

Voorbeeld kantoorhandboek

Bijlage 4 van module 1 Gids Praktijkbeheer

Juni 2013

Nederlandse
Beroepsorganisatie
van Accountants



Voorbeeld kantoorhandboek

Dit voorbeeld van een kantoorhandboek dient u aan te passen aan de eigen kantoorpraktijk

Het voorbeeld kantoorhandboek betreft bijlage 4 van Module 1 'Strategisch plan voor uw praktijk' van de gids 'Praktijkbeheer van kleine en middelgrote praktijken'. Deze vertaalde bijlage is ontleend aan de derde editie van IFAC SMP Committee's *Guide to Practice Management for Small- and Medium-Sized Practices*.

De verschillende modules treft u aan op www.nba.nl.

Onderwerpen kantoorhandboek

De volgende onderwerpen dienen te worden opgenomen in een kantoorhandboek:

- **De missieverklaring en/of doelstellingen**

- Overzicht van aangeboden diensten;
- Overzicht van het specifieke soort beoogde klanten of het belangrijkste marktsegment waarin de praktijk actief is;
- Belangrijkste operationele doelstellingen voor het huidige boekjaar.

- **Organisatiestructuur**

- Belangrijkste teams of functionele gebieden binnen de praktijk, zowel fee-earners als administratief;
- Senior medewerkers (als minimum);
- (Ideaalplaatje voor) toewijzing van alle medewerkers aan hun werkgroepen of teams;
- Belangrijkste contactgegevens voor de praktijk: kantoorlocatie(s), postadres, telefoonnummer, faxnummer, algemeen e-mailadres etc.

- **Arbeidsomstandigheden**

- Rapportagelijnen en organisatiestructuur;
- Evenredige arbeidsdeelname in relatie tot adverteren van vacatures, screenen van sollicitanten, gesprekken met sollicitanten, controleren van referenties, opstellen van brieven voor aanbieden dienstverband etc.;
- Introductieprogramma's voor nieuwe medewerkers;
- Functieomschrijvingen;
- Doorlopende professionele ontwikkeling: activiteiten binnen de praktijk, externe cursussen en events, bijdragen van praktijk aan training of professionele ontwikkeling, terugvordering van bijdragen bij voortijdig verlaten van de praktijk;
- Werktijden en prestatietargets: minimumnormen en verwachtingen, overwerken, flexibele werktijden etc.;
- Kledingvoorschriften;
- Beleid ten aanzien van roken, alcohol en drugs;
- Prestatiebeheer: prestatiebeoordelingen van personeel en stellen van targets voor het komende jaar;
- Salarisbepaling en -evaluatie: salarisschalen indien van toepassing, gehanteerde criteria bij salarisevaluaties, frequentie van evaluaties, bonussen of incentives;
- Frequentie en methode van betaling;
- Niet-salarisgerelateerde voordelen (bijv. voordelen in natura, regelingen voor salarisoffers, pensioenregeling etc.);
- Verlofregelingen en -voorwaarden: vakantie, ziekteverlof, langdurig verlof, verlof bij sterfgeval, speciaal verlof, onbetaald verlof, studieverlof, ouderschapsverlof etc.;
- Klachten- of beroepsproces;
- Beëindiging van dienstverband: opzegging vereist door medewerker of praktijk.

- **Aanschaf van kleine benodigdheden**

- Gedelegeerde limieten voor voorgestelde uitgaven;
- Goedkeuring van aankopen en betalingen;
- Boeken van reizen of vergoeden van reiskosten: kwaliteitsniveau van reizen, laagste praktische kosten voor bepalen van bijvoorbeeld keuze van auto boven vliegtuig voor reizen over langere afstanden, gebruik van taxi's;
- Doorberekenen aan klanten van kosten gemaakt tijdens professionele werkzaamheden.

- **Gebruik van apparatuur van de praktijk**

- Op kantoor beschikbaar gestelde resources: computers, software, abonnementen, telefoons, internettoegang, opslag etc.;
- Resources beschikbaar gesteld voor gebruik buiten kantoor: draagbare computers, mobiele telefoons, voertuigen;
- Melden en terugbetalen door medewerkers van privé gebruikte kantoorapparatuur.

- **Prestatienormen**

- De standaardvorm en -stijl voor gebruik bij correspondentie; speciale begroeting bij opnemen van de telefoon; kwaliteits- of prestatienormen met betrekking tot bijvoorbeeld beantwoordings- of responstijden voor telefoon en e-mail of andere inkomende contacten;
- Beheer van inkomende en uitgaande communicatie: telefoon, post, e-mail, fax;
- Bewaren van documenten;
- Klachtenproces voor klanten;
- Garanties voor professioneel werk;
- Privacy en geheimhouding van informatie van klanten;
- Machtiging voor of beperking op goedkeuring van afwaarderingen, aanpassen van honorariumfacturen of afboeken van gefactureerde bedragen.

- **Eerlijke werkpraktijken**

Sommige of alle van onderstaande items kunnen vallen onder wetgeving of gedragscodes.

- Gelijke kansen op werk;
- Gezondheid en veiligheid op het werk of veilige werkplek: contactpersonen voor noodgevallen, brandoefeningen;
- Anti-discriminatie: bijvoorbeeld op grond van leeftijd, ras, religie, geslacht, seksuele voorkeur;
- Intimidatie, in de vorm van pesten, ongewenste intimiteiten of anderszins.

