

# Gemeenschappelijke verklaring betreffende telewerken

door de Europese sociale partners in de verzekeringssector

## I. Inleiding

Sinds de Europese sociale partners meer dan tien jaar geleden, op 16 juli 2002, de raamovereenkomst betreffende telewerken hebben gesloten, is telewerken steeds belangrijker geworden in de verzekeringssector. Informatie- en communicatietechnologie biedt tegenwoordig tal van mogelijkheden voor mobiel en flexibel werken. Telewerken biedt voordelen voor zowel werkgevers als werknemers.

Werkgevers kunnen profijt halen uit tevreden en gemotiveerde werknemers, terwijl werknemers voordeel hebben van flexibelere werktijden, geld en tijd besparen en minder stress hebben omdat ze zich minder hoeven te verplaatsen.

Telewerken kan beide partijen logistieke voordelen opleveren. Daarnaast helpt telewerken vervuiling verlagen door vermindering van het woon-werkverkeer. Dit heeft een positieve impact op het milieu en de samenleving. Telewerken vraagt een hoge mate van eigen verantwoordelijkheid van de werknemer.

Zoals blijkt uit de gemeenschappelijke verklaring betreffende demografie, erkennen de Europese sociale partners in de verzekeringssector het belang van een goed evenwicht tussen werk en privéleven. Daarom moedigen zij werkgevers en werknemers in de verzekeringssector aan om te overwegen telewerken te gebruiken als hulpmiddel dat het gemeenschappelijk belang dient. Aan de ene kant biedt het de werknemers een goed evenwicht tussen werk en privéleven en aan de andere kant biedt het de werkgevers gemotiveerd en flexibel personeel.

De Europese sociale partners beschouwen deze nieuwe manier van werken als essentieel voor een betere kwaliteit van leven op de werkplek en voor het verbeteren van de prestaties van bedrijven.

In deze gemeenschappelijke verklaring willen de sociale partners telewerken aanpakken en factoren benoemen die van belang zijn voor individuele of collectieve arbeidsovereenkomsten betreffende telewerken op nationaal of bedrijfsniveau.

Deze gemeenschappelijke verklaring behoort tot de categorie Verklaringen, zoals beschreven in Bijlage 2: *Typologie van de resultaten van de Europese sociale dialoog, van de mededeling van de Europese Commissie over het Partnerschap voor veranderingen in een uitgebreid Europa - Een grotere inbreng van de Europese sociale dialoog van 12 augustus 2004 (COM(2004) 557 definitief).*

Gebaseerd op de raamovereenkomst van 16 juli 2002 beschouwen de Europese sociale partners in de verzekeringssector het telewerk als een vorm van organisatie en/of uitvoering van het werk waarbij, met gebruikmaking van informatietechnologie in het kader van een arbeidsovereenkomst, werkzaamheden die gebruikelijk op de bedrijfslocatie van de werkgever worden uitgevoerd, op regelmatige basis buiten die bedrijfslocatie worden uitgevoerd. Met andere woorden, telewerken is een flexibele arbeidsregeling waarbij een werknemer zijn/haar werkzaamheden uitvoert vanaf een goedgekeurde werkplek anders dan de locatie vanaf waar de werknemer normaal gesproken zou werken.

Deze gemeenschappelijke verklaring is van toepassing op:

- Interne werknemers die regelmatig op afstand werken.
- Mobiele verkoopmedewerkers en schade-experts in rechtsgebieden waar arbeidsvoorwaarden geregeld door sociale partners geen onderscheid maken tussen mobiele verkoopmedewerkers en schade-experts enerzijds en overige werknemers anderzijds.

De toepasselijke nationale regelgeving moet in alle gevallen worden nageleefd.

Deze gemeenschappelijke verklaring is gebaseerd op en volledig in overeenstemming met de raamovereenkomst betreffende telewerken, ondertekend door de Europese sociale partners op 16 juli 2002.

De Europese sociale partners roepen zowel hun leden als belanghebbende partijen in de verzekeringssector op om hun eigen praktijken te onderzoeken in het licht van de volgende gemeenschappelijke verklaring.

