



Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

Personeelsreglement

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK)



Inhoud

1	Inleiding	4
2	Algemene bepalingen	5
2.1	Werkingsfeer	5
2.2	Inhoud van het personeelsreglement	5
2.3	Definitie van begrippen	5
2.4	Toekomstige wijzigingen	5
3	Begin van en gedurende het dienstverband	6
3.1	Vacaturekader	6
3.2	Detachering	6
3.3	Attenties	6
3.4	ACM: werf mee programma: werving via eigen werknemers	6
4	Arbeidsduur, -plaats en werktijden	7
5	Vakantie en verlof	8
6	Vaste beloning	9
7	Variabele beloning	10
8	Reizen	11
8.1	Gebruik dienstauto	11
8.2	AT: Track & trace	11
9	Vergoedingen	12
9.1	Vergoeding opschaling crises	12
9.2	SodM: Vergoedingen voor inspecteurs	12
10	Duurzame ontwikkeling	13
10.1	ACM: Scholing/opleiding	13
10.2	Gesprekscyclus	13
11	Arbeidsomstandigheden en gezondheid	14
11.1	ACM: Fitness	14
11.2	ACM: Stoelmassage	14
12	Ziekte en arbeidsongeschiktheid	15

13	Voorschriften	16
13.1	Integriteit	16
13.2	ACM: aanvullende regels integriteit	19
13.3	Vertrouwenspersonen en klachtencommissie ongewenste omgangsvormen	20
13.4	Melding misstand / integriteitsschending of onregelmatigheid	20
13.5	RVO: Kwaliteitsmonitoring contact center	21
13.6	DICTU: Opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken	22
13.7	AT: Beleid agressie en geweld	22
13.8	RVO: Protocol agressie en geweld	22
14	Uitgezonden ambtenaren	23
15	Geschillen	24
16	Organisatieverandering	25
16.1	Leidraad reorganisaties	25
16.2	Overgang van werknemers	25
17	Decentrale uitvoering CAO akkoord 2018-2020	26
18	Medezeggenschap	27
18.1	Faciliteiten	27
19	Slotbepalingen	28
19.1	Herkomst bepalingen	28
19.2	Vangnetbepaling technische omzetting	28
19.3	Regelingen die nog niet zijn omgezet	28
19.4	Rijksbrede beleidskaders	28
Bijlage 1		29

1 Inleiding

Voor u ligt het personeelsreglement van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK).

Het personeelsreglement bevat aanvullende regels op de CAO Rijk (www.caorijk.nl), die van toepassing zijn op u als werknemer van EZK. Er kan ook sprake zijn van aanvullende regels die alleen en specifiek gelden met betrekking tot een organisatieonderdeel of een dienst van EZK.

De volgende diensten vallen onder de verantwoordelijkheid van EZK:

Agentschap Telecom (AT)

Autoriteit Consument en Markt (ACM)

Centraal Planbureau (CPB)

Dienst ICT Uitvoering (DICTU)

Nederlandse Emissieautoriteit (NEa)

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)

Staatstoezicht op de Mijnen (SodM).

Het personeelsreglement EZK kan worden ingezien op www.caorijk.nl. Als er wijzigingen in het personeelsreglement zijn, dan worden deze via het intranet aan u bekend gemaakt en worden de nieuwe teksten in het personeelsreglement zelf verwerkt.

Toekomstige wijzigingen in de wet of CAO Rijk die van invloed zijn op de inhoud van het personeelsreglement gelden vanaf het moment dat deze ingaan en niet pas op het moment dat het personeelsreglement aan die wijzigingen is aangepast.



2 Algemene bepalingen

2.1 Werkingsfeer

Dit personeelsreglement geldt voor u als:

- u een arbeidsovereenkomst heeft en
- voor u de CAO Rijk geldt en
- u werkzaam bent bij het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK).

2.2 Inhoud van het personeelsreglement

Dit personeelsreglement bestaat uit:

- **Deel A:** collectieve afspraken die aansluiten bij de CAO Rijk of een uitwerking zijn van de cao. Deze afspraken zijn gemaakt met de vakbonden in het decentraal georganiseerd overleg van EZK.
- **Deel B:** collectieve afspraken die tot stand zijn gekomen in overleg tussen EZK en de (departementale) ondernemingsraad. Sommige afspraken sluiten ook aan bij de cao of zijn daar een uitwerking van. Andere afspraken zijn tot stand gekomen, omdat EZK en de (departementale) ondernemingsraad dit wensen of omdat de wet daarom vraagt.
- **Deel A + Deel B:** collectieve afspraken die tot stand zijn gekomen tussen EZK met de vakbonden in het decentraal georganiseerd overleg van EZK en de (departementale) ondernemingsraad gezamenlijk.
- **Deel C:** aanwijzingen van EZK over de uitvoering van het werk en de gang van zaken binnen de organisatie.

Een overzicht waarin u leest of een onderwerp behoort tot Deel A, Deel B, Deel A+B of Deel C vindt u in bijlage 1 van dit personeelsreglement.

In dit personeelsreglement zijn ook bepalingen opgenomen die specifiek en alleen gelden voor een organisatieonderdeel of dienst; dit komt tot uitdrukking in de paragraafaanduiding.

2.3 Definitie van begrippen

In dit personeelsreglement worden dezelfde begrippen gehanteerd als in de CAO Rijk. Indien nodig, is in dit personeelsreglement een omschrijving van de aanvullende begrippen gegeven.

In dit personeelsreglement moet het begrip **werkgever** worden uitgelegd als de Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de Minister van Economische Zaken en Klimaat (EZK).

Voor EZK zijn in het Besluit mandaat, volmacht en machtiging EZK 2019 en het Besluit mandaat Autoriteit Consument en Markt de leidinggevende functies geduid, alsook de bevoegdheden die aan deze functies zijn verbonden.

2.4 Toekomstige wijzigingen

De bepalingen in dit personeelsreglement kunnen wijzigen. Voor het doorvoeren van deze wijzigingen gelden regels op basis van de CAO Rijk en van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).

3 Begin van en gedurende het dienstverband

3.1 Vacaturekader

Bij EZK geldt het Vacaturekader waarin de volgtijdelijkheid van de te nemen stappen bij publicatie van vacatures bij het ministerie van Economische Zaken en Klimaat en het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit is vastgelegd. Het Vacaturekader is als bijlage van dit personeelsreglement opgenomen.



Vacaturekader EZK-LNV

3.2 Detachering

Het is mogelijk dat u met behoud van de huidige rechtspositie tijdelijk in een andere rol of in een andere werkomgeving gaat werken. Dit kan zowel binnen EZK of diensten daarvan, bij een ander ministerie of buiten de Staat der Nederlanden. De tijdelijke inzet elders wordt aangeduid met detachering. In de Leidraad Detachering vindt u informatie over de mogelijkheden van detachering. In de bijlage vindt u ook de modeldetacheringsovereenkomst.



Leidraad detachering



Model detacheringsovereenkomst

3.3 Attenties

Informatie over attenties bij bijzondere gebeurtenissen vindt u in het “Kader personele gebeurtenissen in relatie tot jubileum, uit dienst, pensionering en attenties (representatiekader EZK/LNV) per 1 september 2021”. Dit kader vindt u op het intranet van EZK en het dient als richtlijn voor leidinggevenden.

3.4 ACM: werf mee programma: werving via eigen werknemers

U kunt een bon van € 150 ontvangen als u succesvol een kandidaat aandraagt voor een vacature.

Wie komen in aanmerking voor een bon?

Alle werknemers, stagiairs, uitzendkrachten, ingehuurd collega's en toezichtassistenten, die werkzaam zijn bij ACM, niet zijnde een HR-adviseur of recruiter.

Voor welke vacatures kunt u kandidaten aandragen?

- U kunt een kandidaat aandragen zodra de vacature rijksbreed (mobiliteitsbank) en/of extern (www.werkenbijacm.nl) is opengesteld;
- De vacature moet voor minimaal 12 maanden ingevuld worden.

Welke kandidaten kunt u aandragen?

- Profiel moet aansluiten op de vacature;
- Kandidaat moet minimaal één jaar weg zijn bij de ACM.

Welke kandidaten kunt u niet aandragen?

- Kandidaten die al bekend zijn bij de ACM;
 - Kandidaten die gelieerd zijn aan de ACM.
- U moet hierbij denken aan kandidaten die zelf al eens gesolliciteerd hebben of stagiairs, uitzendkrachten, ingehuurd krachten en toezicht-assistenten.

Hoe draagt u een kandidaat aan?

- U stuurt een mail naar recruitment@acm.nl met de naam van de kandidaat en de functie;
- U dient deze mail te sturen voordat de kandidaat gaat solliciteren. Vermeld als onderwerp: Werf mee-programma en de vacature;
- Ook is het van belang dat de sollicitant in zijn brief/mail vermeldt dat hij solliciteert, dankzij uw tip.

Wanneer is uw tip succesvol?

Uw tip is succesvol als het resultaat een getekende arbeidsovereenkomst is voor de sollicitant of een overeengekomen detachering voor ten minste dan 12 maanden.

4 Arbeidsduur, -plaats en werktijden

EZK kent geen decentrale regelgeving op het gebied van arbeidsduur, -plaats en werktijden.



5 Vakantie en verlof

EZK kent geen decentrale regelgeving op het gebied van vakantie en verlof.



6 Vaste beloning

EZK kent geen decentrale regelgeving op het gebied van vaste beloning.



7 Variabele beloning

EZK kent geen decentrale regelgeving op het gebied van variabele beloning.



8 Reizen

8.1 Gebruik dienstauto

Voor EZK geldt de Autoregeling LNV, 2006.



Autoregeling LNV

8.2 AT: Track & trace

Indien u werkzaam bent bij AT en van AT een auto ter beschikking gesteld heeft gekregen, is het volgende van toepassing. U wordt - door de Belastingdienst - belast voor het privégebruik van deze auto. Indien u aan kunt tonen dat de ter beschikking gestelde auto voor niet meer dan 500 kilometer per jaar privé wordt gebruikt, wordt u hiervoor niet belast. Een van de bewijzen is een sluitende rittenregistratie.

AT maakt gebruik van een Track & Trace systeem. U kunt de gegevens uit dit Track & Trace systeem gebruiken voor de Belastingdienst. Aanvullend hierop moet u nog een agenda bijhouden waaruit blijkt welke werkzaamheden in welke regio zijn verricht en de begin- en eindkilometerstanden per dag invullen. Omdat controle van de rittenregistraties een vereiste is, kunnen de gegevens door de werkgever (AT) worden gebruikt ter controle van privégebruik van voertuigen.

Meer informatie vindt u op de website van de Belastingdienst.

Voor u goed om te weten dat:

- Er een Gebruikersregeling is. In deze Gebruikersregeling worden de grondslagen geregeld van het Track & Trace systeem en de doelstellingen omschreven.
- De verzamelde, historische gegevens via de geautoriseerde personen ter beschikking staan aan u en leidinggevenden.
- De werkgever deze gegevens ter beschikking kan stellen aan de Belastingdienst.
- Indien de rittenregistratie niet sluitend is, uw leidinggevende hiervan op de hoogte wordt gesteld. Hij krijgt inzicht in de verzamelde gegevens.
- Het Track & Trace systeem alleen gebruikt wordt voor de in de Gebruikersregeling genoemde doeleinden.
- De historische gegevens gedurende zeven jaren opgeslagen blijven in een beveiligde omgeving. Daarna worden ze uit de beveiligde omgeving verwijderd en vernietigd.



Gedragsregeling

9 Vergoedingen

9.1 Vergoeding opschaling crises

Als u direct betrokken bent bij de bestrijding van de gevolgen van crises en u werkt in onregelmatige dienst of u werkt over, dan heeft u recht op een vergoeding. Anders dan de reguliere vergoedingen voor onregelmatige dienst en voor overwerk (zie hoofdstuk 7 van de CAO Rijk), worden bij de bestrijding van de gevolgen van crises deze vergoedingen gebaseerd op uw feitelijke salaris. De secretaris-generaal van EZK bepaalt het begin en einde van de periode waarbinnen u deze vergoeding ontvangt.

Uw leidinggevende wijst u schriftelijk aan als werknemer die belast is met het bestrijden van de gevolgen van crises.

9.2 SodM: Vergoedingen voor inspecteurs

Als u als inspecteur bij SodM werkzaam bent, geldt het volgende.

Overgangsregeling reiskostenvergoeding

In verband met de afschaffing van het beleid «woonplaats is standplaats» per 31 december 2019 geldt de volgende sterfhuisconstructie. Degenen, die vóór 1 juli 2017 aanspraak maken op reiskostenvergoeding op basis van het principe «woonplaats is standplaats», mogen de reiskosten woon-werkverkeer (woonplaats - plaats van tewerkstelling: Leidschenveen/standplaats: Den Haag) blijven declareren op basis van «woonplaats is standplaats». Voor de declaratie op basis van

het principe “woonplaats is standplaats” wordt geen maximum declarabele reisafstand van woon-werkverkeer toegepast.

Degenen, die vanaf 1 juli 2017 aanspraak maken op reiskostenvergoeding op basis van het principe «woonplaats is standplaats», mogen de reiskosten woon-werkverkeer (woonplaats - plaats van tewerkstelling: Leidschenveen/standplaats: Den Haag) tot en met 31 januari 2020 blijven declareren op basis van «woonplaats is standplaats». Voor de declaratie op basis van het principe “woonplaats is standplaats” wordt geen maximum declarabele reisafstand van woon-werkverkeer toegepast.

Dinervergoeding tijdens dienstreis

Bij een dienstreis mag de dinervergoeding worden gedeclareerd als de dienstreis om 19.00 uur is beëindigd. U moet dit in P-Direkt op een speciale manier declareren.

Onkostenvergoeding overnachting offshore

U heeft per overnachting offshore recht op een vergoeding van € 100,00. U kunt dit declareren in P-Direkt onder ‘overige kosten/vergoeding leges’.

Vergoeding lidmaatschap beroepsvereniging

U heeft recht op vergoeding van het lidmaatschap van een beroepsvereniging, alsmede mogelijke andere kosten verbonden met bijeenkomsten van de beroepsvereniging. Kennis die u uit hoofde van dit lidmaatschap verkrijgt, wordt door u intern binnen SodM gedeeld.

10 Duurzame ontwikkeling

10.1 ACM: Scholing/opleiding

In aanvulling op de CAO Rijk kent het ACM u bij opleidingen in het kader van loopbaanafspraken 100% studieverlof toe.

Inschrijvingsproces:

Overleg met uw leidinggevende en HRM welke opleiding u wilt volgen;

- Leg de gemaakte afspraken vast in het aanvraagformulier en stuur dit naar de ACM Academie via academie@acm.nl;
- Na akkoord van de Academie ontvangt u bericht (per e-mail);
- U kunt zich na dit akkoord zelf inschrijven bij het (externe) opleidingsinstituut.

Wijzigingen

U geeft een wijziging en/of annulering meteen door aan de ACM academie (academie@acm.nl) en aan crediteuren@acm.nl. Als u zelf de opleiding annuleert, moet u vooraf toestemming hebben van uw leidinggevende.

10.2 Gesprekscyclus

Als nadere invulling van Hoofdstuk 12 van de CAO Rijk inzake personeelsgesprek geldt bij EZK dat u en uw leidinggevende minimaal twee keer per jaar een personeelsgesprek hebben.

- Het eerste personeelsgesprek vindt plaats in de periode tussen 1 november en 1 maart. Hierin wordt uw functioneren geëvalueerd (met een conclusie) en worden werk- en ontwikkelafspraken gepland.
- Het tweede personeelsgesprek vindt plaats tussen 1 maart en 1 november. Uw functioneren wordt dan besproken.

Opgelet: de onderdelen kunnen verschillende typen gesprekken (werk- en ontwikkelgesprek (WOG), voortgangsgesprek, evaluatiegesprek) combineren, maar dat hoeft niet.

11 Arbeidsomstandigheden en gezondheid

Informatie over beleid duurzame inzetbaarheid vindt u in de “Nota Gezond en Veilig Werken & Vitaliteit 2017-2021” op het intranet van EZK.

11.1 ACM: Fitness

Als u werkzaam bent bij ACM kunt u gebruik maken van fitness. U kunt tijdens openingstijden gebruik maken van de fitness voorziening in de Zürichtoren.

Kosten

U betaalt hiervoor een eigen bijdrage van € 10,00 per maand.

Voor wie gratis?

De fitness voorziening is gratis:

- als u bent aangewezen als BHV-er;
- als u volgens het advies van de bedrijfsarts een medische indicatie heeft.

Fiscaal voordeel

U kunt via IKB fiscaal voordeel krijgen. Via IKB kunt u de eigen bijdrage op jaarbasis omzetten van een netto bijdrage in een bruto bijdrage.

Aanmelden

- U meldt zich aan door het sturen van het aanmeldformulier (beschikbaar via KIWI) naar Facilitydesk@acm.nl
- U laat de eigen bijdrage van € 10,00 per maand zelf inhouden op uw salaris door dit, uiterlijk in de maand direct voorafgaand aan uw eerste deelname, aan te vragen in het P-Direktportaal.

Opzeggen

Hoe moet u opzeggen:

- minimaal 5 werkdagen voor aanvang van de maand;
- per e-mail aan facilitydesk@acm.nl;
- u regelt zelf de stopzetting van de maandelijkse inhouding van de eigen bijdrage van € 10,00 per maand door dit, uiterlijk in de maand direct voorafgaand aan uw laatste deelname, aan te vragen in het P-Direktportaal.

Praktische informatie over fitness vindt u op het intranet van ACM.

11.2 ACM: Stoelmassage

Als u werkzaam bent bij ACM kunt u gebruik maken van stoelmassage. U kunt tijdens kantooruren gebruik maken van de stoelmassage voorziening in de Zürichtoren.

Kosten

U betaalt voor de maandelijkse stoelmassage een eigen bijdrage van € 10,00 per maand.

Aanmelden

- U meldt zich aan door het sturen van een e-mail naar Facilitydesk@acm.nl. Bij aanmelding ontvangt u een klantcode van een derde partij die de logistieke ondersteuning verzorgt en voor u online een account aanmaakt, waarmee u zelf de maandelijkse stoelmassage kunt inroosteren.
- U laat de eigen bijdrage van € 10,00 per maand zelf inhouden op uw salaris door dit, uiterlijk in de maand direct voorafgaand aan uw eerste deelname, aan te vragen in het P-Direktportaal.

Opzeggen

Hoe moet u opzeggen:

- minimaal 5 werkdagen voor aanvang van de maand;
- per mail aan facilitydesk@acm.nl;
- U regelt zelf de stopzetting van de maandelijkse inhouding van de eigen bijdrage van € 10,00 per maand door dit, uiterlijk in de maand direct voorafgaand aan uw laatste deelname, aan te vragen in het P-Direktportaal.

Praktische informatie over stoelmassage vindt u op het intranet van ACM.

12 Ziekte en arbeidsongeschiktheid

EZK kent geen decentrale regelgeving op het gebied van ziekte en arbeidsongeschiktheid.



13 Voorschriften

De Gedragscode Integriteit Rijk (GIR) en de Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving zijn rijksbreed van toepassing. EZK heeft deze gedragscode en gedragsregeling integraal overgenomen.



Gedragscode Integriteit Rijk



Gedragsregeling digitale werkomgeving

Binnen EZK gelden aanvullende regels op de GIR, die zijn opgenomen in paragraaf 13.1 en § 13.2.

13.1 Integriteit

Als u lid bent van de Topmanagementgroep geldt onderstaande niet voor u voor zover er voor u andere integriteitsregels gelden.

Eed en belofte

Bij uw indiensttreding legt u de eed of de belofte af ten overstaan van de SG of een ander hoofd van dienst dat daartoe bevoegd is in aanwezigheid van een getuige. Als u medewerker bent van de ACM legt u de eed of belofte af ten overstaan van de voorzitter of een van de andere leden van de ACM.

Nevenwerkzaamheden

Als u nevenwerkzaamheden verricht of gaat verrichten en u denkt dat die de belangen van uw functie of het ministerie kunnen raken, dan moet u hiervan schriftelijk melding maken bij uw hoofd van dienst via het daartoe bestemde formulier in P-Direkt. Deze meldplicht geldt niet voor nevenwerkzaamheden ten behoeve van politieke partijen in uw vrije tijd en activiteiten waarvoor u politiek verlof of vakbondsverlof kunt krijgen (zie paragrafen 4.4 en 4.5 van de CAO Rijk). In uw melding moeten de volgende gegevens staan:

- uw naam;
- uw functie bij het ministerie;
- de aard van uw nevenwerkzaamheden;
- het verband tussen die werkzaamheden en uw functie vervulling;
- de naam van de natuurlijke of rechtspersoon ten behoeve van wie de nevenwerkzaamheden worden of zullen worden verricht.

Het hoofd van dienst beoordeelt of met het verrichten van de nevenwerkzaamheden de goede vervulling van uw functie of de goede functionering van het ministerie, voor zover deze in

verband staat met uw functie vervulling, niet in redelijkheid zou zijn verzekerd. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als u uw nevenwerkzaamheden heeft verkregen juist omdat u ambtenaar bent of vanwege de aard van uw werkzaamheden. Ook kan het zijn dat uw nevenwerkzaamheden op hetzelfde werkterrein plaatsvinden als uw ambtelijke werkzaamheden of u met dezelfde mensen of bedrijven en instellingen krijgt te maken. Als het aanzien van uw ambt of het aanzien van de openbare dienst in het geding zijn vanwege uw nevenwerkzaamheden, dan kan dat ook leiden tot de constatering dat sprake is van belemmeringen. Als er geen belemmeringen zijn, verleent het hoofd van dienst schriftelijk toestemming aan u voor het verrichten van de gemelde nevenwerkzaamheden. Als er wel belemmeringen zijn, dan kan het hoofd van dienst met u schriftelijke afspraken maken waardoor de negatieve effecten voor het ministerie in verband met het verrichten van de nevenwerkzaamheden teniet worden gedaan. Deze afspraken bewaart u in P-Direkt. Als het niet mogelijk is afspraken te maken, verleent het hoofd van dienst geen toestemming voor het verrichten van nevenwerkzaamheden. U krijgt hiervan schriftelijk bericht met opgave van redenen.

Als er tijdens uw nevenwerkzaamheden wijzigingen plaatsvinden in de omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de verleende toestemming, moet u dit melden bij uw hoofd van dienst. Deze zal dan opnieuw tot een beoordeling moeten komen.

Financiële belangen en effectenbezit

Financiële belangen is een moeilijk te definiëren begrip. In ieder geval wordt onder het bezit van financiële belangen verstaan “het voor eigen rekening en risico door anderen doen houden van effecten” (zie hieronder). Jaarlijks zal uw hoofd van dienst tijdens het personeelsgesprek aandacht besteden aan het onderwerp financiële belangen.

Effecten zijn alle door een rechtspersoon, vennootschap of instelling uitgegeven verhandelbare waardebewijzen of rechten, en alle rechten op basis waarvan een waardebewijs kan worden verkregen. Daaronder vallen onder meer obligaties en premieobligaties en ook opties. Ook andere rechten, voortvloeiende uit contractrelaties, worden tot de groep “effecten” gerekend voor zover deze worden verhandeld op een beurs waarop van overheidswege toezicht wordt uitgeoefend binnen de Europese Economische Ruimte. Bijvoorbeeld rechten oplevering van goederen zoals goud, valuta, landbouwproducten of uitstoot van CO₂, of daarvan weer afgeleide rechten. Hierdoor behoren o.a. ook futures, swaps en andere derivatencontracten tot “effecten”. Niet tot de groep “effecten” behoren beleggingen in beursgenoteerde open-ended beleggingsmaatschappijen. Deze maatschappijen zijn, als het Nederlandse maatschappijen zijn, herkenbaar doordat zij in een groot deel van hun schriftelijke stukken, en onder andere in hun algemene voorwaarden voor de uitgifte van aandelen, uitdrukkelijk moeten aangeven dat zij een beleggingsinstelling zijn “met veranderlijk kapitaal”. Ook uitgezonderd van de

groep “effecten” zijn beleggingen in beleggingsmaatschappijen die elders binnen de Europese Unie zijn gevestigd en beursgenoteerd zijn en voldoen aan artikel 1, tweede lid, van de vennootschapsrichtlijn (EU Richtlijn 2017/1132) van het Europees Parlement en de Raad van 14 juni 2017 met betrekking tot bepaalde aspecten van vennootschapsrecht (PbEU L 169). Zij zijn ook herkenbaar aan de toevoeging dat zij een vennootschap zijn met veranderlijk kapitaal. De kans dat het beleggen in effecten die zijn uitgegeven door dergelijke beleggingsmaatschappijen ertoe leidt dat de goede vervulling van de functie door de betrokken medewerker niet meer in redelijkheid verzekerd blijft, is zeer gering. Het vermogen van deze maatschappijen mag alleen worden aangewend voor beleggingen in andere vennootschappen. Ook zal een dergelijke beleggingsmaatschappij zijn beleggingen spreiden over meer fondsen. De invloed van beleggers in dergelijke maatschappijen op hun beleggingsbeleid is vrijwel nihil. Omdat zij bovendien beursgenoteerd moeten zijn, is verzekerd dat het niet kan gaan om beleggingsmaatschappijen met een geringe omvang.

Compliance officer

De secretaris-generaal van EZK wijst ten minste één compliance officer aan voor de bij de organisatieonderdelen van het ministerie werkzame medewerkers. Deze compliance officer is eveneens aangewezen voor de leden van de Nederlandse Emissieautoriteit en voor de leden van de ACM.

Voorts wijst de secretaris-generaal ten minste één compliance officer aan per organisatie voor:

- de onder het gezag van de ACM werkzame medewerkers; en
- de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.

De compliance officers zijn ieder voor het eigen taakgebied belast met:

- het ontvangen en registreren van meldingen over financiële belangen en bezit van of transacties met effecten;
- het gevraagd en ongevraagd adviseren van hoofden van dienst over en bijstand verlenen bij de uitvoering en handhaving van de regels over financiële belangen en effectenbezit;
- het gevraagd adviseren van medewerkers over de uitvoering van de regels over financiële belangen en effectenbezit.

De compliance officers leggen verantwoording af aan de secretaris-generaal en brengen daartoe ten minste eenmaal per jaar aan hem een rapport uit, waaruit blijkt:

- het aantal aanwijzingen van meldingsplichtigen en vaststellingen van restricted lists,
- het aantal ontvangen meldingen,
- het aantal in verband met meldingen gemaakte afspraken,
- welke problemen zijn gerezen bij de uitvoering van de regels over financiële belangen en effectenbezit.

De compliance officers dragen er zorg voor dat uw persoonlijke levenssfeer zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.

De compliance officers ontvangen ieder voor het eigen taakgebied een afschrift van alle correspondentie en afspraken met meldings-

plichtigen en eventuele onderzoeken en zij archiveren deze in het register waarin zij ook de meldingen registreren.

Meldingsplichtig

U bent meldingsplichtig met betrekking tot financiële belangen en effectenbezit als uw hoofd van dienst u aanwijst. Dit gebeurt als u werkzaamheden verricht waaraan in het bijzonder het risico van financiële belangenverstremeling of het risico van oneigenlijk gebruik van koersgevoelige informatie is verbonden. De aanwijzing wordt schriftelijk aan u bevestigd.

Het hoofd van dienst kan voor een of meer meldingsplichtigen een restricted list vaststellen. In deze restricted list staan alle financiële belangen of categorieën van financiële belangen die een risico kunnen vormen voor de integriteit van het ministerie of van u en die u niet mag bezitten of verwerven.

De volgende medewerkers zijn op basis van hun functie aangewezen als meldingsplichtige:

- de hoofden van dienst;
- de hoofden van een organisatieonderdeel;
- de onder het gezag van de leden van de ACM werkzame medewerkers;
- de compliance officers.

Voor degenen, bedoeld in de onderdelen a tot en met d, geldt een restricted list die bestaat uit alle effecten.

Als u meldingsplichtig bent, meldt u het bezit van financiële belangen, die de belangen van de dienst, voor zover deze in verband staan met uw functievervulling, kunnen raken.

Mocht u namens gelieerde derden financiële belangen beheren, dan moet u dat melden bij uw hoofd van dienst. Onder gelieerde derden worden verstaan: uw echtgenoot of partner of de personen met wie u een gemeenschappelijke huishouding voert. Ook natuurlijke personen of rechtspersonen namens wie u financiële belangen beheert of rechtspersonen waarin u zeggenschap heeft ten aanzien van concrete beleggingsbeslissingen behoren tot gelieerde derden.

Schriftelijk melden

U verricht meldingen door deze schriftelijk te richten tot uw hoofd van dienst en toe te zenden aan de betrokken compliance officer. Voor de meldingen maakt u gebruik van de nieuwe bijlage.



Bijlage 13.1 Meldingsformulier financiële belangen

De compliance officers zenden hun meldingen aan de secretaris-generaal.

Iedere melding geschiedt onverwijld nadat het feit dat of de gebeurtenis die gemeld moet worden aan u bekend is geworden.

Verplichtingen

Als voor u een restricted list is vastgesteld, is u verboden de op die restricted list vermelde financiële belangen te bezitten of te verwerven.

Als meldingsplichtige verricht u geen effectentransactie indien daardoor de schijn kan worden gewekt dat u beschikte of kon beschikken over koersgevoelige informatie.

Als meldingsplichtige bevordert u dat de met u gelieerde derden geen financiële belangen bezitten of verwerven, die u zelf niet zou mogen bezitten of verwerven.

Ontheffing

Het hoofd van dienst kan u geheel of gedeeltelijk ontheffing verlenen van uw verplichtingen (het melden, bezitten en verwerven van financiële belangen die op de restricted list staan vermeld en het verrichten van effectentransacties), als uw goede vervulling van de functie en het goed functioneren van de dienst in redelijkheid verzekerd blijft.

Het hoofd van dienst verleent een ontheffing van het bezitten of verwerven van financiële belangen, voor zover u aantoonst dat de betrokken financiële belangen krachtens een schriftelijke vrijhandbeheerovereenkomst worden beheerd door een derde en u geen functies bekleedt binnen de organisatie van die derde. Een vrijhandbeheerovereenkomst is een schriftelijke overeenkomst met een derde, niet zijnde een gelieerde derde, waarin de beslissingsbevoegdheid over afzonderlijke financiële belangen is overgedragen aan die derde, die derde slechts algemene instructies over spreiding van risico en verdeling over verschillende soorten financiële belangen zal opvolgen, en die instructies niet vaker dan eenmaal per zes maanden kunnen worden gewijzigd.

Aan een ontheffing kunnen voorschriften worden verbonden.

Het hoofd van dienst kan een ontheffing intrekken of wijzigen indien:

- a. de feiten of omstandigheden op grond waarvan de ontheffing werd verleend zijn gewijzigd;
- b. u de gestelde regels dan wel een aan de ontheffing verbonden voorschrift niet nakomt.

Ten aanzien van de onderwerpen nevenwerkzaamheden en financiële belangen fungeert voor de hoofden van dienst de secretaris-generaal als hoofd van dienst of als hoofd van een organisatieonderdeel en voor de secretaris-generaal de minister. Voor de leden van de centrale commissie dierproeven en de leden van het nationaal comité fungeert de secretaris-generaal als hoofd van dienst en als hoofd van een organisatieonderdeel.

Het aannemen van geschenken

U mag een standaard relatiegeschenk aannemen. Een standaard relatiegeschenk is een geschenk van geringe waarde dat een derde routinematig aan zijn relaties aanbiedt.

U mag niet een ander geschenk aannemen als dat een waarde heeft van:

- a. meer dan € 50,00;
- b. € 50,00 of minder, tenzij het hoofd van uw organisatieonderdeel daarvoor toestemming heeft verleend.

U mag nooit geschenken laten bezorgen op uw huis- of postadres.

Als u een geschenk krijgt met een waarde van meer dan € 50 of een ander geschenk dan een standaard relatiegeschenk, met een lagere waarde, moet u hierover meteen het hoofd van uw organisatieonderdeel informeren, onder vermelding van de vorm waarin het geschenk is aangeboden, de waarde van het geschenk, voor zover mogelijk, en de naam van de betrokken derde.

Het hoofd van het organisatieonderdeel registreert de geschenken met een waarde van meer dan € 50,00 met gebruikmaking van het registratieformulier dat is opgenomen in bijlage.



Registratieformulier geschenken

Het hoofd van het organisatieonderdeel beslist over het al dan niet mogen aannemen van een ander geschenk dan een standaard relatiegeschenk, met een waarde van € 50,00 of minder.

Als het hoofd van het organisatieonderdeel niet binnen twee werkdagen nadat u hiervan melding hebt gemaakt schriftelijk aan u heeft laten weten geen toestemming te verlenen tot het aannemen van het geschenk, wordt de toestemming geacht te zijn verleend.

Indien een geschenk niet wordt aangenomen maakt het hoofd van het organisatieonderdeel dat bekend aan de aanbieder van het geschenk, onder verwijzing naar het integriteitsbeleid van het ministerie.

Als u een geschenk dat niet mag worden aangenomen toch heeft aangenomen, draagt het hoofd van het organisatieonderdeel, voor zover mogelijk, zorg voor teruggave daarvan, respectievelijk, als het een dienst betreft, voor vergoeding van de kosten van die dienst. Een geschenk dat niet kan worden teruggegeven wordt door het betrokken hoofd voor algemeen gebruik beschikbaar gesteld aan de medewerkers van zijn organisatieonderdeel.

De hoofden van de organisatieonderdelen verstrekken afschriften van de registratieformulieren aan hun hoofd van dienst.

De hoofden van dienst doen jaarlijks vóór 1 februari aan het registratiepunt integriteit opgave van de in het voorgaande kalenderjaar door de medewerkers van hun dienst gemelde geschenken met een waarde van meer dan € 50,00 door middel van afschriften van de registratieformulieren.

De vertrouwenspersoon integriteit

Er is voor uw ministerie ten minste één vertrouwenspersoon integriteit. Ditzelfde geldt voor het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV). Deze vertrouwenspersoon wordt door de SG aangewezen voor de duur van drie jaar. Deze aanwijzing kan telkens voor drie jaar verlengd worden. U kunt zowel bij de vertrouwenspersoon integriteit van het ministerie van EZK als het ministerie van LNV een vermoeden van een misstand, een integriteitsschending of een onregelmatigheid melden. Mocht sprake zijn van een misdrijf, dan heeft de vertrouwenspersoon de plicht om hiervan aangifte te doen bij de politie. De vertrouwenspersoon integriteit adviseert u hoe om te gaan met een situatie waarbij uw integriteit in het geding is of dreigt te raken. Ook adviseert de vertrouwenspersoon bij de melding van een vermoeden van een misstand, een integriteitsschending of een onregelmatigheid.

De vertrouwenspersonen integriteit van het ministerie van EZK en van het ministerie van LNV hebben periodiek overleg.

De vertrouwenspersonen integriteit ressorteren onder de secretaris-generaal van hun ministerie en brengen gezamenlijk jaarlijks voor 1 maart aan de secretaris-generaal van het ministerie van EZK dan wel het ministerie van LNV een vertrouwelijk en geanonimiseerd verslag per ministerie uit over het aantal malen dat zij zijn geraadpleegd en de onderwerpen waarover zij hebben geadviseerd in het voorgaande kalenderjaar, met daarbij aangegeven van welke vermoedens van een misstand zij eventueel hebben kennisgenomen.

Het registratiepunt integriteit

Er is een registratiepunt integriteit. Het registratiepunt integriteit valt onder de directeur Bedrijfsvoering.

De taken van het registratiepunt integriteit zijn:

- a. het verwerken en bewerken van de in het voorafgaande kalenderjaar in P-Direkt geregistreerde nevenwerkzaamheden en van de opgaven van de hoofden van dienst van de in het voorgaande kalenderjaar gemelde nevenwerkzaamheden en aangeboden geschenken met een waarde van meer dan € 50,00 van de onder hen ressorterende medewerkers;
- b. het verwerken en bewerken van de opgaven van de hoofden van dienst van de in het voorgaande kalenderjaar geconstateerde inbreuken op de integriteit door de onder hen ressorterende medewerkers en de in dat kader getroffen maatregelen.

Het registratiepunt integriteit brengt jaarlijks voor 15 maart aan de secretaris-generaal een vertrouwelijk en geanonimiseerd verslag uit over de gemelde nevenwerkzaamheden en geschenken en inbreuken op de integriteit en de in dat kader getroffen maatregelen.

In het verslag zijn per dienstonderdeel opgenomen:

- a. het aantal gemelde nevenwerkzaamheden en meldingen van wijziging;

- b. het aantal malen dat voor nevenwerkzaamheden toestemming is verleend na het maken van nadere afspraken;
- c. het aantal gemelde geschenken met een waarde van meer dan € 50,00;
- d. indien meer dan 10% van de geschenken met een waarde van meer dan € 50,00 is aangeboden door dezelfde derde: de naam van deze derde;
- e. het aantal malen dat inbreuk is gemaakt op de integriteit;
- f. de wijze waarop het betrokken hoofd van dienst de inbreuken heeft behandeld;
- g. conclusies en aanbevelingen.

13.2 ACM: aanvullende regels integriteit

Financiële belangen

U mag als werknemer bij ACM geen effecten (zie voor begripsomschrijving § 13.1) bezitten.

De redenen voor het verbod zijn het voorkomen van (de schijn van) belangenverstrengeling en het tegengaan van misbruik van voorkennis bij effectentransacties.

U moet effectenbezit melden aan de compliance officer.

U wordt geacht dat u bevordert dat aan u 'gelieerde derden' (zie voor begripsomschrijving § 13.1) geen financiële belangen bezitten of verwerven die u zelf ook niet mag aanhouden.

Op het verbod tot het in het bezit hebben bestaan uitzonderingen en daarvoor kunt u bij de compliance officer een ontheffing aanvragen:

- Beleggingen in open-ended beursgenoteerde beleggingsinstellingen;
- Beleggingen door middel van een zogenoemde vrijhandrekening;
- Effectenbezit levert geen gevaar op voor de (schijn van) belangenverstrengeling.

Als het afstoten van belangen tot grote bezwaren leidt, bijvoorbeeld omdat u een groot verlies zou leiden, kunt u een ontheffing aanvragen. In dit geval wordt het effectenbezit bevroren, dat wil zeggen dat er geen transacties mogen plaatsvinden. Alleen na voorafgaande melding aan de compliance officer en met diens toestemming vooraf mag bij een dergelijke ontheffing een transactie worden verricht, waarover dan na afloop moet worden gerapporteerd.

In uw werkpakket wordt rekening gehouden met uw financieel belang zodat (de schijn van) belangenverstrengeling daadwerkelijk wordt vermeden.

Werkzaamheden van personen in uw directe omgeving

Ook als personen in uw directe omgeving werkzaamheden uitoefenen in een ACM-gereguleerde sector, kan dat spanning

opleveren met de taakvervulling bij ACM. Daarom zal werkgever (ACM) nagaan of werk dat deze 'gelieerde derden' hebben, mogelijk een conflict oplevert met het werken bij ACM. Van u wordt oplettendheid verwacht als er sprake is van werken in een ACM-gereguleerde sector door aan u 'gelieerde derden'.

Wat betekent dit concreet?

Als een aan u 'gelieerde derde' werkzaam is in een ACM-gereguleerde sector, meldt u dit bij uw leidinggevende of bij de vertrouwenspersoon integriteit. Er zal dan in gezamenlijk overleg een oplossing worden gezocht. Als sprake is van verplaatsing naar een andere functie bij ACM, waar geen sprake is van een mogelijk conflict, zal dat vanzelfsprekend alleen met directe betrokkenheid van de leidinggevende kunnen worden besloten.

13.3 Vertrouwenspersonen en klachtencommissie ongewenste omgangsvormen

Bij EZK geldt de Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen EZ waarin de rol en de positie van vertrouwenspersonen en de klachtencommissie zijn vastgelegd. Deze klachtenregeling is als bijlage.



Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

Informatie over de inbedding, werving, benoeming en aansturing van vertrouwenspersonen vindt u in de "Leidraad vertrouwenspersonen EZ" op het intranet van EZK.

13.4 Melding misstand / integriteitsschending of onregelmatigheid

Vermoeden van een misstand

In hoofdstuk 13 van de CAO Rijk zijn regels en voorzieningen opgenomen bij melden van een vermoeden van een misstand. Bij EZK is de interne meldingsprocedure voor vermoeden van een misstand als volgt uitgewerkt.

Als u een melding van een vermoeden van een misstand bij uw leidinggevende, hogere leidinggevende of vertrouwenspersoon hebt gedaan, dan spreekt deze met u over de feiten en omstandigheden die ten grondslag liggen aan uw gemelde vermoeden. De volgende gegevens van uw melding worden schriftelijk vastgelegd: de datum van het gesprek, uw naam en uw functie, de aard van de vermoedelijke misstand, het onderdeel en/of de locatie waar die zich voordoet en eventuele andere relevante gegevens.

- Uw leidinggevende (hogere leidinggevende of vertrouwenspersoon) zendt deze notitie direct met de kwalificatie "vertrouwelijk" aan de secretaris-generaal van EZK. Een afschrift van deze notitie zendt hij aan de leidinggevende van het organisatieonderdeel of de dienst. U ontvangt ook een afschrift.
- De secretaris-generaal informeert de Beveiligingsambtenaar (BVA). Na overleg tussen de secretaris-generaal en de BVA registreert de BVA de melding en bevestigt de ontvangst van de melding namens de secretaris-generaal schriftelijk aan u en informeert de persoon of personen op wie de melding betrekking heeft over de melding, tenzij daardoor een onderzoekbelang of uw belang onnodig of onevenredig kan worden geschaad. Daarvan kan sprake zijn als de meldprocedure leidt tot aangifte en opsporing en voorkomen moet worden dat bewijsmateriaal wordt vernietigd. Degenen die betrokken zijn bij de behandeling van de melding gaan vertrouwelijk met uw melding en uw identiteit om.
- De BVA draagt zorg voor een onderzoek naar het gemelde vermoeden van een misstand. De onderzoeken worden uitgevoerd door het Bureau van de BVA. Over het onderzoek wordt gerapporteerd aan de secretaris-generaal. Bij kleinere kwesties kan het onderzoek – onder coördinatie van de BVA – worden uitgevoerd door de Beveiligingscoördinator (BVC) van een dienstonderdeel. Over de uitkomst van deze onderzoeken wordt gerapporteerd aan de BVA. De BVA informeert de secretaris-generaal. Ook de leidinggevende van het organisatieonderdeel of de dienst wordt door de BVA over de uitslag van het onderzoek geïnformeerd. Wanneer uit het onderzoek blijkt, dat er sprake is van juridisch strafbaar handelen, wordt aangifte gedaan.

Na afronding van het onderzoek ontvangt u bericht over de conclusies en maatregelen, die op basis daarvan getroffen worden. Als u de melding via een vertrouwenspersoon heeft gedaan, dan wordt u via de vertrouwenspersoon geïnformeerd. In dit bericht wordt aangegeven of sprake is van een misstand en of u zich kunt wenden tot het Huis voor de Klokkenluiders. Ook de persoon of personen op wie de melding betrekking heeft worden geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek, tenzij daarmee een onderzoeksbelang zou kunnen worden geschaad. P&O van de directie Bedrijfsvoering is tijdig betrokken en zorgt voor de beoordeling van de casus op mogelijk plichtsverzuim en adviseert over de eventueel op te leggen straf.

In de bijlage vindt u een stroomschema waarin de meldingsprocedure voor een vermoeden van een misstand schematisch is weergegeven.



Stroomschema 1 meldingsprocedure

Vermoeden van een Integriteitsschending of onregelmatigheid

Naast de Gedragscode Integriteit Rijk (GIR) gelden binnen EZK aanvullende regels op de GIR, die zijn opgenomen in § 13.1 en § 13.2. Bij EZK is de interne meldingsprocedure voor vermoeden van een integriteitsschending of onregelmatigheid als volgt.

Als u een melding van een vermoeden van een integriteitsschending of een onregelmatigheid bij uw leidinggevende, hogere leidinggevende of vertrouwenspersoon hebt gedaan, dan spreekt deze met u en legt de melding schriftelijk vast, conform de aanpak bij een vermoeden van een misstand.

- Uw leidinggevende (hogere leidinggevende of vertrouwenspersoon) zendt de notitie direct met de kwalificatie “vertrouwelijk” aan de integriteitscoördinator. Een afschrift van deze notitie zendt hij aan de leidinggevende van het organisatieonderdeel of de dienst. U ontvangt ook een afschrift. De integriteitscoördinator bespreekt de melding met de leidinggevende van het organisatieonderdeel of de dienst en informeert zo snel mogelijk de secretaris-generaal van EZK.
- De secretaris-generaal overlegt met de BVA over de melding. De BVA registreert de melding en bevestigt de ontvangst van de melding namens de secretaris-generaal schriftelijk aan u en informeert de persoon of personen op wie de melding betrekking heeft over de melding, tenzij daardoor een onderzoekbelang of uw belang onnodig of onevenredig kan worden geschaad. Diegenen die betrokken zijn bij de behandeling van de melding gaan vertrouwelijk met uw melding en uw identiteit om.
- De BVA draagt zorg voor een onderzoek naar het gemelde vermoeden van een integriteitsschending of onregelmatigheid. De onderzoeken worden uitgevoerd door het Bureau van de BVA. Over het onderzoek wordt gerapporteerd aan de secretaris-generaal. Bij kleinere kwesties kan het onderzoek - onder coördinatie van de BVA - worden uitgevoerd door de Beveiligingscoördinator (BVC) van een dienstonderdeel. Over de uitkomst van deze onderzoeken wordt gerapporteerd aan de BVA. De BVA informeert de secretaris-generaal. Ook de leidinggevende van het organisatieonderdeel of de dienst wordt door de BVA over de uitslag van het onderzoek geïnformeerd. Wanneer uit het onderzoek blijkt, dat er sprake is van juridisch strafbaar handelen, wordt aangifte gedaan.

Na afronding van het onderzoek ontvangt u bericht over de conclusies en maatregelen, die op basis daarvan getroffen worden. Als u de melding via een vertrouwenspersoon heeft gedaan, dan wordt u via de vertrouwenspersoon geïnformeerd. In dit bericht wordt aangegeven of sprake is van een misstand en of u zich kunt wenden tot het Huis voor de Klokkeluiders. Ook de persoon of personen op wie de melding betrekking heeft worden geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek, tenzij

daarmee een onderzoeksbelang zo kunnen worden geschaad. P&O van de directie Bedrijfsvoering is tijdig betrokken en zorgt voor de beoordeling van de casus op mogelijk plichtsverzuim en adviseert over de eventueel op te leggen straf.

In de bijlage vindt u een stroomschema waarin de meldingsprocedure voor een vermoeden van een integriteitsschending of onregelmatigheid schematisch is weergegeven.



Stroomschema 2 meldingsprocedure

U kunt een schending van integriteit ook extern anoniem melden via de Vertrouwenslijn: <https://www.devertrouwenslijn.nl/contact/> Via het telefoonnummer 0800 2800 200 vindt een vertrouwelijk gesprek plaats. Vervolgens kan er een anonieme integriteitsmelding gemaakt worden aan de Rijksrecherche of aan uw organisatie.

13.5 RVO: Kwaliteitsmonitoring contact center

U bent werkzaam bij het Klantcontactcentrum (KCC) van RVO.

Voor het inschatten van het kwaliteitsniveau van de dienstverlening zijn objectieve en meetbare gegevens nodig. Dit gebeurt door het opnemen en terugluisteren van gesprekken. Het doel is kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

Deze gegevens zijn herleidbaar naar u als werknemer. We gaan als werkgever (RVO) zorgvuldig om met deze gegevens. Dit is uitgewerkt in het Privacy Protocol.



Privacyprotocol KCC RVO

De belangrijkste voorwaarden voor het kunnen opnemen en terugluisteren zijn:

- Het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken is alleen toegestaan voor kwaliteitsverbetering;
- U moet weten waarom/voor welk doel opnemen en terugluisteren plaatsvindt;
- Continue opnemen en terugluisteren van gesprekken is niet toegestaan;
- U heeft er recht op om vooraf te weten wanneer opnemen en terugluisteren plaatsvindt.

13.6 DICTU: Opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken

Als u werkt bij de Servicedesk Frontoffice van DICTU en het voeren van telefonische klantgesprekken is onderdeel van uw functie, dan is het Privacy Protocol voor het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken op u van toepassing.



[Privacyprotocol opnemen en terugluisteren telefoongesprekken](#)



[Scoreformulier](#)

13.7 AT: Beleid agressie en geweld

Wanneer u werkzaam bent binnen AT kunt u te maken krijgen met agressie en geweld. Voor u als werknemer geldt een meldplicht van het incident waarbij sprake is van agressie en geweld. Hoe u dit dient te doen en het beleid op het gebied van de bescherming van werknemers tegen agressie en geweld en de maatregelen die in dat verband actueel gelden zijn neergelegd in de bijlage.



[Beleidsnota Agressie en geweld](#)

13.8 RVO: Protocol agressie en geweld

We leven in een samenleving waarin geweld en agressie tegenover overheidspersoneel is toegenomen. Ook binnen RVO hebben medewerkers soms te maken met bedreigingen door klanten of burgers. Voor u als werknemer geldt een meldplicht van het incident waarbij sprake is van agressie of geweld. Hoe u dit dient te doen en op welke wijze de bescherming van de werknemers tegen agressie en geweld is geregeld, leest u in het Protocol agressie en geweld.



[Protocol agressie en geweld](#)

14 Uitgezonden ambtenaren

Voor uitgezonden ambtenaren geldt de Aanvullende CAO Rijk Uitzendingen (ACRU). Deze cao regelt uw bijzondere aanspraken voorafgaand aan, tijdens en na afloop van uw uitzending naar een post in het buitenland. Deze aanspraken zijn deels aanvullend op en deels afwijkend van uw aanspraken die zijn geregeld in de CAO Rijk.



15 Geschillen

EZK kent geen decentrale regelgeving op het gebied van geschillen.



16 Organisatieverandering

16.1 Leidraad reorganisaties

In aanvulling op de rijksbrede regels zijn in de Leidraad reorganisaties eigen spelregels en procedures opgenomen, die in geval van een reorganisatie aan de orde zijn.



Leidraad reorganisaties

16.2 Overgang van werknemers

In onderstaand overzicht zijn documenten vermeld die voorzien in overgangsmaatregelen en voorzieningen voor een specifiek aangewezen groep werknemers bij overgang van hun werkzaamheden naar een dienst van het ministerie van EZK dan wel LNV. Deze documenten blijven van toepassing en dienen als naslagwerk en vindt u op het intranet van EZK.

Naam document	Korte omschrijving
Rechtspositieleidraad RVV (1984)	Overgang vleeskeuringstaken van gemeentelijke diensten naar Rijk
Rechtspositieleidraad Rijkskeuringsdienst van waren (1985)	Omvorming gemeentelijke en provinciale keuringsdienst naar een Rijksdienst
Migratieafspraken NDC, AOO, en NIVR (2004)	Overgang van werknemers van Nationaal Dubo Centrum, Bureau Afval Overleg Orgaan en Nederlands Instituut voor Vliegtuigontwikkeling en Ruimtevaart naar Senter Novem (RVO)
Overgangsprotocol productschappen (2014) Regeling salariscompensatie medewerkers voormalige productschappen (2016)	Overgang van werknemers van productschappen naar EZK en VWS
Overgangsprotocol Verispect (2015)	Overgang van werknemers van Verispect naar AT

17 Decentrale uitvoering CAO akkoord 2018-2020

EZK kent geen decentrale afspraken op het gebied van de decentrale uitvoering van het CAO-akkoord 2018-2020.



18 Medezeggenschap

18.1 Faciliteiten

Als (D)OR-lid heeft u recht op vrijstelling van uw eigen werk gedurende een minimum aantal uren per week voor het uitoefenen van werkzaamheden die voortvloeien uit deelname aan de medezeggenschap, bijvoorbeeld onderling beraad, overleg met de achterban en commissiewerkzaamheden.

In onderstaand overzicht vindt u de tijdsbesteding voor medezeggenschapswerkzaamheden. In overleg met de bestuurder kan hiervan in bijzondere omstandigheden worden afgeweken.

Overzicht urenfaciliteit:

Lid OR	1 dag per week	0,2 fte
Lid DOR	1 dag per week	0,2 fte
Bestuursfunctie (lid Dagelijks Bestuur) OR of DOR	1 dag per week	0,2 fte
Lid commissie of ad hoc werkgroep van de (D)OR	0,5 dag per week	0,1 fte

Deze vrijstelling is exclusief de tijd voor overlegvergaderingen, scholing en vorming en de benodigde reistijd voor activiteiten van de (D)OR.

Met de bestuurder van de (D)OR-leden kunnen aanvullende afspraken worden gemaakt. De bestuurder is verantwoordelijk voor facilitering van extra uren als een specifiek verzoek of specifieke opdracht om extra inzet van de (D)OR leden vraagt.

Als u daarom vraagt, kunnen de door u in het medezeggenschapswerk opgedane ervaring en de ontwikkeling van uw competenties ten gevolge van medezeggenschapsactiviteiten worden gewogen, erkend en meegenomen in de gesprekscyclus en bij uw verdere loopbaanstappen.

Het geworteld zijn in de organisatie is van groot belang, niet alleen zodat u het medezeggenschapswerk goed kunt uitoefenen, maar ook zodat u (volledig) kunt terugkeren in uw functie. Daarom is het uitgangspunt dat u beschikbaar blijft voor uw eigen functie. De bestuurder kan hier, wanneer nodig, van afwijken.

Na beëindiging van uw medezeggenschapsactiviteiten keert u volledig terug in uw eigen functie. Zowel de bestuurder als u hebben daarin een inspanningsverplichting. Als terugkeer naar uw eigen functie of volledige inzetbaarheid op uw eigen functie niet mogelijk is, dan heeft uw werkgever de verplichting u een passende functie aan te bieden.

19 Slotbepalingen

19.1 Herkomst bepalingen

Dit personeelsreglement vervangt: de decentrale rechtspositionele regelingen die omgezet zijn vanwege het in werking treden van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren per 1 januari 2020 en de afspraken die zijn gemaakt met de (departementale) ondernemingsraad, voor zover partijen van mening zijn dat die zich lenen om te worden opgenomen in het personeelsreglement. In bijlage 1 van het personeelsreglement leest u de herkomst van de bepalingen. Deze zijn technisch omgezet op de wijze zoals beschreven in de "Aanpak opstellen personeelsreglementen".

19.2 Vangnetbepaling technische omzetting

Bij de technische omzetting hebben partijen beoogd veranderingen in aanspraken (verslechtingen en verbeteringen) zoveel mogelijk te voorkomen. Indien partijen in de toekomst constateren dat bij de technische omzetting aanspraken onbedoeld zijn verbeterd of verslechterd, wordt de betreffende bepaling in dit personeelsreglement in lijn gebracht met de inhoud van de oorspronkelijke regeling/afpraak die is omgezet. Bij het beoordelen of dit aan de orde is betrekken partijen ook de bijbehorende toelichtingen van die regeling/afpraak.

Daarnaast worden rechtspositionele regelingen die bij de technische omzetting onopgemerkt zijn gebleven alsnog opgenomen in het personeelsreglement zodra deze regelingen zijn opgemerkt.

19.3 Regelingen die nog niet zijn omgezet

In bijlage 1 van het personeelsreglement zijn tevens de decentrale regelingen en afspraken opgenomen die onderdeel zijn van dit personeelsreglement en daardoor van toepassing blijven, maar (nog) niet technisch zijn omgezet.

19.4 Rijksbrede beleidskaders

Voor een aantal onderwerpen is een rijksbrede werkwijze afgesproken die de werkgever toepast. Dit betreft:

- Leidraad detachering met modelovereenkomst
- Nota Parkeerbeleid voor rijkskantoren
- Handreiking Tijd, Plaats- en Apparaatonafhankelijk Werken (TPAW)
- Circulaire tegemoetkoming kosten beeldschermbril sector Rijk
- Gedragscode Integriteit Rijk
- Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving.

Bijlage 1

Dit personeelsreglement bestaat uit:

- **Deel A:** collectieve afspraken die aansluiten bij de CAO Rijk of een uitwerking zijn van de cao. Deze afspraken zijn gemaakt met de vakbonden in het decentraal georganiseerd overleg van EZK.
- **Deel B:** collectieve afspraken die tot stand zijn gekomen in overleg tussen EZK en de (departementale) ondernemingsraad. Sommige afspraken sluiten ook aan bij de cao of zijn daar een uitwerking van. Andere afspraken zijn tot stand gekomen, omdat EZK en de (departementale) ondernemingsraad dit wensen of omdat de wet daarom vraagt.
- **Deel A + Deel B:** collectieve afspraken die tot stand zijn gekomen tussen EZK met de vakbonden in het decentraal georganiseerd overleg van EZK en de (departementale) ondernemingsraad gezamenlijk.
- **Deel C:** aanwijzingen van EZK over de uitvoering van het werk en de gang van zaken binnen de organisatie.

In onderstaand overzicht leest u de herkomst van de bepalingen, alsmede tot welk deel de bepalingen van het personeelsreglement behoren.

Deel A	
Was:	Is paragraaf:
Vergoedingsregeling opschaling bij crises, 2006	9.1
Leidraad reorganisaties EL&I, 2011	16.1
Regeling integriteitsbeleid EZ	13.1
Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen EZ	13.3

Deel A+B	
Was:	Is paragraaf:
Vacaturekader	3.1
SodM	
Reiskostenvergoeding inspecteurs (overgangsregeling)	9.4
Offshorevergoeding	9.4
Dinervergoeding	9.4

Deel B	
Was:	Is paragraaf:
Attenties	3.3
Gesprekscyclus Rijk bij EZ, 2016	10.2
Convenant urenfaciliteit medezeggenschap EL&I, 2012	18.1
Circulaire procedures voor het melden van vermoedens van misstanden en voor het melden van vermoedens van integriteits-schendingen en onregelmatigheden bij het Ministerie van EZK en het Ministerie van LNV	13.4
AT	
Track & Trace	8.2
Beleidsnota Agressie en Geweld	13.7
ACM	
Fitness	11.1
Stoelmassage	11.2
Werf mee programma	3.4
Studieverlof	10.1
ACM Integriteitsregeling	13.2
DICTU	
Privacyprotocol voor het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken	13.6
RVO	
Protocol kwaliteitsmonitoring contact center	13.5
Protocol agressie en geweld	13.8

Deel C	
Was:	Is paragraaf:
SodM	
Lidmaatschap beroepsvereniging	9.4

Vacaturekader EZK/LNV

(laatstelijk gewijzigd december 2021:

In december 2021 is op blz. 3 een uitzonderingspositie opgenomen voor de vacatures bij het ministerie van EZK en het ministerie van LNV, die ten behoeve van de uitwisseling tussen de ministeries van EZK, LNV en BZ bij de ministeries van EZK, LNV en BZ worden opengesteld.)

Stappenplan bij vacaturepublicatie

Indien een medewerker de dienst verlaat kan er sprake zijn van:

1. dat de functie van de betrokken medewerker komt te vervallen en de functie wordt ingeleverd ten behoeve van de taakstelling. Hierover vindt overleg plaats met de reguliere medezeggenschap en de formatiewijziging wordt vastgelegd in een Organisatiebesluit overeenkomstig de leidraad.
2. dat het werkpakket, de functie, het samenstel van opgedragen taken, onder medewerkers wordt herverdeeld of opgeknipt. Het betreft dan geen vacature, tenzij de herverdeling van taken leidt tot een zodanige verandering van het samenstel van taken van medewerkers dat er sprake is van een nieuwe functie. Dan gelden de bepalingen uit dit vacaturekader, immers dan is sprake van een vacature. Indien sprake is van een herverdeling die niet leidt tot een vacature kan er sprake zijn van het inleveren van taken en vindt hierover overleg plaats met de reguliere medezeggenschap. Een formatiewijziging wordt vastgelegd in een Organisatiebesluit overeenkomstig de Leidraad.
3. Dat de functie van de betrokken medewerker integraal opnieuw dient te worden ingevuld. Er is dan sprake van een vacature.

Over de fase die vooraf gaat aan vacaturestelling gelden aanvullend op dit kader de afspraken die de bestuurder in de zin van de WOR en zijn medezeggenschap daarover zijn overeengekomen. Hierbij geldt dat transparantie in dat proces een belangrijk uitgangspunt is. De DOR heeft hiervoor enkele richtlijnen geformuleerd. Deze richtlijnen worden door de bestuurder onderschreven. De bestuurder brengt deze richtlijnen onder de aandacht van de hoofden van dienst met het verzoek hieraan in overleg met de lokale medezeggenschap nadere invulling te geven. De effectuering ervan vindt dus op lokaal niveau plaats. De richtlijnen zijn als bijlage 2 bij dit kader gevoegd.

Stap 1. VWNW-fase (1)

De vacature wordt gedurende 5 werkdagen rijksbreed op mobiliteitsbank.nl gepubliceerd voor exclusieve werving onder:

- verplichte VWNW-kandidaten
- herplaatsingskandidaten
- medische herplaatsingskandidaten
- ambtenaren die een beroep doen op de tijdelijke regeling overstap naar een niet-substantieel bezwarende functie.

Indien er geen geschikte of geschikt te maken kandidaten zijn of de functie bleek voor een van de kandidaten niet passend te maken, dan volgt Stap 2 of Stap 4.

Echter, indien wel een kandidaat is gevonden dan wordt de vacature niet aan anderen aangeboden: het proces stopt hier.

Stap 2. Interne Mobiliteitsfase

Het bereik van deze interne mobiliteitsfase is maximaal het organisatieonderdeel waarvoor een bestuurder in de zin van de WOR is. De bestuurder kan, in overleg met zijn medezeggenschap, tot een kleiner bereik besluiten. De bestuurders van beide kerndepartementen EZK en LNV kunnen, in overleg met de relevante medezeggenschap, besluiten om tijdens de interne mobiliteitsfase hun vacatures tegelijkertijd over en weer open te stellen.

De na stap 1 niet vervulde vacature kan naar binnen het dienstonderdeel worden gehaald om te worden vervuld met een interne kandidaat. Hierbij is van toepassing dat iedere medewerker in staat

moet worden gesteld zijn of haar belangstelling te uiten voor een vacature en dat er sprake kan zijn van bijzondere aandacht voor groepen medewerkers voor wie mobiliteit van belang kan zijn.

Hieraan ten grondslag kunnen verschillende motieven liggen.

1. Met het plaatsen van een medewerker die een functie heeft waarvan het voortbestaan onzeker is, kan bewerkstelligd worden dat er geen of minder boventaligheid ontstaat. Het bevoegd gezag maakt hierbij desgevraagd (zie c.) aannemelijk dat de medewerker een bedreigde functie heeft. Deze dreiging komt niet per sé voort uit een reorganisatie.
2. Het bevoegd gezag kan een medewerker op een vacature willen plaatsen omdat dit bijdraagt aan het realiseren van doelstellingen voortkomend uit zijn (strategisch) personeelsbeleid.
3. Met de medewerker die op de vacature geplaatst wordt, zijn (loopbaan)afspraken gemaakt over zijn horizontale dan wel verticale mobiliteit.

De gegeven voorbeelden zeggen niets over een eventuele voorrangspositie voor medewerkers. Het zijn slechts voorbeelden die een overweging kunnen zijn in het aannameproces in de interne mobiliteitsfase.

Hierbij zijn de volgende condities en bepalingen van toepassing.

- a. Het bevoegd gezag kan in de Interne mobiliteitsfase 'treintjes' organiseren. De oorspronkelijke vacature kan worden vervuld door een medewerker van het dienstonderdeel. De vacature die daardoor ontstaat, kan opnieuw worden vervuld met een medewerker van het dienstonderdeel. Echter, het bevoegd gezag kan ook besluiten deze functie in te leveren ten behoeve van de taakstelling. In dit geval stopt de vacatureprocedure. Maar gebeurt dit niet, dan zal het gevolg van een 'treintje' zijn dat de uiteindelijk ontstane vacature in stap 3 aan verplichte VWNW-kandidaten wordt aangeboden.
- b. Het bevoegd gezag betracht bij het vervullen van vacatures in de Interne mobiliteitsfase maximale transparantie. Hij doet dit vooraf door de vacature binnen het dienstonderdeel te publiceren en achteraf door over het gebruik van de Interne mobiliteitsfase te rapporteren.
 - o Het bevoegd gezag is vrij in de manier waarop hij de vacaturepublicatie binnen zijn dienstonderdeel verzorgt. Voorwaarde is dat alle medewerkers gelijktijdig en op een voor iedereen toegankelijke wijze kennis kunnen nemen van het bestaan van de vacature.
 - o Het bevoegd gezag laat eens per halfjaar weten aan (D)OR en DGO in hoeverre vacatures in de Interne mobiliteitsfase zijn vervuld. Het gaat hierbij in ieder geval om:
 - o aantallen vacatures met hun kenmerken (functienaam, -niveau, omvang en standplaats);
 - o of de vacature vervuld is met een medewerker die horizontaal of verticaal een stap heeft gemaakt, en
 - o wat er gebeurd is met de vacante functie die uiteindelijk is ontstaan (aangeboden aan VWNW-kandidaten of ingeleverd ten behoeve van een krimptaakstelling).
- c. Het aanwezig zijn van een preferente kandidaat is geen reden om de vacature niet te publiceren. Iedere medewerker binnen een dienstonderdeel moet in staat worden gesteld zijn/haar belangstelling voor een vacature kenbaar te maken.

Indien een vacante functie in de Interne mobiliteitsfase wordt vervuld of ingeleverd, dan stopt de vacatureprocedure. Maar als de Interne mobiliteitsfase heeft geleid tot het ontstaan van een andere vacature, dan wordt deze in Stap 3 aan de verplichte VWNW-kandidaten (e.a.) aangeboden.

Aan deze Interne mobiliteitsfase zijn geen algemeen geldende doorlooptijden te verbinden. Het bevoegd gezag heeft voor een belangrijk deel zelf in de hand hoelang vacaturevervulling is deze fase duurt.

Stap 3. VWNW-fase (2)

De niet in Stap 1 en 2 vervulde vacature wordt voor de duur van vijf werkdagen door publicatie op mobiliteitsbank.nl exclusief aangeboden aan:

- verplichte VWNW-kandidaten;
- herplaatsingskandidaten;
- medische herplaatsingskandidaten, en
- ambtenaren die een beroep doen op de tijdelijke regeling overstap naar een niet-substantieel bezwarende functie.

Indien er geen geschikte of geschikt te maken kandidaten zijn of de functie bleek voor een van de kandidaten niet passend te maken, dan volgt Stap 4. Echter, indien er wel een kandidaat is gevonden dan stopt de vacatureprocedure hier.

Stap 4. Rijksbrede openstelling

Deze stap betreft de rijksbrede openstelling voor alle rijksambtenaren. Dit betreft dus ook alle ambtenaren van EZK/LNV. Inclusief zij die werken in het dienstonderdeel waar de vacature bestaat en die zich in de Interne mobiliteitsfase niet kandidaat hebben gesteld.

Deze stap heeft een doorlooptijd van tien werkdagen.

Stap 5. Externe openstelling

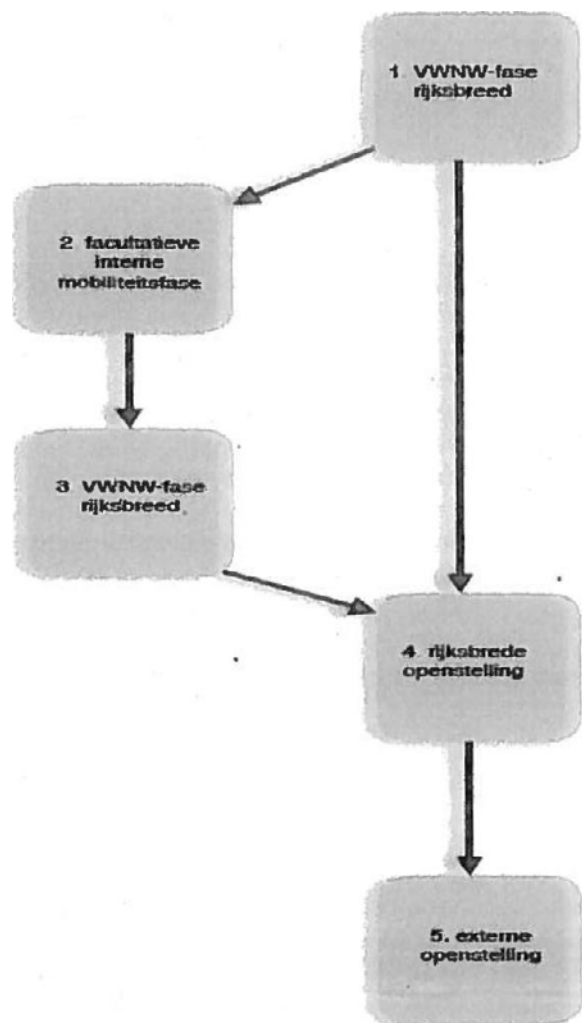
Indien ook Stap 4 ook niet tot invulling van de vacature heeft geleid, dan volgt externe publicatie: buiten het Rijk. Ook deze stap heeft een doorlooptijd van tien werkdagen.

Uitzonderingspositie

In het vacaturekader EZK/LNV geldt een uitzonderingspositie voor de vacatures bij het ministerie van EZK en het ministerie van LNV, die ten behoeve van de uitwisseling tussen de ministeries van EZK, LNV en BZ bij de ministeries van EZK, LNV en BZ worden opengesteld. De uitzonderingspositie houdt in dat deze vacatures gelijktijdig voor VWNW kandidaten en concernbreed bij de ministeries van EZK, LNV en BZ open worden gesteld waarbij VWNW kandidaten hun voorrangpositie o.g.v. de cao Rijk behouden. Het betreft vacatures in het internationaal economisch domein, zowel in het buitenland als in Nederland. De vacatures kunnen zowel vanuit de kerndepartementen als vanuit e andere dienstonderdelen van EZK en LNV worden aangeboden.

In schema

Het bovenstaande bevat in schemavorm:



Vacaturekader EZK/LNV, Achtergronden en toelichting

1. Proces

Interdepartementaal is in PITA-verband een proces in gang gezet dat gericht is op wijziging van de departementale vacaturekaders. Dit proces is primair gericht op het samenbrengen van de departementale en interdepartementale vacaturefase, gericht op het vergroten van interdepartementale mobiliteit en versnelling van het wervingsproces. De SG's hebben zich in SGO-verband hieraan gecommitteerd.

Een aantal departementen heeft voorafgaand aan het aanbieden van de vacature een zgn. O-fase. EZK/LNV heeft een dergelijke fase niet. In het initiële voorstel voor een nieuw EZK/LNV-vacaturekader werd in een dergelijke fase eveneens voorzien. Het DGO heeft aangegeven met een dergelijke fase niet in te kunnen stemmen, nu deze in strijd is met de afspraak dat een vacature altijd eerst interdepartementaal wordt aangeboden aan de VWNW-kandidaten.

Vervolgens is aan de hand van een voorstel van DB-P&O enkele malen gesproken met DGO en DOR over een vacaturekader dat recht doet aan formele afspraken en regelgeving en tegelijk ruimte biedt om interne organisatie-ontwikkeldoelen te kunnen realiseren. Deze gesprekken hebben in een open en informele sfeer plaatsgevonden waarin alle partijen de ruimte hebben gekregen hun wensen omtrent een vacaturekader in te brengen.

Door DGO en DOR is een drietal zaken naar voren gebracht waarover een nadere verkenning plaats zou moeten vinden voordat overeenstemming over een herzien vacaturekader kan worden bereikt.

1. Op welk moment is er sprake van een vacature en wat gaat daaraan vooraf?
2. Hoe zorgen we voor een effectieve en transparante Interne mobiliteitsfase die de huidige intransparantie voorkomt?
3. Hoe kunnen we een nieuw vacaturekader in de praktijk beproeven aan de hand van criteria? Zodat de daadwerkelijke vaststelling van een nieuw vacaturekader plaatsvindt na een evaluatie.

In deze toelichting wordt eerst stilgestaan bij waar het vacaturekader wel en waar het ook niet over gaat. Daarna wordt op bovenstaande hoofdvragen ingegaan. Ten aanzien van de eerste hoofdvraag ontkomen we er niet aan de definitie van een vacature goed en volledig te benoemen om daarna iets te zeggen over publicatie van een vacature. De tweede hoofdvraag, over transparantie, vergt ook enige verkenning van dat begrip en de bijbehorende uitgangspunten. Tot slot wordt de derde hoofdvraag verkend: welke criteria vinden we interessant om te registreren teneinde in een evaluatie te kunnen concluderen dat dit alternatieve vacaturekader heeft gewerkt?

2. Vacaturekader: doelen resultaat en definitie

Het vacaturekader ziet op de volgtijdelijkheid van de te nemen stappen bij publicatie van vacatures van EZK/LNV. Niet meer maar ook niet minder.

Het voorliggende vacaturekader dient de volgende doelen:

- het realiseren van spoedige rijksbrede openstelling van EZK/LNV-vacatures voor verplichte VWNW-kandidaten op de interne arbeidsmarkt Rijk waarbij uitvoering wordt gegeven aan de speciale positie van verplichte VWNW-kandidaten op de interne arbeidsmarkt Rijk;
- het hiermee aanboren van een groter aanbod van kandidaten en het verkorten van doorlooptijden (criteria in evaluatie) van vacaturevervulling;
- het inhoud geven aan de ruimte van het bevoegd gezag om vacatures te vervullen met personeel van zijn eigen dienstonderdeel teneinde organisatie-ontwikkeldoelen te kunnen realiseren.
- het realiseren van rijksbrede openstelling van EZK/LNV-vacatures op de interne arbeidsmarkt Rijk teneinde de interdepartementale mobiliteit te bevorderen;

In het vacaturekader wordt de volgende definitie van een vacature gebruikt:

Een vacature is een vacante arbeidsplaats van enige omvang en met de duur van minimaal een halfjaar die ontstaan is ter vervanging of uitbreiding, waaraan een FGR-functienaam en -niveau gekoppeld is en waarvoor budget beschikbaar is.

Indien een medewerker de dienst verlaat kan er sprake zijn van:

1. Het werkpakket van de betrokken medewerker komt te vervallen en de functie wordt ingeleverd ten behoeve van de taakstelling. Hierover vindt overleg plaats met de reguliere medezeggenschap en de formatiewijziging wordt vastgelegd in een Organisatiebesluit overeenkomstig de leidraad.
2. Er kan sprake zijn van het herverdelen en opknippen van het werkpakket onder medewerkers. Het betreft dan geen vacature, tenzij de herverdeling van taken leidt tot een zodanige verandering van het samenstel van taken van medewerkers dat er sprake is van een nieuwe functie. Dan gelden de bepalingen uit dit vacaturekader, immers dan is sprake van een vacature. Indien sprake is van een herverdeling die niet leidt tot een vacature kan er sprake zijn van het inleveren van taken en vindt hierover overleg plaats met de reguliere medezeggenschap. Een formatiewijziging wordt vastgelegd in een Organisatiebesluit overeenkomstig de Leidraad.
3. Het werkpakket van de betrokken medewerker dient integraal opnieuw te worden ingevuld. Er is dan sprake van een vacature.

Over de fase die vooraf gaat aan het eventueel stellen van een vacature gelden aanvullend op het hier gestelde de afspraken die de bestuurder in de zin van de WOR en zijn medezeggenschap daarover zijn overeengekomen.

Hierbij geldt dat transparantie in dat proces een belangrijk uitgangspunt is.

De DOR heeft hiervoor enkele richtlijnen geformuleerd. Deze richtlijnen worden door de bestuurder onderschreven. De bestuurder brengt deze richtlijnen onder de aandacht van de hoofden van dienst met het verzoek hieraan in overleg met de lokale medezeggenschap nadere invulling te geven.

2.1 Vacaturekader: waar gaat het niet over?

In dit kader zijn geen bepalingen opgenomen over wie voorrang geniet bij aanstelling (met uitzondering van de verplichte VWNW-kandidaten en enkele andere bij Stap 1 en Stap 3 genoemde groepen. Er zijn dus geen andere groepen personeel die aan dit vacaturekader voorrang bij vacaturevervulling mogen ontlenen.

Overigens betekent het bovenstaande niet dat nader af te spreken groepen van personeel niet actief en vroegtijdig worden geattendeerd op een vacature. Dit attenderen staat echter los van het daadwerkelijk voorrang geven bij personeelsselectie.

Het bepalen van welke groepen (rijks)personeel voorrang genieten bij aanstelling (denk aan vrijwillige VWNW-kandidaten, trainees, medewerkers behorend tot de doelgroep VWNW-onderzoek), wordt beschouwd als een separaat onderwerp. Je zou dit aannamebeleid kunnen noemen. Over een dergelijk aannamebeleid kunnen nadere afspraken gemaakt worden met de relevante medezeggenschap (art 27 WOR). Dergelijke afspraken maken geen deel uit van het vacaturekader.

Op deze plek wordt volstaan met het noemen van een richtinggevend uitgangspunt dat van toepassing is op personeelsselectie. Namelijk dat het bevoegd gezag de vrijheid heeft om een kandidaat naar eigen keuze aan te stellen indien deze zich (op termijn) voor de functie kwalificeert.

Het vacaturekader beschrijft evenmin het mobiliteitsbeleid, het loopbaanbeleid of het beleid ten aanzien van personeelsontwikkeling noch de HR-instrumenten daarmee gepaard gaande (art 27 WOR). Uiteraard hangen deze beleidsterreinen nauw samen met de spelregels rondom vacaturepublicatie. Om die reden laat dit vacaturekader voldoende ruimte om eventuele nadere afspraken tussen bestuurder en medezeggenschapsorganen over genoemde beleidsterreinen goed uit te voeren.

Het bevoegd gezag heeft de mogelijkheid om vacante functies in te leveren ten behoeve van een krimptaakstelling of om een andere hem moverende reden, waarover dan overleg plaatsvindt met de medezeggenschap. De wijze waarop hij hiertoe besluit en de overwegingen die daarbij een rol spelen, zijn eveneens geen onderwerp van dit vacaturekader. Dit kader geldt vanaf het moment dat besloten is om wel een vacature te stellen.

ABD-functies maken geen deel uit van dit vacaturekader.

