

Bijlage 21: afspraken gebruik e-mail en internet

Afspraken gebruik e-mail

We sturen elkaar enorm veel e-mails. Met onderstaande algemene afspraken willen we van het medium e-mail een efficiënter en praktischer communicatiemiddel maken. De afspraken moeten ervoor zorgen dat e-mail zowel voor de zender als de ontvanger een haalbaar instrument blijft. In het verleden is er o.a. in de werven dienstverlening en in het MAT ter sprake gekomen dat er niet echt een kader was rond het gebruik van e-mail. Er wordt heel veel gemaïld, soms te veel, en de vraag kwam om hier wat richtlijnen rond uit te werken.



Bedenk eerst welk communicatiekanaal je best gebruikt.

Gebruik e-mail uitsluitend voor eenvoudige berichten waar je niet meteen een antwoord op verwacht. Voor dringende berichten gebruik je telefoon of chat.

Lees je e-mails 3 x / dag

Intern geldt volgende afspraak: we streven voor de administratieve profielen ernaar om e-mails drie keer per dag te lezen. Bijvoorbeeld: bij het begin van je werkdag ('s morgens), 's middags en een uur voor je naar huis vertrekt. Meer lezen mag uiteraard en is in sommige diensten en functies meer aan de orde dan in andere. In sommige situaties, bijvoorbeeld tijdens een dag vorming, kan het zijn dat de norm niet kan behaald worden.

Dit betekent dat het niet verplicht is om je e-mails non-stop te zitten opvolgen. Zo krijg je de kans om tussendoor aan andere zaken te werken, zonder constant gestoord te worden. Hierbij helpt het als je je notificaties uitschakelt, zo word je niet afgeleid. Verwacht dus ook niet dat jouw collega's je e-mail onmiddellijk lezen als je die verstuurt. Indien dringend, geef een belletje.

Doen – Delete – Doorschuiven - Delegeren

Verplicht jezelf bij het overlopen van je berichten om meteen te kiezen voor:

- Doen= meteen beantwoorden.
- Delete= weggooien (bv. spam).
- Doorschuiven= ik doe dit later.
- Delegeren= dit is niet voor mij, ik stuur de e-mail door naar de juiste dienst / collega en laat hen de e-mail behandelen.

Registratie inkomende en uitgaande post

Inkomende e-postberichten die werkgerelateerd zijn en die van belang zijn, hoe gering ook, voor dossiervorming of voor het beleid, dienen te worden afgedrukt en aan de algemeen directeur bezorgd om ingeschreven te worden in het register van inkomende en uitgaande post. De procedure is te vinden op MARTA.

Wie hoort bij 'aan', 'cc' en 'bcc'?

Een goed gebruik van 'aan', 'cc' en 'bcc' kan veel misverstanden en verloren tijd besparen. Een slecht gebruik kan ook de indruk wekken dat je iemand niet vertrouwt of dat je niet zeker bent van jezelf en jezelf wilt indekken.

- **Aan:** hierin plaats je de mensen van wie je actie of reactie verwacht. Dus liefst zo weinig mogelijk mensen.
- **CC:** (carbon copy) hierin plaats je de personen die op de hoogte moeten zijn, maar zelf niets hoeven te doen. **Hou deze lijst beperkt.**
- **BCC:** (blind carbon copy): gebruik BCC het best zo weinig mogelijk. BCC is wel nuttig als je een e-mail verstuurt naar verschillende ontvangers die elkaars e-mailadres niet mogen kennen (GDPR!). Voor interne mails gebruiken we dit niet.

Gebruik distributiegroepen

Er bestaan enkele distributiegroepen waarbij je meerdere collega's kan aanschrijven met één geadresseerde groep. Gebruik dit enkel wanneer alle geadresseerden de info dienen te ontvangen.