## **Follow-up en volgende stappen**

### **Promoten van de gemeenschappelijke verklaring**

De sociale partners verbinden zich ertoe om vakbonden, organisaties en werkgevers in de verzekeringssector en daarbuiten met alle beschikbare middelen op de hoogte te stellen van deze gemeenschappelijke verklaring.

Zij zullen de relevante sociale partners op nationaal niveau stimuleren om deze gemeenschappelijke verklaring gezamenlijk te promoten en behandelen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren door gezamenlijke vergaderingen te houden over de inhoud, gezamenlijke presentaties te geven aan nationale overheden en andere relevante partijen, gezamenlijke studies of onderzoeken uit te voeren.

Waar mogelijk zal de gemeenschappelijke verklaring ook in andere officiële talen van de EU worden vertaald.

### **Monitoring van de gemeenschappelijke verklaring**

De gemeenschappelijke verklaring kan bijvoorbeeld worden gemonitord door vragenlijsten te sturen naar de leden van de Europese sociale partners of naar partijen in de verzekeringssector.

### **Publicatie van goede praktijken**

De sociale partners zijn voornemens de uitvoering van de gemeenschappelijke verklaring op te volgen door goede voorbeelden aan te halen betreffende telewerken van verschillende partijen in de verzekeringssector en EU-lidstaten in de bijgewerkte versie van het boekje *Combatting the demographic challenge in the insurance sector*.

## **II. Relevante factoren van telewerken**

### **1. Vrijwillig karakter**

Telewerken is vrijwillig voor de betrokken werknemer en werkgever. Telewerken kan vereist zijn als onderdeel van de oorspronkelijke functieomschrijving van een werknemer of het kan naderhand op vrijwillige basis worden afgesproken. Bepaalde types functieprofielen komen niet in aanmerking voor telewerken.

Als telewerken geen onderdeel uitmaakt van de oorspronkelijke arbeidsovereenkomst en de werkgever biedt de mogelijkheid van telewerken aan, kan de werknemer het aanbod aanvaarden of weigeren.

Echter, elke werknemer die aangeeft te willen telewerken, dient zijn/haar verzoek te rechtvaardigen. De werkgever kan akkoord gaan of weigeren, omdat uiteindelijk de werkgever bepaalt of telewerken nodig is en of het werk kan worden uitgevoerd via telewerken.

De voorwaarden waaronder werknemers op afstand werken, kunnen het beste vooraf worden besproken.

### **2. Arbeidsvoorwaarden**

De werkgever moet toezicht houden op de telewerkers om hen te ondersteunen in het proces.

Maar omdat er rekening moet worden gehouden met de specifieke aard van telewerken, raden de sociale partners hun leden aan om een specifieke aanvullende collectieve arbeidsovereenkomst en/of individuele overeenkomsten te sluiten voordat met telewerken wordt gestart, waarin de volgende zaken a) - i) worden vastgelegd:

#### **a) Frequentie**

Binnen het kader van toepasselijke wetgeving, collectieve arbeidsovereenkomsten, bedrijfsregels en individuele overeenkomsten, organiseert de telewerker zijn/haar werktijd binnen de grenzen en voorwaarden die onder toezicht van de werkgever zijn vastgelegd. Dit vraagt een bovengemiddelde eigen verantwoordelijkheid van de telewerker.

De (individuele) schriftelijke overeenkomst bevat de frequentie van telewerken, waar nodig de dagen waarop telewerken wordt uitgevoerd, de dagen en/of uren waarop de werknemer aanwezig moet zijn op het kantoor van de werkgever en de tijden of perioden dat de telewerkers bereikbaar moeten zijn en via welke middelen.

Het is belangrijk dat de werknemer niet geïsoleerd is van de rest van de werknemers van het bedrijf. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door hem/haar de mogelijkheid te bieden om regelmatig collega's te ontmoeten en hem/haar toegang te geven tot bedrijfsinformatie.