Inhoudsopgave kantoorhandboek

1	Inleiding.....	8
1.1	Algemene introductie	8
1.2	De geschiedenis van de praktijk.....	8
1.3	De missie- en visieverklaringen van de praktijk.....	8
1.4	De doelstellingen van de praktijk.....	8
1.5	Administratieve structuur	8
2	Dienstverband.....	10
2.1	Uitvoering van taken	10
2.2	Vergoeding van onkosten	10
2.3	Reizen.....	10
2.4	Kleding en gedrag.....	10
2.5	Salarisadministratie	11
2.6	Persoonlijke gegevens.....	11
2.7	Motorvoertuigen van de praktijk	11
2.8	Motorvoertuigenverzekering en aansprakelijkheid van de praktijk.....	13
2.9	Mobiele telefoons.....	14
2.10	Onkostenrekeningen.....	14
2.11	Privételefoongesprekken	14
2.12	Correct gebruik van internet en e-mail	14
2.13	Te laat op het werk	14
2.14	Medisch onderzoek.....	15
2.15	Eigendommen van de praktijk	15
2.16	Beveiliging.....	15
2.17	Parkeren	15
2.18	Jaarlijkse evaluatie	16
2.19	Beëindiging van dienstverband	16
2.20	Rookvrije omgeving	17
2.21	Systeem voor kwaliteitsborging	17
2.22	Werkzaamheden voor medewerkers en familie	17
2.23	Gedragscode van de praktijk	17
2.24	Speciale verlofregelingen	17
2.25	Beleid voor geschenken en entertainment	18
3	Gezondheid en veiligheid op het werk.....	19
3.1	Algemene zorgplicht	19
3.2	Veiligheidsregels en -voorschriften.....	19
3.3	Incidentenrapportformulier.....	20
3.4	Beveiliging en brandveiligheidsprocedures	21
3.5	Bezoekers	21
3.6	Eerste hulp.....	21

4	Beleid met betrekking tot gelijke kansen, discriminatie en intimidatie.....	22
4.1	Inleiding.....	22
4.2	Discriminatie	22
4.3	Wat is discriminatie?	23
4.4	Rechten van werknemers	23
4.5	Seksuele intimidatie	24
4.6	Intimidatie.....	24
4.7	Gevolgen overtreden van de richtlijnen	25
4.8	Hoe te handelen bij intimidatie of discriminatie?	25
5	Professionele normen.....	27
5.1	Professionele Gedragscode	27
5.2	Overige professionele normen.....	27
6	Kwaliteitsbeheersing.....	27
6.1	Procedures voor kwaliteitsbeheersing voor de praktijk	27
7	Richtlijnen voor e-mail en internet	27
7.1	Inleiding.....	27
7.2	Wat valt er onder deze richtlijnen?	28
7.3	E-mailprotocol en richtlijnen voor e-mailgebruik.....	28
7.4	Internetprotocol.....	29
7.5	Systeemprotocol	29
7.6	Software	29
7.7	Toezichtbeleid van de praktijk	30
8	Privacybeleid	31
8.1	Doel.....	31
8.2	Verzamelen van persoonlijke gegevens.....	31
8.3	Privacyprincipes.....	31
9	Algemene kantoorprocedures.....	32
9.1	Telefoon	32
9.2	E-mailcorrespondentie.....	33
9.3	Correspondentie	33
9.4	Archivering	34
9.5	Opslag en vernietiging van documentatie	34
9.6	Vergoedingen uit de kleine kas	34
9.7	Personeelsvoorzieningen	34
9.8	Fotokopieerapparaten.....	34
9.9	Faxapparaten en andere apparatuur	34
10	Beoordeling, training en ontwikkeling van medewerkers	35
10.1	Doelstellingen van prestatiebeoordeling.....	35
10.2	Hoe vaak moeten prestatiebeoordelingen plaatsvinden?	35
10.3	Voorafgaand aan de prestatiebeoordeling	35
10.4	Tijdens de prestatiebeoordeling	35

10.5	Afronding beoordelingsgesprek.....	36
11	Financiële richtlijnen	36
12	Algemene klachten van medewerkers.....	37
12.1	Inleiding op klachten	37
12.2	Procedures voor het afhandelen van conflicten met medewerkers.....	37
12.3	Procedure voor het afhandelen van conflicten tussen medewerkers en klanten	38
13	Kantoorformulieren	38
13.1	Aanvraag voor verlof.....	39
13.2	Bankrekeninggegevens	40
13.3	Beoordelingsblad voor medewerkers	41
13.4	Reiskostendeclaratieformulier	44
13.5	Overwerkblad.....	45
13.6	Onkostenvergoedingsformulier.....	46

1 Inleiding

1.1 Algemene introductie

Het is niet mogelijk om in het Kantoorhandboek alle aspecten op te nemen van de werking en het beheer van [NAAM PRAKTIJK INVULLEN]. Wat betreft aspecten die wel aan de orde komen beschrijft het Handboek de brede filosofie van de praktijk en de specifieke richtlijnen die medewerkers moeten volgen. Medewerkers dienen zich vertrouwd te maken met de richtlijnen en procedures in dit kantoorhandboek.

Medewerkers dienen zich te houden aan het kantoorhandboek zoals die van tijd tot tijd wordt aangevuld.

Dit handboek vormt tevens onderdeel van het systeem voor kwaliteitsborging van de praktijk en moet worden gelezen in samenhang met de Nadere Voorschriften voor accountantskantoren.

