

BIJLAGE 4 – Richtlijnen inzake e-mail- en internetgebruik

Art. 1: Toepassingsgebied

Deze richtlijnen zijn van toepassing op alle werknem(st)ers in dienst van het Stadsbestuur van Borgloon

Deze richtlijnen zijn eveneens van toepassing op personen die niet met het gemeentebestuur verbonden zijn krachtens een arbeidsovereenkomst, maar die specifieke (tijdelijke) werkzaamheden verrichten binnen de onderneming (bv. Uitzendkrachten, ter beschikking gestelde werknemers, etc.).

De systeembeheerder zal onderworpen worden aan een strikte confidentialiteitsverplichting wat betreft de gegevens m.b.t. de werknemers waarvan hij/zij in het kader van de werkzaamheden kennis krijgt.

Art. 2: Toegang tot internet en e-mail

Enkel de personen aan wie het gemeentebestuur toelating heeft gegeven om gebruik te maken van internet en/of e-mail, kunnen over deze faciliteiten beschikken.

Het is het gemeentebestuur die bepaalt of een werknemer uit hoofde van zijn functie over voornoemde faciliteiten moet kunnen beschikken.

Art. 3: Aansprakelijkheden

Iedere werknemer die beschikt over toegang tot het informaticasysteem van het gemeentebestuur op welke wijze ook, is aansprakelijk voor het gebruik van deze systemen overeenkomstig de in dit document vervatte richtlijnen.

Het is iedere werknemer verboden om aan een derde persoon vreemd aan de organisatie toegang tot dit systeem te verschaffen, op welke wijze ook, behoudens voorafgaande toelating door de systeembeheerder of zijn/haar plaatsvervanger. In dat laatste geval blijft de werknemer ertoe gehouden zich voorafgaandelijk ervan te vergewissen dat deze persoon kennis heeft van deze richtlijnen. De werknemer maakt zich sterk dat deze persoon onderhavige richtlijnen zal naleven.

Gelet op het belang van een correcte toepassing van deze richtlijnen, komen partijen overeen dat elk gebruik van internet of e-mail in strijd met deze richtlijnen een fout uitmaakt. De werknemer is derhalve aansprakelijk voor de schade die wordt veroorzaakt aan de werkgever of derden tengevolge van het gebruik van internet of e-mail in strijd met onderhavige richtlijnen en in geval van bedrog, zware schuld en lichte schuld indien dit eerder gewoonlijk dan toevallig voorkomt.

Art. 4: E-mail

4.1 Gebruik van e-mail

Het e-mail systeem, net als elk ander informatica-systeem van de werkgever waartoe de werknemer toegang heeft, is in principe exclusief bestemd voor beroepsmatig gebruik in het kader van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst. **Een beperkt en occasioneel privé-gebruik van e-mail is naar analogie van het telefoongebruik, toegestaan op voorwaarde dat het geen gevolgen heeft voor de goede werking van het netwerk, de naam en faam van het stadsbestuur en de eigen productiviteit.**

Indien de werknemer van deze mogelijkheid gebruik maakt (privé-gebruik), dient de werknemer in het bericht in de mate van het mogelijk elke vermelding m.b.t. het gemeentebestuur weg te laten (zoals de automatische handtekening, etc.), en elke andere aanduiding te vermijden die de indruk zou kunnen wekken dat het bericht door het gemeentebestuur of onder haar toezicht en goedkeuring tijdens de uitvoering van de arbeidsovereenkomst werd opgesteld of verzonden.

Uitgaande privé-mail krijgt in "onderwerp" de duidelijke vermelding "PRIVÉ. De inkomende privé-mail wordt (indien hij wordt bewaard) duidelijk in een PRIVE-map opgeslagen. Deze map zal de naam "PRIVÉ" dragen en bevindt zich (vanaf installatie nieuw systeem, eind juni 2005) op de C-schijf. Deze map mag de 500 MB niet overschrijden.

