

GEVALSTUDIE: Module D4
HUMAN RESOURCES

Cursist: Patricia Stegen
Docent: Raf Daniëls



Graduaat Bibliotheekwezen Schooljaar 2008-2009
C.V.O. Vrije Leergangen Limburg - 3600 Genk

INHOUD

1. Opdracht	3
2. Inleiding	3
3. Werving	4
3.1 Strategisch plan organisatiebehoefte aan menskracht	4
Huidige bezetting voor publiekswerking	4
Planning HR	5
Aanpassen personeelskader: Hoeveel en Wanneer ?	5
3.2 Aantrekken nieuwe medewerkers.....	7
4. Selectie	8
4.1 Selectieproef	8
Examenprogramma.....	8
De jury.....	8
Besluit	8
5. Introductie	9
5.1 Een goed onthaalbeleid is een prima investering	9
Enkele tips voor een goede introductie	9
Praktische hulpmiddelen	9
Besluit	9
6. Algemeen besluit	10
7. Bijlagen	11
6.1 Dagplanner	11
6.2 Inlichtingsformulier	12
6.3 Job-analyse	15
6.4 Vacature	20
6.5 Takenpakket	24
6.6 Werkroosters.....	30
6.7 Artikel 'Een Warm onthaal voor medewerkers loont' (LOKAAL).....	33
6.8 Introductieprogramma nieuwe medewerker	35

1. OPDRACHT

Belicht 1 aspect van de HRM Structuur uit de cursus in functie van een organisatie naar keuze.

2. INLEIDING

Op 1 juli ll. ben ik begonnen als bibliotheekassistent in de openbare bibliotheek van Diepenbeek.

Het leek me voor de hand liggend dat ik het onderwerp voor mijn eindwerk op mijn werkplaats zou gaan zoeken.

Ik besloot om de eerste stap in het proces van HRM aan te pakken, werving en selectie.

Vanaf dat moment heb ik een hele tijd besteed aan observatie om een goed beeld te kunnen vormen van de structuur van onze dienst. Daarbij kwam ik tot een aantal vaststellingen die bruikbaar waren om uit te werken in dit eindwerk.

Daarop heb ik de volgende doelstellingen bepaald:

1. De OB van Diepenbeek werft competente medewerkers aan, die zich aanpassen aan de cultuur van de organisatie.
2. De OB streeft naar een werksfeer waarin medewerkers op een correcte manier het beste van zichzelf kunnen geven.

In hoofdstuk één bespreek ik probleemstelling en de mogelijke oplossingen bij wijze van werving.

Het volgende hoofdstuk handelt over de selectie van medewerkers.

In het laatste hoofdstuk komen een aantal methoden aan bod voor het introduceren van nieuwe medewerkers.

Zo kom ik tot een aantal conclusies die je kan nalezen in het algemeen besluit.

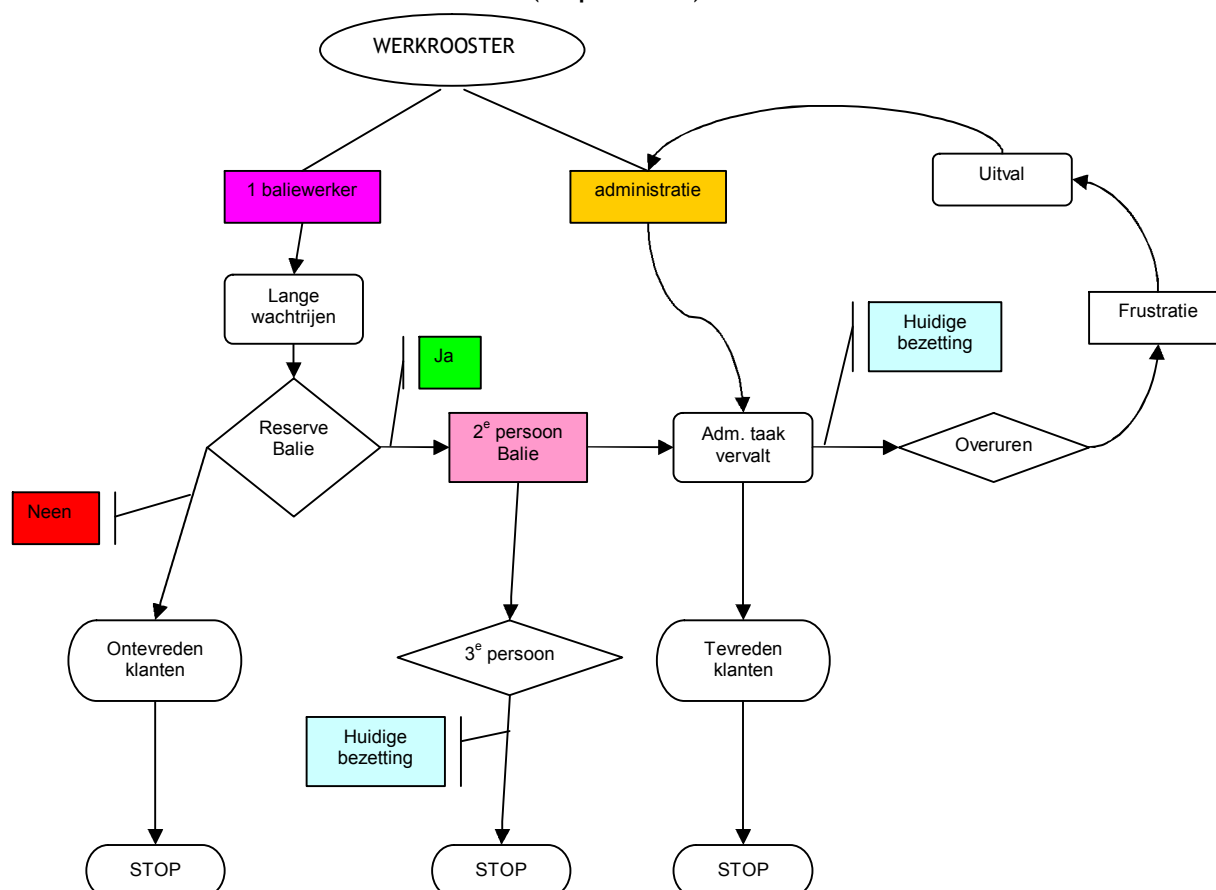
3. WERVING

3.1 Strategisch plan organisatiebehoefte aan menskracht

Huidige bezetting voor publiekswerking

Situatie

1 Baliemedewerker + Reserve uitleen (2^e persoon) + administratie.



WERKROOSTER

Probleemstelling

De 2e baliewerker in de functie van informatiebemiddelaar ('floorwalker') moet vaak al meedraaien om gewone uitleen correct en vlot te laten verlopen.

Mogelijke oplossingen

1. Een derde persoon als reserve inzetten op dit werkrooster lukt momenteel niet
Reden: te kleine personeelsbezetting (uitval door ziekte, terugname overuren uit het verleden, reorganisatie uitleenposten).
2. Reserve persoon uit de administratie halen → administratieve werkzaamheden worden op de lange baan geschoven (hetgeen al grotendeels gebeurd is).
3. Overuren voor de aanwezige baliewerkers (welke niet terug kunnen genomen worden) → Frustratie onder de nog aanwezige medewerkers → nog meer uitval.

Besluit:

Algemeen: momenteel worden dure overuren ingezet om standaarduren op te vullen (vicieuze cirkel).

Oplossing: nieuwe medewerker als 2^e baliemedewerker op piekuren.
Deze persoon is daarbuiten inzetbaar in de boekverzorging en/of voor het uitwerken van uitbreidingsactiviteiten.

Planning HR

Wat?

Een goede planning m.b.t. het arbeidspotentieel opmaken.

Hoe?