Dit vacaturekader is niet van toepassing op vacatures die ontstaan als gevolg van een reorganisatie (er ontstaat als gevolg van een reorganisatie een vacature waarop geen functievollers zijn). Dan vindt plaatsing plaats overeenkomstig de leidraad reorganisaties EL&I.

3. Intentie

Dit vacaturekader onderschrijft met nadruk het belang van het aanbieden van vacatures aan verplichte VWNW-kandidaten (e.a.)(stap 1). En het onderschrijft met dezelfde nadruk de ruimte die het bevoegd gezag van een dienstonderdeel nodig heeft om een antwoord te formuleren op de personele uitdagingen waarvoor hij zich gesteld ziet (stap 2). Om die redenen voorziet dit kader in een VWNW-fase en een facultatieve dienstonderdeel gebonden Interne mobiliteitsfase plus een eventueel daaropvolgende, tweede VWNW-fase. Deze fase is bedoeld na het tot stand brengen van evt. 'treintjes' in fase 2 om een ontstane of overgebleven vacature aan te bieden.

3.1 Situaties waarin van de Interne mobiliteitsfase gebruik kan worden gemaakt

Het bevoegd gezag kan meerdere redenen hebben om een vacature in de Interne mobiliteitsfase te vervullen.

Zonder uitputtend te willen zijn, kan daarbij gedacht worden aan het volgende.

Het bevoegd gezag kan, zonder expliciet in reorganisatie te zijn, willen voorkomen dat hij in latere instantie VWNW-kandidaten moet aanwijzen onder medewerkers die functies hebben waar op termijn krimp in wordt voorzien. Hij kan doelstellingen hebben in zijn (strategische) personeelsbeleid op grond waarvan personeel is opgeleid: plaatsing op vacatures van die personeelsleden is in de Interne mobiliteitsfase opportuun. Ook kan in deze fase invulling gegeven worden aan loopbaanafspraken. Hij kan te maken hebben met medewerkers die definitief kunnen re-integreren in de vacante functie. Of met medewerkers van wie is vastgesteld dat ze onvoldoende functioneren in de huidige functie en van wie de verwachting bestaat dat ze dat in de vacante functie beter zullen doen. Hij kan te maken hebben met personeelsleden die uit een detachering terugkeren voor wie de vacante functie passend is.

Er zijn dus uiteenlopende redenen voor het bevoegd gezag om gebruik te willen maken van de Interne mobiliteitsfase.

Overigens staat altijd voorop bij de interne mobiliteitsfase dat iedere medewerker van het onderdeel waar de vacature wordt gesteld zijn of haar belangstelling moet kunnen uiten. Of deze medewerker nu valt onder de in de vorige alinea genoemde categorieën of niet.

3.2 Versnelde werving

Versnelde werving is mogelijk. Een vacature met een zeer kleine kans op vervulling door een rijksambtenaar, kan gelijktijdig rijksbreed (ook voor verplichte VWNW-kandidaten e.a.) en buiten het Rijk worden gepubliceerd. De stappen 1, 4 en 5 (zie bijlage) worden gelijktijdig gezet. Directie Bedrijfsvoering/P&O heeft hier een vooraf adviserende en achteraf toetsende rol. Indien besloten wordt versnelde werving toe te passen wordt de betreffende OR daarover vooraf door de bestuurder geïnformeerd. Aan de hoofden van dienst (bestuurders in de zin van de WOR) wordt voorgesteld hierover met hun OR (praktische) procesafspraken te maken, bijvoorbeeld door, wanneer versnelde werving voor meerdere vacatures wordt voorzien, de betreffende OR daarover in het artikel 24 WOR overleg vooraf te informeren.

3.3 Belangen van op beslisniveau betrokkenen

In dit vacaturekader worden de diverse belangen van op beslisniveau betrokkenen, onderkend en geborgd.

1. Vacatures worden in het eerste stadium voorgelegd rijksbreed aan de verplichte VWNW-kandidaten (e.a.) door ze gedurende vijf werkdagen exclusief voor hen op mobiliteitsbank.nl te publiceren. De voorrangpositie is vastgelegd in het ARAR. EZK/LNV onderschrijft met dit vacaturekader het belang daarvan.
2. Het bevoegd gezag heeft de mogelijkheid om in een Interne mobiliteitsfase de vacature te vervullen. De wijze waarop dit kan, wordt bij Stap 2 uitgelegd waarbij geldt dat er zo min mogelijk restricties zijn voor zowel ambtenaren die zich kandidaat willen stellen als voor het bevoegd gezag in het maken van de uiteindelijke selectie.
3. Er is sprake van spoedige rijksbrede openstelling van vacatures voor alle rijksambtenaren. EZK/LNV sloot reeds en sluit opnieuw aan bij de SGO-afpraak om, omwille van de rijksbrede mobiliteit, vacatures vroegtijdig rijksbreed open te stellen. EZK/LNV doet dit op een manier waarop andere departementen dat ook doen. (Met dien verstande dat de andere departementen de stappen hierboven bij 1. en 2. genoemd- in een andere volgorde zetten: eerst de interne O-fase, dan de rijksbrede VWNW-fase.)

4. Op welk moment is er sprake van een vacature?

Van Dale verstaat onder een vacature:

Een vacature is een opengevallen plaats of post, openstaande betrekking of ambt.

In dit vacaturekader wordt een engere definitie van een vacature gebruikt:

Een vacature is een vacante arbeidsplaats van enige omvang en met de duur van minimaal een halfjaar die ontstaan is ter vervanging of uitbreiding, waaraan een FGR-functienaam en -niveau gekoppeld is en waarvoor budget beschikbaar is.

Bij de vraag over wanneer sprake is van vacaturestelling, moeten we de elementen uit de definitie gaan ontleden om zodoende te kunnen bepalen wanneer een vacature daadwerkelijk gepubliceerd kan worden.

4.1 Vacante arbeidsplaats

Een arbeidsplaats is volgens Van Dale 'plaats van een werknemer in het arbeidsproces, al of niet vervulde vacature'. Een arbeidsplaats is dus een baan, een functie. Een functie is volgens artikel 2 onder i BBRA het samenstel van werkzaamheden door de ambtenaar te verrichten krachtens en overeenkomstig hetgeen hem door het daartoe bevoegd gezag is opgedragen. Jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep voegt daaraan toe: 'een samenstel van werkzaamheden dat de ambtenaar feitelijk verricht met inbegrip van de betekenis hebbende omstandigheden waaronder die werkzaamheden moeten worden verricht'.

Korthedshalve: een arbeidsplaats is een functie bestaande uit een samenstel van werkzaamheden. Het woord vacant duidt erop dat de arbeidsplaats niet bezet is: er is geen ambtenaar aangewezen die het samenstel van werkzaamheden moet verrichten.

4.2 Enige omvang en duur

Het woord omvang betekent in de definitie 'werkdag'. Dit is de tijd benodigd voor de dagelijkse werkzaamheden: de werkdag. Het gaat dus om de tijd die dagelijks nodig is om het samenstel van werkzaamheden te kunnen verrichten.

In de definitie is opgenomen 'enige omvang'. Het woord enige duidt erop dat de definitie geen beperking kent in de werkdag gemoeid met de vacature. Er zijn namelijk geen algemene bepalingen af te spreken over wat de werkdag moet zijn behorend bij een arbeidsplaats vooraleer die vacant gesteld kan worden. Dit is afhankelijk van veel factoren waaronder de mate waarin elementen uit het samenstel van werkzaamheden opgevangen kunnen worden door aanwezige ambtenaren en de mate waarin er budget beschikbaar is voor de loonkosten. Het bevoegd gezag kan derhalve arbeidsplaatsen vacant stellen voor de duur van 8 uren per week maar ook van 36 uren per week.

De duur gaat over de voorziene tijd waarvan verwacht wordt dat de arbeidsplaats zal bestaan. Gaat het om tijdelijke of om structurele werkzaamheden? In de definitie is ervoor gekozen deze duur te minimaliseren op 6 maanden. Hiermee wordt aangesloten op het huidige vacaturekader bij EZK/LNV. Dat betekent dat als voorzien wordt dat het samenstel van werkzaamheden 6 maanden of langer duurt, er actief geworven kan worden op de arbeidsmarkt (Rijk).

Het impliceert ook dat als de duur korter is dan 6 maanden men op een andere wijze kan voorzien in het verrichten van het samenstel van werkzaamheden bijvoorbeeld door een uitzendkracht in te huren. De aanname is dat werkzaamheden met een duur van 6 maanden of langer betekenisvol genoeg zijn voor ambtenaren bijvoorbeeld om toegewezen te krijgen in het kader van een VWNW-begeleidingstraject of in het kader van hun arbeidsmobiliteit in bredere zin (opdoen van ervaring).

Uiteindelijk is een bepaald samenstel van taken dat voor tenminste 6 maanden moet worden uitgevoerd en waarvan de werkgever vindt dat hij er een persoon op zou willen aanstellen omdat het werkpakket of functie in de organisatie beschikbaar is, een vacature in de zin van dit vacaturekader. Dit laat onverlet de mogelijkheid van de werkgever om daar waar sprake is van uitwisselbaarheid van functies deze uitwisseling te doen plaatsvinden indien het samenstel van taken van medewerkers daarmee niet fundamenteel veranderd en de werkdruk acceptabel blijft. Zie ook hetgeen daarover onder 2. is opgemerkt.

4.3 Ontstaan ter vervanging of uitbreiding

Alle vacante arbeidsplaatsen ontstaan per definitie ter vervanging van een ambtenaar of uitbreiding van de taken van een organisatorische eenheid. Ongeacht welke achtergronden deze ontstaansredenen kennen.

4.4 FGR-functienaam en –niveau

Arbeidsplaatsen bestaande uit een samenstel van werkzaamheden zijn binnen Rijk te duiden met een functienaam en –niveau die terug te vinden moeten zijn in het Functiegebouw Rijk. Vacante arbeidsplaatsen hebben derhalve een roepnaam (bijvoorbeeld Communicatieadviseur) en een doopnaam (bijvoorbeeld Adviseur Bedrijfsvoering). Aan 14 gezichtspunten die kenmerkend voor de functie zijn, wordt een waardering in de vorm van punten toegekend. Het cumulatief van deze punten bepaalt de functiewaardering: de functieschaal. Indien er in termen van FGR sprake is van een verandering in het samenstel van werkzaamheden (functienaam en/of -niveau) is er altijd sprake van een vacature.

4.5 Budget beschikbaar

Het spreekt voor zich dat in een situatie waarin er geen budget beschikbaar is, er geen nieuwe aanstellingen (ter vervanging of uitbreiding) kunnen plaatsvinden. Er is dan namelijk geen budget beschikbaar om loonkosten van te betalen. Men zou de nieuw aan te stellen ambtenaar boven formatief kunnen aanstellen maar dat is niet in lijn met bedrijfseconomische uitgangspunten.

Hieruit volgt dat boven formatieve plaatsingen buiten het vacaturekader vallen. En dat is ook logisch. Het vertrekpunt bij een boven formatieve plaatsing is immers de ambtenaar die een (additionele, al of niet voor hem op maat gemaakte) functie nodig heeft. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om een ambtenaar die (onverwacht) uit een detachering terugkomt.

4.6 Wanneer is er sprake van vacaturestelling

Er is sprake van vacaturestelling indien het bevoegd gezag geoordeeld heeft dat het samenstel van werkzaamheden behorend bij nieuw werk of behorend bij de taak van een vertrokken ambtenaar omwille van de continuïteit uitgevoerd dient te worden.

Het bevoegd gezag voorziet dat het samenstel van werkzaamheden minimaal 6 maanden zal duren, kan er een FGR-functienaam en –niveau aan verbinden en heeft budget voor de loonkosten beschikbaar. Hij heeft dus geoordeeld dat er nieuw personeel bij moet.

5. Hoe kunnen we transparant met de Interne mobiliteitsfase zijn?

Het vacaturekader voorziet in een facultatieve dienstonderdeel gebonden Interne mobiliteitsfase na de VWNW-fase en voorafgaand aan de rijksbrede openstelling. EZK/LNV beoogt hiermee (enigszins) compensatie te bieden aan de afwezigheid van een O-fase voorafgaand aan de VWNW-fase. In de fase voorafgaand aan de VWNW-fase is binnen EZK/LNV feitelijk de vraag aan de orde: kan het (nieuwe) werk worden opgevangen zonder een vacature te stellen?

In het geval waarin besloten is om wel een vacature te stellen, wordt deze eerst rijksbreed aangeboden aan de verplichte VWNW-kandidaten (e.a.). Het bevoegd gezag dient bij kandidatuur van verplichte VWNW-kandidaten te kijken naar de geschiktheid of de mate waarin de kandidaat geschikt kan worden gemaakt. Hij dient ook te kijken naar de mate waarin de functie passend kan worden gemaakt door bijvoorbeeld enkele taken bij iemand anders te beleggen waardoor de verplichte VWNW-kandidaat toch kan worden aangesteld.

Hierna wordt het mogelijk de vacature intern binnen het dienstonderdeel te vervullen. Daarbij geldt als uitgangspunt dat iedere medewerker binnen het dienstonderdeel zijn of haar belangstelling kenbaar moet kunnen maken voor de vacature. Onder dienstonderdeel wordt in dit kader verstaan het onderdeel op het niveau WOR bestuurder.

5.1 Motieven om van de Interne mobiliteitsfase gebruik te maken

In de situatie waarbij er niet een verplichte VWNW-kandidaat zal worden aangesteld, kan het bevoegd gezag besluiten de vacature meteen rijksbreed open te stellen of om deze naar binnen zijn dienstonderdeel te halen om te trachten tot invulling te komen in de Interne mobiliteitsfase. Het bevoegd gezag kan hiertoe verschillende motieven hebben. Deze motieven worden in het alternatieve kader geschetst en zijn in 3.1 aan de orde gekomen. Ze hebben als gemeenschappelijk kenmerk 1. dat hij weet of vermoedt dat er een kandidaat uit eigen geledingen zal zijn of 2. dat hij die kennis niet

heeft maar personeel van het eigen dienstonderdeel in de gelegenheid wil stellen om de loopbaan intern te vervolgen.

Het gebruik maken van de Interne mobiliteitsfase lijkt haaks te staan op de rijksbrede gedachte van interdepartementale mobiliteit. Het is echter een direct gevolg van de afwezigheid bij EZK/LNV van een O-fase voorafgaand aan de VWNW-fase. Daar waar andere departementen vacatures met eigen personeel vervullen zonder ze aan verplichte VWNW-kandidaten aan te bieden, kiest EZK/LNV ervoor om het belang van verplichte VWNW-kandidaten zwaarder te laten wegen dan de loopbaanperspectieven van het eigen personeel. Maar ook een fase te hebben die kan bijdragen aan het realiseren van de organisatiedoelstellingen.

Daar waar andere departementen dit tot op zekere hoogte heimelijk doen, kiest EZK/LNV ervoor om hierin maximale transparantie te betrachten. Echter, hoe open en transparant moet / kan dit zijn?

5.2 Transparantie in de dienstonderdeel gebonden Interne mobiliteitsfase

Van transparantie bestaan volgens Van Dale meerdere definities. De meest op onze praktijk toepasselijke definitie is: gemakkelijk te doorzien, helder van structuur en opzet.

Als we bij EZK/LNV een transparante Interne mobiliteitsfase willen, dat zal deze aan die definitie moeten voldoen. Echter, wat de een helder vindt, vindt de ander vaag. Wat de een gemakkelijk vindt, vindt de ander moeilijk. In het algemeen geldt dat dat wat je waarneemt afhankelijk is van de positie die je inneemt.

Evenwel zullen de acties in de Interne mobiliteitsfase uitlegbaar en te verantwoorden moeten zijn.

Met dat in het achterhoofd is in het alternatieve vacaturekader een voorstel gemaakt over hoe transparantie er in de praktijk uit kan zien. Er wordt gesproken over transparantie vooraf en transparantie achteraf. Uitgangspunt daarbij is dat ieder, binnen de grenzen die het management kiest, gelijke kansen heeft om zijn/haar interesse kenbaar te maken voor een vacature.

Maar eerst iets over de condities en bepalingen die van toepassing zijn bij de Interne mobiliteitsfase.

5.3 'Treintjes'

Het bevoegd gezag kan in de Interne mobiliteitsfase 'treintjes' organiseren. De oorspronkelijke vacature kan worden vervuld door een medewerker van het dienstonderdeel. De vacature die daardoor ontstaat, kan opnieuw worden vervuld met een medewerker van het dienstonderdeel. Echter, het bevoegd gezag kan ook besluiten deze vacante functie in te leveren ten behoeve van de taakstelling. In dit geval stopt de vacatureprocedure. Maar gebeurt dit niet, dan zal het gevolg van een 'treintje' zijn dat de uiteindelijk ontstane vacature aan verplichte VWNW-kandidaten wordt aangeboden.

5.4 Transparantie vooraf

Maximale transparantie vooraf wordt bereikt door de vacature (want daarvan is sprake) in de Interne mobiliteitsfase te publiceren en daarmee bekend te maken onder iedere medewerker van het dienstonderdeel. Het bevoegd gezag is vrij in de manier waarop hij de vacaturepublicatie binnen zijn dienstonderdeel verzorgt. Op die manier kan hij een wijze van publiceren vinden die het beste bij (het formaat van) zijn dienstonderdeel past.

Voorwaarde bij publicatie van vacatures in de Interne mobiliteitsfase is dat alle medewerkers gelijktijdig en op een voor iedereen toegankelijke wijze kennis kan nemen van het bestaan van de vacature en zich kandidaat kan stellen.

Tot slot: de aanwezigheid van een preferente kandidaat is geen reden om de vacature niet te publiceren. Het kan echter wel vermeld worden in de vacaturetekst zodat ook daarover maximale transparantie bestaat.

5.5 Transparantie achteraf

Transparantie achteraf kan niet zover gaan dat het bevoegd gezag moet toelichten waarom de keuze voor een bepaalde persoon is gemaakt en waarom deze niet op anderen is gevallen. Een centrale afspraak hierover kan betrokkenen in ernstige verlegenheid brengen en raakt direct de personeelsvertrouwelijkheid. Het geeft geen pas om kwalitatieve uitspraken aangaande individuele personeelsleden wereldkundig te maken. Echter, daar waar een manager dit wel wil en kan doen binnen grenzen van fatsoen en na afstemming met directbetrokkenen, heeft hij de vrijheid om het wel te doen, in afstemming met betreffende OR-en.

Transparantie achteraf zouden we moeten zoeken in kwantitatieve gegevens:

- aantallen vacatures met hun kenmerken (dienstonderdeel, functienaam, -niveau, omvang en standplaats);
- of de vacature vervuld is met een medewerker die horizontaal of verticaal een stap heeft gemaakt, en
- wat er gebeurd is met de vacante functie die uiteindelijk is ontstaan (aangeboden aan VWNW-kandidaten of ingeleverd ten behoeve van een krimpmaakstelling).

In een nader in het HPO te maken afspraak zullen de dienstonderdelen statistieken moeten bijhouden van bovenstaande data en dit periodiek (bijvoorbeeld eens per halfjaar) met hun OR bespreken. De op het niveau van EZK/LNV-totaal (door Transforce) gecumuleerde cijfers kunnen ook in het overleg met DGO besproken worden.

6. Wat en hoe evalueren we na een jaar?

De evaluatie kan betrekking hebben op de mate van vacaturevervulling per fase.

6.1 VWNW-fase

- Op welke wijze en hoeveel vacatures zijn er aangeboden?
- Wat zijn de kenmerken van die vacatures (dienstonderdeel, functienaam, -niveau, omvang en standplaats)?
- Is de vacature vervuld met een verplichte VWNW-kandidaat? Zo ja van welk departement? . Hoeveel tijd is hierbij verstreken?

6.2 Interne mobiliteitsfase

- Hoeveel vacatures zijn er aangeboden?
- Wat zijn de kenmerken van die vacatures? (dienstonderdeel, functienaam, -niveau, omvang en standplaats)?
- Is de vacature in de Interne mobiliteitsfase vervuld? Zo ja: met een medewerker die horizontaal of verticaal een stap heeft gemaakt?
- Wat is er gebeurd met de vacante functie die uiteindelijk is ontstaan (aangeboden aan VWNW-kandidaten of ingeleverd ten behoeve van een krimpmaakstelling).
- Hoeveel tijd is hierbij verstreken

6.3 Rijksbrede fase

- Hoeveel vacatures zijn er rijksbreed aangeboden?
- Wat zijn de kenmerken van die vacatures (dienstonderdeel, functienaam, -niveau, omvang en standplaats)?
- Is de vacature vervuld met een rijksambtenaar? Zo ja van welk departement?
- Hoeveel tijd is hierbij verstreken

6.4 Externe fase

- Hoeveel vacatures zijn er extern aangeboden?
- Wat zijn de kenmerken van die vacatures (dienstonderdeel, functienaam, -niveau, omvang en standplaats)?
- Is de vacature vervuld met iemand van buiten Rijk? (Zo nee, dan zegt dat iets over moeilijk vervulbare vacatures bij EZK/LNV)
- Hoeveel tijd is hierbij verstreken

6.5 Kwalitatieve evaluatie

Deze kwantitatieve duiding kan worden aangevuld met een kwalitatieve. Bijvoorbeeld door enkele directbetrokkenen te interviewen over hun ervaringen met dit vacaturekader. Inclusief de vraag welke mogelijk onvoorziene effecten er zijn en welke mogelijkheden voor verbeteringen er zijn.

Hoe wordt het nieuwe vacaturekader ervaren door MZ, bestuurder, HPO, P&O, medewerkers. (tips, tricks, knelpunten etc).

Om te beoordelen of we dit nieuwe vacaturekader een succes vinden, helpt het om zowel vanuit de zijde van de bestuurder als van de zijde van de DOR enkele uitspraken te doen over wat we ervan verwachten. Wanneer zijn we tevreden?

Werkpakket afspraken

Inleiding

De verantwoordelijkheid van het management is het verdelen van werk, het toedelen van taken en zorgen dat de juiste persoon op de juiste plek op het juiste moment zit.

Om dit goed te kunnen uitvoeren is er inzicht in takenpakketten en inzicht in ruimte in de beschikbare tijd van medewerkers nodig. Hierbij dient oog en aandacht te zijn voor het welzijn, werkdruk, interesses en geschiktheid van medewerkers, zodat medewerkers met plezier, gezond en veilig kunnen werken.

Het management bepaalt of een beschikbaar (nieuw) werkpakket een vacature wordt of niet. Als men een vacature stelt, wordt de bekendmaking geregeld via het vacaturekader.

In deze notitie introduceert de DOR een aantal richtlijnen ter bespreking en nadere invulling aan de bestuurder in de zin van de WOR en zijn/haar medezeggenschap over het omgaan met het beschikbaar stellen van (een) werkpakket(ten) niet zijnde een vacature.

Deze situaties doen zich bijvoorbeeld voor als: een medewerker de dienst verlaat en/of als er een nieuw werkpakket in het werkplan voor medewerkers van een dienst bij komt.

Er kan sprake zijn van het geheel of gedeeltelijk herverdelen en opknippen van het (nieuwe) werkpakket onder medewerkers. Indien sprake is van een herverdeling van werkpakket waarbij er (uiteindelijk) geen vacature wordt gesteld, kan er ook sprake zijn van het inleveren van (een deel) van het werkpakket. Deze wijziging in formatie wordt overlegd met de reguliere medezeggenschap (zie paragraaf statistieken). Als er na herverdeling een ander werkpakket overblijft dat niet vervalt, kan er alsnog een vacature worden opgesteld en geldt de volgorde uit het vacaturekader.

Werkpakket richtlijnen - Ondernemingsraad en bestuurder (WOR)

Afspraken over het omgaan met een beschikbaar werkpakket welke niet als vacature wordt gesteld, worden gemaakt tussen bestuurder in de zin van de WOR en zijn/haar medezeggenschap. De belangrijkste afspraak hierbij is de wijze waarop het werkpakket verdeeld wordt. Deze moet transparant en open zijn. Transparantie en openheid betekent dat iedereen, binnen de grenzen die het management kiest, gelijke kansen heeft om zijn/ haar interesse kenbaar te maken voor het aangeboden werkpakket.

De afspraken tussen bestuurder en ondernemingsraad zijn onder te verdelen in drie categorieën te weten

1. Voor wie: (bereik bekendmaking)

- Voor welke (delen van de) van de dienst komt het werkpakket in eerste instantie beschikbaar?
- Voor wie staat het werkpakket open? Welke volgorde houdt men aan in het aanbieden van een werkpakket (eerst alleen aan collega's in het team of gelijk meerdere teams?) (zie ook bijlage met een voorbeeld)

2. Statistieken: (de resultaten)

- De bij te houden statistieken worden periodiek (nader te bepalen) met betreffende OR besproken.
- De manier waarop de OR geïnformeerd wordt over het al dan niet verdelen van vrijgevallen, vervallen of nieuwe taken. Hierbij kan gedacht worden aan het periodiek vastleggen van formatiewijzigingen bij het vervallen van taken in een Organisatiebesluit overeenkomstig de Leidraad.

3. Communicatie:

Hoe en wanneer de medewerkers van betreffende dienst geïnformeerd worden over de vrijgevallen of nieuwe taken.

De statistieken die bijgehouden en periodiek overlegd worden aan de lokale Oren gaan over in- door- en uit- stroom:

- Hoeveel medewerkers hebben de dienst verlaten?
- Hoeveel functies zijn geheel opnieuw via vacaturestelling uiteindelijk ingevuld?

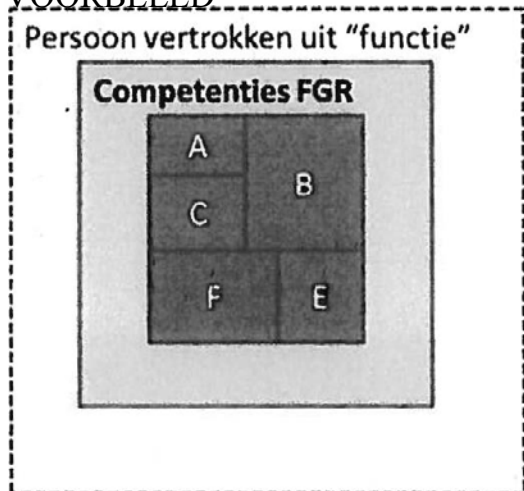
- Bij hoeveel van de vrijgevallen functies zijn werkpakketten herverdeeld en heeft de herverdeling geleid tot een functie/formatieplaats die ingeleverd is? En zijn deze functies ingeleverd voor een taakstelling?

De manier waarop de dienst of dienstonderdeel communiceert over de aan te bieden werkpakketten is aan de dienst zelf. Belangrijk is dat dit ten alle tijde in openheid en transparantie gebeurt. Medewerkers moeten de kans krijgen om hun interesse te kunnen tonen. De lokale bestuurder en de lokale OR-en maken hierover afspraken waar ook medewerkers van de betreffende dienst hier kennis van nemen.

Randvoorwaarden

- Het samenstel van taken mag in essentie niet veranderen. Als er door het herverdelen van werkpakketten sprake is van een totaal andere functie, waarvoor een vacature gesteld moet worden, geldt in principe het vacaturekader. Dit is ook vastgelegd in het vacaturekader zelf. -
- Werkdruk vormt een risico als een medewerker een werkpakket erbij krijgt, maar er niets van zijn/haar werkpakket 'afgaat' als het aantal beschikbare uren gelijk blijft. Er zijn ook situaties denkbaar dat een werkpakket dat wordt toegevoegd aan het bestaande pakket van een medewerker in zijn/haar kracht zet, bij gebrek aan uitdaging en/of doordat taken sneller werden uitgevoerd. Er dient onverkort aandacht te zijn voor het goed kunnen functioneren van de medewerker en aandacht te worden besteed aan de werkdruk.

VOORBEELD



Persoon A uit het team Groen vertrekt. Team Groen valt in afdeling Natuur, directie Agro, Organisatie Zon. Zijn werkpakket bestaat uit onderdelen A,B,C,F,E. Het management beslist om het werkpakket A,B,C,F,E op 'knippen' en eerst aan te bieden aan collega's in Team Groen. De transparantie die hierbij komt kijken is dat het werkpakket op hetzelfde moment wordt bekend gemaakt aan collega's uit Team Groen en deze collega's allemaal de kans krijgen om hun interesse hiervoor kenbaar te maken.

Het blijkt nu dat taak E en F van het oorspronkelijke pakket niet kunnen worden opgepakt door team Groen en dat door herverdelen 'taken G en H ook beschikbaar komen van een andere medewerker uit team Groen. Vervolgens kan het management er voor kiezen om deze taken aan te bieden aan collega's in de afdeling Natuur of gelijk binnen de directie Agro of organisatie Zon of dit als vacature te stellen.



Leidraad

Detachering

Veelgestelde vragen

Inleiding

In dit document vindt u praktische informatie om u op weg te helpen bij het komen tot een detachering binnen of buiten uw huidige organisatie. Op Rijksportal (http://portal.rp.rijksweb.nl/irj/portal/?NavigationTarget=HLPFS://cisrijksportaal/cispersoneel/cismijn_werk_/cisloopbaan_en_ontwikkeling_/ciseindejaarsuitkering_159/ciseindejaarsuitkering_160&NavigationContext=HLPFS://cisrijksportaal/cispersoneel/cismijn_werk_/cisloopbaan_en_ontwikkeling_/ciseindejaarsuitkering_159) vindt u hierover eveneens informatie en een link naar de modeldetacheringsovereenkomst.

De informatie in dit document is bestemd voor medewerkers, managers, HR-functionarissen en andere betrokkenen.

1. Algemene introductie

Als medewerker van de Rijksoverheid is het mogelijk om met behoud van de huidige rechtspositie tijdelijk in een andere rol of in een andere omgeving te werken. Dit kan zowel binnen het eigen ministerie of onderdelen daarvan, bij een andere organisatie binnen de Rijksoverheid, bij Defensie of de Rechterlijke macht (die samen de Staat der Nederlanden vormen) of in specifieke situaties zelfs buiten de Staat der Nederlanden.

Een tijdelijke inzet in een andere rol of in een andere omgeving kan vanuit het perspectief van een medewerker en een organisatie van grote waarde zijn. Op persoonlijk niveau draagt een detachering bij aan

het vergroten van kennis, netwerk of persoonlijke ontwikkeling. Wanneer een detachering vanuit de organisatie wordt voorgesteld, kan ook het beschikbaar stellen van expertise een drijfveer zijn.

Deze tijdelijke inzet wordt ook wel aangeduid als detachering. Van detacheren is sprake als een medewerker voor een afgesproken periode werkzaamheden verricht buiten de eigen afdeling, kolom of organisatie en na deze periode terugkeert in de oorspronkelijke organisatie of zelfs de oorspronkelijke functie. De medewerker blijft in dienst bij de uitlenende organisatie en zijn of haar rechtspositie blijft ongewijzigd gedurende de periode van detacheren.

Belang van goede afspraken

Het is belangrijk om bij het aangaan van een detachering vooraf na te denken over werk- en persoonsgerelateerde zaken die zich gedurende de detacheringperiode kunnen voordoen en hierover afspraken te maken. Goede afspraken dragen eraan bij dat een detachering plezierig verloopt en zorgen ervoor dat ook na beëindiging een soepele terugkeer of volgende stap kan plaatsvinden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan afspraken over:

- De voorgenomen detacheringperiode en de inzet (fulltime of anderszins)
- Het opnemen van verlof
- De inhoud van het werk, beoogde resultaten dan wel leerwensen
- Eventueel aanvullende arbeidsvoorwaarden zoals toelagen en de looptijd daarvan
- Specifieke aandachtspunten vanuit een verplichte VWNW-situatie
- Mogelijke aandachtspunten op het vlak van integriteit en geheimhouding
- De wijze waarop contact blijft bestaan tussen uitlenende manager en de medewerker
- Melding en registratie van ziekteverzuim, contact tussen u en uw uitlenende en de inlenende manager
- Functioneren en ontwikkeling (inclusief mogelijkheden voor scholing)
- De duur van de detachering, mogelijkheden tot voortijdige beëindiging of juist verlenging
- Voorbereiding op de afronding van de detachering en de terugkeer
- Mogelijkheden om vanuit een detachering in te stromen

Het is raadzaam om afspraken te documenteren in een zogenaamde detacheringsovereenkomst en deze overeenkomst op te slaan in het personeelsdossier in P-Direkt. Wijzigingen in de afspraken kunnen worden vastgelegd in een addendum bij de oorspronkelijke overeenkomst. Op Rijksportaal is hiervoor een modelovereenkomst beschikbaar.

http://portal.rp.rijksweb.nl/irj/portal/?NavigationTarget=HLPFS://cisrijksportaal/cispersoneel/cismijn_werk/cisloopbaan_en_ontwikkeling/ciseindejaarsuitkering_159/cisbinnenlandse_dienstreis_231

Een detachering brengt ook administratieve en financiële aspecten met zich mee die aandacht vragen en waarover ook bij aanvang afspraken moeten worden gemaakt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan afspraken over het vergoeden en verrekenen van kosten (toelagen, bijzonder belonen, opleiden, reizen). Hierbij neemt de leidinggevende het voortouw met ondersteuning van de HR-adviseur.

2. Medewerkerperspectief

Wanneer u interesse hebt in een detachering dan loopt u wellicht tegen vragen aan. Onderstaand treft u een overzicht van veel gestelde vragen over detachering. Uw manager kan u verder adviseren en ondersteunen.

Mag ik zelf bepalen of ik gebruik wil maken van de mogelijkheid tot detachering?

Nee, want uw manager moet hiermee instemmen. U kunt wel zelf het initiatief nemen door uw wens om tijdelijk elders te worden ingezet kenbaar te maken bij uw manager en samen te bespreken welke mogelijkheden er zijn.

Waar vind ik mogelijkheden voor detachering?

Een detachering is een instrument om tijdelijk werkzaam te kunnen zijn bij een andere organisatie. Het begint daarom bij het vinden van een organisatie waarbinnen een tijdelijke opdracht of inzet mogelijk is. Dit kan bijvoorbeeld via de Mobiliteitsbank: elke vorm van gepubliceerd tijdelijk werk kan in principe op basis van een detacheringsafspraken worden uitgevoerd. U kunt zich registreren op de mobiliteitsbank en een signaleringsmail activeren om geattendeerd te worden op het aanbod aan tijdelijk werk. Andere manieren zijn door te netwerken en gericht te vragen naar mogelijkheden tot detachering, door alert te zijn op lopende of aangekondigde projecten of programma's of met begeleiding vanuit de leidinggevende eventueel aangevuld met ondersteuning vanuit een van de mobiliteitsorganisaties binnen het Rijk.

Wat is mijn taak als medewerker?

Bespreek uw wens en de mogelijkheden met uw manager. Daarbij kunt u ook bespreken hoe u eventueel ondersteuning kunt krijgen bij het vinden van een passende tijdelijke opdracht. Wanneer deze is gevonden, werkt u actief mee aan de totstandkoming van de afspraken over de feitelijke invulling. Voorafgaand aan de detachering draagt u uw lopende werkzaamheden over of rondt u deze conform afspraak met uw manager af. Gedurende de detacheringperiode houdt u actief contact met uw manager over onder meer functioneren, ontwikkeling en bij ziekte.

Met uw inlenende manager maakt u afspraken over uw inzet tijdens de detachering en over de onderlinge samenwerking gedurende deze periode. Bij afronding van uw detachering zorgt u voor een zorgvuldige overdracht.

Bij het naderen van het einde van de detachering bespreekt u tijdig met uw manager op welke wijze en waar in de organisatie u terugkeert na uw detachering. Indien is afgesproken dat u niet terugkeert in uw oude functie of wanneer u een verplichte VWNW-kandidaat bent en dit niet mogelijk is, is het van belang dat u zelf ook actief meewerkt door in samenspraak met uw manager tijdig op zoek te gaan naar een volgende functie.

Verandert mijn rechtspositie als ik op detachering ga?

Nee, typisch voor een detachering is dat er sprake is van een tijdelijke uitleensituatie met behoud van de rechtspositie.

Hoe lang duurt een detachering?

Er bestaat geen voorgeschreven periode voor detachering. Veelal varieert de duur afhankelijk van de aard van de werkzaamheden of de specifieke afspraken die van toepassing zijn bij een inlenende en uitlenende organisatie. Wel is het verstandig om bij de start van de detachering een einddatum af te spreken en deze afspraak zo nodig tussentijds te herijken.

Moet ik in een pool werken om gedetacheerd te kunnen worden?

Nee dat hoeft niet.

Kan ik als medewerker met een tijdelijke aanstelling ook worden gedetacheerd?

Ja dat kan.

Kan ik als gedetacheerde medewerker instromen bij de organisatie waar ik gedetacheerd ben voordat er formeel een vacature is geopend?

In principe niet. Alle medewerkers binnen het Rijk hebben dezelfde mogelijkheid om te reageren op beschikbare vacatures die hiertoe worden gepubliceerd op de mobiliteitsbank.

Mag een inlenende manager mijn tijdelijke aanstelling omzetten in een vaste aanstelling?

Nee dat mag niet. Met de inlenende manager kunnen alleen afspraken worden gemaakt die direct verband houden met de aard en inhoud van de tijdelijke werkzaamheden. Er kunnen geen wijzigingen worden afgesproken met blijvende rechtspositionele gevolgen.

Hoe ziet de inwerkperiode eruit, wie werkt mij in?

Uw inwerkperiode is vergelijkbaar met die wanneer u als nieuwe medewerker in dienst zou treden. Afhankelijk van de behoefte en noodzaak is het belangrijk om afspraken te maken over praktische zaken zoals reisproduct, toegang tot gebouwen en werkplek. Maar ook over de inwerkperiode: wie is uw eerste aanspreekpunt, welke kennis en informatie dient u op te bouwen en hoe vindt de afstemming met uw nieuwe manager plaats.

Verandert mijn salaris tijdens een detachering?

Uw salaris verandert niet, tenzij hierover expliciet afspraken worden gemaakt, bijvoorbeeld in relatie tot de zwaarte van de functie die tijdens de detachering wordt vervuld. Deze specifieke afspraken komen te vervallen na het einde van de detachering.

Kan ik in aanmerking komen voor een bijzondere beloning tijdens mijn detachering?

Ja dit is mogelijk. Afhankelijk van de afspraken over de financiële verrekening kan deze worden toegekend door uw uitlenende of inlenende manager.

Worden onkosten tijdens mijn detachering vergoed?

De inlenende organisatie is verantwoordelijk voor de vergoeding van reiskosten, opleidingskosten en andere noodzakelijke kosten die in het kader van de detachering worden gemaakt. Hiervoor gelden de huisregels van de inlenende organisatie, tenzij anders is afgesproken.

Hoe kan ik verlof opnemen tijdens mijn detachering?

Verlofuren blijven ongewijzigd bij een detachering en worden via P-Direkt geregistreerd. In de modelovereenkomst staat uitgelegd welke voorwaarden er gelden ten aanzien van het opnemen van verlof. Van belang is om bijzondere vakantieplannen (bijv. een langere periode verlof) voorafgaand aan het aangaan van de detachering te bespreken en de afspraken hierover vast te leggen in de overeenkomst.

Wat gebeurt er als gedurende mijn detachering sprake is van een reorganisatie?

In het geval van een reorganisatie bij de inlenende organisatie kan uw takenpakket in overleg worden aangepast. Indien dit vanwege de aard van de reorganisatie niet mogelijk blijkt, kan dit tot voortijdige beëindiging van de detachering leiden.

Bij een reorganisatie bij uw uitlenende organisatie wordt er afhankelijk van wat er is afgesproken over de situatie bij terugkeer een passende functie gezocht of wordt u betrokken in de reorganisatie op basis van de functie die u formeel gezien nog hebt.

Mag ik zelf een vervanger voorstellen die gedurende mijn detachering mijn werk overneemt?

Dit mag maar het is aan de manager om hier invulling aan te geven.

Wat gebeurt er als ik ontslag neem?

Dan eindigt de detachering van rechtswege en worden afspraken gemaakt over afronding of overdracht van werkzaamheden zoals vastgelegd bij het aangaan van de detachering en vastgelegd in de overeenkomst.

Met wie voer ik mijn personeelsgesprek?

U blijft samen met uw uitlenende manager verantwoordelijk voor uw gesprekscyclus. Uw inlenende manager levert input aan voor uw personeelsgesprekken waarbij u in de gelegenheid wordt gesteld om ook uw reactie hierop kenbaar te maken. Met uw inlenende manager spreekt u over de voortgang van de afgesproken werkzaamheden waarbij ook onderwerpen aan bod kunnen komen die te maken hebben met uw ontwikkeling of anderszins die als input kunnen worden aangereikt voor uw gesprekscyclus. Indien van toepassing kan ook worden afgesproken om af en toe een driegesprek te plannen waarbij zowel uw uitlenende als inlenende manager deelnemen.

Wat gebeurt er als ik ziek word tijdens mijn detachering?

U meldt zich ziek en beter bij zowel uw eigen manager als de inlenende manager. Uw eigen manager is verantwoordelijk voor de registratie en de (indien nodig) begeleiding en houdt ook uw inlenende manager op de hoogte.

Hoe kom ik na mijn detachering aan een nieuwe functie?

Het is belangrijk om al bij het begin van de detachering vooruit te kijken naar de beëindiging daarvan en goede afspraken te maken over de terugkeer in de vorige functie dan wel het moment waarop gestart wordt met het zoeken naar een passende volgende functie. In alle gevallen wordt zowel van u als medewerker als van uw manager inspanning verwacht.

3. Managerperspectief

Wanneer een van uw medewerkers interesse heeft in een detachering dan loopt u wellicht tegen vragen aan. Onderstaand treft u een overzicht van veel gestelde vragen over detachering. Uw HR-adviseur kan u desgewenst verder adviseren en ondersteunen.

Moet ik een verzoek tot uitgaande detachering van een eigen medewerker goedkeuren?

Nee dat is niet verplicht. Het Rijk hecht echter grote waarde aan duurzame inzetbaarheid en flexibiliteit van medewerkers. Gebruik maken van mogelijkheden om tijdelijk elders te werken in een andere omgeving en in een ander takenpakket is daarom een instrument voor persoonlijke ontwikkeling dat bijdraagt aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Indien een detachering onoverkomelijke gevolgen heeft voor uw bezetting en continuïteit, kunt u het verzoek om deze reden afwijzen. Een alternatieve optie is dat u een tijdelijke vervanger aantrekt door de vrijkomende positie open te stellen voor een medewerker elders in het Rijk die op zoek is naar een detacheringsplaats. Een andere mogelijkheid is om tijdelijk in te huren. Uw HR-adviseur kan u hierin adviseren.

Wat is mijn taak als uitlenende manager?

Als uitlenende manager begeleidt u uw medewerker in de aanloop naar de detachering en ziet u toe op correcte administratieve afwikkeling zoals afgesproken binnen uw eigen organisatie. Gedurende de detacheringperiode onderhoudt u contact met uw medewerker en houdt u oog voor de duurzame inzetbaarheid in de vorm van aandacht voor functioneren, leren en ontwikkelen en gezondheid. U blijft daarbij verantwoordelijk voor alle arbeidsrechtelijke zaken, de personeelscyclus en eventuele begeleiding bij ziekte. Bij terugkeer van een detachering begeleidt u de medewerker naar een nieuwe functie binnen uw organisatie of u biedt ondersteuning bij terugkeer in de vorige functie.

In de aanloop naar de detachering maakt u met de inlenende manager afspraken over diverse aspecten van de detachering zoals de duur, eventuele financiële verrekening, de taakverdeling ten aanzien van bijvoorbeeld functioneren, ontwikkeling en verzuim. Het is van belang om deze afspraken ook te documenteren. Hiertoe is als hulpmiddel een model-detacheringsovereenkomst beschikbaar op Rijksporaal

(http://portal.rp.rijksweb.nl/irj/portal/?NavigationTarget=HLPFS://cisrijksportaal/cispersoneel/cismijn_werk/_cisloopbaan_en_ontwikkeling/_ciseindejaarsuitkering_159/cisbinnenlandse_dienstreis_231). Tijdens de detachingsperiode en bij afronding bent u waar nodig in contact met de inlenende organisatie en manager. Daarnaast ziet u er in het geval van een detachering buiten uw eigen organisatie op toe dat een afspraak over een verrekening van kosten ook daadwerkelijk wordt geëffectueerd. Uw HR-adviseur kan u hierbij desgewenst ondersteunen.

Wat is mijn taak als inlenende manager?

U draagt bij aan de totstandkoming van de detachingsafspraken en bijbehorende overeenkomst en ziet erop toe dat de gedetacheerde medewerker professioneel wordt ontvangen in uw organisatie. U bent verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de gedetacheerde medewerker en bent in contact over voortgang en functioneren. In principe geldt hierbij geen onderscheid tussen een medewerker die op detachingsbasis bij u is ingezet en uw andere medewerkers.

In de aanloop naar de detachering, tijdens de afgesproken periode en bij afronding onderhoudt u waar nodig ook contact met de uitlenende organisatie en manager bijvoorbeeld over zaken als functioneren en verzuim.

Kan ik de plek van een gedetacheerde medewerker opvullen?

Ja dat kan voor de duur van de detachingsperiode mits er formatieve en financiële ruimte is. Door een tijdelijke functie open te stellen binnen of buiten het Rijk (via de mobiliteitsbank) of door te kiezen voor externe inhuur kan de ontbrekende capaciteit worden opgevuld.

Wat gebeurt er als een medewerker langdurig ziek wordt?

Bij een interdepartementale detachering behoudt de uitlenende manager de zorg voor de gedetacheerde medewerker. Na 6 weken hoeft als inlener niet meer te worden betaald, tenzij de ziekmelding te wijten is aan de inlener. Bij een interne detachering gaat de operationele P-zorg over naar de inlenende manager en daarmee ook de begeleiding bij ziekte. In deze situatie Uw HR-adviseur kan u hierin begeleiden.

4. Overige informatie: administratie, verrekening, aandachtspunten bij detachering

Onderstaand verdergaande informatie die van belang kan zijn rondom detachering. De informatie in deze paragraaf gaat onder meer over begripsbepaling, administratie en financiële afwikkeling en gaat op een aantal punten op meer gedetailleerde vragen in.

Rol HR-adviseur

De HR-adviseur kan een waardevolle rol vervullen door de manager(s) en medewerker te ondersteunen bij de totstandkoming van een detachering, inclusief advies over het opstellen van de detachingsovereenkomst en toezicht op de totstandkoming van de bijbehorende registratie.

Begripsbepaling en reikwijdte van detachering

Van detachering is sprake als medewerkers tijdelijk worden ingezet op een andere plaats binnen of buiten de organisatie met behoud van de huidige rechtspositie. Het initiatief voor een dergelijke tijdelijke inzet kan vanuit een medewerker komen of vanuit de organisatie en samenhangen met ontwikkeling, functioneren of – meer specifiek vanuit organisatieperspectief – het beschikbaar stellen van specifieke kennis of expertise.

Detachering kan de volgende reikwijdte hebben:

- Intern: binnen een departement maar buiten het huidige (administratieve) organisatie-onderdeel.
- Interdepartementaal binnen Rijk: bij een van de andere departementen of daaraan verbonden uitvoeringsorganisaties.

- Buiten Rijk binnen Staat der Nederlanden: bij een van de departementen, daaraan verbonden uitvoeringsorganisaties, bij Defensie of de Rechterlijke macht.
- Extern: buiten de Staat der Nederlanden

In bijlage 1 bij de Modeldetacheringsovereenkomst worden de bijzonderheden ten aanzien van de verschillende detacheringsbestemmingen toegelicht met aandacht voor BTW-heffing, marktverstoring en integriteit.

Administratieve en financiële afwikkeling

Momenteel kan alleen de departementale overplaatsing in P-Direkt worden geregistreerd middels het proces Tijdelijk Overplaatsen. Dit proces bestaat al enige tijd binnen P-Direkt, maar nog niet alle departementen maken hier ten volle gebruik van. Zodra een medewerker middels dit proces tijdelijk wordt overgeplaatst komen alle kosten automatisch voor rekening van de inlenende organisatie. De inlenende manager heeft vervolgens in P-Direkt toegang tot alle gegevens van de medewerker. De uitlenende manager heeft op dat moment geen toegang meer tot de gegevens van de medewerker.

Tevens is de gedetacheerde medewerker op het formatie- en bezettingsoverzicht zichtbaar bij de uitlenende organisatie met een U (= uitlenend) en bij de inlenende organisatie met een I (= inlenend).

Voor detacheringen waarbij de inlenende partij volledig de kosten op zich neemt is het raadzaam om de bestaande mogelijkheden tot registratie in P-Direkt te benutten.

Interdepartementale detacheringen kunnen op dit moment niet in P-Direkt worden geregistreerd. Dit betekent onder meer dat er bij afspraken over kostenverrekening expliciet maatregelen moeten worden genomen om ervoor te zorgen dat dit plaatsvindt.

Verrekening van loonkosten en andere kosten

Verrekening van loon- en andere kosten is niet verplicht. Tussen uitlenende en inlenende manager worden afspraken gemaakt over eventuele verrekening van kosten en de hoogte daarvan. Hierbij is aandacht voor enerzijds loongebonden kosten, anderzijds overheadkosten en andere kostensoorten. De Handleiding Overheidstarieven biedt handvatten voor interne verrekening http://wettenpocket.overheid.nl/portal/7ec1a250-bb0b-4d72-929e-d270ddae2817/document/Handleiding_Overheidstarieven_2018.pdf. De uitlener blijft verantwoordelijk voor de salarisbetaling en wanneer bepaalde kosten via het salaris worden gedeclareerd, is het van belang om via de financiële administratie te regelen dat er een doorbelasting plaatsvindt in lijn met de hierover gemaakte afspraken.

BTW-verplichting

De Staatssecretaris van Financiën heeft bij besluit van 14 maart 2007 besloten dat het ter beschikking stellen van personeel een dienst is die in beginsel onderworpen is aan de heffing van omzetbelasting. Hierop heeft hij een aantal uitzonderingen geformuleerd¹. Eén van de twee uitzonderingen die relevant zijn voor het rijk, betreft de bevordering van arbeidsmobiliteit personeel publiekrechtelijke lichamen (artikel 8.1). Om goedkeuring te verkrijgen voor deze uitzondering gelden echter wel (strikte) voorwaarden. Bijlage 1 bij de modelovereenkomst bevat hierover uitvoerige informatie.

Vervanging van externe inhuur

Het is mogelijk om externe inhuur te vervangen door een gedetacheerde medewerker in vaste of tijdelijke dienst van het Rijk. Van belang hierbij is dat bestaande contracten worden gerespecteerd (denk bijvoorbeeld aan opzegtermijnen) en dat de betrokken leidinggevenden dit beiden ondersteunen.

¹ Raadpleeg <http://wetten.overheid.nl/BWBR0021536/2007-03-23/0> voor nadere informatie.

Rechten en plichten bij detachering

In deel II van de modelovereenkomst worden de rechten en plichten bij detachering beschreven. Denk hierbij aan het behoud van de rechtspositie, omgang met ziekteverzuim, betaling en bezoldiging, vergoeding van kosten, verlof, functioneren.

Gebruik modelovereenkomst

Het gebruik van de modelovereenkomst is in principe niet verplicht tenzij hierover in uw organisatie andere afspraken zijn gemaakt. De modelovereenkomst vormt wel een goede leidraad bij het maken van relevante afspraken.

Duur van een detachering

Er bestaat geen voorgeschreven periode voor detachering. Veelal varieert de duur afhankelijk van de aard van de werkzaamheden of de specifieke afspraken die van toepassing zijn bij een inlenende en uitlenende organisatie. Van belang is om hierover bij het aangaan van de detachering duidelijke afspraken te maken om misverstanden of teleurstelling te voorkomen.

Verlenging van een afgesproken detachingsperiode

Een detachering kan in onderling overleg tussen uitlenende manager, medewerker en inlenende manager worden verlengd. De totale duur van een detachingsperiode verdient echter wel aandacht. Het bespreekbaar maken van de mogelijkheid tot instroom in de inlenende organisatie is daarom een belangrijk punt bij de start van een detachering maar ook bij de tussentijdse evaluatiemomenten.

Detachering in deeltijd

In principe kan een detachering ook voor een afgesproken deeltijdfactor worden aangegaan. De mogelijkheden variëren afhankelijk van de aard van de werkzaamheden of de spelregels bij de inlenende en uitlenende organisatie.

Tussentijdse beëindiging van een detachingsperiode

Het is gebruikelijk om de duur van een detachingsperiode vast te leggen met een mogelijkheid tot tussentijdse beëindiging om valide redenen. Voortijdige beëindiging is mogelijk door schriftelijke opzegging van een van beide partijen met 1 maand opzegtermijn indien niet in redelijkheid kan worden geveerd dat de detachering kan worden voortgezet of met onmiddellijke ingang wegens een dringende reden.

Bij afloop van een detachingsperiode

Bij afloop van een detachingsperiode keert de medewerker terug naar de oorspronkelijke organisatie. Afhankelijk van de gemaakte afspraken betekent dit terugkeer in de vorige functie bij de uitlenende manager. Als is afgesproken om op een andere plaats in de organisatie terug te keren, is het van belang om ook bij de start van de detachering af te spreken welke leidinggevende ervoor verantwoordelijk is om samen met de terugkerende medewerker een andere functie te vinden.

Dit is een publicatie van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag

Januari 2018



Model detacheringsovereenkomst Rijk

Deze modelovereenkomst bestaat uit de volgende onderdelen:

- I. [Algemene gegevens](#)
- II. [Afspraken met betrekking tot de detachering](#)
- III. [Voorwaarden bij de detachering](#)
- IV. [Ondertekening](#)

[Bijlage 1](#) van de detacheringsovereenkomst: Afspraken verrekening kosten van detachering

[Bijlage 2](#) van de detacheringsovereenkomst: Werkzaamheden tijdens de detachering

[Model addendum](#): gewijzigde afspraken

[Toelichting](#): Nadere informatie voor detacheringsovereenkomst



Detacheringovereenkomst¹

I. Algemene gegevens

Gegevens werknemer

Naam werknemer
Personeelsnummer
RIN²
Huidige functie
Arbeidsduur
Salarisschaal / salarisnummer
Toelagen

Gegevens uitlener

Uitlenende organisatie	Ministerie/Organisatie
	DG/directie/dienst
	Afdeling
Uitlenende manager	Naam
Contactgegevens uitlenende manager	Telefoonnummer
	E-mail

Gegevens inlener (binnen Staat der Nederlanden)

Inlenende organisatie	Ministerie/Organisatie
	DG/directie/dienst
	Afdeling
Inlenende manager	Naam
Contactgegevens inlenende manager	Telefoonnummer
	E-mail

Gegevens inlener (buiten Staat der Nederlanden)³

Inlenende organisatie
Inlenende manager	Naam
Contactgegevens inlenende manager	Telefoonnummer
	E-mail

¹ Voor de volledigheid: deze overeenkomst ziet niet op een uitzendovereenkomst of een payrollovereenkomst.

² Cf. de brief aan de leden van de interdepartementale Commissie CIO's met kenmerk 2012-0000470684 is gebruik van BSN niet langer toegestaan.

³ Buiten de Staat der Nederlanden vallen ZBO's met eigen rechtspersoonlijkheid, Rechtspersonen met wettelijke taak (RWT), gemeenten, provincies, interbestuurlijke samenwerkingsorganen, niet-overheidsinstellingen.



II. Afspraken met betrekking tot detachering

Raadpleeg hierbij ook deel III: Voorwaarden bij de detachering

Periode	van	tot
Doel		
Aantal uren per week		
Werktijden	Maandag	
	Dinsdag	
	Woensdag	
	Donderdag	
	Vrijdag	
Werklocatie		
Toelage⁴		<i>Indien van toepassing</i>

Afspraken over werkzaamheden

Gebruik hiervoor bijlage 2: Werkzaamheden tijdens detachering

Afspraken over onderling contact gedurende de detachering

[Bijvoorbeeld frequentie van contactmomenten en de deelnemers daaraan (inlenende/uitlenende manager en werknemer), afspraken over voortgangsgesprekken en over het aanreiken voor input voor personeelsgesprekken.]

Overige afspraken

[Noteer hier alle overige afspraken die van belang zijn voor een goed verloop van de detachingsperiode, bijvoorbeeld proefperiode, beschikbaar stellen apparatuur, reiskosten, afspraken over persoonlijke ontwikkeling/deelname aan werk gerelateerde trainingen op loopbaangerichte opleidingen, mogelijke integriteitsaspecten, wat te doen als het anders loopt dan verwacht, eventuele mogelijkheden voor instroom gedurende of na de afgesproken detachingsperiode, contact bij ziekte. Gebruik bijlage 2 voor een beschrijving van de afgesproken werkzaamheden.]

⁴ Uitgangspunt is eigen maandinkomen maar een voor de duur van de detachering afgesproken afwijkend maandinkomen is ook mogelijk (zie ook deel III: Voorwaarden bij detachering).



III. Voorwaarden bij de detachering

1. Afspraken over arbeidsvoorwaarden en personeelsreglement

N.B.: uitgangspunt is behoud van arbeidsvoorwaarden; indien andere afspraken gelden (anders dan eventuele toelage opgenomen in deel II), komen die afspraken in de plaats van dat uitgangspunt.

De werknemer behoudt tijdens de detachering zijn huidige arbeidsovereenkomst met de uitlener en de arbeidsvoorwaarden die volgen uit de CAO Rijk, het personeelsreglement en de arbeidsovereenkomst.

Daarnaast geldt tijdens de detachering:

- het personeelsreglement van de inlenende organisatie
- het personeelsreglement van de uitlenende organisatie

2. Afspraken over terugkeer na de detachering

N.B.: uitgangspunt is situatie A of B; indien andere afspraken gelden, komen die afspraken in de plaats van A en B

A: Terugkeer naar uitlenende organisatie

- a. Na afloop van de detachering keert de werknemer terug naar de uitlenende organisatie (hierna: de uitlener) waar de werknemer zo spoedig mogelijk een gelijkwaardige functie krijgt.
- b. Indien tijdens de detachering bij de inlenende organisatie (hierna: de inlener) organisatorische veranderingen plaatsvinden, kan het takenpakket van de werknemer door de inlener na overleg met de werknemer worden aangepast.

B: Terugkeer naar eigen functie

- a. Na afloop van de detachering keert de werknemer terug naar zijn eigen functie.
- b. Indien tijdens de detachering bij de uitlener organisatorische veranderingen plaatsvinden, wordt de werknemer daarbij betrokken op basis van zijn eigen functie bij de uitlener.
- c. Indien tijdens de detachering bij de inlener organisatorische veranderingen plaatsvinden, kan het takenpakket van de werknemer door de inlener na overleg met de werknemer worden aangepast.

3. Betaling van maandinkomen

De werknemer ontvangt zijn maandinkomen van de uitlener.

4. Verrekening detacheringsvergoeding

- a. De inlener vergoedt aan de uitlener op de afgesproken wijze de detacheringsvergoeding voor de werknemer. Deze afspraken zijn gevoegd bij de overeenkomst en maken daarvan onderdeel uit.
- b. Het maandinkomen tijdens ziekteverzuim van de werknemer na zes weken wordt in mindering gebracht op de door inlener aan uitlener verschuldigde detacheringsvergoeding, tenzij de ziekte van de werknemer is veroorzaakt door onvoldoende zorg voor de arbeidsomstandigheden door de inlener⁵.

5. Vergoeding noodzakelijke kosten werknemer

De inlener vergoedt reiskosten, opleidingskosten en andere noodzakelijke kosten die de werknemer in het kader van de detachering heeft gemaakt aan de werknemer op basis van de bij de inlener geldende voorschriften.

⁵ Indien dit is afgesproken



6. Algemene rechten en verplichtingen

- a. De inlener informeert de werknemer bij aanvang van de detachering over de bij de inlener geldende voorschriften.
- b. De inlener draagt zorg voor de veiligheid, de gezondheid en de voorkoming en indien dat niet mogelijk is de beperking van psychosociale overbelasting van de werknemer in verband met de arbeid bij de inlener.
- c. De werknemer houdt zich aan de bij de inlener geldende reglementen en voorschriften en volgt de aanwijzingen van de inlener op.
- d. De werknemer houdt zich aan de voorschriften en richtlijnen van de inlener inzake geheimhouding, ook na beëindiging van de detachering.
- e. De werknemer doet aan de inlener opgave van nevenwerkzaamheden die werknemer verricht of gaat verrichten, die de belangen van de inlener kunnen schaden.

7. Vakantie, verlof en compensatie-uren

- a. De werknemer neemt zijn tegoed aan vakantie-uren, IKB-uren, compensatie-uren en (bijzonder) verlof mee naar de inlener. De inlener stelt de werknemer in de gelegenheid om in elk geval het voor de periode van detachering geldende tegoed op te nemen.
- b. De werknemer neemt vakantie en ander verlof op met instemming van de inlener.
- c. De werknemer neemt al gepland en goedgekeurde vakantie en ander verlof op bij de inlener, tenzij anders is afgesproken.
- d. De inlener houdt de registratie van vakantie en ander verlof van de werknemer bij.
- e. De inlener stuurt de registratie van vakantie en ander verlof van de werknemer na afloop van de detachering en ten minste na afloop van elk kalenderjaar naar de uitlener.

8. Personeelsgesprekken

- a. De inlener voert ten minste een startgesprek en per jaar één voortgangsgesprek met de werknemer.
- b. Ten minste éénmaal per jaar en bij afloop van de detachering voorziet de inlener de uitlener van een terugkoppeling over het functioneren van de werknemer gedurende de detacheringperiode. De werknemer wordt in de gelegenheid gesteld om zijn zienswijze op deze terugkoppeling kenbaar te maken.

9. Ziekte en herstel

- a. Ziekte en herstel meldt de werknemer bij de inlener volgens de daar geldende regels.
- b. De inlener stelt de uitlener direct op de hoogte van ziekte of herstel van de werknemer.
- c. De uitlener is verantwoordelijk voor verzuimregistratie en bedrijfsgeneeskundige begeleiding en houdt de inlener op de hoogte van het verloop van deze begeleiding.

10. Aansprakelijkheid

- a. De inlener is aansprakelijk voor schade aan derden die het gevolg is van handelen of nalaten van de werknemer in verband met het verrichten van werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst, tenzij sprake is van opzet dan wel grove nalatigheid van de kant van de werknemer.
- b. De werknemer kan door de inlener binnen de wettelijke mogelijkheden worden verplicht tot gehele of gedeeltelijke vergoeding van door de inlener geleden schade, voor zover deze aan hem is te wijten.
- c. De uitlener is tegenover de inlener en de werknemer niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen, van welke aard ook, die voortvloeien uit het verrichten van werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst.

11. Wijzigingen overeenkomst

Wijzigingen in deze overeenkomst kunnen slechts worden aangebracht met schriftelijke instemming van alle partijen. Deze bepaling geldt niet voor wijzigingen in de arbeidsvoorwaarden die voortvloeien uit wettelijke maatregelen of aanpassing van de CAO Rijk of het geldende personeelsreglement.



12. Geschillen

Geschillen voortvloeiende uit deze overeenkomst zullen zoveel mogelijk in onderling overleg tussen partijen tot een oplossing worden gebracht.

13. Einde overeenkomst

- a. Deze overeenkomst eindigt zonder dat opzegging is vereist:
 - door het verstrijken van de afgesproken detachingsperiode;
 - door het eindigen van de arbeidsovereenkomst van de werknemer bij de uitlener.
- b. Deze overeenkomst kan tussentijds worden beëindigd:
 - met wederzijds goedvinden, al dan niet met onmiddellijke ingang;
 - door schriftelijke opzegging door één van de partijen met een opzegtermijn van één maand, in geval niet in redelijkheid van haar gevergd kan worden deze overeenkomst voort te zetten;
 - door schriftelijke opzegging door één van de partijen met onmiddellijke ingang wegens een dringende reden.



IV. Ondertekening

De inlenende manager, de uitlenende manager en de werknemer verklaren zich akkoord met de in deze overeenkomst opgenomen afspraken en voorwaarden en verklaren een exemplaar van deze overeenkomst inclusief de bijbehorende bijlagen te hebben ontvangen.

Aldus opgemaakt in drievoud en ondertekend:

Inlenende manager

Inlenende organisatie
Namens deze,

Functie

Naam

Handtekening _____

Plaats _____

Datum _____

Uitlenende manager

Uitlenende organisatie
Namens deze,

Functie

Naam

Handtekening _____

Plaats _____

Datum _____

Werknemer

Naam

Handtekening _____

Plaats _____

Datum _____



Bijlage 1 van de detachingsovereenkomst: Afspraken verrekening kosten van detachering

Detachingsvergoeding van inlener aan uitlener Ja Nee
Zo ja, op basis van Berekend op basis van Handleiding Overheidstarieven
 Werkelijk gemaakte loonkosten⁶
 Anders, namelijk:

21 % btw berekenen⁷

Raadpleeg hierbij ook de toelichting: Detachering buiten de Staat der Nederlanden

Ja
 Nee

Betaling detachingsvergoeding Éénmalig op factuurbasis
 Periodiek
 per maand per kwartaal
 per half jaar per jaar

Administratieve gegevens

Naast de contactgegevens van de inlener en de uitlener in deel I, is onderstaande informatie noodzakelijk voor de administratieve afwikkeling van de te verrekenen kosten van deze detachering. Om dit proces goed te kunnen uitvoeren is het van belang dat u deze gegevens juist en volledig invult. Indien nodig: raadpleeg uw financiële administratie.

Uitlener: IBAN rekeningnummer

Inlener:

Algemene gegevens van de financiële administratie:

contactpersoon
telefoonnummer
e-mailadres
postadres
postcode
plaats

Factureren onder vermelding van:

Hier opnemen: door uitlener opgegeven inkooporder of – nummer/bestelnummer/
routecode/budgetregel/ budget- of refentienummer/anders.

⁶ Houd bij opgestelde detachingsvergoeding, indien niet opgesteld op basis van: bruto jaarloon of Handleiding Overheidstarieven ook rekening met mogelijke Vennootschapsbelasting Overheidsondernemingen.

⁷ Detachering in het kader van het bevorderen van arbeidsmobiliteit buiten de Staat der Nederlanden is tot maximaal 12 maanden vrijgesteld van BTW. Wanneer een detachering buiten de Staat der Nederlanden alsnog langer duurt dan 12 maanden, is over de volledige periode BTW verschuldigd. Zie bijlage 1 voor meer informatie en aandachtspunten bij detachering buiten de Staat der Nederlanden.



Bijlage 2 van de detacheringsovereenkomst: Werkzaamheden tijdens de detachering

Werkzaamheden tijdens de detachering

Omschrijving van de daadwerkelijke werkzaamheden, taken en resultaten voor zover bij aanvang concreet benoembaar. Noteer ook afspraken over de wijze van onderlinge samenwerking tussen manager en werknemer ten aanzien van het bespreken van de voortgang.



Model addendum: Gewijzigde afspraken

Addendum bij de detacheringsovereenkomst tussen

Inlenende manager: _____
Uitlenende manager: _____
Werknemer: _____

Wijziging afspraken

[Omschrijving van de gewijzigde afspraken en daadwerkelijke werkzaamheden, taken en resultaten voor zover bij aanvang concreet benoembaar. Noteer ook afspraken over de wijze van onderlinge samenwerking tussen manager en werknemer ten aanzien van het bespreken van de voortgang.]

Ondertekening

De inlenende manager, de uitlenende manager en de werknemer verklaren zich akkoord met de in deze overeenkomst opgenomen afspraken en voorwaarden en verklaren een exemplaar van deze overeenkomst en de bijlage te hebben ontvangen.

Aldus opgemaakt in drievoud en ondertekend:

Inlenende manager

Inlenende organisatie
Namens deze,

Functie

Naam

Handtekening _____

Plaats _____ Datum _____

Uitlenende manager

Uitlenende organisatie
Namens deze,

Functie

Naam

Handtekening _____

Plaats _____ Datum _____



Werknemer

Naam _____

Handtekening _____

Plaats _____ Datum _____



Toelichting: Nadere informatie voor detacheringsovereenkomst

Deze bijlage geeft nadere informatie over een mogelijke belastingverplichting bij detacheringen buiten de Staat der Nederlanden en wijst op benodigde aandacht voor integriteitsaspecten en het vermijden van marktverstoring.

1. Detachering binnen of buiten de Staat der Nederlanden - definities

Binnen de Staat der Nederlanden

De rechtspersoon Staat der Nederlanden bestaat uit de sectoren Rijk, Defensie en Rechterlijke Macht. Bij de sector Rijk gaat het om alle ministeries, exclusief het ministerie van Defensie, de Hoge Colleges van Staat. In de CAO Rijk is de [sector Rijk](#) gedefinieerd (. Bij de ministeries zijn dit de onderdelen die tot het kerndepartement worden gerekend, alsmede de agentschappen, uitvoerende diensten en zelfstandige bestuursorganen (zbo's) **zonder eigen rechtspersoonlijkheid**. Dit zijn dus de zbo's die onderdeel uitmaken van de rechtspersoon Staat der Nederlanden. Op de site www.zboregister.nl kan dit worden nagekeken.

Buiten de Staat der Nederlanden

Buiten de rechtspersoon Staat der Nederlanden vallen zbo's met eigen rechtspersoonlijkheid (zie ook www.zboregister.nl), Rechtspersonen met wettelijke taak (RWT), gemeenten, provincies, interbestuurlijke samenwerkingsorganen, niet-overheidsinstellingen.

2. Omzetbelasting (BTW) en vennootschapsbelasting

BTW:

In bepaalde situaties kan sprake zijn van een verplichting om BTW in rekening te brengen. Bij detachering binnen de Staat der Nederlanden wordt geen BTW gerekend⁸. Bij detachering buiten de Staat der Nederlanden moet wel BTW gerekend worden.

Vermijd naheffingen van de BTW en een boete door te zorgen dat bij het opstellen van de detacheringsovereenkomst en de vorderingsbrief de BTW in rekening is gebracht.

Uitzonderingen op het rekenen van BTW bij detachering:

Ter beschikkingstelling van personeel, ter bevordering arbeidsmobiliteit personeel

Richtlijn uit het *Ministerieel Besluit Omzetbelasting ter beschikking stellen van personeel, 1403 2007*.

De Staatssecretaris van Financiën heeft bij besluit van 14 maart 2007 besloten dat het ter beschikking stellen van personeel een dienst is die in beginsel onderworpen is aan de heffing van omzetbelasting. Hierop heeft hij een aantal uitzonderingen geformuleerd⁹. Eén van de twee uitzonderingen die relevant zijn voor het rijk, betreft de bevordering van arbeidsmobiliteit personeel publiekrechtelijke lichamen (artikel 8.1). Om goedkeuring te verkrijgen voor deze uitzondering gelden echter wel (strikte) voorwaarden. De belangrijkste voorwaarden zijn:

- a. Ter beschikking stelling is binnen het kader van arbeidsmobiliteit bevorderende maatregelen, die gelden voor alle werknemers van het betrokken publiekrechtelijke lichaam.

⁸ Bij dienstverlening tussen verschillende onderdelen binnen één rechtspersoon, in casu de Staat der Nederlanden, is geen BTW verschuldigd. Dit wordt als interne dienstverlening beschouwd..

⁹ Raadpleeg <http://wetten.overheid.nl/BWBR0021536/2007-03-23/0> voor nadere informatie.



- b. De detachering is vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst tussen het uitlenende publiekrechtelijk lichaam, het betrokken personeelslid en de betrokken inlener. In de schriftelijke overeenkomst staat dat sprake is van bevordering van de arbeidsmobiliteit en wordt de uitleenperiode expliciet vermeld (maximaal 12 maanden).
- c. De betrokken werknemers moeten ten minste drie jaren feitelijk en aaneengesloten werkzaam zijn geweest bij het publiekrechtelijke lichaam.
- d. Een personeelslid mag maximaal twee keer ter beschikking worden gesteld en niet twee keer aan dezelfde organisatie.
- e. De arbeidsplaats die hierdoor vrijkomt bij het publiekrechtelijke lichaam mag alleen worden 'opgevuld' gedurende de periode dat de betrokken werknemer elders werkzaam is (bijvoorbeeld door het tijdelijk op die plaats inzetten van eigen werknemers of door inlenen van iemand die ook ter beschikking wordt gesteld in het kader van de bevordering van de arbeidsmobiliteit).
- f. Het ter beschikking stellende publiekrechtelijke lichaam is verplicht de ter beschikking gestelde personen, als die dat willen, na een bepaalde periode weer in de eigen organisatie te werk te stellen.
- g. De vergoeding voor de terbeschikkingstelling moet beperkt blijven tot de brutoloonkosten van het betrokken personeelslid. De berekening van een (overhead)toeslag door het publiekrechtelijk lichaam mag niet.
- h. Alleen voor de eerste periode van 12 maanden van ter beschikking stellen hoeft geen BTW gerekend te worden. Voor een tweede periode van het ter beschikking gestelde personeelslid moet wel BTW in rekening worden gebracht. Als achteraf blijkt dat een ter beschikkingstelling langer heeft geduurd dan twaalf maanden, is de goedkeuring niet van toepassing. In dat geval moet het publiekrechtelijk lichaam over de gehele periode van ter beschikking stellen (dus ook over de eerste twaalf maanden) omzetbelasting voldoen.

Vennootschapsbelasting:

Vermijd bij detachering buiten de Staat der Nederlanden de plicht tot betaling van Vennootschapsbelasting (VPB) door bij het opstellen van de detacheringsovereenkomst en de vorderingenbrief alleen de bruto salariskosten voor de detacheringstijd in rekening te brengen, dus geen bemiddelingskosten, e.d.

3. Integriteit

Afhankelijk van de functie en positie in de organisatie van de uitlener zijn niet alle functies buiten de Rijksoverheid passend voor een werknemer. Er kan sprake zijn van (de schijn van) belangenverstremgeling. Dit geldt bij zowel onbetaalde werkervaringsplaatsen als betaalde detacheringen. Zelfs bij het opdoen van werkervaring bij een andere overheid kan dit spelen. Raadpleeg hiertoe bijvoorbeeld de Gedragscode Integriteit Rijk en bespreek de mogelijke aandachtspunten of risico's.

4. Mogelijke marktverstoring¹⁰ en aanbestedingsplicht

Bij het opdoen van werkervaring buiten de Staat der Nederlanden waarbij betaling plaatsvindt, moeten de volgende vragen worden beantwoord:

1. Is er sprake van een economische activiteit (een overeenkomst onder bezwarende titel)? Detacheren is in principe een economische activiteit. Immers, eigen personeel wordt tegen betaling ter beschikking gesteld aan een andere organisatie.
2. Is de inlenende organisatie (inlener) op grond van de Aanbestedingswet 2012 een aanbestedende dienst?

Ad 1.

De organisatie die personeel extern detacheert (ministerie A) dient regels in acht te nemen die gelden voor het ter beschikking stellen van arbeidskrachten (WAADI¹¹). Dit geldt niet als er sprake

¹⁰ Wet Markt en Overheid

¹¹ Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs



is van hulpbetoon "zonder winstoogmerk"¹². Zonder winstoogmerk is als de totale kosten per arbeidskracht niet hoger zijn dan zijn totale loonkosten (werknemers- en werkgeverslasten) vermeerderd met 10% aan indirecte kosten (lees: administratiekosten, etc.). Let wel: voor de Omzetbelasting geldt een ander criterium. Deze situatie doet zich ook voor wanneer er sprake is van een wens tot detacheren naar een zbo zonder eigen rechtspersoonlijkheid.

Ad 2.

Er kan sprake zijn van detachering van de ene aanbestedende dienst (bijvoorbeeld ministerie A) naar een andere aanbestedende dienst (bijvoorbeeld gemeente B). Gemeente B als inlener en aanbestedende dienst is dan in beginsel verplicht bij het inhuren van extern personeel de Aanbestedingswet 2012 na te leven. Dit kan betekenen dat de gemeente de inhuur moet aanbesteden, tenzij er sprake is van een in de Aanbestedingswet 2012 genoemde uitzonderingssituatie¹³ of als de Aanbestedingswet niet van toepassing is.¹⁴ Deze situatie geldt ook voor een detachering tussen ministerie A en zbo B, als zbo B een eigen rechtspersoonlijkheid heeft (dus geen onderdeel is van de rechtspersoon Staat der Nederlanden).

Er kan ook sprake zijn van detachering van een aanbestedende dienst (ministerie A) naar een niet-aanbestedende dienst (bedrijf B). In het geval de inlener dus geen aanbestedende dienst is geldt de Aanbestedingswet 2012 niet voor dit bedrijf.

¹² Zie artikel 1 lid 3 sub b. Let op, ook in het geval van een detachering zonder winstoogmerk waarbij de WAADI niet van toepassing is, kan sprake zijn van een politiek dan wel publicitair aandachtspunt of risico. Als personeel "te goedkoop" ter beschikking wordt gesteld aan externe partijen, zouden marktpartijen de Rijksoverheid oneerlijke concurrentie kunnen verwijten.

¹³ De specifieke eisen die gelden voor genoemde uitzonderingen worden genoemd in de artikelen 2.23 t/m 2.24 van de Aanbestedingswet 2012.

¹⁴ Bijvoorbeeld een detachingsovereenkomst tussen twee ministeries, beiden onderdeel van de rechtspersoon Staat der Nederlande (= inbesteding) of als de hoogte van de opdracht niet de drempelwaarde haalt



[V e r v a l l e n] Autoregeling LNV

Autoregeling LNV

Geldend van: 2006-11-01
Geldend tot: 2019-12-31

Autoregeling LNV

De Minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit,

Gehoord de Departementale Ondernemingsraad;

In overeenstemming met het Departementaal Georganiseerd Overleg LNV;

Overwegende dat het wenselijk is een regeling te treffen inzake de verstrekking en het gebruik van dienstauto's aan ambtenaren die in de uitoefening van hun functie van een auto gebruik moeten maken;

Gelet op **artikel 15, tweede lid van het Verplaatsingskostenbesluit 1989**, **artikel 16 van het Reisbesluit binnenland** en het **Besluit betaling emolumenten burgerlijk rijksperoneel**;

Besluit:

Artikel 1 Definities

In dit besluit wordt verstaan onder:

- Dienstauto: een door een onderdeel van LNV aan de ambtenaar verstrekte auto die eigendom is van LNV of vanwege LNV is gehuurd of geleast;
- Zakelijk gebruik: het geregistreerde gebruik van een dienstauto ten behoeve van de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden en/of het gebruik ten behoeve van het woon/werk-verkeer;
- Privé gebruik: alle door de ambtenaar gereden kilometers met de dienstauto, verminderd met het zakelijk gebruik van de auto;
- Bevoegd gezag: de functionaris aan wie mandaat is verleend tot het behandelen en afdoen van personeelsaangelegenheden als bedoeld in **mandaatbesluit personele aangelegenheden LNV**.