De werknemer gaat ermee akkoord dat i.g.v. een plotse gebeurtenis zoals ongeval, ziekte de systeembeheerder de binnengekomen e-mails hetzij mag doorsturen naar een collega (deze instelling gebeurt via de server, dus zonder inzage van de mailbox), hetzij de mailbox mag inkijken teneinde de afzender tijdig een antwoord te kunnen sturen (deze keuze zal de werknemer kenbaar kunnen maken bij de ondertekening van de verklaring. Dit zal niet van toepassing zijn indien de werknemer in verlof is (zie daarvoor punt 4.3 – vakantie).

4.2 Verboden activiteiten inzake e-mail gebruik

Zonder limitatief te zijn, worden volgende activiteiten in ieder geval ten strengste verboden, zelfs in het kader van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst :

- het verspreiden van vertrouwelijke informatie m.b.t. de werkgever, zijn commerciële partners of de werknemers, tenzij dit vereist is voor de werkzaamheden van de werknemer in het kader van de arbeidsovereenkomst en, in dat geval, rekening houdend met de verbintenissen van geheimhouding die door het gemeentebestuur desgevallend onderschreven werden;
- het verspreiden van gegevens beschermd door het auteursrecht, in strijd met de wetten die het auteursrecht beschermen;
- het "doorsturen" van elektronische boodschappen zonder gewettigd professioneel doel, in omstandigheden die nadeel kunnen berokkenen aan de auteur van het oorspronkelijke bericht;
- elk gebruik van e-mail dat van aard is om de waardigheid van anderen in het gedrang te brengen, meer bepaald het verzenden van boodschappen inzake ras, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, leeftijd, handicap, geloof of politieke overtuiging van een persoon of een groep van personen;
- het gebruik van e-mail in het kader van een professionele activiteit die vreemd is aan de arbeidsovereenkomst van de werknemer met de werkgever;
- deelname aan "kettingbrieven";
- het verzenden van provocerende e-mails;
- het gebruik van e-mail om bepaalde situaties binnen de onderneming openlijk aan te klagen;
- het verzenden van e-mail waarin wordt aangezet tot het plegen van strafbare feiten;

- het verzenden van berichten die een publiciteit inhouden voor diensten van seksuele aard;
- het verzenden van berichten die beschouwd worden als pornografisch, van welke aard ook;
- het verzenden van berichten die een racistische of xenofobe boodschap inhouden of die als discriminerend, seksistisch, obscene, pornografisch, belasterend of bedreigend kan beschouwd worden;
- het verzenden van berichten die verband houden met spelen en weddenschappen, verdovende middelen of vormen van fraude.
- meer in het algemeen, elk gebruik van het e-mail systeem in het kader van een onwettige activiteit, welke ook;
- **Gebruik niet het gemeentelijk e-mail adres om grappen en rommelboodschappen te verspreiden (noch intern, noch extern). Er gaat heel wat kostbare tijd verloren met dergelijke mails. Tijd die door het bestuur betaald wordt.**

Bij twijfel aangaande de geoorloofdheid van het gebruik van e-mail dient de werknemer zich te wenden tot zijn/haar rechtstreekse overste.

Indien het e-mail systeem gebruikt wordt door werknemersvertegenwoordigers in het kader van de uitoefening van hun syndicale activiteiten, dient rekening te worden gehouden met de ter zake geldende gedragsregels. De werknemersvertegenwoordigers en de werkgever maken verdere afspraken omtrent het gebruik van e-mail voor de uitoefening van de syndicale activiteiten.

4.3 Richtlijnen e-mailgebruik

E-mailberichten kennen een groot aantal verschijningsvormen. Een bericht kan een officiële brief vervangen, maar evengoed een telefoongesprek of een post-it briefje. Het is steeds aan jou als ontvanger om de aard van een inkomend bericht in te schatten en er het gepaste gevolg aan te geven.

Hieronder wordt beschreven welk type berichten in ieder geval uit naam van het schepencollege een antwoord moeten krijgen en welke berichten je in eigen naam kan antwoorden.