E-mails beantwoorden

- Probeer externe e-mails binnen de twee dagen actief te beantwoorden. Kan je niet onmiddellijk antwoorden op een vraag? Stuur dan een e-mail waarin je schrijft dat je de e-mail ontvangen hebt en zo snel mogelijk een antwoord zal formuleren. Zo weet de burger/collega dat je zijn vraag zal bekijken. (Tip: stel een standaardantwoord in als handtekening en gebruik deze wanneer het nodig is. Zo hoeft je dit niet altijd opnieuw te typen.). Zorg er dus voor dat e-mails niet (te lang) onbeantwoord blijven.
- Gebruik de knop 'allen beantwoorden' enkel als echt iedereen op de hoogte moet zijn van het antwoord.
- Gebruik de vooropgestelde handtekening (zie document op MARTA) met de standaardclausule

- Vermijd ballast. Stuur geen bedankmails achteraf, maar bedank vooraf.
- Uitgesteld verzenden: indien je 's avonds of tijdens het weekend je e-mailachterstand wil wegwerken, kan uitgesteld verzenden zeer van pas komen. Het zorgt ervoor dat de ontvanger in zijn/haar vrije tijd niet gestoord wordt (op een moment dat hij/zij sowieso al niet op kantoor is).
- Vermijd een ontvangst- of leesbevestiging in te stellen. Dit stoort de ontvanger dikwijls nog voor hij/zij de e-mail heeft gelezen.
- Hou bij het schrijven van een e-mail er rekening mee dat jouw bericht ook aan anderen doorgestuurd kan worden.

Gebruik geen e-mail ter vervanging van een persoonlijk gesprek, een officiële brief, ...

- E-mail vervangt de brief niet. De brief blijft de enige officiële reactie vanuit het bestuur.
- Gebruik e-mails nooit om kritiek te spuien of verwijten te geven: de lezer ziet jouw houding niet en hoort de toon niet die je gebruikt. Woorden worden snel verkeerd begrepen waardoor een (banale) opmerking kan uitgroeien tot een zwaar conflict.
- Als je zelf een stekelige e-mail ontvangt, geef dan niet meteen een stekelig antwoord. Laat er wat tijd over gaan, laat alles bezinken en antwoord op een later moment. Wacht eveneens voor je een e-mail die je in een kwade bui schreef te versturen. Wellicht ben je de volgende dag gekalmeerd en zie je dat je de boodschap ook rustiger kan formuleren.

Zorg voor continuïteit

- Beheer je samen met andere collega's een dienstmailbox? Spreek dan af wie er de e-mails beantwoordt en behandelt. Ben je afwezig? Duid dan iemand aan die in jouw plaats de dienstmailbox moet opvolgen.
- Ben je meer dan 1 dag afwezig? Gebruik dan de afwezigheidsassistent. Vermeld daarbij tot wanneer je afwezig bent en welke collega men kan contacteren als men een dringende vraag heeft. Bij een gebrek aan een ingestelde afwezigheidsassistent, kan de dienst ICT ingrijpen en een afwezigheidsassistent instellen. (TIP: De afwezigheidsassistent kan van thuis uit geïnstalleerd worden via de webmail.).
- Bij langdurige afwezigheid en in het kader van de dienstcontinuïteit moet de medewerker in kwestie relevante informatie, bestanden en professionele e-mails doorsturen naar zijn/haar plaatsvervangend collega. Je kan automatisch mails laten doorsturen naar collega's. Echter, stel dit niet manueel in maar vraag dit aan de ICT-dienst. Bij het opvolgen van automatisch doorgestuurde e-mails van collega's, wordt de afwezige collega in CC gezet zodat hij/zij bij terugkomst weet wat er mee is gebeurd.
- In uitzonderlijke gevallen bestaat de mogelijkheid dat de ICT-dienst zich toegang verschafft tot een mailbox van een personeelslid dat heel onverwachts langdurig afwezig is of uit dienst gaat en daarbij zich niet in de mogelijkheid verkeert om relevante informatie, bestanden en professionele e-mails door te sturen. Deze maatregel wordt uitsluitend genomen als dat van belang is voor de continuïteit van de dienst.