Artikel 2 Categorieën dienstauto's

Deze regeling heeft betrekking op dienstauto's voor:

- individueel gebruik zonder privé-gebruik;
- individueel gebruik met privé-gebruik;
- het gebruik door verschillende personen (b.v. poolauto's).

Artikel 3 Ter beschikking stellen van een dienstauto (algemeen)

1

Het bevoegd gezag bepaalt op grond van zakelijke overwegingen wanneer een dienstauto ter beschikking wordt gesteld, welke dienstauto ter beschikking wordt gesteld en aan wie deze dienstauto ter beschikking wordt gesteld.

- 2 Het bevoegd gezag stelt alleen dienstauto's beschikbaar die zijn geselecteerd op grond van de Interdepartementale aanbesteding dienstauto's (Aankondiging Supplement EG-publicatieblad, d.d. 22 juni 2005, nummer 2005/S 119-117569). Het ter beschikking stellen van een dienstauto geschiedt met inachtneming van de Rijksnormering van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.
 - 3 Het bevoegd gezag kan besluiten een reeds aanwezige dienstauto ter beschikking te stellen.
 - 4 Voorafgaand aan het gebruik van de dienstauto ondertekent de ambtenaar een verklaring van ingebruikname. De verklaring bevat de gebruiksvoorwaarden en bepalingen ten aanzien van de uitrusting van de dienstauto. De modellen van deze verklaringen zijn als **bijlagen 1** bij dit besluit opgenomen.
-

Artikel 4 Ter beschikking stellen van een poolauto

- 1 De ambtenaar die op grond van zakelijke overwegingen als bedoeld in **artikel 3, lid 1** niet voor een dienstauto met of zonder privé-gebruik in aanmerking komt, kan voor de uitoefening van zijn functie een poolauto worden toegewezen, als bedoeld in **artikel 2 onder c**.
 - 2 Het is de ambtenaar aan wie een poolauto ter beschikking wordt gesteld niet toegestaan deze privé te gebruiken.
 - 3 Het bevoegd gezag stelt de duur vast dat de poolauto gebruikt mag worden.
 - 4 De ambtenaar dient het gereden aantal zakelijke kilometers te registreren en kenbaar te maken aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag wijst daartoe een registratiesysteem aan.
-

Artikel 5 Ter beschikking stellen van een dienstauto algemeen

- 1 De dienstauto wordt ter beschikking gesteld voor de periode dat de ambtenaar voldoet aan de criteria bedoeld in **artikel 3, lid 1**. Wanneer de ambtenaar niet langer aan de criteria voldoet wordt de dienstauto ingenomen.
 - 2 De auto dient te allen tijde beschikbaar te zijn voor de uitoefening van de werkzaamheden.
 - 3 De ambtenaar dient het gereden aantal zakelijke kilometers te registreren en kenbaar te maken aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag wijst daartoe een registratiesysteem aan.
-

Artikel 6 Ter beschikking stellen van een dienstauto met privé gebruik

De ambtenaar is een vergoeding verschuldigd conform het **Besluit betaling emolumenten burgerlijk rijkspersoneel** voor het verschil tussen het totaal aantal gereden kilometers en het geregistreerde aantal zakelijke kilometers.



Retouradres Postbus 450 9700 AL Groningen

de Ondernemingsraad Agentschap Telecom
t.a.v. de voorzitter
de heer E. Kieboom

Emmasingel 1
9726 AH Groningen
Postbus 450
9700 AL Groningen
T (050) 587 74 44
F (050) 587 74 00
www.agentschaptelecom.nl
info@agentschaptelecom.nl

Contactpersoon
T. Gebbeken
T 050 - 5877444

Ons kenmerk
AT-EZK/7645269

Uw kenmerk
-

Bijlagen
1

Datum 17 juli 2018
Betreft Instemmingsverzoek aangepaste Richtlijn Track en Trace

Geachte heer Kieboom, *Beste Eric,*

Inleiding

Na de daadwerkelijke invoering van track en trace in februari 2018, heeft de Ondernemingsraad een verschil geconstateerd in het gebruiksmemo Track en Trace en de in 2017 opgestelde Richtlijn Track en Trace. Dit signaal van de OR was aanleiding om de richtlijn opnieuw te bekijken en op onderdelen te wijzigen. De aangepaste Richtlijn leg ik ter instemming aan de Ondernemingsraad voor.

Wat is gewijzigd?

Bijgevoegde Richtlijn is op de volgende punten aangepast:

- het doel *storingsmeldingen* is er uit gehaald;
- het doel *voertuigenbeheer* is toegevoegd;
- het doel *diefstal* is expliciet als doel genummerd;
- College Bescherming Persoonsgegevens is gewijzigd in Autoriteit Persoonsgegevens;
- het format van de bijlage is aangepast: de kolom 'naam geautoriseerd persoon' is verwijderd, de titel van de kolom 'functie' is aangepast en luidt nu 'geautoriseerde functie'. Verder is de functiebenaming vanuit de afdeling Bedrijfsvoering aangepast en is voor de toepassing diefstal een geautoriseerde functie voor de afdeling Toezicht toegevoegd.

Instemmingsverzoek

Conform artikel 27, eerste lid onderdeel I. verzoek ik de Ondernemingsraad in te stemmen met bijgevoegde, aangepaste Richtlijn Track en Trace. Voor dit instemmingsverzoek zal ik op korte termijn een apart formeel overleg inplannen. Graag verneem ik van de OR of het wenselijk is een Technisch Beraad te organiseren over dit onderwerp.



Ik verzoek u zo mogelijk binnen vier weken na dagtekening van deze brief te reageren op mijn verzoek. Zodra ik de reactie van de OR heb ontvangen zal ik overgaan tot vaststelling van de Richtlijn.

Datum
17 juli 2018

Ons kenmerk
AT-EZK/7645269

Uw reactie zie ik met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,


Peter Spijkerman
Bestuurder
Agentschap Telecom



Emmasingel 1
9726 AH Groningen
Postbus 450
9700 AL Groningen
T (050) 587 74 44
F (050) 587 74 00
www.agentschaptelecom.nl
info@agentschaptelecom.nl

Contactpersoon
T. Gebbeken

Datum
16 juli 2018

Ons kenmerk
AT-EZ/7645269

Uw kenmerk

Bijlagen
1

Richtlijn gebruik Track & Trace-systeem

Aanleiding

In het Directieoverleg van 11 februari 2013 is besloten tot het opstellen van een gebruiksregeling Track & Trace en de Ondernemingsraad en de medewerkers bij het opstellen hiervan te betrekken. Deze Richtlijn is hiervan het resultaat.

Doelen van Track & Trace

Voor het laten inbouwen van een Track & Trace-systeem in alle voertuigen van Agentschap Telecom, op het moment van vervanging, heeft het DO de volgende doelen geformuleerd:

1. aanvulling van en controle op een sluitende rittenregistratie in verband met bijtelling;
2. opsporing van gestolen voertuigen;
3. voertuigenbeheer.

Alle drie de doelen betreffen doelen met betrekking tot bedrijfsvoering.

1. Sluitende rittenregistratie

Uit een brief van de Belastingdienst van 22 maart 2010 volgt dat, indien een werknemer een auto ter beschikking wordt gesteld, de werknemer wordt belast voor het privégebruik van deze auto. "De wet gaat daarbij uit van de vooronderstelling dat er sprake is van privégebruik", aldus de Belastingdienst. Dit is anders als kan worden aangetoond dat een auto voor niet meer dan 500 kilometer per jaar privé wordt gebruikt. Hiervoor is noodzakelijk dat er een sluitend bewijs is, om dit aan te kunnen tonen. Eén van deze bewijzen is een sluitende rittenregistratie. Het Track & Trace-systeem kan hiervoor worden gebruikt. Aanvullend op het systeem moet nog wel een zogenaamde agenda worden bijgehouden, waaruit volgt welke werkzaamheden in welke regio zijn verricht.

Omdat gegevens in het Track & Trace-systeem en de handmatige rittenregistraties elkaar deels overlappen, moeten uitsluitend nog begin- en eindkilometerstanden per dag worden ingevuld.



Omdat controle van de rittenregistraties een vereiste is, kunnen de gegevens worden gebruikt door de werkgever ter controle van privégebruik van voertuigen¹. Voor voertuigen, gebruikt door toezichthouders, geldt daarbij dat voor de goede uitoefening van hun werk in sommige gevallen niet lineair wordt gereden. De gegevens uit het Track & Trace-systeem kunnen dan, naast de overige bewijsmiddelen, door de werknemer worden gebruikt om bij de Belastingdienst aan te tonen dat hij zich houdt aan de gebruiksregels verbonden aan de verklaring 'geen privé gebruik'.²

Op de website van de Belastingdienst staat hierover onder meer het volgende:

"Voorbeelden van aanvaardbaar bewijs

- *U houdt een sluitende rittenregistratie bij doordat u in aanvulling op uw agenda kopieën maakt van maandstaten die de vereiste informatie bevatten. De maandstaten levert u bij uw werkgever in.*
- *U en uw werkgever hebben een schriftelijke overeenkomst dat privégebruik niet is toegestaan, bijvoorbeeld vastgelegd in een aanvulling op de arbeidsovereenkomst. Daarnaast oefent uw werkgever een betrouwbare controle uit op het autogebruik. Ook bent u bij privégebruik niet verzekerd en hebt u een eigen auto."*

De verzamelde, historische gegevens staan, via de geautoriseerde personen, ter beschikking aan de betrokken medewerkers en afdelingshoofden en kunnen ter beschikking worden gesteld aan de Belastingdienst. Indien de rittenregistratie niet sluitend is, wordt het hoofd van de betreffende afdeling hiervan op de hoogte gesteld en krijgt hij inzicht in de verzamelde gegevens.

Voordelen:

- minder kans op verschrijvingen;
- minder werk voor toezichthouders;
- minder kans op naheffingen van de Belastingdienst;
- aanvullend middel voor bewijsvoering jegens de Belastingdienst.

2. Opsporing van gestolen voertuigen

Mocht een voertuig worden gestolen, dan kan deze door middel van het Track & Trace-systeem worden gevolgd.

Deze actuele informatie staat, via de geautoriseerde personen, alleen ter beschikking aan de hoofden van de afdelingen en kan in dit geval ook worden verstrekt aan de politieorganisatie.

3. Voertuigenbeheer

Met behulp van het Track & Trace-systeem worden de door de voertuigen gereden totaalkilometers ten opzichte van het leasecontract gecontroleerd.

¹ Zie ook:

http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/auto_en_vervoer/u_reist_naar_uw_werk/auto_van_uw_werkgever/geen_bijtelling_bij_niet_meer_dan_500_kilometer_privegebruik/ander_bewijs

² Dit betekent overigens dat, mocht blijken dat het track & trace-systeem niet werkt, de medewerker op een andere manier de rittenregistratie moet bijhouden.



Grondslagen voor verwerking

Om te waarborgen dat het Track & Trace-systeem alleen wordt gebruikt als middel om de hiervoor omschreven doelstellingen te bereiken, gelden de volgende grondslagen.

1. De werkgever heeft aan de meldingsplicht van de gegevensverwerking op basis van artikel 27 Wet bescherming persoonsgegevens voldaan.
2. De verzamelde gegevens worden alleen zichtbaar gemaakt, na raadpleging door een geautoriseerde persoon, ter uitvoering van één van de genoemde doelstellingen;
3. Het systeem wordt door het agentschap uitdrukkelijk niet gebruikt voor:
 - het inzichtelijk maken of beoordelen van verkeersgedrag van bestuurders van voertuigen;
 - het bewaren van bijzondere gegevens, zoals bedoeld in de artikelen 16 t/m 24 van de Wet bescherming persoonsgegevens;
4. De werknemer kan, na deugdelijke identificatie bij de geautoriseerde persoon, inzage verkrijgen in de gegevens die in het systeem worden vastgelegd en die hem betreffen. Het doorvoeren van een correctie of het verwijderen van gegevens in het sluitende deel van het ritregistratiesysteem is niet mogelijk. In dergelijke gevallen zal apart een aantekening worden gehouden, op verzoek van de werknemer.
5. De werkgever ziet erop toe dat voor de beveiliging van de verwerking van persoonsgegevens passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens, zowel in de ritregistratiesysteem zelf als in de achterliggende bestanden waar deze persoonsgegevens worden opgeslagen.
6. Elk nieuw voertuig van Agentschap Telecom is uitgerust met het Track & Trace-systeem.
7. Dit systeem staat altijd aan, is niet uitschakelbaar en geeft de actuele positie van de boordcomputer door aan de leverancier;
8. Als het voertuig in bedrijf is, worden de positiegegevens, inclusief herkenning van het gebruikte voertuig, naam van de gebruiker, data en tijdstippen, met een interval van telkens 5 minuten doorgegeven;
9. Als het voertuig niet in bedrijf is (contact uit en/of geen verplaatsing), worden de gegevens met een interval van 60 minuten doorgegeven;
10. De leverancier plaatst de gegevens van de boordcomputer op een beveiligde omgeving;
11. Deze beveiligde omgeving is alleen toegankelijk voor en te raadplegen door daartoe geautoriseerde personen, door middel van een wachtwoord;
12. Hoofd Bedrijfsvoering stelt personen aan die alleen geautoriseerd zijn om actuele of historische gegevens ter beschikking te stellen aan werknemers die het recht hebben over deze gegevens beschikking te krijgen;
13. Er is een actuele lijst van geautoriseerde personen beschikbaar voor iedere medewerker;
14. Deze geautoriseerde personen betreffen twee medewerkers van de afdeling Bedrijfsvoering en twee medewerkers van de Hoofdafdeling Toezicht;
15. Deze medewerkers verrichten in ieder geval werkzaamheden, die verband houden met één of meer van de hiervoor beschreven doelen;



16. In de bijlage is een beschrijving van de functies van de geautoriseerde personen opgenomen;
17. Voorts is in de bijlage opgenomen welke informatie bij welke geautoriseerde persoon kan worden opgevraagd;
18. De geautoriseerde personen kunnen elkaar vervangen;
19. De werknemers die, gelet op de doelstellingen, de beschikking dienen te hebben over actuele of historische gegevens, dienen hiertoe een geautoriseerd persoon om deze gegevens te verzoeken;
20. Indien de gevraagde informatie persoonsgegevens betreft dient een afdelingshoofd hiervoor toestemming te geven.
21. Het Track & Trace-systeem wordt alleen gebruikt voor de in de gebruiksregeling genoemde doeleinden;
22. De historische gegevens blijven opgeslagen in een beveiligde omgeving gedurende zeven jaren³ en worden daarna uit de beveiligde omgeving verwijderd en vernietigd;
23. Geautoriseerde personen tekenen een verklaring, waarin zij zich nadrukkelijk verbinden aan de in deze instructie opgenomen afspraken en uitgangspunten en waarin zij zich voor het overige verplichten tot geheimhouding van de persoonsgegevens;
24. Geautoriseerde personen en gebruikers van voertuigen waarin het Track & Trace-systeem is geïnstalleerd, worden van deze gebruikersregeling op de hoogte gebracht;
25. De opgeslagen gegevens kunnen worden verstrekt aan de Belastingdienst, indien dit noodzakelijk is ter uitvoering van eerstgenoemde doelstelling
26. Indien de werknemer van mening is dat de bepalingen van deze Privacyregeling niet worden nageleefd of indien hij een andere reden tot klagen heeft, dan kan hij zich in eerste instantie wenden tot het Hoofd Bedrijfsvoering. Indien er geen of geen passend antwoord gegeven of passende oplossing gevonden wordt, dan kan de Betrokkene zich wenden tot het Autoriteit Persoonsgegevens of een eigen klachteninstantie.

³ Hiervoor is registratie bij het CBP nodig!



BIJLAGE: Lijst met geautoriseerde functionarissen

Toepassing	Geautoriseerde functionaris
Bedrijfsvoering / rittenregistratie, diefstal en voertuigenbeheer	Medewerker facilitair management
Bedrijfsvoering / rittenregistratie, diefstal en voertuigenbeheer	Medewerker facilitair management
Diefstal	Inspecteur monitoring
Diefstal	Inspecteur monitoring

Gedragscode Integriteit Rijk

Inhoudsopgave	Pag.
1. Inleiding	-
1.1. Waarom deze gedragscode?	-
1.2. Status en werkingssfeer van deze gedragscode	-
2. Goed werkgeverschap, werknemerschap en ambtenaarschap	-
2.1. Een goede overheidswerkgever	-
2.2. Een goede overheidswerknemer en ambtenaar	-
3. Waarden integriteit	-
3.1. Onafhankelijkheid en onpartijdigheid	-
3.2. Betrouwbaarheid en zorgvuldigheid	-
3.3. Eigen verantwoordelijkheid	-
4. Belangenverstrengeling en gebruik publieke middelen	-
4.1. Geschenken, diensten en andere voordelen of beloningen	-
4.2. Uitnodigingen, commerciële activiteiten en sponsoring	-
4.3. (Privé)gebruik van middelen en voorzieningen	-
4.4. Financiële belangen en handel in effecten	-
4.5. Nevenwerkzaamheden en onverenigbare functies	-
4.6. Afkoelingsperiode bij gevoelige overstap naar ander werk	-
4.7. Omgang met lobbyisten	-
4.8. Inkoop, inhuur en aanbesteding	-
4.9. Betrokkenheid bij onafhankelijk onderzoek en (wetenschappelijke) integriteit	-
5. Informatie en communicatie	-
5.1. Zorgvuldig omgaan met informatie	-
5.2. Externe contacten en meningsuitingen	-
5.3. Online communicatie en sociale media	-
6. Werk- en privérelaties	-
6.1. Omgangsvormen	-
6.2. Privérelaties	-
7. Buitenland	-
7.1. Waar je in het algemeen rekening mee moet houden	-
7.2. Aanvulling op specifieke onderwerpen	-
8. Preventie en handhaving	-
8.1. Indiensttreding en afleggen eed of belofte	-
8.2. Het voeren van het goede gesprek	-
8.3. Aandacht voor kwetsbare functies en kwetsbare ambtenaren	-
8.4. De rol van de vertrouwenspersoon	-
8.5. Integriteitsschendingen	-
8.6. Nadere informatie en advies	-
Model Integriteitsverklaring voor externen	-
Wijzigingstabel	-

1. Inleiding

1.1 Waarom deze gedragscode?

Het belang van een integere overheid

Nederland is een democratische rechtsstaat. Het motto van de Rijksoverheid is: 'De Rijksoverheid. Voor Nederland.' Als rijksambtenaar lever je een bijdrage aan het functioneren van ons land.

Vertrouwen is noodzaak

Burgers moeten op de overheid kunnen vertrouwen. Burgers zijn in veel opzichten afhankelijk van de overheid. Bovendien kunnen overheidsbesluiten diep ingrijpen in het functioneren van burgers. Daarom moet de overheid integer zijn. Dat wil zeggen dat de overheid in haar functioneren eerlijk en betrouwbaar is, de burgers correct behandelt en respectvol bejegt. Bovendien moet de overheid zichzelf ten voorbeeld stellen: als je wilt dat burgers zich fatsoenlijk gedragen, zul je dat als overheid ook moeten doen.

Integriteitsbewustzijn en de functie van de gedragscode

Integriteit van de overheid komt tot uiting in gedrag van *bestuurders en ambtenaren*. Dus ook in jouw gedrag als rijksambtenaar. Daarvoor is nodig dat je weet wat het betekent om voor de rijksoverheid te werken en vanuit welke beginselen je hoort te handelen om integer te zijn. Maar dat is niet genoeg. Integriteit gaat pas werkelijk leven in de dagelijkse praktijk en in de gesprekken die je met elkaar hierover voert. Waar loop je in jouw functie tegenaan en welk gedrag wordt er in die situatie van je verwacht?

Integriteit is mensenwerk

Het is heel normaal dat je daarbij soms twijfelt. Normen en waarden zijn niet altijd duidelijk toepasbaar en kunnen ook strijdig zijn met elkaar. Ook kan jouw persoonlijke integriteit in conflict komen met jouw ambtelijke integriteit. Je bent en blijft zelf verantwoordelijk voor je gedrag. Maar je hebt wel een kader nodig waaraan je jouw gedrag kunt toetsen.

Gedragscode als kader voor integer handelen

De gedragscode integriteit Rijk geeft je een kader voor integer handelen. Maar de gedragscode kan nooit in elke denkbare situatie voorzien. Bovendien wijzigen de omstandigheden voortdurend door nieuwe ontwikkelingen. Je moet dus altijd zelf blijven nadenken en je bewust blijven van wat het betekent om 'in het hier en nu' rijksambtenaar te zijn en daarnaar te handelen. Blijf jezelf steeds afvragen of je jouw gedrag als goed ambtenaar kunt verantwoorden.

De gedragscode maakt transparant wat wij binnen de Rijksoverheid met elkaar onder integriteit en integer handelen verstaan. Hierdoor wordt helder wat wij van elkaar verwachten en wat burgers en externe partijen van ons kunnen verwachten, zodat zij daar rekening mee kunnen houden. De gedragscode heeft daarmee ook een beschermende functie: deze helpt je om risico's te onderkennen, weerstand te bieden aan verleidingen en druk van buitenaf te weerstaan. Je kunt immers zowel intern als extern persoonlijk op jouw integriteit worden aangesproken en ter verantwoording worden geroepen.

Ten slotte gelden er allerlei concrete regels en verplichtingen die betrekking hebben op integriteit en schrijft de Ambtenarenwet het gebruik van een gedragscode voor. Met de gedragscode wordt aan die regels meer bekendheid gegeven en gestreefd naar een uniforme uitleg en toepassing daarvan. Dit kan worden bereikt door aan de hand van de gedragscode dilemma's en vraagstukken over integriteit met elkaar te bespreken.

Praat erover!

In deze gedragscode wordt veel waarde gehecht aan het bespreekbaar maken van integriteit. De invulling van wat onder integer gedrag moet worden verstaan, is iets wat wij met elkaar moeten doen. Je hebt elkaar hiervoor nodig.

Het is daarbij erg belangrijk dat dit op een veilige manier kan gebeuren en dat de organisatie daar niet verkrampd op reageert. Dit vraagt veel van zowel medewerkers als leidinggevendenden, zowel op de werkvloer als in de ambtelijke top. Velen denken – ten onrechte – al snel aan klokkenluiden als er een integriteitsvraagstuk aan de orde wordt gesteld en bij ambtenaren bestaat nog teveel het schrikbeeld van de klokkenluider met wie het uiteindelijk niet goed afloopt. En dat is jammer. Want hoe makkelijker wij er met elkaar over kunnen praten, hoe normaler het wordt om integriteit bij al onze beslissingen bewust te betrekken. Dit geldt zowel voor beslissingen in ons werk, als voor beslissingen over de organisatie van ons werk.

1.2 Status en werkingssfeer van deze gedragscode

Relatie tot integriteitsbeleid en organisatiegedragscodes

Integriteitsbeleid omvat meer dan het bevorderen van goed ambtelijk handelen. Deze gedragscode richt zich, als onderdeel van integriteitsbeleid, vooral op het *gedrag* van ambtenaren en geeft ambtenaren essentiële informatie. Het gaat ook om omgangsvormen van ambtenaren met elkaar. Daarbij is de gedragscode aanvullend op bestaande regelgeving en vervangt die niet. De gedragscode kan worden gezien als een hulpmiddel voor verdere invulling van die regelgeving.

Deze gedragscode geldt voor de rijksoverheid als minimumkader voor integer handelen. Dit neemt niet weg dat integer handelen altijd binnen de context van de organisatie moet worden gezien. Op organisatieniveau is nadere specificatie en invulling daarom mogelijk. Daarbij is het belangrijk om goed uit te leggen waarom dit nodig is. Men mag daarbij niet minder strikt zijn dan deze gedragscode.

Voor rijksambtenaren. Maar ook voor externen!

Deze gedragscode is rechtstreeks op jou van toepassing als je een arbeidsovereenkomst hebt met de Staat en de cao Rijk op jou van toepassing is. In deze gedragscode word je ambtenaar of rijksambtenaar genoemd en wordt jouw werkgever aangeduid met het verzamelbegrip rijk(soverheid). In de cao is aangegeven wie er werkgever in de zin van de cao Rijk kan zijn.

Voor iedereen die werkt voor het rijk

Er zijn ook mensen werkzaam voor de Staat die geen ambtenaar zijn maar wel binnen een ambtelijke context werkzaamheden verrichten. Te denken valt aan stagiairs, uitzendkrachten of anderszins extern ingehuurde krachten of zzp-ers. Het zal voor een burger niet duidelijk zijn en ook niet uitmaken of hij te maken heeft met een ambtenaar, of met zo'n externe medewerker die de rijksoverheid op dat moment toevallig vertegenwoordigt. Daarom moet de gedragscode ook bij externen nadrukkelijk onder de aandacht worden gebracht en wordt hen gevraagd een integriteitsverklaring te ondertekenen (een model is als bijlage bij deze gedragscode gevoegd).

In feite is deze gedragscode er dus voor iedereen die werkt voor het rijk.

2. Goed werkgeverschap, werknemerschap en ambtenaarschap

Artikel 7:611 Burgerlijk Wetboek (link maken)

De werkgever en de werknemer zijn verplicht zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen.

Artikel 4 Ambtenarenwet 2017: (integriteitsbeleid, gedragscode).

Artikel 6, eerste lid Ambtenarenwet 2017:

De ambtenaar is gehouden de bij of krachtens de wet op hem rustende verplichtingen te vervullen en zich ook overigens te gedragen zoals een goed ambtenaar betaamt.

Artikel 5, eerste lid, aanhef en onderdeel a en artikel 7 Ambtenarenwet 2017 (een AmvB is in voorbereiding) (eed of belofte).

2.1 Een goede overheidswerkgever

Zorgplicht, integriteitsbeleid en personeelsbeleid

De overheidswerkgever heeft, net als iedere andere werkgever, een zorgplicht voor zijn werknemers, de ambtenaren. Een goede overheidswerkgever gedraagt zich ten opzichte van zijn ambtenaren behoorlijk, maakt geen misbruik van bevoegdheden, respecteert de rechten en het privéleven van ambtenaren, zorgt voor goede arbeidsomstandigheden en een veilige werkomgeving. Een volwaardig integriteitsbeleid is eveneens onderdeel van de zorgplicht van de overheidswerkgever.

Dit betekent onder andere dat jouw werkgever jou beschermt tegen integriteitsrisico's door de organisatie en werkprocessen daarop in te richten (bijvoorbeeld functiescheiding), voorzieningen te treffen (bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon) en een gedragscode op te stellen voor goed ambtelijk handelen.

Het scheppen van een veilig werkklimaat is ook een belangrijke verantwoordelijkheid van de werkgever en een absolute randvoorwaarde om integriteitsvraagstukken binnen de organisatie bespreekbaar te maken. In dit verband mag de loyaliteit die van de medewerkers wordt verwacht niet ten koste gaan van het vrijelijk kunnen aanklaarten van door hen ervaren integriteitsschendingen of misstanden binnen de organisatie.

Integriteit als speerpunt van personeelsbeleid

Integriteit moet bij elke ambtenaar 'tussen de oren zitten' en het management heeft daarin het voortouw. Voortdurende aandacht voor integriteit is nodig. Integriteit hoort thuis in alle aspecten van het werk, de bedrijfsvoering en het personeelsbeleid: werving, selectie en introductie van personeel, werkinstructies, werkoverleg, opleiding en training, functionerings- en exitgesprekken. Bij de organisatie van het werk hoort integriteit bewust te worden meegewogen. Het management speelt hierin een belangrijke rol en heeft tot taak het integriteitsbeleid uit te dragen in woord en daad.

Leiderschap: de dubbele pet van leidinggevend

De werkgever wordt in de praktijk vertegenwoordigd door het management, de leidinggevend. Zij vervullen een tweeledige rol, namelijk als goed ambtenaar en als goed werkgever. Leidinggevend behoren medewerkers in staat te stellen om aan de gestelde (integriteits)verwachtingen te voldoen, waaronder de verwachting dat zij elkaar aanspreken op gedrag. Daarnaast hebben leidinggevend een zelfstandige taak om medewerkers aan te spreken op niet integer gedrag en zo nodig maatregelen te treffen. Zij kunnen daarbij alleen geloofwaardig zijn als zij zelf het goede voorbeeld geven. Dit betekent nogal wat voor leidinggevend. Van hen wordt inspirerend leiderschap en voorbeeldgedrag verlangd met betrekking tot integriteit. Zij moeten zich hier voortdurend van bewust zijn, laten zien dat integriteit belangrijk is en zich in het onderwerp verdiepen. Het is van belang dat zij integriteitsrisico's tijdig herkennen, benoemen en vervolgens op de juiste manier aanpakken. Dat zij dilemma's in alle openheid bespreken, positief gedrag belonen en de medewerkers met raad en daad terzijde (kunnen) staan. Daarbij horen zij de medewerkers die niet integer gedrag aan de orde stellen ook te steunen en waar nodig te beschermen. Alleen dan kunnen medewerkers zich veilig genoeg voelen om elkaar en de leiding aan te spreken op niet integer gedrag.

Voorbeeldfunctie leidinggevend: dit gaat niet vanzelf!

Bovenstaande betekent dat de werkgever ook nadrukkelijk een verantwoordelijkheid heeft naar leidinggevend toe, namelijk hen in staat moet stellen en waar nodig moet begeleiden om hun rol naar behoren te kunnen vervullen. Verder is collegiaal beraad tussen leidinggevend onderling belangrijk om te toetsen of er op een juiste manier invulling wordt gegeven aan de rol van het management.

Ter versterking van het integriteitsbewustzijn van medewerkers en leidinggevend en kan de gedragscode worden gebruikt bij training en opleiding.

2.2 Een goede overheidswerknemer en ambtenaar

Sinds 1 januari 2020 is jouw ambtelijke aanstelling gewijzigd in een arbeidsovereenkomst. Als goed overheidswerknemer kom je ten opzichte van jouw werkgever de verplichtingen die uit de arbeidsrelatie voortvloeien na. Maar je blijft ook ambtenaar en moet daarom voldoen aan de verplichtingen die de Ambtenarenwet jou oplegt en je als goed ambtenaar gedragen.

Van jou wordt ambtelijk vakmanschap verwacht. Als goed ambtenaar hoor jij je werk goed, betrokken én gewetensvol te doen. Trouw aan de publieke taak staat hierbij voorop. Dit doet een groot beroep op jouw oordeelsvermogen, omdat iedere situatie weer anders is. Daarbij dien je het algemeen belang en houd je rekening met de gerechtvaardigde belangen van degenen die een beroep op jou doen. Dit vereist betrokkenheid, wijsheid en moed. Betrokkenheid bij jouw organisatie en bij het algemene belang dat je dient. Wijsheid om in moeilijke situaties de juiste afweging te kunnen maken en moed om daadkrachtig te zijn en je morele oordeel om te zetten in moreel handelen. Verwacht wordt dat jij hierin jouw eigen verantwoordelijkheid neemt en bereid bent om jouw keuzes vooraf of achteraf te laten toetsen. Bij het nemen van eigen verantwoordelijkheid hoort ook dat je integriteitsvraagstukken bespreekt met collega's en met je leidinggevende, of eventueel met de vertrouwenspersoon. Dit is geen teken van zwakte of onkunde maar juist van ambtelijke professionaliteit.

Loyaliteitsconflicten

Er kunnen zich bijzonder lastige situaties voordoen waarbij jouw ambtelijke professionaliteit je in een loyaliteitsconflict brengt en je op dat moment zult moeten beslissen hoe je daarmee omgaat. Belangrijk is dat je de juiste procedures volgt. Een vertrouwenspersoon kan je daarbij helpen.

Goed gedrag binnen en buiten diensttijd

Je werk gewetensvol doen gebeurt in de dagelijkse praktijk en is niet werkplek en werktijd gebonden. We leven in een digitale wereld, waarbij sprake is van flexibele werkvormen met een dunne scheidslijn tussen werk en privé. Het is belangrijk om je dit te realiseren, omdat ook je privégedrag van invloed kan zijn op jouw goed ambtenaarschap. Dit komt in deze gedragscode herhaaldelijk naar voren.

Ook privégedrag telt

Deze gedragscode helpt je om integer te handelen en zo mede invulling te geven aan het goed ambtenaarschap. Door vooral te letten op de achterliggende bedoeling van de gedragscode en de hierna te bespreken waarden, word je ook geholpen om de juiste keuzes te maken in situaties waarin de code niet direct voorziet. Kom je er zelf niet uit, maak het dan aan de hand van deze gedragscode met elkaar bespreekbaar.

3. Waarden integriteit

3.1 Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

Burgers en externe partijen moeten erop kunnen vertrouwen dat de overheid niet bevooroordeeld of partijdig is en dat beslissingen op objectieve gronden worden genomen. Daarom moet je als ambtenaar onafhankelijk en onpartijdig zijn. Het algemeen belang dat je dient staat voorop en jouw persoonlijk belang is daaraan ondergeschikt. Je mag je niet laten leiden door eigen belang of oneigenlijke motieven. Eigen belang is bijvoorbeeld dat je persoonlijk voordeel hebt bij een bepaalde beslissing die je als ambtenaar neemt. Van oneigenlijke motieven is bijvoorbeeld sprake als je bij jouw beslissing discrimineert.

Geen belangenverstrengeling en geen vriendjespolitiek

Belangenverstrengeling treedt op als je zelf direct of indirect belanghebbende of partij bent bij een beslissing waar je als ambtenaar invloed op hebt. Dit kan ook het geval zijn als niet jijzelf, maar jouw partner, een vriend of kennis belang heeft bij die beslissing. Je kunt ook onder druk gezet worden of verleid worden door anderen om in jouw werk hun belangen te dienen. Belangenverstrengeling, of zelfs de schijn ervan, moet je zien te voorkomen. Praat erover. Door op tijd in te grijpen neem je jezelf en de organisatie in bescherming.

3.2 Betrouwbaarheid en zorgvuldigheid

Voor de burger moet jij als vertegenwoordiger van de overheid betrouwbaar zijn. Dat wil zeggen dat je hem correct behandelt, afspraken en toezeggingen nakomt en waarmaakt wat je belooft. Dit heeft te maken met geloofwaardigheid: van jou en van de overheidsorganisatie die jij vertegenwoordigt.

Zeg wat je doet en doe wat je zegt

Betrouwbaar zijn betekent ook dat je zorgvuldig omgaat met de bevoegdheden, middelen en informatie waarover je als ambtenaar beschikt. Bijvoorbeeld, door het – al dan niet bewust – lekken van (gevoelige of vertrouwelijke) informatie wordt het vertrouwen in de overheid geschaad. Bevoegdheden en informatie gebruik je alleen voor het doel waarvoor je ze hebt verkregen. Je deelt vertrouwelijke informatie niet met anderen. Bij besluitvorming weeg je alle relevante belangen af. En je gaat zuinig en efficiënt om met overheidsmiddelen, waaraan door de belastingbetaler wordt bijgedragen.

Gebruik bevoegdheid, middelen en informatie zorgvuldig

Ook in de omgang met anderen ben je betrouwbaar en zorgvuldig. Van jou wordt naar de ander correct, fatsoenlijk, en respectvol gedrag verwacht. Je neemt de ander serieus en respecteert diens privacy. Zowel in relatie tot burgers en externe partijen als in relatie tot collega's, dus ook leidinggevend en ondergeschikten.

Wees zorgvuldig in de omgang met anderen

3.3 Eigen verantwoordelijkheid

Tegenwoordig is sprake van steeds meer direct contact tussen ambtenaren en burgers, de overheid is toegankelijker geworden en er wordt gebruik gemaakt van allerlei netwerken en snelle en moderne communicatiemiddelen. Als ambtenaar ben je daarbij steeds zichtbaarder voor het publiek. De keerzijde hiervan is dat incidenten snel worden uitvergroot en politiek worden gemaakt. Dit stelt hoge eisen aan jouw vaardigheden en veronderstelt een hoge mate van eigen verantwoordelijkheid in jouw handelen.

Elkaar aanspreken en verantwoording afleggen

Je zult je bewust moeten zijn van je zichtbaarheid en van het feit dat je voortdurend aanspreekbaar bent op jouw gedrag. Dit maakt dat je verantwoordelijkheid moet nemen voor jouw gedrag en daarover ook (achteraf) verantwoording aflegt. Maar er wordt ook verantwoordelijkheid van je verwacht voor de integriteit van de organisatie als geheel. Dit vergt dat je niet afzijdig blijft, de ander steunt bij het maken van de juiste afwegingen en zo nodig de ander aanspreekt als sprake is van niet integer gedrag.

De hierboven besproken waarden geven een algemene richting aan ons handelen. Voor sommige onderwerpen gelden echter meer specifieke normen en regels. Die worden hierna behandeld.

4 Belangenverstrengeling en gebruik publieke middelen

4.1 Geschenken, diensten en andere voordelen of beloningen

Artikel 8, eerste lid, aanhef en onderdeel e Ambtenarenwet 2017: [\(link\)](#)

Het is de ambtenaar niet toegestaan zonder toestemming van de overheidswerkgever giften, vergoedingen, beloningen en beloften van een derde aan te nemen of hierom te vragen, indien de ambtenaar als ambtenaar met deze derde betrekkingen onderhoudt.

Artikel 8, derde lid Ambtenarenwet 2017: [\(link\)](#)

Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de toepassing van het eerste (...) lid.

Artikelen 177 en 363 Wetboek van Strafrecht. [\(link toevoegen\)](#)

Als ambtenaar ben je in je werk betrouwbaar, onafhankelijk en onpartijdig. Je behandelt in je werk relaties gelijkwaardig en houdt professionele afstand. Je gebruikt je contacten in je werk niet om anderen of jezelf oneigenlijk, dus zonder dat daar een goede zakelijke reden voor is, te bevoordelen.

Omkoping en aanvaarding geschenken, diensten of andere voordelen

Het verlenen van gunsten aan relaties op wat voor manier dan ook en je daarvoor laten belonen of bevoordelen, is strafbaar. We noemen dat ambtelijke omkoping. Ook de schijn van omkoping moet je zien te voorkomen.

Om die reden is wettelijk vastgelegd dat je in relatie tot jouw werk niet zomaar geschenken mag aannemen van anderen. Dat mag alleen als je daar toestemming voor hebt. Met geschenken bedoelen we niet alleen giften, maar ook andere voordelen in de vorm van beloningen, vergoedingen, spaar- of kortingsregelingen (zoals airmiles of frequent flyer punten), diensten, gunsten, of beloften.

Laat je niet verleiden door geschenken en voordelen

Het is ondoenlijk om onder elke omstandigheid vooraf toestemming te vragen als iemand je iets aanbiedt. Daarom gelden er bepaalde uitgangspunten. Openheid en bespreekbaarheid zijn daarbij belangrijke randvoorwaarden: dit helpt niet alleen om verleidingen te herkennen en de juiste afweging daarin te maken, maar bevordert ook het vertrouwen in elkaar.

Uitgangspunten voor geschenken, diensten en voordelen:

- **bewaak je onafhankelijkheid: de achtergrond van het aanbod is bepalend;**
- **neem geen overdreven dure geschenken aan (in de regel accepteer je sowieso geen geschenken van meer dan €50,-);**
- **houd rekening met beleefdheidsnormen;**
- **wees open over de situatie, wat betekent dat je:**
 - * **er melding van maakt (voor- of achteraf) bij jouw leidinggevende;**
 - * **dilemma's bespreekt met je leidinggevende en collega's;**
 - * **geen geschenken ontvangt op je huisadres;**
 - * **via het werk verkregen voordelen (zoals spaarpunten) niet privé gebruikt.**

Wat betekent dat in de praktijk?

Denk altijd na over wie jou op welk moment iets aanbiedt en wat de achtergrond daarvan kan zijn. Is sprake van een beleefdheidsuitwisseling, zonder bijbedoelingen? Dan is er meestal geen bezwaar om het aan te nemen. Denk bijvoorbeeld aan een bos bloemen of fles wijn als bedankje voor een op verzoek gegeven presentatie.

Of krijg je een relatiegeschenk van een externe relatie, die jou mogelijk gunstig wil stemmen bij toekomstige beslissingen, bijvoorbeeld het toekennen van vervolgoopdrachten? Loopt er misschien zelfs een aanbestedingstraject waar die externe relatie in meedingt? De waarde van het geschenk is dan niet bepalend. Het gaat erom of jouw onafhankelijkheid kan worden aangetast. Laat je in dat geval niet verleiden. Accepteer het aanbod niet en leg uit waarom, zodat de schenker dat begrijpt en er in het vervolg rekening mee kan houden.

Ga voor jezelf na of een geschenk niet overdreven duur is. Een kostbare fles champagne als bedankje voor een presentatie lijkt niet goed in verhouding. Gebruikelijk is dat je een geschenk met een waarde van meer dan €50,- sowieso niet aanneemt. In sommige situaties, bijvoorbeeld bij buitenlandse relaties, kan dat anders liggen. Toepasselijke gebruiken en omgangsvormen kunnen dan vereisen dat je het geschenk uit beleefdheid aanneemt, ook als dat duurder is.

Als je een geschenk (in eerste instantie) aanneemt of het wordt je bijvoorbeeld toegezonden, kan dat verschillende gevolgen hebben: je mag het houden, je moet het terugsturen/alsnog het aanbod weigeren, of je moet het afstaan. Voor het afstaan kunnen verschillende afspraken van toepassing zijn: denk aan verloting, verdeling, tentoonstelling, bestemming voor algemeen gebruik of voor een goed doel. Als er aanleiding voor is, bijvoorbeeld uit veiligheidsoverwegingen, kan ook vernietiging noodzakelijk zijn.

Denk hierover na:

- Een geschenk hoeft niet tastbaar te zijn, het kan bijvoorbeeld ook gaan om een uitnodiging, het verlenen van een dienst, of het aanbieden van korting in de privésfeer;
- Je bent kwetsbaarder voor beïnvloeding of het wekken van de schijn van beïnvloeding als je met een zakelijke relatie privécontact hebt of zelfs bevriend bent. De grens tussen privé en werk is dan moeilijk te trekken.

4.2 Uitnodigingen, commerciële activiteiten en sponsoring

Uitnodigingen

Netwerken kan deel uitmaken van je functie. Daarbij kan het voorkomen dat je uitnodigingen krijgt van externe partijen. Daar mag je best op ingaan, zolang je er maar verstandig mee omgaat en de omstandigheden in het oog houdt. Het ingaan op uitnodigingen moet functioneel, sober (passend bij de omstandigheden) en doelmatig zijn. Ook de wederkerigheid van uitnodigingen is een aspect om rekening mee te houden.

Laat jezelf niet fêteren

Evenals bij het aannemen van geschenken, geldt voor het ingaan op uitnodigingen dat de context waarbinnen dit plaatsvindt van belang is. Een zakelijke bespreking combineren met een etentje? Dat hoeft niet verkeerd te zijn. Maar het op uitnodiging van een externe zakenrelatie bijwonen van een sportevenement in de VIP-lounge ligt gevoelig. En als die zakenrelatie toevallig ook meedingt naar een opdracht, heb je echt een probleem.

Uitgangspunten voor uitstapjes, reizen, etentjes en evenementen:

- **bespreek uitnodigingen vooraf;**
- **vraag je af of het voldoende functioneel is;**
- **betaal (zoveel mogelijk) zelf;**
- **declareer gemaakte kosten conform de daarvoor bestaande regels.**

Om je niet onnodig in de problemen te brengen geldt de afspraak dat uitnodigingen met elkaar worden besproken, met je leidinggevende en met collega's in het werkoverleg. Zo kun je van elkaar en van voorkomende situaties leren. Het is niet zo dat je nooit iets op kosten van de ander mag accepteren: dat hangt helemaal af van de situatie, de voor die situatie algemeen aanvaarde omgangsvormen en de omvang van de kosten. Waar het om gaat is dat je, als je een uitnodiging van een externe partij accepteert, jouw onafhankelijkheid bewaakt en jezelf niet op ongepaste wijze laat 'fêteren'.

Commerciële activiteiten

Het komt regelmatig voor dat ambtenaren vanuit hun deskundigheid worden uitgenodigd om op te treden als spreker, of bijvoorbeeld als lid van een deskundigenpanel, op een commercieel georganiseerd congres of symposium. Anderen, onder wie ook weer collega-ambtenaren, komen daar dan tegen betaling van (soms hoge) toegangsgelden naar luisteren. Dat wringt. In de eerste plaats omdat de rijksoverheid streeft naar kennisdeling, zonder dit te commercialiseren. In de tweede plaats omdat efficiënt moet worden omgegaan met de besteding van overheidsmiddelen.

Aan de andere kant is een dergelijke samenwerking van deze tijd en kan het zeker nuttig en wenselijk zijn om dit, soms ook op commercieel gebied, te doen. Bijvoorbeeld als de activiteit belangrijk is voor het ontwikkelen, uitleggen, of uitdragen van beleid. Het management bepaalt of dit het geval is. Ook hier geldt dat transparantie en openheid noodzakelijk zijn om een goede afweging te kunnen maken.

Geen commercialisering van overheidskennis

Uitgangspunten voor commerciële activiteiten binnen de ambtelijke functie, zoals het spreken op congressen e.d.:

- **geen medewerking tenzij uitdrukkelijk anders wordt afgesproken;**
- **je bespreekt het vooraf met je leidinggevende;**
- **je laat je er niet voor betalen.**

Commerciële activiteiten kunnen ook plaatsvinden als nevenactiviteit. In dat geval gelden de regels voor nevenwerkzaamheden. Ook heb je te maken met de regels voor externe communicatie. Beide onderwerpen worden in deze gedragscode behandeld.

Sponsoring

Voorzichtigheid is geboden ten aanzien van sponsoring en fondswerving van personeelsactiviteiten. Bij sponsoring valt te denken aan externe financiering van activiteiten van sportclubs, of andere personeelsverenigingen of –stichtingen waarvan het lidmaatschap is voorbehouden aan rijksambtenaren. Hoewel dergelijke verenigingen en stichtingen niet onder de rijksoverheid vallen, kunnen zij wel met de rijksoverheid in verband worden gebracht.

Externe financiering kan (de schijn van) belangenverstrengeling met zich meebrengen, bijvoorbeeld als die sponsor een belangrijke opdracht voor de rijksoverheid uitvoert, een raamcontract met (een onderdeel van) de rijksoverheid heeft afgesloten, of een opdracht uitvoert bij het dienstonderdeel waar ook de personeelsactiviteit plaatsvindt.

Wil ik mij met deze sponsor inlaten?

Ook kan sponsoring van personeelsactiviteiten een ongewenst effect hebben op het imago van de rijksoverheid of een onderdeel daarvan. Het is belangrijk om je van deze risico's bewust te zijn. Interne fondswerving of sponsoring komt ook voor, zoals bij een privé-initiatief van een ambtenaar die voor een goed doel deelneemt aan een run of tour. Voor zover hieraan een bijdrage uit publieke middelen plaatsvindt, zal dit qua kosten zeer beperkt moeten blijven en bij voorkeur in de facilitaire sfeer (t-shirts/bidons) zijn.

Uitgangspunten voor sponsoring:

- ga er verstandig en transparant mee om;
- voorkom belangenverstrengeling;
- leg het bij twijfel voor aan de ambtelijke leiding.

Op deze wijze voorkom je dat je ongewild in de problemen raakt.

4.3 (Privé)gebruik van overheidsmiddelen en -voorzieningen

- *Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving van 23 juni 2016 en eventuele aanvullende organisatiespecifieke regelingen.*

Voor je werk krijg je de beschikking over overheidsmiddelen en -voorzieningen, zoals een computer, laptop of tablet, een smartphone, allerlei kantoorartikelen, print- en kopieerapparatuur. Ook krijg je toegang tot het internet en intranet, ontvang je een toegangspas en kun je voor je werk gebruik maken van bedrijfsvervoer of openbaar vervoer. Van jou als ambtenaar wordt verwacht dat je daar op betrouwbare en zorgvuldige wijze mee omgaat.

Gepast gebruik voor het werk

Respecteer het feit dat het om overheidsmiddelen gaat die je voor het werk ter beschikking worden gesteld. Gebruik ze voor het doel waarvoor je ze hebt gekregen en ga er voorzichtig en zuinig, dus zonder onnodige verspilling, mee om. Let bij het gebruik van mobiele apparatuur op je dataverbruik.

Geen verspilling van overheidsgeld

Houdt ook rekening met eventuele bijzondere gebruiksvoorwaarden en beveiligingsvoorschriften, of contractvoorwaarden die zijn gesteld. Voor het gebruik van internet, e-mail en andere digitale middelen gelden specifieke regels. Rijksbreed geldt de Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving. Voor jouw organisatie kunnen aanvullende regels of procedures gelden. Het downloaden van illegale software, het bekijken, downloaden of verspreiden van pornografische, racistische, discriminerende, beledigende, aanstootgevende of (seksueel) intimiderende teksten en afbeeldingen, of het versturen van berichten die (kunnen) aanzetten tot haat en/of geweld, is verboden.

Zorgvuldig gebruik van middelen en voorzieningen betekent ook dat je alleen zakelijk en werkelijk gemaakte kosten declareert die niet al op andere wijze vergoed worden (denk bijvoorbeeld aan representatiekostenvergoeding), de mobiliteitskaart niet voor privéreizen gebruikt en je toegangspas niet aan anderen uitleent.

Gepast privégebruik

Bij moderne arbeidsverhoudingen past het niet privégebruik van bedrijfsmiddelen en – voorzieningen geheel te verbieden. Omgekeerd zul je ook wel eens eigen middelen gebruiken voor het werk. Houd voor ogen dat het overheidsmiddelen, dus publieke middelen betreft die – uiteindelijk – uit belastinggeld worden gefinancierd.

Gepast privégebruik mag, tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken of bepaald. Misbruik, dat wil zeggen overdadig, onnodig, storend of schadelijk privégebruik, is niet toegestaan. Het is ondoenlijk om vooraf precies aan te geven wanneer er sprake is van misbruik en wanneer niet. Dit doet een beroep op je eigen verantwoordelijkheid en oordeelsvermogen. Er is altijd sprake van een grijs gebied: bespreek daarom in voorkomende gevallen met je leidinggevende wat wel of niet mag. Wees transparant en maak hierover afspraken.

Voorbeelden van niet-toegestaan privégebruik:

- doelbewust voor privégebruik downloaden op kosten van de werkgever;
- veelvuldig, langdurig of omvangrijk voor jezelf kopiëren op het werk;
- veelvuldig of langdurig privé bellen, chatten of internetsites bezoeken tijdens het werk;
- privé bestellingen plaatsen of boekingen doen via je werkaccount;
- zonder toestemming spullen van het werk voor jezelf mee naar huis nemen;
- het verhandelen of te koop aanbieden van spullen van het werk.

Dienstauto's

Als aan jou een auto van de dienst of via de dienst (leaseauto) ter beschikking is gesteld, ga hier dan zorgvuldig mee om en houd je aan de voorschriften. Een dienstauto kan soms als zodanig herkenbaar zijn, wees je daarvan bewust. Privégebruik is toegestaan indien en voor zover je daar schriftelijk toestemming voor hebt verkregen. Voor de privékilometers draag je een eigen bijdrage af.

4.4 Financiële belangen en handel in effecten

Artikel 5, eerste lid, aanhef en onderdeel d Ambtenarenwet 2017: [\(link\)](#)

Een overheidswerkgever draagt zorg voor de aanwijzing van ambtenaren die werkzaamheden verrichten waaraan in het bijzonder het risico van financiële belangenverstrengeling of het risico van oneigenlijk gebruik van koersgevoelige informatie verbonden is, het aanwijzen van de financiële belangen die zij niet mogen bezitten of verwerven en de registratie van de door hen gedane meldingen als bedoeld in artikel 8, tweede lid, onderdeel b.

Artikel 8, eerste lid, aanhef en onderdeel c Ambtenarenwet 2017: [\(link\)](#)

Het is de ambtenaar niet toegestaan financiële belangen te hebben, effecten te bezitten of effectentransacties te verrichten waardoor de goede vervulling van zijn functie of de goede functionering van de openbare dienst, voor zover deze in verband staat met zijn functievervulling, niet in redelijkheid zou zijn verzekerd.

Artikel 8, eerste lid, aanhef en onder d Ambtenarenwet 2017:

Het is de ambtenaar niet toegestaan financiële belangen te bezitten of te verwerven, welke door de overheidswerkgever waarmee hij een arbeidsovereenkomst heeft zijn aangewezen op de voet van artikel 5, eerste lid, onderdeel d

Artikel 8, tweede lid, aanhef en onderdeel b Ambtenarenwet 2017:

De ambtenaar is verplicht aan de overheidswerkgever waarmee hij een arbeidsovereenkomst heeft indien hij is aangewezen in de zin van artikel 5, eerste lid, onderdeel d melding te doen van zijn financiële belangen alsmede van het bezit van en transacties met effecten die de belangen van de openbare dienst voor zover deze in verband staat met zijn functie vervulling, kunnen raken en daaromtrent desgevraagd nadere informatie te verschaffen.

Artikel 8, derde lid Ambtenarenwet 2017:

Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de toepassing van het eerste (...) lid.

Zie ook de Model uitvoeringsregeling financiële belangen van 8 april 2014, door het SGO vastgesteld op 16 april 2014.

Mogelijk heb je financiële belangen in één of meer bedrijven, handel je in effecten of ben je van plan dat te gaan doen. Dit kan risico's opleveren, bijvoorbeeld door belangenverstrengeling of voorkennis van koersgevoelige informatie. Jouw werkgever heeft de plicht om functies aan te wijzen die op dit punt extra risicovol zijn en voor jou geldt in dat geval de plicht om die financiële belangen te melden.

Uitgangspunten voor financiële belangen :

- **de werkgever wijst risicovolle functies aan in de organisatie;**
- **meld financiële belangen die de belangen van de dienst kunnen raken;**
- **financiële belangen die schadelijk zijn voor de dienst zijn verboden;**
- **houd vertrouwelijke, koersgevoelige informatie waarover je als ambtenaar beschikt geheim en gebruik deze niet om jezelf of anderen te bevoordelen.**

Voor de meldplicht bij aangewezen functies geldt dat er een relatie moet zijn met jouw ambtelijke functie en er is pas sprake van een verbod als door de financiële belangen het goed functioneren van jou, of dat van de dienst, niet meer is verzekerd. Openheid en bespreekbaarheid zijn belangrijk. Denk ook aan financiële belangen van jouw partner, want zijn dat niet indirect jouw belangen? Twijfel je of je moet melden, betrek dan je leidinggevende of een vertrouwenspersoon erbij. Sommige organisaties hebben hiervoor een speciaal aangestelde functionaris, de compliance officer.

4.5 Nevenwerkzaamheden en onverenigbare functies

Artikel 5, eerste lid, aanhef en onderdeel b Ambtenarenwet 2017(linkjes)

Een overheidswerkgever draagt zorg voor de registratie van nevenwerkzaamheden van ambtenaren die de belangen van de dienst voor zover deze in verband staan met hun functie vervulling, kunnen raken.

Artikel 5, eerste lid, aanhef en onderdeel c Ambtenarenwet 2017:

Een overheidswerkgever draagt zorg voor de openbaarmaking van de krachtens onderdeel b geregistreerde nevenwerkzaamheden van ambtenaren aangesteld in een functie waarvoor ter bescherming van de integriteit van de openbare dienst openbaarmaking van nevenwerkzaamheden noodzakelijk is.

Artikel 5, derde lid Ambtenarenwet 2017:

Bij algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden vastgesteld met betrekking tot het bepaalde in het eerste lid.

Artikel 8, eerste lid, aanhef en onderdeel a:

Het is de ambtenaar niet toegestaan nevenwerkzaamheden te verrichten waardoor de goede vervulling van de functie of de goede functionering van de openbare dienst, voor zover deze in verband staat met zijn functievervulling, niet in redelijkheid zou zijn verzekerd.

Artikel 8, tweede lid, aanhef en onderdeel a Ambtenarenwet 2017:

De ambtenaar is verplicht aan de overheidswerkgever waarmee hij een arbeidsovereenkomst heeft opgave te doen van de nevenwerkzaamheden die hij verricht of voornemens is te gaan verrichten, die de belangen van de dienst voor zover deze in verband staan met zijn functievervulling, kunnen raken.

Artikel 8, derde lid Ambtenarenwet 2017:

Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de toepassing van het eerste en tweede lid.

Zie verder:

- Wet Incompatibiliteiten Staten-Generaal en Europees Parlement

Wat zijn nevenwerkzaamheden?

Nevenwerkzaamheden zijn alle werkzaamheden die je naast je werk als ambtenaar verricht, betaald of onbetaald en ongeacht de omvang, duur en vorm waarin je dit doet. Zij maken geen deel uit van je werkzaamheden als ambtenaar en vinden plaats in eigen tijd (dit kan ook verlof zijn). Ook het op persoonlijke titel schrijven van een artikel of spreken op een congres valt hieronder.

De Rijksoverheid moedigt ambtenaren aan om in hun vrije tijd vrijwilligerswerk te doen, of bestuurlijke taken te vervullen in gemeenteraden, verenigingen of stichtingen. En het uitoefenen van commerciële activiteiten, een betaalde baan of eigen bedrijf naast een ambtelijke functie is steeds normaler. Die wisselwerking tussen markt, maatschappij en overheid biedt veel kansen en voordelen. Meestal geeft dit geen problemen. Maar soms wel, door (de schijn van) belangenverstremming of een ongewenst effect op het imago van jou als ambtenaar of het imago van de dienst. Daarom gelden er regels voor nevenwerkzaamheden.

Uitgangspunten voor nevenwerkzaamheden:

- **meld nevenwerkzaamheden die de belangen van de dienst kunnen raken;**
- **nevenwerkzaamheden die jouw functioneren of het functioneren van de dienst schaden zijn verboden;**
- **herbeoordeel nevenwerkzaamheden bij gewijzigde omstandigheden;**
- **gemelde, toegestane nevenwerkzaamheden van leden van de topmanagementgroep worden (met de voorwaarden) openbaar gemaakt.**

Meldplicht en weging integriteitsrisico

Er geldt een meld- en registratieplicht voor nevenwerkzaamheden die in relatie tot jouw ambtelijke functievervulling de belangen van de dienst kunnen raken. Aangezien het jouw nevenwerkzaamheden zijn, zul je in eerste instantie zelf moeten beoordelen of deze onder de meldplicht vallen of niet. Nevenwerkzaamheden die op geen enkele manier het dienstbelang kunnen raken hoef je niet te melden.

Twijfel je, bespreek dan met jouw leidinggevende of een vertrouwenspersoon of je de nevenwerkzaamheden formeel meldt en laat registreren. Voor de registratie van nevenwerkzaamheden zijn speciale formulieren beschikbaar (via P-Direkt/P&O).

Sta hierbij stil voor de afweging of je nevenwerkzaamheden moet melden:

- vertonen de nevenwerkzaamheden overeenkomsten met jouw ambtelijke functie en werkterrein?
- heb je voor de nevenwerkzaamheden te maken met hetzelfde netwerk (personen, bedrijven en instanties) als in jouw ambtelijke functie?
- heb je door jouw ambtelijke functie de nevenwerkzaamheden verkregen?
- maak je in de nevenwerkzaamheden gebruik of heb je voordeel van informatie, of specifieke kennis en vaardigheden uit jouw ambtelijke functie?
- hoe omvangrijk zijn de nevenwerkzaamheden wat tijd en/of verdiensten betreft?
- wat voor reputatie heeft de organisatie, branche of persoon waarvoor je de nevenwerkzaamheden verricht?
- hoe kan er in de openbaarheid tegen de nevenwerkzaamheden worden aangekeken?
- kost de nevenfunctie zo veel tijd en energie dat jouw ambtelijke functie eronder kan lijden?
- leiden de nevenwerkzaamheden tot een overtreding van de Arbeidstijdenwet?

Nevenwerkzaamheden? Alleen als het kan:

Melding en registratie van nevenwerkzaamheden stellen jouw leidinggevende in staat om de toelaatbaarheid ervan vooraf toetsen en risico's tijdig te ondervangen. Zo worden zowel de dienst als jijzelf beschermd. Samen onderzoek je of zich daadwerkelijk een integriteitsrisico voordoet en welke maatregelen jijzelf of jouw leidinggevende daartegen kan nemen. Zo nodig stelt jouw leidinggevende nadere voorwaarden. Besteed er regelmatig aandacht aan en herbeoordeel de situatie bij gewijzigde omstandigheden (in de nevenwerkzaamheden of de ambtelijke functie).

Verboden nevenwerkzaamheden en onverenigbaarheid van functies

Er geldt een verbod op nevenwerkzaamheden als door jouw nevenwerkzaamheden het goed functioneren van jou als ambtenaar, of het goed functioneren van de dienst, niet langer is verzekerd. Bijvoorbeeld als zij jouw beschikbaarheid en inzetbaarheid voor de ambtelijke functie, jouw imago als ambtenaar of het imago van de dienst waarvoor je werkt ongewenst beïnvloeden en dit niet met minder vergaande maatregelen dan een verbod is te ondervangen. Als het niet is op te lossen, dan zul je die nevenwerkzaamheden zolang je jouw ambtelijke functie blijft vervullen niet mogen starten of ermee moeten stoppen.

Ook als op jouw functievervulling op zichzelf geen aanmerkingen zijn te maken kan het verband tussen de nevenwerkzaamheden en het uitoefenen van de functie in openbare dienst onaanvaardbaar zijn. Als jouw nevenwerkzaamheden maken dat aan jouw betrouwbaarheid kan worden getwijfeld, heeft dit namelijk invloed op het vertrouwen dat in jou als ambtenaar en in de overheid wordt gesteld. Dit kan jouw goed functioneren of het goed functioneren van de dienst waarvoor je werkt op een onaanvaardbare manier in de weg staan. In sommige gevallen kunnen nevenwerkzaamheden naar buiten toe de schijn oproepen dat de noodzakelijke onafhankelijke opstelling in jouw ambtelijke functie niet is gewaarborgd.

Deze schijn alleen al kan zo onwenselijk zijn dat het jouw goed functioneren of het goed functioneren van de dienst te zeer belemmert. De aard van jouw functie en werkzaamheden speelt hierbij een belangrijke rol. Sommige functies zijn wat dit betreft kwetsbaarder dan andere en zullen striktere eisen stellen aan nevenwerkzaamheden. Maar ook de aard van de nevenwerkzaamheden speelt een rol. Bijvoorbeeld, als met de nevenwerkzaamheden zelf een grondrecht wordt uitgeoefend, zullen die nevenwerkzaamheden minder snel verboden kunnen worden.

Wettelijk is vastgelegd dat rijksambtenaren hun functie niet kunnen vervullen in combinatie met het lidmaatschap van de Eerste of Tweede Kamer of het Europees Parlement, dit is onverenigbaar. Voor alle duidelijkheid: andere politieke functies of een bestuursfunctie bij een vakbond zijn niet uitgesloten naast je werk als ambtenaar.

4.6 Afkoelingsperiode bij gevoelige overstap naar ander werk

Wanneer is er sprake van een gevoelige overstap?

In uitzonderlijke gevallen kan de overstap vanuit de rijksdienst naar ander werk gevoelig liggen omdat daar integriteitsrisico's aan verbonden zijn. Te denken valt aan een overstap vanuit een kwetsbare functie (zie de tekst onder 8.3) naar werk dat als nevenfunctie meldplichtig of zelfs verboden zou zijn. Het gaat erom dat de belangen van de dienst kunnen botsen met de belangen van jouw nieuwe werk, als zelfstandige of in dienst van een werkgever.

Nieuwe baan? Pas op voor botsing van belangen.

Het is belangrijk om vooruit te denken, mogelijke risico's te onderkennen en die bespreekbaar te maken. Je neemt daarmee zowel de dienst als jezelf in bescherming. Dit vereist openheid en wederzijds vertrouwen. Met alleen het naleven van de geheimhoudingsplicht ben je er vaak nog niet.

Uitgangspunten voor een gevoelige overstap:

- **wees transparant over je nieuwe werk en meldt de overstap tijdig;**
- **bespreek de risico's;**
- **spreek een afkoelingsperiode af: dit is altijd maatwerk.**

Afkoelingsperiode voorafgaand aan uitdiensttreding

Om problemen voor te zijn, kan een afkoelingsperiode helpen. Hiermee wordt bedoeld dat je voorafgaand aan de overstap al een bepaalde afstand neemt van jouw ambtelijke functie. Door afspraken te maken over bijvoorbeeld de toegang tot bepaalde informatie, of de taken en verantwoordelijkheden die je hebt tot het moment van overgang. Wederzijds kunnen ook afspraken worden gemaakt om een persoonlijke confrontatie vanuit jouw nieuwe werk gedurende een bepaalde periode te vermijden. Wat het beste werkt zal per situatie verschillen, maar jouw medewerking is noodzakelijk en het heeft pas effect als je bereid bent een gevoelige overstap tijdig te melden bij jouw leidinggevende. Met jouw belangen moet wel voldoende rekening gehouden worden.

4.7 Omgang met lobbyisten

Artikel 5.3 WHO Framework Convention on Tobacco Control (WHO-Kaderverdrag inzake tabaksontmoediging):

In setting and implementing their public health policies with respect to tobacco control, parties shall act to protect these policies from commercial and other vested interests of the tobacco industry in accordance with national law.

Circulaire lobbyverbod bewindspersonen van 1 oktober 2017

Je kunt in je werk te maken krijgen met lobbyisten. Dat zijn belangenbehartigers die besluitvorming proberen in hun voordeel te beïnvloeden. Dat mag. Maar ben je je daarvan wel altijd bewust? En hoe ga je er vervolgens mee om?

Zorg dat je jouw werk transparant én onafhankelijk kunt doen. Wees je bewust van de belangen van lobbyisten en van de verschillende mogelijkheden van beïnvloeding. Dat kan heel direct gebeuren (door bijvoorbeeld een bezoek of uitnodiging), maar ook meer indirect (bijvoorbeeld door medefinanciering van onderzoek dat invloed heeft op beleid). Overleg met je collega's of leidinggevende waar die situaties in jouw werk aanwezig kunnen zijn.

Soms is het algemeen belang er mee gediend om contacten met lobbyisten te vermijden. In specifieke gevallen is dat ook vastgelegd, bijvoorbeeld ten aanzien van contacten met de tabaksindustrie. Op grond van internationale afspraken mag je de vaststelling en uitvoering van overheidsbeleid niet laten beïnvloeden door de commerciële en andere gevestigde belangen van de tabaksindustrie. Als er toch contacten plaatsvinden, staat transparantie voorop. Dit betekent onder andere dat verslagen van toegestaan overleg met de tabaksindustrie openbaar worden gemaakt op de website van de betrokken overheidsorganisatie.

Een ander verbod dat is vastgelegd is het lobbyverbod voor bewindspersonen gedurende twee jaar na hun aftreden, om (de schijn van) belangverstremgeling tegen te gaan. Voor jou betekent dit dat je gedurende die periode vanuit jouw ambtelijk functioneren geen zakelijke contacten mag onderhouden met de gewezen bewindspersoon op diens voormalig beleidsterrein. Als je op enige manier met zo'n situatie te maken krijgt, dan verwijst je door naar jouw Secretaris Generaal.

4.8 Inkoop, inhuur en aanbesteding

Artikel 8, eerste lid, aanhef en onderdeel b Ambtenarenwet 2017:

Het is de ambtenaar niet toegestaan middellijk of onmiddellijk deel te nemen aan aannemingen en leveringen ten behoeve van openbare diensten, tenzij de overheidswerkgever waarmee hij een arbeidsovereenkomst heeft daarvoor toestemming heeft verleend.

Artikel 8, derde lid Ambtenarenwet 2017(link)

Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de toepassing van het eerste (...) lid.

En verder:

- Brief minister BZK aan TK van 11 mei 2001, kst-32501-15 (norm voor totale uitgaven externe inhuur en maximumuurtarief buiten mantelcontracten);

- Code contractprocesbeheer rijksoverheid 2008;
- Wet normering topinkomens van 15 november 2012.
- Besluit vaststelling Algemene Rijksvoorwaarden voor inkoop (ARBIT-2016, ARIV-2016, ARVODI-2016);
- Circulaire afbouw van de inhuurvorm payrolling bij de sector Rijk van 1 april 2014;
- Circulaire Grensbedragen voor procedures Aanbestedingswet 2012 onder de Europese drempelwaarde van 3 augustus 2015;
- Aanbevelingen ADR-rapport van 7 januari 2015;

Zie ook: Aanbestedingswet 2012 en Aanbestedingsbesluit van 11 februari 2013.

Wat zijn de regels?

Inkoop, inhuur en aanbesteding is een specialistisch vakgebied. Je kunt algemene informatie vinden op het rijksweb, maar het is verstandig om in voorkomend geval een inkoopexpert te raadplegen. Daarnaast kunnen de kaders snel verouderen en de uitvoeringsregels en procedures bovendien per organisatie verschillen, bijvoorbeeld over het uitbrengen van offertes of over verplichte inschakeling van een Inkoop uitvoeringscentrum (IUC). De medezeggenschap heeft een eigen positie en valt voor hun inkoopbehoefte (bijvoorbeeld voor externe advisering) niet onder de standaardregels en -procedures. Zij bepaalt zelf wie zij inhuurt of inkoop en meldt dit bij de bestuurder.

Als je ermee te maken hebt, stel jezelf dan goed op de hoogte van de regels en procedures die op dat moment voor jouw organisatie gelden en leeft deze na. Zowel voor ambtenaren die een bepaalde inkoopbehoefte hebben als voor hun adviseurs, waar onder de inkoopexperts, geldt dat waakzaamheid ten aanzien van integriteitsrisico's is geboden. Het inkoopproces hoort zorgvuldig en onpartijdig te gebeuren. Iedere schijn van ongeoorloofde beïnvloeding moet worden voorkomen. Het gaat immers om de besteding van overheidsmiddelen.

Het is belangrijk dat de juiste inkoopprocedure wordt gevolgd, ook als sprake is van vervolgoopdrachten. Slechts tot een bepaald grensbedrag is één-op-één opdrachtverlening mogelijk. Daarboven vindt concurrentiestelling plaats. Vanaf een bepaald drempelbedrag is een aanbesteding volgens Europese richtlijnen verplicht. Bij aanbestedingen die openbaar toegankelijk zijn kan iedere geïnteresseerde onderneming zich aanmelden of een offerte indienen. Bij overige aanbestedingen bepaalt de aanbestedende dienst aan wie er een offerte wordt gevraagd.

Belangrijk bij één op één opdrachtverlening is dat je zakelijk kan motiveren aan wie je de opdracht gunt of, als sprake is van één of meerdere offertes, aan wie je een offerte vraagt. Daarmee verantwoord je de beslissing en maak je de overwegingen transparant. Houd je verre van belangenverstrengeling en vriendjespolitiek. Meerdere aanbieders kunnen met elkaar concurreren op prijs en kwaliteit. Doel hiervan is gelijke kansen, keuzes op basis van zakelijke argumenten en geen verspilling van overheidsgeld.

Uitgangspunten voor inkoop, inhuur en aanbesteding :

- **eerlijke concurrentie staat voorop;**
- **houd je aan de geldende regels en procedures;**
- **waak voor verleidingen en voorkom (de schijn van) bevoordeling, beïnvloeding of belangenverstrengeling;**
- **ga zorgvuldig om met beschikbare informatie;**
- **voorkom dat je onterecht toezeggingen doet of verwachtingen wekt;**
- **waarborg onafhankelijke besluitvorming.**

De regels en procedures voor inkoop en aanbesteding bevatten integriteitswaarborgen voor eerlijke concurrentie en het tegengaan van (schijnbare) belangenverstrengeling en vriendjespolitiek. Het is bijvoorbeeld niet de bedoeling dat je invloed kunt uitoefenen op het proces als je bij de andere partij privécontacten hebt. Mocht je hier tegenaan lopen, dan meld je dit vooraf, zodat geregeld kan worden dat niet jij, maar een ander de kwestie behandelt. Ook zakelijke contacten kunnen je op een onwenselijke manier beïnvloeden en je met allerlei lokkertjes (bijvoorbeeld geschenken, voordelen, uitnodigingen) verleiden. Vooral bij langdurige contacten is het van belang om alert te blijven.

Blijf ook scherp in vertrouwde relaties!

Ter voorkoming van problemen behoren er meerdere personen betrokken te zijn bij de besluitvorming over inkoop, inhuur en aanbesteding en doe je gesprekken met leveranciers bij voorkeur met zijn tweeën. Dit neemt jouw eigen verantwoordelijkheid echter niet weg.

Externe arbeid, ook door voormalige ambtenaren

Het door externen laten verrichten van arbeid valt onder de inkoop- en aanbestedingsregels en hiervoor gelden aanvullende kaders, zoals een maximering van tarieven. Deze kaders gelden onverminderd als voormalige ambtenaren, als zelfstandig ondernemer of in dienst van een werkgever, opnieuw voor de rijksoverheid gaan werken.

Aanvullende uitgangspunten voor externe arbeid:

- **gebruik van externe arbeid moet altijd d goed uit te leggen zijn;**
- **weesta verleiding of druk om af te wijken van de geldende kaders;**
- **behandel kandidaten voor externe arbeid neutraal en op gelijke wijze;**
- **beslis op basis van zakelijke argumenten en verantwoord die beslissing;**
- **wees ten aanzien van voormalige ambtenaren extra alert.**

De rijksoverheid heeft als beleid dat structurele arbeid op basis van een arbeidsovereenkomst wordt verricht. Met externe arbeid moet daarom zeer zorgvuldig worden omgegaan: je moet het goed kunnen verantwoorden. Is de organisatie aangewezen op externe arbeid, dan staat eerlijke concurrentie voorop en moet (de schijn van) belangenverstrengeling en vriendjespolitiek worden voorkomen. Dit speelt vooral een rol als je zelf invloed hebt op het verlenen van een opdracht. Sta hier bij stil voordat je een offerte aanvraagt.

Als opdrachtverlener zul je kritisch moeten zijn naar jezelf en de verleiding moeten weerstaan om een kandidaat die je al kent te bevoordelen boven andere kandidaten. Je kunt dan bijvoorbeeld iemand bij de selectieprocedure betrekken die geen persoonlijke banden heeft met de kandidaat.

Wees je ervan bewust dat de schijn van belangenverstrengeling, van vriendjespolitiek of van een andere vorm van niet integer handelen snel is gewekt als je overweegt om een voormalige ambtenaar als externe te laten werken. In dat geval is het nog belangrijker dat je het goed kunt uitleggen en verantwoorden. Kun je dit niet, vraag dan geen offerte aan.

Zo is het bijvoorbeeld ongewenst als een voormalige ambtenaar die met een vertrekpremie de rijksoverheid heeft verlaten, via de achterdeur weer als externe wordt binnengehaald om hetzelfde werk te doen. Ook ligt het opnieuw binnenhalen van voormalige ambtenaren voor hetzelfde werk tegen flink hogere kosten gevoelig. Beide voorbeelden roepen, al dan niet terecht het beeld op van een geldverspillende overheid.

Een ander aandachtspunt is dat je als manager een opdracht soms al op voorhand wil toebedelen aan iemand, bijvoorbeeld omdat je diegene daar bijzonder geschikt voor vindt of omdat in het kader van een vertrekregeling met een medewerker daar afspraken over wilt maken. Ook in zo'n geval mogen geen uitzonderingen worden gemaakt op de regels. Je kunt niet zomaar werk toebedelen aan iemand die je kent. De keuze moet altijd op objectieve gronden worden gemaakt en onderbouwd en het grensbedrag voor één-op-één gunning mag niet worden overschreden. Als je meerdere offertes moet aanvragen, dan moet er ook sprake zijn van echte, onpartijdige concurrentie. Zeker als (top)manager is het belangrijk om hier het goede voorbeeld te geven.

(Gewezen) ambtenaren als aanbieders van producten of diensten

Zowel intern als extern moet elke schijn van belangenverstrengeling worden vermeden. Als ambtenaar in dienst van de rijksoverheid mag je daarom geen producten of diensten aan de rijksoverheid verkopen, tenzij je daarvoor toestemming krijgt. Die toestemming wordt zelden verleend.

Ook is het in het kader van het scheiden van belangen niet wenselijk om als ambtenaar commerciële reclame te maken voor jezelf bij jouw werkgever of collega's.

Ben je eenmaal uit dienst, dan geldt er geen algemeen verbod meer voor het verkopen van producten of diensten en kun je volgens de daarvoor geldende regels deelnemen aan de inkoop- en aanbestedingsprocedures van de rijksoverheid. Als voormalig ambtenaar blijft de geheimhoudingsplicht voor jou van kracht.

4.9 Betrokkenheid bij onafhankelijk onderzoek en (wetenschappelijke) integriteit

Op 1 oktober 2018 is de vernieuwde Nederlandse gedragscode wetenschappelijke integriteit in werking getreden. Deze is overgenomen door diverse Rijkskennisinstellingen, zoals het KNMI, RIVM, etc.

Binnen de rijksoverheid wordt bij beleidsvoorbereiding, evaluatie en anderszins vaak gebruik gemaakt van onafhankelijke onderzoeken. Het kunnen onderzoeken zijn die in eigen opdracht of in opdracht van anderen worden uitgevoerd. Sommige onderzoeksinstanties maken zelf deel uit van de rijksoverheid, zoals de planbureaus en de Auditdienst Rijk (ADR).

Als ambtenaar kun je in verschillende rollen actief of meer passief betrokken zijn bij zo'n onderzoek: als onderzoeker, als opdrachtgever, als expert die kennis of informatie deelt met de onderzoekers, als lid van een begeleidingscommissie of als lid van een doelgroep waarop het onderzoek betrekking heeft. In alle gevallen dient de onafhankelijkheid van het onderzoek onomstreden te zijn.

Uitgangspunten voor ambtelijke bijdrage aan onafhankelijke onderzoeken:

- wees rolvast en transparant over jouw inbreng;
- stem jouw rol en inbreng af met je leidinggevende;
- stuur in geen geval op de uitkomst van het onderzoek.