Berichten die je zelf kan antwoorden

- Vragen om operationele informatie: openingsuren, vragen voor het toezenden van folders of brochures, inschrijvingen voor evenementen, e.d.
- Correspondentie met collega's bij andere besturen

Volgens het klassieke procesverloop

- Inkomende berichten die betrekking hebben op het gevoerde beleid van het gemeentebestuur krijgen altijd een formeel antwoord van het college.
- Berichten waarbij de afzender een klacht instuurt over dienstverlening van het gemeentebestuur.
- Alle bezwaarschriften

Deze berichten dienen onverwijld afgedrukt te worden en in de inkomende post gelegd. Aan de afzenders verzend je een ontvangstbevestiging, bv: "Wij hebben uw bericht goed ontvangen. Uw bericht werd bezorgd aan het college van burgemeester en schepenen".

Worden doorgestuurd naar de communicatiedienst

- Alle vragen van de pers. De informatieambtenaar coördineert de perscontacten en bepaalt wie best op een vraag van de pers antwoordt.

- Alle vragen die je dienst niet zelf kan beantwoorden, kun je doorsturen naar de informatieambtenaar, tenzij duidelijk is dat een andere dienst op de vraag kan antwoorden.

Opmaak

Enkele regels:

- Vul steeds het onderwerpveld in. Veel e-mailgebruikers negeren berichten zonder onderwerp.
- Behalve voor informele berichten gebruik je steeds een correcte en zo volledig mogelijke aanspreking: "Geachte heer Jansens", "Geachte mevrouw Peeters" ...
- Gebruik een volledige en uniforme ondertekening:

Voornaam Naam
 Functie
 Dienst
 Stadsbestuur Borgloon
 tel.:
 fax:
voornaam.naam@borgloon.be

Antwoorden

Beantwoord een e-mailbericht zo snel mogelijk. In ieder geval dezelfde dag. Als je niet onmiddellijk kan antwoorden, stuur dan een ontvangstbevestiging waarin je vermeldt wanneer je correspondent een definitief antwoord krijgt.

Blijf steeds hoffelijk, ook in antwoorden op brutale berichten.

Maak nooit opmerkingen over personen, enkel over onderwerpen.

Wees voorzichtig met symbolen, kleuren en speciale tekens. Deze zijn bij de ontvanger misschien niet leesbaar.

Vakantie

Op je eigen e-mailadres maak je een automatische vakantiemelding actief: "Ik ben afwezig van ... tot ... Dringende berichten kan je zolang sturen aan ... "(algemeen e-mailadres van de dienst of het e-mailadres van een collega).

Laat het algemene e-mailadres van je dienst (indien aanwezig) niet zonder beheerder tijdens een vakantieperiode. Als de persoon die verantwoordelijk is voor de het algemene e-mailadres met vakantie is, moet steeds een collega deze mails opvolgen.

Virussen

De IT-verantwoordelijke zal er zorg voor dragen dat de virusscan dagelijks wordt geüpdate. Dit neemt echter niet weg dat een virus zich zo snel kan verspreiden en dit vooraleer de dagelijkse update gebeurd is. Neem dus de hiernavolgende regels goed in acht.

- √ Laat uw NIEUWSGIERIGHEID VAREN en open niet zomaar klakkeloos elke e-mail;
- √ Miltjes waarvan de afzender u onbekend is of waarvan het onderwerp in een andere taal dan het Nederlands staat behandelt u met de nodige omzichtigheid. Verwittig liever eerst de IT-verantwoordelijke vooraleer de mail te openen;
- √ Hou de mogelijkheid van een virusinfectie open wanneer iets "plezant" gebeurt met de computer;
- √ Volg steeds de richtlijnen van de IT-verantwoordelijke. Het vergt veel meer werk om een geïnfecteerd netwerk terug operationeel te krijgen dan dat u een miltje verwijdert. Iemand die u echt wil bereiken en merkt dat u niet reageert zal u wel via een andere weg proberen te bereiken;

Kettingmails en hoaxes

Ga nooit in op verzoeken om een bericht naar je hele adresboek door te sturen. Meestal gaat het om hoaxes, valse viruswaarschuwingen. Stuur dergelijke berichten door naar de

systeembeheerder die zal beslissen of er al dan niet bijkomende maatregelen dienen genomen te worden.

Kettingmails hebben meestal slechts één doel: het verzamelen van zoveel mogelijk werkende e-mailadressen. Deze worden later gebruikt voor spamming (ongevraagd toesturen van reclamemails) of voor het verspreiden van virussen.