Bijlagen: vergeet de bijlage niet en probeer grote bijlagen te beperken

- Voeg eerst je bijlage toe en stel dan je e-mail op. Dan vergeet je deze niet.
- Beperk in de mate van het mogelijke het gebruik van grote bijlagen, zeker als je meerdere personen aanschrijft.
- Intern: spreek eventueel af waar je de bijlage plaatst op het netwerk of deel deze via OneDrive, Teams, Sharepoint ... (voorkeur)
- Extern: denk na of het versturen van grote bestanden effectief nodig is (bv. foto's verkleinen of beperken in aantal, ...). Indien nodig om echt grote bestanden te versturen, contacteer de ICT-dienst voor de best mogelijke oplossing te vinden.
- Heb je een bijlage met gevoelige info? Zie Marta: [To Mail or Not to Mail...?](#)

De e-mail zelf

- Herlees je eigen e-mail. Hiermee voorkom je heel wat fouten.
- Vul altijd het onderwerp in: kort, kernwoorden, type => de ontvanger kan snel oordelen waarover het gaat en wat verwacht wordt => snellere reactie.
Voorbeelden: Ter info: XXX | Vraag: XXX | Uitnodiging: XXX | Ter controle: XXXX | Ter goedkeuring: XXX
- Schrijf helder en gebruik korte alinea's zodat de ontvanger jouw mail snel kan lezen.
- Als jouw e-mail aan meerdere personen tegelijk is gericht, kun je in de inhoud het @-symbool met de voornaam gebruiken om mensen gericht aan te spreken (bv. @Jan, stuur je me...., @Klaartje, bekijk jij...)
- Geef aan tegen wanneer je antwoord op jouw e-mail verwacht. Dan kan de ontvanger zijn/haar werktijd plannen.
- Je kan de aanduidingen van graad van belangrijkheid (normaal, hoog, laag) en gevoeligheid (normaal, persoonlijk, privé, vertrouwelijk) gebruiken, maar gebruik ze correct! Niets werkt zo averechts als allemaal dringende e-mails.

Ook nog...

- Geef een derde geen toegang tot jouw e-mails.
- Forward geen e-mails als dit niet nodig is. Zeker niet als dit bedoeld is om de afzender in diskrediet te brengen.
- Stuur geen mopjes, kettingbrieven, video's, ... door die niets met het werk te maken hebben.
- Stuur ook geen provocerende e-mails of e-mails met erotische of pornografische inhoud of inhoud die de waardigheid van anderen in gevaar kan brengen (racistische of revisionistische mails, mails die discrimineren op basis van geslacht, seksuele geaardheid, beperking, godsdienst of politieke overtuiging).
- Stuur geen mails waarin wordt aangezet tot het plegen van strafbare pleiten, waarin er publiciteit wordt gemaakt voor diensten van seksuele aard of die verband houden met spelen en weddenschappen, verdovende middelen of vormen van fraude. Gebruik jouw werkmail niet om illegale zaken te regelen.
- Gebruik jouw werkmail niet om persoonlijke zaken te regelen.
- Gebruik jouw werkmail niet voor een professionele activiteit die niets te maken heeft met jouw opdracht als personeelslid.
- Gebruik geen mail om bepaalde zaken binnen het bestuur openlijk aan te klagen.

De wet over computercriminaliteit stelt nog andere zaken strafbaar. Gebruiken die in strijd zijn met deze wet, zijn logischerwijs ook verboden.

Afspraken gebruik internet

Vlug iets opzoeken voor jou persoonlijk? Dit mag, maar doe dit enkel in jouw pauzes. Zorg er ook voor dat je het netwerk niet overbelast, bv door muziek te streamen of bestanden te downloaden.

Wat mag niet?

- Vertrouwelijke info over het bestuur, de opdrachten of de medewerkers doorgeven.
- Bezoek geen erotische, pornografische websites of websites waarvan de inhoud de waardigheid van anderen in gevaar kan brengen (racistische of revisionistische sites, sites die discrimineren op basis van geslacht, seksuele geaardheid, beperking, godsdienst of politieke overtuiging).
- Gegevens verspreiden of downloaden die beschermd zijn door auteursrechten en die bij de wet beschermd zijn tegen schending.
- Gebruik het internet niet voor een professionele activiteit die niets te maken heeft met jouw opdracht als personeelslid of zelfs voor een illegale activiteit.

Gemeente/OCMW Anzegem kan op elk ogenblik de toegang tot bepaalde sites verbieden.

Sociale media

Ben jij actief op sociale media? Wat je doet of zegt, kan onze reputatie beïnvloeden, zowel positief als negatief. Je blijft immers altijd een medewerker van gemeente/OCMW Anzegem.