1. Beleid: Doelstellingen van de organisatie uitstippelen.

Vernieuwing door

- verhoging productiviteit]
- verbetering kwaliteit van de dienstverlening]
→ *competentiepeil van het personeel verhogen* → *beschikbare budgetten houden hiermee geen gelijke pas*

2. Praktisch:

Nieuwe indeling van de taken

- a. Er werd een Dagplanner opgesteld → zie bijlage 1
In een eerste werkoverleg werd het werken met 'timesheets' aangekondigd.
- b. In het volgende werkoverleg werd deze dagplanner geïntroduceerd.
Alle medewerkers worden verondersteld dagelijks hun dagplanner in te vullen gedurende een onbepaalde periode.
- c. Zij worden tevens verzocht een inlichtingsformulier in te vullen
→ zie bijlage 2.

Aanleren van nieuwe taken zoals: optreden als informatiemiddelaar en het introduceren van nieuwe gebruikers → Leren op de Werkvloer

Opdracht bibliothecaris

Medewerkers uitdagen om deel uit te maken van het veranderingsproces

- het strategisch doel inzichtelijk maken (medewerkers begrijpen alleen welke consequenties de veranderingen op operationeel vlak zullen hebben)
- heldere informatie en communicatie is van onschatbare waarde

Aanpassen personeelskader: Hoeveel en Wanneer ?

Met behulp van deze informatie werd een volledig takenpakket opgemaakt. In deze jobanalyse staan het aantal uren vermeld van de huidige toestand en een prognose voor het volgend jaar → zie bijlage 3.

Op die manier kon bepaald worden wat vraag en aanbod is.

Vraag: Hoeveel en wie hebben we in de toekomst nodig? → INSCHATTEN (jobanalyse)

Aanbod: wie hebben we? → INVENTARIS aan de hand van de inlichtingsformulieren en jobanalyse

Aanbod

<i>PERSONEELSSITUATIE 2008</i>			
	VTE	man	vrouw
<i>leidinggevend</i>			
bibliothecaris	1,00		1
dienstleider			
assistent-dienstleider	1,00		1
<i>technisch</i>			
bibliotheekassistent	2,94		4
bibliotheekbediende	0,29		1
<i>andere</i>			
administratief	0,16		1
collectie verzorgend	0,24		1
onderhoud	1,00		2
werklieden			
GECO's	1,00	1	
<i>totalen</i>	7,63	1	11
<i>aantal personen</i>		12	

Vaststelling: voor het goede verloop van de publiekswerking te garanderen moet al meer dan de helft (4,35 VTE) van het personeel ingezet worden.

Deze informatie werd doorgegeven aan de gemeentesecretaris omdat de steun van het hoger management noodzakelijk is voor het actief bevorderen en stimuleren van het HRM-beleid.

Het decreet op het Integraal Lokaal Cultuurbeleid (10 juli 2001) bepaalt dat de helft van het personeelskader moet ingeschaald worden op A en B-niveau. Daarom heb ik een ontwerp voor een vacature op B-niveau toegevoegd → zie bijlage 4

Ook een specifiek bibliotheekdiploma is niet langer een vereiste om in een bibliotheek te kunnen werken. Hierdoor kunnen mensen met andere specifieke competenties (zoals ICT, Public Relations, ...) de rangen komen vervoegen. Dit zou de bibliotheekwerking kunnen verrijken. Ik zeg zou en kunnen, want de ervaring leert dat dit niet altijd waar is. Vaak worden personen met specifieke competenties aangeworven omdat ze hoog gekwalificeerd zijn, maar dit wil niet altijd zeggen dat het ook de beste kandidaten zijn.

Onder competenties verstaan we het samenhangend geheel van kennis, vaardigheden en houdingen. De beste kandidaat vindt men in principe door te peilen naar de volgende competenties van de kandidaten:

Algemene beroepskennis, sleutelvaardigheden en zijn/haar houding in de maatschappij.

Sleutelvaardigheden verwijzen naar de vaardigheden, attitudes, persoonlijkheids- en gedragskenmerken die nodig zijn voor het uitoefenen van de beoogde functie.

Bijvoorbeeld:

Voor het aanwerven van een informatiebemiddelaar zijn de volgende vaardigheden onontbeerlijk: communicatieve vaardigheden, beslissingsvermogen, concentratievermogen, dienstverlenende ingesteldheid, kunnen omgaan met stress, leergierigheid, resultaatgerichtheid.



OP ZoEK NAAR EEN INKijk DIE WERKT? Duik in ONZE ONLINE BiB!

Bron: www.cultuurnet.be

4. SELECTIE

4.1 Selectieproef

Examenprogramma

bron: website Stad Beringen

Schriftelijk gedeelte

- Rapportering van een onderwerp dat verband houdt met de functie, en waarover de gegevens tijdens het examen aan de kandidaat worden bezorgd. Dit gedeelte staat op 30 punten.
- Praktische proef in verband met het bibliotheekwezen. Dit gedeelte staat op 60 punten.
- Test in verband met management en informatica. Dit gedeelte staat op 30 punten.

Mondeling gedeelte

- Evaluatie van de overeenstemming van het profiel van de kandidaat met de functie-inhoud en met het functieprofiel, evenals van zijn motivatie en van zijn interesse voor het werkterrein. Dit gedeelte staat op 80 punten.

De jury

De jury is samengesteld uit :

- twee bibliothecarissen van een voltijdse P.O.B.
- een deskundige informatica
- een gemeentesecretaris
- één van de juryleden is altijd een leidinggevende van eigen bestuur.

Besluit

Het is van groot belang dat de vragen van het examen nauw aansluiten bij de vacante functie die de nieuwe medewerker zal moeten invullen. Veel te vaak wordt echter een examenprogramma uitgeschreven met specifieke vragen over afgeleide onderwerpen.

Bijvoorbeeld:

Aan de ene kant staan 10 namen van auteurs en aan de andere kant 10 titels van romans, met als opdracht: plaats de auteur bij de juiste titel.

Personen die niet bezig zijn met de aankoop van dit deel van de collectie worden bijgevolg uitgesloten. Dit zou een goede vraag kunnen zijn als kandidaten gebruik mochten maken van een pc met internetaansluiting, aangezien ze dan kunnen aantonen dat ze weten waar de informatie gehaald moet worden.

Bovendien is er op elke werkvloer een pc ter beschikking. Men zou bijgevolg de vraag kunnen stellen: 'waarom zou men nog een examen afnemen zonder dit medium ter beschikking te stellen?'.

5. INTRODUCTIE

5.1 Een goed onthaalbeleid is een prima investering

Bron: LOKAAL 16-31 mei 2006 (zie bijlage 7)

In het jaar 2006 solliciteerde ik naar een betrekking bij het OCMW in Diepenbeek. Op het examen kregen we een artikel uit het tijdschrift 'LOKAAL' met als titel: 'Een warm onthaal voor medewerkers loont' voorgeschoteld. De Auteur Kris Dehamers is sectorverantwoordelijke lokale besturen bij het VVSG (Vereniging Vlaamse Steden en gemeenten).

'Op het vlak van onthaal is er nog steeds veel werk aan de winkel'.

Enkele tips voor een goede introductie

- Onthaal is IN:
enerzijds de broodnodige, eventueel wettelijke Informatie = I
(arbeidsreglement, onthaalbrochure, uitleg over de organisatiestructuur)
→ personeelsdienst
anderzijds is onthaal ook Netwerking = N
(leren kennen van de sleutelfiguren bij de uitoefening van de functie)
→ dienst zelf
- Een uniforme onthaalprocedure voeren voor iedereen (ook tijdelijke)
- Uitstippelen van een onthaaltraject van selectie tot de eerste begeleiding op de werkvloer (al dan niet via een peter/meterproject). De nieuwe medewerker maakt kennis met de organisatie, de dienst en de inhoud van de job.
- Individuele en collectieve onthaaldagen bieden ruimte voor informele ontmoeting. De medewerker krijgt op die manier de kans om vragen te stellen.
- Zorg voor een warm welkom.

