

Noodprocedure: wat moet u doen bij technische problemen?

Deze noodprocedure bepaalt wat u moet doen wanneer u in de onmogelijkheid bent om aanwezigheidsregistraties uit te voeren.

Elke onderneming die haar verplichting niet kan vervullen, moet de volgende procedure volgen:

Samengevat

| Oorzaak van het technische probleem | Oplossing |
|---|--|
| Softwareleverancier (Track&Trace, badgelezer, ERP-planningstool...) | Contacteer eerst uw leverancier om samen met hem een oplossing te zoeken. |
| Externe derde partij (leverancier van internetverbinding, telefoonoperator, energieleverancier...) | U moet niets doen en hoeft geen aanwezigheidsregistratie meer uit te voeren voor die dag. De onbeschikbaarheid moet verifieerbaar zijn. |
| De dienst Checkinatwork is niet beschikbaar | U hoeft voor die dag geen aanwezigheidsregistratie uit te voeren. |
| Uw onderneming | <p>Probeer om de registratie via een ander kanaal te doen.</p> <p>Verwittig het contactcenter per telefoon of via het contactformulier.</p> <p>U krijgt automatisch een referentienummer toegekend.</p> <p>Registreer de werknemers op een papieren formulier voor aanwezigheidsregistratie.</p> |

Gedetailleerde procedure

1. Als u uw registraties uitvoert via een systeem dat afkomstig is van een softwareleverancier (Track&Trace, badgelezer, ERP-planningstool...), neem dan eerst contact op met uw leverancier. Ga na of het probleem niet veroorzaakt wordt door de software en of de leverancier het kan oplossen. Als het probleem veroorzaakt wordt door de software en uw leverancier kan het niet verhelpen, gaat u over naar stap 2.

2. Probeer de registratie via een ander kanaal in orde te brengen (onlinedienst via desktop of mobiel...). Bent u een onderaannemer? Bespreek dan op voorhand, wanneer u met uw medecontractant afspraken maakt over het registratiemiddel, dat het kanaal kan wijzigen wanneer het afgesproken middel niet bruikbaar blijkt te zijn.
3. Lukt de registratie via geen enkel kanaal?
 1. Als het probleem niet veroorzaakt wordt door u, door middelen die u ter beschikking stelt van uw onderaannemers, of, als u onderaannemer bent, ook niet door de middelen die u ter beschikking worden gesteld, maar te wijten is aan de infrastructuur (bijvoorbeeld: elektriciteitspanne, telefoon/internet buiten dienst...), dan bent u vrijgesteld van de verplichting om die dag aanwezigheden te registreren. U moet verder niets doen. De reden die u inroept om geen aanwezigheden te registreren kan eventueel geverifieerd worden door de bevoegde diensten.
 2. Anders belt u naar het contactcenter op het nummer **02 511 51 51**. De manier waarop u contact met hen kan opnemen, is afhankelijk van het tijdstip waarop u belt.

Tijdens de openingsuren

1. Druk 1 voor Nederlands.
2. Druk 5 voor 'Andere'.
3. Druk 6 om doorverbonden te worden met een agent.

De agent zal samen met u de eventuele oplossingen bepalen, of hij zal u een referentienummer geven waarmee akte genomen wordt van uw probleem.

Buiten de werkuren

U kunt ons bereiken via het [contactformulier](#). U ontvangt automatisch een referentienummer.

3. Stel een papieren aanwezigheidslijst op en vermeld het referentienummer dat u ontvangen heeft. Vermeld ook het nummer van de Aangifte van Werken en de datum. Voor iedereen die er werkt of zal werken noteert u naam, familienaam en rijksregisternummer of Limosanummer (L1). Dit is uw bewijs van aangifte en het bewijs dat uw werknemers geregistreerd zijn.

Opgelet!

Deze procedure geeft in geen geval een vrijstelling van aanwezigheidsregistratie voor die werkplaatsen waar de nodige infrastructuur (bijvoorbeeld: telefoonnetwerk, internetverbinding, elektriciteit...) altijd ontbreekt. Voor die werkplaatsen moeten de aangevende aannemers met hun onderaannemers een andere regeling afspreken om aan de verplichting tot aanwezigheidsregistratie te voldoen (bijvoorbeeld: op voorhand registreren, vanop afstand, via de onlinedienst Checkinetwork).