Bij het naleven van dit kantoorhandboek ontstaan de volgende specifieke voordelen:
[ONDERSTAANDE TEKST AANPASSEN AAN DE FILOSOFIE VAN DE PRAKTIJK]

Voor onze praktijk:

- Definitie van de serviceniveaus die onze klanten van onze praktijk verwachten
- Uitbreiding van de communicatiestructuur
- Training van medewerkers voor de uitvoering van hun taken
- Consistentie in vorm en inhoud van werkdocumenten
- Vermindering van tijdverlies als gevolg van nabewerkingen of ineffectieve en/of inefficiënte praktijken
- Vermindering van risico van gerechtelijke procedures
- Accentuering van procedurele of tegenstrijdige richtlijnen
- Effectief oplossen van problemen
- Verhoging van de winstgevendheid

Voor onze klanten:

- Duidelijke benchmarks voor het niveau van dienstverlening dat ze ontvangen
- Inzicht in de waarde van de diensten die ze voor onze honoraria ontvangen
- Consistentie in dienstverlening

Om in te spelen op de veranderende omgeving waarin de praktijk actief is, moet van tijd tot tijd worden bijgewerkt. De praktijk informeert medewerkers over alle belangrijke veranderingen in het kantoorhandboek, waarna de medewerkers de gewijzigde richtlijnen en procedures moeten volgen. De inhoud van het kantoorhandboek is vertrouwelijk van aard en mag zonder voorafgaande toestemming niet worden besproken of openbaar gemaakt buiten de praktijk.

1.2 De geschiedenis van de praktijk

[GEGEVENS INVOEGEN]

1.3 De missie- en visieverklaringen van de praktijk

[GEGEVENS INVOEGEN]

1.4 De doelstellingen van de praktijk

[GEGEVENS INVOEGEN]

1.5 Administratieve structuur

Onderstaande tabel toont de administratieve systemen van de praktijk en de daarvoor verantwoordelijke mensen. Medewerkers moeten eventuele administratieve problemen in eerste instantie melden bij hun leidinggevende; of als deze de zaak niet kan oplossen, bij de persoon die staat aangegeven in onderstaande tabel:

	Administratief gebied	Verantwoordelijke persoon
1.	Financieel: A. Debiteuren B. Crediteuren en betaling van rekeningen C. Klantevaluatie D. Interne financiële gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • Begrotingen • Maandelijks rapporten E. Verzekeringen F. Financiële computersystemen	[SPECIFICEER HIER FUNCTIES IN PLAATS VAN BEPAALDE MEDEWERKERS. Bijv. 'personeelspartner', of 'kantoormanager']
2.	Kantoor: A. Technologie <ul style="list-style-type: none"> • Computersysteem • Telefonsysteem • Kantoorapparatuur B. Verbruiksartikelen: C. Kantoorartikelen D. Uitrusting E. Motorvoertuigen	
3.	Praktijkontwikkeling: A. Marketing: <ul style="list-style-type: none"> • Reclame • Public relations • Evenementen • Circulaires B. Training en ontwikkeling	
4.	Mensen: A. Werving en selectie B. Salarissen C. Discriminatie en ongewenste intimiteiten	Raadpleeg de klachtenprocedures in het beleid voor gelijke kansen op werk in deze Kantoorhandleiding.
5.	Kwaliteitsborging A. Kwaliteitsmanager	

2 Dienstverband

2.1 Uitvoering van taken

De taken van de medewerkers staan vermeld in hun aanstellingsbrief of arbeidsovereenkomst en omvatten alle andere taken zoals van tijd tot tijd door de praktijk aangegeven.

Medewerkers die moeilijkheden ondervinden bij het begrijpen of uitvoeren van aspecten van hun taken moeten de hulp inroepen van:

- hun directe leidinggevende;
- een andere medewerker met een soortgelijk niveau van bevoegdheid als de leidinggevende, als deze laatste niet beschikbaar is; of
- als geen van beide beschikbaar zijn, een andere medewerker die meer ervaren is dan zij.

Alle medewerkers moeten op een professionele en nette wijze hun taken uitvoeren en de praktijk vertegenwoordigen. Medewerkers moeten te allen tijde handelen in het beste belang van de praktijk en de belangen van de praktijk bevorderen.

Medewerkers moeten zich te allen tijde professioneel gedragen ten opzichte van klanten. Professioneel gedrag ten opzichte van klanten is een kwestie van gezond verstand. Dit houdt onder meer in beleefdheid bij contacten met de klant, hetzij in persoon of via de telefoon of schriftelijke communicatie, met inbegrip van e-mail. Dit omvat ook het nalaten van kritiek op of het belasteren van klanten.

Medewerkers moeten op de hoogte blijven van de diensten die de praktijk aanbiedt. Zij moeten alert zijn op kansen om “waarde toe te voegen” aan de klanten van de praktijk door aanvullende diensten te verlenen. Medewerkers moeten adequaat reageren op vragen van klanten. Medewerkers moeten klanten formeel aanspreken (zoals met “Mijnheer” en “Mevrouw”), tenzij de klant dit anders aangeeft.

Medewerkers mogen zich op geen enkel moment schuldig maken aan gedrag dat de reputatie van de praktijk zou kunnen schaden of in diskrediet zou kunnen brengen. Als het gedrag van een medewerker buiten kantoor een relevante connectie heeft met hun dienstverband, of in tegenspraak is met de belangen van de praktijk, dan mag de praktijk disciplinaire maatregelen nemen, waaronder in voorkomende gevallen ontslag (op staande voet), om het gedrag van die medewerker buiten kantoor aan te pakken.

Als medewerkers weten of vermoeden dat een klant ontevreden is over de diensten van de praktijk, of terughoudend is om informatie te leveren die de praktijk nodig heeft, moeten zij dit zo spoedig mogelijk melden aan hun leidinggevende.

2.2 Vergoeding van onkosten

De praktijk vergoedt vooraf goedgekeurde onkosten die door medewerkers op de juiste wijze zijn gemaakt tijdens de juiste uitvoering van hun taken. Vergoeding is afhankelijk van het feit of medewerkers aan de praktijk bonnen of ander bewijs van betaling en van het doel van elke uitgave kunnen voorleggen in een vorm zoals redelijkerwijze vereist door de praktijk. Medewerkers moeten ook het Onkostenvergoedingsformulier invullen dat deel uitmaakt van het onderdeel kantoorformulieren van dit handboek.