- Spreek je als medewerker niet kritisch uit over onze burgers, collega's, ...
- Wees loyaal tegenover gemeente/OCMW Anzegem, ook na de arbeidsuren. Als je een probleem wil aankaarten of kritiek hebt, doe je dat via de interne kanalen, niet via sociale media. Kritiek mag, maar we lossen dit graag intern op.
- Je mag, zowel tijdens als na de arbeidsrelatie, geen vertrouwelijke informatie van gemeente/OCMW Anzegem bekendmaken aan onbevoegden.
- Zie je vragen aan gemeente/OCMW Anzegem of zie je kritiek passeren? Geef dit dan door aan de Communicatiedienst. Zij kunnen hier dan gepast op reageren.
- Pas goed op met het vermengen van je persoonlijke en professionele leven. Hou er altijd rekening mee dat jouw persoonlijke mening geïnterpreteerd kan worden als de mening van gemeente/OCMW Anzegem. Vermeld dus zeker dat jouw mening niet noodzakelijk die van de gemeente/OCMW is.
- Gebruik van Tiktok is verboden maar kan wel gebruikt worden mits expliciete goedkeuring van het college/vast bureau en mits enkel op het extern netwerk
- Hoe raar het ook klinkt, een bericht versturen via WhatsApp is in principe veiliger dan per e-mail. Dat komt omdat de inhoud van de berichten is versleuteld (end-to-end-encryptie). Voorwaarde daarbij is wel dat je geen (automatische) back-up van je berichten in je Google Drive of iCloud opslaat (vinkje dus uitzetten!), want die opslag is onversleuteld - en daarmee weer onveilig.

Veiligheidsmaatregelen

De collega's van de ICT-dienst staan in voor de veiligheid van ons netwerk. Gebruik dan ook de toestellen en het materiaal dat zij aan je geven en verander niets zonder hun toestemming.

Nieuwe software installeren gaat alleen maar na toestemming van de ICT-dienst en het diensthoofd.

Documenten die je op je PC opslaat, zijn eigendom van gemeente/OCMW Anzegem en moeten dus steeds toegankelijk zijn. Er wordt ook aangeraden om de documenten op de servers/Sharepoint op te slaan en niet op je C-schijf. Zo ben je er zeker van dat er iedere nacht een back-up van je documenten wordt gemaakt.

Sla jouw paswoorden niet zomaar op, maar stop ze in een KeePass. De ICT-dienst kan je hiermee verder helpen.

Verlaat je de organisatie? Geef dan alle nodige info (gedeelde dienstpaswoorden via KeePass, login, documenten, ...) door aan je diensthoofd.

Draag zorg voor het materiaal dat je ter beschikking krijgt. Werkt iets niet naar behoren? Contacteer dan de ICT-dienst (via de helpdesk).

Virussen

Het personeelslid moet de geïnstalleerde beveiligingssoftware gebruiken en alle richtlijnen in dit verband opvolgen. Het personeelslid mag de beveiligingssoftware niet wijzigen of uitschakelen.

Bij het gebruik van eigen opslagmedia (cd-roms, dvd's, memorysticks, ...) op de ICT-infrastructuur van het lokaal bestuur, moeten deze vooraf gescand worden op virussen.

Het personeelslid mag nooit zelf proberen virussen te vernietigen. Bij vermoeden dient de medewerker zijn/haar toestel uit te schakelen en dienst ICT te verwittigen.

Je bent alert voor kwaadaardige software (virussen, Trojaanse paarden, spyware, ...) en internetcriminaliteit (internetfraude, phishing, social engineering, ...). Om te voorkomen dat je hiervan het slachtoffer wordt:

- Je verandert nooit de veiligheidsinstellingen op jouw computer (firewall, antivirus, ...)
- Je denkt steeds na over de context van het bericht (klopt het dat ik dit bericht ontvang van deze organisatie?)
- Je opent geen verdachte e-mails of bijlagen.

Verstuur geen kettingbrieven, virussen of valse virusmeldingen. Als je een virus of valse virusmelding ontvangt, waarschuw dan dienst ICT.