Praktische hulpmiddelen

- Aanduiden van een personeelsverantwoordelijke binnen de eigen dienst
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid vereist een goede taakverdeling
→ zie bijlage 5
- Transparant beleid inzake werk- en verlofroosters hanteren
→ zie bijlage 6
- Gebruik van de dagplanner om de nieuwe medewerker op weg te helpen
- De nieuweling zich laten voorstellen bij het eerstvolgend werkoverleg
- Aanstellen van een peter/meter die de nieuwe medewerker gaat begeleiden
- Voorbeelden van onthaaldagen, en peter-meter-projecten vind je op http://www.vvsg.be/werking_organisatie/personeel/personeelendiversiteit/pages/onthaalbeleidmedewerkers.aspx → zie voorbeeld bijlage 8

Besluit

Enkel de beste kandidaat, die aangeworven wordt, is in staat voor zichzelf te zorgen, vindt blindelings zijn/haar weg in de organisatie en geraakt zonder veel problemen binnen de kortste keren ingewerkt. Het merendeel heeft echter een goede introductie nodig om langzaam maar zeker en met de juiste informatie en hulp van collega's ingewerkt te worden.

6. ALGEMEEN BESLUIT

De leidinggevende van de dienst weet wat er vanuit de praktijk nodig is op het gebied van HRM, vaak veel beter dan de personeelsdienst en het hogere management.

Dit maakt dat deze persoon een duidelijke medeverantwoordelijkheid heeft in het opstellen van een goed competentiebeleid.

Uit deze studie blijkt de noodzaak van het aanduiden van een HRM-verantwoordelijke binnen de eigen dienst, voornamelijk voor het beschikbaar stellen van de instrumenten. Daarnaast is het aangeraden lijnmanager(s) als hoofd van een afdeling aan te duiden die verantwoordelijk zijn voor de implementatie ervan in de dagelijkse praktijk.

Bij het aanleren van nieuwe methoden moet men rekening houden met een inlooperperiode van gemiddeld 6 weken. In deze tijd zouden medewerkers zich de nodige inzichten eigen moeten kunnen maken.

Bovendien is het belangrijk dat de juiste persoon op de juiste plaats ingezet wordt. Daarom is het van belang dat de taken duidelijk omschreven en verdeeld worden.

Daarna kan het personeelskader uitgebreid worden om de ontbrekende schakels in te vullen en de vernieuwing door te voeren.

Hierbij mag de belangrijkste missie niet uit het oog worden verloren: De openbare bibliotheek is behalve informatiecentrum ook ontmoetingsplaats.

Deze missie is echter nog niet genoeg bekend bij het personeel. Medewerkers moeten op een klantvriendelijke manier het persoonlijk contact met gebruikers bevorderen en onderhouden. In een kleinere gemeente als Diepenbeek is klantenbinding dan ook heel belangrijk. Vanuit dit standpunt mag niet vergeten worden dat nieuwe klanten alsook nieuwe medewerkers extra aandacht nodig hebben.

Een goed onthaal loont!

De mond-op-mond-reclame zal er verder voor zorgen dat het ledenbestand zal groeien en alle doelstellingen, die voorop werden gesteld, worden bereikt.

Het zou uiteindelijk mooi zijn als ik door het schrijven van deze gevalstudie een bijdrage kan leveren aan het competentiebeleid van het personeelsbeleid in Diepenbeek.

7. BIJLAGEN

6.1 Dagplanner



DAGPLANNER VOOR:

..... (naam)
 (datum)
 (gewerkte uren)

Tijd	Activiteit	Effectief
8.00
8.30
9.00
9.30
10.00
10.30
11.00
11.30
12.00
12.30
13.00
13.30
14.00
14.30
15.00
15.30
16.00
16.30
17.00
17.30
18.00
18.30

Gelieve dit formulier zo volledig en precies mogelijk in te vullen.

Doelstelling: Het maken van een jobanalyse; invullen van taken, verantwoordelijkheden en de relaties met andere functies.

De resultaten zullen verwerkt worden in een stroomdiagram.

Indien een rubriek te klein is, kan u uw antwoord op een afzonderlijk blad bijvoegen.

Naam medewerker

Vaardigheden

◆ *Informatiekennis*

.....

.....

.....

◆ *Beschikt u over andere bekwaamheden, waarvan u denkt dat deze bruikbaar zijn bij het uitoefenen van uw functie? Als dit het geval is kan u deze hier vermelden.*

.....

.....

.....

.....

Opleiding en Vorming

◆ *Gevolgde opleiding, training of vorming, waardoor u extra vaardigheden hebt verworven (tijdens uw loopbaan).*

Datum begin en einde	Aantal uren	Opleiding	Verworven vaardigheden

Algemeen

- ◆ *Zijn er sommige of meerdere taken waarmee je het moeilijk hebt om volledig of naar behoren uit te voeren? Wat zijn de redenen daarvoor? (bv te weinig kennis van de materialen / wetgeving / de juiste taakhoud of te weinig, verkeerd of defect materiaal)*

.....

.....

.....

.....

- ◆ *Zijn er afspraken / materiële dingen nodig om voor de toekomst ervoor te zorgen dat de taakuitvoering even goed of beter kan verlopen?*

.....

.....

.....

.....

- ◆ *Zijn er opmerkingen inzake veiligheid / algemene omstandigheden?
(bv uurregeling / werkdruk / te veel of te weinig verantwoordelijkheid)*

.....

.....

.....

- ◆ *Zijn er problemen en/of bedenkingen / verbeteringen wat betreft de relaties / samenwerking met eigen medewerkers en/of deze van andere diensten of externen?*

.....

.....

.....

Motivatie

- ◆ *Wat zijn de belangrijkste motieven bij het uitoefenen van uw functie?*

.....

.....

.....

- ◆ *Welke aspecten van de functie spreken u in het bijzonder aan?*

.....

.....

.....

- ◆ *Welke zijn volgens u de minder aantrekkelijke aspecten van de functie?*

.....

.....

.....

- ◆ *Zijn er bepaalde taken waarvoor je een bijzondere interesse en/of aanleg denkt of schijnt te hebben?*

.....

.....

.....

- ◆ *Zijn er bepaalde taken waarvoor je weinig of geen interesse en/of aanleg hebt?*

.....

.....

.....

- ◆ *Eventuele bijkomende elementen of gegevens die u van belang acht om uw motivatie te ondersteunen.*

.....

.....

.....

	HUIDIGE SITUATIE			VOORSTEL			VERSCHIL			
	aantal pers.	tot. u/week	tot. rubriek	u/week	aantal pers.	tot. u/week	tot. rubriek	aantal pers.	tot. u/week	tot. rubriek
A. Publieke dienst & Front-Office										
<u>1.1 Uitleenuren</u>										
maandag t/m vrijdag	2	46:00:00		23:00:00	1,5	34:30:00		-0,5	11:30:00	
zaterdag (125%)	3,75	10:00:00		3:00:00	1,25	3:45:00		-2,5	6:15:00	
zondag (200%)	6	24:00:00		4:00:00	4	16:00:00		-2	8:00:00	
onderhoud gebruikersbestand (update gegevens)		0:00:00		1:00:00	2	2:00:00		2	2:00:00	
inname en controle van ingeleverde materialen	7	3:30:00		0:30:00	0	0:00:00		-7	3:30:00	
			83:30:00				56:15:00		-	31:15:00
<u>1.2 Schooluitleenuren</u>										
Hoofdbib										
maandag t/m vrijdag	2	14:00:00		12:00:00	1	12:00:00		-1	2:00:00	
			14:00:00				12:00:00		-	2:00:00
Filiaal Lutselus										
maandag	1	6:00:00		6:00:00	1	6:00:00		0	0:00:00	
			6:00:00				6:00:00			0:00:00
Uitleenpost Rooierheide										
donderdag	1	4:30:00		3:30:00	1	3:30:00		0	1:00:00	
			4:30:00				3:30:00		-	1:00:00
<u>2.1 Informatiebemiddelaar (extra taak: dagelijks terugplaatsen materialen in de rekken)</u>										
maandag t/m vrijdag	0	0:00:00		23:00:00	1,5	34:30:00		1,5	34:30:00	
zaterdag (125%)	0	0:00:00		3:00:00	2,5	7:30:00		2,5	7:30:00	
zondag (200%)	0	0:00:00		2:00:00	2	4:00:00		2	4:00:00	