Om (de schijn van) ongeoorloofde beïnvloeding te voorkomen, is het belangrijk dat je als betrokkene vanuit een strikte rol en heldere rolopvatting handelt, open bent over jouw bijdrage en dit in alle gevallen vooraf met jouw leidinggevende bespreekt.

Sta voor kwaliteit en onafhankelijkheid van onderzoek

Betrokkenheid als expert

Wanneer je als buitenstaander en vanuit een functioneel belang inbreng levert aan een onafhankelijk onderzoek, past een terughoudende rol waarbij je wegblijft van elke schijn van beïnvloeding die de onafhankelijkheid van het onderzoek aantast. Wees open over jouw inbreng en stem jouw bijdrage intern goed af. Zorg dat je jouw inhoudelijke bijdrage bij de publicatie van het onderzoek, in het onderzoeksverslag of in de onderzoeksverantwoording vermeldt of laat vermelden.

Betrokkenheid als opdrachtgever

Handel je vanuit de opdrachtgeversrol, dan zal er altijd een mate van beïnvloeding zijn op aspecten van het onderzoek. Van jou wordt verwacht dat je alle benodigde informatie, dilemma's en data meegeeft aan de onderzoeker. Daar moet je niet terughoudend in zijn, omdat dat wezenlijk van invloed kan zijn op de kwaliteit van het onderzoek. Er is ruimte voor dialoog over de onderzoeksvraag, de onderzoeksopzet of de validiteit van het onderzoek. Maar je laat de onderzoeker altijd in alle veiligheid en onafhankelijkheid zijn werk doen en stuurt niet op de uitkomst van het onderzoek, ook als het onderzoek tot een politiek-maatschappelijk minder gewenste uitkomst leidt.

Betrokkenheid als onderzoeker

Ben je zelf onderzoeker, dan heb je vaak te maken met specifieke integriteitswaarborgen en controlerende instanties, opgelegd vanuit internationale en nationale wet- en regelgeving en vakgerichte (beroeps)codes en richtlijnen. Voor wetenschapsbeoefenaars bestaat er een specifieke gedragscode ter waarborging van de wetenschappelijke integriteit (zie kader) en een controlerend adviesorgaan: het LOWI (Landelijk Orgaan Wetenschappelijke Integriteit). In de gedragscode voor wetenschapsbeoefenaars staan veel algemene geldende uitgangspunten voor kwaliteit en onafhankelijkheid van onderzoek: het onderzoek moet nauwgezet, volledig en objectief zijn, controleerbaar en toetsbaar en je moet er als onderzoeker open en realistisch over communiceren. Prestatiedruk mag geen afbreuk doen aan de kwaliteit van het onderzoek.

Sommige organisaties hebben een Chief Science Officer en/of een Vertrouwenspersoon Wetenschappelijke Integriteit aangesteld. Hier kunnen medewerkers terecht die vragen hebben over wetenschappelijke integriteit.

5 Informatie en communicatie

5.1 Zorgvuldig omgaan met informatie

Artikel 110 Grondwet

De overheid betracht bij de uitvoering van haar taak openbaarheid volgens regels bij de wet te stellen.

Artikel 68 Grondwet

De ministers en de staatssecretarissen geven de kamers elk afzonderlijk en in verenigde vergadering mondeling of schriftelijk de door een of meer leden verlangde inlichtingen waarvan het verstrekken niet in strijd is met het belang van de staat.

Artikel 2 Wet openbaarheid van bestuur

1 Een bestuursorgaan verstrekt bij de uitvoering van zijn taak, onverminderd het elders bij wet bepaalde, informatie overeenkomstig deze wet en gaat daarbij uit van het algemeen belang van openbaarheid van informatie.

2 Het bestuursorgaan draagt er zo veel mogelijk zorg voor dat de informatie die het overeenkomstig deze wet verstrekt, actueel, nauwkeurig en vergelijkbaar is.

Artikel 9 Ambtenarenwet 2017:

De ambtenaar en de gewezen ambtenaar zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in verband met zijn functie ter kennis is gekomen, voor zover die verplichting uit de aard der zaak volgt.

En verder:

- Besluit voorschrift informatiebeveiliging rijksdienst 2007 – VIR 2007; Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR 2012) (BIR 2017); Beveiligingsvoorschrift Rijk 2013 – BVR 2013; Besluit voorschrift informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013 – VIR BI 2013;
- Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving van 23 juni 2016

Zie ook: artikel 2:5 Algemene wet bestuursrecht; artikel 20 Wet op de ondernemingsraden; Wet openbaarheid van bestuur; Algemene verordening gegevensbescherming (link toevoegen)

In- en extern delen van informatie; streven naar actieve openbaarheid

De overheid neemt openbaarmaking in acht bij de uitoefening van haar taken. Dit is grondwettelijk vastgelegd. Het uitgangspunt van openbaarheid geldt voor alle informatie die betrekking heeft op het gevoerde beleid, inclusief de voorbereiding en de uitvoering daarvan. Er zijn wel uitzonderingen, namelijk als het openbaren van gegevens in strijd is met het belang van de staat. Dan worden gegevens niet openbaar gemaakt. Dit is bijvoorbeeld het geval als de staatsveiligheid in gevaar komt, of als het gaat om bescherming van vertrouwelijk gedeelde bedrijfs- of fabricagegegevens, of van de persoonlijke levenssfeer (privacy). Een uitzondering geldt ook voor persoonlijke beleidsopvattingen van bewindspersonen, bestuurders en ambtenaren wanneer de informatie onderwerp is van intern beraad. Zo kunnen zij zich intern vrij blijven uiten.

Bij de Rijksoverheid streven we *actieve* openbaarheid na, dat wil zeggen dat we actief en zo open mogelijk informatie extern delen en niet alleen wanneer daarom wordt gevraagd.

Het is goed om je dat te realiseren, omdat je als ambtenaar voortdurend omgaat met informatie: deze bij anderen ophaalt, met anderen deelt of zelf produceert. Het extern delen van informatie is onmisbaar om je werk goed te kunnen doen. Je stelt anderen daardoor in staat om met jou samen te werken. En door het extern delen van informatie stel je burgers en media in staat om de totstandkoming en uitvoering van beleid te volgen.

Ook het Intern delen van informatie is van groot belang. Realiseer je daarbij dat je in een politieke context werkt, waarbij de minister richting het parlement verantwoordelijk is voor het beleid én de ambtenaren die werkzaam zijn op het departement. Als informatie politiek van belang is, moet de bewindspersoon het parlement hierover tijdig op de hoogte stellen. Als de informatie die je onder je hebt van belang is voor de minister en/of de Kamer, is het dus zaak de minister hierover zo snel mogelijk via de lijn te informeren.

Uitgangspunten voor het omgaan met informatie (zie ook de paragraaf hierna over 'externe contacten'):

- **deel informatie actief voor zover dat kan;**
- **bewaak de vertrouwelijkheid van informatie;**
- **gebruik doelgebonden informatie alleen voor het doel waarvoor die is verstrekt;**
- **presenteer (onderzoeks)informatie objectief en transparant.**

Vertrouwelijke informatie (geheimhoudingsplicht)

Informatie die al openbaar is kun je altijd zowel in- als extern delen. Op het delen van informatie die nog niet openbaar is, kan echter spanning ontstaan met de geheimhoudingsplicht: de plicht om vertrouwelijke informatie vertrouwelijk te behandelen. De geheimhoudingsplicht blijft ook na uitdiensttreding gelden.

Wees open en bewaak vertrouwelijkheid waar nodig

Of en in welke mate informatie vertrouwelijk is, is niet altijd duidelijk. Je moet dan voor jezelf goed nagaan in hoeverre je informatie vertrouwelijk moet houden. Dit geldt zowel voor het in- als extern delen van informatie. Is de informatie als vertrouwelijk bestempeld? Gelden er uitzonderingsgronden voor openbaarmaking? Moet je de informatie bijvoorbeeld eerst anonimiseren? Ben je bevoegd om de informatie te delen? Met wie mag je de informatie delen? Vanaf welk moment mag je de informatie delen?

Twijfel je eraan of informatie vertrouwelijk is, bespreek dat dan met jouw leidinggevende of met een deskundige binnen jouw organisatie (bijvoorbeeld een WOB-coördinator).

Bij het functioneel uitwisselen van vertrouwelijke informatie, is van belang dat je de informatie alleen gebruikt voor het doel waarvoor die is verstrekt en dat je niet meer en ook niet minder informatie opvraagt en uitwisselt dan nodig is. Kun je gevraagde informatie vanwege vertrouwelijkheid niet delen, leg dan uit waarom dat niet kan.

Het tegengaan van informatielekken

Vertrouwelijke informatie dient bij jou veilig te zijn. Dit betekent niet alleen dat je geen vertrouwelijke informatie 'lekt', maar ook dat je die niet laat rondslingeren of anderen daartoe toegang verschaft. Dit vereist dat je zorgvuldig omgaat met informatie en informatiedragers (zoals tablet, smartphone, usb-stick) en rekening houdt met specifieke (informatie)beveiligingsregels. Informeer bij jouw werkgever naar beschikbare middelen en voorzieningen voor als je bijvoorbeeld met toestemming in de trein werkt.

Blijf alert. Wat vertel je thuis over het werk? Wie luistert mee als je over het werk praat? Wie heeft er toegang tot je computer, je tablet of je smartphone van het werk? Liggen er vertrouwelijke stukken op je bureau? Heb je vertrouwelijke dossiers bij je? Wees je bewust van de risico's, let op je spullen en let op je woorden. Gaat er toch iets mis, meld dit dan direct (zie hiervoor de tekst onder 8.6).

Het presenteren van (onderzoeks)informatie

Zorgvuldig omgaan met informatie betekent ook dat je geen relevante informatie (bewust) achterhoudt of manipuleert als dat jou of de organisatie beter uitkomt. Als in de besluitvorming van de overheid bijvoorbeeld bepaalde gevoelige (onderzoeks)informatie wordt betrokken, wordt het algemeen belang alleen gediend als alle beschikbare informatie objectief in beeld komt en mee kan worden gewogen.

Als er gegronde redenen zijn om bepaalde informatie toch buiten beschouwing te laten, gebeurt dit in overleg, openlijk en beargumenteerd en leg je dit vast. Achteraf kan dan altijd worden nagegaan waarom dit is gebeurd.

5.2 Externe contacten en meningsuitingen

Artikel 68 Grondwet:

De ministers en de staatssecretarissen geven de kamers elk afzonderlijk en in verenigde vergadering mondeling of schriftelijk de door een of meer leden verlangde inlichtingen waarvan het verstrekken niet in strijd is met het belang van de staat.

Artikel 9 Ambtenarenwet 2017:

De ambtenaar en de gewezen ambtenaar zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in verband met zijn functie ter kennis is gekomen, voor zover die verplichting uit de aard der zaak volgt.

Artikel 10 Ambtenarenwet 2017:

- *De ambtenaar dient zich te onthouden van het openbaren van gedachten of gevoelens, of van de uitoefening van het recht tot vereniging, tot vergadering en tot betoging, indien door de uitoefening van deze rechten de goede vervulling van zijn functie of de goede functionering van de openbare dienst, voor zover deze in verband staat met zijn functievervulling, niet in redelijkheid zou zijn verzekerd.*
- *Het eerste lid is, voor wat betreft het recht van vereniging, niet van toepassing op het lidmaatschap van:
a. een politieke groepering waarvan de aanduiding is ingeschreven overeenkomstig de Kieswet;
b. een vakvereniging .*

Aanwijzingen externe contacten Rijksambtenaren van 19 mei 1998:

Aanwijzing 3

1. *Op alle verzoeken vanwege een van beide kamers der Staten-Generaal om schriftelijke of mondelinge contacten met ambtenaren beslist de minister van geval tot geval.*
2. *De minister kan het gevraagde contact met ambtenaren weigeren.*

Aanwijzing 4

Contacten tussen de Staten-Generaal en ambtenaren in persoon verlopen zo veel mogelijk in aanwezigheid van de minister.

Aanwijzing 5

De ambtenaren beperken zich in alle gevallen tijdens het contact met de Staten-Generaal tot het verstrekken van de gevraagde inlichtingen van feitelijke aard.

Aanwijzing 7

3. Ambtenaren zelf nemen slechts op aanwijzing van de betrokken minister contact op met een kamerlid.

Aanwijzing 11

1. In de contacten die de ambtenaar in het kader van zijn functievervulling heeft met derden, geeft hij zich rekenschap dat hij als zodanig optreedt namens of ten behoeve van de minister.

Aanwijzing 12

1. Verzoeken van journalisten worden behandeld door de daarvoor aangewezen ambtenaar dan wel, in de daarvoor in aanmerking komende gevallen, door de minister zelf.

CAO Rijk:

Als de werkgever de ambtenaar wil straffen voor het in een bepaalde situatie geven van zijn eigen mening in het openbaar, kan hij dit pas doen nadat hij daarover advies heeft gevraagd aan de Adviescommissie grondrechten en functie-uitoefening ambtenaren.

En verder:

- [Aanwijzingen externe contacten rijksambtenaren van 19 mei 1998;](#)
- [Leidraad voor de toepassing van deze aanwijzingen van 23 januari 2007 voor contacten met Kamerleden \(geeft nadere uitleg voor veel voorkomende soorten informatieverzoeken, zoals juridische en wetstechnische blijstand, parlementair onderzoek, rondetafelgesprek, werkbezoek\);](#)
- [Handreiking online communicatie rijksambtenaren 6 maart 2019.](#)

Externe contacten vanuit je functie

In je functie heb je regelmatig contacten met anderen, ook buiten de organisatie. De mate waarin dat zich voordoet, hangt af van de functie die je vervult. Communicatie en wederzijdse uitwisseling met de buitenwereld zijn een goede zaak en passen in deze tijd, waarin we steeds meer samenwerken met burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties.

Als ambtenaar in functie spreek je niet voor jezelf

Het maakt verschil of je als privépersoon of als ambtenaar communiceert. Als rijksambtenaar ben je (uiteindelijk) werkzaam voor de minister en in de uitoefening van je ambtelijke functie vertegenwoordig je (uiteindelijk) de minister in jouw externe contacten. Realiseer je dus altijd dat je als ambtenaar in functie spreekt namens de minister.

Contacten met de media

Wees je bij contacten met de media bewust van jouw positie als ambtenaar. Contacten vanuit jouw functie met de media lopen via collega's van Voorlichting/Communicatie.

Het is niet wenselijk dat je zelf journalisten te woord staat. Word je rechtstreeks benaderd, verwijs dan door of overleg met de collega's van Voorlichting/Communicatie over de wijze waarop de journalist het beste kan worden bediend

Contacten met Kamerleden

In tegenstelling tot wat soms wordt gedacht, zijn contacten vanuit jouw functie met Kamerleden voor ambtenaren niet verboden. Maar als ambtenaar moet je in de contacten met Kamerleden, evenals in contacten met andere externen, de ministeriële verantwoordelijkheid respecteren. Het is immers de bewindspersoon (minister of staatssecretaris) die verantwoording aflegt aan de Kamer over het gevoerde beleid. De Kamer heeft daarbij recht op inlichtingen. Dit betekent dat er informatie wordt uitgewisseld tussen ambtenaren en Kamerleden. In alle gevallen beperk je je als ambtenaar tot het verstrekken van feitelijk informatie. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn voorbehouden aan de bewindspersoon.

Om de ministeriële verantwoordelijkheid te waarborgen, verlopen contacten tussen Kamerleden en ambtenaren zo veel mogelijk in aanwezigheid van de bewindspersoon en beslist de minister bij verzoeken om contacten met ambtenaren.

Je kunt als ambtenaar gevraagd worden om achtergrondinformatie geven in de vorm van **vaktechnische briefings**. Ook hiervoor geldt dat je je beperkt tot het verstrekken van informatie van feitelijke aard. Je legt geen verantwoording af over het gevoerde of te voeren beleid; dit is aan de minister. Het geven van een briefing doe je alleen na akkoord van de minister en in overleg met de collega's van Voorlichting/Communicatie en de parlementaire contactpersoon.

Praktische werkwijze op de ministeries:

Het is de bedoeling dat Tweede Kamerleden op verzoek, snel en op een eenvoudige manier toegang kunnen krijgen tot feitelijke informatie die op de ministeries aanwezig is. Hiervoor bestaat bij de ministeries een procedure zodat Kamerleden niet voor elke informatiebehoefte formele Kamervragen hoeven te stellen. Bij elk ministerie is een parlementair contactpersoon aangewezen waar Kamerleden telefonisch of per e-mail terecht kunnen als zij feitelijke informatie willen hebben die openbaar is. De parlementair contactpersoon verstrekt de informatie zelf, of vraagt de ter zake deskundige ambtenaar om de informatie te verstrekken of toelichting te geven. Als het gaat om niet-openbare informatie, wordt het verzoek voorgelegd aan de verantwoordelijke bewindspersoon.

Uitgangspunten voor contacten met Kamerleden:

- **vraag vooraf toestemming;**
- **verstrek alleen feitelijke informatie: uit geen persoonlijke meningen of beleidsopvattingen en leg geen verantwoording af over gevoerd beleid;**
- **neem de geheimhoudingsplicht in acht;**
- **openbare informatie kun je rechtstreeks verstrekken, geadviseerd wordt om de bewindspersoon hier via de lijn en de parlementair contactpersoon over in te lichten;**
- **niet-openbare informatieverstrekking loopt via de lijn en de parlementair contactpersoon, dit geldt ook voor vaktechnische briefings.**

Persoonlijke meningsuitingen

Voor elke burger geldt het grondrecht van vrije meningsuiting. Dus ook voor ambtenaren. Maar voor jou als ambtenaar is dit recht in relatie tot jouw ambtelijk functioneren wel begrensd. Dit betekent dat je voorzichtig moet zijn met het openlijk ventileren van jouw persoonlijke opvattingen en dus niet zomaar alles kunt zeggen, schrijven, liken/delen of twitteren. Dit geldt ook voor het plaatsen van foto's en afbeeldingen.

Daarbij maakt het verschil wat je positie is binnen de organisatie en welke afstand je hebt tot het onderwerp waar het over gaat. Hoe dichter je bij het betreffende inhoudelijke beleidsterrein staat, hoe meer behoedzaamheid geboden is. Bijvoorbeeld, als je werkt voor de onderwijsinspectie moet je voorzichtiger zijn in het uiten van een persoonlijke mening over de kwaliteit van het onderwijs dan wanneer je werkt voor de belastingdienst. Andersom moet je als je voor de belastingdienst werkt voorzichtiger zijn in het uiten van een persoonlijke mening over belastingheffing. Ook zijn de maatschappelijke en politieke gevoeligheid van het onderwerp van belang. Dit geldt vooral bij onderwerpen die in het nieuws zijn, of waarvoor bij belangengroepen (lobbyisten) bijzondere belangstelling bestaat. Het moment en de manier waarop je opvattingen kenbaar maakt zijn namelijk van betekenis. Het is raadzaam om in dit soort situaties eerst te spreken met je collega's en/of leidinggevende. In alle gevallen geldt ook: let op je bewoordingen en de gebruikte middelen. Realiseer je dat anderen vaak makkelijk jouw ambtelijke functie kunnen achterhalen en jouw opvattingen dan kunnen beschouwen als opvattingen van het ministerie.

Als het gaat om publicatie van eigen teksten: vermeld dat het op persoonlijke titel is en zorg ervoor dat er geen misverstand kan ontstaan over het feit dat het om een persoonlijke opvatting gaat en niet om een opvatting die je vanuit je functie als ambtenaar ventileert. Raadpleeg collega's bij twijfel.

Uitgangspunten voor communicatie en persoonlijke meningsuitingen:

- **realiseer je voor alles dat je ambtenaar bent;**
- **communiceer op fatsoenlijke en respectvolle wijze;**
- **houd je aan de geheimhoudingsplicht;**
- **doe geen uitlatingen die schadelijk zijn voor jouw functioneren, of voor het functioneren van de dienst.**

Eerst denken, dan doen!

Als door jouw uitlatingen problemen zijn ontstaan voor de dienst, kun je achteraf ter verantwoording worden geroepen en eventueel worden bestraft. Zeker als die problemen ernstig zijn en je dit had kunnen voorzien. Gebruik daarom altijd je gezonde verstand en sta, voordat je een bepaalde uitlating doet, stil bij de mogelijke gevolgen daarvan. Realiseer je dat het gevaar ook kan zitten in kleine dingen, zoals het privé plaatsen van een grappig bedoelde opmerking of afbeelding op Twitter of Facebook, die vervolgens een eigen leven gaat leiden en jouw werk ineens in een verkeerd daglicht kan stellen.

5.3 Onlinecommunicatie en sociale media

Onlinecommunicatie biedt veel voordelen. Dankzij internet en sociale media is het veel makkelijker geworden om te werken wanneer en waar je maar wilt, informatie is snel te vinden en makkelijk te delen, je kunt direct contact hebben met anderen en je kunt veel mensen tegelijk bereiken. Het internet biedt een schat aan informatie, een welkom platform om standpunten te delen en is tegenwoordig onmisbaar voor de verbinding tussen 'binnen' en 'buiten'. Het is goed dat steeds meer ambtenaren het internet voor hun werk als platform gebruiken en zich als goed vertegenwoordiger van het Rijk presenteren. Dit kan prima en wordt vanuit het Rijk aangemoedigd. Maar ook privé worden internet en sociale media veel gebruikt.

Integriteit is wel essentieel zodra je naar buiten treedt. Juist vanwege de snelheid en directheid van onlinecommunicatie en het grote bereik ervan, loop je extra risico. Een gevaar daarbij is dat je als gebruiker lang niet altijd de risico's goed kunt overzien.

Uitgangspunten voor online communicatie:

- **als ambtenaar ben je een ambassadeur van je organisatie;**
- **de bestaande regels gelden ook online;**
- **bewaak het onderscheid tussen privépersoon en ambtenaar in functie;**
- **houd je deelname zorgvuldig, gericht en gedoseerd.**

Iedereen kijkt mee

Denk hierover na:

- je identiteit is makkelijk te achterhalen door profielen en informatiesporen te linken;
- berichten kunnen zich - ook onbedoeld - snel en uitvoerig verspreiden;
- berichten blijven beschikbaar, kunnen steeds opnieuw opduiken en je achtervolgen;
- wat voor foto's zet je op internet? Vinden jouw collega's het goed als zij herkenbaar op foto's staan die jij op het internet plaatst?

6 Werk- en privérelaties

6.1 Omgangsvormen

Artikel 1 Grondwet:

Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.

Artikel 90quater van het Wetboek van Strafrecht geeft een juridische definitie van discriminatie:
Onder discriminatie of discrimineren wordt verstaan: elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven, wordt tenietgedaan of aangetast.

De artikelen 137 c t/m g en 429quater stellen de volgende vormen van discriminatie strafbaar:

- *discriminerende belediging*
- *aanzetten tot discriminatie van óf haat tegen groepen mensen*
- *verspreiden van materiaal met discriminerende inhoud*
- *deelnemen aan een organisatie met een discriminerend karakter*
- *opzettelijk discrimineren op basis van ras in uitoefening van ambt, beroep of bedrijf (misdrijf)*
- *niet opzettelijk discrimineren in uitoefening van ambt, beroep of bedrijf (overtreding)*

Wetgeving op het gebied van gelijke behandeling:

- *Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen (1980)*
- *Algemene Wet Gelijke Behandeling of AWGB (1994), op grond waarvan de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) is ingesteld.*
- *Wet onderscheid arbeidsduur (1996)*
- *Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (2003)*
- *Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid (2003)*

Artikel 4, eerste lid Ambtenarenwet:

Een overheidswerkgever voert een integriteitsbeleid dat is gericht op het bevorderen van goed ambtelijk handelen en dat in ieder geval aandacht besteedt aan het bevorderen van integriteitsbewustzijn en aan het voorkomen van misbruik van bevoegdheden, belangenverstrengeling en discriminatie.

Arbocatalogus Rijk (link toevoegen) (per ministerie in beleid uitgewerkt)

Gewenst gedrag: respectvol, fatsoenlijk en collegiaal

Als ambtenaar wordt van je verwacht dat je op een respectvolle manier omgaat met anderen, zowel in je contacten binnen als buiten de organisatie. Dat betekent dat je de ander serieus neemt, naar elkaar luistert en fatsoenlijk met elkaar omgaat. Verwacht wordt dat je elkaar hierin steunt en zo nodig corrigeert. Wij streven binnen de rijksoverheid collegialiteit na, samenwerking, teamgeest, openheid en een dienstverlenende instelling. Daarbij respecteer je elkaars privacy en houd je rekening met elkaar. Je helpt elkaar waar nodig en houdt je bijvoorbeeld aan de huisregels van de organisatie.

Ongewenst gedrag

Pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld zijn uitingen van ongewenste omgangsvormen en worden niet getolereerd binnen de Rijksoverheid. De uitingen kunnen zowel verbaal als non-verbaal zijn, mondeling of schriftelijk, of digitaal. Soms gebeurt het bewust, maar soms ook minder bewust.

Welk ongewenst gedrag bedoelen we met deze woorden?

Pesten: herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand zich niet (goed) kan verdedigen. Bijvoorbeeld: kleinerende/vernederende opmerkingen, voortdurende kritiek, fysiek aanvallen of bedreigen, iemand isoleren/buitensluiten/negeren, over iemand roddelen/kwaadaardige geruchten, leugens of valse beschuldigingen verspreiden.

Seksuele intimidatie: elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint gedrag dat degene tegen wie het is gericht als ongewenst ervaart. Bijvoorbeeld: seksueel getinte opmerkingen/grappen, het laten zien van seksueel getinte afbeeldingen, seksueel getinte blikken of gebaren, ongewenste aanrakingen.

Intimidatie: gehoorzaamheid afdwingen door iemand bang te maken of onder druk te zetten door psychisch of fysiek geweld of door te dreigen met negatieve gevolgen (bijvoorbeeld een slechte beoordeling of ontslag).

Agressie: gedrag wat iemand inzet om iets kapot te maken, een ander schade te berokkenen, of duidelijk te maken wat hij wel of niet wil, waarbij bij de ander gevoelens van angst, pijn, verdriet of boosheid worden opgeroepen. Hieronder vallen naast geweld ook bijvoorbeeld bedreigen, schelden en overheersen.

Geweld: het toebrengen van lichamelijk letsel, het vernietigen of kapotmaken van iets.

Discriminatie: onterecht verschil maken in de behandeling van mensen op grond van een bepaald kenmerk (discriminatiegrond). Discriminatie kan zich uiten in pestgedrag of (seksueel) intimiderend gedrag.

Welke discriminatiegronden staan in de wet?

Dit zijn: **leeftijd, seksuele gerichtheid, godsdienst, levensovertuiging, ras** (huidskleur, afkomst, nationale of etnische achtergrond), **geslacht, nationaliteit, handicap of chronische ziekte, politieke overtuiging, burgerlijke staat, soort arbeidscontract en arbeidsduur.**

Wat kun je doen aan ongewenst gedrag?

Zorg met elkaar voor het besef dat dit soort gedrag niet acceptabel is door zelf het goede voorbeeld te geven, elkaar aan te spreken op ongewenst gedrag en collega's die slachtoffer zijn van ongewenste omgangsvormen te steunen.

Behandel de ander zoals je zelf behandeld wilt worden

Het management heeft een belangrijke voorbeeldfunctie en dient ongewenst gedrag te corrigeren. Medewerkers spiegelen zich aan het gedrag van hun leidinggevend en accepteren correctie op hun gedrag gemakkelijker als de leidinggevend zelf het goede voorbeeld geven. Als slachtoffer van ongewenste omgangsvormen kun je naar een vertrouwenspersoon of je leidinggevende stappen en eventueel gebruik maken van een klachtprocedure. Wanneer is vastgesteld dat jij je tegenover anderen ongewenst hebt gedragen, kun je worden bestraft.

Preventie ongewenst gedrag

De Arbwet verplicht de werkgever om een arbobeleid te voeren dat zo veel mogelijk gericht is op optimale arbeidsomstandigheden. Om een goed arbobeleid vorm te kunnen geven moet de werkgever een overzicht opstellen van alle risico's die in het bedrijf kunnen voorkomen. Op basis van deze inventarisatie maakt de werkgever een plan van aanpak met maatregelen die hij neemt om de risico's aan te pakken. Hiervoor gebruikt de werkgever de Arbocatalogus Rijk. Pesten en ongewenst gedrag moet deel uitmaken van deze inventarisatie en het plan van aanpak. Vraag als medewerker daarnaar om te weten welke maatregelen jouw organisatie heeft genomen en gaat nemen. Je kunt deze vraag ook altijd stellen aan de medezeggenschap aangezien zij dient in te stemmen met het plan van aanpak. Ook kun je de preventiemedewerker benaderen.

6.2 Privérelaties

Artikel 6, eerste lid Ambtenarenwet 2017:

De ambtenaar is gehouden de bij of krachtens de wet op hem rustende verplichtingen te vervullen en zich ook overigens te gedragen zoals een goed ambtenaar betaamt.

Artikel 10 Ambtenarenwet 2017:

- *De ambtenaar dient zich te onthouden van het openbaren van gedachten of gevoelens, of van de uitoefening van het recht tot vereniging, tot vergadering en tot betoging, indien door de uitoefening van deze rechten de goede vervulling van zijn functie of de goede functionering van de openbare dienst, voor zover deze in verband staat met zijn functievervulling, niet in redelijkheid zou zijn verzekerd.*
- *Het eerste lid is, voor wat betreft het recht van vereniging, niet van toepassing op het lidmaatschap van:
a. een politieke groepering waarvan de aanduiding is ingeschreven overeenkomstig de Kieswet; b. een vakvereniging.*

Privérelaties op het werk

Overall waar mensen samen komen kunnen privérelaties ontstaan, dus ook op het werk. Er kan sprake zijn van een familierelatie, vriendschapsrelatie of liefdesrelatie tussen collega's, of tussen een ambtenaar en een externe relatie. Daar is op zichzelf niets mis mee. In sommige gevallen kan het echter problematisch zijn of worden en kan het een integriteitsrisico met zich meebrengen. Denk bijvoorbeeld aan (de schijn van) belangenverstrengeling, of aan het delen van vertrouwelijke informatie. Zo kan bijvoorbeeld de schijn ontstaan van bevoordeling. Bovendien kan een (verbroken) relatie leiden tot een ongewenste verstoring van de werkverhoudingen. Het risico is groter als de functies elkaar op de een of andere manier raken. Het risico is eveneens groter als er sprake is van een afhankelijkheidsrelatie, zoals bij een relatie tussen een leidinggevende en een ondergeschikte.

Goed ambtenaarschap houdt in dat je op het werk professioneel en objectief blijft. Als de privérelatie hiervoor een probleem kan zijn en een integriteitsrisico kan vormen, is het jouw verantwoordelijkheid als goed ambtenaar om hiervan melding te doen bij de (naasthogere) leidinggevende. De leidinggevende die zo'n melding ontvangt, behoort hier discreet en met respect voor jouw privacy mee om te gaan en samen met jou te bekijken of er speciale maatregelen getroffen moeten worden. Het is bijvoorbeeld niet wenselijk dat partners elkaars werk beoordelen, controleren, of goedkeuren. Zo nodig worden er werkafspraken gemaakt of taken anders verdeeld, maar ook een overplaatsing naar een andere afdeling of dienstonderdeel kan aan de orde zijn.

Ongewenste privécontacten

Het publiek moet erop kunnen vertrouwen dat de overheid een fatsoenlijke en integere organisatie is. Jouw privécontacten kunnen dit vertrouwen beïnvloeden. Als ambtenaar heb je echter recht op bescherming van je privéleven en op vrijheid van vereniging, zolang de uitoefening van dit recht jouw functioneren of het functioneren van de dienst niet schaadt. Omgang met personen die de overheid in een negatief daglicht stellen, kan op gespannen voet komen te staan met goed ambtenaarschap. Hoe groot in een concreet geval het integriteitsrisico is, hangt af van de omstandigheden en van (de kwetsbaarheid van) je ambtelijke functie. Voor sommige functies is het gevaar van negatieve beeldvorming groter dan voor andere functies, afhankelijk van de aard van je werk, je zichtbaarheid voor het publiek en je positie binnen de organisatie.

Zeker voor toezichthouders, opsporingsambtenaren, of andere functies in het bredere domein van veiligheid, rechtshandhaving of rechtspraak, is het integriteitsrisico groter.

Met wie ga je om?

Welke privécontacten zijn ongewenst? Het gaat dan om contacten met personen waarvan je weet of kan weten dat die min of meer structureel normen en wetten overtreden (en dat soms zelfs ook verheerlijken). Dit geldt eveneens voor het lidmaatschap van verenigingen of de deelname aan groeperingen met een slechte reputatie die regelmatig in opspraak zijn wegens bijvoorbeeld criminaliteit en vandalisme. Ook als die vereniging of groepering op zichzelf niet verboden is.

Als je vermoedt dat sprake is van een onwenselijk privécontact, doe je er verstandig aan om dit te bespreken met je leidinggevende, of een vertrouwenspersoon. Als je er open over bent, kunnen er zo nodig maatregelen worden getroffen om jezelf en de dienst tegen de ongewenste effecten te beschermen.

7 Buitenland

7.1 Waar je in het algemeen rekening mee moet houden

PM (nog nalopen)

Reisbesluit buitenland

Reisregeling buitenland

Gedragscode Integriteit BZ Eerst denken, dan doen (geldt voor ambtenaren werkzaam op een post in het buitenland)

Attachénotitie 2017 (?)

Rijksambtenaren werken steeds meer internationaal. Ook dan geldt deze gedragscode. Als je voor werk naar het buitenland reist of in het buitenland verblijft, moet je rekening houden met bepaalde bijzonderheden. Ook in het buitenland geldt: blijf professioneel.

Je bent het visitekaartje voor Nederland

Als ambtenaar in het buitenland dien je voortdurend te beseffen dat je, behalve de rijksoverheid, ook Nederland als staat vertegenwoordigt en dat je daarmee (mede)verantwoordelijkheid draagt voor de reputatie van Nederland in het buitenland. Dit geldt tijdens het werk en in je vrije tijd. In het buitenland kan jouw gedrag in privétijd soms juist extra in het oog springen en van invloed zijn op de functievervulling of op het imago van Nederland in het buitenland.

In het buitenland vertegenwoordig je Nederland

Uitgangspunten voor reizen en verblijven in het buitenland:

- **gedraag je gepast, verantwoordelijk en representatief voor Nederland;**
- **houd je aan regels en respecteer lokale gebruiken, normen en waarden;**
- **houd zakelijke belangen en privébelangen strikt gescheiden;**
- **bereid je goed voor, controleer op veiligheidsrisico's en aanvullend beleid.**

In andere landen kan sprake zijn van een andere cultuur met daaraan verbonden waarden en normen. Wat binnen de ene cultuur acceptabel is, hoeft dat binnen een andere cultuur niet te zijn. Het is belangrijk hiervan doordrongen te zijn en deze verschillen te begrijpen. Draag gepaste kleding, vertoon geen provocerend gedrag (bijvoorbeeld door camera's te gebruiken zonder toestemming), pas zo nodig je gedrag aan met betrekking tot het gebruik van bijvoorbeeld alcohol en wees voorzichtig met humor. Voorkom dat iemand zijn gezicht verliest ten overstaan van anderen. Respecteer de wetten en gebruiken van het gastland. Dat geldt ook voor het wisselen of overmaken van geld. Verkeersboetes zal je zelf moeten betalen. Aanvullend houd je je ook aan de eventueel striktere Nederlandse wetten en regels. Voor wegtransport bijvoorbeeld geldt dat je ook de Nederlandse verkeersregels aanhoudt zoals het gebruik van autogordels, rijgedrag en alcoholgebruik. Omkoping, bijvoorbeeld het aanbieden van steekpenningen aan een buitenlandse ambtenaar, is een strafbaar feit. Wat in Nederland niet mag of niet integer is, doe je ook niet in het buitenland.

Gelden voor jou als ambtenaar in het gastland privileges en immuniteiten (zoals belastingvrijstelling), dan maak je hiervan alleen gepast gebruik. Oneigenlijk gebruik kan de goede naam van Nederland schaden.

Een duidelijke scheiding van privé en zakelijk belang brengt met zich mee dat je niet zelf oordeelt over de noodzaak om een buitenlandse dienstreis te maken. Ga je op dienstreis, dan verdiep je je in eventuele aanvullende informatie of regels, bijvoorbeeld over veiligheid.

7.2 Aanvullingen op specifieke onderwerpen

Artikel 1d Reisregeling buitenland (vertragingsschade); Artikel 1e Reisregeling buitenland (loyaliteitsprogramma's); Artikel 6a Reisregeling buitenland (verlenging dienstreizen voor privé-doeleinden) => komt in de cao

Gedragregeling voor de digitale werkomgeving van 23 juni 2016

Eventuele aanvullende organisatiespecifieke regelingen.

Geschenken van buitenlandse relaties

In het buitenland kan het eerder als ongeleefd worden ervaren om een geschenk van waarde te weigeren dan binnen de Nederlandse verhoudingen. Met name in het diplomatieke en consulaire verkeer kan het voorkomen dat de geldende gebruiken zich tegen de weigering van het aannemen van een geschenk van waarde verzetten. In dat geval beschouw je dit als een geschenk voor de organisatie en neem je het wel aan, vervolgens bespreek je met jouw leidinggevende wat er verder mee gebeurt, bijvoorbeeld dat het in een vitrinekast wordt tentoongesteld.

Loyaliteitsprogramma's

Vliegtuigmaatschappijen kennen frequent flyer programma's en geven bonuspunten die een geldswaarde vertegenwoordigen. Deze punten geven recht op kortingen bij toekomstige vliegtrips. De bonuspunten die je krijgt voor betaalde diensttrips mag je niet voor privétrips gebruiken. In overleg mag je ze wel gebruiken voor diensttrips.

Vertragingsschade

Soms kun je aanspraak maken op schadevergoeding van een reismaatschappij vanwege vertragingen tijdens de dienstreis. Denk aan vertraagde of geannuleerde vluchten, of een vlucht die overboekt is. Het gaat om schadevergoeding in geld of in de vorm van bijvoorbeeld tegoedbonnen. Deze schadevergoeding is niet voor jou, maar voor het Rijk. Het Rijk draagt immers de kosten voor de dienstreis. Van jou wordt medewerking verwacht bij het innen van die schadevergoedingen. Tegoedbonnen voor bijvoorbeeld gratis eten en drinken, hotelaccommodatie voor extra overnachting en (taxi)vervoer van en naar de hotelaccommodatie/luchthaven mag je gerust voor jezelf aannemen. Je declareert dan uiteraard geen kosten bij je werkgever.

Verlenging diensttrips voor privédoeleinden

Het kan aantrekkelijk zijn om een dienstreis om privéredenen te verlengen en daar verlof aan te koppelen. Onder bepaalde voorwaarden (als vermeld in de cao) mag dat.

Uitgangspunten:

- laat het dienstbelang altijd voorgaan en maak geen misbruik van de gelegenheid;
- regel de aanvraag en goedkeuring daarvan (schriftelijk) voor vertrek;
- verleng je reis maximaal 72 uur aan het begin of einde van de dienstreis (let op aan het begin van de reis mag het niet altijd);
- betaal zelf de meerkosten en profiteer niet van eventuele besparingen (besparingen komen ten goede aan het rijk).

Meereizen partner bij een dienstreis

Je kunt in de verleiding komen om jouw partner privé mee te laten reizen. Om de schijn van belangenverstrengeling te voorkomen, is dit niet wenselijk. Het meenemen van jouw partner kan zowel binnen de eigen organisatie als daarbuiten de indruk wekken dat je jouw persoonlijk belang te veel laat meewegen. Bijvoorbeeld dat je reisdoel (mede) is ingegeven door persoonlijke motieven, dat je er voordeel aan hebt door de kosten voor een hotelkamer uit te sparen, of dat je je tijdens de dienstreis niet volledig richt op het zakelijke programma. Uitgangspunt is daarom dat jouw partner niet meereist. Er kunnen zich echter altijd bijzondere of onvoorziene situaties voordoen. Overleg in dat geval met jouw leidinggevende wat het beste is om te doen.

Het ligt anders als er functionele redenen zijn voor het meereizen van de partner. Bijvoorbeeld als de aanwezigheid van de partner gewenst is vanwege een goede (re)presentatie van Nederland of van de organisatie waarvoor je werkt. Kom je in overleg met je leidinggevende tot de conclusie dat het meenemen van jouw partner aantoonbaar in het dienstbelang is, dan zijn ook de reis- en verblijfkosten van de partner voor rekening van de dienst.

Uitgangspunten:

- laat jouw partner privé niet meereizen: het is immers een dienstreis;
- overleg met jouw leidinggevende als sprake is van een bijzondere situatie;
- in het belang van de dienst kan jouw partner meereizen op kosten van de dienst.

Verlies- of diefstal van informatie

In het buitenland kunnen de gevolgen van verlies of diefstal van informatie extra groot zijn. Daarom moet je het risico daarop minimaliseren. Dit geldt voor alle bestemmingen, dus niet alleen voor bestemmingen waar je sowieso al extra op je hoede bent. Neem zo min mogelijk vertrouwelijke informatie mee naar het buitenland. Laat in ieder geval nooit waardevolle informatie achter in een hotel-of stationskluis, maar neem documenten en gegevensdragers – bij voorkeur in een sealbag - altijd mee in je handbagage. Voer tijdens je reis ook geen vertrouwelijke gesprekken op publieke plaatsen of aan boord van een vliegtuig, taxi of in openbaar vervoer. Is er toch sprake van verlies of diefstal van informatie, meld dit dan direct.

Gebruik internet en sociale media

Wees je ervan bewust dat het gebruik van openbare wifi risico's kent.

Voor de buitenwereld ben je een vertegenwoordiger van de Nederlandse overheid en niet iemand die een privé-opvatting verkondigt. Dat geldt ook voor het gebruik van social media. De gevoeligheid kan in het buitenland groter zijn dan in Nederland.

Gebruik mobiele apparatuur

Gepast privégebruik van zakelijke mobiele apparatuur in het buitenland is toegestaan. Misbruik, dat wil zeggen overmatig, uitbundig, storend of schadelijk privégebruik, is niet toegestaan. Omdat je in het buitenland snel veel data gebruikt, tegen hoge kosten, is privégebruik snel overmatig. Daarom wordt van je verwacht dat je in het buitenland het privégebruik van apparatuur van je werk extra beperkt. Een enkel kort privételefoontje naar Nederland of berichtje via WhatsApp is geen bezwaar. Bij het openstellen van mobiele apparatuur als WIFI-hotspot kunnen de kosten ongemerkt razendsnel oplopen. Doe je dit toch, dan kunnen de kosten (deels) op jou worden verhaald. Houd ook bij zakelijk gebruik van mobiele apparatuur in het buitenland rekening met mogelijke hoge kosten.

Informeel naar de specifieke afspraken die op dit vlak voor jouw departement gelden.

8 Preventie en handhaving

8.1 Indiensttreding en afleggen eed of belofte

Artikel 3a Ambtenarenwet 2017:

1. Overheidswerkgevers kunnen een onderzoek naar de geschiktheid en de bekwaamheid van een functie als ambtenaar doen. Indien noodzakelijk kunnen zij daarbij bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard als bedoeld in paragraaf 3.1 onderscheidenlijk paragraaf 3.2 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming verwerken.

2. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot de soorten persoonsgegevens die verwerkt kunnen worden.

Artikel 5, eerste lid Ambtenarenwet 2017:

1. Een overheidswerkgever draagt zorg voor:

a. de aflegging van de eed of belofte door de ambtenaar bij zijn indiensttreding;

Artikel 7 Ambtenarenwet 2017:

De ambtenaar legt een eed of belofte af, overeenkomstig een bij algemene maatregel van bestuur vastgesteld formulier, dat voor verschillende functies verschillend kan zijn.

Artikel 12 Ambtenarenwet 2017:

1. Voor de vervulling van een vertrouwensfunctie komt slechts in aanmerking degene die Nederlander is. Degene die geen Nederlander is, kan niettemin in aanmerking komen wanneer het dienstbelang dat bepaaldelijk vordert.
2. De arbeidsovereenkomst met een ambtenaar kan worden opgezegd, indien hij op grond van het bepaalde in artikel 5, derde lid, of artikel 10, tweede lid, van de Wet veiligheidsonderzoeken uit een vertrouwensfunctie moet worden ontheven.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld ter zake van het bepaalde in dit artikel.

(een AmvB is in voorbereiding)

Wet veiligheidsonderzoeken (Wvo) en Leidraad Aanwijzing Vertrouwensfuncties van september 2014 (publicatie AIVD).

Voordat je in dienst treedt als rijksambtenaar, is integriteit al iets om rekening mee te houden. Zo moet je eerlijk zijn inde informatie die je bij je sollicitatie verstrekt en geen relevante informatie achterhouden. Blijkt achteraf dat je gelogen hebt, of iets verzwegen hebt, dan kan dat leiden tot je ontslag. Verder kan op diverse manieren worden nagegaan of er bezwaren zijn voor jouw indiensttreding (screening). Er kan een 'verklaring omtrent het gedrag' worden gevraagd, waarbij wordt nagegaan of je een strafbaar feit hebt gepleegd dat relevant is voor de functie. Voor sommige functies geldt een zwaardere screening en wordt een zogenaamd 'onderzoek justitiële gegevens', of (voor aangewezen vertrouwensfuncties) een 'veiligheidsonderzoek' ingesteld.

De eed of belofte leg je niet zomaar af

Na indiensttreding leg je de eed of belofte af. Hiermee spreek je uit dat je beseft wat het betekent om rijksambtenaar te zijn en dat je je daarnaar zult gedragen. Het eedformulier wordt door jou ondertekend en in je personeelsdossier opgeslagen.

Met de eed of belofte beloof je het volgende:

- 'dat ik trouw zal zijn aan de Koning en dat ik de Grondwet en alle overige wetten van ons land zal eerbiedigen'
- 'dat ik noch direct, noch indirect in welke vorm dan ook valse informatie heb verstrekt in verband met het verkrijgen van mijn aanstelling'
- 'dat ik tot het verkrijgen van mijn aanstelling aan niemand iets heb geschonken of beloofd en dat ik dit ook niet zal gaan doen'
- 'dat ik tot het verkrijgen van mijn aanstelling van niemand giften heb aanvaard en aan niemand beloften heb gedaan en dat ik dit ook niet zal gaan doen'
- 'dat ik plichtsgetrouw en nauwgezet de mij opgedragen taken zal vervullen en zaken die mij uit hoofde van mijn functie vertrouwelijk ter kennis komen of waarvan ik het vertrouwelijke karakter moet inzien, geheim zal houden voor anderen dan die personen aan wie ik ambtshalve tot mededeling verplicht ben'
- 'dat ik mij zal gedragen zoals een goed ambtenaar betaamt, dat ik zorgvuldig, onkreukbaar en betrouwbaar zal zijn en dat ik niets zal doen dat het aanzien van het ambt zal schaden.'

8.2 Het voeren van het goede gesprek

Het is erg belangrijk om regelmatig het gesprek te voeren over integriteitsdilemma's en met elkaar te verkennen welk gedrag 'als goed ambtenaar' acceptabel is en welk gedrag niet onder bepaalde omstandigheden. Dit geldt voor allerlei onderwerpen, al dan niet genoemd in deze gedragscode. Ga de discussie aan en wees niet bang om je daarbij open op te stellen. Je zult merken dat veel mensen worstelen met dezelfde vraagstukken en dat er vaak verschillend tegenaan gekeken wordt. Juist die verschillende inzichten kunnen heel verhelderend zijn.

Voor leidinggevend is dit in het bijzonder van belang: door openhartig te zijn over lastige afwegingen moedig je anderen aan om dat ook te doen. Er zijn veel hulpmiddelen beschikbaar om dilemma's bespreekbaar te maken. Dit gebeurt dan in georganiseerde sessies, waarbij herkenbare voorbeelden uit de praktijk worden gebruikt. Maar het gaat ook om de dagelijkse gesprekken op de werkvloer.

Het begint met het voeren van het goede gesprek: dit doe je door elkaar te vertrouwen en de bereidheid te tonen om oprecht naar elkaar te luisteren zonder de ander te veroordelen. Pas dan kun je in alle veiligheid openhartig zijn naar elkaar en is het mogelijk om elkaar op een acceptabele en respectvolle manier te corrigeren. Zo voorkom je dat zaken uit de hand lopen en uitgroeien tot integriteitsincidenten.

8.3 Aandacht voor kwetsbare functies en kwetsbare ambtenaren

Er is sprake van een kwetsbare functie als door het uitoefenen van je functie jouw integriteit snel in het geding kan komen. Voorbeelden van specifieke functies met extra integriteitsrisico zijn vertrouwensfuncties, toezichthoudende functies, opsporingsfuncties en functies in het bredere domein van veiligheid, rechtshandhaving of rechtspraak. Meer in het algemeen kun je denken aan functies waarin je extra zichtbaar bent als ambtenaar, waarin je werkt met gevoelige informatie, waarin je langdurig te maken hebt met bepaalde externe contacten, zoals bepaalde leveranciers, of waarin je gelijktijdig over hetzelfde onderwerp betrokken raakt bij zowel advisering als controle.

Er is sprake van een kwetsbare ambtenaar als er, los van jouw functie, omstandigheden zijn die maken dat jouw integriteit snel in het geding kan komen, bijvoorbeeld omdat je gevoeliger bent voor chantage. Je kunt kwetsbaar zijn als je financiële problemen hebt, lijdt aan een verslaving, bepaalde privécontacten hebt (denk daarbij ook aan partner en familieleden), een liefdesrelatie hebt op het werk, of als je bepaalde nevenwerkzaamheden vervult. Ook als jijzelf, of jouw naaste familie in verband kan worden gebracht met wetsovertredingen, ben je als ambtenaar kwetsbaar.

Met openheid kun je problemen voorkomen

Het is de verantwoordelijkheid van een goed werkgever om je waar mogelijk tegen integriteitsrisico's te beschermen. Anderzijds is het jouw verantwoordelijkheid als goed ambtenaar om je werkgever daartoe in de gelegenheid te stellen. Het is daarom aan te raden eventuele risico's en kwetsbaarheden bespreekbaar te maken.

Dit vergt openheid en wederzijds vertrouwen. Wil je niet direct naar je leidinggevende stappen, bijvoorbeeld in verband met privacygevoeligheid, bespreek het dan met een vertrouwenspersoon.

Ingrijpen kan op verschillende manieren gebeuren, zoals door functiescheiding, functieroulatie of functieruil en soms kan een interne overplaatsing de oplossing zijn. Bij functiescheiding worden sommige taken aan anderen toegewezen, bij functieroulatie wissel je met enige regelmaat van takenpakket en bij functieruil wissel je van takenpakket met een collega. In geval van een interne overplaatsing ga je jouw functie, of wellicht zelfs een andere functie, op een andere plek in de organisatie vervullen.

Voor financiële, of andere privé gerelateerde problemen kan je terecht bij een bedrijfsmaatschappelijk werker of een speciale schuldhulpverlener.

8.4 De rol van de vertrouwenspersoon

"Interne klokkenluidersregeling Rijk, Politie en Defensie" (Klokkenluidersregeling) van 21 december 2016:

Artikel 2, eerste en derde lid

- Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat een melder als gevolg van het te goeder trouw en naar behoren melden van een vermoeden van een misstand of een **vertrouwenspersoon integriteit** vanwege diens functie als vertrouwenspersoon integriteit bij de uitoefening van zijn functie geen nadelige gevolgen ondervindt tijdens en na de behandeling van de melding.
- Ten aanzien van een **vertrouwenspersoon integriteit of een gewezen vertrouwenspersoon integriteit** wordt vanwege de uitoefening van zijn taken op basis van dit besluit geen beslissing genomen of handeling verricht met nadelige gevolgen voor zijn rechtspositie.

Artikel 3, eerste en tweede lid

- Het bevoegd gezag wijst een of meer **vertrouwenspersonen integriteit** aan bij de ambtelijke organisatie.
- De **vertrouwenspersoon integriteit** heeft in elk geval tot taak:
 - o a. een ambtenaar op diens verzoek te adviseren over het omgaan met een vermoeden van een misstand; en
 - o b. de hoogste leidinggevende te informeren over een melding.

Artikel 4, eerste lid

- Een ambtenaar doet een melding bij zijn direct leidinggevende, bij een hogere leidinggevende, bij een daartoe ingericht organisatieonderdeel of bij een **vertrouwenspersoon integriteit**. Indien dit niet in redelijkheid van hem kan worden gevraagd, kan hij rechtstreeks een melding doen bij de afdeling onderzoek van het Huis voor klokkenluiders of een andere daartoe bevoegde instantie.

Artikel 6

De **vertrouwenspersoon integriteit** maakt de identiteit van de melder niet bekend zonder schriftelijke instemming van de melder.

Artikel 3, tweede lid van de Arbeidsomstandighedenwet:

De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

Daaronder worden in de wet verstaan: de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen. De aanwijzing van de **vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen** vormt een onderdeel van dit beleid. Deze vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- *Opvang en begeleiding van werknemers die last hebben van ongewenste omgangsvormen.*
- *Voorlichten en informeren van werknemers over de werkwijze van de vertrouwenspersoon.*
- *Advies geven aan het management over het voorkomen van ongewenst gedrag.*

Ariktelen 160 en 162 Sv (verplichting tot aangifte in bij wet bepaalde gevallen).

Binnen de organisatie zijn één of meer vertrouwenspersonen aangewezen voor integriteit en/of ongewenste omgangsvormen. Heb je vragen over integriteit, zit je met een dilemma, signaleer je een mogelijk integriteitsrisico of een integriteitsschending, of heb je te maken met ongewenste omgangsvormen? Dan is jouw leidinggevende het eerste aanspreekpunt. Maar je kunt ook altijd een vertrouwenspersoon benaderen, bijvoorbeeld als je de stap naar jouw leidinggevende (nog) te groot vindt, of als jouw leidinggevende bijvoorbeeld zelf betrokken is.

De vertrouwenspersoon biedt je in vertrouwelijkheid een luisterend oor, verstrekt informatie, geeft advies en verwijst eventueel door. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk. Alle vragen, twijfels of vermoedens moet je vertrouwelijk kunnen bespreken. Zorgvuldigheid en betrouwbaarheid vormen de basis van het functioneren van de vertrouwenspersoon. Bij een vermoeden van een (ernstige) integriteitsschending kan de vertrouwenspersoon je Informeren over de meldprocedure en je desgewenst hierin begeleiden. Je blijft zelf verantwoordelijk voor je melding.

Alhoewel de vertrouwelijkheid voorop staat, zal de vertrouwenspersoon je vooraf informeren dat de vertrouwelijkheid niet in alle gevallen volledig is gegarandeerd. In bepaalde situaties geldt de plicht tot melden voor de vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld als er sprake is van een (ambt)misdrijf. Ook op basis van dwingende morele overwegingen – bijvoorbeeld wanneer er levens in het geding kunnen zijn – kan de vertrouwenspersoon zich genoodzaakt voelen de gegeven informatie met anderen te delen en daarmee de vertrouwelijkheid te doorbreken. (zie hiervoor het onderwerp 'integriteitsschendingen').

8.5 Integriteitsschendingen

Wet Huis voor klokkenluiders van 14 april 2016, Stb 147 én 148 (novelle) / Interne klokkenluidersregeling Rijk, Politie en Defensie van 21 december 2016, Stb 542 gewijzigd met ingang van 1 januari 2019.

Artikel 44 en Titel XXVIII Wetboek van strafrecht (ambtsmisdrijven); artikel 162 Wetboek van strafvordering (aangifte van ambtsmisdrijven)

Artikel 5, eerste lid, aanhef en onderdeel e Ambtenarenwet 2017:

Een overheidswerkgever draagt zorg voor een procedure voor het omgaan met bij een ambtenaar levende vermoedens van misstanden binnen de organisatie waar hij werkzaam is.

Artikel 5, tweede lid Ambtenarenwet 2017:

Een overheidswerkgever draagt er zorg voor dat de ambtenaar die te goeder trouw de bij hem levende vermoedens van misstanden meldt volgens de procedure, bedoeld in het eerste lid, onderdeel e, als gevolg van het melden van die vermoedens geen nadelige gevolgen voor zijn rechtspositie ondervindt tijdens en na het volgen van die procedure.

Artikel 5, derde lid Ambtenarenwet 2017:

Bij algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden vastgesteld met betrekking tot het bepaalde in het eerste lid.

Artikel 6 Ambtenarenwet 2017:

De ambtenaar is gehouden de bij of krachtens de wet op hem rustende en uit zijn functie voortvloeiende verplichtingen te vervullen en zich ook overigens te gedragen zoals een goed ambtenaar betaamt. Het niet naleven van het eerste lid geldt voor de toepassing van het Burgerlijk Wetboek als een tekortkoming in de nakoming van de plichten welke de arbeidsovereenkomst aan de ambtenaar oplegt.

CAO Rijk (disciplinaire maatregelen).PM

En verder:

- *Klachtenregeling seksuele intimidatie burgerlijk rijkspersoneel van 22 juli 1994, Strct.1994, nr. 151 en departementale klachtenregelingen ongewenste omgangsvormen;*
- *Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving van 23 juni 2016;*
- *Handreiking Zorgvuldige handhaving.*

Bespreken, signaleren en melden

Als je het vermoeden hebt van een integriteitsschending kun je dat niet zomaar (blijven) negeren. Allereerst wordt van jou verwacht dat je normoverschrijdend gedrag bespreekbaar maakt en anderen aanspreekt op normoverschrijdend gedrag.

In ernstiger situaties of als aanspreken niet helpt, wordt van jou verwacht dat je het vermoeden van een integriteitsschending op zijn minst signaleert of er formeel melding van maakt. Je signaleert de integriteitsschending in eerste instantie bij voorkeur bij je leidinggevende. Je kunt het ook altijd met een vertrouwenspersoon bespreken. In overleg wordt dan bekeken of je zelf een formele melding wilt doen of dat je wilt dat de vertrouwenspersoon dat (vertrouwelijk) voor je doet. De keuze om te melden is uiteindelijk aan jou, maar in geval van een (ambts)misdrijf is melding verplicht en moet er ook aangifte worden gedaan. Meestal loopt dat via jouw leidinggevende. Een ambtsmisdrijf is een misdrijf dat specifiek voor ambtenaren strafbaar is, of waar een hogere straf op staat als een ambtenaar het pleegt omdat gebruik wordt gemaakt van door het werk verkregen macht, gelegenheid of middelen. Voorbeelden hiervan zijn: verduistering van geld, vervalsing van boeken of registers, vernietiging van bewijsmateriaal, omkoping, misbruik van gezag, of opzettelijk iemand laten ontsnappen.

Klokkenluidersregeling en Huis voor klokkenluiders

Voor het melden van misstanden geldt een rijksbrede procedure, ook wel bekend als de (interne) klokkenluidersregeling. Niet elke integriteitsschending is een misstand: het maatschappelijk belang moet in het geding zijn. Bijvoorbeeld als er gevaar is voor de volksgezondheid, de veiligheid van personen of voor aantasting van het milieu. Of als het goed functioneren van de openbare dienst in gevaar komt als gevolg van een ernstige onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten. Als melder of klokkenluider mag je niet benadeeld worden, omdat je het vermoeden van een misstand hebt gemeld.

In de regel bespreek je een vermoeden van een misstand eerst intern: met je direct leidinggevende, of anders met de hogere leidinggevende of met een vertrouwenspersoon. Ben je daarna van oordeel dat het vermoeden serieus genoeg is om te melden, dan kun je melding doen bij het bevoegd gezag of een speciaal daarvoor ingesteld meldpunt. Desgewenst kan de vertrouwenspersoon namens jou melding doen en is de vertrouwenspersoon verplicht om jouw naam vertrouwelijk te houden.

Er kan ook extern melding worden gedaan van een misstand bij het Huis voor Klokkeluiders. Dit kan als jouw interne melding niet tijdig of niet naar behoren wordt afgehandeld. Het kan zo nodig ook rechtstreeks, bijvoorbeeld als meerdere leidinggevenden en/of het hogere management zelf, bij de misstand zijn betrokken, of als het risico bestaat dat bewijsmateriaal verdwijnt.

Onderzoek en sancties

Als je de regels voor integriteit overtreedt, kan dit verschillende sancties tot gevolg hebben. Dit is afhankelijk van de aard en ernst van de overtreding en de concrete omstandigheden. Voordat tot het opleggen van een sanctie kan worden overgegaan zullen de feiten duidelijk moeten zijn, hiervoor moet mogelijk eerst onderzoek plaatsvinden. De feiten en omstandigheden moeten op deugdelijke wijze worden vastgesteld. Daarbij moet sprake zijn van hoor en wederhoor, zorgvuldige verslaglegging en een evenredige inzet van onderzoeksmiddelen.

8.6 Nadere informatie en advies

Op het **Rijksweb/intranet** of via P-Direkt.nl kun je nadere informatie vinden over integriteitsschendingen en het melden daarvan. Organisaties hebben ook hun eigen procedures voor het melden van integriteitsschendingen. Informeer daarnaar binnen jouw organisatie. Houd er rekening mee dat een integriteitsschending tegelijkertijd ook een beveiligingsincident kan betreffen, waarvoor specifieke meldprocedures kunnen gelden. Voor klachten over ongewenste omgangsvormen of (seksuele) intimidatie bestaan aparte procedures. Rijksbreed is er een klachtenregeling seksuele intimidatie. Daarnaast hebben de departementen en dienstonderdelen vaak ook eigen klachtenregelingen voor ongewenste omgangsvormen en seksuele intimidatie.

Voor informatie en advies over ambtsmisdrijven of het bijbehorende meldproces kun je terecht bij het **Adviespunt voor ambtsmisdrijven van de Rijksrecherche**.

Je kunt bij het **Huis voor Klokkeluiders** terecht voor advies over het melden van misstanden. Daarnaast geeft 'het Huis' voorlichting over klokkenluiden en integriteit aan werknemers en werkgevers.

Er blijven altijd situaties bestaan waarin het onduidelijk is wat je moet doen. Integer handelen is zoveel meer dan het toepassen van regels, richtlijnen en procedures. Het is een kwestie van je bewust zijn van belangen en mogelijke effecten, van afwegen en keuzes maken. Ook met collega's en leidinggevenden zul je er niet altijd meteen uitkomen. En vaak is er meer dan één oplossing voor een integriteitsprobleem. Maak daarom gebruik van de kennis en ervaring van mensen die zich specifiek met integriteit bezighouden, zoals de **vertrouwenspersoon**, **compliance officer** en **integriteitscoördinator**. Zij helpen je graag.

Durf te vragen

Model Integriteitsverklaring Rijk voor externen

Als externe medewerker van de rijksoverheid verklaar ik het volgende:

Waarden integriteit:

Ik begrijp dat ik als vertegenwoordiger van de rijksoverheid het publieke belang dien en dat dit werk een bijzondere verantwoordelijkheid met zich mee brengt. Burgers moeten op de rijksoverheid en dus ook op mij kunnen vertrouwen. Dat betekent dat ik mij steeds als een goed vertegenwoordiger van de rijksoverheid zal gedragen en zal handelen vanuit de waarden integriteit zoals die in de Gedragscode Integriteit Rijk zijn vastgesteld:

- onafhankelijk en onpartijdig;
- betrouwbaar en zorgvuldig;
- aanspreekbaar op mijn verantwoordelijkheid.

Gedragscode en andere regelingen:

Ik heb kennis genomen van de Gedragscode Integriteit Rijk en de Gedragsregeling digitale werkomgeving (facultatief: en evt. specifieke organisatieregelingen) en zal mij daaraan houden. Deze regelingen zijn mij bij de start van mijn werkzaamheden uitgereikt dan wel vooraf toegezonden.

In het bijzonder ben ik gewezen op de twee hierna genoemde aspecten van de regelingen:

Geheimhouding en informatiebeveiliging:

Ik ben op de hoogte gesteld van mijn verplichtingen met betrekking tot de geheimhouding van de aan mij toevertrouwde informatie en weet dat het niet naleven van die verplichting kan leiden tot strafrechtelijke vervolging. Ik ben mij bewust van mijn verantwoordelijkheid voor de beveiliging van informatie en informatiedragers. Ik ben mij er ook van bewust dat de plicht tot geheimhouding van informatie doorloopt na afloop van mijn werkzaamheden.

Belangenverstrengeling:

Ik besef dat er op geen enkele manier sprake mag zijn van belangenverstrengeling. Als zich toch belangenverstrengeling voor kan doen, dan meld ik dit direct uit eigen beweging.

Externe (naam + voorl.):

Oprichtgever (naam + voorl.):

Evt. bedrijf:

Organisatieonderdeel:

In de rol van (opdracht):

Functie:

Handtekening:

Paraaf:

Plaats en datum:

Plaats en datum:

Wijzigingstabel

		Wijzigingen 2016
4.1.3	<i>Financiële belangen en handel in effecten</i>	Vernummerd van 4.1.4 naar 4.1.3 (tekst ongewijzigd)
4.1.4	<i>Nevenwerkzaamheden en onverenigbare functies</i>	Herschreven en vernummerd van 4.1.3 naar 4.1.4
4.1.5	<i>Afkoelingsperiode bij gevoelige overstap naar ander werk</i>	Nieuw (nieuw beleid)
4.1.6	<i>Inkoop, inhuur en aanbesteding</i>	Herschreven in verband met gewijzigde regelgeving en beleid voor externe arbeid (<i>vervallen verbod op draaideurconstructie binnen de rijksdienst</i>)
5.4	<i>Integriteitsschendingen</i>	Redactioneel gewijzigd in verband met gewijzigde regelgeving (<i>invoering Huis voor klokkenluiders</i>)
Bijlage 1	<i>Model Integriteitsverklaring Rijk voor externen</i>	Nieuw
Bijlage 2	<i>Wijzigingstabel</i>	Nieuw

		Wijzigingen 2017
4.1.7	<i>Betrokkenheid bij onafhankelijk onderzoek en (wetenschappelijke) integriteit</i>	Nieuw
overig		Tekstuele aanpassingen en actualisering

		Wijzigingen 2020
Algeheel		Aanpassing aan de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra)
Algeheel		Redactionele herziening en hernoeming
2.2	<i>Status en werkingssfeer van deze gedragscode</i>	Nieuwe definiering werkingssfeer als gevolg van Wnra
2.1	<i>Een goede overheidswerkgever</i>	Aandacht voor loyaliteitsconflicten/positie klokkenluiders
2.2	<i>Een goede overheidswerknemer en ambtenaar</i>	Aandacht voor loyaliteitsconflicten/positie klokkenluiders
4.1	<i>Geschenken, diensten en andere voordelen of beloningen</i>	Herschreven
4.7	<i>Omgang met lobbyisten</i>	Nieuw
5.	<i>Informatie en communicatie</i>	Herschreven
6.1	<i>Omgangsvormen</i>	Herschreven
7	<i>Buitenland</i>	Nieuw
8.2	<i>Het voeren van het goede gesprek</i>	Nieuw
8.4, 8.5, 8.6	<i>De rol van de vertrouwenspersoon; Integriteitsschendingen; Nader informatie en advies</i>	Herschreven



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving

Datum 23 juni 2016

Versie 1.0

Inhoudsopgave

1. Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving.....	3
2. Toelichting op de Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving.....	12
3. Aanvullende informatie over beheer en controle van de voorzieningen	15

1. Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving

Inleiding

Als medewerker krijg je de beschikking over een fysieke werkplek met een vaste computer en/of een laptop en een 'digitale werkomgeving' (inlogaccount). Mogelijk heb je ook nog een smartphone of tablet van het rijk.

Op de vaste computer of laptop wordt een volledige digitale werkomgeving beschikbaar gesteld aan alle medewerkers van het Rijk. Op de andere mobiele middelen worden beperkte functionaliteiten, zoals alleen vergader-, agenda- en e-mailvoorzieningen verstrekt. Jouw functie en het soort informatie waarmee jij werkt, is bepalend voor welke ICT-functionaliteiten nodig zijn voor jouw functie-uitoefening. Dit wordt door je leidinggevende vastgesteld. Die bepaalt welke ICT-mogelijkheden, zoals een smartphone, tablet of andere mobiele middelen beschikbaar gesteld kunnen worden.

Als je met een tablet of smartphone werkt, kun je e-mail ontvangen en op toegestane apps kun je een deel van je werkzaamheden verrichten. Dit is daarom geen volledige digitale werkomgeving. In deze Gedragsregeling wordt soms onderscheid gemaakt tussen de volledige digitale werkomgeving en voorzieningen met beperkte toegang tot de digitale werkomgeving.

De digitale werkomgeving biedt jou mogelijkheden die een zeker risicobesef vragen. Deze Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving bevat daarom afspraken over de gebruiksmogelijkheden van de digitale werkomgeving, jouw online gedrag en bewuste omgang met de risico's.

Het is van belang dat je je bewust bent van bestaande wettelijke rechten en plichten en van de mogelijke risico's. Dat stelt jou in staat om je eigen verantwoordelijkheid te kunnen nemen. Daarom hebben de secretarissen-generaal naast de technische beveiliging en voorzieningen voor het vergroten van de weerbaarheid van het Rijk als organisatie en ter vermijding van eventuele risico's deze Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving¹ opgesteld. Deze Gedragsregeling is een uitwerking van goed ambtenaarschap en wat de maatschappij mag verwachten van een rijksmedewerker². Je hoort je hieraan te houden en bent hierop aanspreekbaar. In eerste instantie zal je leidinggevende³ toezien op de naleving hiervan. De departementale Beveiligingsambtenaar (BVA)⁴ houdt namens de SG in tweede instantie het toezicht op naleving. Niet naleving van deze regels kan leiden tot maatregelen.

Deze Gedragsregeling beschrijft concreet het van jou gewenste gedrag bij het gebruik van de digitale werkomgeving, geeft een algemene toelichting daarop en geeft je nadere informatie over het beheer van en de controle op de digitale werkomgeving.

¹ Op grond van het koninklijk besluit van 18 oktober 1988, houdende regeling van de functie en verantwoordelijkheid van de secretaris-generaal, alsmede het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (2013)

² ARAR, artikel 50 regelt dat iedere ambtenaar zich als een goed ambtenaar behoort te gedragen.

³ Beveiligingsvoorschrift Rijksdienst 2013, artikel 4 lid 3.

⁴ Overzicht Beveiligingsambtenaren:

http://portal.rp.rijksweb.nl/irj/portal?NavigationTarget=HLPFS://cisrijksportaal/cisorganisatie/cisrijksbreed_2/cisinterdepartementaal/cisinterdepartementalecommissiebedrijfsvoeringrijksdiensticbr/ciscooerdinerend_beraad_integrale_beveiliging/ciscooerdinerend_beraad_integrale_beveiliging_1&NavigationContext=HLPFS://cisrijksportaal/cisorganisatie/cisrijksbreed_2/cisinterdepartementaal/cisinterdepartementalecommissiebedrijfsvoeringrijksdiensticbr/ciscooerdinerend_beraad_integrale_beveiliging

Een betrouwbare en weerbare⁵ informatievoorziening

Het Rijk waarborgt met back-ups en technische beveiligingsmaatregelen de beschikbaarheid, duurzame toegankelijkheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de informatie. In hoofdstuk 3 worden de technische voorzieningen en procedures toegelicht die het Rijk ingericht heeft. Niet alle risico's zijn echter technisch te ondervangen, waardoor afspraken over gebruiksmogelijkheden van digitale werkomgevingen en online gedrag nodig zijn. Veilig, effectief en efficiënt gebruik van digitale werkomgevingen draagt bij aan de betrouwbaarheid en weerbaarheid van de informatievoorziening.

Met het naleven van deze Gedragsregeling draag je bij aan de betrouwbaarheid en weerbaarheid van de informatievoorziening van het Rijk.

Professioneel en integer online gedrag

Van alle medewerkers wordt professioneel en integer handelen verwacht.

Het bezoeken van sites, downloaden of verzenden van informatie met een pornografische, racistische, discriminerende, extremistische, terroristische, aanstootgevende of – al dan niet seksueel - intimiderende of anderszins beledigende of bedreigende inhoud, is niet toegestaan. Uitzondering hierop vormt de uitoefening van opgedragen werkzaamheden.

Zorgvuldig gebruik van de voorzieningen

Bij vermissing of het vermoeden van diefstal van (onderdelen van) digitale apparatuur en gegevensdragers van het werk, meld je dit direct bij je direct leidinggevende. Ook doe je bij het vermoeden van diefstal aangifte bij de politie en verstrekt een kopie van het proces-verbaal aan de Beveiligingsambtenaar (BVA).

Laat mobiele apparaten en gegevensdragers (laptop, smartphone, usb-stick) nooit ergens liggen, zonder dat je vastgesteld hebt dat het voor onbevoegden onmogelijk is om toegang tot de informatie te krijgen.

Je bent zelf verantwoordelijk voor de handelingen die jij verricht dan wel laat verrichten onder jouw persoonlijke toegang (inloggegevens) tot de Digitale werkomgeving en op de apparatuur die je van je werk hebt ontvangen. Deze leen je dus niet uit aan anderen, ook niet aan je kinderen. Je installeert bijvoorbeeld geen Tor-browser⁶ op apparatuur van je werk. Ook bezoek je geen geblokkeerde websites.

Je kunt op die verantwoordelijkheid worden aangesproken door je leidinggevende en door de BVA. Inbreuk op de Gedragsregeling wordt beschouwd als plichtsverzuim. Dit kan verschillende sancties tot gevolg hebben, afhankelijk van de aard en ernst van het vastgestelde plichtsverzuim.

Schade, dat kan gebeuren

Schade kan onbedoeld ontstaan door het ontvangen en openen van verdachte bestanden. Een veel gebruikte manier om virussen of malafide software te verspreiden is (spear)phishing. Het is een gerichte poging tot oplichting en het verkrijgen van jouw inlog-, privé- en/of creditcard gegevens, door een schijnbaar persoonlijk bericht.

Wees daarom alert op berichten waarin je onder druk wordt gezet of juist wordt verleid om gegevens te verstrekken of om op een link te klikken.

Vertrouw je het bericht niet, open de e-mail dan niet verder. Meld dit bij de servicedesk van de ICT-beheerorganisatie en volg hun aanwijzingen op. Klik nooit op verdachte bijlagen, links, pop-ups en banners. Die bevatten vaak virussen en malafide software.

⁵ Weerbaarheid van de informatievoorziening is het vermogen van de digitale werkomgeving om weerstand te bieden tegen voorstelbare dreigingen.

⁶ TOR: The Onion Router, een speciaal netwerk dat gebruikers anonimiseert.

Schade kan ook ontstaan door software te installeren op de computers en laptops of door vanaf een mobiele gegevensdrager (usb-stick, externe harde schijf, etc.) software te draaien op deze digitale werkomgevingen. De ICT-beheerorganisatie heeft de mogelijkheid om dergelijke software te blokkeren.

Wanneer de betreffende functionaliteiten noodzakelijk zijn voor het werk, dan kan in overleg met en met toestemming van de leidinggevende een verzoek aan de Beheerorganisatie gericht worden.

Het veranderen of omzeilen van de door de ICT-beheerorganisatie ingestelde beperkingen, of de digitale werkomgeving hacken is niet toegestaan.

Meld incidenten en kwetsbaarheden

Jij bent medeverantwoordelijk voor de betrouwbaarheid en weerbaarheid van de informatievoorziening van het Rijk. Daarom wordt van jou veilig en integer handelen verwacht. Daarbij hoort ook dat je alert bent en zaken signaleert. Wanneer je iets afwijkends opmerkt of iets niet vertrouwt, help je mee door dit te melden als incident:

- a. Technische incidenten (bijvoorbeeld een virus): meld dit bij de servicedesk van de ICT-beheerorganisatie.
- b. Een kwetsbaarheid in de digitale werkomgeving: meld dit bij je direct leidinggevende en de servicedesk van de ICT-beheerorganisatie. Deze informatie behandel je als departementaal vertrouwelijk.
- c. Overige incidenten (bijvoorbeeld diefstal of verlies): als vertrouwelijke informatie (mogelijk) in handen is gekomen van onbevoegden, meld dit direct bij je leidinggevende en de BVA.
- d. Inhoud van een bericht: (bijvoorbeeld aanstootgevende inhoud of mogelijke phishing) Informeer je leidinggevende of vraag advies aan de ICT-beheerorganisatie als je de inhoud van een bericht of de werking van een programma niet vertrouwt. Als het vermoeden bestaat, dat deze inhoud opgeslagen is op de infrastructuur van het Rijk, zal deze digitale werkomgeving onmiddellijk worden afgesloten. Meld dit dan aan je leidinggevende, zodat je je werkzaamheden op een andere manier kunt voortzetten.
- e. Ongewenst omgangsvormen zoals in de Gedragscode Integriteit Rijk is omschreven, kun je melden bij je leidinggevende. Indien er sprake is van een (vermoeden van een) integriteitschending moet dit worden gemeld bij en geregistreerd door de Integriteitcoördinator van jouw departement.

Persoonlijk gebruik is toegestaan

Als medewerker ben je zelf verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de zorgvuldige omgang met (waaronder de beveiliging en opslag van) je werkbestanden.

Op de computer of de laptop die door het Rijk beschikbaar wordt gesteld is een beveiligde, werk gerelateerde omgeving ingesteld.

Beperkt privégebruik van de digitale werkomgeving is toegestaan, mits dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden of extra belastend voor het computernetwerk.

Om de privacy te waarborgen, is het van belang dat jij jouw privébestanden, -berichten en dergelijke duidelijk van werkgerelateerde informatie gescheiden houdt. Dit doe je door ze apart in mappen met "Privé" in de naam op te slaan.

Het Rijk zal het privé karakter van digitale persoonlijke bestanden van medewerkers respecteren en mag niet zonder meer toegang krijgen daartoe. In bijzondere omstandigheden kan de werkgever toegang aanvragen. (zie: [Toegang ivm continuïteit van werkzaamheden](#))

Het automatisch doorsturen van berichten die binnenkomen op je werk e-mail account, naar een privé e-mail adres is niet toegestaan. Je kunt dan immers niet controleren of er vertrouwelijke informatie tussen zit.

Wees dus alert en stuur geen vertrouwelijke informatie naar je privé e-mailadres.