4.4 Controle e-mailgebruik

Een goede toepassing van regels, vergt een zekere controle. Door het onderschrijven van de richtlijnen neemt de gebruiker kennis van de controlemogelijkheden die het stadsbestuur ingebouwd heeft rekening houdend met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Algemeen toezicht

Op gezette tijdstippen zal er een anonieme registratie plaatsvinden van de mails die naar en vanuit de interne mailinglist verzonden worden. Kennisname van de inhoud van een e-mailbericht is niet toegestaan.

Individualisering

Indien in het kader van het algemeen toezicht vermoedens ontstaan van misbruik of onregelmatigheden zoals opgesomd in art. 4.2 kan/kunnen door de werkgever en/of de door haar aangestelde perso(o)n(en) de elektronische on-linecommunicatiegegevens die werden verzameld tijdens het algemeen toezicht, verwerkt worden om ze aan een geïdentificeerde of identificeerbare persoon toe te schrijven

Art. 5: Internet

Het gemeentebestuur neemt de goede wil van haar personeelsleden als uitgangspunt bij het aanbieden van internettoegang. De internettoegang is in principe dan ook voor iedereen zonder beperking. Bij onzorgvuldig gebruik of misbruik kan de gemeentesecretaris in overleg met het diensthoofd de toegang tot het Internet beperken.

Behalve de in dit document opgenomen richtlijnen is het gebruik van het Internet en van e-mail eveneens onderworpen aan de normale gedragscode die geldt in het gemeentebestuur. Los van de beperking van de internettoegang kan misbruik van het Internet en van e-mail aan bod komen tijdens de functioneringsgesprekken.

5.1 Gebruik internet

Het bestuur verschafft de werkne(em)m(st)ers toegang tot het internet voor professionele doeleinden (d.i. met het oog op de krachtens de arbeidsovereenkomst aan de werknemer toevertrouwde taken). Het is het bestuur dat hierover beslist rekening houdend met de functie van de werknemer. Deze faciliteit kan op elk ogenblik ingetrokken worden.

Het gebruik van internet is enkel voor beroepsdoeleinden toegelaten. **Een beperkt en occasioneel privé-gebruik internet is naar analogie van het telefoongebruik, toegestaan op voorwaarde dat het geen gevolgen heeft voor de goede werking van het netwerk, de naam en faam van het stadsbestuur en de eigen productiviteit.**

De werkgever behoudt zich het recht voor om op elk ogenblik de toegang tot bepaalde of alle sites te verbieden, waarvan de inhoud onwettig, beledigend of onaangepast zou zijn, of meer algemeen vreemd zou zijn aan de activiteit van de organisatie;

Wanneer de werknemer een "discussieforum" bezoekt, dient hij uiterste voorzichtigheid aan de dag te leggen met betrekking tot de achtergelaten informatie en berichten.

5.2 Verboden activiteiten inzake internetgebruik

Wanneer werknemers internet bezoeken, dienen zij volgende richtlijnen na te leven :

- Het internet kan niet aangewend worden om de hieronder – niet limitatief – opgesomde gegevens op te roepen, te visualiseren of op te slaan:
 - **Het is VERBODEN MP3's, screensavers, spelletjes enz. van het internet af te halen en te installeren**
 - gegevens die beschermd zijn door het auteursrecht, in strijd met de wetten die het auteursrecht beschermen
 - gegevens die van aard zijn om de waardigheid van anderen in het gedrang te brengen, meer bepaald inzake ras, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, leeftijd, handicap, geloof of politieke overtuiging van een persoon of groep van personen
 - gegevens die verband houden met een professionele activiteit die vreemd is aan de arbeidsovereenkomst van de werknemer met de werkgever
 - gegevens die beschouwd worden als pornografisch, van welke aard ook
 - gegevens die een publiciteit inhouden voor diensten van seksuele aard
 - gegevens waarin wordt aangezet tot het plegen van strafbare feiten
 - gegevens die een racistische of xenofobe boodschap inhouden
 - gegevens die verband houden met spelen en weddenschappen, verdovende middelen of vormen van fraude
 - gegevens die verband houden met een onwettige activiteit, van welke aard ook.