2.3 Reizen

Redelijke reiskosten, gemaakt voor de uitvoering van de taken van een medewerker, zullen worden vergoed, mits ingediend op het juiste formulier, ondertekend door de juiste leidinggevende en vergezeld van de benodigde informatie. De betaling van onkosten is te allen tijde afhankelijk van voorafgaande goedkeuring door, en uitsluitend ter beoordeling van, de praktijk.

Medewerkers moeten hun reis en verblijf voor vertrek regelen via een reisbureau dat de voorkeur heeft van de praktijk. In het algemeen wordt ‘economy’ gevlogen, waarbij de praktijk de luchtvaartmaatschappij kiest.

2.4 Kleding en gedrag

Medewerkers worden geacht een kledingkeuze, persoonlijk voorkomen en verzorging aan te houden die passend is voor medewerkers van een professionele organisatie, afhankelijk van de vereisten voor de functie van elke medewerker.

De praktijk kan, bij gelegenheid, alcoholische dranken ter beschikking stellen voor consumptie op de werkplek of elders tijdens werkgerelateerde sociale bijeenkomsten, bijvoorbeeld tijdens een Kerstborrel of lunch met een klant. Medewerkers blijven te allen tijde verantwoordelijk voor hun beslissing om bij zulke gelegenheden alcohol te drinken en beloven om tijdens zulke gelegenheid altijd verantwoord te handelen.

Medewerkers mogen zich op geen enkel moment schuldig maken aan gedrag dat de reputatie van de praktijk zou kunnen schaden of in diskrediet zou kunnen brengen, ook tijdens sociale gelegenheden. Het gedrag van een medewerker tijdens een werkgerelateerde sociale gelegenheid of na kantoor tijd kan ertoe leiden dat de praktijk disciplinaire maatregelen, waaronder in voorkomende gevallen begrepen ontslag (op staande voet), neemt tegen die medewerker als diens gedrag een negatief effect heeft op de activiteiten of reputatie van de praktijk.

2.5 Salarisadministratie

De salarisadministratie wordt verzorgd door de boekhoudafdeling of door een andere gemachtigde vertegenwoordiger van de praktijk. Voor medewerkers die recht hebben op overuren, toeslagen of andere vergoedingen, is werk buiten de normale roosteruren alleen toegestaan indien van tevoren goedgekeurd door de direct leidinggevende .

2.6 Persoonlijke gegevens

Ter uitvoering van de arbeidswetgeving moet de praktijk beschikken over de volgende gegevens:

- a. naam, voornamen, voorletters, titulatuur, geslacht, geboortedatum, actueel adres, postcode, woonplaats, actueel telefoonnummer en soortgelijke voor communicatie benodigde gegevens, alsmede een actueel bank- en girorekeningnummer van de medewerker;
- b. een administratienummer dat geen andere informatie bevat dan bedoeld onder a;
- c. nationaliteit en geboorteplaats;
- d. gegevens als bedoeld onder a, van de ouders, voogden of verzorgers van minderjarige medewerkers;
- e. gegevens betreffende gevolgde en te volgen opleidingen, cursussen en stages;
- f. gegevens betreffende de functie of de voormalige functie, alsmede betreffende de aard en de inhoud van het dienstverband;
- g. gegevens met het oog op de administratie van de aanwezigheid van de medewerkers op de plaats waar de arbeid wordt verricht en hun afwezigheid in verband met verlof, arbeidsduurverkorting, bevalling of ziekte, met uitzondering van gegevens over de aard van de ziekte;
- h. gegevens die in het belang van de medewerkers worden opgenomen met het oog op hun arbeidsomstandigheden;
- i. gegevens, waaronder begrepen gegevens betreffende gezinsleden en voormalige gezinsleden van de medewerkers, die noodzakelijk zijn met het oog op een overeengekomen arbeidsvoorwaarde;
- j. gegevens met oog op het organiseren van de personeelsbeoordeling en de loopbaanbegeleiding, voor zover die gegevens bij de medewerkers bekend zijn;

Verder moet de medewerker een leesbare kopie van zijn geldige paspoort of identiteitsbewijs, niet zijnde een rijbewijs, verstrekken dan wel het maken van zo'n kopie mogelijk maken. Daarnaast kan het nodig zijn dat de praktijk contact op moet nemen met naaste verwanten van een medewerker, bijvoorbeeld in verband met een noodgeval of onverklaarde afwezigheid. Om die reden moeten alle medewerkers de praktijk op de hoogte houden van wijzigingen in hun adres of telefoonnummer en in de contactgegevens van hun naaste verwanten.

2.7 Motorvoertuigen van de praktijk

De praktijk kan aan medewerkers (zijnde werknemers), dienstverleners en trainees (personen) motorvoertuigen beschikbaar stellen voor gebruik tijdens werkgerelateerde activiteiten (auto van de zaak).

Het gebruik van motorvoertuigen van de praktijk moet, waar mogelijk, vooraf worden besproken via het boekingssysteem voor voertuigen van de praktijk. [Hier specifieke gegevens van de praktijk opnemen]
De motorvoertuigen blijven te allen tijde het eigendom van de praktijk.