Er moet aandacht worden geschonken aan beschikbaarheid, gezien het belang van een goed evenwicht tussen werk en privéleven, en aan het bewaken van werktijden met betrekking tot telewerken. De voorwaarden voor werktijden moeten in overeenstemming zijn met bedrijfsregels, collectieve arbeidsovereenkomsten, nationale en Europese wetgeving.

#### **b) Gezondheid en veiligheid**

De werkgever is verantwoordelijk voor de bescherming van de gezondheid en veiligheid op de werkplek van de telewerker in overeenstemming met richtlijn 89/391 en alle relevante richtlijnen, nationale wetgeving en collectieve arbeidsovereenkomsten. Echter, gegeven de specifieke omstandigheden van telewerken, heeft de werkgever voortdurend ondersteuning nodig van de telewerker om aan deze plichten te voldoen.

De werkgever brengt de telewerker op de hoogte van het beleid aangaande gezondheid en veiligheid op de werkplek van het bedrijf, in het bijzonder de vereisten met betrekking tot beeldschermen. De werkgever moet de telewerker voorzien van de nodige middelen en instructies. De telewerker past de veiligheidsvoorschriften correct toe.

Ongevallen en bijna-ongevallen van telewerkers tijdens het werk moeten op dezelfde manier worden gerapporteerd als voor op kantoor werkzaam personeel.

Het is belangrijk dat telewerkers de mogelijkheid hebben om hulp te vragen bij een werkgerelateerde noodsituatie.

#### **c) Bescherming van gegevens**

De werkgever dient de nodige maatregelen te nemen, in het bijzonder met betrekking tot software, om ervoor te zorgen dat de gegevens worden beschermd die de telewerker gebruikt en verwerkt voor werkgerelateerde doeleinden.

De werkgever stelt de telewerker op de hoogte van alle relevante wetgeving en bedrijfsregels aangaande bescherming van gegevens. De telewerker is verantwoordelijk voor het naleven van deze voorschriften.

#### **d) Recht op toegang tot de werkplek**

Om te kunnen nagaan of de bepalingen aangaande gezondheid en veiligheid en bescherming van gegevens correct worden toegepast, hebben de werkgever, werknemersvertegenwoordigers en/of relevante autoriteiten toegang tot de telewerkplek binnen de grenzen van nationale wetgeving en collectieve

arbeidsovereenkomsten. Als de telewerker van thuis uit werkt, moet hij/zij voorafgaand op de hoogte worden gesteld en zijn/haar goedkeuring geven.

#### **e) Apparatuur**

Als algemene regel geldt dat de werkgever verantwoordelijk is voor het leveren, installeren en onderhouden van de benodigde apparatuur voor regelmatig telewerken, bijvoorbeeld wanneer telewerken verplicht is, tenzij de telewerker zijn/haar eigen apparatuur gebruikt. De werkgever is niet verantwoordelijk voor de apparatuur wanneer de telewerker zijn/haar eigen apparatuur gebruikt. Wanneer de werkgever voorziet in de apparatuur, moet de telewerker deze apparatuur beschermen. De werkgever voorziet op zijn beurt de telewerker van toepasselijke technische ondersteuning.

Wanneer telewerken regelmatig wordt uitgevoerd, vergoedt de werkgever (bijvoorbeeld als vast bedrag) werkgerelateerde kosten, in het bijzonder kosten gerelateerd aan communicatie. Dit is echter mogelijk niet het geval wanneer met telewerken is gestart op initiatief van de werknemer.

Het is daarom belangrijk dat werkgever en werknemer het onderling eens zijn over deze elementen..

De werkgever voorziet de telewerker van toepasselijke technische ondersteuning.

De werkgever is aansprakelijk, in overeenstemming met nationale wetgeving en collectieve arbeidsovereenkomsten, voor kosten voor verlies van en schade aan door de telewerker gebruikte apparatuur en gegevens.

De telewerker zorgt goed voor de apparatuur die hem/haar is verstrekt en verzamelt of verspreidt geen illegaal materiaal via het internet.