5.3 Controle

De werknemer aanvaardt dat door de werkgever controles worden uitgevoerd m.b.t. de bezochte sites rekening houdend met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Hij geeft zijn uitdrukkelijke toestemming voor het uitvoeren door de werkgever van controles m.b.t. de bezochte sites. Volgende controlemogelijkheden heeft het stadsbestuur ingebouwd:

- Het bestuur mag het gebruik van de elektronische communicatiemiddelen op een globale wijze controleren. Zo mag een globaal overzicht, eventueel per organisatorische entiteit, van de gedurende een bepaalde periode bezochte websites genomen worden, zonder daarin op enige wijze gegevens over het individueel gebruik op te nemen.
- Indien de systeemverantwoordelijke naar aanleiding van zijn/haar controletaken vaststelt dat één of meer gebruikers bewust of onbewust de veiligheid of de goede werking van het systeem in het gedrang brengen, mag hij deze gebruikers, na overleg met de secretaris, onmiddellijk identificeren en, indien nodig, contacteren om de problemen te verhelpen. Hij mag de activiteiten van deze gebruikers, indien noodzakelijk en na verwittiging, ook verder opvolgen om herhaling van het probleem te voorkomen.
- Indien de systeemverantwoordelijke ongeoorloofd gebruik vaststelt dat een misdrijf uitmaakt of op ernstige wijze de financiële of economische belangen van het bestuur in het gedrang brengt, kunnen de betrokken gebruikers verder, zonder verwittiging, gecontroleerd worden met het oog op het verzamelen van bewijsstukken.

- In andere gevallen van ongeoorloofd gebruik wordt een waarschuwingsprocedure in acht genomen die hoofdzakelijk tot doel heeft de medewerker(s) op de hoogte te brengen van een onregelmatigheid en van het feit dat in de toekomst systematische en individuele controle zal plaatshebben wanneer een nieuwe onregelmatigheid wordt vastgesteld.

De volgende procedureregels worden hierbij in acht genomen:

- a) de voor de onregelmatigheid verantwoordelijk geachte medewerker wordt uitgenodigd voor een gesprek;
- b) dit gesprek heeft plaats voor iedere beslissing of evaluatie die de medewerker individueel kan raken;
- c) het gesprek heeft tot doel de medewerker de kans te bieden zijn bezwaren met betrekking tot de voorgenomen beslissing of evaluatie uiteen te zetten en hem verantwoording te vragen over zijn gebruik van de hem/haar ter beschikking gestelde communicatiemiddelen.

Het bestuur zal de controles uitvoeren om redenen van netwerkbeheer en veiligheid. Het gebruik van communicatiemiddelen wordt, buiten de vermelde gevallen, niet systematisch op individuele wijze gecontroleerd.

Art. 6: Sancties

Mogelijke sancties zijn:

- a) al dan niet tijdelijke beperking in de toegang tot bepaalde communicatiemiddelen;
- b) tijdelijk of definitief verbod tot het gebruik van bepaalde communicatiemiddelen;
- c) betalen van de kosten voortvloeiend uit het misbruik;
- d) indien het misbruik een strafrechtelijk misdrijf uitmaakt kunnen de betrokkenen voor die feiten tevens gerechtelijk vervolgd worden, ongeacht eventuele schadevorderingen. De gemeente zal meewerken bij het opsporen van dergelijke misdrijven, en zal eventuele gebruikersgegevens en bestanden overmaken aan de gerechtelijke instanties wanneer hierom verzocht wordt;
- e) het inleiden van een tuchtprocedure.

Art. 7: GSM-gebruik

Het GSM-gebruik dient tot een minimum beperkt te worden en in die mate dat het geen invloed heeft op de uitoefening van het werk.

Art. 8: Klachtenprocedure

Indien je van oordeel bent dat je privacy geschonden werd, kan je een klacht indienen bij de Commissie ter bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (Privacycommissie), die terzake een onderzoeksbevoegdheid heeft.

Het contactadres is: Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer
Ministerie van Justitie
Waterloolaan 115 B
1000 BRUSSEL
02/542.72.00
E-mail : commission@privacy.fgov.be