introductie nieuwe leners	0	0:00:00		1:00:00	7	7:00:00		7	7:00:00	
instructie leners (gebruik OPAC)	0	0:00:00		1:00:00	7	7:00:00		7	7:00:00	
			0:00:00				60:00:00			60:00:00
<u>2.2 materialen terugzetten</u>										
grote orde elke dinsdag 11.00 - 12.00	0	0:00:00		1:00:00	7	7:00:00		7	7:00:00	
wekelijks	7	35:00:00		1:30:00	7	10:30:00		0	24:30:00	
			35:00:00				17:30:00		-	17:30:00
<u>2.3 Promotie</u>										
PR o.a. netwerking, beurzen e.d.	3	3:00:00		1:00:00	1	1:00:00		-2	2:00:00	
thema tafels	0	0:00:00		1:00:00	1	1:00:00		1	1:00:00	
suggestielijsten gebruikers	0	0:00:00		1:00:00	1	1:00:00		1	1:00:00	
			3:00:00				3:00:00			0:00:00
<u>3. Kasboek</u>										
dagelijks beginbedrag aftellen	1	1:15:00		1:15:00	1	1:15:00		0	0:00:00	
wekelijks afrekening / storting bank	1	1:00:00		1:00:00	1	1:00:00		0	0:00:00	
			2:15:00				2:15:00			0:00:00
<u>4. Manings- en reservatiebrieven/IBL</u>										
IBL	1	3:00:00		3:00:00	1	3:00:00		0	0:00:00	
Maningsbrieven	1	3:45:00		3:45:00	1	3:45:00		0	0:00:00	
			6:45:00				6:45:00			0:00:00
TOTAAL RUBRIEK A			155:00:00				167:15:00		+	12:15:00

B. Back-office									
<u>1. Collectiemanagement</u>									
Collectievorming boeken volw. / jeugd	1	4:00:00	4:00:00	2	8:00:00	1	4:00:00		
Catalografie boeken + strips	1	13:00:00	13:00:00	1	13:00:00	0	0:00:00		
Collectievorming muziek	1	2:00:00	2:00:00	1	2:00:00	0	0:00:00		
Collectievorming film	1	2:00:00	2:00:00	1	2:00:00	0	0:00:00		
Catalografie Tijdschriften	1	4:00:00	4:00:00	1	4:00:00	0	0:00:00		
Catalografie muziek	1	12:00:00	12:00:00	1	12:00:00	0	0:00:00		
Catalografie film	1	8:00:00	8:00:00	1	8:00:00	0	0:00:00		
Controle bestellingen	1	2:00:00	2:00:00	3	6:00:00	2	4:00:00		
Boek- & avmverw. (nopje, barcode, uitleenbaar maken)	1	3:00:00	3:00:00	3	9:00:00	2	6:00:00		
Wieden & afvoer	1	5:00:00	5:00:00	1	5:00:00	0	0:00:00		
verwerking en ordening grijze lektuur	1	1:00:00	1:00:00	1	1:00:00	0	0:00:00		
administratie te herstellen materialen	0	0:00:00	1:30:00	2	3:00:00	2	3:00:00		
opstellen collectieprofiel	0	0:00:00	1:00:00	1	1:00:00	1	1:00:00		
	0	0:00:00	2:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00		
			56:00:00			74:00:00		+	18:00:00
<u>2. Administratieve taken</u>									
Postbehandeling	1	2:30:00	2:30:00	1	2:30:00	0	0:00:00		
Telefoonbehandeling	1	2:00:00	2:00:00	1	2:00:00	0	0:00:00		
Statistieken	1	0:15:00	0:15:00	1	0:15:00				
Controle facturen	1	1:00:00	1:00:00	2	2:00:00	1	1:00:00		
voorraadbeheer bureaumateriaal	1	1:00:00	1:00:00	1	1:00:00	0	0:00:00		
			6:45:00			7:45:00		+	1:00:00
<u>3. Communicatie</u>									
intern (mededelingen mail, mondeling)		0:00:00	1:00:00	1	1:00:00				
Postbehandeling		0:00:00	1:00:00	1	1:00:00	1	1:00:00		
website		0:00:00	1:00:00	1	1:00:00	1	1:00:00		
teksten infoblad e.d.	1	0:30:00	0:30:00	1	0:30:00	0	0:00:00		

leren op de werkvloer		0:00:00		0:30:00	7	3:30:00		7	3:30:00	
ICT		0:00:00		2:00:00	1	2:00:00		1	2:00:00	
			0:30:00				9:00:00		+	8:30:00
TOTAAL RUBRIEK B			63:15:00				90:45:00		+	27:30:00
C. Infrastructuur										
Onderhoud Hoofdbibliotheek	2	32:00:00		16:00:00	2	32:00:00		0	0:00:00	
Onderhoud Lutselus/14dagen	1	2:00:00		2:00:00	1	2:00:00		0	0:00:00	
Onderhoud Rooierheide/14 dagen	1	2:00:00		2:00:00	1	2:00:00		0	0:00:00	
Boek- & avmverzorging (plastificeren)	1	6:00:00		6:00:00	2	12:00:00		1	6:00:00	
Voorraadbeheer	1	2:00:00		2:00:00	1	2:00:00		0	0:00:00	
Logistiek	7	7:00:00		1:00:00	1	1:00:00		-6	6:00:00	
			51:00:00				51:00:00			0:00:00
D. Doelgroepenwerking - uitbreidingsactiviteiten										
Scholenwerking	1	1:00:00		1:00:00	2	2:00:00		1	1:00:00	
Lees 17	1	1:00:00		1:00:00	2	2:00:00		1	1:00:00	
introducties / instructies scholen	0	0:00:00		3:30:00	1	3:30:00		1	3:30:00	
Jeugdboekenweek (voorbereiding)	2	6:00:00		3:00:00	2	6:00:00		0	0:00:00	
Jeugdboekenweek (uitvoerend)	4	8:00:00		2:00:00	3	6:00:00		-1	2:00:00	
Bibliotheekweek (voorbereiding)	3	9:00:00		3:00:00	2	6:00:00		-1	3:00:00	
Bibliotheekweek (uitvoerend)	5	10:00:00		2:00:00	3	6:00:00		-2	4:00:00	
Muziekweek		0:00:00		0:15:00	1	0:15:00		1	0:15:00	
Week v/d Smaak, Voorleesweek		0:00:00		0:15:00	1	0:15:00		1	0:15:00	
Seniorenwerking		0:00:00		5:00:00	1	5:00:00		1	5:00:00	
			35:00:00				32:00:00		-	3:00:00