Ga verstandig om met het gebruik van je werk e-mailadres voor privé activiteiten. Denk hierbij ook aan het aanmelden voor nieuwsbrieven en het reageren op reclame. Zo draag je bij aan het voorkomen van spam. Ook het gebruik van sociale media en het afspelen van films en muziek vragen veel capaciteit van mobiele apparaten, zoals je telefoon en tablet. Onbedoeld kun je door je gedrag het Rijk op kosten jagen, die bijvoorbeeld via je telefoonabonnement lopen. Met name in het buitenland verbruik je snel veel data, tegen hoge kosten. Beperk daarom in het buitenland het privégebruik van apparatuur van je werk.

Financiële transacties voor privédoeleinden op kosten van het Rijk zijn niet toegestaan op of via de digitale werkomgeving. Dit omvat commerciële activiteiten, zoals bestellingen en boekingen, beurshandel, gokken of spelletjes met financiële verrekening of betaalde telefoondiensten.

Behalve dat via dergelijke interacties virussen en malafide software op de voorzieningen van het Rijk terecht kunnen komen, kunnen kwaadwillenden zo naast ongeautoriseerde toegang tot de netwerken van het Rijk ook makkelijker jouw financiële en privé gegevens verkrijgen. Bovendien kan het schadelijk zijn voor het imago van het Rijk.

Een uitzondering is internet bankieren via een beveiligde verbinding met je bank. Controleer of de verbinding beveiligd is door het slotje in de adresbalk.

Besef dat, bij het gebruik van de digitale werkomgeving voor privédoeleinden, al jouw activiteiten via een digitale werkomgeving op het internet door vele partijen kunnen worden vastgelegd en meegelezen.

Via de digitale werkomgeving ben je op internet herkenbaar als medewerker van het rijk.

In je mailadres staat de organisatie waar jij werkt. Het IP-adres⁷ van jouw computer of lap-top is een uniek nummer waarmee je op het internet zichtbaar bent. Dit is door kwaadwillenden te achterhalen. Via jouw online gedrag, ook als privépersoon, kunnen kwaadwillenden door combinatie van informatie een profiel opmaken, waaruit af te leiden valt hoe interessant jouw werk en jouw informatie is.

De richtlijnen over hoe overheden moeten handelen bij ontvangst, beantwoording en archivering van e-mail zijn te vinden onder: <https://www.overheid.nl/contact/e-mailgedragslijn-voor-overheden>

Financiële transacties voor je werk

Wanneer je financiële transacties of verplichtingen aan moet gaan, die van belang zijn voor je werk, dan kan de financieel medewerker in overleg met je leidinggevende deze transacties verrichten. Uitgezonderd hiervan zijn medewerkers met een financiële functie. Zij hebben richtlijnen voor professionele financiële transacties.

Handel altijd via de inkooprichtlijnen van je organisatie.

Moet je jouw gegevens invullen, bijvoorbeeld voor het aanmelden voor een werkgerelateerde congres of cursus, check dan of de link verwijst naar een pagina die begint met https en een slotje in de adresbalk heeft. Dan is het een veilige pagina.

⁷ Iedere computer die verbonden is met Internet heeft een eigen nummer, een IP-adres (IP staat voor "Internet Protocol"). Dit IP-adres kun je zien als het telefoonnummer van de computer. Computers gebruiken IP-adressen om onderling gegevens uit te wisselen.

Online samenwerken

Het Rijk biedt met de Digitale werkomgeving veilige mogelijkheden voor online samenwerken met collega's van andere departementen en met externen. Er zijn samenwerkingsfunctionaliteiten voor het delen en opslaan van bestanden en samenwerken tussen de kerndepartementen en uitvoeringsorganisaties en met externen⁸. Ook wordt het aanbod aan voorzieningen die tijd-, plaats- en apparaatonafhankelijk werken verder ondersteunen, zoals de Rijks Apps, nog verder uitgebreid.

Bedenk bij het delen van informatie telkens of er schade kan ontstaan wanneer de informatie in handen komt van andere mensen dan voor wie de informatie bedoeld is. (politieke, financiële, imago, juridische, etc schade).

Het aanbod van openbare apps en online voorzieningen is groot. Gebruik die openbare voorzieningen alleen voor openbare informatie. Er kleven aan deze openbare voorzieningen ernstige bezwaren, zoals risico's op het gebied van het eigenaarschap van de informatie, de beschikbaarheid, juistheid en volledigheid en de beveiliging en vertrouwelijkheid van de informatie. Zie ook [Apps op een tablet of smartphone](#) .

Vertrouwelijke informatie mag niet opgeslagen of gedeeld worden via een samenwerkomgeving of opslagruimte die niet door het Rijk aangeboden wordt.

Sla vertrouwelijke, gerubriceerde of privacygevoelige gegevens nooit in deze openbare online diensten op.

Voor jouw omgang met social media en je gedrag in de Samenwerkingsfunctionaliteit gelden de uitgangspunten voor online communicatie rijksambtenaren⁹.

Wees altijd zorgvuldig, betrouwbaar, integer en respectvol in je uitlatingen.

Tijd-, plaats- en apparaatonafhankelijk werken (TPAW) kan

Je leidinggevende bepaalt welke voorzieningen jij nodig hebt voor je werk. In de handreiking TPAW¹⁰ vind je meer informatie. In overleg en met toestemming kan je leidinggevende jou, naast de vaste computer of laptop, een digitale werkomgeving op een tablet (via goedgekeurde applicaties) of in de vorm van een telewerkomgeving beschikbaar worden gesteld via een beveiligde telecommunicatieverbindingen (bijvoorbeeld door middel van een token). Op de smartphone of tablet die je van je werk hebt gekregen, kun je mail ontvangen en versturen via goedgekeurde applicaties. Zo kun je tijd- en plaatsonafhankelijk werken.

De afspraken over waar jouw eigen voorzieningen aan moeten voldoen en over het gebruik van die tablets en telewerkvoorzieningen, worden vastgelegd in een overeenkomst. Via de ICT-beheerorganisatie kun je advies krijgen om je telewerkomgeving goed te beveiligen.

Mocht je voor dataopslag eigen media gebruiken die niet standaard wordt geback-upt, zorg hier dan zelf voor. Neem bij vragen contact op met de ICT-beheerorganisatie.

⁸ Samenwerkingsfunctionaliteiten op Rijksporaal:

http://portal.rp.rijksweb.nl/irj/portal/anonymus/facilitair/ict_en_informatievoorziening en [http://portal.rp.rijksweb.nl/irj/portal/?NavigationTarget=HLPFS://cisrijksportaal/cisfacilitair/cisicteninformatievoorziening_1/cissamenwerkruimten&NavigationContext=HLPFS://cisrijksportaal/cisfacilitair/cisicteninformatievoorziening_1/cissamenwerkfunctionaliteit_4](http://portal.rp.rijksweb.nl/irj/portal/?NavigationTarget=HLPFS://cisrijksportaal/cisfacilitair/cisicteninformatievoorziening_1/cissamenwerkfunctionaliteit_4/cissamenwerkruimten&NavigationContext=HLPFS://cisrijksportaal/cisfacilitair/cisicteninformatievoorziening_1/cissamenwerkfunctionaliteit_4)

⁹ Uitgangspunten online communicatie Rijksambtenaren <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2010/06/30/uitgangspunten-online-communicatie-rijksambtenaren.html>

¹⁰ Handreiking TPAW:

http://portal.rp.rijksweb.nl/irj/portal/?NavigationTarget=HLPFS://cisrijksportaal/ciskerntaken/cisrijksbreed/cisorganisatieenbedrijfsvoering/cishet_nieuwe_werken_bij_het_rijk/cisover_tpaw/cishandreiking_tpaw_1

Heb je tijdens een werkbezoek aan het buitenland je laptop, mobiele telefoon of tablet die door je werk is verstrekt nodig? Het kan zijn dat contact via buitenlandse providers of online toegang afgeschermd is. Vraag dan aan je leidinggevende of BVA welke aanvullende regels van toepassing zijn voor jouw organisatie.

Mobiel veilig werken

Het werken met mobiele apparaten, zoals de smartphone of tablet van je werk of via een telewerkomgeving is beveiligd. Bij het inloggen op je account wordt een beveiligde verbinding gemaakt. Hiermee wordt de toegang tot het werkgerelateerde deel op het mobiele apparaat gescheiden van het openbare deel waar je bijvoorbeeld privé sociale media apps op kunt installeren en gebruiken. Kwaadwillenden kunnen zo niet via een app bij jouw werkgerelateerde informatie.

Wees echter alert op het openen van bijlagen en documenten, die je op de telefoon of tablet van je werk of (eigen of openbare) computer ontvangt. De voorzieningen kunnen per ICT-beheerorganisatie verschillend zijn.

Voor meer informatie kun je contact opnemen met de servicedesk van de ICT-beheerorganisatie¹¹.

Bij het openen en downloaden worden bijlagen mogelijk niet binnen de beveiligde digitale werkomgeving opgeslagen, maar in het openbare gedeelte van het apparaat. Verzeker je ervan dat het openen of downloaden beveiligd is, of open de bijlagen alleen op een vaste computer of een op de laptop van het werk.

Schakel Bluetooth, roaming, GPS en persoonlijke hotspot standaard uit. Anders wordt de smartphone of tablet van je werk extra kwetsbaar.

Gebruik het alleen wanneer je het echt nodig hebt en alleen wanneer je in een veilige omgeving kan werken.

Werken met je eigen apparatuur

Indien je met toestemming van de leidinggevende met je eigen smartphone of tablet mag werken en daarvoor toegang tot werkmail- en agendafunctionaliteit op je eigen smartphone of tablet krijgt, wordt er een app toegevoegd die een beveiligde verbinding maakt naar die werkgerelateerde informatie. Zo ontstaat er een werkgerelateerd deel en een openbaar deel.

Op je eigen smartphone en -tablet mag je geen vertrouwelijke of privacygevoelige documenten downloaden naar, opslaan en bewerken in het openbare gedeelte van het apparaat.

Afhankelijk van de voorzieningen die jouw ICT-beheerorganisatie levert worden bijlagen opgeslagen op een beveiligd, of op het openbare deel van je apparaat. Let daarop wanneer je bijvoorbeeld bijlagen ontvangt en wacht als het nodig is tot je aan een vaste computer werkt om die te openen. Zorg ervoor dat jouw werkgerelateerde informatie ook op de centrale digitale werkomgeving opgeslagen is.

Het werkgerelateerde deel wordt door de ICT-beheerorganisatie beveiligd en (op afstand) gemanaged. Bij schade, verlies en diefstal zal de ICT-beheerorganisatie de informatie van je digitale werkomgeving, tablet of smartphone op afstand verwijderen. Hierbij wordt ook de privé-informatie verwijderd.

Voor meer informatie kun je contact opnemen met de servicedesk van de ICT-beheerorganisatie.

Zorg voor optimale beveiliging van je eigen computer en mobiele apparaten waarop jij werk gerelateerde informatie verzendt of ontvangt.

¹¹ Lijst met ICT-beheerorganisaties wordt opgemaakt op Rijksporaal.

Als medewerker blijft je zelf verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud, verzekering en gebruik, wanneer je eigen apparatuur en software inzet voor werk gerelateerd gebruik.

Behalve die beveiligde werkomgeving en verbinding, ben je zelf verantwoordelijk voor de benodigde technische inrichting van de informatiebeveiliging op jouw apparatuur en software. De afspraken worden vastgelegd in een gebruikersovereenkomst.

Laat vòòr reparatie of verkoop altijd eerst de werkgerelateerde gegevens en apps van het apparaat wissen bij de servicedesk van de ICT-beheerorganisatie.

Apps op een tablet of smartphone

Op je tablet of smartphone is het toegestaan om apps uit de normale app-stores te downloaden. Let op dat sommige apps gebruik maken van in-app aankopen, die ongemerkt tot hoge kosten kunnen leiden. De kosten voor het aanschaffen en gebruiken van de apps zijn voor eigen rekening.

Wees je bewust van de rechten die een app vraagt en ga hier verstandig mee om. Stel zelf de rechten in.

Sommige apps vragen om meer rechten dan nodig zijn voor het kunnen functioneren van de software. Voorbeelden hiervan zijn toegang tot contact- of andere privégegevens, rechten tot in-app aankopen, of rechten om je account of draadloze verbinding te gebruiken. Deze onnodige rechten bieden mogelijkheden tot misbruik. Dergelijke apps zijn een bekende bron van virussen en malafide software.

Neem bij twijfel contact op met de servicedesk van de ICT-beheerorganisatie.

Het inbreken op de smartphone of tablet van je werk, om op die wijze gebruik te kunnen maken van applicaties die niet in de reguliere app-stores te verkrijgen zijn, is niet toegestaan.

Werken met Wi-Fi

In de panden van het Rijk is een beveiligde Wi-Fi beschikbaar. Gasten kunnen ook een tijdelijke Wi-Fi code ontvangen.

Op Rijksportal vind je meer informatie over de Wi-Fi mogelijkheden voor jouw organisatie¹².

Wees voorzichtig met Wi-Fi, zowel met je eigen apparatuur als met apparatuur die je van je werk hebt ontvangen. Gratis Wi-Fi zoals vaak aanwezig is in hotels en op vliegvelden en soms in horeca gelegenheden, is veelal onbeveiligd. Ook al wordt een (tijdelijke) Wi-Fi-code verstrekt of verkocht, het berichtenverkeer via die Wi-Fi verbinding kan door onbevoegden worden afgevangen en toegankelijk worden gemaakt.

Het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) geeft informatie over hoe je jouw eigen verbinding thuis kunt beveiligen en hoe je veilig met openbare Wi-Fi om kunt gaan¹³.

Neem bij twijfel of vragen contact op met de servicedesk van de ICT-beheerorganisatie.

Toegang en wachtwoorden zijn van jou

Bij indiensttreding ontvang je toegang (een inlogaccount) tot de digitale werkomgeving. Jouw functie en het soort informatie waarmee jij werkt, is bepalend voor welke voorzieningen nodig zijn voor jouw functie-uitoefening. Je leidinggevende stelt vast welke toegangsrechten en voorzieningen jij krijgt.

¹² Werken met Wi-Fi;

http://portal.rp.rijkswb.nl/irj/portal/?NavigationTarget=HLPFS://cisrijksportaal/cisfacilitair/ciscteninformatie/voorziening_1/ciswifi_rijksbreed/cisveiligheid_en_trends

¹³ <https://www.ncsc.nl/actueel/factsheets/wifi-onderweg-gebruik-een-vpn.html>

Jouw account is de sleutel tot jouw digitale werkomgeving en daarmee tot de informatie waar jij verantwoordelijk voor bent.

Het is verstandig om je gebruikersnaam en wachtwoorden voor de digitale werkomgeving niet voor andere al dan niet publieke sites of apps te gebruiken. Je internetbrowser biedt aan om de wachtwoorden voor je op te slaan. Dit is niet veilig!

Het is van belang dat wachtwoorden geheim blijven. Daarom is het niet handig om wachtwoorden op te schrijven.

Geef nooit je wachtwoord aan anderen; ook niet aan "beheerders". Beheerders zullen namelijk nooit vragen om wachtwoorden.

Verander direct je wachtwoorden als je vermoedt dat iemand die heeft kunnen zien of als je vermoedt dat ze niet langer geheim zijn. Lukt dit niet, neem dan zo snel mogelijk contact op met de servicedesk van de ICT-beheerorganisatie.

Ga zorgvuldig om met je voorzieningen en zorg ervoor dat informatie niet in handen van onbevoegden kan vallen.

Ben je even niet op je werkplek? Vergrendel de digitale werkomgeving met CTRL-ALT-DEL of schakel je werkomgeving uit, zodat er geen misbruik van gemaakt kan worden.

Je bent zelf verantwoordelijk voor de handelingen die jij verricht dan wel laat verrichten onder jouw inloggegevens en je kunt hierop worden aangesproken door je leidinggevende en door de BVA.

Het is niet toegestaan om de inloggegevens of persoonlijke toegang tot de digitale werkomgeving van een ander te gebruiken.

Soms is het nodig, voor de continuïteit van de werkzaamheden, dat anderen bij jouw e-mail en bestanden kunnen. Jouw inloggegevens of persoonlijke toegang delen met collega's mag niet. In overleg met je leidinggevende kun je een collega naar eigen keuze digitaal machtigen tot het raadplegen van jouw binnengekomen berichten, onder de afspraak dat het eventuele privé-karakter gerespecteerd wordt. Je collega kan op overtreding van die afspraak disciplinair aangesproken worden.

Wanneer het, vanuit het oogpunt van de continuïteit van de werkzaamheden, toch noodzakelijk is dat aan derden toegang wordt verschaft tot de digitale werkomgeving van een medewerker, dan kan de organisatie daar aanvullende procedures voor afspreken. (zie: [Toegang ivm continuïteit van werkzaamheden](#) in de toelichting op de Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving.)

Omgang met vertrouwelijke informatie

Als medewerker heb je vaak toegang tot een veelheid aan informatie, waaronder vertrouwelijke of gevoelige informatie. Informatie kan bijvoorbeeld politiek-, commercieel- of privacygevoelig of personeelsvertrouwelijk zijn. Met al deze informatie moet op zorgvuldige wijze worden omgegaan.

Ga na of jij met gevoelige of vertrouwelijke informatie werkt en stel je op de hoogte van de geldende wetten en regels. Als je met gevoelige of vertrouwelijke informatie werkt, is het belangrijk dat jij bepaalt welke mate van vertrouwelijkheid de informatie heeft en dat je aangeeft welke mate van beveiliging daarvoor nodig is (rubriceren). Je kunt hiervoor advies vragen aan je leidinggevende of aan de Beveiligingsambtenaar (BVA)

Informatie gebruik je alleen voor het doel waarvoor die is verstrekt en vertrouwelijke informatie deel je niet met onbevoegden.

Het verwerken van gevoelige of vertrouwelijke informatie op onveilige apparatuur (privémiddelen of voorzieningen in bijvoorbeeld openbare internetcafés) is risicovol en is dan ook niet toegestaan. Op het moment dat privé- of openbare apparatuur geïnfecteerd is met malware is het risico dat vertrouwelijke informatie uitlekt groter. Door het – al dan

niet bewust – lekken van (gevoelige of vertrouwelijke) informatie, wordt het vertrouwen in de overheid in het algemeen en jouw bewindspersoon in het bijzonder geschaad.

Verzending van vertrouwelijke informatie

Ga zorgvuldig om met het verzenden van vertrouwelijke informatie *binnen en buiten* het rijks(e-mail)domein.

- *Binnen* het rijks(e-mail)domein mag je vertrouwelijke informatie die op grond van de Handleiding Rubricering¹⁴ moet worden gerubriceerd verzenden, in ieder geval tot en met het niveau waarop de informatie als Departementaal Vertrouwelijk (Dep-V) wordt aangemerkt. Je moet daarbij duidelijk aangeven dat het om Dep-V informatie gaat.

Verzending binnen het rijks(e-mail)domein van gerubriceerde informatie met een hoger niveau van vertrouwelijkheid (Staatsgeheim) mag alleen met toestemming van je leidinggevende en een positief advies van de Beveiligingsambtenaar (BVA).

Ontvang je Dep-V informatie? Dan mag je die niet doorsturen, zonder akkoord van de eigenaar van het document en alleen met de aanduiding Dep-V.

- *Buiten* het rijks(e-mail)domein is verzending van vertrouwelijke informatie alleen toegestaan indien dit voor je werkzaamheden noodzakelijk is en door je leidinggevende wordt geaccordeerd.

Gerubriceerde informatie moet versleuteld worden met gebruikmaking van door de AIVD goedgekeurde cryptomiddelen.

Vraag bij twijfel advies aan de Beveiligingsambtenaar (BVA).

Vervoer informatie op betrouwbare gegevensdragers

Ga zorgvuldig om met het vervoer of het versturen van bestanden buiten het Rijk op een mobiele datadrager (cd-rom, dvd, usb-stick, etc.).

Voor het vervoeren van Staatsgeheime informatie, persoonsgegevens en informatie die op grond van de geldende Rubriceringsrichtlijn moet worden gerubriceerd, mogen alleen daarvoor goedgekeurde, extra beveiligde, faciliteiten worden gebruikt, die in overleg met je leidinggevende en de BVA kunnen worden aangevraagd.

Verlies of diefstal van vertrouwelijke informatie

Als persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens mogen hebben, spreken we van een datalek in het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens¹⁵. Denk hierbij aan uitgelekte computerbestanden, gestolen of verloren datadragers waarop persoonsgegevens staan of wanneer bij een (digitale)inbraak dossiers met gegevens over personen (mogelijk) zijn ingezien door derden.

Ben je informatie(dragers) verloren of is er sprake van inbraak of diefstal, meld dit dan direct aan de je leidinggevende en de BVA.

Doe ook aangifte bij de politie en verstrek een kopie van het proces-verbaal aan de Beveiligingsambtenaar (BVA).

¹⁴ Handleiding Rubricering;

http://content.rp.rijksweb.nl/cis/content/media/rijksportaal/dgobr/organisatie_interdepartementaal/_documenten_70/ibr/Handleiding_rubricering_v28-09-2015.pdf

¹⁵ Datalek: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/downloads/av_sv/av21_sv.pdf

Respecteer andermans eigendommen

Respecteer auteursrechten en (intellectuele)eigendomsrechten van anderen.

Soms is een bronvermelding onvoldoende. Controleer of op de site expliciet wordt vermeld dat downloaden (wettelijk) is toegestaan, wanneer je bestanden en informatie ten behoeve van je werkzaamheden van het internet downloadt. Het downloaden van auteursrechtelijk beschermde foto's, muziek- en filmbestanden mag niet zonder toestemming van de eigenaar en is strafbaar.

Aanvullende regelingen voor jouw organisatie

De organisaties in het Rijk worden ondersteund door verschillende ICT-beheerorganisaties. Voor die ondersteuning hebben de organisaties afspraken gemaakt over de wijze waarop het beheer en onderhoud door de ICT-voorzieningen is geregeld. Jouw ministerie kan aanvullende regelingen opgemaakt hebben, bijvoorbeeld het Privacyreglement of de geldende noodprocedures. Die zijn ook via Rijksportaal te benaderen¹⁶.

2. Toelichting op de Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving

Gebruik van internet en mogelijkheden voor digitaal berichtenverkeer is voor veel rijksmedewerkers nodig voor het werk. Veel processen verlopen digitaal en vaak is uitwijken naar analoge processen moeilijk of niet meer mogelijk. Het Rijk biedt haar medewerkers en gasten online toegang tot bijvoorbeeld internet en mogelijkheden voor digitaal berichtenverkeer, vanuit de (mobiele) digitale werkomgevingen in kantoorlocaties, (tijdelijke) draadloze netwerktoegang of via telewerkvoorzieningen. Aan het gebruik van deze mogelijkheden zijn echter risico's verbonden. Risico's zijn bijvoorbeeld beschadiging of verlies van informatiesystemen en gegevens door onder andere virussen, inbraken door hackers of het uitlekken van gevoelige informatie. Ook kan het imago van het Rijk geschaad worden. Risico's ontstaan vaak onbewust door je gedrag of door ongewenst gebruik van de digitale werkomgeving. Als je informatie downloadt of bijlagen van berichten opent, kunnen onbedoeld virussen, spyware en andere kwaadaardige software meekomen of worden opgestart.

Veilig, effectief en efficiënt gebruik van de digitale werkomgeving draagt bij aan de betrouwbaarheid en weerbaarheid¹⁷ van de informatievoorziening van het Rijk. Waar nodig heeft het Rijk daarom technische voorzieningen ingericht die er voor zorgen dat de informatie beschikbaar blijft voor het werkproces en dat de integriteit en vertrouwelijkheid van de informatie geborgd is. Niet alle risico's zijn echter technisch te ondervangen. Daarom zijn afspraken over de toegang tot en het gebruik van de digitale werkomgeving nodig.

Uitgangspunten

Eigen verantwoordelijkheid waar dat kan, regels en controle daar waar nodig, dat is het uitgangspunt. Als medewerker ben je zelf verantwoordelijk voor je gedrag op en het gebruik van die digitale voorzieningen. Daarom zul je zoveel mogelijk beschermd en toegerust moeten zijn in het omgaan met de risico's. En daarom wordt van je verwacht dat je je overeenkomstig de inhoud en de strekking van de gedragsregeling gedraagt.

¹⁶ Verwijspagina op Rijksportaal wordt aangemaakt.

¹⁷ Weerbaarheid is het vermogen van de digitale werkomgeving om weerstand te bieden tegen voorstelbare dreigingen.

Onjuist omgaan met de digitale werkomgeving kost tijd en capaciteit van mensen en apparatuur en kan tot onnodig hoge kosten leiden.

Daarbij werk je met overheidsinformatie. De informatie die je voor je werk ontvangt, opmaakt of verzendt komt in aanmerking om direct of op termijn openbaar gemaakt te kunnen worden¹⁸ en wordt duurzaam toegankelijk gehouden. Gebruik maken van de geboden internetfaciliteiten betekent dat je instemt met logging (registreren) en de mogelijkheid tot monitoring (bekijken) van het internetgebruik door ICT conform de daarvoor geldende regels en procedures.

Privacy en privégebruik

Gepast privégebruik mag. Misbruik, dat wil zeggen overmatig, uitbundig, storend of schadelijk privégebruik, is niet toegestaan. Op basis van de begrippen goed werknemerschap en goed werkgeverschap moeten beide partijen zich houden aan zowel verantwoord gebruik van e-mail en internet als aan een zorgvuldig controlebeleid. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)¹⁹ geeft het kader aan hoe rondom het gebruik van het internet en digitaal berichtenverkeer met persoonsgegevens moet worden omgegaan, zodat jouw privacy geborgd is. In deze Gedragsregeling zijn de vuistregels van de Autoriteit Persoonsgegevens²⁰ als uitgangspunt genomen. Jouw ministerie is verantwoordelijk voor het opstellen van aanvullende regelingen, zoals een departementaal privacyreglement, waarin is vastgelegd hoe omgegaan wordt met jouw privacy en je gebruiks- en verkeersgegevens.

Integriteit en online gedrag

Het internet is een open infrastructuur die voor iedereen toegankelijk is. Je moet je ervan bewust zijn dat je voor anderen herkenbaar kunt zijn als een medewerker van het Rijk, doordat bij iedere activiteit het IP-adres te achterhalen is (de identiteit van het device). In de Uitgangspunten online communicatie rijksambtenaren²¹ wordt toegelicht waar de grenzen liggen van activiteiten op het web en de scheiding tussen werk en privé. Uitgangspunt is, dat zaken "online" op dezelfde manier worden behandeld als "offline". Wees altijd zorgvuldig, betrouwbaar, integer en respectvol. Alle informatie die je genereert, ontvangt of verzamelt in het kader van de uitvoering van je taak, is en blijft eigendom van de overheid.

Je hebt als ambtenaar een Geheimhoudingsplicht²²: dus vertrouwelijke informatie blijft vertrouwelijk. Dit betekent niet alleen dat je geen informatie 'lekt', maar ook dat je zorgvuldig omgaat met informatie en informatiedragers. Het betekent, dat jij je bewust bent van en rekening houdt met de aard en mogelijke impact van de informatie waarover je beschikt en je bewust bent van de risico's.

Bovenstaande is ook opgenomen in de Gedragscode Integriteit Rijk²³, waarin voor jou het algemene kader is beschreven voor integer handelen binnen de rijksoverheid. Zo zijn onder andere gedragsregels opgenomen over informatie en communicatie, waar onder online communicatie en sociale media en over het gebruik van middelen en voorzieningen. Deze Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving is een nadere

¹⁸ In het kader van de Wet openbaarheid van bestuur, de Archiefwet, de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst en volgens de richtlijnen in de E-mailgedragslijn Baseline (versie 1.0, 080701)

¹⁹ Op dit moment wordt een voorstel uitgewerkt voor een Algemene Verordening Gegevensbescherming https://www.eerstekamer.nl/eu/edossier/e120003_voorstel_voor_een

²⁰ https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/downloads/av_sv/av21_sv.pdf

²¹ <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2010/06/30/uitgangspunten-online-communicatie-rijksambtenaren.html>

²² Niet-ambtelijke medewerkers tekenen een geheimhoudingsverklaring.

²³ Gedragscode Integriteit Rijk:

http://content.rp.rijksweb.nl/cis/content/media/rijksportaal/pdirekt/rijksbreed_4/overigepublicaties_1/gedragscode/Gedragscode_Integriteit_Rijk_versie_20_03_11.pdf Link wordt aangepast na publicatie van de nieuwe Gedragscode Integriteit Rijk.

uitwerking van integere omgang met de mogelijkheden van de digitale werkomgeving en online gedrag.

Inbreuk op de Gedragsregeling

Als je de regels met betrekking tot integriteit overtreedt, wordt dit beschouwd als plichtsverzuim. Dat geldt ook voor inbreuk op deze Gedragsregeling. Dit kan verschillende sancties en maatregelen tot gevolg hebben, afhankelijk van de aard en ernst van het vastgestelde plichtsverzuim. Bij ernstige inbreuk op deze Gedragsregeling zal de secretaris-generaal op de hoogte worden gesteld van het incident.

Voordat tot het opleggen van een sanctie wordt overgegaan, zal altijd eerst gedegen onderzoek moeten plaatsvinden. De feiten moeten op deugdelijke wijze worden vastgesteld en er moet rekening worden gehouden met relevante omstandigheden. Daarbij moet sprake zijn van hoor en wederhoor, zorgvuldige verslaglegging en – voor zover van toepassing – een evenredige inzet van onderzoeksmiddelen.

In geval van niet-ambtenaren kunnen maatregelen worden genomen conform de contractuele afspraken op dit gebied. Aangifte bij de politie behoort eveneens tot de mogelijkheden.

Uitzonderingen

Indien er zich situaties voordoen waarin deze Gedragsregeling niet voorziet, zal conform het arbeidsrechtelijk kader en de Wbp, en indien nodig in overleg met departementale medezeggenschap, worden gehandeld.

Werking

Deze Gedragsregeling bepaalt het minimumkader dat rijksbreed van toepassing is. Met de inwerkingtreding van deze Gedragsregeling vervallen de bestaande regelingen van de organisaties binnen het Rijk en treedt deze rijksbrede regeling daarvoor in de plaats.

Organisaties binnen het Rijk mogen een aanvullende gedragsregeling opstellen waarin zij deze Gedragsregeling waar nodig nader specificeren. Organisaties mogen daarbij wel strikter, maar niet ruimer zijn in hun normering dan de Gedragsregeling als rijksbreed kader aangeeft.

Deze Gedragsregeling is van toepassing op iedereen die gebruik maakt van de digitale faciliteiten van het Rijk²⁴ en is ook van toepassing op het werkgerelateerde online verkeer via privé-middelen. Deze Gedragsregeling geldt voor alle rijksambtenaren en externen en is ook van toepassing op thuis- of telewerken.

Het Rijk vraagt ook dat externen zich in lijn met deze Gedragsregeling gedragen en handelen. Als je ingehuurd bent, geen ambtelijke aanstelling hebt en wel de beschikking krijgt over digitale faciliteiten, ben je contractueel aan deze Gedragsregeling gebonden. In het individuele contract dat met jou wordt gesloten, is een bepaling opgenomen op grond waarvan je gebruik mag maken van de digitale faciliteiten en je verplicht wordt om de Gedragsregeling na te leven.

Gasten worden ook op de hoogte gesteld van de voor hen geldende regels, bijvoorbeeld bij het moment van beschikbaar stellen van Wi-Fi-codes voor tijdelijke toegang.

²⁴ Hieronder vallen de kerndepartementen, agentschappen en uitvoerende diensten.

3. Aanvullende informatie over beheer en controle van de voorzieningen

De digitale werkomgeving wordt beheerd door de systeem- en netwerkbeheerders van de ICT-beheerorganisaties die de Rijksorganisaties ondersteunen. Alleen onder strikte voorwaarden hebben zij voor hun werkzaamheden toegang tot de systemen en de informatie die daar in zit.

De secretaris-generaal treft voorzieningen om de positie en integriteit van de systeem- en netwerkbeheerders van de ICT-beheerorganisaties te beschermen en controleert daarop. In een Protocol voor beheerders beschrijft iedere ICT-beheerorganisatie aanvullende gedragsregels over hoe beheerders om moeten gaan met de bijzondere rechten die zij hebben voor het beheer van de digitale werkomgeving.

Waar nodig heeft het Rijk technische voorzieningen ingericht die er voor zorgen dat de informatie beschikbaar blijft voor het werkproces en duurzaam toegankelijk kan worden gehouden. De back-up procedure biedt blijvend betrouwbare back-ups.

Logging, monitoring en controle

De Nederlandse Rijksoverheid is een doelwit van geavanceerde digitale aanvallen voor spionage, sabotage of zelfs terrorisme. Daarom heeft het Rijk technische voorzieningen ingericht die de betrouwbaarheid en weerbaarheid van de informatievoorziening van het Rijk waarborgen. Voor het opsporen en buiten werking stellen van virussen, spyware en andersoortige kwaadaardige programma's wordt onder andere gebruik gemaakt van virusscanners en meer geavanceerde sensoren.

Om technische fouten en onregelmatigheden vroegtijdig te ontdekken en tijdig onderhoudsmaatregelen te kunnen treffen (preventieve maatregel), wordt zowel het gebruik als de werking van de digitale werkomgeving en de internetfaciliteiten geautomatiseerd vastgelegd (gelogd). Deze automatische logging van de werking van de ICT-middelen (apparatuur en programmatuur) door de ICT-beheerorganisatie vindt permanent plaats. Het logbestand wordt gebruikt om de werking van de voorzieningen te onderhouden. Deze logging is beperkt. Iedere (beheer)organisatie maakt melding van de logging in het Meldingenregister van zijn Functionaris voor de Gegevensbescherming²⁵.

De secretarissen-generaal vinden een goede balans belangrijk tussen enerzijds controle op verantwoord berichtenverkeer- en internetgebruik en anderzijds bescherming van jouw privacy op de digitale werkomgeving.

Het logbestand zal alleen worden gebruikt voor nader onderzoek naar het gebruik, mits daarvoor formeel opdracht gegeven is door de secretaris-generaal (correctieve maatregel).

De monitoring van het berichtenverkeer en internetgebruik vindt op geautomatiseerde wijze plaats en is niet-persoonsgericht. Monitoring is gericht op beveiliging en bedoeld voor technisch onderhoud van het systeem en het netwerk. Deze niet-persoonsgerichte monitoring gebeurt ook ter voorkoming en detectie van overtreding van de gedragsregels. Hiermee kunnen afwijkingen in het internetverkeer waargenomen worden die op een veiligheidsrisico kunnen duiden.

De controle op het berichtenverkeer- en internetgebruik is niet-persoonsgericht, maar wel een verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming

²⁵ Pagina met contactgegevens van FG's op Rijksportaal nog aan te maken

persoonsgegevens (Wbp). Deze controle wordt daarom door de ICT-beheerorganisatie op zodanige wijze uitgevoerd dat de fundamentele rechten en vrijheden van betrokken werknemers, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer in acht worden genomen. De controle wordt beperkt tot het vooraf geformuleerde doel en door middel van op die doeleinden toegesneden controlemechanismen.

In de departementale privacyreglementen²⁶ wordt vastgelegd hoe jouw ministerie omgaat met jouw gebruiks- en verkeersgegevens.

Persoonsgerichte inhoudelijke controle

Inhoudelijke controle van het internet- en berichtenverkeer kan alleen plaatsvinden indien sprake is van een redelijk vermoeden van een integriteitschending of ander plichtsverzuim.

Na een melding van dit vermoeden aan de secretaris-generaal kan deze bij zwaarwegende redenen besluiten tot een gericht digitaal integriteitonderzoek (GDIO) achteraf van de door die medewerker verrichte verwerkingen met de berichten en internetvoorzieningen, ter beoordeling in hoeverre de rechtspositieregels in het ARAR, de Gedragscode Integriteit Rijk of deze Gedragsregeling is of wordt overtreden.

Een GDIO is een door het hoofd van dienst en/of secretaris-generaal goedgekeurd diepgaand digitaal onderzoek, met een vastgestelde scope en onderzoeksdoel, naar het gebruik van door de werkgever verstrekte ICT-faciliteiten door een specifieke medewerker of medewerkers, aan de hand van digitale informatie m.b.t. dat gebruik.²⁷

Wat wordt onderzocht en hoever het onderzoek reikt is altijd proportioneel. Persoonsgegevens gerelateerd aan berichtenverkeer- en internetgebruik worden niet langer gebruikt dan noodzakelijk. Tot jou herleidbare gegevens die gerelateerd zijn aan jouw gebruik van het berichtenverkeer en de internetvoorzieningen, kunnen ten behoeve van controle langer worden gebruikt, indien wordt besloten tot de controle en voor zover dat noodzakelijk is voor die controle.

Toegang ivm continuïteit van werkzaamheden

Als je langdurig niet aanspreekbaar bent, bijvoorbeeld door ziekte, langdurige vakantie of detentie of andere vormen van langdurige afwezigheid, dan kan het noodzakelijk zijn dat aan derden toegang wordt verschaft tot jouw inlog- account en digitale werkomgeving, vanuit het oogpunt van de continuïteit van de werkzaamheden. Voor die situatie geldt een noodprocedure²⁸. Je direct leidinggevende zal eerst jouw toestemming vragen. In overleg met de Functionaris Gegevensbescherming zal je leidinggevende een afweging maken tussen het belang van de dienst en het belang van jouw privacy. Je direct leidinggevende stelt jou en de BVA daarna van het besluit in kennis. Als de toegang noodzakelijk is, kan je direct leidinggevende onderbouwd bij de BVA van de ICT-beheerorganisatie toegang vragen tot je Digitale werkomgeving. In geval van jouw overlijden kan je leidinggevende onderbouwd samen met de BVA vanuit het vier-ogen-principe toegang tot jouw Digitale werkomgeving verkrijgen. In al deze situaties wordt in principe alleen gekeken naar werk gerelateerde informatie.

²⁶ Pagina met informatie over departementale privacyreglementen op Rijksportaal nog aan te maken.

²⁷ Een gericht digitaal integriteitonderzoek is niet hetzelfde als digitaal forensisch²⁷ onderzoek waarbij digitale sporen worden onderzocht ten behoeve van strafrechtelijk onderzoek waarbij daders of oorzaken van (mogelijke) misdrijven worden opgespoord op basis van wetenschappelijk bewijs. Gericht digitaal integriteitonderzoek gaat veel minder ver, maar kan in sommige gevallen wel uitmonden in digitaal forensisch onderzoek. In dat geval worden gebruiksgegevens overgedragen aan bevoegd gezag (OM).

²⁸ Link naar informatie over de noodprocedures van de departementen op Rijksportaal wordt opgemaakt.

Voor de toegang tot het inlog-account en de digitale werkomgeving van specifieke functionarissen, zoals (secretariaten van) bedrijfsartsen, vertrouwenspersonen en compliance officers, etc zijn aanvullende procedures opgesteld.

Meldingsformulier financiële belangen en effecten

Formulier ten behoeve van het doen van meldingen als bedoeld in artikel 8, tweede lid, onderdeel b, van de Ambtenarenwet 2017 en paragraaf 13.1 van het Personeelsreglement EZK en het Personeelsreglement LNV. In te vullen bij aanwijzing als meldingsplichtige en daarna zodra een verkrijging of wijziging met betrekking tot financiële belangen en/of effecten plaatsvindt.

Ondergetekende,

Voorletters en achternaam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Plaats: _____

Directoraat-generaal (DG): _____

Directie of buitendienst: _____

Verklaart:

1. In vervolg op de aanwijzing, bedoeld artikel 5, eerste lid, onderdeel d, van de Ambtenarenwet 2017, op de hoogte te zijn van de verplichtingen in artikel 8 van de Ambtenarenwet 2017 en paragraaf 13.1 van het Personeelsreglement EZK en het Personeelsreglement LNV inzake het melden van financiële belangen van mij alsmede die van mijn gelieerde derde(n) voor zover die mijn financiële belangen raken;
2. Met betrekking tot effecten¹ (*aankruisen wat van toepassing is*):
 - Zelf of namens gelieerde derde(n) géén effecten te bezitten of verhandelen die, voor zover voor mij een restricted list is vastgesteld daarin opgenomen zijn, of die anderszins de belangen van het ministerie van EZK of het ministerie van LNV kunnen raken voor zover deze in verband staan met mijn functieervulling bij één van deze ministeries of daartoe behorende buitendiensten;
 - Zelf of namens gelieerde derde(n) wél effecten te bezitten of verhandelen die, voor zover voor mij een restricted list is vastgesteld daarin opgenomen zijn, of die anderszins de belangen van het ministerie van EZK of het ministerie van LNV kunnen raken voor zover deze in verband staan met mijn functieervulling bij één van deze ministeries of daartoe behorende buitendiensten, en die hierbij te melden in de bijlage;
3. Met betrekking tot andere financiële belangen² (*aankruisen wat van toepassing is*):
 - Zelf of namens gelieerde derde(n) géén financiële belangen te bezitten of verhandelen die, voor zover voor mij een restricted list is vastgesteld daarin opgenomen zijn, of die anderszins de belangen van het ministerie van EZK of het ministerie van LNV kunnen raken voor zover deze in verband staan met mijn functieervulling bij één van deze ministeries of daartoe behorende buitendiensten;
 - Zelf of namens gelieerde derde(n) wél financiële belangen te bezitten of verhandelen die, voor zover voor mij een restricted list is vastgesteld daarin opgenomen zijn, of die anderszins de belangen van het ministerie van EZK of het ministerie van LNV kunnen raken voor zover deze in verband staan met mijn

¹ Wanneer van 'effecten' wordt gesproken, wordt bedoeld op effecten zoals gedefinieerd in paragraaf 13.1 van het Personeelsreglement EZK en het Personeelsreglement LNV.

² Onder 'financiële belangen' vallen bijvoorbeeld: vorderingsrechten, emissierechten, onroerend goed, bouwgrond, financiële deelneming in ondernemingen anders dan aandelenbezit, alsmede het hebben van schulden bij een partij waarmee je mogelijk te maken krijgt tijdens jouw werkzaamheden. Een voorbeeld van een dergelijk financieel belang is eigenaarschap van een bedrijf dat meedingt naar een aanbesteding bij EZK en/of LNV of dat een subsidie aanvraagt.

functievervulling bij één van deze ministeries of daartoe behorende buitendiensten, en die hierbij te melden in de bijlage;

4. Voor zover ik hiervoor al was aangewezen als meldingsplichtige en toen effecten en/of financiële belangen heb gemeld, eventuele wijzigingen³ in die effecten en/of financiële belangen toe te lichten in de bijlage;
5. Anders dan gemeld in de bijlage dergelijke effecten en financiële belangen niet te bezitten noch verhandelen; en
6. Op het moment dat wel sprake zou zijn van dergelijke effecten of financiële belangen anders dan genoemd in de bijlage, meld ik dit onverwijld aan mijn hoofd van dienst en de voor het betreffende organisatieonderdeel aangewezen compliance officer.

Aldus opgemaakt en ondertekend

te (plaats) op / / (dd/mm/jjjj)

.....
.....
.....

(handtekening)

TOELICHTING:

Dit formulier wordt ingevuld door de medewerker. Via dit formulier meldt een meldingsplichtige het al dan niet in bezit hebben van effecten en andere financiële belangen. Indien na de eerste maal opmaken en inzenden van het formulier wijzigingen optreden met betrekking tot het bezit van effecten en andere financiële belangen, vult de medewerker het formulier opnieuw in. De medewerker is daartoe verplicht wanneer zijn belangen de belangen van de dienst, zover deze in verband staan met zijn functievervulling, kunnen raken. In bepaalde gevallen is het bezit van effecten en andere financiële belangen wettelijk verboden. Het hoofd van dienst wijst de medewerkers aan die meldingsplichtig zijn. Dat zijn de medewerkers die werkzaamheden verrichten waaraan in het bijzonder het risico van financiële belangenverstrengeling of het risico van oneigenlijk gebruik van koersgevoelige informatie is verbonden.

In voorkomende gevallen meldt een meldingsplichtige namens welke gelieerde derden financiële belangen worden beheerd. Gelieerde derden zijn:

- de echtgenoot of partner, en degene met wie een gemeenschappelijke huishouding wordt gevoerd;
- (rechts)personen namens wie financiële belangen worden beheerd;
- rechtspersonen waarin men zeggenschap heeft ten aanzien van concrete beleggingsbeslissingen.

Een restricted list is een voor de meldingsplichtige vastgestelde lijst met effecten en/of andere financiële belangen die hij/zij in ieder geval niet mag bezitten of verwerven. Het hoofd van dienst kan voor één of meer meldingsplichtigen in zijn/haar organisatieonderdeel een restricted list vaststellen.

Het formulier wordt gericht aan het hoofd van dienst, en tevens gezonden aan de voor uw organisatieonderdeel aangewezen compliance officer. De compliance officer registreert de meldingen en adviseert het hoofd van dienst gevraagd en ongevraagd over de uitvoering en handhaving van de regeling over financiële belangen. Aan u kan worden gevraagd om nadere informatie te verstrekken, als daarvoor aanleiding bestaat op grond van de melding, of na de melding gebleken feiten en omstandigheden. Het meldingsformulier (bijlage) kan daarvoor tevens

³ Met 'wijzigingen' wordt bedoeld op wijzigingen zoals vermeerdering of vermindering van het aantal effecten en/of financiële belangen. Een automatische vermeerdering of -vermindering van de waarde van die effecten of belangen vanwege koersontwikkelingen valt niet hieronder.

worden gebruikt. U kunt de voor uw organisatieonderdeel aangewezen compliance officer raadplegen over uw effecten en andere financiële belangen in relatie tot integriteitsvragen.

Op grond van het Personeelsreglement EZK of Personeelsreglement LNV registreert de compliance officer de meldingen over financiële belangen en effecten en neemt hierbij vertrouwelijkheid van die meldingen in acht. De gegevens zijn alleen toegankelijk voor diegenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de naleving van de integriteitsregels. Deze verklaring wordt bewaard gedurende twee jaar na het beëindigen van de functie waarop de aanwijzing betrekking heeft.

Melden effecten:

	Bedrijf/fonds waarop de effecten betrekking hebben:	Type effecten (bijv. aandelen, obligaties, opties, futures etc.):	Huidige waarde:	Raakt het bezit van deze effecten het dienstbelang in relatie tot de functie van Ondergetekende? Waarom wel/niet?	Indien voor u een restricted list is vastgesteld: komt het bedrijf/fonds daarop voor?	Opmerkingen (bijv. als de effecten worden beheerd voor een gelieerde derde; als een wijziging in het aantal effecten heeft plaatsgevonden; ed.):
a)						
b)						

(Indien nodig, voeg meer rijen toe aan de tabel, of meld effecten via een apart document)

Eventuele toelichting:

.....

.....

.....

Melden andere financiële belangen:

	Partij waarop het financieel belang betrekking heeft:	Type financieel belang:	Huidige waarde (indien van toepassing):	Nadere omschrijving van het belang en van de relatie tot de functie van Ondergetekende:	Opmerkingen: (bijv. als het financiële belang worden beheerd voor een gelieerde derde; als een wijziging in het financieel belang heeft plaatsgevonden; ed.):
a)					
b)					

(Indien nodig, voeg meer rijen toe aan de tabel, of meld belangen via een apart document)

Eventuele toelichting:

.....

.....

.....

Bijlage bij paragraaf 13.1 van et personeelsreglement EZK

Registratieformulier Geschenken	
Naam hoofd van Dienst	
Dienstonderdeel	
Betreft kalenderjaar	

U wordt verzocht jaarlijks – uiterlijk 1 februari van het kalenderjaar – opgave te doen van de geschenken met een waarde van meer dan € 50,00 die u of de onder u ressorterende medewerkers zijn aangeboden in het daaraan voorafgaande kalenderjaar.

	(Bedrijfs) Naam schenker	Soort geschenk of dienst	Waarde van het geschenk	Aantal	Totale waarde	Aangenomen?
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
Totaal						

Datum en handtekening:

Toelichting op het Registratieformulier Geschenken

Dit formulier wordt ingediend door het hoofd van Dienst.

In het personeelsreglement EZK wordt ten aanzien van het aannemen van geschenken uitgegaan van het volgende:

Onder geschenk wordt verstaan 'een vergoeding, beloning, gift of belofte, in welke vorm dan ook, die aan een medewerker in zijn hoedanigheid van ambtenaar wordt aangeboden of gedaan door een derde en die strekt tot zijn privévoordeel'.

De medewerker mag een standaard relatiegeschenk aannemen. Denk daarbij aan balpennen, agenda's en kalenders.

Als een medewerker een geschenk wordt aangeboden dat niet valt onder de definitie van een standaard relatiegeschenk, meldt hij/zij dat bij zijn/haar leidinggevende. Geschenken met een waarde van € 50,00 of minder mogen alleen worden aangenomen als het hoofd van het organisatieonderdeel daarvoor toestemming heeft verleend. Geschenken met een waarde van meer dan € 50,00 mogen nimmer worden aangenomen.



LI Klachtenregeling ongewenste omgangsvorm...

Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen EZ

Regeling van de Minister van Economische Zaken van 4 maart 2013, nr. WJZ/12097016, houdende de aanwijzing van vertrouwenspersonen en de instelling van een klachtencommissie ongewenste omgangsvormen bij het Ministerie van Economische Zaken en de vaststelling van de Werkwijze ongewenste omgangsvormen (Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen EZ)

Geldend van: 2018-05-25

Geldend tot: Heden

Regeling van de Minister van Economische Zaken van 4 maart 2013, nr. WJZ/12097016, houdende de aanwijzing van vertrouwenspersonen en de instelling van een klachtencommissie ongewenste omgangsvormen bij het Ministerie van Economische Zaken en de vaststelling van de Werkwijze ongewenste omgangsvormen (Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen EZ)

De Minister van Economische Zaken,

Gelet op **artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht** en **artikel 3, tweede lid, van de Arbeidsomstandighedenwet**;

Gehoord het Departementaal Georganiseerd Overleg;

Besluit:

§ 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *commissie*: de in **artikel 6** bedoelde Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen EZ;
- *directeur Bedrijfsvoering*: de directeur Bedrijfsvoering van het ministerie;
- *EC O&P*: het Expertisecentrum Organisatie en Personeel, onderdeel van De Werkmaatschappij van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties;
- *klacht*: schriftelijke klacht over ongewenste omgangsvormen;

- *klager*: de medewerker die een klacht over ongewenste omgangsvormen heeft ingediend bij de commissie;
 - *medewerker*: degene die werkzaamheden verricht of heeft verricht bij het ministerie of bij de Autoriteit Consument en Markt;
 - *melder*: de medewerker die zich in verband met ongewenste omgangsvormen tot de vertrouwenspersoon heeft gewend;
 - *melding*: het zich wenden tot de vertrouwenspersoon in verband met ongewenste omgangsvormen;
 - *minister*: Minister van Economische Zaken;
 - *ministerie*: Ministerie van Economische Zaken;
 - *ongewenste omgangsvormen*: de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen;
 - *secretaris-generaal*: de secretaris-generaal van het ministerie;
 - *vertrouwenspersonen*: de in [artikel 4](#) bedoelde, als zodanig door de minister aangewezen personen.
-

§ 2 Werkwijze ongewenste omgangsvormen EZ

Artikel 2

- 1 De medewerker die met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd kan zich wenden tot een vertrouwenspersoon of een klacht indienen bij de commissie.
 - 2 Een klacht bij de commissie wordt gericht aan de Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen EZ, EC O&P, Postbus 20011, 2500 EA Den Haag.
-

Artikel 3

Bij het ministerie wordt met klachten over ongewenste omgangsvormen omgegaan op de wijze die is beschreven in de bij deze regeling behorende [bijlage](#) Werkwijze ongewenste omgangsvormen EZ.

§ 3 Vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen EZ

Artikel 4

- 1 Bij het ministerie en de diensten van het ministerie zijn vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen.
 - 2 De secretaris-generaal wijst de vertrouwenspersonen aan op voordracht van de directeur Bedrijfsvoering voor de diensten van het kernministerie en op voordracht van de respectieve hoofden van de andere diensten voor hun dienst.
 - 3 De aanwijzing geldt, behoudens tussentijds ontslag, voor drie jaar en kan telkens voor drie jaar worden verlengd.
 - 4 De vertrouwenspersonen ressorteren onder de secretaris-generaal.
-

Artikel 5

- 1 De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken en bevoegdheden:
 - a. het opvangen, begeleiden en van advies dienen van de melder, alsmede het zo nodig doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie of hulpverlener;
 - b. het inwinnen van inlichtingen die noodzakelijk zijn om tot een goed inzicht te komen omtrent de melding en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing;
 - c. het door middel van het inschakelen van een deskundige, bemiddelaar of mediator trachten tot een oplossing te komen;
 - d. het adviseren over en behulpzaam zijn van de melder bij eventueel verder te nemen stappen;
 - e. het ondersteunen en begeleiden van de melder bij het indienen van een klacht ter zake bij de commissie en bij het horen door de commissie;
 - f. het geven van gevraagd of ongevraagd advies aan de secretaris-generaal op het gebied van de preventie van ongewenste omgangsvormen in de organisatie;
 - g. het geven van voorlichting op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
 - h. het verlenen van nazorg aan de melder.
 - 2 De vertrouwenspersoon heeft jegens de melder een recht op verschoning.
 - 3 De vertrouwenspersoon legt over zijn tijdsbesteding als zodanig verantwoording af aan zijn hoofd van dienst.
 - 4 Indien de vertrouwenspersoon een advies geeft als bedoeld in het eerste lid, onder f, zendt de secretaris-generaal afschrift daarvan aan de Departementale Ondernemingsraad.
-

§ 4 Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen

Artikel 6

Er is een Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen EZ.

Artikel 7

- 1 De commissie wordt telkens na het indienen van een klacht samengesteld.
 - 2 De commissie bestaat uit:
 - a. een voorzitter, tevens lid, niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de minister, en
 - b. twee andere leden.
 - 3 De Afdelingsmanager Arbeidsjuridisch, Cluster Advies van EC O&P benoemt de voorzitter, leden en plaatsvervangers van de leden van de commissie, waarbij de directeur Bedrijfsvoering een bij het ministerie werkzame ambtenaar voordraagt als lid.
 - 4 De Afdelingsmanager Arbeidsjuridisch, Cluster Advies van EC O&P draagt tevens zorg voor secretariële ondersteuning van de commissie. De secretaris is geen lid van de commissie.
-

- 1 Artikel 8** De commissie heeft tot taak het verrichten van onderzoek naar de ingediende klacht en het daarover uitbrengen van een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen aan de secretaris-generaal.
- 2 Afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht** is van toepassing.
- 3** Als tijdens het onderzoek naar de klacht zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft bereid blijken tot bemiddeling of mediation schort de commissie, met instemming van de klager, de behandeling van de klacht op.
-

Artikel 9

De commissie is bevoegd:

- a. tot het oproepen van daarvoor in aanmerking komende derden voor het verkrijgen van inlichtingen; iedere als zodanig opgeroepen medewerker met een dienstverband bij het ministerie is verplicht aan een oproep van de commissie gehoor te geven en desgevraagd alle inlichtingen naar waarheid en zonder voorbehoud te verstrekken;
 - b. overlegging te vorderen van ter zake dienende bescheiden;
 - c. een onderzoek op de werkplek in te stellen of te doen instellen;
 - d. zich door deskundigen van advies en bijstand laten dienen;
 - e. ook anderszins de medewerking te verlangen die zij nodig acht voor de behandeling van de klacht.
-

§ 5 Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 10

- 1** De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks voor 1 maart gezamenlijk een verslag uit aan de secretaris-generaal.
 - 2** Het verslag bevat een geanonimiseerd overzicht van hun werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.
 - 3** Het verslag wordt ter kennis gebracht van de Departementale Ondernemingsraad.
-

Artikel 11

- 1** De commissie registreert alle schriftelijk ingediende klachten.
 - 2** De commissie brengt jaarlijks voor 1 maart een verslag uit aan de secretaris-generaal.
 - 3** Het verslag bevat een geanonimiseerd overzicht van het aantal en de aard van de klachten in het voorgaande kalenderjaar en de strekking van de adviezen die daarover zijn uitgebracht. Het verslag kan aanbevelingen van algemene aard bevatten.
 - 4** Het verslag wordt ter kennis gebracht van de Departementale Ondernemingsraad en de vertrouwenspersonen.
-

Artikel 12

De commissie draagt zorg dat de op klachten betrekking hebbende dossiers worden overgedragen aan de directeur Bedrijfsvoering. Zij zijn alleen toegankelijk voor de minister, de secretaris-generaal, de directeur Bedrijfsvoering en de door deze daartoe aangewezen ambtenaren.

Artikel 13

De Klachtenregeling seksuele intimidatie en discriminatie LNV, de Algemene klachtenregeling medewerkers LNV, het **Besluit instelling ombudsfunctie EZ** en de **Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen EZ** (regeling van 4 februari 2005, Stcrt. 35) worden ingetrokken.

Artikel 14

Indien het bij Koninklijke boodschap van 25 februari 2012 ingediende voorstel van wet Regels omtrent de instelling van de Autoriteit Consument en Markt tot wet is of wordt verheven en die wet in werking treedt, wordt in de definitie van 'medewerker' in **artikel 1** 'de Nederlandse Mededingingsautoriteit' vervangen door: de Autoriteit Consument en Markt.

Artikel 15

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de dagtekening van de Staatscourant waarin zij wordt geplaatst.

Artikel 16

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen EZ.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

's-Gravenhage 4 maart 2013 De Minister van Economische Zaken,
H.G.J. Kamp

Bijlage behorende bij **artikel 3** van de Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen EZ

Werkwijze ongewenste omgangsvormen EZ

Hoofdstuk 1 Inleiding

Artikel 3, tweede lid, van de Arbeidsomstandighedenwet stelt expliciet dat de werkgever een beleid moet voeren gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Met psychosociale arbeidsbelasting wordt bedoeld: de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen. Afgezien van werkdruk gaat het hier om ongewenste omgangsvormen.

Het beleid dient enerzijds gericht te zijn op het zo veel mogelijk voorkomen van ongewenste omgangsvormen en anderzijds, als zich ongewenste omgangsvormen voordoen, er in te voorzien dat er adequate procedures ter beschikking zijn om ongewenste omgangsvormen te (doen) stoppen en herhaling ervan te voorkomen. In hoofdstuk 2 is een en ander verder beschreven.

De procedures zijn vastgelegd in de voorliggende Werkwijze ongewenste omgangsvormen EZ, die als bijlage bij de Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen EZ behoort.

Deze werkwijze geldt voor een ieder die werkzaam is of is geweest bij het ministerie en de Nederlandse Mededingingsautoriteit en met ongewenste omgangsvormen te maken krijgt of heeft gehad. De werkwijze is dus niet alleen bedoeld voor medewerkers met een ambtelijke aanstelling, maar ook voor anderen die werkzaamheden verrichten of hebben verricht bij of voor het ministerie of de Nederlandse Mededingingsautoriteit, zoals gedetacheerd en ingehuurd personeel, uitzendkrachten en stagiaires.

In deze werkwijze is uitdrukkelijk onderscheid gemaakt tussen de informele fase (hoofdstuk 3) en de formele fase (hoofdstuk 4). Hiermede wordt beoogd onder de aandacht te brengen dat er voor degene die op of in verband met het werk wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen zowel een informele als een formele weg is om het ongewenste gedrag te doen stoppen. Ook is het mogelijk beide wegen te bewandelen door eerst een vertrouwenspersoon te raadplegen en vervolgens de gang naar de klachtencommissie te maken.

Informele fase (algemeen)

Als betrokkene er zelf niet in slaagt het ongewenste gedrag te (doen) stoppen kan hij zich wenden tot de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen (informele fase). Uiteraard is het ook mogelijk zich rechtstreeks te wenden tot het management, c.q. de (directe) leidinggevende. Een gesprek met die leidinggevende blijft natuurlijk altijd tot de mogelijkheden behoren en kan soms heel effectief zijn, bijvoorbeeld wanneer een collega de veroorzaker van het ongewenst gedrag is. Een gesprek tussen de leidinggevende en de collega kan soms het ongewenste gedrag snel doen stoppen. Anders is het als de leidinggevende zelf degene is die zich schuldig maakt aan ongewenst gedrag. In dat geval ligt inschakeling van een vertrouwenspersoon meer voor de hand. In dit stadium is er nog geen sprake van een klacht en dus ook niet van een klager of beklaagde. Dat is pas het geval bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Het een en ander biedt voordelen in het informele traject, omdat er dan (nog) geen sprake is van een juridische procedure en derhalve van jurisdisering van het gebeurde. Het informele traject richt zich er in eerste instantie op om te bezien of er een oplossing tussen partijen mogelijk is.

Het laatste is niet aan de orde als de klacht te ernstig is of, in minder ernstige gevallen, als het niet lukt om met elkaar, soms door tussenkomst van een derde – een interne of externe bemiddelaar of een mediator –, in gesprek te komen voor het vinden van een oplossing. In dat geval ligt het rechtstreeks indienen van een klacht bij de klachtencommissie meer voor de hand.

Omdat het in de informele fase er niet zozeer om gaat om hetgeen gebeurd is (feiten) te onderzoeken en daaromtrent een uitspraak te doen (de schuldvraag speelt geen rol), maar veeleer om te kijken of en in hoeverre en onder welke voorwaarden betrokkenen weer (met elkaar) kunnen werken, is het voor de direct betrokkenen, maar ook voor de organisatie in zijn algemeenheid, waaronder ook de collega's, van groot belang tot een vergelijk te komen en van daaruit voort te bouwen op een betere manier van omgaan met elkaar op het werk. Desnoods met deskundige ondersteuning of begeleiding.

Formele fase (algemeen)

Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, de formele fase, dient als een ultimatum remedium gezien te worden. Het is de laatste mogelijkheid om het gedrag van de ander aan de kaak te stellen en te doen stoppen. In deze fase is veelal sprake van (verdere) escalatie waar het de werkverhoudingen betreft.

Op basis van de klacht doet de commissie onderzoek naar wat er wel of niet heeft plaatsgevonden en brengt daarover een rapport van bevindingen en een advies uit en eventueel ook aanbevelingen. Op basis daarvan worden of kunnen dan maatregelen worden genomen.

Degene die op of in verband met het werk wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen heeft uiteraard zelf de keus of hij zich wendt tot een vertrouwenspersoon of een klacht indient bij de klachtencommissie. Hij is dus niet verplicht een vertrouwenspersoon te raadplegen.

Hoofdstuk 2 Definities

Bij de omschrijving van ongewenste omgangsvormen in de Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen EZ is als uitgangspunt de begripsomschrijving van psychosociale arbeidsbelasting in **artikel 1 van de Arbeidsomstandighedenwet** genomen, met uitzondering van het daarin genoemde element werkdruk, dat niet valt te kwalificeren als ongewenste omgangsvorm. Het gaat om de factoren van direct of indirect onderscheid in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen, met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten. Onder stress wordt in dit verband verstaan: een toestand die als negatief ervaren lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft.

Met de omschrijving 'direct of indirect onderscheid' is aangesloten bij verschillende gelijke behandelingswetten, waarin onder direct respectievelijk indirect onderscheid wordt verstaan dat iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld, op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte, respectievelijk dat een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd dan wel een hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte bijzonder treft. De term discriminatie wordt in dit kader niet gebruikt.

Bij seksuele intimidatie wordt bedoeld op enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

Bij agressie en geweld gaat het om voorvallen waarbij een werknemer verbaal, psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

Pesten betreft alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter van een of meer medewerkers gericht tegen een medewerker of een groep van medewerkers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag, zoals treiteren, roddelen, stalking en geruchtenverspreiding op het werk.

Hoofdstuk 3 De informele fase

Vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen

Bij het kernministerie en de diensten van het ministerie zijn vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen aangewezen. Op Rijksportaal wordt bekendgemaakt welke personen dat zijn en hoe en waar zij bereikbaar zijn.

Het streven is er op gericht een zodanige (geografisch) spreiding van vertrouwenspersonen te bereiken dat over het algemeen voor iedere EZ-(oud)medewerker een vertrouwenspersoon in de (organisatorische) nabijheid beschikbaar is. Hiermee wordt niet beoogd dat iemand zich per se tot die 'nabije' vertrouwenspersoon moet wenden. Desgewenst kan elke aangewezen vertrouwenspersoon door iedere EZ-(oud)medewerker worden benaderd.

De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken en bevoegdheden:

- het opvangen, begeleiden en van advies dienen van de melder, en het zo nodig doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie of hulpverlener;
-

- het inwinnen van inlichtingen die noodzakelijk zijn om tot een goed inzicht te komen omtrent de melding en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing;
- het door middel van het inschakelen van een deskundige, bemiddelaar of mediator trachten tot een oplossing te komen;
 - het adviseren over en behulpzaam zijn van de melder bij eventueel verder te nemen stappen;
 - het ondersteunen en begeleiden van de melder bij het indienen van een klacht ter zake bij de klachtencommissie en bij het horen door de commissie;
 - het geven van gevraagd of ongevraagd advies aan de secretaris-generaal op het gebied van de preventie van ongewenste omgangsvormen in de organisatie;
 - het geven van voorlichting op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
 - het verlenen van nazorg aan de melder.

De vertrouwenspersoon probeert te allen tijde een oplossing te bewerkstelligen, in die zin dat het ongewenste gedrag stopt, zo nodig via bemiddeling of mediation. Bij dit laatste is het gewenst dat er op schrift gestelde afspraken worden gemaakt tussen betrokkenen hoe zij weer met elkaar te kunnen samenwerken en wordt een evaluatieperiode vastgesteld.

Voor het bereiken van een oplossing is in ieder geval nodig dat degene tegen wie de melding zich richt (de beklagde) bereid is daaraan mede te werken. Dit vergt op zijn minst een kritische reflectie op het eigen gedrag, dat door de melder als ongewenst gedrag is ervaren.

Bij een (te) ernstige klacht of indien de bereidheid niet aanwezig is zichzelf ter discussie te willen stellen, is het vinden van een gepaste oplossing of bemiddeling niet mogelijk. In dat geval verdient het voorkeur dat de betrokken medewerker een klacht indient bij de klachtencommissie.

Geheimhouding

De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding tegenover een ieder over hetgeen hem ter kennis is gekomen omtrent feiten die de privacy van de melder kunnen schaden. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de melder kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat de vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is.

Ook is het noodzakelijk dat hij niet gehouden is om antwoord te geven op vragen, waardoor de privacy van de melder kan worden geschaad. Het een en ander geldt uitsluitend in het geval de melder niet wil dat deze informatie naar buiten komt. Dit is anders als de wet de vertrouwenspersoon daartoe wel verplicht. Te denken valt hier aan **artikel 160 van het Wetboek van Strafvordering**, waarin wordt bepaald dat een ieder die kennis draagt van o.m. verkrachting, verplicht is hiervan onmiddellijk aangifte te doen bij de politie.

Verslag

De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks voor 1 maart gezamenlijk een verslag uit aan de secretaris-generaal. Het verslag bevat een geanonimiseerd overzicht van hun werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar. Het verslag wordt ter kennis gebracht van de Departementale Ondernemingsraad.

Hoofdstuk 4 De formele fase

De klachtencommissie ongewenste omgangsvormen EZ

Om voor de behandeling van een klacht de nodige professionaliteit en afstand tot de organisatie te bieden is de Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen EZ ingesteld. Er is voor gekozen de samenstelling van de commissie te laten verzorgen door de Afdelingsmanager Arbeidsjuridisch, Cluster Advies van het rijksbreed werkende Expertisecentrum Organisatie en Personeel, onderdeel van de Werkmaatschappij van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (EC O&P). Deze organisatie is als op dit terrein

bij uitstek deskundige eenheid in staat tot een goede klachtenbehandeling en een goede advisering aan de secretaris-generaal.

De commissie wordt telkens na het indienen van een klacht samengesteld. De commissie bestaat uit drie leden, onder wie de voorzitter, die worden benoemd door de Afdelingsmanager Arbeidsjuridisch, Cluster Advies van EC O&P. Eén lid, werkzaam bij het ministerie, wordt benoemd op de voordracht van de directeur Bedrijfsvoering. Hiermee wordt beoogd de bekendheid van de commissie met de cultuur van het ministerie te waarborgen. De Afdelingsmanager Arbeidsjuridisch, Cluster Advies van ECO&P wijst ook een secretaris aan, die geen lid is van de commissie.

Taak klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak het verrichten van onderzoek naar elke bij haar ingediende klacht en het daarover uitbrengen van een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen, aan de secretaris-generaal. Als bij het onderzoek naar de klacht blijkt dat zowel klager als beklagde bereid zijn tot bemiddeling of mediation, schort de commissie, met instemming van de klager, het onderzoek naar de klacht op voor de tijd die met de bemiddeling of mediation is gemoeid.

De klachtencommissie registreert alle schriftelijk ingediende klachten en brengt jaarlijks aan de secretaris-generaal een geanonimiseerd overzicht uit van het aantal en de aard van de klachten en de strekking van de adviezen die daarover zijn uitgebracht. Het verslag kan aanbevelingen van algemene aard bevatten. Het verslag wordt ter kennis gebracht van de Departementale Ondernemingsraad en de vertrouwenspersonen.

Indienen klacht

De medewerker die geconfronteerd wordt of is met ongewenste omgangsvormen kan daarover een klacht indienen bij de klachtencommissie. Het adres van de commissie is: Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen EZ, Postbus 20011, 2500 EA Den Haag. Een klacht wordt over het algemeen ingediend na en in overleg met de vertrouwenspersoon, tot wie de medewerker zich allereerst kan wenden. Dat is overigens niet verplicht.

Een klager kan zich laten bijstaan door een van de vertrouwenspersonen. Een klager kan (delen van) de procedure ook zelfstandig doen of zich door een zelfgekozen raadsman laten bijstaan. In het laatste geval zijn de kosten van die bijstand voor eigen rekening.

Vormvoorschriften klacht

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie, onder vermelding van:

- de naam en het adres van de klager;
- de dagtekening, alsmede ondertekening van de klacht door klager;
- een omschrijving van het ervaren ongewenste gedrag.

Als niet is voldaan aan een van deze eisen, stelt de commissie de klager gedurende twee weken in de gelegenheid dit verzuim te herstellen. De behandeltermijn wordt dan met twee weken verlengd.

Anonieme klacht niet mogelijk

Aangezien verweer door een beklagde tegen een anonieme klacht niet goed mogelijk is wordt een dergelijke klacht niet in behandeling genomen. Als de anonieme klacht een of meer andere niet-anonieme klachten ondersteunt kan de klachtencommissie deze klacht als een anonieme getuigenis van een derde aanmerken. Van een anonieme getuigenis kan alleen sprake zijn, zo blijkt uit de jurisprudentie, als daarvoor zwaarwegende redenen bestaan, bijvoorbeeld bedreiging met geweld. Het dient hier niet om gevoelens, maar om daadwerkelijke feiten te gaan. Het een en ander moet uitdrukkelijk aan de klachtencommissie worden aangegeven.

Voor de duidelijkheid moet hier worden opgemerkt dat de anonimiteit uitsluitend geldt ten opzichte van de beklagde. Betrokkene moet aan de commissie een adres opgeven, dat niet het eigen huisadres hoeft te zijn, maar bijvoorbeeld dat van een gemachtigde. De klachtencommissie zal de anonieme getuige horen om te kunnen vaststellen wie de anonieme getuige is. Ook zal er een verslag van het horen worden gemaakt, dat de anonieme getuige vervolgens ondertekent. De beklagde krijgt uitsluitend de inhoud van de verklaring onder ogen, niet de naam van de anonieme getuige.

Termijn indienen klacht

Een klacht is in ieder geval tijdig ingediend als de klager binnen een jaar nadat het laatste voorval inzake het ongewenst gedrag heeft plaatsgehad, de klacht schriftelijk heeft ingediend bij de klachtencommissie. Deze termijn geldt niet, als het een voorval betreft dat mogelijk tevens een strafbaar feit inhoudt. Het een en ander is ter beoordeling aan de klachtencommissie.

Termijn afhandeling klacht

Een klacht wordt binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift door de secretaris-generaal afgehandeld, nadat de commissie haar rapport van bevindingen en haar advies en eventuele aanbevelingen aan hem heeft uitgebracht. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. De procedure is verder beschreven in hoofdstuk 5.

Privacy-aspecten

Tijdens de formele fase is sprake van verwerking van persoonsgegevens waarop de Algemene verordening gegevensbescherming van toepassing is. Over de privacy-aspecten zij, mede gelet op een goede toepassing van de Algemene verordening gegevensbescherming, het volgende opgemerkt. Tot het tijdstip, waarop dossiers krachtens **artikel 12** van de Klachtenregeling worden overgedragen aan de directeur Bedrijfsvoering, is de Klachtencommissie van EC O&P verantwoordelijk voor de verwerking, na dat tijdstip de directeur Bedrijfsvoering. De gegevens uit deze dossiers zullen slechts worden gebruikt voor het samenstellen van een geanonimiseerd jaarverslag voor de Secretaris-Generaal, de vertrouwenspersonen Ongewenste Omgangsvormen van EZ en de DOR. Daarnaast zullen de gegevens worden gebruikt bij de voorbereiding van een op basis van het advies van de commissie op te leggen disciplinaire sanctie. Als tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat sprake is van een misdrijf kan informatie worden verstrekt aan het Openbaar Ministerie. Geheimhoudingsplicht geldt voor alle personen die kennis kunnen nemen van de inhoud van de dossiers. Het betreft de Secretaris-Generaal, de Directeur Bedrijfsvoering en de door deze laatste aangewezen ambtenaren die met de hierboven bedoelde werkzaamheden zijn belast.

Hoofdstuk 5 De klachtenprocedure

Hieronder wordt de klachtenprocedure stap voor stap beschreven (**hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht** (Awb)).

Beslissing over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht

Na ontvangst van de klacht stuurt de secretaris van de klachtencommissie de klager zo spoedig mogelijk een schriftelijke ontvangstbevestiging en deelt hem de samenstelling van de klachtencommissie mee. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht stelt de klachtencommissie vast of de klacht in behandeling zal worden genomen.

De commissie neemt een klacht niet in behandeling als:

- a. de klacht niet voldoet aan hetgeen onder ongewenste omgangsvormen wordt verstaan;
- b. de klager of beklagde niet voor EZ werkt of werkzaamheden (heeft) verricht **1** ;
- c. over de gedraging al eerder een klacht is ingediend die al is behandeld;
- d.

- de gedraging langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij het een gedraging betreft die mogelijk tevens een strafbaar feit inhoudt;
- e. het gaat om een gedraging waartegen de klager bezwaar had kunnen maken of beroep had kunnen of nog kan instellen;
 - f. ter zake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat strafbaar feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, zolang het onderzoek of de vervolging duurt;
 - g. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

In de gevallen onder a, b en g wordt de klacht doorgestuurd naar de directie Wetgeving en Juridische Zaken en behandeld volgens de algemene klachtenprocedure bij het ministerie.

Als de commissie meent dat er aanleiding is om de klacht niet in behandeling te nemen, deelt zij dit zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd aan de secretaris-generaal mee en adviseert hem dienovereenkomstig. De secretaris-generaal bericht de klager uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht over het niet in behandeling nemen daarvan (**artikel 9:8, derde lid, van de Awb**).

Als een klacht wel in behandeling wordt genomen, wordt dit door de commissie zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vier weken, schriftelijk aan de klager meegedeeld. Klager ontvangt dan tevens een schriftelijke uitnodiging voor een hoorzitting.

De secretaris van de klachtencommissie stelt in dat geval de beklagde hiervan direct mondeling op de hoogte, en verstrekt deze een afschrift van de klacht en eventueel daarbij ingediende andere stukken. Ook de beklagde ontvangt een schriftelijke uitnodiging voor een hoorzitting.

Op de hoogte stellen van de secretaris-generaal

Bij aanvang van de procedure worden het bevoegd gezag en de Secretaris-Generaal geïnformeerd over het feit dat er een onderzoek is gestart. Er worden op dat moment, of later gedurende de looptijd van het onderzoek, echter alleen gegevens verstrekt die naar natuurlijke personen te herleiden zijn, als er maatregelen moeten worden genomen waarbij dat nodig is, bijvoorbeeld indien dit voor het welzijn van de klager en/of de integriteit van de organisatie noodzakelijk is, dan wel als er sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie. Daarbij worden dan alleen persoonsgegevens verstrekt die daarvoor noodzakelijk zijn, rekening houdend met het eventuele gevoelige karakter daarvan.

De inhoud van de klacht wordt niet bekend gemaakt. Dit heeft te maken met de privacy van de betrokkenen. Het is de klachtencommissie die een onderzoek naar de gestelde feiten instelt. Dit moet zo geruisloos mogelijk, zonder beïnvloeding van wie ook, kunnen verlopen. Pas aan het einde van het klachtonderzoek wordt de secretaris-generaal met het rapport van bevindingen, het advies en eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie volledig op de hoogte gesteld van de inhoud van de klacht.

Klachtenprocedure (het horen, de verslaglegging en de rechten en plichten)

De klachtencommissie onderzoekt de klacht door klager en beklagde, afzonderlijk van elkaar, te horen **2**, tenzij de commissie anders besluit. De hoorzittingen, zowel ten tijde van het onderzoek als bij de behandeling van de klacht, zijn besloten. Van het horen van de klager kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord (**artikel 9:10 Awb**).

De klachtencommissie is bevoegd anderen (derden/getuigen) te horen, al dan niet op verzoek van klager of beklagde.

Een ieder die bij een onderzoek omtrent ongewenst gedrag is betrokken, is verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen met hem is besproken c.q. aan de orde is gesteld **3**.

Klager en beklagde kunnen een verzoek indienen tot wraking ten aanzien van elk der leden van de klachtencommissie, mits dit verzoek gebaseerd is op feiten en omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid zouden kunnen bemoeilijken. De leden van de klachtencommissie kunnen zich verschonen. Bij een verzoek tot wraking of beroep op verschoning beslissen de leden van de klachtencommissie, die dit verzoek of beroep niet betreft. Bij staking der stemmen wordt het verzoek of beroep toegewezen.

Klager en beklagde kunnen zich bij het onderzoek door de klachtencommissie desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een raadsman. De klachtencommissie wijst hen hier op bij de schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting.

Klager, beklagde en getuigen/derden met een dienstverband bij het ministerie, die door de klachtencommissie zijn opgeroepen om te worden gehoord, zijn verplicht te verschijnen. De tijd die hiervoor benodigd is wordt beschouwd als diensttijd. Als zij verhinderd zijn te verschijnen dienen zij dit zo spoedig mogelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan de voorzitter van de klachtencommissie, die vervolgens beslist of de verhindering wordt geaccepteerd.