Alle personen die in een motorvoertuig van de praktijk rijden moeten:

- in het bezit zijn van een geldig rijbewijs en mogen geen motorvoertuig besturen als ze niet zijn gemachtigd om dit te doen;
- alle verkeersregels in acht nemen;
- rijden op een manier die veilig en verantwoord is ten opzichte van zichzelf, eventuele passagiers en het algemene publiek;
- niet rijden of het rijden in een motorvoertuig van de praktijk niet toestaan door een persoon die onder invloed is van alcohol of drugs. Dit houdt in een alcoholniveau in adem en bloed van nul (niettegenstaande dat er wettelijke limieten zijn voor alcohol in adem en bloed) en niet onder de invloed van medicijnen of drugs;
- zich beleefd en attent gedragen ten opzichte van alle medeweggebruikers;
- niemand anders machtigen of toestaan om in het motorvoertuig van de praktijk te rijden zonder de schriftelijke toestemming van de praktijk;
- niet zorgeloos, roekeloos of gevaarlijk rijden of dit toestaan;
- de bepalingen naleven van alle verordeningen en wet- en regelgeving met betrekking tot het gebruik van of het rijden in een motorvoertuig van de praktijk. Personen zijn verantwoordelijk voor de gevolgen van alle inbreuken op die verordeningen en wet- en regelgeving tijdens de periode dat medewerkers gebruik maken van dit motorvoertuig, met inbegrip van alle snelheidsboetes, bekeuringen of claims, maar voor wat betreft die laatste, bij medewerkers slechts als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Als het rijbewijs van een persoon wordt opgeschort of ingenomen mag die persoon in geen enkele omstandigheid een motorvoertuig van de praktijk besturen.

Het is de verantwoordelijkheid van elke persoon die een motorvoertuig van de praktijk bestuurt om voor gebruik ervoor te zorgen dat:

- indien nodig, geldige vignetten zijn aangebracht;
- de bandenspanning correct is;
- water-, olie-, accu- en brandstofniveaus correct zijn; en
- alle items in het voertuig zijn beveiligd.

Als een persoon die een motorvoertuig van de praktijk gebruikt een probleem of defect bemerkt of vermoedt bij het motorvoertuig moet dit probleem of defect direct worden gemeld bij de direct leidinggevende. Op verzoek moet de persoon alle gevraagde documenten invullen met betrekking tot het vermoede probleem of defect. Als een motorvoertuig van de praktijk niet geschikt is voor gebruik op de weg mag het niet worden gebruikt.

De persoon die in een motorvoertuig van de praktijk rijdt op het moment dat de brandstoftank minder dan een kwart vol raakt moet de tank met de juiste brandstof vullen bij een benzinstation dat is goedgekeurd door de praktijk of waar de praktijk een brandstofrekening heeft.

Telkens als een persoon het motorvoertuig onbeheerd achterlaat moet de persoon ervoor zorgen dat het voertuig goed is afgesloten en, indien mogelijk, is beschermd tegen weersinvloeden.

Als een persoon betrokken is bij een ongeval of incident en het motorvoertuig moet worden weggesleept, dan moet de politie direct worden gewaarschuwd. Op dezelfde manier moet de politie direct worden gewaarschuwd als een persoon gewond is geraakt door een ongeval of incident.

Personen moeten alle ongevallen/incidenten zo snel als praktisch mogelijk melden bij de vervoersdienst. Ook moet zo spoedig mogelijk een ongevals-/incidentrapport worden ingevuld en opgestuurd naar de direct leidinggevende.

De praktijk aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor boetes of bekeuringen opgelopen door personen die in motorvoertuigen van de praktijk rijden, voor wat betreft medewerkers behoudens gevallen

van strijd met goed werkgeverschap. De betaling van boetes of bekeuringen opgelopen door personen is de verantwoordelijkheid van de personen die in het Motorvoertuig van de praktijk rijden op het moment dat de boete of bekeuring wordt opgelopen. Tenzij anders aangegeven is de boete of bekeuring de verantwoordelijkheid van de persoon die het motorvoertuig van de praktijk oorspronkelijk heeft geboekt. Als dit niet kan worden vastgesteld is de bewaarder van het motorvoertuig van de praktijk verantwoordelijk tot de persoon die ten tijde van de boete of bekeuring in het motorvoertuig van de praktijk reed is geïdentificeerd.

2.8 Motorvoertuigenverzekering en aansprakelijkheid van de praktijk

Als verzekering wordt geboden voor verlies van of schade aan het motorvoertuig van de praktijk, dan kan de verzekeraar van de praktijk naar eigen goeddunken gerechtelijke procedures starten, verdedigen of schikken. De verzekeraar van de praktijk voert als enige alle gerechtelijke procedures..

In het geval dat een persoon, niet zijnde een medewerker, betrokken is bij en door de verzekeraar van de praktijk wordt beschouwd als de veroorzaker van een ongeval, draagt de praktijk de kosten van het eigen risico tenzij het ongeval het gevolg is van roekeloos of onwettig handelen van die persoon. "Roekeloze of onwettige handelingen" die de verzekeringspolis ongeldig kunnen maken zijn onder meer:

- het besturen van een voertuig terwijl de bestuurder een alcoholconcentratie in het bloed heeft die de wettelijke limiet overschrijdt;
- het besturen van een voertuig zonder in het bezit te zijn van een vergunning of machtiging;
- het besturen van een voertuig in een onveilige toestand;
- het gebruiken van een voertuig in een wedstrijd, race of test; of
- het besturen van een voertuig in overtreding van de verkeerswetgeving.

Als een persoon, niet zijnde een medewerker, een motorvoertuig van de praktijk gebruikt voor werkgerelateerde doeleinden en als vanwege roekeloze of onwettige handelingen van die persoon de praktijk wordt blootgesteld aan aansprakelijkheid die direct of indirect het gevolg is van het gebruik van het motorvoertuig, dan komt die persoon overeen om de praktijk schadeloos te stellen voor alle aansprakelijkheid waarvoor de praktijk niet is gedekt door verzekering.

Medewerkers zijn aansprakelijk voor de schade aan een motorvoertuig van de praktijk als die is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid dan wel als uit de omstandigheden van het geval, mede gelet op de aard van de overeenkomst, iets anders voortvloeit.