E. Projectplanning (modernisering bib)									
collectie omzetten naar ZIZO (= 600 uren)		0:00:00		11:30:00	2	23:00:00		2	23:00:00
toekennen thema's aan prentenboeken zizo		0:00:00		4:00:00	1	4:00:00		1	4:00:00
voorbereiding RFID (aanbrengen tags)		0:00:00		6:00:00	2	12:00:00		2	12:00:00
voorbereiding RFID (studie, prospectie)		0:00:00		3:00:00	2	6:00:00		2	6:00:00
opkuisen catalogus		0:00:00		2:00:00	1	2:00:00		1	2:00:00
			0:00:00				39:00:00		+ 39:00:00
F. HRM									
Overleg bibliothecaris / assistent	0	0:00:00		1:00:00	2	2:00:00		2	2:00:00
Personeelszaken	1	2:00:00		2:00:00	2	4:00:00		1	2:00:00
voorbereiding werkoverleg	0	0:00:00		1:00:00	1	1:00:00		1	1:00:00
werkoverleg	0	0:00:00		1:00:00	7	7:00:00		7	7:00:00
verslag	0	0:00:00		1:00:00	1	1:00:00		1	1:00:00
			2:00:00				15:00:00		+ 13:00:00
G. LEIDINGGEVEND									
beleidsplanning		1:00:00		1:00:00	1	1:00:00		1	0:00:00
financieel beleid opmaak begroting		1:00:00		1:00:00	1	1:00:00		1	0:00:00
financieel bel.: budgetbeheer (coll.,...)	1	1:00:00		1:00:00	1	1:00:00		0	0:00:00
teamoverleg met dienst vrije tijd	1	2:30:00		2:30:00	1	2:30:00		0	0:00:00
vergaderingen verenigingen	1	2:00:00		2:00:00	1	2:00:00		0	0:00:00
beheerraad	1	1:00:00		1:00:00	1	1:00:00		0	0:00:00
voorbereiding RFID		0:00:00		2:00:00	1	2:00:00		1	2:00:00
beheer infrastructuur	1	1:00:00		1:00:00	1	1:00:00		0	0:00:00
			9:30:00				12:30:00		+ 3:00:00
Totaal u / week (zonder verloven / ziekte)			315:45:00				407:30:00		+ 91:45:00

bron: website Stad Beringen

Het gemeentebestuur van Diepenbeek werft aan:
Dynamische, sociale en gemotiveerde kandidaten voor volgende vacature

bibliothecaris - niveau B - voltijds prestaties - in statutair verband

Ligt jouw passie in de culturele sector?

*Ben jij een bruisende persoonlijkheid die bovendien met enthousiasme en service gericht werkt?
Wij bieden jou een verantwoordelijke en uitdagende functie in een gedreven en creatief team.*

1. FUNCTIE - INHOUD

Leidinggevende taken

U ondersteunt en vervangt de hoofdbibliothecaris bij o.a. voorbereiden, uitvoeren en evalueren van diverse taken en projecten:

- verantwoordelijk voor de organisatie, de coördinatie, de werkplanning, de voortgang van de werkzaamheden en de resultaten van de bibliotheek.
- verantwoordelijk voor het personeelsbeleid binnen de bibliotheek (werkverdeling, verlof-regeling, overurenregistratie, enz.).
- verantwoordelijk voor het houden van functioneringsgesprekken en voor de personeelsbeoordeling van de medewerk(st)ers van de bibliotheek.
- Coördineren en opvolgen van alle taken.
- verantwoordelijk voor de aan de dienst toevertrouwde budgetten zowel wat betreft de begrotingsvooruitzichten als de opvolging ervan.
- Opvolgen van wetgeving, documentatie en literatuur.
- stimuleren gebruik bibliotheek door bevolking, scholen, jongeren, ... via aangepast aanbod, zorg dragen voor een optimale interne communicatie- en informatievoorziening.

Controlerende taken

- Toezicht op de uitleenposten.
- Toezicht op de diverse afdelingen.
- Houden van toezicht op de taken in uitvoering.
- Waken over de kwantiteit en de kwaliteit van de geleverde diensten.
- Toezicht houden op de publieke dienstverlening.
- Toezicht op het efficiënt functioneren van de informatica.
- Controle van het onderhoud.
- Controle van de ondersteunende administratieve taken.

Communicatieve taken

In samenspraak met de bibliothecaris :

- Intern werkoverleg met de medewerk(st)ers van de bibliotheek :
o.a. personeelsvergaderingen.
- Contacten met interne en externe diensten.
- Contacten met individuele bibliotheekgebruikers i.v.m. zeer specifieke vraagstelling.
- Contacten met het sociaal-culturele veld.

Uitvoerende taken

Administratieve taken

- Opmaken van bestelbons.
- Statistiekenbeheer.
- Opstellen van het jaarverslag.

Kasadministratie

- Dagelijks maken van kassa bibliotheek

Technische taken

- Collectievorming, o.m.
 - Samenstellen van de collectie aanwinsten a.d.h.v. prospectussen nieuwe uitgaven, fondslijsten, recensies e.d..
 - Behandelen van lezerssuggesties.
 - Selectie van zichtzendingen en giften.
 - Bezoeken aan boek- en platenhandels.
- Uitlenen, verzorging en catalogiseren collectie.
- Selectie van de verouderde en versleten materialen.
- Magazijnbeheer.
- Ontsluiten en beschrijven van bibliotheekmaterialen.
- Rubriceren + toekennen van trefwoorden, leeftijdsaanduiding, leesniveau, genre...
- Titelbeschrijvingen invoeren in de geautomatiseerde catalogus.
- Organisatie van uitbreidingsactiviteiten i.s.m. de bibliothecaris.
- Systeembeheer
- publieke dienstverlening en behandelen van lezerssuggesties.
- aanleggen en bijhouden gegevensbank met uitleningen en lezers.

Vorming

- Bereid zijn om zich voortdurend bij te scholen en dit overeenkomstig de noodwendigheden van de dienst.

2. FUNCTIEVEREISTEN

Kennisvereisten

- Algemene kennis van het gemeentedecreet en werking van de gemeente.
- Grondige kennis van de bibliotheekwetgeving en bibliotheekbeheer en op de hoogte zijn van de hedendaagse tendensen op vlak van literatuur, film, muziek en aanverwante domeinen (bv. multimedia)
- Heeft een goede en functiegerichte vakkennis met inbegrip van de te gebruiken materialen en het te hanteren materieel, meer bepaald van de recente evoluties in bibliotheekbeheer, rubricering en ontsluitingstechnieken en de mogelijkheid en toepassingen van op de markt beschikbare informatiesystemen.
- Elementaire kennis van de gangbare informaticatoepassingen.

Vaardigheden

a. Technische vaardigheden

- Beschikt over functiegerichte technische vaardigheden.
- Kan van de ter beschikking gestelde technische hulpmiddelen optimaal gebruik maken in functie van de uitvoering van de opgedragen taken en is in staat bij aanpassing van het materieel of de apparatuur, of bij overschakeling naar nieuw materieel of apparatuur zich het gebruik ervan snel en efficiënt eigen te maken.
- Kan vanuit een grondige probleemanalyse evenwichtige en duidelijke onderscheiden voorstellen formuleren om tot oplossing van een probleem te komen.

b.Sociale vaardigheden

Communicatieve vaardigheden

- Kan de vereiste opdrachten snel afhandelen zowel schriftelijk als mondeling.
- Kan op een efficiënte en effectieve wijze vergaderingen voorzitten en leiden.
- Is contactvaardig, luistervaardig en voldoende assertief.
- Kan op een zelfzekere manier zijn werkopdracht verduidelijken.

Individuele werkvaardigheden

- Kan goed inschatten wat de speelruimte is binnen de opgedragen taken en kan binnen deze ruimte zonder ondersteuning zelfstandig functioneren.
- Kan goed beoordelen of informatie juist en relevant is.
- Ziet en vindt nieuwe mogelijkheden om problemen die zich stellen bij de uitvoering van het werk op te lossen.

Leidinggevende en organisatorische vaardigheden

- Kan binnen het takenpakket van de dienst taken selecteren die voor uitvoering door medewerkers in aanmerking komen en kan de gedelegeerde taken nadien opnieuw correct inpassen in het totale takenpakket.
- Weet welke kennis en vaardigheden specifiek nodig zijn voor de gedelegeerde taakonderdelen en kan deze doorgeven aan de betrokken medewerkers aansluitend op hun kennisniveau.
- Kan goed inschatten hoeveel tijd elk taakonderdeel vergt, zowel van de eigen medewerkers als van andere diensten en hoe deze taakonderdelen, met respect voor de lopende werkzaamheden, het snelst kunnen afgehandeld worden.
- Kan de vereiste teamgeest goed inschatten en bevordert deze door een goede samenwerking met de andere teamleden en door hen hierin ook te stimuleren.