Het is noodzakelijk dat de klachtencommissie een klacht met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandelt. Dit vereist de nodige deskundigheid. Het een en ander brengt mede dat de klachtencommissie zich in voorkomende gevallen moet kunnen laten bijstaan door (een) externe deskundige(n). Ook kan de klachtencommissie een onderzoek op de werkplek in (laten) stellen.

Van iedere hoorzitting door de klachtencommissie wordt een verslag gemaakt dat door de gehoorde voor akkoord of gezien wordt ondertekend, al dan niet voorzien van kanttekeningen **4**. Als betrokkene ondertekening weigert, wordt dit en de eventuele reden hiervan in het verslag vermeld.

Klager, beklagde en getuigen/derden dienen het aan hen voorgelegde verslag van het horen binnen acht dagen na verzending van het verslag ondertekend teruggestuurd te hebben aan de klachtencommissie. Als hieraan niet is voldaan wordt betrokkene geacht het eens te zijn met het verslag, tenzij hij zich kan beroepen op overmacht. De reden van verhindering dient gemotiveerd aan de voorzitter van de klachtencommissie te worden kenbaar gemaakt, die vervolgens beslist of het niet kunnen voldoen aan deze verplichting wordt geaccepteerd. In het laatste geval wordt een nieuwe termijn vastgesteld waarbinnen het verslag moet worden teruggestuurd.

Gedurende het onderzoek kunnen klager, beklagde en degene die hen ondersteunt (vertrouwenspersoon of raadsman), kennis nemen van alle ondertekende verslagen van de door de klachtencommissie gevoerde gesprekken, met dien verstande dat de voorzitter van de klachtencommissie bevoegd is om in het belang van het onderzoek te bepalen dat inzage op een bepaald tijdstip niet opportuun is. Als er sprake is van een anonieme getuige, kan slechts kennis worden genomen van de inhoud van de getuigenis, zonder dat de identiteit van de getuige kenbaar wordt gemaakt. Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk of beide te reageren op alle verslagen. Getuigen worden niet in de gelegenheid gesteld te reageren op verslagen van anderen dan henzelf.

Rapport van bevindingen en advies

De klachtencommissie brengt haar rapport van bevindingen en advies aan de secretaris-generaal uit op een zodanig tijdstip dat deze de klacht conform **artikel 9:11 van de Awb** kan afhandelen binnen tien weken na ontvangst daarvan. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verdaagd. Een verdaging wordt tijdig schriftelijk meegedeeld aan klager en beklagde door de secretaris van de commissie.

Het rapport van bevindingen en het eventuele advies zijn deugdelijk gemotiveerd en bevat de verslagen van de gevoerde hoorgesprekken. Deze stukken zijn niet openbaar.

Als de klacht gegrond wordt bevonden, kan de commissie aanbevelingen doen over te nemen disciplinaire of andere maatregelen jegens beklagde. De commissie kan tevens aanbevelingen te doen, die in verband staan met de klacht of de gevolgen van de klacht. Een klacht is gegrond, indien aannemelijk is dat de ongewenste omgangsvorm heeft plaatsgevonden.

De klachtencommissie stelt klager en beklagde op de hoogte van het feit dat zij het rapport van bevindingen en het eventuele advies naar de secretaris-generaal heeft gezonden.

Afhandeling van de klacht door de secretaris-generaal

De secretaris-generaal handelt de klacht af binnen uiterlijk tien respectievelijk, bij verdaging van de termijn, veertien weken na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie. Hij stelt klager en beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies of consequenties die hij daaraan verbindt. De conclusies of consequenties worden ook ter kennis gebracht van de voorzitter van de klachtencommissie en, voor zover een vertrouwenspersoon betrokken is, die vertrouwenspersoon. Als hij afwijkt van het advies van de klachtencommissie wordt in de conclusies gemotiveerd de reden voor die afwijking gemeld.

Tegen de wijze van afdoening van de klacht door de secretaris-generaal staat geen bezwaar of beroep open. Als klager of beklagde van oordeel is dat de klachtbehandeling onvoldoende is geweest, kan hij zich wenden tot de Nationale ombudsman. Van deze mogelijkheid wordt in de klachtafdoening mededeling gedaan.

In het geval dat de secretaris-generaal overweegt disciplinaire of andere maatregelen jegens beklagde te nemen, stelt hij deze in de gelegenheid zijn zienswijze op het door hem voorgenomen besluit kenbaar te maken. Dit maakt geen onderdeel uit van de klachtprocedure.

Dossier en verslaglegging

De dossiers van de klachtencommissie worden bewaard in het archief van de directie Bedrijfsvoering. Zij zijn alleen toegankelijk voor de minister, de secretaris-generaal, de directeur Bedrijfsvoering en de door deze daartoe aangewezen ambtenaren.

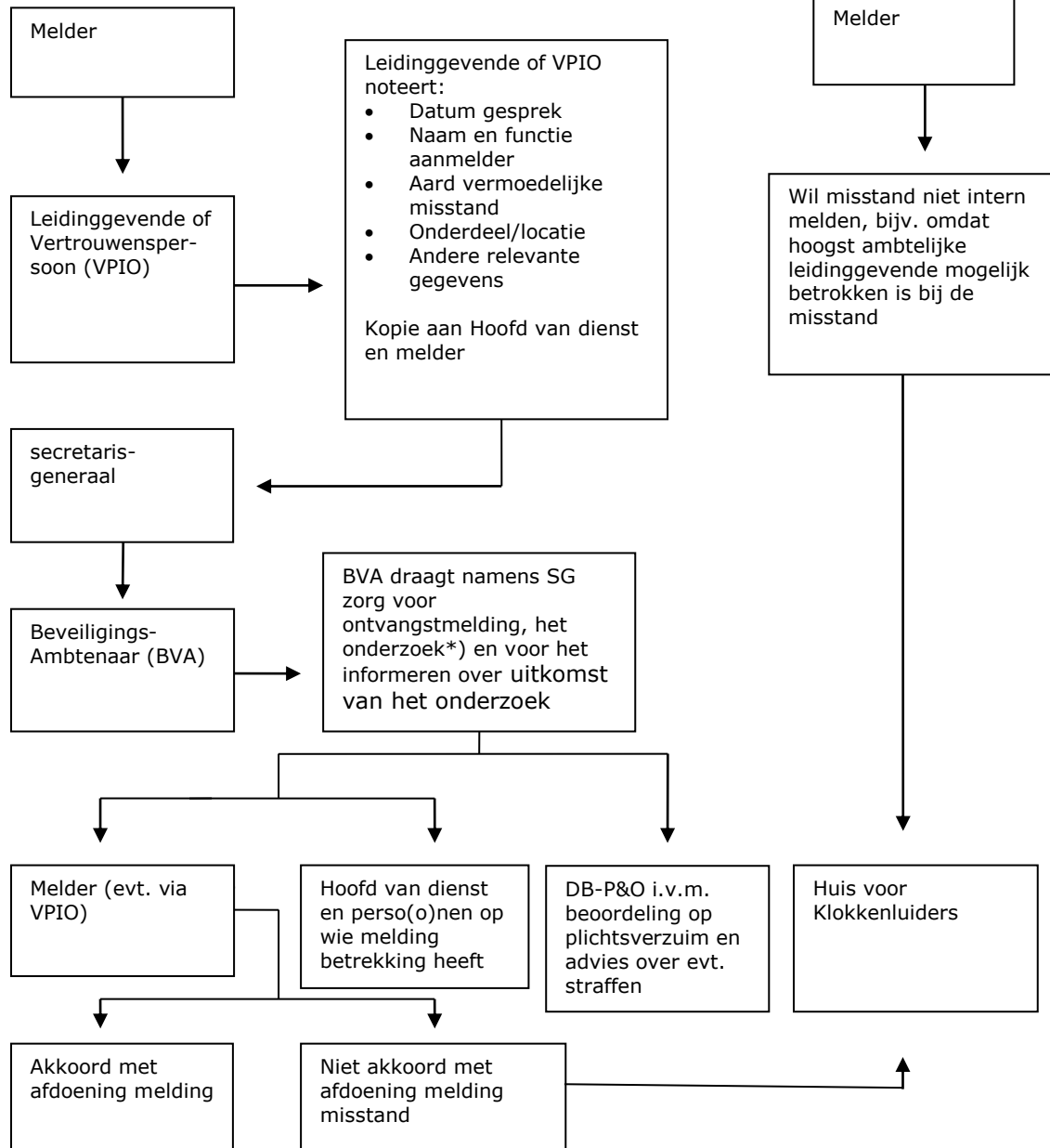
In het personeelsdossier van de beklagde wordt alleen de eventuele maatregel die is genomen vastgelegd.

Bescherming rechtspositie

De klagers en vertrouwenspersonen worden niet vanwege het indienen van een klacht of in verband met hun functie als vertrouwenspersoon benadeeld in hun rechtspositie.

Bijlage: Stroomschema melden van vermoeden van een misstand bij het ministerie van EZK

Interne melding

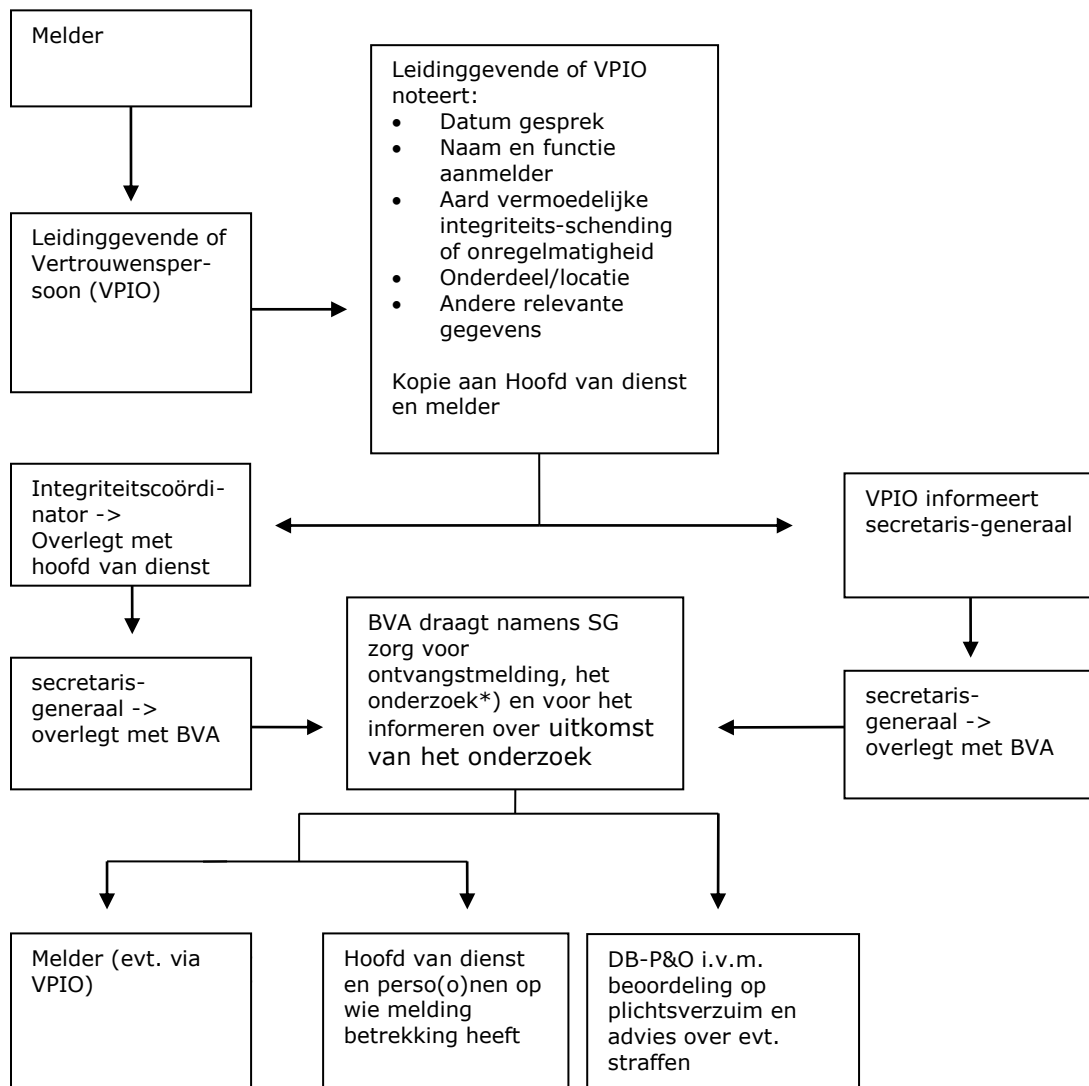


Externe melding



* Onderzoek kan onder coördinatie van BVA ook uitgevoerd worden door een Beveiligingscoördinator (BVC). Rapportage over het onderzoek door de BVC vindt via de BVA plaats aan de SG in afschrift aan het Hoofd van dienst.

Bijlage: Stroomschema melden van vermoeden van een integriteitsschending of een onregelmatigheid bij het ministerie van EZK



* Onderzoek kan onder coördinatie van BVA ook uitgevoerd worden door een Beveiligingscoördinator (BVC). Rapportage over het onderzoek door de BVC vindt via de BVA plaats aan de SG in afschrift aan het Hoofd van dienst.

Colofon

Titel Privacy Protocol voor het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken
Locatie T:\RVO\Kernprocessen EU\Resultaatteams\Privacyprotocol
Versie 1.0
Contactpersoon Alida Bos

Handtekeningen voor akkoord:

Afdelingsmanager KAI

Teammanagers Klantteams

INHOUD

Inleiding	04
Achtergrond	05
Doel	06
Opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken	07
Algemene uitgangspunten	07
Coaching en monitoring ten behoeve van kwaliteitsverbetering	07
Opleiding en kalibratie	11
Opnemen bij bedreiging	11
Zwaarwegende redenen	11
Rechten medewerkers	12
Klachten	13

Inleiding

Het klantcontactcentrum van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl) is het loket waar ondernemers terecht kunnen met hun vragen over producten en diensten van RVO.nl. Deze vragen komen via diverse klantkanalen binnen, waarbij telefonie veruit het meest gebruikte kanaal is. Jaarlijks worden binnen het klantcontactcentrum zo'n 500.000 telefoongesprekken gevoerd.

Om de kwaliteit van de gesprekken te meten en te verbeteren, wordt onder meer gebruik gemaakt van opgenomen telefoongesprekken. Het opnemen van telefoongesprekken is direct van invloed op privacy van medewerkers. Daarom heeft RVO.nl de afspraken rondom het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken in dit protocol vastgelegd. Het beschrijft de kaders waarbinnen gewerkt wordt. Het protocol is van toepassing op alle medewerkers van het klantcontactcentrum van wie het voeren van telefonische klantgesprekken onderdeel van de functie is.

Achtergrond

Het klantcontactcentrum van RVO.nl is het loket waar ondernemers terecht kunnen met al hun vragen over producten en diensten van RVO.nl.

Optimale dienstverlening

Het klantcontactcentrum beantwoordt vragen van klanten en helpt hen hun weg te vinden binnen RVO.nl. Betrouwbaar, zakelijk en deskundig. Zodat ze gemakkelijk gebruik kunnen maken van onze producten en diensten. Hiermee draagt het bij aan een toonaangevende relatie van RVO.nl met ondernemend Nederland. Het klantcontactcentrum maakt onderdeel uit van de directie Klant, Advies en Informatie (KAI). Deze eenheid op het gebied van (klant)communicatie, centraal inwinnen, beheren en beschikbaar stellen van klantgegevens en deze inzetten om de informatie en communicatie te verbeteren (feedbackloop) en digitale dienstverlening opereert in het primaire proces. Zij aan zij met ketenpartners en collega's, bij het realiseren van de beleidsdoelen van de opdrachtgevers van RVO.nl rondom agrarisch, duurzaam, innovatief en internationaal ondernemen.

Dienstverleningsconcept

Hoe RVO.nl dienstverlening ziet, welke eisen er gesteld worden aan de kwaliteit en de producten en de wijze waarop de diensten worden verleend, is uitgewerkt in het dienstverleningsconcept. Dit dienstverleningsconcept is de "levensstijl" van de organisatie. Het beschrijft de kwaliteit van de diensten en producten en de wijze waarop de diensten worden verleend. Doel hiervan is om bij te dragen aan het gewenste klantgerichte gedrag bij alle medewerkers waardoor we op een eenduidige manier de diensten aan onze klanten leveren.

Het dienstverleningsconcept is opgebouwd uit 4 klantbeloftes:

1. Wij kennen u (als doelgroep en als individu)
2. Wij geven u duidelijkheid
3. Wij leveren kwaliteit, kennis en kansen
4. Wij luisteren naar u

Plezier geeft Prestatie

Werken aan kwaliteit en klantgerichtheid is hiermee een integraal onderdeel van de aanpak van KAI. Kwaliteit en klantgerichtheid zitten overal verweven in ons werk. Van het klantgericht en deskundig beantwoorden van een telefoongesprek tot het zorgvuldig verwerken van klantgegevens. En in alles wat daar voor nodig is.

We werken hierbij vanuit de Plan-Do-Check-Act visie: we formuleren heldere doelstellingen die bij alle medewerkers bekend zijn. We ontwikkelen de juiste vaardigheden en voeren regelmatige kwaliteitsmetingen uit. Hierdoor ontstaat een cyclus van continue verbetering en zijn medewerkers zelf in staat om hun eigen werkwijze te beoordelen en te verbeteren.

Hoe RVO.nl het beste uit medewerkers wil halen, is uitgewerkt in het Strategisch Personeelsbeleid. Medewerkers krijgen meer ruimte om zichzelf te ontplooiën in hun taakuitvoering en krijgen meer aandacht voor persoonlijke ontwikkeling. We werken vanuit de gedachte: Als je doet waar je goed in bent en er met plezier aan werkt, bereik je de beste resultaten. Plezier geeft Prestatie.

Doel

Minimale inbreuk, maximale kwaliteit

Om een optimale dienstverlening te bieden, werkt KAI met goed opgeleide medewerkers. Deze medewerkers zijn bekwaam in het vak van klantcontact, zijn getraind in hun communicatieve vaardigheden, en hebben kennis van de producten en diensten die RVO.nl levert. Door middel van opleidingen en trainingen, klanttevredenheidsonderzoek, kennisbank, werkinstructies, werkoverleg en intervisie wordt het kennis- en competentieniveau van de medewerkers onderhouden. Ook het monitoren van klantcontacten en het coachen van medewerkers draagt hieraan bij. Al deze middelen samen dragen bij aan een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Zij dragen eraan bij dat medewerkers zich blijven ontwikkelen in hun vak en het beste uit zichzelf halen.

Om een inschatting te kunnen maken van het kwaliteitsniveau van onze dienstverlening, zijn objectieve en meetbare gegevens nodig. In een klantcontactomgeving worden die gegevens onder andere verzameld door middel van het opnemen en terugluisteren van gesprekken. Omdat deze gegevens herleidbaar zijn naar een individuele medewerker, gaan we hier zorgvuldig mee om, in alle vertrouwen en openheid. We informeren medewerkers goed over waarom (met welk doel) we gegevens vastleggen, welke gegevens we vastleggen en wat we met deze gegevens doen. Dit ligt vast in een privacy protocol. Zo weet een medewerker precies waar hij aan toe is en kan hij ervan verzekerd zijn dat zijn rechten beschermd zijn.

De richtlijnen dragen bij aan verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van onze organisatie, waarbij de inbreuk op de privacy van de individuele medewerker zo minimaal mogelijk is.

Bij het opnemen en terugluisteren is dus een goede balans nodig tussen ontwikkelen van kwaliteit en de bescherming van de privacy van de medewerker.

In de Wet Bescherming Persoonsgegevens staat welke voorwaarden er gelden om gesprekken te kunnen opnemen en terugluisteren:

- Het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken is alleen toegestaan bij een duidelijk en gerechtvaardigd belang. Kwaliteitsverbetering is zo'n gerechtvaardigd belang.
- De werknemer moet weten waarom / voor welk doel opnemen en terugluisteren plaatsvindt.
- Het continue opnemen en terugluisteren van gesprekken is niet toegestaan. Het aantal op te nemen en terug te luisteren gesprekken is begrensd en in dit protocol vastgelegd.
- De medewerker heeft er recht op om vooraf te horen wanneer opnemen en terugluisteren plaatsvindt.
- Wanneer kwaliteitsverbetering gebeurt met behulp van een "voorziening" (ondersteunende techniek zoals opname apparatuur of meeluister tool) dan heeft de Ondernemingsraad RVO.nl instemmingsrecht.

Doeleinden

De opgenomen en teruggeluisterde gesprekken worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

1. Coaching en ontwikkeling van klantcontactvaardigheden van de medewerkers
2. Monitoring en verbetering van de kwaliteit van klantgesprekken
3. Opleiding van klantcontactvaardigheden
4. Opleiding van coachvaardigheden en kalibratie
5. Verificatie van bedreiging
6. Zwaarwegende redenen

Gebruik voor andere doeleinden dan hierboven vermeld, vindt niet plaats.

Opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken

Algemene uitgangspunten

- Dit protocol richt zich op de privacy van medewerkers die werken bij het klantcontactcentrum van de directie KAI bij RVO.nl en waarbij het voeren van klantgesprekken onderdeel is van de functie.
- Buiten de richtlijnen in dit protocol worden geen telefoongesprekken opgenomen en teruggeluisterd¹.
- Bij coachgesprekken bevordert een opname de waarneming van wat er precies gebeurd is.
- Opgenomen en teruggeluisterde gesprekken worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze verzameld zijn:
 - o Coaching en ontwikkeling van klantcontactvaardigheden van de klantcontact medewerkers
 - o Monitoring en verbetering van de kwaliteit van klantgesprekken
 - o Opleiding van klantcontactvaardigheden
 - o Opleiding van coachvaardigheden en kalibratie
 - o Verificatie van bedreiging
 - o Zwaarwegende redenen
- Naast het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken worden ook andere middelen aangewend die leiden tot ontwikkeling van vakvaardigheden en kwaliteitsverbetering (bijv. opleidingen).
- Het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken wordt tot het noodzakelijke beperkt. De omvang wordt nader gespecificeerd in dit protocol (zie frequentie).
- Het protocol wordt aan alle medewerkers van klantcontact verstrekt. Bij nieuwe en/of tijdelijke medewerkers wordt deze bij de aanstelling verstrekt. De digitale versie van het privacy protocol is te vinden op een voor alle medewerkers klantcontact toegankelijke plaats: <http://intranet.rvo.nl/pagina/generieke-dienstverlening>.
- Na een jaar evalueert KAI het protocol i.s.m. medewerkers en coaches en past dit waar nodig aan aan de eisen van dat moment. Het beheer van het protocol is belegd bij de directeur van KAI en gedelegeerd aan een van de leden van het managementteam. Indien aanpassingen in het protocol nodig zijn, zal het gewijzigde protocol opnieuw voor instemming worden voorgelegd aan de Ondernemingsraad RVO.nl.
- Bellers worden over het opnemen van telefoongesprekken geïnformeerd in de welkomsttekst van de telefooncentrale. Hier wordt genoemd dat gesprekken kunnen worden opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden.

Coaching en monitoring ten behoeve van kwaliteitsverbetering

Met opnemen, terugluisteren en monitoren wordt bedoeld: het maken van opnames van telefoongesprekken die een medewerker voert met een klant, waarna deze opnames worden teruggeluisterd door een coach om na te gaan of deze aan de daarvoor geldende normen voldoen. Onder coach verstaan we een medewerker met de functie coach, of een medewerker uitgebreide vraagbeantwoording met inhoudelijke coaching taken. Onder coaching verstaan we het ondersteunen van de medewerker in de uitvoering van zijn klantcontact werkzaamheden en het stimuleren van de ontwikkeling van klantcontactvaardigheden. De resultaten uit de monitoring worden gebruikt als input bij de coaching.

¹ Alle gesprekken worden opgenomen. Een deel daarvan kunnen we niet terugluisteren, omdat we daar de 'sleutels' niet voor hebben. Voor de gesprekken buiten de Mitei-centrale om, bestaat er bijvoorbeeld geen mogelijkheid om terug te luisteren. Dat geldt dus onder meer voor directe nummers van de medewerkers vraagbeantwoording en voor de interne gesprekken. Zie voor meer info: 'frequentie'.

Opnemen, terugluisteren en monitoren van telefoongesprekken maakt de kwaliteit van de klantcontacten meetbaar en bestuurbaar. Het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken verschaft inzicht in de kwaliteit van de telefoongesprekken: wat gaat goed en wat kan er nog beter. Met dit inzicht worden vervolgens gericht middelen ingezet ten behoeve van de verbetering van kennis en vaardigheden, zoals coaching, opleidingen en trainingen, kennisbank, werkinstructies, werkoverleg en intervisie. Medewerkers die zich kunnen ontwikkelen in hun vak en het beste uit zichzelf halen, werken met meer plezier en bereiken betere resultaten. Tevens draagt inzicht in kwaliteit bij aan optimalisering van de interne processen en maatregelen om de klantbeleving te verbeteren.

Op deze manier leidt het opnemen en terugluisteren van gesprekken tot een kwalitatief hoogwaardige en efficiënte dienstverlening: grotere tevredenheid van klant, opdrachtgever en medewerker.

Het voordeel van het opnemen en terugluisteren (ten opzichte van side-by-side meeluisteren) is dat de medewerker zijn eigen gesprekken kan terugluisteren. Door naar jezelf te luisteren en het gesprek te analyseren, word je bewust van wat er goed ging en wat er beter kan. Daarnaast bespaart deze werkwijze de coaches tijd, doordat er geen wachttijd is en het terugluisteren op elk gewenst moment kan plaatsvinden.

Opnemen en terugluisteren ten behoeve van coaching en monitoring vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

Toegang en bewaartermijn

De 'voice recording' applicatie die binnen KAI in gebruik is, werkt zodanig dat alle telefoongesprekken worden opgenomen. Deze zijn echter niet zonder meer beschikbaar om teruggelusterd te worden. Door het inrichten van profielen en het toekennen van rechten daaraan krijgt een gebruiker toegang tot de opgenomen gesprekken die binnen zijn profiel vallen². Hiervan wordt steekproefsgewijs willekeurig een aantal gesprekken geselecteerd die door de coach worden teruggelusterd en gemonitord. Alle opnames worden uiterlijk 4 weken na de opnamedatum automatisch gewist. Het terugluisteren en monitoren van telefoongesprekken wordt tot het noodzakelijke beperkt om een representatief beeld en inzicht te bewerkstelligen. Het voortdurend terugluisteren van alle telefoongesprekken vindt niet plaats.

Frequentie

Per medewerker worden per maand maximaal 4 gesprekken teruggelusterd en gemonitord. Hoe deze gesprekken geselecteerd worden, wordt verder uitgelegd in de volgende paragraaf.

In uitzonderingssituaties wordt de frequentie tijdelijk verhoogd of verlaagd. Geldige uitzonderingssituaties zijn:

- Inwerkperiode van een nieuwe medewerker
- Inzet op een nieuw onderwerp
- ontwikkelafspraken tussen medewerker en coach
- verminderde inzet op klantcontact werkzaamheden

Selectie van gesprekken

Bij de coaching en monitoring worden alleen gesprekken met een zakelijke inhoud gebruikt. Hiermee worden gesprekken bedoeld die plaatsvinden om klanten te informeren, adviseren en/of

² Derden hebben geen toegang tot de gesprekken. In het uitzonderlijke geval dat er een WOB-verzoek wordt gedaan, zal RVO.nl zich beroepen op de uitzonderingsgronden van de Wet Openbaarheid Bestuur. De namen van de ambtenaar/ambtenaren zal/zullen dan worden weggebleept of op andere wijze uit de documenten/geluidsdragers worden verwijderd.

voor te lichten over de dienstverlening van RVO.nl. Gesprekken met netwerkrelaties, interne gesprekken en privégesprekken worden niet gebruikt voor coaching en monitoring. Aan de hand van vooraf ingestelde filters (duur van het gesprek, interne/externe, inkomende/uitgaande gesprekken) wordt geborgd dat de set van gesprekken voldoet aan het criterium van gesprekken met een zakelijke inhoud.

Mocht zich binnen de selectie toch een gesprek bevinden dat niet aan dit criterium voldoet, dan wordt het gesprek in de applicatie als 'niet-representatief' geregistreerd en wordt het gesprek buiten de coaching en monitoring gehouden. In dat geval wordt het systeem gevraagd een nieuw gesprek te selecteren.

Melding aan medewerker

De datum waarop gesprekken worden geselecteerd, wordt vooraf aan de medewerker bekend gemaakt. Op verzoek van de medewerker kan hiervan worden afgeweken: de medewerker mag met de coach afspreken liever niet bekend te maken wanneer er wordt opgenomen en teruggeluisterd.

De medewerker weet vooraf niet welke gesprekken er die dag worden teruggeluisterd en gemonitord. Op deze manier wordt voorkomen dat de medewerker wordt beïnvloed en komen de gesprekken het beste overeen met de werkelijkheid.

Terugkoppeling en verslaglegging

De resultaten van de monitoring en coaching worden vastgelegd in een verslag. Dit bestaat uit twee delen:

1. Het monitoringsgedeelte, waarin is aangegeven of het betreffende gesprek aan de norm voldoet.

Coaching en monitoring vindt plaats aan de hand van vooraf vastgestelde criteria. Hiermee wordt gelijke behandeling geborgd en weet de medewerker vooraf wat er van hem verwacht wordt. De criteria staan beschreven in het kwaliteitsplan. Door middel van kalibreersessies wordt ervoor gezorgd dat de monitoring en coaching door alle coaches op dezelfde manier wordt uitgevoerd. In geval er twijfel is over uniforme behandeling, kan de medewerker vragen om een tweede coach die de monitoring uitvoert (second opinion).

2. Het coachgedeelte, dat dient ter ondersteuning van de medewerker in zijn ontwikkeling en wordt gebruikt om tussen medewerker en coach afspraken te maken voor de ontwikkeling van kennis en vaardigheden.

In de roosters van de medewerkers wordt tijd ingeruimd voor een coaching gesprek. Dit gesprek heeft als doel om de medewerker te stimuleren en te ondersteunen bij vakgerichte ontwikkeling van klantcontactvaardigheden: complimenteren en versterken goede punten en bijsturen op verbeterpunten. De bevindingen uit de monitoring zijn een vast onderdeel in het coaching gesprek. Tijdens het gesprek geven beiden hun zienswijze en formuleren gezamenlijk de conclusies en afspraken voor het verslag.

Het verslag is alleen toegankelijk voor de medewerker en de coach. Wanneer de medewerker van functie wisselt, worden de verslagen verwijderd. Wanneer de coach van functie wisselt, worden de verslagen overgedragen aan de opvolger.

Het verslag heeft een vast format, en is opgenomen in het kwaliteitsplan. Zie <http://intranet.rvo.nl/pagina/rvt-ke-kwaliteit-en-coaching>.

Gesprekscyclus en personeelsdossier

Opnames en QM-formulieren zijn alleen toegankelijk voor de medewerker en de coach, zijn niet toegankelijk voor de leidinggevende en worden niet opgeslagen in het personeelsdossier in P-direkt.

Samenvattingen van de QM-formulieren en de coachgesprekken dienen wel als input voor de leidinggevende voor de Personeelsgesprekscyclus. KAI hanteert de gesprekskaders van en

indicatoren van RVO.nl om de kwaliteit van functioneren van een medewerker vast te stellen. De input vanuit coaching en monitoring dient hier alleen ter ondersteuning en is niet herleidbaar naar specifieke gespreksopnames.

Opleiding en kalibratie

Opnemen en terugluisteren ten behoeve van opleidingen gebeurt alleen bij opleidingen die bedoeld zijn voor de ontwikkeling van klantcontactvaardigheden en coachvaardigheden. Deze opleidingen worden gevolgd door klantcontact medewerkers en/of door coaches. Voor andere opleidingen dan deze worden geen opgenomen gesprekken gebruikt.

Kalibratie is het op elkaar afstellen van de gehanteerde werkwijzen en definities en toepassingen daarvan in de praktijk. In kalibreersessies worden opgenomen gesprekken door meerdere coaches gezamenlijk beluisterd en besproken en worden afspraken gemaakt over uniforme monitoring en coaching.

Opnemen en terugluisteren ten behoeve van kalibratie gebeurt alleen bij kalibreersessies die bedoeld zijn voor de ontwikkeling van uniformiteit in de monitoring. Deze sessies worden gevolgd door klantcontact coaches.

Opnames worden alleen voor opleidingen en kalibratie gebruikt na toestemming van de betreffende medewerker. De opnames worden na 4 weken automatisch gewist.

Opnemen bij bedreiging

Het kan voorkomen dat een medewerker bij de uitvoering van zijn werk te maken krijgt met agressie of geweld. Hieronder wordt verstaan: lichamelijke en verbale geweldplegingen, belaging, intimidatie en bedreiging. Het opnemen van gesprekken beschermt de medewerker wanneer een gesprek als bedreigend wordt ervaren of wanneer het gesprek gaandeweg bedreigend wordt. Door het vastleggen van gesprekken kunnen eventuele vervolgacties (bijv. het voeren van een ordegesprek met de beller, het ontzeggen van de contactmogelijkheden, aangifte, etc.) in gang worden gezet.

1. Bij bedreiging kan de medewerker zelf een gesprek van zichzelf selecteren om terug te luisteren.
2. De medewerker luistert de opname samen met de leidinggevende terug, waarna gezamenlijk wordt bepaald welke maatregelen te treffen. In het uiterste geval kan dit leiden tot een aangifte bij de politie.
3. De opname wordt niet voor andere doeleinden gebruikt en wordt niet gebruikt in de kwaliteitsmonitoring. De coach heeft daarom geen rol hier: de medewerker luistert het gesprek samen met de leidinggevende terug en maakt met de leidinggevende afspraken over het vervolg.
4. De opname wordt gewist na 6 maanden. Zijn in die periode geen maatregelen getroffen of incidenten geweest, dan is er geen reden om de opnames langer te bewaren. Als er wel een nieuw incident heeft plaatsgevonden of wanneer een genomen maatregel het nodig maakt een opname langer te bewaren, dan wordt de opname bewaard tot de betreffende situatie is afgehandeld.

Zwaarwegende redenen

Bij zwaarwegende redenen kunnen incidenteel opgenomen gesprekken worden ingezet. Dit vindt alleen plaats als er duidelijke aanwijzingen zijn voor vermoedens van ernstig verwijtbare gedragingen van de werknemer. Voorbeelden hiervan zijn fraude, werkweigering,

belangenverstrengeling of schending van de integriteit. Hiervoor is een besluit nodig van de direct leidinggevende en de afdelingsmanager.

Rechten Medewerkers

- Inzagerecht: medewerkers hebben toegang tot de gesprekken die ze zelf hebben gevoerd en hebben het recht deze te beluisteren zo lang ze nog niet zijn verwijderd.
- Verzoek tot correctie en verwijdering: medewerkers hebben het recht te verzoeken om het verslag van een opgenomen gesprek te laten verwijderen indien zij van mening zijn dat de opname onjuist, niet (langer) ter zake doend, of in strijd met dit protocol is. Over verzoeken wordt door het coachteam binnen 4 weken beargumenteerd beslist en bij inwilliging wordt dit direct uitgevoerd. De opnames worden ongeacht de beslissing, uiterlijk 4 weken na de opnamedatum automatisch gewist.
- Medewerkers hebben toegang tot een telefoon om privé te bellen zonder dat opname plaatsvindt.

Klachten

Het privacy protocol is aangemeld als verwerking van persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen College van Bescherming persoonsgegevens). De melding is opgenomen onder meldingsnummer QQQQQQ. Daartoe is het protocol getoetst aan de regels uit de Wet bescherming persoonsgegevens door de functionaris van de gegevensbescherming van EZ.

Als medewerkers desondanks de indruk hebben dat hun privacy wordt geschonden door de werkwijze uit het protocol, dan kunnen ze dit voorleggen aan de functionaris van de gegevensbescherming van EZ.

De FG is een onafhankelijk toezichthouder, die dezelfde bevoegdheden heeft als de Autoriteit Persoonsgegevens. Zowel de Autoriteit als de FG houden toezicht op naleving van de WBP.

Tot één van de taken van de FG behoort het afhandelen van vragen en klachten van mensen binnen en buiten de organisatie.

Bijlage 1: Quality Monitoringsformulier

		Opmerkingen, trefwoorden			
		Gesprek 1	Gesprek 2	Gesprek 3	Gesprek 4
Alertheid					
1. Medewerker gereed					
2. Tijdig aannemen					
Aanvang					
3. Juiste openingszin					
4. Is de medewerker met zijn aandacht bij de klant?					
Analyse/LSD					
5. Juiste vraagstelling					
6. Actief luisteren en samenvatten					
7. Ruimte reactie klant					
8. Leiding nemen/houden					
Antwoord					
9. Juist systeem/bron					
10. Kort/bondig antwoord					
11. Antwoord inhoudelijk correct (K)?					
12. Controle gegevens bij registratie/samenvatting (K)					
13. Afstemming					
14. Proefafsluiting					
Wachtstand					
15. Wachtstand gebruiken					
16. Correct gebruik wachtstand					
Algemeen					
17. Correct taalgebruik ABN					
18. Is de tone of voice juist?					
19. Positief taalgebruik					
20. Inleving in klant					
21. Professioneel u-vorm					
22. Visitekaartje RVO (K)					
Afsluiting					
23. Gepaste afsluiting					
Naam coachee:					
Naam trainer/coach:					
Datum:					

Bevindingen: (vermelding van de bevindingen van monitor over gespreks/ schriftelijke afhandeling, onderdelen die goed gaan en onderdelen die beter kunnen). Bij "kenne" uitsplitsen naar gebied, systeem of proces

Wat ging goed:	
Wat is een compliment waard?	
Wat ging minder goed:	

Afgesproken verbeterpunten : (verbeterpunten voor medewerker)

Verbeterpunt 1:	
Verbeterpunt 2:	
Verbeterpunt 3:	

Bijlage 2: Kwaliteitscriteria

Fase	Vraag	Interpretatie	Antwoord
Alertheid			
Niet te constateren wanneer op afstand wordt meegeluisterd of bij opgenomen gesprekken.	1. Is de medewerker gereed om het gesprek in te kunnen gaan?	Systemen klaar, juiste schermen open, gesprek met collega afgerond, alle informatieve mails gelezen, mond leeg, registratie vorige gesprek af. Privé internet geminimaliseerd.	Ja Nee
Niet te constateren wanneer op afstand wordt meegeluisterd of bij opgenomen gesprekken.	2. Wordt het gesprek binnen 2x overgaan opgenomen?		Ja Nee
Aanvang			
	3. Juiste openingszin?	Begroeting, zichzelf voorstellen (voor en achternaam, of alleen achternaam), eventuele stilte opvangen met dienstvraag naar keuze wat het best bij de medewerker past. "Goedemorgen, u spreekt met [voornaam achternaam] waarmee kan ik u helpen, wat kan ik voor u doen, waarmee kan ik u van dienst zijn?"	Ja Nee
	4. Is de medewerker met zijn aandacht bij de klant?	De klant merkt niets van eventuele onderliggende emoties van bijvoorbeeld voorgaande gesprekken.	Ja

			Nee	
Analyse/LSD				
	5. Hanteert de medewerker de juiste vraagstellingen?	<p>Wel:</p> <p>Open vragen: om de klantbehoefte te inventariseren (wie, wat, waar, wanneer, waarmee, hoe)</p> <p>Gesloten vragen: waarmee feitelijke informatie kan worden ingewonnen en het gesprek mee kan worden gestuurd (kunt u..., heeft u...)</p> <p>Controlevragen: stem af met de klant (klopt het dat...)</p> <p>Meerkeuze vragen: geeft de klant de optie om een keuze te maken bij meerdere mogelijkheden (Schikt het u in de ochtend of in de middag dat wij u hierover terugbellen?)</p> <p>Hypothesevraag: Stel dat...</p>	Ja Nee	
	6. Wordt er actief geluisterd en juist samengevat?	<p>De medewerker neemt alle relevante opmerkingen van de klant mee in het gesprek, de adviseur maakt gebruik van de juiste luistergeluiden en wisselt deze af om zo eentonigheid in het gesprek te voorkomen</p> <p>Samenvatting van klientsituatie plus wat klant belangrijk vindt gevolgd door</p>	Ja Nee	

		<p>een check of de samenvatting zo correct is.</p> <p>"Als ik het goed begrijp..."</p> <p>Alle relevante zaken moeten vermeld zijn. Samenvatting niet noodzakelijk als de vraag heel zwart-wit is, niet papegaaien</p> <p>B.v. De samenvatting direct verpakken in een actie.</p> <p>"Ik ga u de brochure over ondernemen in het buitenland toesturen en deze ontvangt u binnen 3 werkdagen thuis"</p>		
	<p>7. Biedt de medewerker ruimte voor reacties/antwoorden?</p>	<p>Laat de medewerker voldoende stiltes vallen om de klant de kans te geven om zijn reactie te geven, geen onderbrekingen tijdens het spreken van de klant (alleen vriendelijk onderbreken om regie over het gesprek te behouden, begin met naam (indien mogelijk) van de klant en verzoek onderbreking).</p> <p>V.b.</p> <p>"Meneer de Wit, sorry/excuus dat ik u onderbreek....."</p>	<p>Ja</p> <p>Nee</p>	

		8. Heeft de medewerker de leiding in het gesprek?	Te strakke regievoering, medewerker dwaalt niet onnodig af van het onderwerp en zorgt ervoor dat de klant dit ook niet doet, medewerker heeft initiatief.	Ja Nee	
Advies, Antwoord, Aanbod					
Niet te beoordelen wanneer op afstand wordt meegeluisterd of bij opgenomen gesprekken.		9. Juist systeem/ bron gebruik	Medewerker gebruikt de juiste systemen/bronnen om op een effectieve/efficiënte manier tot zijn/haar antwoord.	Ja Nee	
		10. Kort en bondig antwoord N.a.v de vraag van de klant	Duidelijk en begrijpelijk antwoord voor de klant.	Ja Nee	
		11. Antwoord inhoudelijk correct?		Ja Nee	
		12. Controleert de medewerker bij de registratie van het gesprek de juiste gegevens	NAW gegevens, klantvraag en antwoord worden volgens instructie in daarvoor bestemd systeem geregistreerd.	Ja Nee	
		13. Stemt de medewerker met de klant af of alles duidelijk is	Het afstemmen van het gegeven antwoord: "Heb ik hiermee uw vraag beantwoord?". Of: Het samenvatten van de gemaakte afspraken met de klant.	Ja Nee	
		14. Proefafsluiting	"Heeft u nog andere vragen?"	Ja Nee	

Wachtstand				
	15. Wordt de wachtstand zo nodig gebruikt?	Ter voorkoming van ongemakkelijke stiltes en/of geluiden	Ja Nee N.v.t.	
	16. Correct gebruik wachtstand	<p>De medewerker legt uit waarom hij de klant in de wacht zet.</p> <p>Laat de klant niet te lang in de wacht staan: De klant wordt met achternaam (indien mogelijk) binnen 120 seconden uit de wacht genomen. De medewerker informeert de klant dat hij/zij nog bezig is en verzoekt opnieuw toestemming om de klant verder te laten wachten en wacht op een "ja".</p> <p>Als de medewerker al weet dat het uitzoeken langer dan 120 seconden gaat duren heeft hij dit duidelijke aan de klant aangegeven.</p> <p>"Meneer/Mevrouw Janssen(wacht op antwoord van de klant), bedankt voor het wachten. Ik ben nog voor u bezig heeft u nog een moment geduld aub?" Op deze manier laat je weten dat je de klant niet bent vergeten., bedankt de klant voor het wachten bij het uit de wacht halen.</p> <p>Bedankt de klant voor het wachten (gebruikt de achternaam bij het uit de wacht halen)</p>	Ja Nee N.v.t.	

Algemeen				
		17. Spreekt de medewerker Algemeen Beschaafd Nederlands met de juiste grammaticale structuren?		
		18. Is de tone of voice juist?	Volume juist, intonatie correct, goede articulatie. Hoor je de glimlach door de telefoon. Tempo afgestemd op tempo van de klant.	Ja Nee
		19. Is er sprake van positief taalgebruik, enthousiasme over het product/dienst/antwoord	Wel: Directe taal, beïdende taal Niet: stop-, twijfel-, en verkleinwoorden, dwingende taal (u moet), vakjargon (bijv. backoffice, EBS) negatieve herhaling, ja maar..., etc.	Ja Nee
		20. Leeft de medewerker zich in de situatie van de klant in?	De medewerker toont begrip en empathie (reageer empatisch op de diverse situaties van de klant)	Ja Nee
		21. Wordt de klant met U aangesproken en professioneel benaderd?	Niet tutoyeren. Vriendelijke en zakelijke benadering, behoud gepaste afstand	Ja Nee
		22. Is de medewerker het visitekaartje voor RVO?	Da adviseur heeft alles in werking gesteld om de klant een tevreden gevoel te geven over het antwoord/gesprek en daarom ook met RVO. De medewerker geeft antwoord/uitleg zonder collega's en of RVO af te vallen	Ja Nee
Afsluiting				
		23. Gepaste afsluiting?	Wordt het gesprek met een gepaste afsluiting beëindigd? Voorbeeld: Ik wens u veel succes met de aanvraag / en een fijne vakantie (situatie waarin de klant zich bevind, wordt toegepast in de afsluiting)	Ja Nee



Privacy protocol

voor het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken

Minimale inbreuk, Maximale kwaliteit

Colofon

Dienst ICT Uitvoering (DICTU)
Ministerie van Economische Zaken & Klimaat

Titel Privacy Protocol voor het opnemen en terugluisteren van
telefoongesprekken
Locatie T:\DICTU\Kernprocessen\Integriteit en Privacy
Versie 0.3; 15-11-2017
Contactpersoon B. van Son

Handtekeningen voor akkoord:

Teammanager DICTU Servicedesk

Clustermanagers Klantteams

INHOUD

Inleiding	04
Achtergrond	05
Doel	06
Opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken	07
Algemene uitgangspunten	07
Coaching en monitoring ten behoeve van kwaliteitsverbetering	07
Opleiding en kalibratie.....	11
Opnemen bij bedreiging	11
Zwaarwegende redenen	11
Rechten medewerkers	12
Klachten	13

Inleiding

De Servicedesk Frontoffice van de Dienst ICT Uitvoering (DICTU) van het Ministerie van Economische Zaken & Klimaat (EZK) is het loket waar medewerkers en gebruikers van EZK terecht kunnen met hun vragen over de digitale werkomgeving en de daarmee samenhangende ICT. Deze vragen komen via diverse klantkanalen binnen, waarbij telefonie veruit het meest gebruikte kanaal is. Jaarlijks worden binnen de Servicedesk Frontoffice zo'n 100.000 telefoongesprekken gevoerd.

Om de kwaliteit van de gesprekken te meten en te verbeteren, wordt onder meer gebruik gemaakt van opgenomen telefoongesprekken. Het opnemen van telefoongesprekken is direct van invloed op privacy van medewerkers. Daarom heeft DICTU de afspraken rondom het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken in dit protocol vastgelegd. Het beschrijft de kaders waarbinnen gewerkt wordt. Het protocol is van toepassing op alle medewerkers van de Servicedesk Frontoffice van wie het voeren van telefonische klantgesprekken onderdeel is van de functie.

Achtergrond

De Servicedesk Frontoffice van DICTU is het loket waar medewerkers en gebruikers van EZK terecht kunnen met al hun vragen over de digitale werkomgeving en daarmee samenhangende ICT producten en diensten van DICTU.

Missie Servicedesk

Hoe DICTU dienstverlening ziet, welke eisen er gesteld worden aan de kwaliteit en de producten en de wijze waarop de diensten worden verleend, is uitgewerkt op diverse niveaus. Van Dictu jaarplan, DWO Servicedesk jaarplan, SLA, DAP tot aan PDC. Het beschrijft de kwantiteit, kwaliteit van de diensten en producten en de wijze waarop de diensten worden verleend. Doel hiervan is om bij te dragen aan het gewenste klantgerichte gedrag bij alle medewerkers waardoor we op een eenduidige manier de diensten aan onze klanten leveren.

Voor onze klanten zijn we het eerste aanspreekpunt, we staan onze gebruikers te woord op een nette en vakkundige wijze, wij nemen verantwoordelijkheid namens de organisatie voor het vraagstuk en helpen graag. Daarmee zorgen wij ervoor dat de klant zich geholpen voelt en positief kijkt naar de (Servicedesk) organisatie.
Dit doen wij met de volgende kernwaarden:

- ✓ **Betrokkenheid**
- ✓ **Vakmanschap**
- ✓ **Doorzettingsvermogen**
- ✓ **Trots.**

We luisteren naar de klant, geven een gedegen advies en blijven betrokken bij onze klanten door hoogwaardige Servicedesk- of Onsite dienstverlening. We voelen ons verantwoordelijk voor ons advies en voor de geleverde werkzaamheden. We zijn pas klaar als het werk af is vakmanschap is immers zoveel meer dan ons vak goed verstaan. Het gaat er om met passie en gedrevenheid gericht te focussen op de belangrijkste doelen. We vertrouwen daarbij op kennis en ervaring, in de juiste combinatie. Ervaring krijg je door te doen, kennis door alles te willen weten. Wanneer het tegenzit lopen we niet weg, maar tonen we doorzettingsvermogen. Als we ergens aan beginnen maken we dat af. We kennen ons doel en daar gaan we voor. Hiermee creëren wij waarde voor onze klanten en leveren een bijdrage aan de realisatie van doelstellingen van onze klanten. Daar zijn we trots op!

Gedrag

Hoe gaan wij met onze klanten om? Het gedrag van de Servicedesk Frontoffice binnen de DICTU-organisatie is als PROF te omschrijven.

P = Persoonlijk verantwoordelijk

R = Relatiegericht

O = Oplossingsgericht

F = Flexibel

Hoe gaan wij met elkaar intern om?

1. Collegiaal
2. Samenwerkend
3. Elkaar durven aanspreken **Plezier geeft Prestatie**

Werken aan kwaliteit en klantgerichtheid is hiermee een integraal onderdeel van de aanpak van de Servicedesk DICTU. Kwaliteit en klantgerichtheid zitten overall verweven in ons werk. Van het klantgericht en deskundig beantwoorden van een telefoongesprek tot het zorgvuldig verwerken van klantgegevens. En in alles wat daar voor nodig is.

We werken hierbij vanuit de Plan-Do-Check-Act visie: we formuleren heldere doelstellingen die bij alle medewerkers bekend zijn. We ontwikkelen de juiste vaardigheden en voeren regelmatige kwaliteitsmetingen uit. Hierdoor ontstaat een cyclus van continue verbetering en zijn medewerkers zelf in staat om hun eigen werkwijze te beoordelen en te verbeteren.

Hoe DICTU het beste uit medewerkers wil halen, is uitgewerkt in de nota Leer- en Ontwikkelingsbeleid DICTU en daarmee ingebed in het personeelsbeleid. Medewerkers krijgen meer ruimte om zichzelf te ontplooiën in hun taakuitvoering en krijgen meer aandacht voor persoonlijke ontwikkeling. We werken vanuit de gedachte: Als je doet waar je goed in bent en er met plezier aan werkt, bereik je de beste resultaten. Plezier geeft Prestatie. **Doel**

Minimale inbreuk, maximale kwaliteit

Om een optimale dienstverlening te kunnen bieden, werkt de Servicedesk Frontoffice met goed opgeleide medewerkers. Deze medewerkers zijn bekwaam in het vak van klantcontact, zijn getraind in hun communicatieve vaardigheden en hebben kennis van de producten en diensten die DICTU levert. Door middel van opleidingen, trainingen, workshops, klanttevredenheidsonderzoek, kennisdatabase, werkinstructies en werkoverleg wordt het kennis- en competentieniveau van de medewerkers onderhouden. Middels rapportage wordt het niveau en de voortgang hiervan gemeten. Ook het monitoren van klantcontacten en het coachen van medewerkers maken deel uit van de kwaliteitscontrole. Al deze middelen samen dragen bij aan een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en medewerkers zich blijven ontwikkelen in hun vak en het beste uit zichzelf halen.

Om een inschatting te kunnen maken van het kwaliteitsniveau van onze dienstverlening, zijn objectieve en meetbare gegevens nodig. In een klantcontactomgeving worden die gegevens onder andere verzameld door middel van het opnemen en terugluisteren van gesprekken. Omdat deze gegevens herleidbaar zijn naar een individuele medewerker, gaan we hier zorgvuldig mee om, in alle vertrouwen en openheid. We informeren medewerkers en klant goed over waarom (met welk doel) we gegevens vastleggen, welke gegevens we vastleggen en wat we met deze gegevens doen. Dit ligt vast in een privacy protocol. Zo weet een medewerker precies waar hij aan toe is en kan hij ervan verzekerd zijn dat zijn rechten beschermd zijn.

De richtlijnen dragen bij aan verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van onze organisatie, waarbij de inbreuk op de privacy van de individuele medewerker zo minimaal mogelijk is. Bij het opnemen en terugluisteren is een goede balans nodig tussen het ontwikkelen van kwaliteit en de bescherming van de privacy van de medewerker.

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) staat welke voorwaarden er gelden om gesprekken te kunnen opnemen en terugluisteren:

- Het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken is alleen toegestaan bij een duidelijk en gerechtvaardigd belang. Kwaliteitsverbetering is zo'n gerechtvaardigd belang.

- De werknemer moet weten waarom / voor welk doel het opnemen en terugluisteren van gesprekken plaatsvindt.
- Het continue terugluisteren van gesprekken is echter niet toegestaan. Het aantal op te nemen en terug te luisteren gesprekken is begrensd en in dit protocol vastgelegd.
- Wanneer kwaliteitsverbetering gebeurt met behulp van een "voorziening" (ondersteunende techniek zoals opname apparatuur of een meeluistertool) dan heeft de Ondernemingsraad instemmingsrecht. De instemming wordt verstrekt, onder voorwaarde van een gedegen protocol met afspraken en regels (voor de bescherming van de rechtspositie van de medewerkers) en formalisatie van het Privacy Protocol conform de WBP.

Doeleinden

De opgenomen en teruggeluisterde gesprekken worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

1. Coaching en ontwikkeling van klantcontactvaardigheden van de medewerkers
2. Monitoring en verbetering van de kwaliteit van klantgesprekken
3. Opleiding van medewerkers
4. Opleiding en ontwikkeling van coaches
5. Kalibratie

Gebruik voor andere doeleinden dan hierboven vermeld, vindt niet plaats.

Opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken

Algemene uitgangspunten

- Dit protocol richt zich op de privacy van medewerkers die werken bij de Servicedesk Frontoffice van de divisie DWO, directie DVL bij DICTU en waarbij het voeren van klantgesprekken onderdeel is van de functie.
- Buiten de richtlijnen in dit protocol worden geen telefoongesprekken opgenomen en teruggeluisterd¹.
- Bij coachingsgesprekken bevordert een opname de waarneming van wat er precies gebeurd is.
- Opgenomen en teruggeluisterde gesprekken worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze verzameld zijn:
 - o Coaching en ontwikkeling van klantcontactvaardigheden van de medewerkers
 - o Monitoring en verbetering van de kwaliteit van klantgesprekken
 - o Opleiding van medewerkers
 - o Opleiding en ontwikkeling van coaches
 - o Kalibratie
 - o Verificatie van bedreiging
 - o Zwaarwegende redenen
- Naast het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken worden ook andere middelen aangewend die leiden tot ontwikkeling van vakvaardigheden en kwaliteitsverbetering (bijv. opleidingen).
- Het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken wordt tot het noodzakelijke beperkt. De omvang wordt nader gespecificeerd in dit protocol (zie frequentie).
- Het protocol wordt aan alle medewerkers van de Servicedesk Frontoffice verstrekt. Bij nieuwe en/of tijdelijke medewerkers wordt deze bij de aanstelling verstrekt. De digitale versie van het privacy protocol is te vinden op www.dictu.nl
- Na een jaar evalueert de Servicedesk het protocol i.s.m. de medewerkers en coaches en past dit waar nodig aan, aan de eisen van dat moment. Het beheer van het protocol is belegd bij de directeur van DICTU en gedelegeerd aan een van de leden van het management team. Indien aanpassingen in het protocol nodig zijn, zal het gewijzigde protocol opnieuw voor instemming worden voorgelegd aan de Ondernemingsraad.
- Bellers worden over het opnemen van telefoongesprekken geïnformeerd op de website www.dictu.nl . Daarnaast hoort de beller in de welkomsttekst van de telefooncentrale dat gesprekken kunnen worden opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden.

Coaching en monitoring ten behoeve van kwaliteitsverbetering

Met opnemen, terugluisteren en monitoren wordt bedoeld: het maken van opnames van telefoongesprekken die een medewerker voert met een klant, waarna deze opnames worden teruggeluisterd door een coach om na te gaan of deze aan de daarvoor geldende normen voldoen. Onder Coach verstaan we een medewerker met de functie coach, of een coördinator Servicedesk met inhoudelijke coachingstaken. Onder coaching verstaan we het ondersteunen van de medewerker in de uitvoering van zijn werkzaamheden en het stimuleren van de ontwikkeling van de klantcontactvaardigheden. De resultaten uit de monitoring worden gebruikt als input bij de coaching.

¹ Alle gesprekken worden opgenomen. Een deel daarvan kunnen we niet terugluisteren, omdat we daar de 'sleutels' niet voor hebben. Voor de gesprekken buiten de Mitel-centrale om, bestaat er bijvoorbeeld geen mogelijkheid om terug te luisteren. Dat geldt dus onder meer voor directe nummers van de medewerkers vraagbeantwoording en voor de interne gesprekken. Zie voor meer info: 'frequentie'.

Opnemen, terugluisteren en monitoren van telefoongesprekken maakt de kwaliteit van de klantcontacten meetbaar en bestuurbaar. Het opnemen en terugluisteren van telefoongesprekken verschaft inzicht in de kwaliteit van de telefoongesprekken: wat gaat goed en wat kan beter. Met dit inzicht worden vervolgens gericht middelen ingezet ten behoeve van de verbetering van kennis en vaardigheden, zoals coaching, opleidingen en trainingen, kennisbank, werkinstructies, werkoverleg en intervisie. Medewerkers die zich kunnen ontwikkelen in hun vak en het beste uit zichzelf halen, werken met meer plezier en bereiken betere resultaten. Tevens draagt inzicht in kwaliteit bij aan optimalisering van de interne processen en maatregelen om de klantbeleving te verbeteren.

Op deze manier leidt het opnemen en terugluisteren van gesprekken tot een kwalitatief hoogwaardige en efficiënte dienstverlening: grotere tevredenheid van klant, opdrachtgever en medewerker.

Het voordeel van het opnemen en terugluisteren (ten opzichte van side-by-side meeluisteren) is dat de medewerker zijn eigen gesprekken kan terugluisteren. Door naar jezelf te luisteren en samen met de coach het gesprek te analyseren, word je bewust gemaakt van wat er goed ging en wat er beter kan. Daarnaast bespaart deze werkwijze de coaches tijd, doordat het terugluisteren op elk gewenst moment kan plaatsvinden.

Opnemen en terugluisteren ten behoeve van coaching en monitoring vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

Toegang en bewaartermijn

De 'voice recording' applicatie die binnen DICTU in gebruik is, werkt zodanig dat alle telefoongesprekken worden opgenomen. Deze zijn echter niet zonder meer beschikbaar om teruggeluisterd te worden. Door het inrichten van profielen en rechten hieraan te koppelen krijgt een gebruiker (in dit geval een coach) toegang tot de opgenomen gesprekken die binnen dit profiel vallen². Hiervan wordt steekproefsgewijs willekeurig een aantal gesprekken geselecteerd die door de coach worden teruggeluisterd en beoordeeld. Alle opnames worden uiterlijk 12 weken na de opnamedatum automatisch gewist. Het terugluisteren en monitoren van telefoongesprekken en het terugkoppelen aan de individuele medewerker dient binnen dit tijdsbestek plaats te vinden. Het terugluisteren wordt tot een noodzakelijk minimum beperkt om tot een representatief beeld en inzicht te komen (zie "frequentie"). Het voortdurend terugluisteren van telefoongesprekken vindt niet plaats.

De beheerders van het Voice Respons Systeem kennen een 4 ogen principe en request to play. Daarbij zal IB minimaal 1x per kwartaal een controle toepassen op autorisatie en deze controle wordt vastgelegd. Binnen de Storavox Web-Interface is een "Logs" module waarin iedere actie die plaatsvindt in de Voice Recording applicatie wordt geregistreerd. Bijvoorbeeld het inloggen in het systeem en het beluisteren van gesprekken door beheerders of coaches.

² Derden hebben geen toegang tot de gesprekken.

Frequentie

Per medewerker worden per maand maximaal 4 gesprekken teruggeluisterd en beoordeeld. Hoe deze gesprekken geselecteerd worden, wordt verder uitgelegd in de volgende paragraaf. In uitzonderingssituaties wordt de frequentie tijdelijk verhoogd of verlaagd. Geldige uitzonderingssituaties zijn:

- inwerkperiode van een nieuwe medewerker
- medewerker wordt ingezet op een nieuw onderwerp
- ontwikkelafspraken tussen medewerker en coach
- verminderde inzet op klantcontact werkzaamheden

Selectie van gesprekken

Bij de coaching en monitoring worden alleen gesprekken met een zakelijke inhoud gebruikt. Hiermee worden gesprekken bedoeld die plaatsvinden om klanten te informeren, adviseren en/of voor te lichten over de dienstverlening van DICTU. Gesprekken met netwerkrelaties, interne gesprekken en privé gesprekken worden niet gebruikt voor coaching en monitoring. Aan de hand van vooraf ingestelde filters (duur van het gesprek, interne/externe, inkomende/uitgaande gesprekken) wordt geborgd dat de set van gesprekken voldoet aan het criterium van gesprekken met een zakelijke inhoud.

Mocht zich binnen de selectie toch een gesprek bevinden dat niet aan dit criterium voldoet, dan wordt het gesprek in de applicatie als 'niet-representatief' geregistreerd en wordt het gesprek buiten de beoordeling gehouden. In dat geval wordt het systeem gevraagd een nieuw gesprek te selecteren.

Melding aan medewerker

De datum waarvan de coach gesprekken terugluistert, wordt willekeurig geselecteerd. De medewerker weet niet van welke dag gesprekken worden teruggeluisterd en beoordeeld. Op deze manier wordt voorkomen dat de medewerker wordt beïnvloed en komen de gesprekken het beste overeen met de werkelijkheid.

Terugkoppeling en verslaglegging

De resultaten van de monitoring en coaching worden vastgelegd in een verslag. Dit bestaat uit twee delen:

1. Het monitoringsgedeelte, waarin is aangegeven of het betreffende gesprek aan de norm voldoet.

Coaching en monitoring vindt plaats aan de hand van vooraf vastgestelde criteria. Hiermee wordt gelijke behandeling geborgd en weet de medewerker vooraf wat er van hem verwacht wordt. De criteria staan beschreven in het kwaliteitsplan. Door middel van kalibreersessies wordt ervoor gezorgd dat de monitoring en coaching door alle coaches op dezelfde manier wordt uitgevoerd. In geval er twijfel is over uniforme behandeling, kan de medewerker vragen om een tweede coach die de monitoring uitvoert (second opinion).

2. Het coachgedeelte, dat dient ter ondersteuning van de medewerker in zijn ontwikkeling en wordt gebruikt om tussen medewerker en coach afspraken te maken voor de ontwikkeling van kennis en vaardigheden.

In de roosters van de medewerkers wordt tijd ingeruimd voor een coachingsgesprek. Dit gesprek heeft als doel om de medewerker te stimuleren en te ondersteunen bij vakgerichte ontwikkeling van klantcontactvaardigheden: complimenteren en versterken goede punten en bijsturen op verbeterpunten. De bevindingen uit de monitoring zijn een vast onderdeel in het coachingsgesprek. Tijdens het gesprek geven beiden hun zienswijze en formuleren gezamenlijk de conclusies en afspraken voor het verslag.

Het verslag is alleen bedoeld voor de medewerker en de coach. Wanneer de medewerker van functie wisselt of DICTU verlaat, worden de verslagen verwijderd. Wanneer een coach van functie wisselt, worden de verslagen overgedragen aan de opvolger. Het verslag heeft een vast format en is geborgd op een separate share die alleen toegankelijk is voor de coach en de coördinator. Het verslag wordt verstuurd aan de medewerker en deze kan dit zelf naar wens archiveren.

Gesprekscyclus en personeelsdossier

Opnames en QM-formulieren zijn alleen toegankelijk voor de coach en de coördinator, niet voor de leidinggevende van de afdeling en worden niet opgeslagen in het personeelsdossier in P-direkt. Samenvattingen van de QM-formulieren en de coachgesprekken dienen wel als input voor de leidinggevende voor de gesprekscyclus. Inhoudelijke informatie van gesprekken kan geen input zijn voor de gesprekscyclus. Een medewerker die op kwaliteit beoordeeld wordt in een coaching gesprek, mag daar niet nog een keer op beoordeeld worden in een ander beoordelingsgesprek.

Voor externe medewerkers geldt dat een samenvatting van de formulieren (met de daadwerkelijke coachingspunten) gedeeld kan worden met de leidinggevende (van de leverancier), maar de inhoudelijke informatie zal niet gedeeld worden met anderen dan de medewerker zelf.

Opleiding en kalibratie

Opnemen en terugluisteren ten behoeve van opleidingen gebeurt alleen bij opleidingen die bedoeld zijn voor de ontwikkeling van klantcontactvaardigheden en coachingsvaardigheden. Deze opleidingen worden gevolgd door klantcontact medewerkers, coaches en de coördinator. Voor andere opleidingen dan deze worden geen opgenomen gesprekken gebruikt.

Kalibratie is het op elkaar afstemmen van de gehanteerde werkwijze, definities en toepassingen daarvan in de praktijk. In kalibreersessies worden opgenomen gesprekken door meerdere coaches gezamenlijk beluisterd en besproken en worden afspraken gemaakt over uniforme monitoring en coaching.

Opnemen en terugluisteren ten behoeve van kalibratie gebeurt alleen bij kalibreersessies die bedoeld zijn voor de ontwikkeling van uniformiteit in de monitoring. Deze sessies worden gevolgd door de klantcontact coaches en de coördinator.

Opnames worden alleen voor opleidingen en kalibratie gebruikt na toestemming van de betreffende medewerker. De opnames worden na 4 weken automatisch gewist.

Borging van bovenstaande zal middels een audit plaats vinden door kwaliteitsborging, waar nodig zal het ISMS systeem gebruikt worden om bevindingen te registreren.

Rechten medewerkers

Medewerkers hebben het recht te verzoeken om het verslag van een opgenomen gesprek te laten verwijderen indien zij van mening zijn dat het gebruik van de opname of het gemaakte verslag in strijd met dit protocol is. Over verzoeken wordt door het coach team binnen 4 weken beargumenteerd beslist en bij inwilliging wordt dit direct uitgevoerd.

Klachten

De verwerking van gegevens op basis van het Privacy Protocol is aangemeld bij de Functionaris Gegevensbescherming EZK (FG). De melding is opgenomen in het Verwerkingenregister van EZK onder meldingsnummer Daarnaast is de verwerking opgenomen in het Verwerkingenregister van DICTU. Daartoe houdt de FG toezicht op de regels uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Functionaris Gegevensbescherming van het Ministerie van EZK meldt het Privacy protocol Servicedesk DICTU aan bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Als medewerkers desondanks de indruk hebben dat hun privacy wordt geschonden door de werkwijze uit het protocol, dan kunnen ze dit voorleggen aan de functionaris van de gegevensbescherming van EZK.

De FG is, binnen het Ministerie van EZK, een onafhankelijk toezichthouder. De FG legt verantwoording af aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Zowel de Autoriteit als de FG houden toezicht op naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG),

Tot één van de taken van de FG behoort het afhandelen van vragen en klachten van mensen binnen en buiten de organisatie.

Bijlage 1: Quality Monitoringsformulier

		Opmerkingen, trefwoorden			
		Gesprek 1	Gesprek 2	Gesprek 3	Gesprek 4
Alertheid					
1. Medewerker gereed					
2. Tijdig aannemen					
Aanvang					
3. Juiste openingszin					
4. Is de medewerker met zijn aandacht bij de klant?					
Analyse/LSD					
5. Juiste vraagstelling					
6. Actief luisteren en samenvatten					
7. Ruimte reactie klant					
8. Leiding nemen/houden					
Antwoord					
9. Juist systeem/bron					
10. Kort/bondig antwoord					
11. Antwoord inhoudelijk correct (K)?					
12. Controle gegevens bij registratie/samenvatting (K)					
13. Afstemming					
14. Proefafsluiting					
Wachtstand					
15. Wachtstand gebruiken					
16. Correct gebruik wachtstand					
Algemeen					
17. Correct taalgebruik ABN					
18. Is de tone of voice juist?					
19. Positief taalgebruik					
20. Inleving in klant					
21. Professioneel u-vorm					
22. Visitekaartje DICTU (K)					
Afsluiting					
23. Gepaste afsluiting					
Naam coachee:					
Naam trainer/coach:					
Datum:					

Bevindingen: (vermelding van de bevindingen van monitor over gesprek/ schriftelijke afhandeling, onderdelen die goed gaan en onderdelen die beter kunnen) Bij "kennis" uitsplitsen naar gebied, systeem of proces

Wat ging goed:	
Wat is een compliment waard?	
Wat ging minder goed:	

Afgesproken verbeterpunten : (verbeterpunten voor medewerker)

Verbeterpunt 1:	
Verbeterpunt 2:	
Verbeterpunt 3:	

Bijlage 2: Kwaliteitscriteria

Fase	Vraag	Interpretatie	Antwoord	
Alertheid				
Niet te constateren wanneer op afstand wordt meegeluisterd of bij opgenomen gesprekken.	1. Is de medewerker gereed om het gesprek in te kunnen gaan?	Systemen klaar, juiste schermen open, gesprek met collega afgerond, alle informatieve mails gelezen, mond leeg, registratie vorige gesprek af. Privé internet geminimaliseerd.	Ja Nee	
Niet te constateren wanneer op afstand wordt meegeluisterd of bij opgenomen gesprekken.	2. Wordt het gesprek binnen 2x overgaan opgenomen?		Ja Nee	
Aanvang				
	3. Juiste openingszin?	Begroeting, zichzelf voorstellen (voor en achternaam, of alleen achternaam), eventuele stilte opvangen met dienstvraag naar keuze wat het best bij de medewerker past. “Goedemorgen, u spreekt met [voornaam achternaam] waarmee kan ik u helpen, wat kan ik voor u doen, waarmee kan ik u van dienst zijn?”	Ja Nee	
	4. Is de medewerker met zijn aandacht bij de klant?	De klant merkt niets van eventuele onderliggende emoties van bijvoorbeeld voorgaande gesprekken.	Ja	

				Nee	
Analyse/LSD					
		5. Hanteert de medewerker de juiste vraagstellingen?	<p>Wel:</p> <p>Open vragen: om de klantbehoefte te inventariseren (wie, wat, waar, wanneer, waarmee, hoe)</p> <p>Gesloten vragen: waarmee feitelijke informatie kan worden ingewonnen en het gesprek mee kan worden gestuurd (kunt u..., heeft u...)</p> <p>Controle vragen: stem af met de klant (klopt het dat...)</p> <p>Meerkeuze vragen: geeft de klant de optie om een keuze te maken bij meerdere mogelijkheden (Schikt het u in de ochtend of in de middag dat wij u hierover terugbellen?)</p> <p>Hypothesevraag: Stel dat...</p>	Ja Nee	
		6. Wordt er actief geluisterd en juist samengevat?	<p>De medewerker neemt alle relevante opmerkingen van de klant mee in het gesprek, de adviseur maakt gebruik van de juiste luistergeluiden en wisselt deze af om zo eentonigheid in het gesprek te voorkomen</p> <p>Samenvatting van klantsituatie plus wat klant belangrijk vindt gevolgd door</p>	Ja Nee	

		<p>een check of de samenvatting zo correct is.</p> <p>“Als ik het goed begrijp...”</p> <p>Alle relevante zaken moeten vermeld zijn. Samenvatting niet noodzakelijk als de vraag heel zwart-wit is, niet papegaaien</p> <p>B.v. De samenvatting direct verpakken in een actie.</p> <p>“Ik ga u de brochure over ondernemen in het buitenland toesturen en deze ontvangt u binnen 3 werkdagen thuis”</p>		
	7. Biedt de medewerker ruimte voor reacties/antwoorden?	<p>Laat de medewerker voldoende stiltes vallen om de klant de kans te geven om zijn reactie te geven, geen onderbrekingen tijdens het spreken van de klant (alleen vriendelijk onderbreken om regie over het gesprek te behouden, begin met naam (indien mogelijk) van de klant en verzoek onderbreking).</p> <p>V.b.</p> <p>“Meneer de Wit, sorry/excuus dat ik u onderbreek.....”</p>	Ja Nee	

		8. Heeft de medewerker de leiding in het gesprek?	Te strakke regievoering, medewerker dwaalt niet onnodig af van het onderwerp en zorgt ervoor dat de klant dit ook niet doet, medewerker heeft initiatief.	Ja Nee	
Advies, Antwoord, Aanbod					
Niet te beoordelen wanneer op afstand wordt meegeluisterd of bij opgenomen gesprekken.		9. Juist systeem/ bron gebruik	Medewerker gebruikt de juiste systemen/bronnen om op een effectieve/efficiënte manier tot zijn/haar antwoord.	Ja Nee	
		10. Kort en bondig antwoord N.a.v de vraag van de klant	Duidelijk en begrijpelijk antwoord voor de klant.	Ja Nee	
		11. Antwoord inhoudelijk correct?		Ja Nee	
		12. Controleert de medewerker bij de registratie van het gesprek de juiste gegevens	NAW gegevens, klantvraag en antwoord worden volgens instructie in daarvoor bestemd systeem geregistreerd.	Ja Nee	
		13. Stemt de medewerker met de klant af of alles duidelijk is	Het afstemmen van het gegeven antwoord: “Heb ik hiermee uw vraag beantwoord?” . Of: Het samenvatten van de gemaakte afspraken met de klant.	Ja Nee	
		14. Proefafsluiting	“Heeft u nog andere vragen?”	Ja Nee	

Wachtstand				
	15. Wordt de wachtstand zo nodig gebruikt?	Ter voorkoming van ongemakkelijke stiltes en/of geluiden	Ja Nee N.v.t.	
	16. Correct gebruik wachtstand	<p>De medewerker legt uit waarom hij de klant in de wacht zet.</p> <p>Laat de klant niet te lang in de wacht staan: De klant wordt met achternaam (indien mogelijk) binnen 120 seconden uit de wacht genomen. De medewerker informeert de klant dat hij/zij nog bezig is en verzoekt opnieuw toestemming om de klant verder te laten wachten en wacht op een "ja".</p> <p>Als de medewerker al weet dat het uitzoeken langer dan 120 seconden gaat duren heeft hij dit duidelijke aan de klant aangegeven.</p> <p>"Meneer/Mevrouw Janssen(wacht op antwoord van de klant), bedankt voor het wachten. Ik ben nog voor u bezig heeft u nog een moment geduld aub?" Op deze manier laat je weten dat je de klant niet bent vergeten., bedankt de klant voor het wachten bij het uit de wacht halen.</p> <p>Bedankt de klant voor het wachten (gebruikt de achternaam bij het uit de wacht halen)</p>	Ja Nee N.v.t.	