Personen moeten ervoor zorgen dat indien ze betrokken zijn bij een ongeval in een motorvoertuig van de praktijk of als een motorvoertuig van de praktijk wordt gestolen of anderszins wordt beschadigd, ze geen inbreuk maken op enige verzekeringsdekking of deze ongeldig maken en daarnaast moeten ze:

- het ongeval of de diefstal onmiddellijk melden bij de praktijk zodat de verzekeraar (en in het geval van diefstal de politie) kan worden gewaarschuwd;
- geen aansprakelijkheid voor het ongeval toegeven of pogingen doen om claims te schikken of tot een vergelijk te komen;
- geen verklaringen afgeven aan de praktijk of de verzekeraar die niet waar en oprecht zijn;
- alle hulp bieden aan de praktijk of de verzekeraar zoals gevraagd wordt om de praktijk en de verzekeraar in staat te stellen om een verdediging te voeren of claims met betrekking tot het ongeval of de diefstal aanhangig te maken; en
- bij ontvangst direct alle dagvaarding, klachten of documenten met betrekking tot een ongeval of diefstal aan de praktijk overhandigen.

Motorvoertuigen van de praktijk mogen zonder voorafgaande toestemming van de praktijk niet worden gebruikt voor privégebruik. Als een persoon een motorvoertuig van de praktijk gebruikt voor privégebruik (of het motorvoertuig nu onderdeel vormt van hun beloningspakket of niet) komt de persoon overeen om de praktijk schadeloos te stellen voor alle opgelopen aansprakelijkheid die direct of indirect het gevolg is van het privégebruik van het motorvoertuig door de persoon waarvoor de praktijk anderszins geen verzekeringsdekking heeft.

2.9 Mobiele telefoons

Als aan een medewerker een mobiele telefoon ter beschikking wordt gesteld:

- wordt de mobiele telefoon verstrekt zodat de medewerker de opgedragen taken behoorlijk kan vervullen. Tijdens perioden waarin de medewerker niet in staat is om of niet vereist is om taken uit te voeren kan de medewerker worden gevraagd om de mobiele telefoon terug te geven aan de praktijk;
- mag de medewerker de mobiele telefoon alleen voor zakelijke doeleinden gebruiken;
- zal de praktijk redelijke werkgerelateerde kosten behorend bij de mobiele telefoon betalen;
- zullen medewerkers de praktijk schadeloos stellen voor de kosten van alle privégesprekken, sms-berichten en andere berichten behorend bij de mobiele telefoon;
- is het de verantwoordelijkheid van de medewerker om ervoor te zorgen dat de mobiele telefoon is uitgerust met een goed werkende batterij;
- is het de verantwoordelijkheid van de medewerker om de praktijk op de hoogte te stellen van alle problemen of defecten die de medewerker ontdekt met betrekking tot de mobiele telefoon; en
- zal de medewerker de mobiele telefoon goed onderhouden en deze op verzoek direct (in goede werkende staat) aan de praktijk retourneren.

De mobiele telefoon blijft te allen tijde eigendom van de praktijk.

2.10 Onkostenrekeningen

Medewerkers mogen geen privéaankopen doen op rekeningen van de praktijk, tenzij telkens:

- vooraf toestemming is verleend aan de medewerker door de praktijk;
- een officieel bestelformulier is ingevuld door de medewerker dat is goedgekeurd door de praktijk; en
- een schriftelijke machtiging of andere overeenkomst is afgesloten zoals hieronder geformuleerd tussen de medewerker en de praktijk.

Bij elke gelegenheid dat medewerkers toestemming wordt verleend om privéaankopen te doen op rekening van de praktijk moeten dergelijke aankopen door de medewerkers zijn betaald aan het einde van de volgende salarisperiode. Tenzij alternatieve regelingen zijn besproken en schriftelijk zijn overeengekomen tussen de medewerker en de praktijk, moeten medewerkers de praktijk schriftelijk machtigen om het bedrag van de desbetreffende privéaankoop op hun salaris in mindering te brengen.

2.11 Privételefoongesprekken

Medewerkers worden aangespoord om privégesprekken tijdens werktijden te beperken. Tijdens werkonderbrekingen zijn privégesprekken toegestaan.

De praktijk ontmoedigt het ontvangen van privégesprekken tijdens het werk anders dan in echte noodgevallen. Medewerkers moeten hun vrienden en gezinsleden ontmoedigen om tijdens het werk contact met hen te zoeken, anders dan tijdens pauzes en bij noodgevallen.

2.12 Correct gebruik van internet en e-mail

De praktijk biedt medewerkers toegang tot computersystemen, e-mail en internet als hulp bij de uitvoering van hun taken. Alle computersystemen en gegevens zijn eigendom van de praktijk en mogen alleen worden gebruikt voor toegestane doeleinden.

Vanwege de mogelijkheid tot misbruik van deze resources staan de regels van de praktijk voor het correcte gebruik van computersystemen, internet en e-mail vermeld in het beleid voor e-mail- en internetgebruik in deel 4 van dit kantoorhandboek.

Het is de verantwoordelijkheid van elke medewerker om ervoor te zorgen dat computersystemen en internet- en e-mailfaciliteiten verantwoord worden gebruikt en in overeenstemming met dit beleid.

2.13 Te laat op het werk

Elke afwezigheid of late aankomst vanwege ziekte, letsel of andere reden en de verwachte duur van afwezigheid moet u zo snel als praktisch mogelijk is persoonlijk melden bij uw leidinggevende (en waar mogelijk voorafgaand aan uw normale begintijd). Als u niet in staat bent om dit persoonlijk te doen, dan wordt u verzocht iemand te vragen om namens u te bellen.

Vervolgens dient u de praktijk op de hoogte te houden van het verloop.