Houdingen

- Combinatie van loyaliteit t.o.v. zijn/haar collega's met loyaliteit t.o.v. zijn/haar meerderen en het bestuur.
- Spontaan informatie en kennis waarover hij/zij beschikt doorgeven aan zijn/haar medewerkers en aan zijn/haar meerderen.
- Gemakkelijk aanpassen aan wijzigende werkomstandigheden, open staan voor nieuwe opdrachten.
- Zin voor orde en netheid hebben bij het behandelen van dossiers en/of materialen.
- Zorgen voor een optimale dienstverlening aan het publiek. Trachten de cliënt zo veel mogelijk tegemoet te komen bij de afhandeling van zijn/haar vraag, en hierbij een gepaste afstand bewaren zodat de afhandeling zakelijk blijft.
- Een positief voorkomen hebben.
- Spontaan alle veiligheidsvoorschriften in acht nemen zowel voor hem/haarzelf als voor de leden van zijn/haar team.
- Open staan voor andere maatschappelijke opvattingen.
- Zich inzetten om de verstandhouding in de groep te bevorderen.
- Tegenslagen te boven kunnen komen en zichzelf en het team stimuleren.
- Goed kunnen doorzetten om de opgedragen taken te realiseren.

Verder bezit u volgende persoonlijke kwaliteiten:

- nemen van initiatief.
- in teamverband kunnen werken.
- verantwoordelijkheidszin.
- tactvol kunnen omgaan en zich inleven in de wereld van verschillende doelgroepen.
- discretie en respect voor de klant.
- onderhandelingsvermogen en assertiviteit.
- besluitvaardigheid.

- stressbestendigheid.

Specifieke functievereisten

- Flexibele werktijden.
- geen probleem met wisselende werktijden, ook 's avonds en in het weekend.

3. AANWERVINGSVOORWAARDEN

- U bent houder van een eindexamen hoger onderwijs van het korte type- "Bachelor" (uitgereikt door een erkende school of instelling voor bibliotheekwetenschappen).
- U bent houder van een akte van bekwaamheid tot het houden van een openbare- bibliotheek (of BDI) of hiervan vrijgesteld zijn in toepassing van het besluit van de Vlaamse regering 1995.
- Voldoen aan de voorschriften van de gecoördineerde wetten op het gebruik- van de talen in bestuurszaken en tevens het vereiste beroepsdiploma of getuigschrift behaald hebben in het Nederlands.
- Van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten- genieten.
- U wordt lichamelijk geschikt bevonden door de arbeidsgeneeskundige dienst- van het bestuur.
- Slagen in een selectieproef.

Wij bieden u

- Basissalaris (indien geen meegenomen anciënniteit): € 2.018,62/maand - voltijds -(bruto)
- relevante anciënniteit in de overheids- of privé-sector (maximum 6 jaar) mag evenwel meegebracht worden.
- (onder voorbehoud van haard- of standplaatstoelage en exclusief vakantiegeld en eindejaarstoelage)
- 1 maaltijdcheque per effectieve werkdag (werkgeversbijdrage € 4,91 euro)
- Glijdende werktijdregeling
- Gratis hospitalisatieverzekering voor personeelslid
- Vergoeding voor werk-woonverkeer met openbaar vervoer, per fiets

4. FUNCTIEWAARDERINGSNIVEAU

- Niveau: B
- Weddeschaal: B1 - B3

TAKENPAKKET

Taken: beschrijving van de basistaken voor het functioneren van een bibliotheek.

Mijn Taken:

X: zet een kruisje bij de taken waarvan jij veronderstelt dat ze tot jouw functie behoren.

u / wk: aantal uren per week dat deze taak volgens jou in beslag neemt (maak een schatting als je het niet zeker weet).

Zet een kruisje bij de taken waar je voorkeur naar uit gaat?

Voorkeur:

Zet een kruisje bij de taken waarbij je in de toekomst zou willen betrokken worden?

Toekomst:

Opmerkingen:

Verduidelijking van de vorige kolommen, bv. de beschrijving van de taak is onvolledig, ...

Taken die niet vermeld staan en toch tot je functie behoren, mogen bijgeschreven worden.

Taken	Mijn Taken		Voorkeur	Toekomst	Opmerkingen
	X	u / wk			
1. Algemene werkzaamheden					
1.1. Administratieve werkzaamheden					
postbehandeling					
telefoonbehandeling					
klasseer- en ordeningswerkzaamheden					
controle van facturen en bestelbons					
- voorraadbeheer adm. materialen					
- administratie materialen (i.h. / retour)					
1.2. Collectiemanagement					
raadplegen en selecteren van bibliografische bronnen					

- opstellen collectieprofielen					
- collectievorming / aankoop					
- nazicht bij levering					
- wieden					
- afvoeren					
- magazijnbeheer					
1.3. Materiaalbeschrijving					
trefwoorden toekennen					
plaatsing (SISO/ZIZO toekennen)					
categorie toekennen (A/B/C/peuter/kleuter)					
nopjes + barcode aanmaken					
- boeken invoeren in brocade					
- tijdschriften invoeren in brocade					
- muziek invoeren in brocade					
- films invoeren in brocade					
1.4. Materiaalbehandeling					
plaatsen van eigendomsstempel					
nopjes + barcode aanbrengen					
plastificeren					
kleine herstellingen					

1.5. Onderhoud van de collectie					
terugplaatsen van ingeleverde materialen					
plaatsen van nieuwe nummers van tijdschriften					
in de rekken					
ordenen van de rekken					
- verwerken en ordenen grijze lectuur					
1.6. Dienstverlening					
inlichtingenwerk / informatiebemiddeling					
- telefoonbehandeling					
IBL					
- introductie / rondleiden nieuwe G.					
- mediargus					
- G. begeleiden aan het internet					
1.7. Organisatorische werkzaamheden					
bijwonen van werkvergadering					
notuleren van de werkvergadering					
- bijwonen externe vergaderingen					
- correspondentie voeren					
1.8. Bijzondere werkzaamheden					
werken met internet en andere databanken					
kennis van office-programma's					

- groepen ontvangen en rondleiden					
2. Communicatie - marketing - promotie					
2.1. Communicatiebeleid					
- inhoudelijk beheer van de bibliotheek					
- website					
- teksten infoblad gemeente (TENG)					
- contacten pers (PR)					
2.2. Promotiebeleid					
- uitzoeken en presenteren van boekentafels					
- keuzelijsten opstellen					
- voeren van acties (bv. biebweek, ...)					
2.3. Doelgroepenwerking					
- uitbreidingsactiviteiten (organisatie)					
- uitbreidingsactiviteiten (uitvoerende werk)					
- schooluitleningen					
- seniorenwerking (bib-aan-huis / voorb. werk)					
- seniorenwerking (bib-aan-huis / uitv. werk)					
2.4. Beleidsplanning					
- opmaak beleidsplan					

- opmaak actieplan					
- beleidsinformatie opvragen					
2.5. personeelsbeleid					
- werk- / verlofregeling					
2.6. Financieel beleid					
- opmaak begroting					
- budgetbeheer (collectie)					
3. Werkzaamheden m.b.t. automatisatie					
introdactie van G. in het bibliotheekstelsysteem					
3.1. Uitleenmodule					
inschrijven van nieuwe Gebruiker					
onderhoud gebruikersbestand					
inname en controle van ingeleverde materialen					
uitlenen van materialen / innen van boetes					
bijhouden van kasboek					
reserveringen inbrengen					
aanmaningen klaarmaken / versturen					
statistieken opmaken					