Algemeen					
		17. Spreekt de medewerker Algemeen Beschaafd Nederlands met de juiste grammaticale structuren?			
		18. Is de tone of voice juist?	Volume juist, intonatie correct, goede articulatie. Hoor je de glimlach door de telefoon. Tempo afgestemd op tempo van de klant.	Ja Nee	
		19. Is er sprake van positief taalgebruik, enthousiasme over het product/dienst/antwoord	Wel: Directe taal, beeldende taal Niet: stop-, twijfel,- en verkleinwoorden, dwingende taal (u moet), vakjargon (bijv. backoffice, EBS) negatieve herhaling, ja maar..., etc.	Ja Nee	
		20. Leeft de medewerker zich in de situatie van de klant in?	De medewerker toont begrip en empathie (reageer empatisch op de diverse situaties van de klant)	Ja Nee	
		21. Wordt de klant met U aangesproken en professioneel benaderd?	Niet tutoyeren. Vriendelijke en zakelijke benadering, behoud gepaste afstand	Ja Nee	
		22. Is de medewerker het visitekaartje voor DICTU?	De adviseur heeft alles in werking gesteld om de klant een tevreden gevoel te geven over het antwoord/gesprek en daarom ook met DICTU. De medewerker geeft antwoord/uitleg zonder collega's en of DICTU af te vallen	Ja Nee	
Afsluiting					
		23. Gepaste afsluiting?	Wordt het gesprek met een gepaste afsluiting beëindigd? Voorbeeld: Ik wens u veel succes met de aanvraag / en een fijne vakantie (situatie waarin de klant zich bevind, wordt toegepast in de afsluiting)	Ja Nee	

Bijlage 1 Scoreformulier

Naam medewerker:						
Coach:						
Datum:						
Datum & tijd van gesprek:						
Knowledge Area		Punten	call 1	call 2	call 3	Opmerkingen
1 Aanvang						
A	De medewerker hanteert de standaardbegroeting: "Goede<dagdeel> je spreekt met <naam>. Waarmee kan ik je van dienst zijn? (Of woorden van gelijke strekking)	De begroeting moet gelijk zijn aan de nom	5			
2 Analyse						
A	De medewerker vraagt de volgende gegevens en controleert deze in het systeem: 1) Voornaam en Achternaam (matchen in TOPdesk) 2) Telefoonnummer (vast en/of 06 nr.) 3) Email adres 4) Bij Incident: het adres, Etage, Kamer nr. (hardware en netwerk) 5) PC/VDI/LT nummer	De medewerker moet alle verplichte onderdelen verifiëren.	2 2 2 2 2			
B	De medewerker vraagt of de gebruiker eerder het probleem heeft gehad.	De medewerker gebruikt de geschiedenis in de aanmelderskaart.	10			
C	De medewerker stelt voldoende relevante (open) vragen (wie, wat, waar, wanneer, waarom, hoe) om de behoefte van de klant duidelijk te krijgen	De vragen die de medewerker stelt moeten oplossingsgericht zijn. De medewerker "interviewt" de klant.	7,5			
D	De medewerker vat de behoefte van de klant samen en vraagt om bevestiging.	De medewerker maakt een samenvatting van de klantvra(a)g(en), zijn analysevragen en de antwoorden van de klant. De samenvatting start met: "Dus als ik je goed begrijp", "Samengevat betekent dit", of woorden van gelijke strekking. Na de samenvatting vraagt de medewerker de klant of de samenvatting correct is.	7,5			
3 Aanbod						
A	De medewerker beantwoordt de klantvraag volledig en juist. (Aan A, B en C moet voldaan worden om 20 punten te behalen)	Alle (verplichte) informatie is verstrekt is en volledig. De medewerker geeft correct en consistent antwoord op alle vragen van de klant en doet alles wat binnen zijn mogelijkheden ligt en zorgt ervoor dat de klant een duidelijk antwoord (kan in de klantbeleving ook een negatief antwoord zijn) krijgt op zijn vraag. De medewerker beperkt de kans op vervolgvraag. De medewerker doet geen onnodige doorverwijzing	15			
B		De medewerker beschikt over benodigde kennis, of weet de benodigde kennis te achterhalen bij de beschikbare kennis systemen en/of vraagbaak/collega.	3			
C		Medewerker verifieert oplossing met de gebruiker.	2			
D	De medewerker betreft de gebruiker bij zijn handelingen. En voert een dialoog met de gebruiker.	De medewerker visualiseert dmv vertellen aan de klant wat er gedaan wordt in het systeem en waarom. Klant wordt betrokken bij de handelingen bijv. Heb je voor mij je computer nummer dan kan ik even met je mee kijken."	5			
4 Afsluiten						
A	De medewerker maakt een samenvatting van de gemaakte afspraken/te nemen stappen en vraagt of dit duidelijk is voor de klant.	De medewerker maakt een A tot Z opsomming van hetgeen hij heeft gedaan voor de klant dan wel gaat doen voor de klant. Vervolgens toetst hij of de klant dit heeft begrepen (verwachtingsmanagement)	5			
B	De medewerker doet de tevredenheidscheck ("Heb je nog andere vragen?". Of woorden van gelijke strekking)		3			
C	De medewerker hanteert de standaardafsluiting: "Ik wens je een prettige dag." Of woorden van gelijke strekking	De afsluiting moet gelijk zijn aan de nom.	3			
5 Algemeen						
A	De medewerker hanteert, indien nodig de juiste wachtstand procedure: 1) "Heb je een ogenblik geduld voor mij, <geef reden aan>?" 2) wacht op bevestiging van de klant. 3) "Bedankt" 4) "Bedankt voor het wachten"	De medewerker moet alle verplichte onderdelen verifiëren.	5			
B	De medewerker maakt zich goed verstaanbaar door: 1) Goed tempo (niet te snel, niet te langzaam) 2) Goede Articulatie (woorden worden volledig uitgesproken) 3) Goede intonatie (het volume varieert om inhoud te benadrukken) 4) Goede spreekvolume (niet te zacht, Niet te hard)	De klantbeleving is leidend. Als de klant geen signalen afgeeft dat de medewerker niet te verstaan/volgen is, dan kan de score niet resulteren in "nee".	2 1 1 1			
C	De medewerker luistert actief en laat dit blijken door het maken van (afwisselende) luistergeluiden en door in te gaan op alle opmerkingen van de klant.	De luistergeluiden moeten afwisselend zijn, indien de klant aangeeft dat hij bijvoorbeeld lang heeft gewacht, moet de medewerker hierop in gaan	2			
D	De medewerker heeft de leiding in het gesprek	De medewerker laat de klant niet in herhaling vervallen en zorgt dat het gesprek effectief wordt gevoerd. Regievoering, dwaalt niet af van het onderwerp, proactieve houding.	5			
E	De medewerker toont empathie	De medewerker herkent emoties bij de klant, toont empathie op het moment dat het nodig is voor het goede verloop van het gesprek, past zich aan de klant aan.	5			
F	De medewerker past positief taalgebruik toe.	Wel: directe taal en "ik" vorm. Niet: stop-, Twijfel- en verkleinwoorden, negatieve herhaling en dwangtaal.	2			
	Gemaakte afspraken, te realiseren voor volgend coachinggesprek.					
		Topdesk melding:				
		Totaal	100	0,0	0,0	0,0

Gemiddelde score 0,0



Inleiding

Het "beleid voor agressie- en geweldsbeheersing" van de afdeling Toezicht is gebaseerd op de door het Programma Veilige Publieke Taak (VPT) van het ministerie van BZK aangereikte werkgeversmaatregelen. Het beleid is als volgt opgebouwd:

Paragraaf 1	Uitgangspunten
Paragraaf 2	Uitdragen van de organisatienorm
Paragraaf 3	Melden en registreren van voorvallen
Paragraaf 4	Aanbieden van voorlichting en training
Paragraaf 5	Reageren naar de dader
Paragraaf 6	Aangifte doen
Paragraaf 7	Schade verhalen op de dader
Paragraaf 8	Opvang en nazorg verlenen

1 Uitgangspunten

1.1 Managementvisie

Het MT Toezicht heeft de volgende visie op agressie- en geweldsbeheersing:

1. Agressie en geweld worden niet getolereerd.
2. Risico's zijn bekend bij medewerkers en leidinggevenden.
3. Medewerkers worden getraind om agressievoorvallen zo veel mogelijk te voorkomen.
4. Werkprocessen worden beoordeeld op veiligheidsrisico's en waar mogelijk aangepast om de risico's te verminderen.
5. Taken en verantwoordelijkheden bij de afhandeling van voorvallen zijn bekend en worden volgens de afspraken daarover opgepakt.
6. Er wordt actief gestuurd op het terugdringen van voorvallen in aantal en in ernst.
7. Agressie en geweld mogen niet lonen.

In deze **managementvisie** zijn de uitgangspunten van het management van de afdeling Toezicht voor het beleid Agressie- en geweldsbeheersing verwoord. Bij toekomstige ontwikkelingen, dilemma's of onduidelijkheden zijn deze uitgangspunten de aanknopingspunten voor de oplossingen. Deze visie vormt het referentiekader en is de basis van de in dit beleid opgenomen standpunten, werkafspraken en maatregelen. Deze visie onderstreept dat agressie en geweld niet als onontkoombaar onderdeel van het werk wordt gezien.

Toelichting paragraaf 1.1

In deze **managementvisie** zijn de uitgangspunten van het management van de afdeling Toezicht voor het beleid Agressie- en geweldsbeheersing verwoord. Bij toekomstige ontwikkelingen, dilemma's of onduidelijkheden zijn deze uitgangspunten de aanknopingspunten voor de oplossingen. De visie vormt het referentiekader en is de basis van de in deze nota opgenomen standpunten, afspraken en maatregelen. Door de visie zo expliciet op te stellen, wordt bevestigd dat dat agressie en geweld niet als onontkoombaar onderdeel van het werk gezien wordt.

1.2 Periodieke risico-inventarisatie en beleidsevaluatie

Om te komen tot een periodieke, integrale en preventieve aanpak van agressie en geweld worden **1 x per 3 jaar** de risico's die medewerkers van de afdeling Toezicht lopen op confrontatie met agressie of geweld geïnventariseerd en geanalyseerd middels een verkorte Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) gericht op agressie- en geweldsbeheersing.

Daarbij wordt gebruik gemaakt van:

- gesprekken met managers en medewerkers
- input van de ondernemingsraad
- het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) aangevuld met de **QuickScan Agressie en Weerbaarheid (AWO)** van Internetspiegel
- de in het ARO geregistreerde informatie (zie paragraaf 3)
- vigerende wet- en regelgeving.

Met deze RI&E wordt ook beoordeeld of het beleid en de genomen maatregelen nog voldoen. Tevens wordt geadviseerd over het actualiseren van het beleid en de maatregelen.

Het MT Toezicht bepaalt, op basis van de geconstateerde risico's, in overleg met de medewerkers en de ondernemingsraad de gewenste en noodzakelijke verbeteracties. Deze verbeteracties worden vastgelegd in een plan van aanpak en dat plan wordt, voorafgaand aan de vaststelling door de directie, ter instemming voorgelegd aan de ondernemingsraad.

Toelichting paragraaf 1.2

In deze paragraaf wordt geborgd dat er 3-jaarlijks aandacht is voor het evalueren en verbeteren van het Beleid agressie- en geweldsbeheersing en de daarmee samenhangende werkafspraken. Dit resulteert in een periodieke, preventieve en integrale aanpak van agressie en geweld in plaats van een meer op incidenten gerichte aanpak.

Quickscan Agressie en weerbaarheid (AWO)

De aanvullende MTO-module Quickscan Agressie en Weerbaarheid brengt in kaart in hoeverre agressie een rol speelt in de organisatie en hoe weerbaar de medewerkers zijn. Hierbij worden, met een aantal kernvragen, het veiligheidsgevoel en de voorvallen nader onderzocht.

1.3 Veilige werkprocessen

Bij voorvallen, substantiële wijzigingen van bestaande werkzaamheden en nieuw op te starten (project)activiteiten inventariseert de manager in samenspraak met de betrokken (beleids)medewerkers en eventuele samenwerkingspartners de veiligheidsrisico's en beperkt deze waar mogelijk door het preventief aanpassen van de wijze van uitvoeren van de taken.

Op basis van deze inventarisatie worden, indien noodzakelijk, passende (preventieve) maatregelen geformuleerd en opgenomen in de paragraaf "Risicoanalyse en veiligheidsafspraken" van het besluitvormingsvoorstel, (project)plan of de werkinstructies voor de nieuwe of gewijzigde werkzaamheden.

De op deze wijze overeengekomen maatregelen / werkafspraken zijn door medewerkers en managers digitaal te raadplegen in het SharePoint-portal 'Veilig Werken bij Toezicht'.

De voorvallen, uitkomsten van de periodieke en specifieke inventarisaties en bijbehorende maatregelen / werkafspraken zijn regelmatig onderwerp van gesprek in het werkoverleg, op initiatief van de medewerker of van de leidinggevende.

Toelichting paragraaf 1.3

De driejaarlijkse evaluatie uit voorstel 1b is een eerste stap in het zicht krijgen op en beheersen van de risico's. Maar ook tussentijds blijft het van belang om actief te sturen op het analyseren en beperken van veiligheidsrisico's bij alle substantiële wijzigingen in de werkzaamheden en bij het implementeren van nieuwe taken/activiteiten.

Het uitvoeren van een veiligheidsanalyse bij wijzigingen van de werkzaamheden of bij nieuwe activiteiten, draagt bij aan een actueel overzicht van de risico's. Tevens wordt geborgd dat er maatregelen genomen worden voordat er van start gegaan wordt en niet pas als er incidenten zijn.

Door de inventarisatie-uitkomsten en de werkafspraken / maatregelen te plaatsen in het Intranetportal van de afdeling Toezicht op de pagina 'Veilig Werken bij Toezicht' zijn en blijven medewerkers op de hoogte van eventuele risico's en kunnen zij hun werkzaamheden daar op afstemmen. Door in het werkoverleg de maatregelen en de praktijkervaringen te bespreken, komen eventuele verbeterpunten vroegtijdig in beeld.

Met dit voorstel wordt ook invulling gegeven aan de toezegging aan de OR dat het management bij de beoordeling van mogelijk nieuwe taken impliciet aandacht heeft voor de ARBO-aspecten en mogelijke bezwarende omstandigheden. Daarnaast wordt met dit voorstel voldaan aan de eis van de Arbeidsinspectie om het beleid ten aanzien van agressie- en geweldsbeheersing regelmatig te evalueren en af te stemmen op de werkplekken en het takenpakket.

2 Uitdragen van de norm

2.1 De organisatienorm

De organisatienorm is "Agressief of gewelddadig gedrag tegen werknemers van Agentschap Telecom wordt niet getolereerd". Onder agressief of gewelddadig gedrag worden de volgende uitingen van verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie verstaan:

Verbale agressie (mondeling & schriftelijk)	Persoonlijke bedreiging (mondeling & schriftelijk)	Fysieke agressie
Belediging	Houding, gebaar, hinderlijk volgen, stalken, intimidatie	Mishandeling, verwonden, schoppen
Vernedering	Bemoeilijken/onmogelijk maken van of dwingen tot handelingen/werkzaamheden	Aanranding
Aantasting goede naam, smaad, zwart maken	Lokaalvredebreuk	Beetpakken, duwen, trekken, slaan, spugen
Treiteren	Schenden of kwetsen van schaamtegevoel, eerbaarheid, seksuele intimidatie.	Gericht gooien met voorwerpen
Discriminatie	Poging tot schoppen, slaan, verwonden	Wapen gebruikt
	Bedreigen van familieleden	Vernieling Vrijheidsberoving

Toelichting paragraaf 2.1

Door als management duidelijk te maken welke vormen van agressie en geweld gericht tegen werknemers niet getolereerd worden, wordt voorkomen dat iedere medewerker zelf de afweging moet maken welk gedrag van derden wel of niet grensoverschrijdend is.

Met deze opsomming volgen we de indeling van het landelijke Agressieregistratiesysteem Overheden (ARO, zie paragraaf 3). Deze specificering van grensoverschrijdend gedrag is noodzakelijk omdat op basis van de genoemde gedragingen in het beleid vastgelegd kan worden welke voorvallen in ieder geval door de medewerker gemeld en door het management geregistreerd moeten worden.

2.2 Extern communiceren van de norm en het beleid

In samenspraak met de communicatieadviseur is een [publieksversie](#) geformuleerd van het 'beleid Agressie- en geweldsbeheersing'. Hierin zijn niet alleen bovenstaande gedragingen opgenomen, maar ook welke sancties op welk gedrag kunnen volgen. Hierbij zijn de volgende keuzes gemaakt:

- Bij fysieke agressie doen we altijd aangifte bij de politie
- Verbale agressie of hinderlijk volgen wordt bij de politie gemeld.

Deze [publieksversie](#) is te raadplegen op de internetsite van het agentschap. Daarnaast wordt, waar opportuun, de communicatie over bijvoorbeeld voorvallen, (afdelings-)activiteiten en organisatieresultaten gebruikt om tevens de aandacht te vestigen op de organisatienorm en het agressie- en geweldsbeheersingsbeleid van de afdeling Toezicht.

Toelichting

Tot nu is er sprake van een voornamelijk op de medewerker gerichte aanpak in het agressiebeleid en -protocol. Duidelijk zijn naar derden over de norm, het beleid en de mogelijke gevolgen voor veroorzakers van agressie en geweld, is de eerste stap naar een dadergerichte aanpak. Door de norm extern uit te dragen wordt het voor mogelijke daders/veroorzakers duidelijk dat agressie en geweld niet geaccepteerd worden, welk gedrag ongewenst is en wat de mogelijke consequenties zijn.

Dit voorstel is nauw verbonden met het voorstel voor Paragraaf 5 van het beleid. Daar wordt voorgesteld om indien mogelijk een reactie naar de veroorzaker te geven. Door vooraf duidelijk te maken wat de norm is en wat je als organisatie onacceptabel vindt, kan in de reactie daarnaar verwezen worden.

2.3 Gedragscode voor de afdeling Toezicht

Correcte en eenduidige bejegening van burgers is een belangrijke factor in het voorkomen of beperken van agressief gedrag. In deze gedragscode is vastgelegd welk gedrag de organisatie van haar medewerkers en leidinggevenden verwacht. Door aanpassing van het eigen gedrag kan iedereen waar mogelijk zelf bijdragen aan het terugdringen van het aantal voorvallen. Om willekeurig te voorkomen zijn de volgende gedragsregels afgesproken:

- Een medewerker stelt zich professioneel op.
- Een medewerker stelt zich altijd voor met zijn of haar naam en het organisatie-onderdeel waarbij hij of zij werkzaam is.
- Een medewerker tutoyeert in principe niet.
- Een medewerker legt uit wat de burger kan verwachten en hoe procedures verlopen.
- Een medewerker moet er alert op zijn dat hij of zij geen verwachtingen wekt of toezeggingen doet waarvan onduidelijk is of ze nagekomen kunnen worden.
- Een medewerker geeft een gemaakte fout toe, biedt excuses aan en maakt duidelijk hoe en wanneer één en ander hersteld wordt. Hij of zij wijst de burger daarbij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.
- Een medewerker geeft volledige aandacht aan de burger en leeft zich zoveel mogelijk in de omstandigheden van de burger in.
- Een medewerker gaat geen discussie aan over de beleidsuitvoering of de politieke aspecten daarvan.
- Bij het beëindigen van een gesprek wordt de burger duidelijk gemaakt hoe, bij wie en op welk moment deze terecht kan met eventuele vragen.
- Bij emotionele uitingen van de burger treedt een medewerker de-escalerend op.
- Een medewerker maakt aan de leidinggevende melding van agressie en/of geweld, of een gedraging/voorwerp/situatie die gevaar kan opleveren.
- Een leidinggevende ziet er op toe dat de gedragscodes worden nagekomen en dat voorvallen van agressie en geweld worden geregistreerd.

Het standpunt van het management is dat persoonlijke veiligheid altijd prevaleert over het eventuele organisatie- of handhavingsbelang. In situaties waarbij de uitvoering van het werk gehinderd wordt door (potentieel) agressief gedrag van burgers verwacht de organisatie van haar medewerkers het volgende:

- Bij twijfel over de eigen veiligheid, schort een medewerker de activiteiten op.
- Adequate reacties bij verbale agressie zijn:
 - Kalmeren: geen strijd aangaan, actief luisteren en contact maken.
 - Grens stellen: vragen om te luisteren en het ongewenste gedrag stop te zetten.
 - Consequenties aangeven: keuze geven tussen oplossing zoeken of contact staken.
- Als deze 3 stappen geen zichtbaar effect hebben, beëindigt de medewerker het contact en gaat weg.
- De medewerker is vrij om zelf te bepalen op welk moment hij of zij het contact beëindigt en weg gaat.
- De medewerker bepaalt op dat moment of hij of zij versterking oproept of de activiteiten opschort.
- De medewerker overlegt zo spoedig mogelijk na het eventuele staken van de activiteit met de leidinggevende over de te nemen vervolgmaatregelen.

Toelichting paragraaf 2.3

Correcte en eenduidige bejegening van burgers is een belangrijke factor in het voorkomen of beperken van agressief gedrag. Door vast te leggen welk gedrag de organisatie van haar medewerkers verwacht, wordt de medewerker geactiveerd om door aanpassing van het eigen gedrag waar mogelijk zelf ook bij te dragen aan het terugdringen van het aantal voorvallen.

Door vanuit het management duidelijkheid te geven over het gewenste gedrag in risicovolle situaties, wordt willekeur voorkomen. Hiermee weet de medewerker zich gesteund en is duidelijk gemaakt dat de persoonlijke veiligheid prevaleert over het eventuele organisatie- of handhavingsbelang. Door op te nemen dat er overlegd wordt over bedreigende situaties kan actie ondernomen worden om daar alsnog te controleren, inspecteren of sanctioneren. De verantwoordelijkheid hiervoor verschuift hiermee van de individuele medewerker naar het management.

N.B.

De hier vastgelegde gedragsregels zijn de basis voor de training zoals voorgesteld bij Paragraaf 4, om te voorkomen dat het trainingsbureau hierbij de norm bepaalt of de toon zet.

3 Melden en registreren van voorvallen

3.1 Melden

Bij voorvallen met agressie of geweld is de functie of de taak die de medewerker heeft niet van belang. Evenmin is het moment, binnen of buiten de werktijden, de omstandigheden of de plaats, op het werk, onderweg of thuis, van belang. Het gebruik van agressie en geweld tegen medewerkers moet wel verband houden met het verrichten van werkzaamheden voor het agentschap om beschouwd te worden als werkgerelateerde agressie. Ook werkgerelateerde voorvallen in de privé-situatie vallen onder de reikwijdte van dit beleid.

De medewerker **meldt** elke confrontatie met agressie of geweld door derden, zoals gedefinieerd in Paragraaf 2.2, bij de leidinggevende.

3.2 Registreren

De leidinggevende en de medewerker **registreren** elke melding van een in paragraaf 2.2 gedefinieerd voorval samen in het rijksbrede registratiesysteem ARO via de site www.agressieregistratieoverheid.nl.

Toelichting paragraaf 3.1 en 3.2

Door melding en registratie van voorvallen wordt zichtbaar in welke mate het ongewenste gedrag voorkomt en onder welke omstandigheden welke (groepen) medewerkers er aan blootgesteld worden. Pas als er onbevangingen gemeld en besproken wordt, krijgt de organisatie een juist beeld van de problematiek. Alleen als er een juist beeld is kunnen adequate, dader- én medewerker gerichte maatregelen worden genomen of bijgesteld.

In het **ARO (Agressie Registratiesysteem Overheden)** worden de gegevens geregistreerd van de medewerker, de dader (indien bekend) en de locatie, typering en korte omschrijving van het voorval. In het systeem wordt ook geregistreerd of er vervolgmaatregel(en) genomen word(t)(en), zoals aangifte doen, waarschuwing versturen en/of schade verhalen.

Registratie in het ARO genereert ook **managementinformatie** voor het onderwerp Agressie- en geweldbeheersing en wordt gebruikt voor de periodieke RI&E. Ook wordt de afhandeling van een voorval via het systeem bij de verantwoordelijke manager geborgd en is de voortgang van de afhandeling zichtbaar.

Het Geweldsprotocol voor de rijksinspectiediensten (2009) stelt dat vanuit de verantwoordelijkheid van de werkgever om de publieke taak en haar medewerkers te beschermen, deze medewerkers verplicht melding moeten maken van een geweldsvoorval en dat de werkgever deze meldingen moet registreren. Door vast te leggen wanneer en hoe een voorval gemeld moet worden, wordt tevens voldaan aan de eisen van de Arbeidsinspectie voor een laagdrempelig meldingsregistratiesysteem.

4 Voorlichting en training en aanbieden

Om effectief om te kunnen gaan met de risicovolle situaties in het werk, moeten medewerkers zicht hebben op de risico's, het beleid, hun eigen bijdrage aan situaties en manieren om op die situaties te reageren. De volgende afspraken voorzien daarin:

1. Alle medewerker van de afdeling Toezicht hebben via het Intranetportal 'Gezond en veilig werken bij de afdeling Toezicht' toegang tot het beleid Agressie- en geweldsbeheersing, de uitkomsten van risico-inventarisaties en de afspraken over veilige werkprocessen. Daarnaast wordt in de werkoverleggen aandacht besteed aan veilig werken en de werkafspraken rond nieuwe en bestaande taken.
2. Alle inspecteurs van de afdeling Toezicht die vanwege hun werkzaamheden van tijd tot tijd geconfronteerd worden met externen volgen eenmalig de 2-daagse maatwerktraining 'Mentale weerbaarheid' van de Politieacademie, aangevuld met een 2-jaarlijkse terugkomdag.
3. Om de medewerker te kunnen coachen in het gewenste gedrag laat het MT zich via de trainer en de medewerkers informeren over het referentiekader van de training Mentale Weerbaarheid.
4. Alle bijzondere opsporingsambtenaren van de afdeling Toezicht worden conform de verplichtingen 4 x per jaargetraind en 1 x per jaar getoetst volgens de eisen van de 'Regeling Toetsing Geweldsbeheersing voor boa's' (RTGB). Deze trainingen en toetsen worden plenair aangeboden door één opleidingsinstituut.
5. Alle PTSS-coördinatoren volgen 2-jaarlijks de 1-daagse bijscholingstraining omgaan met Opvang en Nazorg van opleidingsinstituut Maxxecure.

Toelichting

Om effectief om te kunnen gaan met de risicovolle situaties in het werk, moeten medewerkers zicht hebben op de risico's, het beleid, hun eigen bijdrage aan situaties en manieren om op die situaties te reageren. Met dit voorstel voor 'Voorlichting en training' wordt voor de afdeling Toezicht voldaan aan de door de Arbeidsinspectie opgelegde eis om op de functie toegespitste instructie/training aan de medewerkers aan te blijven bieden.

Het MT Toezicht heeft er voor gekozen niet te investeren in de mogelijkheid om ter implementatie van het voorgestelde beleid een E-learningmodule Agressie en geweldsbeheersing aan te bieden. Via een e-learningmodule kunnen medewerkers informatie krijgen over het beleid, de risico's + categorieën, de organisatienorm, het agressieprotocol, de invloed van eigen gedrag in situaties, de in het handboek opgenomen maatregelen en werkafspraken en de meldingsprocedure voor onveilige situaties en voorvallen.

Het MT ziet absoluut de waarde van E-learning in, maar de investering in een module voor alleen de medewerkers van de afdeling Toezicht is te groot. Het MT adviseert om af te wachten of er bij een of meerdere inspectiediensten een dergelijk instrument ontwikkeld wordt, zodat daar bij aangesloten kan worden. De nVWA heeft al aangegeven interesse te hebben om deze module gezamenlijk op te zetten.

Het MT Toezicht vindt het daarnaast ook niet opportuun om in dit kader de(maatwerk)cursus Bejegening / Effecten van gedrag via de Inspectieraad breed aan te bieden aan haar medewerkers.

Een belangrijk onderdeel van de opvang en nazorg is de collegiale opvang. Voor de afdeling Toezicht zijn 5 interne PTSS-coördinatoren beschikbaar. De training "Opvang en Nazorg" is gericht op het 3-fasen Opvangmodel, de impact van schokkende ervaringen en het verloop van traumaverwerking. Er wordt geoefend met verschillende gesprekstypen en emotionele reacties. Zie voor de afspraken over de inzet van de PTSS-coördinatoren paragraaf 8 van dit beleid.

Maatwerktraining Mentale Weerbaarheid - Politieacademie

Vanuit het programma- en actieplan Versterking professionele weerbaarheid van de Nederlandse Politie is de training "Mentale Weerbaarheid" ontwikkeld door de Politieacademie.

De training komt voort uit het lesmateriaal voor de arrestatieteams van politiekorpsen en is multidisciplinair van opzet. De inhoud sluit aan bij de behoefte van de inspecteurs aan een meer situatiegerichte training gericht op weerbaarheid en samenwerking. Door deze training verbeteren de medewerkers hun mentale weerbaarheid, prestaties onder druk en controle en zelfvertrouwen in lastige situaties. De training draagt bij aan het bewust voorbereiden op aan te treffen situaties en het optreden met gezag en verkleint de kans op uit de hand lopende voorvallen. Verder schept het een gezamenlijk referentiekader van gewenst gedrag en samenwerkingsmogelijkheden in risicovolle situaties. Het doel is het verminderen van de ernst en het aantal voorvallen met agressie.

Het MT heeft er voor gekozen om niet de reguliere versie van de opleiding aan te bieden (3 dagen + 1 terugkomdag). Zij is van mening dat gezien de reeds gepleegde investering in het trainen van medewerkers in voorgaande jaren volstaan kan worden met een 2-daags programma met een 2 jaarlijkse terugkomdag voor die medewerkers die in hun werk geconfronteerd kunnen worden met agressie. De inhoud van de maatwerktraining wordt door de trainer na een voorbereidend overleg met 1 manager en 3 inspecteurs afgestemd op de huidige ontwikkelbehoefte van de inspecteurs. De 2-jaarlijkse terugkomdag wordt voorbereid en ingevuld aan de hand van de praktijksituaties.

Training en toetsing RTGB – IBT-centrum, Politie Gooi en Vechtstreek

Alle boa's die beschikken over een of meerdere politiebevoegdheden en/of een of meerdere geweldsmiddelen zijn verplicht de in de 'Regeling toetsing geweldsbeheersing BOA's' (RTGB) vastgelegde trainingen te volgen en toetsen met goed gevolg af te leggen. Vanuit het verleden lag de verantwoordelijkheid voor het inplannen en volgen van trainingen bij de individuele medewerker en werden de medewerkers getraind op diverse IBT-instituten. Het MT stelt voor deze opleiding onder te brengen bij een instituut, zodat er vanuit de organisatie zicht is op de resultaten. In het trainingsprogramma is aandacht voor het voorkomen en beperken van agressie en geweld.

NB

Naast deze afspraken blijft het mogelijk om in de WOGS individuele afspraken te maken over aanvullende ontwikkelingsactiviteiten, conform het daarvoor geldende HR-beleid.

5 Reactie naar de dader

Bij voorvallen waarbij sprake is van de volgende grensoverschrijdende gedraging door externen:

- Fysieke agressie
- Verhinderen van werkzaamheden
- Bedreigen (ook van familieleden)
- Stalken
- Intimidatie
- Poging tot schoppen, slaan en verwonden.
- Smaad
- Discriminatie
- Incidenten op internet/social media

Geeft de directie, indien de identiteit van de dader bekend is, altijd een schriftelijke reactie naar de dader(s). In deze reactie geeft de directie aan dat agressie en geweld tegen haar medewerkers niet wordt getolereerd en dat er, eventueel pas bij recidive, aangifte of melding van wordt gedaan bij de politie.

Tevens wordt aan de dader(s) gemeld dat voorvallen altijd geregistreerd worden in het ARO en eventueel gemeld bij de politie, ook als er geen grond voor aangifte is. De directie kan hierbij gebruik maken van een standaardbrief met aan het voorval aan te passen tekstblokken.

Toelichting

Het streven is om elke veroorzaker of dader die de norm overschrijdt te laten weten dat we dat gedrag niet accepteren. Het Programma 'Veilige Publieke Taak' (BZK) beoogt dat de werkgever altijd binnen 48 uur reageert naar een dader van agressie of geweld tegen haar werknemers.

Daarbij zijn o.a. de volgende reactiemogelijkheden genoemd en toegelicht:

- schriftelijk waarschuwen
- verwijderen uit het gebouw
- dienstverlening staken
- gebieds-, contact-, toegangs- of reisverboden opleggen
- strafrechtelijke stappen nemen

In de brochure "Reactiemogelijkheden" worden de reactiemogelijkheden van werkgevers in de aanpak van agressie en geweld uiteengezet met een duidelijke toelichting.

De onderwerpen variëren van waarschuwen en diverse verboden tot strafrechtelijke mogelijkheden, schadeverhaal en slachtofferhulp.

Gezien de activiteiten van het agentschap en de situaties waarin medewerkers van de afdeling Toezicht geconfronteerd worden met agressie, zijn een aantal van deze reactiemogelijkheden niet van toepassing voor AT. Daarom wordt geadviseerd waar mogelijk een schriftelijke waarschuwing/reactie te geven.

De opbrengst van deze maatregel is bevestigen dat agressie niet mag lonen. Niet alleen de medewerker heeft last van het voorval. De dader moet er ook last van krijgen.

Door op deze wijze te reageren neemt het management verantwoordelijkheid voor het steunen van de medewerker en het stellen van de norm. Het is daarmee niet (meer) alleen aan de medewerker om de grens aan te geven. De dader wordt aangesproken op het overschrijden van de norm van de organisatie. Het benoemen van consequenties en (mogelijke) vervolgacties, maakt duidelijk dat er geen vrijblijvendheid is na het overschrijden van grenzen.

6 Aangifte doen

6.1 Afspraken over melden bij de politie

Bij o.a. voorvallen waarbij sprake is van bedreiging, intimidatie, hinderlijk volgen wordt altijd *melding* gedaan bij de politie.

6.2 Afspraken over aangifte doen

Aanvullend op het agressieprotocol is besloten dat in ieder geval bij:
mishandeling (artikel 300 tot en met 302 Wetboek van Strafrecht)
Vernieling (artikel 350 Wetboek van Strafrecht)
Ambtsdwang (artikel 179 van het Wetboek van Strafrecht)
Verzet (artikel 180 van het Wetboek van Strafrecht)
Belemmering (artikel 184 van het Wetboek van Strafrecht)
Belediging (artikel 266 Wetboek van Strafrecht)

Het management verwacht dat ook de medewerker bij deze voorvallen aangifte doet. De medewerker kiest bij het doen van de aangifte altijd domicilie op het adres van de werkgever. Correspondentie over de aangifte en eventuele vervolging wordt altijd persoonlijk en ongeopend aan de medewerker gegeven.

6.3 Ondersteuning bij doen van aangifte

Bij het opstellen van de benodigde getuigenverklaring en/of het doen van aangifte wordt de medewerker vanuit de werkgever optimaal ondersteund door de manager in overleg met en ondersteuning van een medewerker van Juridische zaken.

Toelichting paragraaf 6.1 en 6.2

BZK geeft aan dat nog geen 1 op de 5 van werknemers die geconfronteerd worden met geweld aangifte doet bij de politie. De hoofdreden hiervoor is dat werknemers het geweld vaak niet erg genoeg vinden om aangifte te doen. Omdat het van belang is om over de hele keten zicht te krijgen op de omvang van de problematiek, spoort het Programma Veilige Publiek Taak werknemers en werkgevers aan om van alle strafbare feiten aangifte of melding te doen. Bij verbaal geweld is bedreiging, belediging, dwang en chantage strafbaar. Bij fysiek geweld gaat het om gedrag dat pijn of letsel veroorzaakt, opzettelijk verwonden, fysiek hinderen (weerspanning), gooien met voorwerpen en stalken. Bij overig geweld wordt vernieling, diefstal en beledigende discriminatie genoemd. Zie bijlage 1 voor de strafbare gedragingen, relevante kenmerken en bijbehorende wetsartikelen. Het is van belang om ook van de hierbij genoemde 'minder ernstige' gedragingen aangifte of melding te doen. Mocht de aangifte of melding in casu niet tot een strafzaak leiden, dan kan de informatie wel bruikbaar zijn voor een eventuele nieuwe zaak tegen dezelfde dader. Melden bij de politie is ook bedoeld om historie rond bepaalde locaties of veroorzakers op te bouwen. Ook het Geweldsprotocol voor de Inspectiediensten schrijft aangifte doen voor. Er wordt gesteld dat aangifte doen cruciaal is voor het beschermen van de publieke taak. Negeren van wangedrag leidt tot normvervaging, herhaling, escalatie en aantasting van het gezag van individuele werknemers, de organisatie en de overheid als geheel.

Toelichting paragraaf 6.3

Bij het doen van aangifte is een aantal zaken cruciaal. Omdat er relatief weinig ervaring is met doen van dit soort aangiftes, is het aan te bevelen om de begeleiding van de medewerker te borgen bij een expert. Dit voorkomt kwaliteitsverlies en versnippering van de ervaring over verschillende personen. Bij de nVWA is dit belegd bij een specialist van de afdeling Juridische Zaken. Mocht de expertise niet intern beschikbaar zijn, dan kan overwogen worden om hiervoor samenwerking met de nVWA te zoeken.

7 Schade verhalen op de dader

7.1 Bespreken welke schade verhaald wordt

Bij voorvallen die (im)materiële schade tot gevolg hebben, wordt in overleg met de medewerker besloten of en hoe de persoonlijke schade en/of de werkgeversschade verhaald wordt op de dader(s). In dit overleg worden de door BZK voorgestelde reactiemogelijkheden doorgesproken en beoordeeld op bruikbaarheid. De afspraken hierover worden vastgelegd in de checklist "Nazorg". Hierbij wordt er vanuit gegaan dat het de zaken simplificeert; Indien hier geen sprake van is dan meldt de JZ-medewerker dat.

7.2 Werkgeversschade door verzuim verhalen

Bij verzuim gerelateerd aan agressie wordt altijd de door BZK voorgeschreven procedure (minnelijke schikking en/of regresrecht) opgestart om de ontstane werkgeversschade te verhalen op de dader(s).

Toelichting paragraaf 7.1

In de brochure "Reactiemogelijkheden" van het Ministerie van BZK en het Ministerie van Justitie worden de reactiemogelijkheden van werkgevers in de aanpak van agressie en geweld uiteengezet met een duidelijke toelichting. De beschreven onderwerpen variëren van waarschuwen en diverse verboden tot strafrechtelijke mogelijkheden, schadeverhaal en slachtofferhulp. Het betrekken van de medewerker bij het bepalen van de vervolgstappen en bij de afweging om schade te verhalen en, levert een bijdrage aan diens verwerkingsproces.

Toelichting paragraaf 7.2

Met werkgeversschade wordt hier bedoeld de materiële schade van de organisatie door verzuim en de aansluitende re-integratie van de medewerker. Hierbij moet het verzuim te relateren zijn aan een voorval met een bekende dader.

In het kader van het Programma Veilige Publieke Taak (VPT) is voorgeschreven dat ten principale **altijd regres** wordt ingesteld bij werkgeversschade door agressie en geweld tegen Rijksambtenaren. Dit geldt ook als de (geschatte) kosten niet opwegen tegen de (geschatte) baten.

Voor alle departementen is **BSA bv** (www.bsaschaderegeling.nl) de verplichte uitvoerder van het regresrecht. BSA hanteert een vast tarief van € 1.330,- voor het minnelijke traject en € 3595,- voor de eventuele procedure bij de kantonrechter (tarieven 2011)

BSA verhaalt:

- het netto doorbetaalde loon inclusief toelages, vakantiegeld en 13^e maand.
- de re-integratiekosten, zoals arbodienst, vervoer, aanpassingen werkplek, psychische behandelingen en omscholing
- de kosten van eigenrisico-dragerschap WGA bij verzuim langer dan een jaar

Kosten die eventueel ook op de dader verhaald kunnen worden, zijn:

Medische kosten

(indien de werkgever besluit de kosten te vergoeden die de zorgverzekering niet vergoedt, zoals eigen bijdrage fysiotherapie, eigen risico zorgverzekering)

Materiële schade

(vernielingen aan eigendommen van werkgever)

8 Opvang en nazorg verlenen

Voor slachtoffers van agressie is altijd opvang en nazorg beschikbaar. Voor de afspraken over het aanbieden van eerste opvang en nazorg wordt verwezen naar het [AT-agressieprotocol](#).

8.1: Aanvullende afspraken over nazorg en opvang

Om te borgen dat voldoende en tijdige aandacht besteed wordt aan de opvang en nazorg wordt de digitale **checklist "Nazorg"** voor de leidinggevende en medewerker gebruikt voor het plannen en bijhouden van de afhandeling van voorvallen waarbij sprake is van behoefte aan opvang, nazorg, aangifte en/of schade verhalen.

Bij geweldsincidenten die meer vragen dan het melden en registreren van voorvallen wordt de gehele afhandeling belegd bij een hiervoor aan te wijzen lid van het managementteam.

Toelichting paragraaf 8.1

Gezien de lage frequentie hebben de managers weinig geoefendheid in het verlenen en organiseren van de juiste opvang en nazorg. Daarom is een checklist ontwikkeld waarin de te ondernemen stappen bij ernstige voorvallen opgesomd en toegelicht worden. Tevens worden op de checklist per voorval de voortgang, inhoud en opbrengst van de diverse stappen vastgelegd. De naar aanleiding van het verscherpte beleid te maken nieuwe checklist wordt in kwartaal 1 van 2012 ontwikkeld en uiterlijk 1 mei ter goedkeuring aangeboden aan het DO en de OR. Tot dat moment geldt de bestaande procedure zoals vermeldt in het AT-agressieprotocol.

Dit beleid is vastgesteld op

Dit beleid wordt aangehaald als het 'Beleid agressie en geweldsbeheersing afdeling Toezicht'.

Bronvermelding en naslagwerken:

Agressie en geweld: Waar let de Arbeidsinspectie op?
(Ministerie van SZW, AI 10S743, Rijksoverheid | september 2009)

Eenduidige landelijke afspraken bij agressie en geweld tegen functionarissen met een publieke taak (ELA).

Programma Veilige Publieke taak, Ministerie van BZK,

Sjabloon Arbocatalogus *Agressie en Geweld*.

(Programma Veilige Publieke Taak, Ministerie van BZK, November 2008, 43087/5302-GMD53)

Protocol: Agressie en geweld accepteren we niet.

(Agentschap Telecom, 2006)

Agentschap Telecom Risico-inventarisatie en –evaluatie 2010 Amersfoort.

(A.G. Aasman, Arbo Unie, 26-06-2010)

Plan van aanpak "Gezond en Veilig werken 2011"

(Afdeling Toezicht, Agentschap Telecom, April 2011)

Uitkomsten onderzoek Arbeidsinspectie d.d. 12 augustus 2008 en genomen maatregelen.

(diverse correspondentie en memo's in de periode van 10-9-2008 tot 21 januari 2010)

Arbocatalogus Rijk: Agressie en geweld.

(Ministerie van BZK, Rijksportaal, 2011)

Handboek Agressie en Geweld: voorkomen, beperken, afhandelen.

(Programma Veilige Publieke taak, Ministerie van BZK, Maart 2008)

Handreiking Agressie en Geweld.

(Programma Veilige Publieke Taak, Ministerie van BZK, Februari2010 / September 2011)

Geweldsprotocol voor de rijksinspectiediensten aangesloten bij de Inspectieraad.

(Inspectieraad, 2009)



Protocol agressie en geweld

Voorkomen van en omgaan met agressie en geweld veroorzaakt door externe burgers

Datum: 1 januari 2024

Status: Definitieve versie 4.0.



Goedkeuringshistorie

Om het RVO protocol agressie en geweld up-to-date te houden is het van belang om regelmatig te kijken of het nog aansluit op wat er speelt binnen klantcontact en de medewerkers die regelingen en programma's voor RVO uitvoeren. De regie hiervoor is belegd bij de tactisch preventiemedewerker.

Versie	Datum	Autorisatie	Toelichting
0.1	28-12-2020	Concept	Opgesteld door Annet Regien en Anita Bakkers (CP&O)
0.2	9-03-2021	Concept	Feedback door Michele Kouprrie (CP&O), Prya Mataw (UBR), Marieke Schoon (KAI), Marlies Star (JZ), Erik van der Werf (NP), Elfriede Adriaansz (KPEU), Claartje Thijs en Rob Smit (vertrouwenspersonen)
0.3	12-05-2021	Concept	Feedback door Aimée van Lijf (CP&O), Jos Kok (CP&O), Jack Cöp (KPNL), Liza Dofferhoff (IP), Anja Martens (CP&O) en Stuurgroep V&H RVO
1.0	22-06-2021	Definitief	Instemming DT
1.0	21-12-2021	Definitief	Instemming OR
2.0	01-04-2022	Definitief	Aanvullingen/verhelderingen aangebracht met informele goedkeuring van de OR
3.0	01-04-2023	Definitief	Wijzigingen aangebracht n.a.v. evaluatie pilotfase
4.0	01-01-2023	Definitief	Pilot wordt verder uitgerold. Aanpassing protocol na informele afstemming met DT en OR

Inhoud

Inleiding	6
1 Rollen, taken en verantwoordelijkheden	7
6.1. Medewerker	
6.2. P-verantwoordelijke teammanager	
6.3. Afdelingsmanager	
6.4. Directie-directeur	
6.5. Tactisch preventiemedewerker	
6.6. P&O-adviseur	
6.7. Vestigingsmanagers	
6.8. Bedrijfshulpverlening	
6.9. Juridische Zaken	
6.10. (Bedrijfs-)zorg	
2 Veiligheid van medewerkers	9
2.1. Voorzienbare agressie en geweld	
2.2. Onvoorzienbare agressie en geweld	
2.3. Digitale agressie via sociale media, mail en chat	
3 Voorkomen van agressie en geweld	11
3.1. Preventieve instructies	
3.2. Vaardigheden van medewerkers	
4 Omgaan met agressie en geweld	13
4.1. A Gedrag	
4.2. B Gedrag	
4.3. C Gedrag	
4.4. D Gedrag	
4.5. Klant laat weten langs te komen	
5 Afhandelen van agressie en geweld	15
5.1. Melden	
5.2. Melding registreren	
5.3. Letsel of verzuim als gevolg van agressie en/of geweldsincident	
5.4. Mogelijke acties tegen agressieve klant	
5.5. Verhalen van schade	
6 Nazorg werknemer	19
6.1. P-verantwoordelijke teammanager	
6.2. Collega's	
6.3. Bedrijfsmaatschappelijk werk	
6.4. Bedrijfsarts	
6.5. Vertrouwenspersoon	
7 Evalueren en rapporteren	20
7.1. Gespreksnotities	
7.2. Rapporteren	
7.3. Communiceren	
Bijlagen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1. Contactgegevens i.h.k.v. agressie en geweld	
2. Script voor het voeren van een ordegesprek	
3. Voorbeeld van een ordebrief	
4. Voorbeeld van een brief ontzegging contactmogelijkheid	
5. Voorbeeld van een brief melding/aangifte bij de politie	
6. Voorbeeld van een brief herhaaldelijke klacht/discussie	

Inleiding

Het protocol van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (later RVO) ter bescherming van medewerkers tegen agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan is opgesteld met in acht neming van de handreikingen uit het programma Veilige Publieke Taak (VPT) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Dit programma beoogt dat werknemers hun publieke taak op een veilige en respectvolle wijze kunnen uitvoeren. Dat betekent dat werknemers klanten met respect en begrip tegemoet treden en ditzelfde terug mogen verwachten. In dit kader is het van belang dat de burger begrijpt welke rol werknemers met een publieke taak in onze maatschappij hebben en dat agressie en geweld tegen hen onaanvaardbaar is.

Naast het feit dat RVO als goed werkgever groot belang hecht aan de positieve werkbeleving van medewerkers, is RVO vanuit haar verantwoordelijkheid en op grond van de Arbowet (art. 3.2) en het Arbobesluit (art. 2.15) en de [Arbocatalogus Rijk](#) verplicht ervoor te zorgen dat werknemers veilig en gezond kunnen werken. Om dit te kunnen doen wordt er een concreet arbobeleid gevoerd gericht op het minimaliseren van de risico's waaraan werknemers blootgesteld worden. Dit protocol gaat in op één van de risico's waar een deel van de RVO-medewerkers mee te maken kan krijgen, namelijk agressie en geweld veroorzaakt door externe burgers. Onder deze vorm van agressie en geweld wordt verstaan alle mondelinge, schriftelijke of fysieke uitingen waarmee een werknemer wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen door externe burgers. Dit kan zowel fysiek, telefonisch, per mail als via sociale media zijn. De zorg voor veiligheid is een verantwoordelijkheid voor zowel de werkgever als de werknemer. RVO maakt beleid op basis van de risico's die het werk met zich mee brengt en neemt passende maatregelen.

Het protocol agressie en geweld van RVO is bedoeld voor alle medewerkers die te maken kunnen krijgen met het risico op agressie en geweld. Het protocol biedt handvatten voor het voorkomen, beperken en afhandelen van agressie en geweld. Daarbij wordt uitgegaan van het feit dat geen enkele situatie met een agressieve klant hetzelfde is. De afhandeling van agressie- en geweldsincidenten zal altijd om maatwerk vragen. Van medewerkers en managers wordt gevraagd om gezamenlijk te kiezen voor de best passende werkwijze.

Vanwege de verplichtingen uit de Arbowet, maar vooral opdat medewerkers van RVO zich voldoende beschermd voelen, is het van belang dat agressief gedrag systematisch wordt aangepakt. Dat betekent dat namens RVO de tactisch preventiemedewerker (arbo coördinator), toeziet op de uitvoering van het beleid en waar nodig verantwoording aflegt aan alle medewerkers, het DT, de OR en andere betrokkenen. Daarnaast voorzien risico inventarisaties- en evaluaties in de mogelijkheid om het beleid en de uitvoering daarvan aan te passen aan de actuele omstandigheden.

Dit protocol richt zich uitsluitend op agressie en geweld veroorzaakt door externe burgers. Dit is niet het enige aspect van gezond en veilig werken. De Arbowet verplicht werkgevers niet alleen om werknemers te beschermen tegen agressie en geweld van externen, maar er dient ook beleid te worden gevoerd wat gericht is op een veilig en gezond *intern* werkklimaat. Bijvoorbeeld op het voorkomen van ongewenste omgangsvormen tussen medewerkers onderling en/of tussen medewerker en leidinggevenden. Wanneer er sprake is van ongewenste omgangsvormen, zoals pesten, (fysiek) geweld, bedreiging, intimidatie of wanneer er sprake is van integriteitsschendingen (zoals belangenverstremming) kan er een melding worden gedaan bij de vertrouwenspersonen van RVO. Zij kunnen een luisterend oor bieden en ondersteunen bij eventuele vervolgstappen. Zie het [intranet van RVO](#) voor meer informatie over ongewenste omgangsvormen en de rol van de vertrouwenspersoon.

Infographic

Voor een compacte samenvatting van het protocol agressie en geweld is er een samenvattende infographic gemaakt met concreet de acties die horen bij het voorkomen van en omgaan met incidenten van agressie en geweld veroorzaakt door externe burgers. De infographic is benaderbaar via: [samenvatting stappenplan protocol agressie en geweld RVO](#).

1 Rollen, taken en verantwoordelijkheden

Als er sprake is van agressie of geweld, is de samenwerking en het gesprek tussen verschillende partijen cruciaal. Vanuit arbeidsrechtelijk perspectief is het van belang dat de zorgplicht van de werkgever voldoende wordt gewaarborgd. Een aantal functies en rollen binnen RVO zien toe op de veiligheid van medewerkers of hebben in hun takenpakket raakvlakken daarmee. Onderstaande geeft een overzicht van de meest relevante functies en welke rol de betreffende functie heeft in relatie tot de veiligheid van medewerkers. In enkele functies is overlap in rol zichtbaar.

1.1 Medewerker

De medewerker is zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van de preventieve instructies uit dit protocol. De medewerker heeft kennis genomen van het protocol en weet welke acties er genomen dienen te worden bij een incident van agressie en geweld. Incidenten die de norm uit dit protocol overschrijden worden door de medewerker altijd gemeld. De medewerker verleent tot slot volledige medewerking aan de afhandeling van een incident.

1.2 P-verantwoordelijke teammanager

De P-verantwoordelijke teammanager is het eerste aanspreekpunt voor de medewerker. De teammanager is verantwoordelijk voor:

- De eerste opvang bij een melding van een incident;
- Het correct en volledig (laten) melden van een incident;
- Het treffen van proactieve en reactieve maatregelen voor de medewerker in kwestie;
- Het treffen van reactieve maatregelen richting de betreffende klant;

De teammanager is ook verantwoordelijk voor het stabiliseren en normaliseren van de situatie op de afdeling. Hiertoe wordt contact onderhouden met eventuele andere betrokken (of nog te betrekken) (team)managers en collega's. Het is zaak daarbij oog te hebben voor de gevolgen van de agressie op de medewerkers op langere termijnen de houding van collega's ten opzichte van de getroffen medewerker. De teammanager heeft te allen tijden oog voor alles wat binnen de afdeling en daarbuiten kan bijdragen aan het voorkomen van agressie of geweld.

1.3 Afdelingsmanager

De afdelingsmanager stuurt de teammanagers aan op het gebruik van het agressie protocol. De afdelingsmanager biedt ook begeleiding/ondersteuning aan zowel de getroffen medewerker als de betrokken teammanager. De afdelingsmanager ondertekent alle schriftelijke correspondentie naar de klant.

1.4 Directie-directeur

De directie-directeur wordt in zeer ernstige gevallen van agressie-en geweldsincidenten ingelicht en bespreekt dit desgewenst in het directie MT en/of in de hoofddirectie van RVO.

1.5 Tactisch preventiemedewerker (expertteam Gezond en Veilig Werken)

De tactisch preventiemedewerker ziet toe op de uitvoering van het protocol agressie en geweld en wordt betrokken bij zeer ernstige situaties van agressie en geweld waarbij aangifte aan de orde is. De tactisch preventiemedewerker is de coördinator van het expertteam Gezond en Veilig Werken waar alle meldingen van incidenten van agressie en geweld binnen komen. Het expertteam Gezond en Veilig Werken (afdeling CP&O) schakelt met de P-verantwoordelijke teammanagers over de getroffen dader- en zorgmaatregelen en zorgt voor afhandeling van het incident in het meldingssysteem. De tactisch preventiemedewerker rapporteert een per jaar geanonimiseerd de agressie- en geweldsincidenten aan het DT en de OR. De tactisch preventiemedewerker is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het protocol agressie en geweld en de borging van de maatregelen in de borgingscyclus (pdca-cyclus) van de Risico Inventarisatie- en Evaluatie (RI&E).

1.6 P&O-adviseur

De HR-adviseur heeft een adviserende rol in agressievraagstukken. De HR-adviseur stimuleert de P-verantwoordelijke teammanager om medewerkers erop aan te sturen bij incidenten van agressie en geweld altijd een melding te maken. Voor inhoudelijk advies verwijst de HR-adviseur door naar het expertteam Gezond en Veilig Werken.

1.7 Vestigingsmanager

De vestigingsmanager wordt als het eerste ingelicht als een externe burger dreigt om naar een RVO locatie toe te komen. De vestigingsmanager neemt contact op met de Hoofd BHV en het Crisis Management Team van de locatie, die vervolgens de beveiliging en receptie inlicht.

1.8 Bedrijfshulpverlening

De bedrijfshulpverlening biedt uitvoering aan de veiligheid van medewerkers in het pand als er voorzien, of onvoorzien een externe burger dreigt langs de komen op een RVO locatie.

1.9 Juridische Zaken

De afdeling Juridische Zaken biedt ondersteuning ten aanzien van herhaaldelijk agressief gedrag van klanten, wettelijke bepalingen, het mogelijk opschorten van werkzaamheden en het begeleiden van een aangifte bij de politie. De klachtencoördinator van de afdeling Juridische Zaken is regiehouder als het gaat om (complexe) klachten.

1.10 (Bedrijfs)zorg

De bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk en de vertrouwenspersonen van RVO spelen een grote rol in de nazorg voor medewerkers. Zowel de getroffen medewerker als de betrokken teammanagers kunnen te allen tijden een beroep doen op ondersteuning op het gebied van (bedrijfs) zorg.

2 Veiligheid van medewerkers

Om de veiligheid van medewerkers m.b.t. agressie en geweld van externe burgers zoveel mogelijk te waarborgen stelt RVO vast dat:

- Agressie of geweld tegen medewerkers niet wordt getolereerd;
- De veiligheid van medewerkers zwaarder weegt dan de uitvoering van de werkzaamheden;
- Maximaal wordt geïnvesteerd in preventie;
- De opvang en nazorg van medewerkers adequaat wordt geregeld onder verantwoordelijkheid van de P-verantwoordelijke teammanager;
- Medewerkers weten waar ze terecht kunnen, mochten ze zich ondanks het gevoerde beleid niet veilig voelen op het werk of wanneer ze last blijven houden van agressie en geweldsincidenten.

Het uitgangspunt van het protocol agressie en geweld is dat RVO geen enkele vorm van agressie en/of geweld accepteert, ondanks de strafbaarheid. De veiligheid van medewerkers weegt zwaarder dan de uitvoering van de werkzaamheden. Dit betekent dat alle werkzaamheden voortdurend worden beoordeeld op de vraag of, onder de gegeven omstandigheden, werkzaamheden in voldoende mate veilig kunnen worden uitgevoerd.

RVO conformeert zich met bovenstaand uitgangspunt tot de norm die de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) samen met vertegenwoordigers van het Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen heeft opgesteld. De norm "[Stop Agressie Samen: zeg nee, meld het en maak werk van veiligheid](#)" is een helder kader voor medewerkers en organisaties die te maken krijgen met agressie en geweld op de werkvloer, en stelt een grens die niet overschreden mag worden.

2.1 Voorzienbare agressie en geweld

Bij agressie- en geweldsincidenten kan er onderscheid worden gemaakt in voorzienbare- en onvoorzienbare agressie en geweld. Bij voorzienbare agressie gaat het niet alleen over de directe acties richting de klant, maar ook over de samenwerking achter de schermen tussen verschillende afdelingen van RVO. Bij voorzienbare agressie gaat het om verklaarbare agressie die achteraf gezien door het beter inregelen van processen wellicht voorkomen had kunnen worden.

Het komt bijvoorbeeld voor dat klanten via meerdere ingangen veelvuldig contact zoeken om hun zaak onder de aandacht te brengen (bijvoorbeeld via telefonie, mail en chat en ook nog via personen binnen RVO etc.). Dit is ook een vorm van voorzienbare agressie. Om te voorkomen dat meerdere medewerkers, teams en afdelingen zich hiermee bezig moeten houden is het goed om de verschillende contacten bij elkaar te brengen en een vast contactpersoon aan deze klant te koppelen om gerichte afspraken te maken over de contactmomenten (hoe vaak en wanneer). Op deze manier kunnen we de klant goed helpen en behouden we het overzicht. Het verbeteren van deze onderlinge samenwerking binnen de organisatie is een onderdeel van een meerjarenplan van ICT-systemen.

Wanneer voorzienbaar agressief gedrag wordt verwacht gaan de P-verantwoordelijke teammanager en de medewerker gezamenlijk onderzoeken op welke manier de werkzaamheden alsnog veilig kunnen worden uitgevoerd. Agressie- en geweldsincidenten kunnen zowel voorkomen in telefonisch contact (verbaal) als in fysieke ontmoetingen in de kantooromgeving van RVO, maar ook in de omgeving van de klant, openbare/externe ruimtes, en in de persoonlijke omgeving van de medewerker. In het geval van voorzienbare agressie of geweld wordt in alle bovenstaand benoemde situaties een medewerker van RVO nooit alleen gelaten, er wordt altijd assistentie verleend door een collega.

2.2 Onvoorzienbare agressie en geweld

Op onvoorzienbare agressie en geweld kan niet vooraf worden ingespeeld. In een situatie waar onvoorzienbare agressie of geweld optreedt neemt de medewerker zelfstandig en ter plaatse de beslissing tussen het doorzetten van de werkzaamheden, het niet (verder) uitvoeren van de werkzaamheden en het voortzetten van de werkzaamheden met assistentie van collega's. In het geval van onvoorzienbare agressie of geweld wordt van medewerkers van RVO verwacht dat ze zich zo de-escalerend en meewerkend mogelijk op stellen en waar mogelijk de plaatselijke omgeving zo snel mogelijk verlaten. Medewerkers houden zich vervolgens in een veilige omgeving beschikbaar. Bij acuut onveilige situaties wordt de politie rechtstreeks ingelicht.

Het contact zoeken met 112 is allesbehalve een dagdagelijkse handeling. Medewerkers die zich genoodzaakt zien om dit te doen staan over het algemeen onder druk of verkeren op dat moment in een stressvolle situatie. Het is helpend om vooraf een beeld te hebben wat er gebeurd als er 112 gebeld wordt en waar op gelet dient te worden.

In geval van contact met 112 wordt in eerste aanleg gevraagd naar welke dienst je nodig hebt: politie, brandweer of ambulance. Ook wordt gevraagd in welke plaats het noodgeval is. Vervolgens wordt je doorverbonden met de daadwerkelijke meldkamercentralist. Geef kort en bondig de volgende zaken door:

- Jouw naam;
- De exacte plaats, straatnaam en het huisnummer van de locatie waar je op dat moment bent;
- Wat er aan de hand is en of daarbij wapens gebruikt zijn;
- Wat de naam van de betrokken persoon/ verdachte is (en geboortedatum indien paraat).

Let in geval van incidenten op de volgende zaken in relatie tot de betrokken persoon/ verdachte:

- Geslacht
- Huidskleur
- Haardracht en haarkleur
- (geschatte) Leeftijd
- (geschatte) Lengte
- Merk, type, kleur (en bij voorkeur een kenteken) van een eventueel gebruikt voertuig
- In geval van vluchtende verdachte: de loop- of rijrichting

Bij dreigende, onveilige situaties op een RVO locatie wordt nadat de politie is ingeschakeld ook de BHV en receptie van de locatie ingelicht. Zie voor de contactgegevens per locatie bijlage 1 van dit protocol.

2.3 Digitale agressie via sociale media, mail en chat

Naast dat agressie en geweld incidenten kunnen plaatsvinden in telefonisch contact (verbaal), fysieke ontmoetingen in de kantooromgeving van RVO, in de omgeving van de klant, openbare/externe ruimtes, en in de persoonlijke omgeving van de medewerker, komt agressie en geweld ook steeds vaker voor via sociale media. Het protocol agressie en geweld is ook van toepassing op uitingen die via sociale media, mail en chat RVO bereiken. De misdrijven en overtredingen die met verbale agressie samenhangen, gelden ook voor online uitingen. Hieronder vallen ook de uitingen die plaatsvinden op persoonlijke sociale media profielen van medewerkers. Zie voor meer informatie over het omgaan met agressie en geweld via sociale media, mail en chat de [handreiking hoe om te gaan met digitale agressie via sociale media, mail en chat](#).

3 Voorkomen van agressie en geweld

Gezien de aard van de problematiek moeten de te nemen maatregelen op de eerste plaats preventief van aard zijn; voorkomen is beter dan genezen. Alle medewerkers van RVO die in direct contact staan met onze klanten worden getraind in gespreksvaardigheden, gespreksetiquette en hoe om te gaan met agressie- en geweldsincidenten. Het streven is dat alle medewerkers met klantcontact bekwaam zijn in het invloed uitoefenen op het gedrag van de klant.

3.1 Preventieve instructies

Medewerkers van RVO dienen te worden voorzien van adequate instructies om ervoor te zorgen dat de kans op agressie vermindert. Medewerkers zijn zelf mede verantwoordelijk voor hun vaardigheden, de kennis van het beleid en de te nemen maatregelen. Daarnaast behoort het tot ieders verantwoordelijkheid informatie en ervaringen te delen met collega's, om zo ook risico's voor anderen terug te dringen. Ter ondersteuning van de informatie- en ervaringenuitwisseling kunnen teammanagers tijdens het werkoverleg stelselmatig de gelegenheid bieden om agressie- en geweldservaringen uit te wisselen.

Een aantal voorbeelden van preventie instructies zijn:

- Wees duidelijk, concreet en volledig in de berichtgeving naar de klant. Dit geldt voor brieven, toelichtingen, brochures, webteksten etc. Richt de aandacht op de betreffende klant en niet op de regelgeving. Een klant wil weten wat hij of zij kan verwachten;
- Zorg ervoor dat deadlines (en vooral die met financiële consequenties) absolute topprioriteit hebben;
- Zorg voor een goede bereikbaarheid van onze dienst. Lange wachttijden kunnen (extra) agressie oproepen;
- Zorg ervoor dat afspraken worden nagekomen. Maak de afspraken die je met een klant maakt ook SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden), zodat beide partijen weten wat ze van de ander mogen verwachten. Leg vervolg acties, afspraken en data vast in systemen zodat er automatische reminder volgt wanneer er actie moet worden ondernomen;
- Stel je servicegericht op. Geef de klant alle relevante informatie, herstel eventuele fouten en behandel gerechtvaardigde klachten snel en adequaat;
- Zorg voor rust op de afdeling waar klantcontact is. Medewerkers moeten de aandacht volledig bij de klant kunnen hebben;
- Wees zorgvuldig en verantwoordelijk op sociale media. Zowel medewerkers als de organisatie moeten ervoor zorgen dat er geen naar RVO leidende agressie uitlokkende uitspraken worden gedaan op sociale media;
- Zorg voor goed ingerichte bezoekkamers, waar mogelijk met alarmknop of camera. Geef de medewerkers die met face-to-face klantcontact te maken hebben een duidelijke baliebezoek instructie, waarin mogelijke agressie ook besproken is.

3.2 Vaardigheden van medewerkers

Medewerkers die in direct contact staan met klanten van RVO worden getraind in het zoveel mogelijk voorkomen van agressie en geweld, het inschatten en hanteren van conflictueuze situaties en het onderkennen en hanteren van de gevolgen van agressie en geweld. Op zowel afdelings- als teamniveau dienen de vaardigheden van deze medewerkers te worden geborgd en zullen er periodiek trainingen moeten worden georganiseerd. Deze trainingen zijn gericht op hoe te acteren richting een klant. Hieronder hebben we een overzicht gemaakt van de trainingen die worden aangeboden in het [Leerpotaal van RVO/EZK-LNV](#).

2.1.1. Weerbaarheidstraining: omgaan met agressie en/of emotie aan de telefoon

Deze training leert medewerkers hoe ze agressie en emotie kunnen voorkomen en beïnvloeden door bepaalde gesprekstechnieken aan de telefoon toe te passen. Deze training is bedoeld voor medewerkers die agressie en emotie van klanten ervaren aan de telefoon en handvatten willen om hiermee om te gaan.

2.1.2. Weerbaarheidstraining omgaan met agressie en/of emoties via live chat en social media

Deze training leert medewerkers hoe ze agressie en emotie kunnen voorkomen en beïnvloeden door bepaalde schrijftechnieken toe te passen. Dat gaat over de eigen krachten en valkuilen bij het hanteren van emotie en agressie, de eigen gedragsstijl en stijl van reageren en de do's en don'ts bij het inzetten van het eigen gedrag voor het beïnvloeden van het gedrag van een ander.

2.1.3 Weerbaarheidstraining voor leidinggevende, coaches en coördinatoren

In deze training leren de deelnemers hoe ze met agressie en emoties kunnen omgaan. Daarnaast wordt ingegaan op het opvangen van medewerkers die te maken hebben gehad met agressie en/of emoties, inclusief het verlenen van nazorg.

2.1.4 Weerbaarheidstraining voor fysieke bijeenkomsten

De training is gericht op agressie en/of emoties tijdens fysieke bijeenkomsten. De training duurt circa een dag en is bedoeld voor specifieke doelgroepen bij RVO (bijv. ambassadeurs).

2.1.5 Micro E-learning Reageren op een geëmotioneerde of agressieve klant

Deze micro-learning heeft tot doel om de kennis en vaardigheden, die door medewerkers geleerd zijn in de weerbaarheidstraining agressie en/of emotie aan de telefoon (zie paragraaf 2.1.1) in een korte, interactieve E-learning op te frissen.

4 Omgaan met agressie en geweld

Ondanks de preventieve maatregelen kan er toch sprake zijn van agressie en geweld. Dit protocol biedt een aantal handvatten om hiermee om te gaan. De aanpak is onderverdeeld naar verschillende soorten gedrag die externe burgers onder de noemer agressie en geweld kunnen vertonen. De verschillende gedragingen kunnen zowel in telefonisch, schriftelijk als fysiek contact voorkomen en door elkaar plaatsvinden.

A Gedrag

A-gedrag betreft emotie bij de klant met betrekking tot de eigen situatie. De klant is onrustig, gaat van de hak-op-de-tak, is afhankelijk en vraagt bij de medewerker om verantwoording. De klant klaagt en zeurt om de situatie, huilt of klapt dicht en vraagt om begrip of het maken van een uitzondering gezien zijn/haar situatie. Voorbeelden zijn:

- Ik kan dit niet, ik begrijp er niets van, Ik heb het al zo moeilijk
- Ik kan niet komen, kunt u geen uitzondering maken
- U begrijpt mij, kunt u er niet voor zorgen dat ...

De aanpak die je als medewerker in deze situatie het beste kan kiezen is meeveren, toelichten en het gesprek afronden.

B Gedrag

B-gedrag betreft emotie bij de klant met betrekking tot RVO als organisatie. De klant uit zijn/haar kritiek op de organisatie, de regels, procedures en/of het beleid. De klant uit frustratie, boosheid en/of weerstand en beledigt de organisatie. Voorbeelden zijn:

- Jullie houden mij aan het lijntje met jullie regels en beleid
- Wat zijn jullie een stomme organisatie, jullie kunnen mijn vraag niet eens beantwoorden
- Jullie denken zeker dat ik niets anders te doen heb ...

De aanpak die je als medewerker in deze situatie het beste kan kiezen is meeveren, toelichten en afronden. Wanneer de klant aanhoudend kritiek blijft leveren kan dit gemeld worden bij de P-verantwoordelijke teammanager. In het volgende hoofdstuk lees je wat je als teammanager met deze melding kan doen.

C Gedrag

C-gedrag betreft agressie bij de klant tegen de medewerker als persoon. De klant zet bewuste agressie in, scheldt de medewerker uit of beledigt hem/haar. De klant probeert de medewerker te treiteren, uit te lokken, te manipuleren, intimideren en/of te discrimineren. Voorbeelden zijn:

- Wat ben jij dom zeg, geef je leidinggevende maar
- Je moet je bek houden en je zorgt er maar voor ...
- Heb je eigenlijk wel een opleiding om dit werk te kunnen doen

De aanpak die je als medewerker in deze situatie het beste kan kiezen is in eerste instantie één keer de vervelende of agressieve opmerking functioneel negeren. Mocht de klant in het gesprek nog een keer een vervelende of agressieve opmerking maken kan je het gedrag van de klant benoemen en tot de orde roepen. Helpt dit niet, stel je hem/haar de keuze het gesprek op een aanvaardbare manier voor te zetten of het gesprek te beëindigen. Een beëindigd gesprek met als oorzaak een agressieve klant wordt altijd gemeld bij de P-verantwoordelijke teammanager. In het volgende hoofdstuk lees je wat je als teammanager met deze melding kan doen.

D Gedrag

D-gedrag betreft dreigend, agressief gedrag van de klant. In het gesprek dreigt verlies van controle. De klant vertoont grensoverschrijdend gedrag om zaken af te dwingen, gebruikt en/of dreigt met verbaal en/of fysiek geweld. Voorbeelden zijn:

- Als je dat niet regelt, dan wacht ik je op en sla je op je bek
- Ik kom je thuis opzoeken als je mijn verzoek nu niet regelt
- Ik zou als je straks naar huis gaat maar goed om me heen kijken

In deze situatie moet je als medewerker altijd kiezen voor de aanpak van stoppen. Ofwel het gedrag van de klant benoemen, een duidelijke norm stellen, het gesprek beëindigen en een directe melding doen bij de P-verantwoordelijke teammanager. Afhankelijk van de situatie kan er ook aangifte bij de politie gedaan worden.

4.1 Klant laat weten langs te komen op een RVO locatie

Als er een vermoeden is dat de klant naar één van de RVO locaties komt om verhaal te halen, licht de teammanager als eerst de vestigingsmanager van de locatie in. De vestigingsmanager neemt contact op met de Hoofd BHV en het Crisis Management Team van de locatie, die vervolgens de beveiliging en receptie inlicht. De teammanager informeert ook de afdelingsmanager en eventueel de directie-directeur over het mogelijke aanstaande incident. De contactgegevens van de vestigingsmanagers per RVO locatie tref je in bijlage 1 van dit protocol.

Niemand gaat alleen met de klant in gesprek, dit gebeurt altijd samen met een naaste collega of teammanager. Bij vermoeden van agressief gedrag door klanten bij een medewerker thuis wordt in alle gevallen de politie zo snel mogelijk geïnformeerd.

De baliemedewerkers bij de receptie van RVO zijn geïnstrueerd over hoe om te gaan met agressie en geweld. Baliemedewerkers zijn niet in dienst van RVO en volgen zodoende het protocol agressie en geweld van de eigen concern dienstverlener. Baliemedewerkers vangen de klant op en zorgen voor een veilige situatie. Als er sprake is van een dreigende situatie wordt de klant naar buiten begeleid en/of wordt de politie ingeschakeld. Voor een inhoudelijke reactie op de klacht van een klant kan de baliemedewerker contact opnemen met de klachten en signalen coördinatoren van de afdeling klantcontact. De klant wordt alleen te woord gestaan als er op een normale manier ruimte is voor een gesprek. De klachten en signalen coördinatoren zijn bereikbaar via een centraal groepsnummer. Zie hiervoor ook bijlage 1 van dit protocol. De klachten en signalen coördinatoren kunnen de klant aan de balie te woord staan, de vraag aanhoren, verder uitzoeken en proberen af te handelen.

5 Afhandelen van agressie en geweld

Alle incidenten waarbij sprake is geweest van zoals in het vorige hoofdstuk beschreven D-gedrag of aanhoudend ABC-gedrag, worden telefonisch gemeld bij de P-verantwoordelijke teammanager. Dat betekent dat een beëindigd gesprek met als oorzaak een agressieve klant altijd wordt gemeld bij de P-verantwoordelijke teammanager. Aanhoudende kritiek op een medewerker of de organisatie wordt ook in alle gevallen gemeld.

RVO hanteert onderstaand model voor het meld- en registratieproces binnen de organisatie. Dit model geeft weer bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor het registreren van een incident en voor het vervolg hierop (zoals nazorg aan de melder en een reactie naar de dader). Hierbij zijn er twee sleutelfuncties: 1) de leidinggevende en 2) het centrale punt. Met de leidinggevende doelen we op de directe leidinggevende van de melder die een incident heeft meegemaakt, bijvoorbeeld een teamchef of een afdelingshoofd. Bij het centrale punt bedoelen we een aangewezen team, afdeling of (bij kleine organisaties) persoon die overkoepelend verantwoordelijk is voor (delen van) het meld- en registratieproces in een organisatie.

De werkwijze bij RVO wordt onder het model verder toegelicht.

	Melding incident intern	Registratie incident	Opvolging incident
Wie doet wat?	De medewerker doet de melding intern bij de leidinggevende.	De registratie doet de medewerker of de leidinggevende of zij doen dit samen.	De leidinggevende zorgt voor het vervolg op het incident, bijv. nazorg/een reactie aan de dader.
Verantwoordelijk?	De medewerker	De leidinggevende	De leidinggevende
Ondersteuning?		Het centrale punt	Het centrale punt
Wat is nodig?	De medewerker weet wat waar te melden en voelt zich veilig te melden.	De leidinggevende heeft kennis over en toegang tot het registratiesysteem en is zich bewust van het belang van registreren. De organisatie heeft een centraal punt dat het registratieproces ondersteunt en het registratiesysteem beheert.	De leidinggevende heeft kennis over mogelijke vervolgstappen en de eigen rol hierin. De organisatie heeft een centraal punt met expertise en positie voor kwaliteitsbewaking op en ondersteuning van de vervolgstappen na een incident.

5.1 Melden

Elk incident waarbij sprake is van agressie of geweld (D-gedrag of aanhoudend ABC-gedrag) wordt door de medewerker gemeld bij de P-verantwoordelijke teammanager. Er is sprake van aanhoudend ABC gedrag als uit de gespreksverslagen blijkt dat al 3 x of meer melding is gemaakt van A, B of C-gedrag. De medewerker doet de melding telefonisch bij de P-verantwoordelijke manager, zodat direct kan worden besproken of nazorg gewenst is. De teammanager maakt vervolgens de keuze het incident ook te melden bij andere betrokkenen, zoals de opdrachtverantwoordelijke teammanager, de afdelingsmanager, de programma-coördinator of eventuele externe partijen. Het informeren van eventuele externe partijen kan nuttig zijn om onderlinge bijzondere afspraken maken.

Het melden van alle incidenten is om meerdere redenen belangrijk:

- De medewerker die agressie of geweld heeft ervaren, ontvangt door het doen van een melding indien gewenst opvang en nazorg op maat;
- RVO kan tegen de veroorzaker van het incident maatregelen nemen;
- Medewerkers kunnen onderling van elkaar leren;
- RVO krijgt door de meldingen inzicht in het aantal agressie- en geweldsincidenten waarbij medewerkers betrokken zijn;
- Er ontstaat een overzicht van de risico-aanvragers;
- Het management kan aan de hand van het overzicht passende maatregelen nemen om de kans op incidenten in de toekomst te verkleinen.

5.2 Melding registreren

Alle agressie- en geweldincidenten moeten volgens de Arbowet (art. 3.2) worden geregistreerd. RVO maakt hiervoor gebruik van het [Rijksbrede Agressie Registratiesysteem Overheid \(ARO\)](#). Dit systeem heeft tot doel inzicht te verkrijgen in het aantal incidenten van agressie en geweld, met als doel dat de werkgever meer inzicht krijgt in de mogelijkheden om de aanpak van agressie en geweld te verbeteren. Het systeem werkt via een website waarin een workflow is opgenomen. Alle medewerkers van RVO kunnen zelf een melding doen in het systeem. Gebruik hiervoor de [handleiding melden agressie en geweld ARO](#).

De melding wordt centraal opgepakt door het expertteam Gezond en Veilig Werken (afdeling CP&O) van RVO. De melding wordt per mail doorgezet naar de P-verantwoordelijke teammanager van de melder met het verzoek de (mogelijke) acties richting de medewerker en de klant op te pakken. De genomen acties worden terug gekoppeld aan het expertteam Gezond en Veilig Werken die de acties voor afhandeling van het incident registreren in ARO.

5.3 Letsel of verzuim als gevolg van agressie-en/of geweldsincident

Als naar aanleiding van een agressie- en/of geweldsincident de medewerker tijdelijk zijn werkzaamheden staakt, beoordeelt de P-verantwoordelijke teammanager in overleg met de medewerker of, wanneer en onder welke omstandigheden het mogelijk is om de werkzaamheden weer te hervatten. Dit betreft maatwerk. Indien een medewerker als gevolg van een agressie en/of geweldsincident langer dan 3 dagen heeft verzuimd, wordt dit door het expertteam Gezond en Veilig Werken anoniem geregistreerd (Arbowet art. 9, lid 2).

5.4 Mogelijke acties tegen agressieve klant (dadermaatregelen)

Nadat het incident is gemeld en geregistreerd, zijn er een aantal mogelijkheden om de klant duidelijk te maken dat het betreffende gedrag richting de medewerker(s) van RVO niet wordt geaccepteerd. De daadwerkelijke actie vraagt om maatwerk. Op volgorde van de gradatie van agressie of geweld worden er onderstaand een aantal mogelijke acties/sancties toegelicht. De P-verantwoordelijke teammanager, de betrokken medewerker en eventueel de afdelingsmanager bepalen gezamenlijk wat de best passende maatregel is.

Bij een uiting van agressie of geweld is het essentieel dat er zo snel mogelijk (richtlijn: waar mogelijk binnen 48 uur) een reactie naar de klant wordt verstuurd. Een gesprek met de agressieve klant vindt altijd plaats zonder de betrokken medewerker. Bij alle genomen maatregelen wordt er rekening gehouden met de vastgestelde termijnen. Voor advies kan er contact worden opgenomen met de afdeling Juridische Zaken van RVO.