#### **f) Defecte apparatuur**

De telewerker moet de werkgever onmiddellijk op de hoogte te stellen in geval van defecte apparatuur of overmacht als gevolg waarvan de telewerker zijn/haar werk niet kan uitvoeren.

Als de telewerker niet kan werken vanwege een dergelijk voorval, is het raadzaam om van tevoren duidelijk af te spreken of en wanneer hij/zij verplicht wordt om op het kantoor van de werkgever te werken.

#### **g) Omkeerbaarheid**

Als telewerken geen onderdeel uitmaakt van de oorspronkelijke functieomschrijving, is de beslissing om over te gaan tot telewerken omkeerbaar op basis van een individuele en/of collectieve arbeidsovereenkomst. De omkeerbaarheid kan inhouden dat de werknemer weer gaat werken op het kantoor van de werkgever op verzoek van de werknemer of werkgever. De voorwaarden van deze omkeerbaarheid zijn vastgelegd in een individuele en/of collectieve arbeidsovereenkomst.

#### **h) Opleidingen**

Telewerkers hebben dezelfde toegang tot opleidingen en mogelijkheden voor loopbaanontwikkeling als vergelijkbare werknemers op kantoor van de werkgever en zijn onderworpen aan hetzelfde beoordelingssysteem als de andere werknemers.

Telewerkers krijgen passende opleiding die is toegespitst op de technische apparatuur waarmee zij werken en op de kenmerken van deze vorm van werken. De leidinggevende van de telewerker en zijn/haar directe collega's hebben mogelijk ook opleiding nodig voor deze vorm van werken en het beheer ervan.

#### **i) Algemene voorwaarden**

Telewerkers hebben dezelfde rechten, vastgelegd door toepasselijke wetgeving en collectieve arbeidsovereenkomsten, als vergelijkbare werknemers op het kantoor van de werkgever voor wat betreft arbeidsvoorwaarden. . Daarnaast hebben telewerkers ook dezelfde plichten als vergelijkbare werknemers.

De werkbelasting en prestatienormen van de telewerker zijn gelijk aan die van vergelijkbare op kantoor werkzame werknemers.

Personeelszaken moet betrokken zijn bij het proces om toezicht te kunnen houden op de telewerkers en hun dezelfde mogelijkheden voor loopbaanontwikkeling te bieden als andere werknemers.

### **3. Dekking van ongevallenverzekering**

De sociale partners erkennen het risico van werknemers die niet worden gedekt door een ongevallenverzekering in het geval van ongevallen op de telewerkplek. Nationale socialezekerheidsstelsels in de EU-lidstaten bieden verschillende beschermingsniveaus, maar soms kan het lastig zijn voor een werknemer om aan te tonen dat een arbeidsongeval thuis is gebeurd. Daarom raden de sociale partners in de verzekeringssector hun leden aan om passende stappen te ondernemen, zoals nagaan of aanvullende verzekering nodig is in het geval van ongevallen op een telewerkplek, rekening houdend met de nationale situatie.

### **4. Kwesties met betrekking tot collectieve rechten**

Telewerkers hebben dezelfde collectieve rechten als werknemers op het kantoor van de werkgever. Telewerkers worden niet belemmerd in hun communicatie met werknemersvertegenwoordigers.

Voor hen gelden dezelfde voorwaarden met betrekking tot deelname aan en kandidaatstelling voor verkiezingen van organen van werknemersvertegenwoordiging of voor het vertegenwoordigen van werknemers. Telewerkers worden opgenomen in berekeningen voor het bepalen van drempels voor organen van werknemersvertegenwoordiging in overeenstemming met Europese en nationale wetgeving, collectieve arbeidsovereenkomsten of praktijken. De vestiging waaraan de telewerker wordt verbonden om zijn/haar collectieve rechten uit te oefenen is vanaf het begin vastgelegd.

Organen van werknemersvertegenwoordiging s worden geïnformeerd en geraadpleegd over de introductie van telewerken waar Europese en nationale wetgeving of collectieve arbeidsovereenkomsten hierin voorzien.

Brussel, 10 februari 2015