3.2. Catalogusmodule					
besteladministratie (manueel)					
opzoeken van bibliografische gegevens in VLACC					
titelbeschrijving van materialen aanpassen					
3.3. Logistiek					
- nieuwe uitleentechnieken (RFID)					
- beveiliging van materialen					
- beheer ICT					
- collectie omzetten naar ZIZO					
- prentenboeken thema toekennen					
3.4. Beheer infrastructuur					
- huisvesting - onderhoud					
- orde en veiligheid					
- werkplekbeheer					

Voorbeeld werkrooster voor balieuitleen

	MAANDAG	DINSDAG	WOENSDAG	DONDERDAG	VRIJDAG
9.00	9.30				
9.30	Erik		10.00		
10.00	Erik		Hilde		
10.30	Erik		Hilde		
11.00	Magda		Hilde		
11.30	Magda		Magda		
12.00	Magda		12.00		
12.30	12.30				
13.00					
13.30		14.00	14.00	14.00	14.00
14.00		Erik	Hilde	Hilde	Hilde
14.30		Erik	Hilde	Hilde	Hilde
15.00		Erik	Hilde	Patty	Hilde
15.30		Patty	Magda	Patty	Lut
16.00		Patty	Magda	Patty	Lut
16.30		Patty	Patty	Patty	Lut
17.00		Elly	Patty	17.00	Lut
17.30		Elly	Erik		Magda
18.00		Elly	Erik		Magda
18.30		Elly	Erik		Magda
19.00		19.00	19.00		19.00

Voorbeeld werkrooster voor schooluitleen

	MAANDAG	DINSDAG	WOENSDAG	DONDERDAG	VRIJDAG
8.00					8.30 - 9.00
8.30			8.45 - 9.00	9.00	Magda
9.00		9.30	Hilda	Elly (wk 11)	
9.30		Elly	Hilda (wk 14)		
10.00	10.30		Hilda (wk 14)		
10.30	Elly		Hilda (wk 20)	Elly	Magda
11.00	Elly (wk 9)	Elly		Patty	Magda
11.30	Elly	11.30	Hilda	11.30	Hilda
12.00	12.00		12.00		12.00
12.30		13.15			
13.00		Elly		13.30	13.30
13.30		Patty		Patty	Hilda
14.00					14.00
14.30		Patty		Rita	
15.00		15.00		15.00	

S	centrum vast
S	centrum 2 wekelijks
S	centrum 4 wekelijks

Voorbeeld werkrooster weekenduitleen

WEEKENDS 2008 BEURTROL	schema 01-11-2008 tot 31-12-2008
BEURTROL WEEKEND	OPMERKINGEN
<i>3 verschillende teams (2 pers.)</i>	<i>Schema 19-10-2008</i>
P1 =	Balie
P2 =	Balie Reserve
	fouten of opmerkingen: melden aub
	Feestdag/verlof
	helgroen gekleurd
	wijzigingen in schema
	geel gekleurd

2008									
NOVEMBER								11	
		P1	P2						
44	za 1								
	zo 2								
45	za 8	Magda	Hilde						
	zo 9	Elly	Lut						
46	za 15	Patty	Erik						
	zo 16	Magda	Hilde						
47	za 22	Lut	Elly						
	zo 23	Erik	Patty						
48	za 29	Hilde	Magda						
	zo 30	Lut	Elly						
DECEMBER								12	
49	za 6	(Erik)	(Patty)		Lut	Elly			
	zo 7	Hilde	Magda						
50	za 13	(Elly)	(Lut)		Patty	Erik			
	zo 14	Patty	Erik						
51	za 20	Magda	Hilde						
	zo 21	Elly	Lut						
52	za 27	Erik	Patty						
	zo 28	Magda	Hilde						

Voorbeeld werkrooster maandoverzicht

		N O V E M B E R																											
		week 44		week 45					week 46					week 47					week 48										
Dagen	Medewerker	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	Hilde Bielen			0:00	4:45	7:30	9:30	10:30	3:45				7:30	9:30	10:30		4:00	0:00	4:30	7:30	9:30	4:30			0:00	4:45	7:30	9:30	10:30
	Carine Bijns			4:00	4:00	4:00	4:00	3:00				4:00	4:00	3:00				4:00	4:00	4:00	4:00	3:00			4:00	4:00	4:00	4:00	3:00
	Erik Blocken			7:00	7:30	8:30	7:00	8:00				8:30	7:00	4:15	3:45			7:00	7:30	8:30	7:00	4:00		4:00	7:00	7:30	8:30	7:00	8:00
	Elly Driesen			3:00	9:00	0:00	3:00	0:00		4:00			0:00	3:00	0:00			3:00	9:00	0:00	3:15	0:00	3:45		3:00	9:00	0:00	3:00	0:00
	Rita Gielen			3:45					3:45							4:00		4:00							3:45				
	Magda Palmers			0:00	0:00	0:00	0:00	0:00				0:00	0:00	0:00				0:00	0:00	0:00	0:00	0:00			0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
	Lut Smolderen			6:00	9:00	6:30	0:00	7:30		4:00			9:00	0:00	9:00			6:00	9:00	6:30	0:00	7:45	3:45		6:00	9:00	6:30	0:00	7:30
	Patty Stegen			8:00	8:00	9:30	8:00	7:30					9:45	8:00	0:00	3:45		8:00	8:00	9:30	8:00	0:00		4:00	8:00	8:00	8:00	8:00	7:30

		D E C E M B E R																											
		week 49					week 50					week 51					week 52												
Dagen	Medewerker	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	Hilde Bielen	0:00	4:30	9:30	9:30	10:30		4:00	0:00	8:30	9:30	9:30	10:30			0:00	4:45	9:30	9:30	10:30	3:45			0:00	4:30	9:30			
	Carine Bijns	4:00	4:00	4:00	4:00	3:00			4:00	4:00	4:00	4:00	3:00			4:00	4:00	4:00	4:00	3:00			4:00	4:00	4:00				
	Erik Blocken	7:00	7:30	8:30	7:00	4:15	3:45		7:00	7:30	8:30	7:00	4:00	4:00		7:00	7:30	8:30	7:00	4:15			7:00	7:30	8:30				
	Elly Driesen	3:00	9:00	0:00	3:00	0:00			3:00	9:00	0:00	3:15	0:00	3:45		3:00	9:00	0:00	3:00	0:00		4:00	3:00	9:00	0:00				
	Rita Gielen																												
	Magda Palmers	6:00	3:30	3:30	4:00	3:30	4:00		4:00	3:30	3:30	3:30	3:30			4:00	3:30	3:30	3:45	3:30	3:45		4:00	3:30	3:30				
	Lut Smolderen	6:00	9:00	9:00	0:00	9:00			6:00	9:00	6:30	0:00	7:45	3:45		6:00	9:00	6:30	0:00	7:30		4:00	6:00	9:00	9:00				
	Patty Stegen	8:00	8:00	9:45	8:00	0:00	3:45		8:00	8:00	9:30	8:00	0:00	4:00		8:00	8:00	9:30	8:00	0:00			8:00	8:00	3:30				

feestdag	
wisselblok zaterd.	3:45
wisselblok zondag	4:00

gewerkte uren (rest = verlof/OV)

Een warm onthaal voor medewerkers loont

De eerste werkdag bij uw bestuur. Een overdosis nieuwe gezichten, een lawine aan informatie over de functie. Uitpuilende dossierkasten van een voorganger. Geen werkkledij. De baas is op vakantie en de nieuwe collega's wisten niet eens dat je kwam. Is deze situatie herkenbaar of slapstick? Een goed onthaalbeleid een prima investering.