5.4.1 Ordegesprek

In het ordegesprek spreekt een verantwoordelijke vanuit RVO (telefonisch) met de agressieve klant om uit te leggen dat het gedrag onacceptabel wordt bevonden. De betrokkenen maken op basis van maatwerk afspraken over wie het ordegesprek gaat voeren. Dit kan de P-verantwoordelijke teammanager zijn, maar ook de opdrachtverantwoordelijke teammanager of de programma-

coördinator. Het gesprek is erop gericht om de kou uit de lucht te halen, zodat er weer een basis ontstaat voor een toekomstige samenwerking. Een ordegesprek kan effectief zijn als het vermoeden bestaat dat de klant nadat de emotie is gezakt wel weer voor rede vatbaar zal zijn en er geen sprake is geweest van ernstige persoonlijke bedreiging. Een handreiking voor het voeren van een ordegesprek staat in bijlage 2 van dit protocol.

5.4.2 Ordebrief (waarschuwing)

Het gesprek en de gemaakte afspraken worden achteraf altijd door middel van een ordebrief bevestigd. In de ordebrief staat duidelijk vermeld dat het op basis van het voorval niet wenselijk is om op deze wijze nog zaken te doen met de klant. Waar nodig en gewenst kan de klant er in de ordebrief op worden gewezen dat er bij herhaling melding of aangifte zal worden gedaan bij de politie of dat zijn/haar contactmogelijkheden worden ontzegd. De ordebrief wordt altijd ondertekend door de afdelingsmanager. De P-verantwoordelijke teammanager zorgt ervoor dat de medewerker op de hoogte blijft. Hij/zij koppelt de uitkomst van het gesprek terug naar de medewerker en stelt de medewerker op de hoogte van de verzending van de ordebrief. Voordat een ordebrief aan de klant wordt verzonden wordt deze altijd tegen gelezen door een eindredacteur van RVO. De concept brief wordt per mail gestuurd naar gezondeneiligwerken@rvo.nl die vervolgens afstemmen met content@rvo.nl. Een voorbeeld van een ordebrief is te vinden in bijlage 3 van dit protocol.

5.4.3 Vast contactpersoon

Indien de klant zich niet houdt aan de gemaakte afspraken uit de ordebrief/ waarschuwingsbrief kunnen en verdere maatregelen worden genomen. Vaak leidt dit tot het aanstellen van een vaste contactpersoon voor de klant. De klant mag dan geen contact meer hebben met andere medewerkers van RVO, dan de toegewezen contactpersoon. Doet de klant dit wel, volgen er opnieuw verdere maatregelen. Voor het aanwijzen van een vast contactpersoon kan de ordebrief/ waarschuwingsbrief gebruikt worden.

5.4.4 Ontzegging contactmogelijkheid

Bij ontoelaatbaar gedrag (bedreiging rechtstreeks richting medewerkers), of het opeenvolgend niet houden aan de gemaakte afspraken, kan ervoor worden gekozen om voor een bepaalde periode een contact- of locatieverbod op te leggen. Deze sanctie wordt enkel opgelegd in zeer ernstige gevallen, als er geen andere oplossing meer bestaat. Per situatie wordt beoordeeld of deze maatregel de meest gepaste is. Hiervoor wordt advies gevraagd bij de afdeling Juridische Zaken. Een contact- of locatieverbod wordt schriftelijk medegedeeld via een ontzeggingsbrief. In deze brief staat helder beschreven dat het op deze wijze onwenselijk is om nog verder zaken te doen met de klant, waarbij de periode van het contactverbod vermeld is.

De ontzeggingsbrief wordt aangetekend, schriftelijk meegedeeld aan de klant en ondertekend door de directie-directeur. De P-verantwoordelijke teammanager zorgt ervoor dat de medewerker op de hoogte is van verzending. Voordat een brief voor ontzegging van de contactmogelijkheid aan de klant wordt verzonden wordt deze altijd tegen gelezen door een eindredacteur van RVO. De concept brief wordt per mail gestuurd naar gezondeneiligwerken@rvo.nl die vervolgens afstemmen met content@rvo.nl. Een voorbeeld van een ordebrief is te vinden in bijlage 3 van dit protocol.

Voor het verstrijken van de sanctietermijn wordt de medewerker weer op de hoogte gebracht. Wanneer een klant zich niet aan de afspraken houdt, zoals opgesteld in de orde- of contact ontzeggingsbrief, kan er een melding worden gedaan bij de politie. Voor advies hierover kan er contact worden opgenomen met de afdeling Juridische Zaken. De afdeling Juridische Zaken onderzoekt de mogelijkheid of de klant bezwaar kan maken tegen de opgelegde sancties.

5.4.5 Melding/ aangifte bij de politie

Bij ernstige (persoonlijke) bedreigingen én van agressief of gewelddadig gedrag tegen medewerkers wordt altijd zo snel mogelijk een melding gedaan bij de politie. De P-verantwoordelijke teammanager heeft samen met de betreffende medewerker het eerste contact met de politie en is verantwoordelijk voor het in goede banen leiden van de melding. De teammanager overlegt met de politie welke stappen verder van RVO worden verwacht.

In geval van een aangifte wordt altijd de afdeling Juridische Zaken van RVO betrokken om de teammanager en medewerker bij te staan. Het staat een medewerker vrij om zelf aangifte te doen, echter het geniet de voorkeur dat dit namens de medewerker geschied. Er kan namens de werkgever geen aangifte worden gedaan zonder dat de betrokken medewerker zelf een getekende verklaring aflegt bij de politie. Zodra er aangifte wordt gedaan worden ook de directie-directeur en de tactisch preventiemedewerker altijd ingelicht. De professionals bij de politie dragen zorg voor juiste afhandeling van de aangifte. Het is relevant om voorafgaand aan de aangifte, door onder andere het maken van foto's als bewijslast, de volgende gegevens alvast te verzamelen:

- Wie is de veroorzaker van het incident én wie zijn er nog meer bij betrokken geweest?
- Wat is er precies gebeurd?
- Waar heeft het incident plaatsgevonden én waar zijn eventuele bewijssporen achtergebleven?
Let op! In verband met openheid van stukken het werkadres als thuisadres opgeven.
- Wanneer heeft het incident plaatsgevonden én wanneer hebben andere relevante feiten plaatsgevonden?
- Op welke wijze heeft het incident plaatsgevonden?
- Waarmee is het incident gepleegd?
- Waarom is het incident gebeurd?

Telefoonnummer politie: 0900-8844

Wanneer er door de politie geen proces-verbaal wordt opgemaakt of er ontevredenheid heerst over de voortgang van de zaak, stelt de afdelingsmanager de directie-directeur hiervan op de hoogte. De afdelingsmanager zorgt vervolgens, al dan niet bijgestaan door een jurist van de afdeling Juridische Zaken, dat er contact wordt opgenomen met het OM, waarin wordt gevraagd om prioriteit te geven aan de behandeling van de zaak.

Voordat een over melding/aangifte bij de politie aan de klant wordt verzonden wordt deze altijd tegen gelezen door een eindredacteur van RVO. De concept brief wordt per mail gestuurd naar gezondenveiligwerken@rvo.nl die vervolgens afstemmen met content@rvo.nl. Een voorbeeld van een ordebrief is te vinden in bijlage 3 van dit protocol.

5.4.6 Herhaaldelijke klacht/discussie

Een herhaaldelijke klacht of discussie kan ook leiden tot een vorm van agressie en geweld. Bijvoorbeeld wanneer een burger blijft bellen of schrijven over een klacht die al afgehandeld is. Je hebt dan te maken met aanhoudend klaaggedrag. Of je wordt bij het behandelen van een klacht uitgescholden of geïntimideerd. Het gaat dan om aanhoudend of grensoverschrijdend klaaggedrag. Dit gaat ten koste van onze dienstverlening. Voordat de brief over een herhaaldelijke klacht/discussie aan de klant wordt verzonden wordt deze altijd tegen gelezen door een eindredacteur van RVO. De concept brief wordt per mail gestuurd naar gezondenveiligwerken@rvo.nl die vervolgens afstemmen met content@rvo.nl. Een voorbeeld van een ordebrief is te vinden in bijlage 3 van dit protocol.

5.5 Verhalen van schade

Eventuele schade berokkend aan de werknemer en/of de organisatie als gevolg van incident van agressie en geweld kan worden verhaald op de dader. Het regresrecht is hierop van toepassing. Het regresrecht is van toepassing op situaties dat een medewerker arbeidsongeschikt is als gevolg van een ongeval waarvoor iemand anders aansprakelijk is en/of ziek wordt door een daad van agressie en geweld, ook in privé-tijd. Het regresrecht geeft werkgevers het recht om loonkosten, re-integratiekosten en kosten voor het eigenrisicodragerschap te verhalen op de (verzekeraar van de) veroorzaker. Het proces regresrecht start bij de P-verantwoordelijke manager en staat omschreven in het [werkproces regresrecht](#).

6 Nazorg werknemer

Met nazorg wordt de emotionele en sociale zorg bedoeld voor de medewerker, nadat het incident heeft plaatsgevonden. De behoefte voor nazorg verschilt per medewerker en per incident. De P-verantwoordelijke teammanager is verantwoordelijk voor de nazorg en is het eerste aanspreekpunt van de medewerker. Bij het verlenen van nazorg gelden onderstaande basisprincipes:

- Aanwezig zijn voor de betrokken medewerker;
- De medewerker ruimschoots de gelegenheid geven over de gebeurtenis te praten;
- De nadruk leggen op de beleving c.q. het gevoel van de medewerker;
- De medewerker taken uit handen nemen;
- De medewerker afschermen van drukte;
- De medewerker tot zichzelf laten komen, alleen of met anderen, thuis of op kantoor;
- De medewerker eventueel begeleiden naar huis.

6.1 P- verantwoordelijke teammanager

De P-verantwoordelijke teammanager is verantwoordelijk voor de directe opvang en de nazorg van de medewerker. Deze teammanager overlegt indien nodig met andere betrokken teammanagers en maakt met de medewerker direct na het incident de afspraak om gezamenlijk (bij voorkeur binnen 48 uur) om de tafel te gaan, om te bepalen of de medewerker naar aanleiding van het voorval extra ondersteuning nodig heeft. Ook verleent deze manager materiële en praktische hulp bij alle formaliteiten (invullen formulieren, eventuele melding bij de arbeidsinspectie e.d.). De teammanager kan voor advies ten aanzien van het bieden van nazorg terecht bij de P&O-adviseur, bedrijfsmaatschappelijk werk of de bedrijfsarts.

6.2 Collega's

Naast aandacht voor het slachtoffer is er ook aandacht nodig voor de (betrokken) collega's. Het is belangrijk te monitoren hoe directe collega's reageren op een agressie- of geweldsincident en met het hele team hierover in gesprek te gaan. Directe collega's kunnen ook een rol spelen in het bieden van nazorg. Het is van belang dat collega's elkaar steunen, eventueel elkaars werk overnemen en regelmatig navraag doen naar hoe het slachtoffer zich voelt.

6.3 Bedrijfsmaatschappelijk werk

Bedrijfsmaatschappelijk werk biedt kortdurende psychosociale begeleiding. De bedrijfsmaatschappelijk werker kan medewerkers informeren, adviseren, begeleiden en eventueel doorverwijzen naar een meer specialistische instantie. Bedrijfsmaatschappelijk werk biedt ook 24-uurs crisisopvang. Crisisopvang en consultatie van een gekwalificeerde bedrijfsmaatschappelijk werker is er voor iedereen die op het werk bij een ernstig incident is betrokken.

6.4 Bedrijfsarts

Indien er als gevolg van het agressie- of geweldsincident lichamelijk of psychisch letsel is ontstaan, bezoekt het slachtoffer zo spoedig mogelijk een (bedrijfs-)arts. Bij lichamelijk letsel wordt er altijd aangifte gedaan bij de politie. Een bedrijfsarts kan ook geraadpleegd worden wanneer iemand nog niet is uitgevallen, maar bijvoorbeeld wel erg veel stress ervaart naar aanleiding van het incident en daardoor fysieke-of psychische klachten ervaart of ontwikkelt.

6.5 Vertrouwenspersoon

Een werknemer kan bij ervaren ongewenst gedrag (van externen) ook met een vertrouwenspersoon van RVO spreken. Dit kan naast de ondersteuning van de teammanager en andere partijen. Met een vertrouwenspersoon kan vrijblijvend worden gesproken. Zij bieden een luisterend oor en kunnen indien gewenst ondersteuning bieden bij vervolgstappen.

7 Evalueren en rapporteren

7.1 Gespreksnotities

Na afloop van ieder gesprek met de klant wordt er door de medewerker van RVO altijd een gespreksnotitie gemaakt van het gesprek met de klant. Hierin wordt duidelijk vastgelegd dat er sprake is geweest van agressie en/of geweld en welke gesprekstechniek de medewerker heeft toegepast. Op deze manier kunnen collega's binnen dezelfde directie zich beter voorbereiden op een volgend gesprek en kan nieuwe voorzienbare agressie beter worden voorkomen. De gespreksnotities zijn voornamelijk niet zichtbaar tussen verschillende directies, doordat er per directie verschillende systemen worden gebruikt. Er wordt hard gewerkt om dit wel mogelijk te maken.

7.2 Rapporteren

Het Agressie Registratiesysteem Overheid (ARO) biedt de mogelijkheid om op jaarbasis rapportages van het aantal en soort agressiemeldingen te genereren. Op deze manier kan de tactisch preventiemedewerker in kaart brengen hoeveel meldingen van agressie en geweld er per maand zijn geregistreerd. Er kan daarbij worden gefilterd op bepaalde kenmerkencategorieën, zoals locatie, functie en getroffen maatregelen. Op basis van het aantal meldingen kan de aanpak tegen agressie en geweld uit het protocol bijgesteld worden.

De tactisch preventiemedewerker rapporteert jaarlijks aan het DT en de OR van RVO. In deze rapportage staat in ieder geval het volgende:

- Datum
- Directie/afdeling
- Locatie (extern, thuiswerkplek, RVO kantoren)
- Wijze van contact met de klant (fysiek, telefonisch, of contact via (sociale) media, mail of chat)
- Soort agressie (non-verbaal, persoonlijke bedreiging, fysiek)
- Letsel/verzuim ja/nee
- Ervaring ernst situatie (schaal 1/tm 10)
- Nazorg maatregelen (bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, vertrouwenspersoon, extra aandacht en medewerker ontzorgen)
- Dader maatregelen (ordegesprek, ordebrief, vast contactpersoon, ontzeggen contactmogelijkheden en aangifte)
- Afgehandeld ja/nee

7.3 Communiceren

Dit protocol behoort tot de verplichte instructie bij de onboarding van alle nieuwe medewerkers. Voor medewerkers met direct klantcontact geldt dat zij aan het begin van hun dienstverband worden uitgenodigd voor het opleidingsaanbod uit dit protocol. Het protocol wordt meermaals onder de aandacht gebracht op het intranet en in teamoverleggen.

De tactisch preventiemedewerker is verantwoordelijk voor het up to date houden van het protocol. Wijzigingen worden gecommuniceerd via de interne communicatielijnen en het management. Het protocol is onderdeel van de standaarddocumentatie- en communicatie die voor alle medewerkers van RVO te raadplegen is via het intranet.

Bijlagen

1. Contactgegevens i.h.k.v. agressie en geweld
2. Script voor het voeren van een ordegesprek
3. Voorbeeldbrieven t.a.v. acties richting de klant

Bijlage 1: contactgegevens i.h.k.v. agressie en geweld

BHV per locatie (te bereiken via alarmnummers van de receptie)	Locatie Assen (Schepersmaat 2): 0592 – 36 9999 Locatie Den Haag (Prinses Beatrixlaan 2): 088 - 042 18 40 Locatie Roermond (Slachthuisstraat 71): 088 79 744 73 Locatie Utrecht (Graadt van Roggenweg 200): 088-2231800 Locatie Utrecht (Nijenoord 6): 088 – 041 41 50 Locatie Zwolle (Hanzelaan 310): 088 042 38 40
Vestigingsmanagers per locatie	Assen: Carolien Soentken Den Haag: Mardi Brouwer Roermond: Karin Hermans Utrecht: Barto Piersma Zwolle: Jan Haverdings
Klachten en signalen coördinatoren KAI	088-0422400
Klachten coördinator Juridische Zaken	Anne.Wassenaar@rvo.nl
Tactisch preventiemedewerker	Anita Bakkers-Slangen gezondenveiligwerken@rvo.nl
Bedrijfsarts	Afspraak maken met de bedrijfsarts - RVO intranet
Bedrijfsmaatschappelijk werk	Afspraak maken met BMW - RVO intranet
Vertrouwenspersoon	Contactgegevens Integriteit · Integriteit en omgangsvormen · Intranet van RVO
Politie	112 / 0900-8844

Bijlage 2: script voor het voeren van een ordegesprek

- RVO: Goede- morgen/-middag / -avond u spreekt met <.....> van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Ik heb begrepen dat u op <datum> een medewerker/-ster uit mijn team heeft gesproken en dat dit gesprek niet goed is verlopen.
- De wederpartij zal hierop reageren.
- RVO: Het gesprek is door de medewerker als onprettig ervaren (zelfs agressief). Ik bel u om te vragen hoe u dit gesprek zelf heeft ervaren en hoe we dit in de toekomst kunnen voorkomen.
- De wederpartij zal hierop reageren
 - De ervaringen komen overeen – er volgt een redelijk gesprek waarmee je eruit komt.
 - De ervaringen komen niet overeen
 - De wederpartij heeft het gesprek anders ervaren – dan kun je het toelichten en je komt evt. alsnog tot elkaar.
 - De wederpartij wil met name zijn kant van het verhaal naar voren brengen en heeft geen enkel begrip voor de kant van RVO/de medewerker van RVO. Misschien wordt zelfs de verbinding verbroken en/of er volgt nogmaals agressief gedrag. Op dit laatste kan je aangeven dat je er samen uit wilt komen, maar dat de toon van het gesprek wel moet veranderen zodat er redelijk overlegt kan worden. Zo niet: dan stopt het gesprek.
 - Er kan natuurlijk een reden zijn waarom de wederpartij heel erg boos is. Ook hier moet je natuurlijk in het gesprek oog voor hebben. Zoek van tevoren zoveel mogelijk uit mbt de inhoudelijke zaak die speelt en bijvoorbeeld ook hoeveel en welke klantcontacten er geweest zijn zodat je goed voorbereid het gesprek in gaat. Het gedrag richting de medewerker is niet acceptabel. Maar er kan wel degelijk een verhaal achter zitten waar RVO wel mee aan de slag moet.
- Hierna kom je tot afspraken bijvoorbeeld mbt het ongewenste gedrag, wat moet er richting de betreffende medewerker worden teruggekoppeld, hoe zal het contact verder verlopen, via wie/hoe vaak etc.
- Het doel moet uiteindelijk zijn dat je nader tot elkaar komt, maar ook dat duidelijk is dat RVO het gedrag richting de medewerker niet accepteert. Misschien (tijdelijke) speciale afspraken mbt contact. Maar uiteindelijk ook zo veel mogelijk weer terug in het reguliere proces.

Bijlage 3: voorbeeldbrieven t.a.v. acties richting de klant

- [Voorbeeldbrief Ordebrief-Waarschuwing](#)
- [Voorbeeldbrief Ontzegging contactmogelijkheid](#)
- [Voorbeeldbrief Melding-Aangifte bij politie](#)
- [Voorbeeldbrief Herhaaldelijke klacht-discussie](#)

Inhoudsopgave Leidraad Reorganisaties 2020 | ministerie van EZK

1. Inleiding	3
1.1 Zorgvuldig handelen	3
<i>Volledige reorganisatieprocedure</i>	3
<i>Verkorte reorganisatieprocedure</i>	3
1.2 Het begrip reorganisatie	3
1.3 Het begrip werkgever	4
2. De volledige reorganisatieprocedure	4
2.1 Het organisatiebesluit	4
2.2 Strategische ondernemingsvisie	4
2.3 Globale beschrijving van de toekomstige organisatie	4
2.4 Plan tot organisatieverandering	5
2.5 Voorgenomen organisatiebesluit	6
2.6 Formele adviesaanvraag	6
2.7 Verantwoording hoofd van dienst aan SG	6
2.8 Inlichten DGO	7
2.9 Vaststellen organisatiebesluit	7
2.10 Sleutelfuncties	7
<i>Rol DGO en OR bij de aanwijzing van sleutelfuncties</i>	8
<i>Selectie</i>	8
2.11 De plaatsingsprocedure	8
<i>Plaatsingscommissie</i>	8
<i>Informatiebrieven (niet-)functievoorder met belangstellingsregistratie</i>	8
<i>Plaatsingsplan</i>	9
<i>Redelijk voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst</i>	9
<i>Bedenkingenprocedure</i>	9
<i>Centrale Adviescommissie bedenkingen voorstel wijziging arbeidsovereenkomst</i>	10
<i>Mogelijkheid voorprocedure</i>	10
<i>Opschortende werking</i>	10
<i>Plaatsing (einde plaatsingsprocedure)</i>	11
<i>Tijdelijke werkorganisatie</i>	11
2.12 Plaatsingsregels	11
<i>Functie</i>	11
<i>Functievoorder</i>	12
<i>Was-woordt lijst</i>	12
<i>Toepassing overtolligheidsvolgorde</i>	12
<i>Verplichte VWNW-kandidaat</i>	12
<i>Geen verplichte VWNW-kandidaat</i>	12
<i>Belangstellingsregistratie</i>	12
<i>Plaatsingsplan</i>	12

2.13 Wijziging arbeidsovereenkomst	13
<i>VWNW-beleid</i>	13
<i>Duur van het VWNW-begeleidingstraject</i>	13
<i>Verplichtingen verplichte VWNW-kandidaten</i>	14
<i>Het ontslag van de VWNW-kandidaat</i>	14
<i>Geschillencommissie</i>	14
3. De verkorte reorganisatieprocedure	14
3.1 Het organisatiebesluit.....	15
3.2 Geen voorbereidende fase	15
3.3 Plan tot organisatieverandering	15
3.4 Voorgenomen organisatiebesluit	15
3.5 Formele adviesaanvraag	15
3.6 Inlichten DGO	16
3.7 Vaststellen organisatiebesluit	16
3.8 De plaatsingsprocedure	16
4. Individuele geschillen	16
5. Outsourcing	17
Bijlage	
Stroomschema	18

LEIDRAAD REORGANISATIES
MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT

1. INLEIDING

In aanvulling op de rijksbrede regels beschikt het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) over eigen spelregels en procedures, die in geval van een reorganisatie aan de orde zijn. Omdat bij het ministerie van EZK het waarborgen van rechtszekerheid en -gelijkheid voorop staat, zijn de procedures en spelregels in deze Leidraad vastgelegd. Deze Leidraad is van toepassing op heel EZK, dus zowel op het kernministerie als op de (buiten)diensten.

Deze Leidraad is vastgesteld na overleg met en, voor zover nodig, in overeenstemming met het Decentraal Georganiseerd Overleg en de Departementale Ondernemingsraad van EZK.

Toekomstige wijzigingen in de wet of CAO Rijk die van invloed zijn op de inhoud van deze leidraad gelden vanaf het moment dat deze ingaan en niet pas op het moment dat deze leidraad aan die wijzigingen is aangepast.

1.1 ZORGVULDIG HANDELEN

Deze Leidraad behelst spelregels die waarborgen bieden voor de rechtszekerheid van de individuele werknemer en tegelijkertijd tegemoetkomen aan de behoeften van de organisatie.

Volledige reorganisatieprocedure

Op organisatieveranderingen, waarbij niet op voorhand vaststaat dat er geen verplichte Van Werk Naar Werk-kandidaten worden aangewezen, wordt de volledige reorganisatieprocedure toegepast. Deze procedure wordt tevens toegepast bij verhuizing van de werklocatie naar een locatie op meer dan een half uur reizen van de oorspronkelijke locatie, en wanneer veel niet-functievolgers worden verwacht.

Verkorte reorganisatieprocedure

Op organisatieveranderingen, waarbij op voorhand vaststaat dat er geen verplichte Van Werk Naar Werk-kandidaten worden aangewezen, wordt de verkorte reorganisatieprocedure toegepast. Afgesproken is dat deze procedure alleen wordt toegepast als wordt gegarandeerd dat er geen verplichte Van Werk Naar Werk-kandidaten overblijven, er geen sprake is van verhuizing van de werklocatie naar een locatie op meer dan een half uur reizen van de oorspronkelijke locatie en als weinig niet-functievolgers worden verwacht. Door te kiezen voor de verkorte reorganisatieprocedure verplicht de werkgever zich om elke betrokken werknemer een passende functie aan te bieden in de eigen organisatie.

1.2 HET BEGRIP REORGANISATIE

In hoofdstuk 14 van de CAO Rijk is de definitie van een reorganisatie neergelegd: 'iedere wijziging van de organisatiestructuur, omvang of taakhoud van uw organisatie waaraan personele consequenties zijn verbonden'. Van personele consequenties is in elk geval sprake als de wijziging van de organisatiestructuur, omvang of taakhoud leidt tot het aanwijzen van verplichte Van Werk Naar Werk-kandidaten en/of wijziging van de werklocatie, waarbij sprake is van meer dan een half uur reizen tussen de nieuwe en de oorspronkelijke werklocatie. Een reorganisatie kan ook betrekking hebben op een onderdeel van de organisatie.

Daarnaast zijn de bepalingen uit de Wet op de ondernemingsraden (hierna: WOR) van belang. In artikel 25, eerste lid, onder e, van de WOR staat dat de ondernemingsraad (hierna: OR) in de gelegenheid wordt gesteld advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit tot een belangrijke

wijziging in de organisatie van de onderneming, dan wel in de verdeling van de bevoegdheden binnen de onderneming.

Volgens de WOR is sprake van een reorganisatie indien:

- de organisatiestructuur wordt gewijzigd,
- het aantal afdelingen wordt vermeerderd of verminderd,
- het aantal medewerkers in alle, een enkele, of één afdeling wordt verminderd,
- de bestaande functies worden gewijzigd, of
- wijziging in de bevoegdheden plaatsvindt. Alhoewel dit slechts betrekking heeft op het hogere kader, raakt het in de meeste gevallen de werknemers in de uitvoering van hun werkzaamheden. Vandaar dat de OR ook in die gevallen adviesrecht bezit.

Bij de volledige en de verkorte reorganisatieprocedure, zoals neergelegd in deze Leidraad, wordt uitgegaan van een reorganisatie in de zin van de CAO Rijk en van de WOR.

Bij elke reorganisatie komen in elk geval de volgende stappen aan de orde:

- 1) globale beschrijving toekomstige organisatie
- 2) plan tot organisatieverandering
- 3) voorgenomen organisatiebesluit
- 4) organisatiebesluit
- 5) plaatsingsprocedure.

1.3 HET BEGRIIP WERKGEVER

In deze leidraad moet het begrip werkgever worden uitgelegd als de Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de Minister van Economische Zaken en Klimaat (EZK). Voor EZK zijn in het Besluit mandaat, volmacht en machtiging EZK 2019 en het Besluit mandaat Autoriteit Consument en Markt de leidinggevende functies geduid, alsook de bevoegdheden die aan deze functies zijn verbonden.

2 DE VOLLEDIGE REORGANISATIEPROCEDURE

2.1 HET ORGANISATIEBESLUIT

Iedere reorganisatie wordt uitgevoerd op basis van een organisatiebesluit. Hieronder staan de inhoud van het organisatiebesluit in de volledige reorganisatieprocedure beschreven, en de stappen waarin het besluit wordt voorbereid. De stappen staan in chronologische volgorde.

2.2 STRATEGISCHE ONDERNEMINGSVISIE

Het is mogelijk, maar niet verplicht, om als onderdeel van de reorganisatie voorafgaand aan een globale beschrijving van de toekomstige organisatie een strategische ondernemingsvisie (hierna: SOV) op te stellen. Een SOV laat zien welke ontwikkelingen worden onderkend, die van invloed zijn op de te maken keuzes voor de organisatieverandering, en welke visie de werkgever heeft om hierop in te spelen. De betrokkenheid van de werknemers bij een (externe) ontwikkeling en de gevolgen, die deze ontwikkeling zou kunnen hebben voor de organisatie-inrichting, kan door een SOV worden vergroot. Als een SOV wordt opgesteld wordt de OR hierover geïnformeerd en wordt de SOV, conform de WOR, met de OR besproken.

2.3 GLOBALE BESCHRIJVING VAN DE TOEKOMSTIGE ORGANISATIE (VOORBEREIDENDE FASE VAN HET VAN WERK NAAR WERK (VWNW)-BELEID)

Als de werkgever een reorganisatie verwacht, start hij het overleg met het DGO en de OR over de voorbereidende fase.

De voorbereidende fase wordt toegepast:

- In geval van verhuizing van de werklocatie naar een locatie op meer dan een half uur reizen van de oorspronkelijke locatie of
- om zoveel mogelijk te voorkomen dat overtolligheid ontstaat bij een reorganisatie op een later moment.

De werkgever stelt hiervoor een globale beschrijving van de toekomstige organisatie op, waarin is opgenomen:

- aanleiding van de reorganisatie;
- onderbouwing besluit tot voorbereidende fase;
- groep werknemers waarop de voorbereidende fase van toepassing is;
- het al dan niet verplicht stellen van een VWNW-onderzoek voor de aangewezen doelgroep;
- de aanvang en duur van de voorbereidende fase.

De globale beschrijving wordt vervolgens, samen met de mening van de OR, aan het DGO voorgelegd. Het DGO wordt in de gelegenheid gesteld om te adviseren over de omvang van de aangewezen groep en over de duur van de voorbereidende fase. De werkgever kan alleen gemotiveerd afwijken van het advies van de vakbonden.

De werkgever betreft de vakbonden bij de voorlichting van de betrokken werknemers over de voorbereidende en bij de manier waarop die werknemers tijdens de voorbereidende fase worden begeleid.

Als er gekozen wordt voor de verkorte reorganisatieprocedure, wordt de voorbereidende fase overgeslagen. Hierover worden het DGO en de OR schriftelijk geïnformeerd, inclusief de motivering voor de keuze van de verkorte reorganisatieprocedure. In overige - bijzondere - situaties kan de werkgever alleen na overleg in het DGO de voorbereidende fase overslaan. Hiertoe wordt een voorstel voorgelegd aan het DGO.

2.4 PLAN TOT ORGANISATIEVERANDERING

Elke reorganisatie begint met een moment waarop, om verschillende redenen, de noodzaak tot wijziging van de bestaande organisatie in beeld komt. Mogelijk is de aanleiding van de reorganisatie reeds beschreven in de globale beschrijving, zodat het plan tot organisatieverandering grotendeels een herhaling van de inhoud van de globale beschrijving zal kunnen bevatten.

Het plan tot organisatieverandering kan door de werkgever gecombineerd worden met het voorgenomen organisatiebesluit.

In veel gevallen initieert het hoofd van dienst de reorganisatie. Indien de SG opdrachtgever voor de reorganisatie is, ontvangt het hoofd van dienst een opdracht, met daarin de kaders voor de reorganisatie.

Door middel van het plan tot organisatieverandering wordt vervolgens de reorganisatie aangekondigd. Het bevat het doel en het tijdpad van de reorganisatie. Duidelijk moet verder zijn voor welke (de volledige of verkorte) procedure het hoofd van dienst kiest en waarom. Nadat het plan tot organisatieverandering door de SG is goedgekeurd, krijgen de desbetreffende werknemers bericht. Het plan gaat verder in afschrift naar de OR en gelijktijdig door tussenkomst van de directeur Bedrijfsvoering (feitelijk: hoofd P&O) naar het DGO.

Het plan tot organisatieverandering wordt besproken met de OR. Hierbij worden afspraken gemaakt over de inrichting van het proces naar de totstandkoming van het VOB.

Als in het kader van een reorganisatie een extern bureau wordt ingeschakeld (bijvoorbeeld om een organisatiebesluit te ontwerpen), is het op grond van artikel 25, eerste lid, onder n, van de WOR verplicht om de OR hierover advies te vragen. Het gaat hierbij om het verstrekken en formuleren van een adviesopdracht aan een deskundige buiten de onderneming.

2.5 VOORGENOMEN ORGANISATIEBESLUIT

Vervolgens wordt het voorgenomen organisatiebesluit opgesteld. Hierin dienen de volgende onderdelen te worden beschreven:

- a) de reden van de reorganisatie;
- b) de oude organisatie met de daarin opgenomen functies;
- c) de nieuwe organisatie met de daarin opgenomen functies¹;
- d) de bezetting van de oude en de nieuwe organisatie;
- e) de wijze van omgaan met eventuele verplichte Van Werk Naar Werk-kandidaten en sociale maatregelen;
- f) de planning van de informatievoorziening aan de vakbonden, van het overleg met de OR en van de informatie aan het personeel.

Het onderdeel c komt overeen met het opstellen van een nieuw formatieplan (ook wel organisatie- en formatieplan (OFP) genoemd). Naast de beschrijving van de nieuwe organisatie, de taken en de nieuwe functies, wordt dan ook vastgesteld:

- welke functies uitwisselbaar zijn;
- welke functies (vrijwel) ongewijzigd terugkeren;
- welke functies worden opgeheven;
- welke functies in aantal worden teruggebracht en leiden tot overtolligheid van werknemers.

De regels die hierbij gelden zijn ook van toepassing in de plaatsingsprocedure.

De instelling van de plaatsingsadviescommissie en het gebruik van het instrument belangstellingsregistratie worden in het voorgenomen organisatiebesluit vastgelegd. Heeft de reorganisatie betrekking op (een onderdeel van) het kernministerie dan stelt de SG het voorgenomen organisatiebesluit vast. Voordat de SG het voorgenomen organisatiebesluit vaststelt vraagt hij advies aan de directeur Bedrijfsvoering (feitelijk: hoofd P&O) en de directeur FEZ. Heeft het voorgenomen organisatiebesluit geen betrekking op (een onderdeel van) het kernministerie dan stelt het hoofd van dienst het voorgenomen organisatiebesluit vast. Hij doet dat pas na goedkeuring van de SG. De SG vraagt hiertoe advies aan de directeur Bedrijfsvoering (feitelijk: hoofd P&O) en de directeur FEZ.

2.6 FORMELE ADVIESAANVRAAG

Na het gereed komen van het voorgenomen organisatiebesluit vindt de formele adviesaanvraag aan de OR plaats.

Belangrijk voor een adviesaanvraag is dat daarin tot uitdrukking moet komen:

- de beweegredenen voor het voorgenomen organisatiebesluit;
- de personele gevolgen, en
- de wijze waarop met die gevolgen wordt omgegaan (artikel 25, derde lid, WOR).

2.7 VERANTWOORDING HOOFD VAN DIENST AAN SG

Na ontvangst van het formele OR-advies stuurt het hoofd van dienst het voorgenomen organisatiebesluit, via de directeur Bedrijfsvoering (feitelijk: hoofd P&O) aan de SG ter accordering. Hij zendt het advies van de OR en zijn reactie daarop mee.

1. De opgenomen functies in de onderdelen b en c worden in de praktijk vaak verwerkt in een zogeheten was-woordt lijst.

2.8 INLICHTEN DGO

Het DGO wordt geïnformeerd over een voornemen tot een reorganisatie. Desgewenst kan het DGO het voorgenomen organisatiebesluit agenderen ter bespreking. Het overleg in het DGO concentreert zich daarbij op de bijzondere rechtspositionele en sociale gevolgen van de reorganisatie voor de werknemers.

Dit komt ook tot uiting in de CAO Rijk: in § 26.2 van de CAO Rijk is opgenomen dat de voorzitter in het DGO met de vakbonden over belangrijke reorganisaties overlegt. Het overleg concentreert zich daarbij op de rechtspositionele en sociale gevolgen van de reorganisaties voor de werknemers. De voorzitter informeert de vakbonden daartoe over een voornemen tot een belangrijke wijziging in de organisatie.

2.9 VASTSTELLEN ORGANISATIEBESLUIT

Is de voorgaande procedure geheel doorlopen, dan stelt de SG of het hoofd van dienst het organisatiebesluit vast. De SG stelt het organisatiebesluit vast voor (onderdelen van) het kernministerie. Betreft het organisatiebesluit een dienst dan stelt het hoofd van de dienst het organisatiebesluit vast.

Indien het voorgenomen organisatiebesluit sterk gewijzigd is na de behandeling in het DGO, dan wordt opnieuw een formele adviesaanvraag bij de OR ingediend, en wordt de hierboven beschreven procedure opnieuw doorlopen.

Vanzelfsprekend ontvangen in ieder geval de betrokken werknemers en de OR bericht van het organisatiebesluit. Nadat het organisatiebesluit is vastgesteld, kan de werkgever de reorganisatie gaan uitvoeren.

2.10 SLEUTELFUNCTIES

Een sleutelfunctie is een functie, waarin benoeming kan plaatsvinden vooruitlopend op het reorganisatieproces. Er is dan sprake van een normale selectieprocedure. In het algemeen zal het functies betreffen als directeur, plaatsvervangend directeur of MT-lid; functies derhalve waaraan in het licht van het reorganisatieproces en tegen de achtergrond van de opbouw van de nieuwe organisatie specifieke eisen worden gesteld.

Bij elke reorganisatie zal bepaald moeten worden of sleutelfuncties noodzakelijk zijn, en zo ja, welke functies daarvoor aangewezen worden. Sleutelfuncties worden vooruitlopend op een reorganisatie vervuld, omdat zij een cruciale rol hebben bij de uitvoering van een reorganisatie. Uit de aard van de sleutelfunctie vloeit voort dat het bij sleutelfuncties niet om grote aantallen gaat en dat deze functies zich veelal aan de bovenkant van de organisatie bevinden. Of het hoofd van dienst bevoegd is tot de benoeming van sleutelfunctionarissen hangt af van zijn volmacht. Dit geldt ook voor hun benoeming in nieuwe functies bij de latere reorganisatie.

Op grond van het Besluit mandaat, volmacht en machtiging EZK 2019 is het benoemen van sleutelfunctionarissen vanaf schaal 15 voorbehouden aan de SG. Dat geldt zowel voor (onderdelen van) het kernministerie als voor de diensten.

Het benoemen op basis van voorgaande selectie van sleutelfunctionarissen hoeft niet te betekenen dat deze personen direct in de nieuwe functie benoemd moeten worden. Denkbaar is dat de oorspronkelijke werknemer de "oude" functie voorlopig blijft bekleden als continuïteitsmanager. De aangewezen sleutelfunctionaris fungeert dan als "kwartiermaker" (verandermanager) voor de nieuw op te zetten organisatie. Bij de plaatsingsprocedure of op een eerder bepaald moment, bijvoorbeeld direct na de vaststelling van het organisatiebesluit, wordt dan tot benoeming van de

sleutelfunctionaris overgegaan. De werknemer die de oude functie tot dan bekleedde krijgt, al dan niet onder aanvaarding van een andere functie, die oude taken op dat moment niet langer opgedragen. Er kan ook gekozen worden de sleutelfunctionaris (een deel van) zijn oude taken te blijven opdragen, tot het einde van de plaatsingsprocedure. Wordt, vóórdat de reorganisatie zelf een feit is, besloten tot benoeming van de sleutelfunctionaris(sen) in de nieuwe functies, dan dient het volgende daarbij in de afweging te worden betrokken. Bij benoeming van de sleutelfunctionaris zullen de desbetreffende taken - ter vermijding van twee personen op vrijwel dezelfde functie - niet langer aan de "oude" functionaris worden opgedragen. Aan de "oude" functionaris wordt direct of kort hierna een andere, passende functie aangeboden.

Het benoemen in sleutelfuncties, tijdelijk of definitief, vindt in overleg met de werknemer plaats en wordt vastgelegd in een detacheringsovereenkomst of een addendum op de arbeidsovereenkomst.

Rol DGO en OR bij de aanwijzing van sleutelfuncties

Met het DGO vindt overleg plaats over de soort en het aantal aan te wijzen sleutelfuncties. Het DGO en de OR worden betrokken bij de vaststelling van de eisen waaraan een te benoemen sleutelfunctionaris moet voldoen. Bij de benoeming van een hoofd van dienst, die tevens bestuurder is in de zin van de WOR, is het adviesrecht conform artikel 30, eerste lid, van de WOR van toepassing.

Het overleg over de aanwijzing van sleutelfuncties kan ook bij de start van de voorbereidende fase plaatsvinden. De werkgever verschaft in de globale beschrijving inzicht over de aan te wijzen sleutelfuncties.

Selectie

Bij het benoemen van sleutelfunctionarissen wordt gebruik gemaakt van een selectieprocedure. Hierbij wordt gekeken naar de meest geschikte kandidaat voor de functie. Selectiecriteria worden tijdig voor de selectieprocedure door de SG of het hoofd van dienst bekend gemaakt.

2.11 DE PLAATSINGSPROCEDURE

De plaatsingsprocedure kent de volgende stappen:

- 1) Instellen plaatsingsadviescommissie (PAC);
- 2) Informatiebrief (niet-) functievoelger met belangstellingsregistratie;
- 3) Plaatsingsplan;
- 4) Redelijk voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst;
- 5) Bedenkingenprocedure;
- 6) Instemming van werknemer op voorstel passende arbeid, bij voorkeur schriftelijk.

1) Plaatsingsadviescommissie

Het hoofd van dienst benoemt een plaatsingsadviescommissie (PAC). Deze commissie bestaat uit ten minste een voorzitter en een lid, ondersteund door een secretaris. Het is mogelijk een OR-lid als toehoorder aan de PAC toe te voegen. Hij fungeert als procesbewaker. De PAC heeft tot taak de werkgever te adviseren inzake de plaatsing. De PAC voert de belangstellingsregistratie uit en stelt een concept plaatsingsplan op. Dit is een advies van de PAC aan de werkgever. Wanneer een centrale PAC wordt ingesteld voor het kernministerie, benoemt de SG de PAC en adviseert de PAC aan de SG.

2) Informatiebrief (niet-)functievoelger met belangstellingsregistratie

Bij de start van de belangstellingsregistratie wordt aan de werknemers een informatiebrief verstuurd, waarin staat of zij op basis van de was-woordt lijst in het organisatiebesluit worden beschouwd als functievoelger of niet-functievoelger. Een functievoelger is een werknemer, die bij een reorganisatie zijn ongewijzigde of beperkt gewijzigde functie volgt naar een andere plek in de nieuwe organisatie. In de CAO Rijk staat dat het vaststellen van criteria voor functievoelgerschap bij

een beperkt gewijzigde functie plaatsvindt in het DGO. Aan de overtollige werknemers en aan de werknemers, van wie de functie is opgeheven, wordt meegedeeld dat zij worden beschouwd als niet-functievolger.

Het instrument belangstellingsregistratie wordt uitgevoerd door de PAC en wordt gehanteerd om inzicht te krijgen in wensen die bij functievolgers leven met betrekking tot andere functies dan de 'eigen', of 'uitwisselbare' functies. Daarnaast kan hiermee de belangstelling worden gepeild voor nieuwe functies waarin geen functievolgers (zullen/kunnen) worden geplaatst. Daarnaast nodigt de PAC de niet-functievolgers uit hun belangstelling schriftelijk kenbaar te maken voor de beschikbare functies. Ook de functievolgers worden in de gelegenheid gesteld om - naast hun belangstelling voor hun 'eigen' of 'uitwisselbare' functie - tevens hun belangstelling schriftelijk kenbaar te maken voor andere functies dan de functies waarvoor zij functievolgend zijn. Werknemers die hun belangstelling kenbaar hebben gemaakt worden in de gelegenheid gesteld om hun voorkeuren mondeling toe te lichten. Indien de PAC voornemens is te adviseren een werknemer op een andere functie te plaatsen dan waarvoor belangstelling is geuit, wordt de werknemer daarover door de PAC gehoord.

Is er voldoende zicht op de functievoorkeuren, kennis, ervaring, persoonlijke omstandigheden etc. van de werknemers, dan adviseert de PAC aan de werkgever over de (niet) plaatsing.

3) Plaatsingsplan

De PAC stelt op basis van de was-woordt lijst, de geuite belangstelling, de gevoerde gesprekken en de plaatsingsregels een concept plaatsingsplan op. Het concept plaatsingsplan is het advies van de PAC aan de werkgever. De PAC legt het concept plaatsingsplan ter besluitvorming voor aan het hoofd van dienst. Het concept plaatsingsplan bevat in elk geval:

- Een overzicht van de functies in de nieuwe organisatie.
- De namen van de werknemers die worden voorgesteld voor plaatsing op een functie.
- Een lijst met namen van werknemers waarvoor niet-plaatsing wordt voorgesteld en welke reden hieraan ten grondslag ligt.

Het hoofd van dienst stelt het plaatsingsplan vast. Op basis daarvan ontvangen de werknemers van het hoofd van dienst een redelijk voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst. Voor (onderdelen van) het kernministerie stelt de SG het plaatsingsplan vast.

4) Redelijk voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst

De plaatsingsprocedure kent als volgende stap het (op basis van het plaatsingsplan) schriftelijk doen van een redelijk voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst, namelijk door het aanbieden van een passende functie, dan wel door vast te stellen dat de werknemer de status van verplichte VWNW-kandidaat krijgt.

5) Bedenkingenprocedure

De werknemer krijgt een bedenktijd van 14 dagen om het voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst te aanvaarden.

- Als de werknemer dat wenst, zal de werkgever het voorstel aan de werknemer in een individueel gesprek toelichten.
- Gedurende de bedenktijd van 14 dagen kan de werknemer zijn bedenkingen tegen het voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst indienen.
- De instemming van de werknemer met het voorstel dient bij voorkeur schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

Ten behoeve van de behandeling van bedenkingen tegen het voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst wordt bij de volledige procedure bij (onderdelen van) het kernministerie verplicht gebruik gemaakt van de diensten van een centrale adviescommissie: de Adviescommissie bedenkingen voorstel wijziging arbeidsovereenkomst (Abvwa-commissie). Buitendiensten kunnen gebruik maken van de diensten van deze centrale commissie.

Het hoofd van dienst van een buitendienst kan ook een decentrale Adviescommissie bedenkingen voorgenomen (niet) plaatsing instellen. Bij de verkorte procedure is advisering door de (de)centrale Abvwa-commissie niet verplicht.

Komen de werkgever en de werknemer er – na de bedenkingenprocedure - samen niet uit over het voorstel tot wijziging, dan kan de werknemer en/of werkgever zich wenden tot het Rijksloket advies en bemiddeling arbeidszaken (RABA), via het RABA eventueel de geschillencommissie en/of de (kanton)rechter.

Centrale Adviescommissie bedenkingen voorstel wijziging arbeidsovereenkomst

De Adviescommissie bedenkingen voorstel wijziging arbeidsovereenkomst bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, een lid en een inhoudelijke secretaris vanuit de directie Bedrijfsvoering (HRM).

Binnen twee weken na ontvangst van de bedenkingen vraagt het hoofd van dienst advies aan de Abvwa-commissie. Hij zendt hiertoe alle op de zaak betrekking hebbende stukken en eventueel een schriftelijke reactie op de bedenkingen mee. In geval van een schriftelijke reactie wordt hiervan door het hoofd van dienst afschrift aan de werknemer gezonden. De Abvwa-commissie hoort de werknemer, tenzij deze heeft aangegeven hierop geen prijs te stellen.

De Abvwa-commissie kan na het horen nog nadere informatie inwinnen. Binnen zes weken na ontvangst van de bedenkingen adviseert de Abvwa-commissie aan het hoofd van dienst dat het voorstel tot wijziging arbeidsovereenkomst heeft gedaan. Van het advies ontvangt de werknemer een afschrift. Wanneer de SG het plaatsingsplan vaststelt, adviseert de Abvwa-commissie aan de SG.

Het is voor buitendiensten mogelijk een decentrale Abvwa-commissie in te stellen. Deze commissie en de leden moeten dan voldoen aan de eisen die ook aan de centrale commissie worden gesteld. De decentrale Abvwa-commissie stelt de eigen werkwijze vast op basis van het model van de centrale Abvwa-commissie. Zeker bij reorganisaties waar grote aantallen werknemers bij zijn betrokken kan een decentrale commissie de snelheid bevorderen.

Mogelijkheid voorprocedure

Indien een werknemer niet instemt met het voorstel tot wijziging kan de werkgever ervoor kiezen om over de bedenkingen voorafgaande aan het gesprek met de Abvwa-commissie in gesprek te gaan met de werknemer om te onderzoeken wat de aard van het verschil van mening is. Afhankelijk van de omstandigheden kan mogelijk een maatwerkoplossing gevonden worden. De werknemer kan zich in het gesprek door een derde laten bijstaan. Daarna kan de werknemer besluiten of hij zijn bedenking wil doorzetten.

Opschortende werking

De bedenkingenprocedure heeft opschortende werking voor de reorganisatie. Niet uit te sluiten is immers dat het voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst van degene die bedenkingen heeft, in verband staat met het voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst van anderen. Zou de wijziging van de arbeidsovereenkomst voor die anderen direct doorgang vinden, dan komt mogelijk de rechtspositie in gevaar van degene die bedenkingen heeft.

Omdat dit beginsel de voltooiing van de gehele reorganisatie soms kan vertragen, terwijl de bedenking de rechtspositie van anderen niet raakt, kan in het organisatiebesluit worden bepaald dat de voorstellen tot wijziging van de arbeidsovereenkomst worden geëffectueerd bij organisatieonderdelen waar geen bedenkingen zijn ingediend. Ook kan de aard van de bedenking zodanig zijn dat deze niet het voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst van anderen kan raken. In dat geval kan ook worden bepaald dat het uitvoeringsproces niet wordt opgehouden (bijvoorbeeld als de bedenking is gericht tegen de functiebenaming of tegen de afwijzing of onjuiste toepassing van een van de VWNW-voorzieningen).

In het voorgenomen organisatiebesluit moet worden opgenomen welke procedure wordt toegepast voor het behandelen van bedenkingen.

Plaatsing (einde plaatsingsprocedure)

Veertien dagen na de bedenktijd dan wel nadat de werkgever zijn beslissing na advies over de ingediende bedenkingen aan de betrokken werknemer(s) bekend heeft gemaakt, worden de voorstellen tot wijziging van de arbeidsovereenkomst uitgevoerd waardoor de plaatsingsprocedure tot een einde komt.

Tijdelijke werkorganisatie

Een tijdelijke werkorganisatie (TWO) biedt de mogelijkheid om, vooruitlopend op de vaststelling van het organisatiebesluit en de plaatsingsprocedure, te gaan werken volgens de beoogde werkwijze en/of structuur, en zo ervaring op te doen die van nut kan zijn bij het opstellen van het voorgenomen organisatiebesluit.

Over het werken met een TWO en de daarbij geldende spelregels dient overeenstemming te worden bereikt met het DGO.

Wanneer, vooruitlopend op de formele plaatsingsprocedure, gewerkt wordt met een TWO geldt daarbij in elk geval het volgende uitgangspunt:

de rechtspositie van de werknemer, zoals deze voor de werknemer van toepassing was op een peildatum voorafgaand aan de start van de TWO, is bepalend voor de uitgangspositie van de werknemer bij de plaatsing op basis van het vastgestelde organisatiebesluit.

2.12 PLAATSINGSREGELS

In dit onderdeel komen de regels aan de orde die gelden bij de totstandkoming van het plaatsingsplan. Deze regels zijn ook van belang bij het tot stand brengen van het (voorgenomen) organisatiebesluit.

Functie

De functie van de werknemer betreft het samenstel van de door de werkgever opgedragen en door de werknemer te verrichten werkzaamheden (definitie uit CAO Rijk).

In het spraakgebruik wordt zo'n samenstel van werkzaamheden veelal aangeduid met "individueel werkpakket" of "opgedragen werkzaamheden".

Het functieprofiel volgens het Functiegebouw Rijk (FGR) vormt het referentiekader voor het samenstel van opgedragen werkzaamheden. Het samenstel van werkzaamheden dat aan de werknemer wordt opgedragen is de concrete invulling van het functieprofiel dat voor hem van toepassing is.

Uit de nog op het bestuursrecht gestoelde jurisprudentie tot 1 januari 2020 van met name de Centrale Raad van Beroep blijkt dat een functie meer is dan een (organieke) functiebeschrijving of een functiebenaming. Voor het functiebegrip wordt in de bestuursrechtelijke jurisprudentie nauw aangesloten bij met name het element "samenstel van opgedragen werkzaamheden". Daar moet volgens de jurisprudentie een bepaalde bestendigheid in zitten en de betekenis hebbende omstandigheden waaronder de werkzaamheden moeten worden verricht zijn daarbij ook van belang. De plek in de organisatie waar de werkzaamheden moeten worden verricht wordt in de jurisprudentie specifiek genoemd.

Indien de ontwikkeling van de op het burgerlijk recht gestoelde jurisprudentie rondom het begrip 'functie' zoals omschreven in de CAO Rijk hiertoe aanleiding geeft, zal deze paragraaf hierop worden aangepast.

Funcatievolger

Een functievolger is een werknemer die bij een reorganisatie zijn ongewijzigde of beperkt gewijzigde functie volgt naar een andere plek in de nieuwe organisatie. Met beperkt gewijzigd wordt bedoeld dat de meerderheid van de taken terugkomt in de nieuwe organisatie. Het samenstel van de opgedragen werkzaamheden is bepalend voor de beslissing of sprake is van functievolgerschap en niet de benaming of omschrijving van de functie.

Was-wordt lijst

In het (voorgenomen) organisatiebesluit is een zogenaamde was-wordt lijst opgenomen, waarin wordt aangegeven:

- welke functies uitwisselbaar zijn;
- welke functies (vrijwel) ongewijzigd terugkeren;
- welke functies worden opgeheven;
- welke functies in aantal worden teruggebracht en leiden tot overtolligheid van werknemers.

Toepassing overtolligheidsvolgorde

Als er meer functievolgers zijn dan (uitwisselbare) functies in de nieuwe organisatie wordt via het afspiegelingsbeginsel de overtolligheidsvolgorde toegepast op basis van de regels die zijn opgenomen in bijlage 15 van de CAO Rijk.

Vaststellen van uitwisselbare functies en overtolligheidsvolgorde

De categorie uitwisselbare functies en de overtolligheid binnen een groep van uitwisselbare functies worden vastgesteld met de regels die zijn opgenomen in bijlage 15 van de CAO Rijk.

Verplichte VWNW-kandidaat

Bij een reorganisatie wordt een werknemer verplichte VWNW-kandidaat als hij geen functie meer heeft

- omdat zijn functie is vervallen;
- omdat hij binnen een groep van uitwisselbare functies overtollig is geworden;
- nadat hij met zijn werkgever tot de conclusie is gekomen dat de vervulling van de functie niet meer mogelijk is door de toegenomen reistijd door de verhuizing van de werklocatie naar een andere locatie.

Geen verplichte VWNW-kandidaat

Bij een reorganisatie wordt een werknemer geen verplicht VWNW-kandidaat als hij:

- de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt, maar nog wel een arbeidsovereenkomst met de werkgever heeft;
- zijn functie houdt;
- als functievolger een functie krijgt die minimaal dezelfde salarisschaal heeft als zijn voormalige functie. Hiervan kan alleen met instemming van de werknemer door de werkgever worden afgeweken.
- als niet-functievolger in de plaatsingsprocedure kan worden geplaatst in een passende functie.

Uit het organisatiebesluit kan worden afgeleid of er werknemers zijn die mogelijk de status van verplicht VWNW-kandidaat zullen krijgen.

Belangstellingsregistratie

De werkgever inventariseert met het oog op het plaatsingsplan de belangstelling van de functievolgers voor de verschillende uitwisselbare functies in de nieuwe organisatie.

Tevens inventariseert de werkgever de belangstelling van de niet-functievolgers (d.i. overtollige werknemers en werknemers waarvan de functie is vervallen) voor functies in de nieuwe organisatie die niet door functievolgers worden ingevuld.

Randvoorwaarden:

- De niet-functievolgers uit de lopende reorganisatie hebben voorrang op verplichte VWNW-kandidaten uit eerdere reorganisaties.
- Als een reorganisatie in tranches plaatsvindt, wordt de werknemer die in een tranche van die reorganisatie verplichte VWNW-kandidaat is geworden, meegenomen in de plaatsingsprocedure van de volgende tranche als zijn voormalige functie daarin terugkomt.
- Met het oog op een aanbod van de (vacante) functie aan de niet-functievolger wordt beoordeeld of sprake is van een passende functie.
Een passende functie is volgens de CAO Rijk een functie die naar het oordeel van de werkgever redelijkerwijs past bij de vooruitzichten, persoonlijkheid en de omstandigheden van de werknemer en waarvoor de werknemer de kennis en deskundigheid heeft om de functie te kunnen uitoefenen of deze binnen een redelijke termijn via scholing kan krijgen.
- De niet-functievolger is niet gehouden om een (vacante) functie in de nieuwe organisatie te aanvaarden die niet minimaal dezelfde salarisschaal heeft als zijn voormalige functie. Dit kan alleen met zijn instemming.

Plaatsingsplan

Na de belangstellingsronde wordt het plaatsingsplan op- en vastgesteld.

2.13 WIJZIGING ARBEIDSOVEREENKOMST

Redelijk voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst

Nadat het plaatsingsplan is vastgesteld, ontvangt de werknemer een schriftelijk voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst met de passende functie in de nieuwe organisatie dan wel over het verkrijgen van de status van verplichte VWNW-kandidaat.

De werknemer krijgt een bedenktijd van 14 dagen om in te stemmen met het voorstel. Als de werknemer dat wenst, zal de werkgever het voorstel aan de werknemer in een individueel gesprek toelichten.

VWNW-beleid

Voor het ministerie van EZK geldt het in hoofdstuk 14 van de CAO Rijk opgenomen VWNW-beleid. Het uitgangspunt van het VWNW-beleid is een sluitende aanpak om ander werk voor de werknemer te realiseren. De werkgever moet de werknemer naar ander werk begeleiden en de werknemer moet daaraan actief meewerken. Bij de begeleiding naar ander werk wordt onderscheid gemaakt tussen vrijwillige en verplichte VWNW-kandidaten, zoals volgt uit § 14.2 van de CAO Rijk. In deze paragraaf van de CAO Rijk zijn de start en de duur van het VWNW-begeleidingstraject beschreven.

De begeleiding naar ander werk kent vier opvolgende onderdelen: het VWNW-onderzoek, het VWNW-advies, het VWNW-plan en het VWNW-begeleidingstraject.

Het aanwijzen van een werknemer als verplicht VWNW-kandidaat is voor alle betrokkenen een ingrijpende maatregel. Open en zorgvuldige communicatie en het besef van een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de inspanningen bij de begeleiding naar ander werk, zijn daarbij belangrijke vereisten.

De VWNW-manager van de directie bedrijfsvoering, afdeling P&O, ondersteunt de begeleiding naar ander werk door aan de hand van het opgestelde VWNW-plan middelen en instrumenten beschikbaar te stellen en voert de regie op de inzet van de rijksbrede mobiliteitsorganisatie van UBR Personeel.

Duur van het VWNW-begeleidingstraject

Op het moment dat het VWNW-plan is vastgesteld en de voormalige functie niet meer wordt vervuld, begint voor de verplichte VWNW-kandidaat het begeleidingstraject.

Het VWNW-begeleidingstraject bestaat uit 3 opeenvolgende periodes van elk 6 maanden. Na elke 6 maanden vindt een tussenevaluatie plaats.

Als na deze 3 periodes nog geen passende functie is gevonden, begint een afrondende fase. Nadat een nieuw VWNW-advies is opgesteld, wordt in beginsel verder gezocht naar een passende functie.

Verplichtingen verplichte VWNW-kandidaten

Op grond van hoofdstuk 14 van de CAO Rijk heeft de VWNW-kandidaat de volgende verplichtingen:

- meewerken aan het VWNW-onderzoek;
- uitvoeren van het VWNW-plan;
- doorlopen van het VWNW-begeleidingstraject;
- aanvaarden van een passende functie.

Het ontslag van de VWNW-kandidaat

Indien tijdens de afrondende fase van het begeleidingstraject wordt geconcludeerd dat verdere begeleiding niet zinvol is, kan in overleg tussen partijen worden overgegaan tot ontslag met wederzijds goedvinden, zulks ter voorkoming van een ontslagprocedure.

Indien de werknemer een passende functie niet accepteert of zijn verplichtingen in het kader van het VWNW-begeleidingstraject niet nakomt, kan de werkgever dit aanmerken als verwijtbaar gedrag. Dit kan als uiterste consequentie hebben dat wordt overgegaan tot ontslag.

Geschillencommissie

De VWNW-kandidaat kan bij een verschil van mening met de werkgever naar de geschillencommissie. Het gaat hierbij om een verschil van mening over de volgende onderwerpen:

- de inhoud van het VWNW-advies
- de faciliteiten in het VWNW-plan
- het verlengen van een periode van zes maanden VWNW-begeleiding
- (een klacht over) de wijze waarop de werkgever de VWNW-begeleiding uitvoert
- een redelijke termijn voor de werknemer om na outsourcing te wennen aan de nieuwe situatie
- een te sluiten overeenkomst of de beslissing die de werkgever in de afrondende fase wil nemen.

3. DE VERKORTE REORGANISATIEPROCEDURE

De verkorte reorganisatieprocedure wordt toegepast indien op voorhand vaststaat dat er geen verplichte Van Werk Naar Werk-kandidaten worden aangewezen. Hierbij wordt door de werkgever gegarandeerd dat er geen verplichte Van Werk Naar Werk-kandidaten overblijven, er geen sprake is van verhuizing van de werklocatie naar een locatie op meer dan een half uur reizen van de oorspronkelijke locatie en weinig niet-functievolgers worden verwacht. Dergelijke situaties komen mogelijk voor bij het splitsen van dienstonderdelen, het ergens anders in de organisatie onderbrengen van een compleet dienstonderdeel, het opsplitsen van functies zonder krimp van het personeelsbestand of het aanbrengen van een extra hiërarchische laag in de organisatie.

Door te kiezen voor de verkorte reorganisatieprocedure verplicht de werkgever zich om elke betrokken werknemer een passende functie aan te bieden in de eigen organisatie. Dit is tevens het geval indien tijdens de plaatsingsprocedure onverwachts blijkt dat voor sommige werknemers geen passende (formatieve) betrekking beschikbaar blijkt te zijn.

De betreffende bepalingen uit de CAO Rijk en de WOR zijn van toepassing op de verkorte reorganisatieprocedure. Het betreft immers een reorganisatie.

3.1 HET ORGANISATIEBESLUIT

Net als bij de volledige reorganisatieprocedure wordt de verkorte reorganisatieprocedure uitgevoerd op basis van een organisatiebesluit. Wat daarvan in dit verband de inhoud is en in welke stappen het wordt voorbereid, staat hierna in chronologische volgorde beschreven.

3.2 GEEN VOORBEREIDENDE FASE

Omdat bij de verkorte procedure wordt gegarandeerd dat er geen verplichte Van Werk Naar Werk-kandidaten overblijven, er geen sprake is van verhuizing van de werklocatie naar een locatie op meer dan een half uur reizen van de oorspronkelijke locatie en weinig niet-functievolgers worden verwacht, wordt de voorbereidende fase overgeslagen.

3.3 PLAN TOT ORGANISATIEVERANDERING

De stap is het opstellen van een plan tot organisatieverandering. In dit document wordt de reorganisatie aangekondigd. Het bevat een schets van het doel en het tijdpad van de reorganisatie en de motivering van de keuze voor de verkorte procedure. Onderdeel van de motivering zal moeten zijn dat wordt voldaan aan de voorwaarde dat er geen verplichte VWNW-kandidaten overblijven en elke werknemer een passende functie krijgt in de organisatie.

Het plan tot organisatieverandering kan door de werkgever gecombineerd worden met het voorgenomen organisatiebesluit.

Heeft het plan tot organisatieverandering betrekking op (onderdelen van) het kernministerie dan krijgen de betrokken werknemers, na goedkeuring van de SG, bericht van het plan tot organisatieverandering. Het plan gaat verder in afschrift naar de OR en gelijktijdig door tussenkomst van de directeur Bedrijfsvoering (feitelijk: hoofd P&O) naar het DGO.

Heeft het plan tot organisatieverandering betrekking op een dienst, dan krijgen de betrokken werknemers bericht van het plan. Het plan gaat het in afschrift naar de OR en gelijktijdig door tussenkomst van de directeur Bedrijfsvoering (feitelijk: hoofd P&O) ter info naar de SG en het DGO.

Als in het kader van een reorganisatie een extern bureau wordt ingeschakeld (bijvoorbeeld om een organisatiebesluit te ontwerpen), is het op grond van artikel 25, eerste lid, onder n, van de WOR verplicht om de OR hierover advies te vragen. Het gaat hierbij om het verstrekken en formuleren van een adviesopdracht aan een deskundige buiten de onderneming.

3.4 VOORGENOMEN ORGANISATIEBESLUIT

Het maken van een voorgenomen organisatiebesluit is de volgende stap. Het bevat in elk geval de beweegredenen voor het voorgenomen organisatiebesluit, de personele gevolgen en de wijze waarop met deze gevolgen wordt omgegaan.

Voor (onderdelen van) het kernministerie stelt de SG het voorgenomen organisatiebesluit vast. Bij diensten stelt het hoofd van dienst het voorgenomen organisatiebesluit op.

3.5 FORMELE ADVIESAANVRAAG

Na het gereed komen van het voorgenomen organisatiebesluit vindt de formele adviesaanvraag aan de OR plaats.

Het hoofd van dienst stuurt het voorgenomen organisatiebesluit tegelijkertijd ter informatie naar – in elk geval – de SG, de directeur Bedrijfsvoering (feitelijk: hoofd P&O) en de directeur FEZ. Een eventuele voorlopige reactie van de OR op het eerdere plan tot organisatieverandering wordt meegestuurd.

3.6 INLICHTEN DGO

De directeur Bedrijfsvoering (feitelijk: hoofd P&O) stuurt het voorgenomen organisatiebesluit ter kennisneming naar het DGO. Desgewenst kan het DGO het voorgenomen organisatiebesluit agenderen ter bespreking. Het overleg in het DGO concentreert zich daarbij op de bijzondere rechtspositionele en sociale gevolgen van de reorganisatie voor de werknemers.

3.7 VASTSTELLEN ORGANISATIEBESLUIT

Als de SG of het hoofd van dienst het advies van de OR heeft ontvangen en nadat het voorgenomen organisatiebesluit is behandeld in het DGO, gaat hij over tot het vaststellen van het organisatiebesluit. Het hoofd van dienst kan soms pas na akkoord van de SG vaststellen.

Het hoofd van dienst stuurt afschriften van het besluit naar de OR, de SG, de directeur Bedrijfsvoering en de directeur FEZ. De SG stuurt deze afschriften naar de OR, de directeur Bedrijfsvoering en de directeur FEZ.

3.8 DE PLAATINGSPROCEDURE

In de verkorte reorganisatieprocedure is de werkgever niet verplicht een PAC in te stellen of een belangstellingsregistratie te houden.

Vóór een plaatsing ontvangt de werknemer een schriftelijk voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst, waarin de werknemer een passende functie wordt aangeboden. Hierbij kan ervoor gekozen worden een gesprek met de werknemer te voeren naar aanleiding van het voorstel.

Aan de werknemer wordt een periode van veertien dagen geboden om het voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst te aanvaarden. De instemming van de werknemer met het voorstel dient bij voorkeur schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Gedurende de bedenktijd van 14 dagen kan de werknemer zijn bedenkingen tegen het voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst schriftelijk indienen. In de verkorte procedure kan het hoofd van dienst gebruik maken van de diensten van een (decentrale) Abvwa-commissie, maar hij is daartoe niet verplicht. De doorlooptijd van de behandeling van de bedenkingen zonder Abvwa-commissie is acht weken. Voor de opschortende werking ervan geldt hetzelfde als bij de volledige reorganisatieprocedure.

Ingeval de werkgever en de werknemer er - na de bedenkingenprocedure - samen niet uitkomen over het voorstel tot wijziging, kan de werknemer en/of werkgever zich wenden tot het Rijksloket advies en bemiddeling arbeidszaken (RABA), via het RABA eventueel de geschillencommissie en/of de (kanton)rechter.

4. INDIVIDUELE GESCHILLEN

Gedurende het reorganisatieproces kan tussen de werkgever en de werknemer verschil van mening ontstaan over het voorstel tot wijziging van de arbeidsovereenkomst of andere onderwerpen. In een dergelijk geval kan de werknemer en/of de werkgever zich wenden tot het Rijksloket advies en bemiddeling arbeidszaken (RABA), via het RABA eventueel de geschillencommissie en/of de (kanton)rechter.

Indien er in het kader van het VWNW-begeleidingstraject sprake is van een meningsverschil tussen de werknemer en werkgever over een aantal onderwerpen rondom de begeleiding naar ander werk bij het VWNW-beleid, kan zowel de werknemer als de werkgever zonder tussenkomst van het RABA terecht bij de geschillencommissie. Het gaat hierbij om een verschil van mening over de volgende onderwerpen:

- de inhoud van het VWNW-advies;

- de faciliteiten in het VWNW-plan;
- het verlengen van een periode van zes maanden VWNW-begeleiding;
- (een klacht over) de wijze waarop de werkgever de VWNW-begeleiding uitvoert;
- een redelijke termijn voor de werknemer om na outsourcing te wennen aan de nieuwe situatie;
- een te sluiten overeenkomst of de beslissing die de werkgever in de afrondende fase wil nemen.

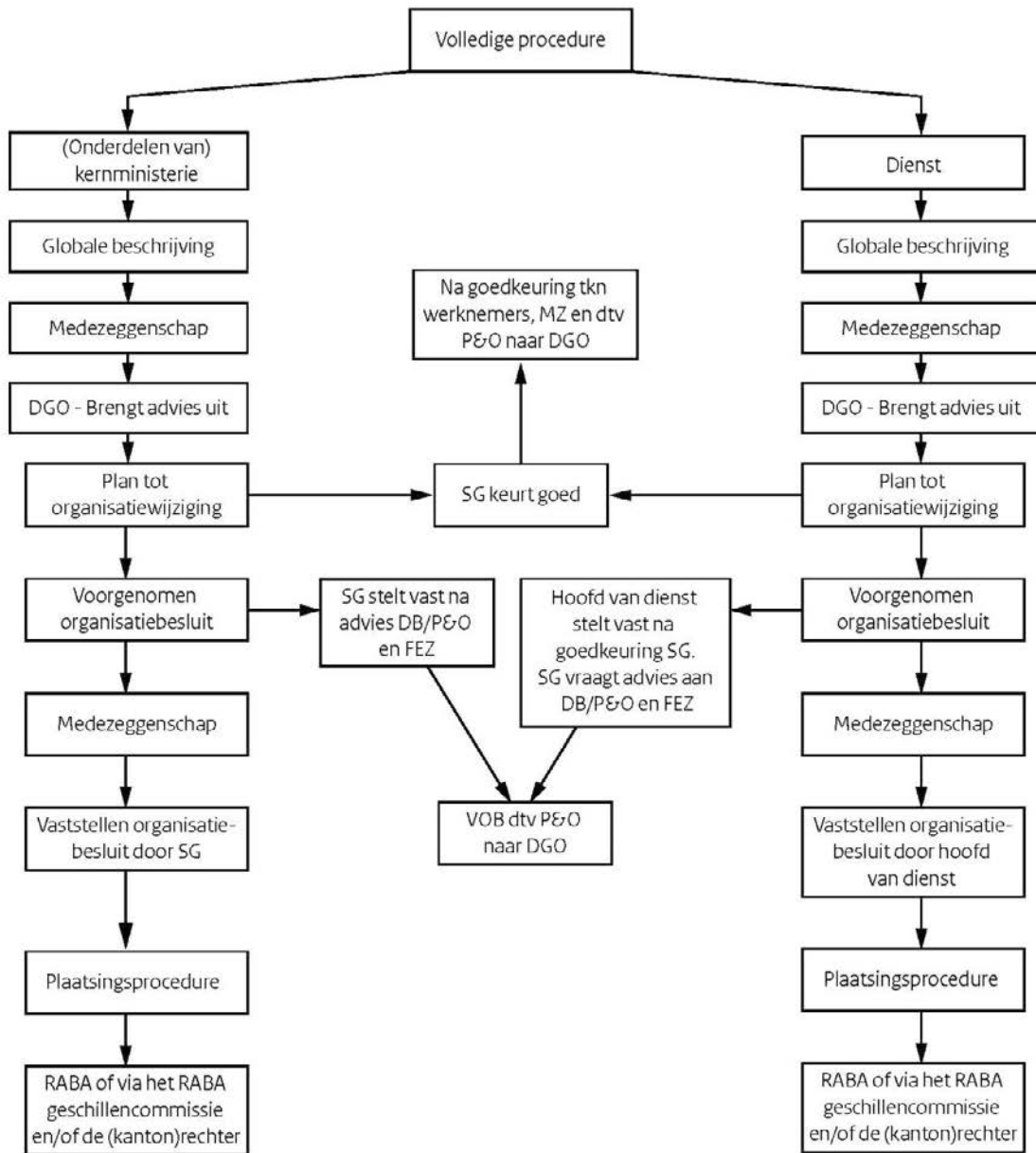
De werknemer of werkgever zijn niet verplicht om een geschil eerst voor te leggen aan het RABA of de geschillencommissie, alvorens dit bij de kantonrechter te doen. De uitspraak van de geschillencommissie is niet bindend. Als de werkgever een beslissing neemt die van de uitspraak van de geschillencommissie afwijkt, dan moet dit schriftelijk en gemotiveerd gebeuren.

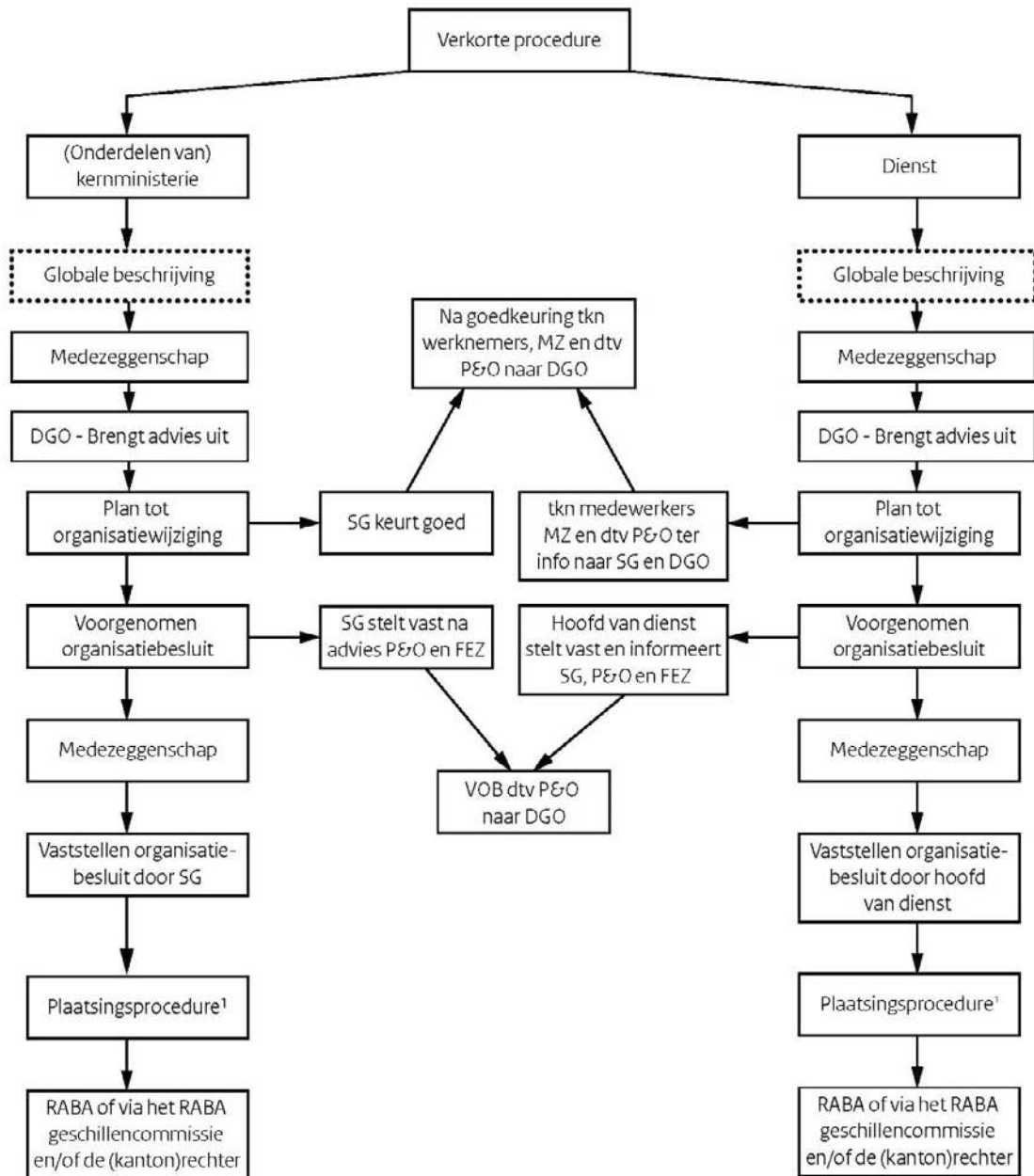
5. OUTSOURCING

Als de organisatie of een organisatieonderdeel wordt geprivatiseerd of verzelfstandigd, of als de werkzaamheden worden verplaatst naar een werkgever, die niet is genoemd in de CAO Rijk (= outsourcing van taken), is wettelijk bepaald dat de werknemers in de meeste situaties meegaan naar de nieuwe organisatie. In een dergelijk situatie spreekt de werkgever daarvoor met de centrales een sociaal plan af, om dit zo goed mogelijk te laten verlopen.

In een sociaal plan worden de uitgangspunten neergelegd, alsmede eventueel te treffen overgangsmatregelen. Onderdeel van deze overgangsmatregelen is in ieder geval een voorziening voor een negatief verschil in netto besteedbaar inkomen, indien dit als gevolg van outsourcing lager uitvalt dan bij het ministerie van EZK. In het algemeen wordt bezien in hoeverre "positieve" en "negatieve" verschillen tegen elkaar kunnen worden weggestreept. Aan de werknemers die overgaan naar de ontvangende organisatie wordt deze overgang tijdig tevoren kenbaar gemaakt. Zij ontvangen daartoe schriftelijke informatie over de door hen te vervullen functie, de van toepassing zijnde regelingen en overgangsmatregelen, alsmede de na outsourcing van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden.

Bijlage





① In de verkorte procedure is het niet verplicht om een PAC in te stellen, belangstellingsregistratie te houden, gebruik te maken van de centrale adviescommissie bedenkings voorstel wijziging arbeidsovereenkomst.