Waar mogelijk moet u afspraken voor een tandarts, dokter etc. buiten uw normale werktijden plannen. Het is essentieel dat u gereed bent om met werk te beginnen op uw normale begintijd aangezien andere medewerkers en de praktijk afhankelijk zijn van u en uw bijdrage.

2.14 Medisch onderzoek

De medewerker is verplicht alle redelijke voorschriften die door of namens de praktijk worden gesteld rond ziekte en arbeidsongeschiktheid, zoals bijvoorbeeld door de arbodienst of bedrijfsarts, stipt en volledig na te leven. Daaronder is o.a. begrepen dat de medewerker:

- er voor zorg draagt dat hij niet opzettelijk arbeidsongeschiktheid raakt,
- controle op arbeidsongeschiktheid mogelijk maakt,
- zich onder medische behandeling stelt,
- de genezing of het herstel niet belemmert of vertraagt,
- meewerkt aan het opstellen, evalueren en bijstellen van een herstelplan ,
- meewerkt aan het verrichten van passende arbeid, zowel intern als extern, waartoe de werkgever hem in de gelegenheid stelt.

Niet naleving van deze verplichtingen kan resulteren in loonopschorting of een loonstop dan wel, als dat geen effect sorteert, in een ontslag (op staande voet).

2.15 Eigendommen van de praktijk

Het is de verantwoordelijkheid van medewerkers om ervoor te zorgen dat alle eigendommen van de praktijk die in hun bezit zijn of die aan hen zijn toevertrouwd veilig worden bewaard en onderhouden.

Eigendommen van de praktijk mogen onder geen enkele omstandigheid worden misbruikt, beschadigd of vernietigd door medewerkers en medewerkers mogen anderen niet toestaan om eigendommen van de praktijk te misbruiken, beschadigen of vernietigen.

Elke medewerker die wordt betrapt op misbruik, beschadiging of vernietiging van eigendommen van de praktijk of die anderen toestaat om dit te doen kan worden onderworpen aan disciplinaire procedures, tot en met beëindiging van het dienstverband.

Het is de verantwoordelijkheid van alle medewerkers dat alle eigendommen van de praktijk die in hun bezit zijn uitsluitend worden gebruikt volgens de productspecificaties of -instructies. Medewerkers komen overeen om de praktijk schadeloos te stellen voor alle verliezen en schade ontstaan aan eigendommen van de praktijk in het bezit van medewerkers als het verlies of de schade ontstaat anders dan in overeenstemming met de productspecificaties of -instructies.

Medewerkers machtigen de praktijk om op bedragen die bij beëindiging van het dienstverband aan medewerkers schuldig zijn elk bedrag in mindering te brengen dat is toe te schrijven aan beschadigde of vernietigde eigendommen van de praktijk, en waarvan de verschuldigdheid vast staat.

2.16 Beveiliging

Toegang tot de gebouwen van de praktijk - tijdens en/of buiten normale werktijden - vindt plaats via [beveiligingspasjes/sleutels]. Het is de verantwoordelijkheid van elke medewerker van de praktijk om ervoor te zorgen dat pasjes/sleutels veilig worden bewaard. Op verzoek moeten pasjes en/of sleutels worden ingeleverd.

Als pasjes en/of sleutels voor toegang tot de gebouwen vermist of zoek raken, waarschuw dan direct uw leidinggevende zodat ze kunnen worden gedeactiveerd.

2.17 Parkeren

Vanwege de beperkte beschikbaarheid van parkeerplaatsen is het niet mogelijk om aan alle medewerkers van de praktijk een parkeerplaats toe te wijzen. Daarom krijgt maar een bepaald aantal medewerkers een parkeerplaats toegewezen. Medewerkers die voor de uitoefening van hun taken hun auto nodig hebben, kunnen voorrang krijgen bij parkeerplaatsen.

Alle medewerkers met een toegewezen parkeerplaats moeten hun leidinggevende informeren wanneer ze een of meerdere dagen afwezig zijn van kantoor, zodat de parkeerplaats tijdelijk door een andere medewerker kan worden gebruikt.

Onder geen enkele voorwaarde mag een medewerker die geen toegewezen parkeerplaats heeft een auto parkeren op de parkeerplaats van de praktijk, tenzij met voorafgaande toestemming.

2.18 Jaarlijkse evaluatie

De praktijk streeft ernaar om gedrag, capaciteiten en prestaties van alle medewerkers jaarlijks formeel te evalueren. De praktijk stimuleert medewerkers echter om alle eventuele vragen of problemen met betrekking tot hun dienstverband direct na het ontstaan ervan naar voren te brengen en niet te wachten tot de jaarlijkse evaluatie.

De praktijk streeft er ook naar om de arbeidsvoorwaarden van de medewerkers ten minste eenmaal per jaar formeel te evalueren. Alle verhogingen van beloningen of betalingen vinden plaats naar goeddunken van de praktijk.

Het gedeelte kantoorformulieren van dit handboek bevat een beoordelingsformulier voor medewerkers.

2.19 Beëindiging van dienstverband

Algemeen

Behalve in gevallen van onmiddellijke beëindiging wegens ernstig wangedrag (ontslag op staande voet) is het zo dat als de praktijk een medewerker met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd opzegt, de praktijk een opzegtermijn in acht zal nemen in overeenstemming met de wettelijke regeling:

Bij een arbeidsovereenkomst tot vijf jaar	één kalendermaand
Bij een arbeidsovereenkomst van vijf tot tien jaar	twee kalendermaanden
Bij een arbeidsovereenkomst van tien tot vijftien jaar	drie kalendermaanden
Bij een arbeidsovereenkomst van vijftien dienstjaren of meer	vier kalendermaanden

Voor een medewerker geldt een opzegtermijn van één kalendermaand. Een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege door het verstrijken van de tijd; tussentijdse opzegging is steeds mogelijk.