Tekst: Kris Dehamers Foto's: Stefan Dewickere

Een goed onthaalbeleid voor nieuwe medewerkers is uiterst belangrijk. Medewerkers die goed onthaald worden, hebben een hogere motivatie en worden hierdoor sneller productief. De kans dat de nieuweling het bestuur binnen de kortste keren weer verlaat, wordt aanzienlijk kleiner. Een warm onthaal loont dus, zowel op menselijk als op financieel-organisatorisch vlak. Een nieuwe medewerker die zich thuis voelt, is minder geremd om nieuwe inzichten te delen, en die geven

Een nieuwe medewerker die zich thuis voelt is minder geremd om nieuwe inzichten te delen, en die geven zuurstof aan de organisatie.

zuurstof aan de organisatie. Een efficiënt onthaalbeleid maakt deel uit van een samenhangend én realistisch personeelsbeleid. Luc Sels, professor Human Resource Management aan de KULeuven, spreekt van een psychologisch contract (naast het administratieve). Dit contract start bij de eerste kennismaking via de vacature en loopt tot het einde van de carrière bij het bestuur. Juiste informatie over aanwerving en onthaalopleidingen versterken dit contract. Zo worden de verwachtingen en mogelijkheden van zowel werknemer als werkgever in verband met loopbaanontwikkeling en beloning bespreekbaar. De belangrijkste reden waarom iemand van werk verandert, is dat hij niet meer krijgt wat hij verwachtte of wat hem beloofd is. Door dit op voorhand te bespreken en te concretiseren ga je

een heleboel problemen uit de weg. Via een krachtig onthaalbeleid schep je vertrouwen, het verdere personeelsbeheer en –beleid mag dit vertrouwen niet ondergraven.

Vijf mythes over onthaalbeleid

Ann Moreels wijst in haar boek *Welkom! Het onthaal van nieuwe medewerkers* op een aantal hardnekkige mythes over onthaal. Zo bestaat de overtuiging dat een

goede selectie een uitgebreid onthaal overbodig maakt. *Survival of the fittest* op de werkvloer. Zwemmen of verzuipen. De beste kandidaat uit de selectie is in staat voor zichzelf te zorgen. Zij of hij stelt de vragen die nodig zijn,

vindt blindelings haar/zijn weg in de organisatie. Zij of hij zoekt efficiënt de informatie die nodig is en geraakt zonder veel problemen ingewerkt.

Een tweede mythe gaat ervan uit dat onthaal erop neerkomt de nieuweling te overdonderen met zowel mondelinge als schriftelijke informatie. Die belandt dan dikwijls ongelezen in een kast of bij het oud papier, of gaat verloren omdat ze op dat moment niet bruikbaar is voor de starter.

Een derde mythe leunt hier nauw bij aan. Een oppervlakkige kennismaking met een overdosis aan collega's volstaat, want later maak je wel op eigen initiatief kennis met elkaar.

Sommige mythes vertrekken dan weer vanuit een goed bedoelde bezorgdheid. Zo geeft men de nieuwe medewerker vaak beperkte en gemakkelijke opdrachten, want alle begin is moeilijk. In de praktijk blijken mensen hierdoor in een isolement terecht te komen omdat ze niemand nodig hebben om hun opdracht uit te voeren. Opdrachten die een uitzoekhouding vragen, zijn een veel betere optie.

Ten slotte denkt men vaak alle problemen met onthaal te kunnen oplossen door iemand als peter of meter aan te stellen. Een nuttig hulpmiddel, maar zeker geen toverstokje om tot een perfecte integratie van een nieuwe medewerker te komen. Het antwoord op deze mythes? Onthaal is IN!



Onthaal is enerzijds de broodnodige, eventueel wettelijk verplichte informatie (I): het arbeidsreglement, de onthaalbrochure, de organisatiestructuur.

Samengevat: alle vormen van mondelinge en schriftelijke communicatie.

Anderzijds is onthaal ook netwerking (N): ervoor zorgen dat de medewerker zeker de sleutelfiguren bij de uitoefening van de functie formeel en informeel leert kennen en de organisatiecultuur ontdekt. Een goed evenwicht tussen beide is de basis voor een goed onthaalbeleid. Hierbij geldt één regel: overdaad schaadt.

Kompas voor onthaaltraject

Op deze ontdekkingsreis is het handig een routeplan of kompas te hebben. Een onthaalbeleid veronderstelt dat je als werkgever duidelijke keuzes maakt in functie van de organisatiemissie en -strategie. Voer je een (identieke) onthaalprocedure voor iedereen? Ook voor heel tijdelijke functies? Voor medewerkers die wijzigen van functie of dienst? En wat met medewerkers die terugkomen na een langdurige ziekte? Voor hen zijn er ook allerhande 'nieuwe' zaken. Het onthaaltraject start bij de selectie en omvat de onthaaldag(en), de onthaalbrochure en de eerste begeleiding op de

werkvloer (al dan niet via een peter/meterproject).

Tijdens het onthaaltraject maakt de medewerker kennis met de organisatie, de dienst en de baan.

Onthaaldag en -brochure: visitekaartje voor bestuur

Individuele of collectieve onthaaldagen bieden ruimte voor informele ontmoeting.

De medewerker krijgt hier ook de kans vragen te stellen. Sommige besturen maken hier een halve of volledige dag

een rondleiding in de gemeentelijke diensten. Een goede onthaalbrochure schrijf je vanuit het standpunt van de nieuwelingen. Wat is voor hen relevant? Stuur je brochure ook bij vanuit navraag bij de nieuwkomers. Wat hebben ze (niet) gelezen? Welke informatie misten ze? Wat was overbodig? Let ook op met informatie die regelmatig geactualiseerd moet worden. De onthaalbrochure is een visitekaartje, naast de inhoud is ook de vorm belangrijk.

*Individuele of collectieve onthaaldagen bieden ruimte voor informele ontmoeting.
De medewerker krijgt hier ook de kans vragen te stellen.*

van, andere spreiden dit over twee halve dagen en/of organiseren een terugkomdag.

Net zoals het scenario voor een onthaaldag van bestuur tot bestuur zal verschillen, bestaat er ook geen uniforme blauwdruk voor een onthaalbrochure.

Durf voor beide over de muur kijken. Zo neemt in Beerse het gemeentepersoneel deel aan de onthaaldagen voor nieuwe OCMW-medewerkers. In Oud-Heverlee krijgen nieuwe OCMW-medewerkers

Werk met de huisstijl en met fotomateriaal en symbolen. Kies tussen sober en flashy, tussen papier en elektronisch (indien dit voor iedereen bereikbaar is). Informatie in vraag-en-antwoordvorm leest aangenamer. Maak een keuze tussen een vaste brochure of losse onderdelen. Personaliseer waar mogelijk. Maak een opsplitsing tussen wat de nieuweling moet weten en wat extra informatie

16-31 mei 2006 LOKAAL 19



Introductieprogramma nieuwe medewerker

Introductieprogramma voor.....

1e werkdag op :.....

Activiteiten	Wie	Wanneer	Gedaan
Vooraf introductie			
Eventuele werkkleding klaarleggen Aankondigen van komst nieuwe medewerker en eerste werkdag bij andere medewerkers Administratieve/formele zaken voorbereiden Benoemen van praktijkopleider/leermeester/coach			
Tijdens introductie			
De nieuwe medewerker ontvangen Informatie geven over de klanten, de producten, de werkverdeling, de organisatie van de onderneming Uitleg over de huisregels en gang van zaken: - Kleding - eten, roken - wanneer, hoe lang pauzes - waar, wanneer koffie/thee, wie koffie zet - telefoonregels - parkeerplaats - welke ingang, uitgang - opruimen en schoonmaken werkplek/afdeling - sleutelprocedures - klachten - taalgebruik - begroeten en aanspreken klanten en leveranciers Rondleiden en informatie over: - EHBO doos - Kantine - Kleedruimte/kledingkast - Nooduitgang, brandblussers, alarm - Toilet, wasgelegenheid Arbo, milieu en hygiënevoorschriften: - tillen, reiken, zitten, staande werken - persoonlijke hygiëne Kennismaking met de andere medewerkers Inwerkplan doorspreken Personeelszaken: - Personeelsdossier - uren, overuren, verlof, ziekteadministratie - verlofregels, vergoedingen - opleiding			
Na introductie			
Afrondend gesprek			