Controle

Gemeente/OCMW Anzegem kan op elk ogenblik algemene controles uitvoeren op het gebruik van het internet en jouw mailbox. Deze controles worden alleen maar uitgevoerd voor volgende redenen:

1. Het voorkomen van ongeoorloofde of lasterlijke feiten, feiten die strijdig zijn met de goede zeden of de waardigheid van een andere persoon kunnen schaden.
2. De bescherming van de belangen van het bestuur die een vertrouwelijk karakter hebben en het tegengaan van praktijken die ermee in strijd zijn.
3. De veiligheid en/of de goede technische werking van de IT-netwerksystemen, met inbegrip van de controles op de kosten die ermee gepaard gaan alsook de fysieke bescherming van de installaties van het bestuur.
4. Het naleven van de regels zoals vermeld onder 'afspraken gebruik e-mail en internet'.
5. Voorkomen van schending van om het even welke wettelijke bepaling, arbeidsovereenkomst, rechtspositieregeling of arbeidsreglement.

Gemeente/OCMW Anzegem zal bij deze controles je privéleven respecteren en niet verder gaan dan wat er nodig is.

Wat wordt er gecontroleerd?

Algemene info zoals

- de adressen van geraadpleegde websites
- de duur en het ogenblik van de verbinding
- het aantal en het volume van de uitgaande e-mails

Medewerkers van de ICT-dienst kunnen de schermen van de collega's overnemen. Dit kan niet beschouwd worden als toezicht en hiervoor moeten ze altijd toestemming vragen aan het personeelslid. Doen ze dit niet, dan stelt deze ICT-medewerker zich bloot aan de sancties zoals opgesomd in artikel 37 en 38 van het arbeidsreglement.

Onregelmatigheden?

Tonen deze controles geen enkele onregelmatigheid dan worden de gegevens onmiddellijk vernietigd. Tonen deze controles wel misbruik of onregelmatigheden dan worden deze gegevens gedurende een periode van 6 maanden in het bureel van de algemeen directeur bewaard.

Deze gegevens zullen dan worden verwerkt om ze dan aan een medewerker toe te schrijven (= individualiseren). Als deze gegevens inderdaad geen beroepsmatig karakter hebben, dan kan onderstaande gedaan worden:

- Gaat het over reden 1 t.e.m. 3 (zie hierboven) dan worden de verzamelde gegevens geïndividualiseerd zonder enige voorafgaande formaliteit of voorafgaand akkoord van het personeelslid (= directe individualisering).
- Indien de onregelmatigheid wordt ontdekt tijdens een controle die wordt uitgevoerd om na te gaan of de personeelsleden de geldende regels respecteren (punt 4 en 5), dan kunnen de gegevens pas geïndividualiseerd worden nadat de personeelsleden werden verwittigd (= indirecte individualisering).

Dan wordt volgende procedure gevolgd:

- voorlichtingsfase: het personeelslid worden ingelicht over het bestaan van de onregelmatigheid en gewaarschuwd dat als er een nieuwe onregelmatigheid wordt vastgesteld, de gegevens zullen geïndividualiseerd worden.
- individueel onderhoud: wanneer opnieuw een onregelmatigheid wordt vastgesteld en wanneer het personeelslid hiervoor verantwoordelijk wordt bevonden, dan wordt het personeelslid uitgenodigd voor een gesprek. Tijdens dit gesprek vermeldt het personeelslid, eventueel bijgestaan door een vakbondsafgevaardigde, zijn bezwaren tegen de vooropgestelde maatregel (sanctie) en geeft hij uitleg.

De logs (van rijksregister, strafregister, KSZ, ...) kunnen gecontroleerd worden.

Medewerkers moeten de reglementen van de portalen (rijksregister, strafregister, KSZ) actief lezen en toepassen.

Sancties

Naar aanleiding van elke inbreuk op deze richtlijnen kan het bestuur – na verloop van bovenstaande procedure – de nodige maatregelen treffen.

Hiervoor verwijzen we naar de rechtspositieregeling hoofdstuk 11 – titel 11) en het arbeidsreglement (hoofdstuk 10).

Opvolging

De naleving van deze richtlijnen zal opgevolgd worden door de Personeelsdienst. Bij deze dienst kunnen alle personeelsleden terecht voor eventuele vragen, opmerkingen, klachten of suggesties.

Het bestuur garandeert een strikt vertrouwelijke behandeling van klachten. Overleg met de betrokkene staat steeds hierbij centraal.