Begeleiding en disciplinaire maatregelen

Soms zal het nodig zijn om medewerkers te begeleiden, waarschuwen of disciplinair te straffen met betrekking tot hun gedrag, capaciteiten of prestaties. Begeleiding en disciplinaire maatregelen worden bij voorkeur schriftelijk vastgelegd.

Het niet (willen) verbeteren in overeenstemming met de begeleiding of naar aanleiding van de disciplinaire maatregelen kan resulteren in een waarschuwing of ontslag (op staande voet).

Begeleiding en disciplinaire maatregelen kunnen worden besproken tijdens de jaarlijkse evaluatie van een medewerker.

Referenties

De praktijk verstrekt geen schriftelijke referenties. Na beëindiging van het dienstverband op verzoek wordt aan alle medewerkers een getuigschrift uitgereikt, met onder meer:

- naam en adres van de medewerker;
- duur en periode van de arbeidsovereenkomst van de medewerker bij de praktijk;
- de functie van de medewerker ten tijde van de beëindiging en eventuele andere functies die tijdens het dienstverband werden bekleed;
- de plaats waar de medewerker zijn of haar taken heeft uitgevoerd;
- een algemene verklaring van de taken en plichten die de medewerker voor de praktijk heeft vervuld, alsmede eventuele specifieke verantwoordelijkheden; en
- de contactpersoon bij de praktijk die beschikbaar is om de inhoud van het getuigschrift te bevestigen.

Medewerkers kunnen ervoor kiezen om privéreferenties af te geven voor andere medewerkers.

Medewerkers mogen dat echter niet doen op briefpapier van de praktijk, noch in enige hoedanigheid als vertegenwoordiger van de praktijk. De praktijk neemt geen verantwoordelijkheid voor eventuele privéreferenties die medewerkers afgeven met betrekking tot andere medewerkers. De praktijk adviseert medewerkers terughoudend te zijn in het afgeven van referenties, in het bijzonder schriftelijke referenties, in verband met het gevaar voor gerechtelijke procedures.

2.20 Rookvrije omgeving

Om redenen van gezondheid en veiligheid vormt de praktijk een rookvrije werkomgeving. Medewerkers mogen niet roken binnen of rondom de gebouwen van de praktijk.

Daarnaast is roken verboden in alle motorvoertuigen van de praktijk en in of rond de gebouwen van de klanten van de praktijk.

2.21 Systeem voor kwaliteitsborging

Alle medewerkers moeten het systeem voor kwaliteitsborging van de praktijk naleven. Als een medewerker van mening is dat het niet juist of niet mogelijk is om in de bepaalde omstandigheden te voldoen aan het systeem voor kwaliteitsborging, dan moet de medewerker daarover in eerste instantie overleg voeren met zijn leidinggevende.

Een gedrukt exemplaar van het systeem voor kwaliteitsborging is verkrijgbaar bij [specificeren]. De documentatie van het systeem voor kwaliteitsborging is ook toegankelijk via het computernetwerk van de praktijk.

2.22 Werkzaamheden voor medewerkers en familie

De praktijk mag opdrachten aannemen om werkzaamheden uit te voeren voor medewerkers en hun familie. Afhankelijk van het soort en de complexiteit van het vereiste werk kan de praktijk bereid zijn om de kosten voor medewerkers en leden van hun directe familie te verlagen.

In alle gevallen waarin opdrachten worden verkregen van andere medewerkers of hun directe familieleden moeten de professionele medewerkers die de diensten gaan verrichten overleg voeren met hun leidinggevende alvorens opdrachten aan te nemen. Dit om de voorwaarden te bepalen op grond waarvan de diensten worden uitgevoerd, alsmede het geschatte honorarium.

2.23 Gedragscode van de praktijk

[VOEG HIER DE GEDRAGSCODE VOOR MEDEWERKERS VAN UW PRAKTIJK IN]

Een Gedragscode is een belofte om binnen een gehele praktijk de hoogste ethische normen te hanteren.

Een gedragscode moet uitdrukking geven aan de kernwaarden die ten grondslag liggen aan de manier waarop de praktijk werkt. Deze waarden weerspiegelen normaal gesproken de integriteit en ethische aspecten van het beroep en zetten medewerkers ertoe om beleid en procedures van de praktijk na te leven.

2.24 Speciale verlofregelingen

Het arbeidsrecht geeft medewerkers het recht op buitengewoon verlof. Buitengewoon verlof betreft volgens de wet:

- Zwangerschaps- en bevallingsverlof
- Adoptieverlof
- Kraamverlof
- Kortdurend zorgverlof
- Langdurend zorgverlof
- Ouderschapsverlof.

Calamiteiten- en ander kort verzuimverlof, verlof met behoud van loon voor een korte naar billijkheid te rekenen tijd wanneer de medewerker zijn arbeid niet kan verrichten, is mogelijk voor vanwege:

- zeer bijzondere persoonlijke omstandigheden (waaronder in elk geval bevalling van echtgenote, geregistreerde partner of ongehuwde samenwoner en/of overlijden en de lijkbezorging van een huisgenoot of nabije bloed- en aanverwanten); Een door de wet of overheid zonder geldelijke vergoeding opgelegde verplichting, waarvan de vervulling niet in de vrije tijd kan plaatsvinden;
- de uitoefening van het actief kiesrecht.

2.25 Beleid voor geschenken en entertainment

Medewerkers mogen geen geschenken of entertainment aanbieden of accepteren dat mogelijk van invloed is (of van invloed lijkt te zijn) op werk uitgevoerd door de praktijk.

Erkend wordt dat medewerkers van tijd tot tijd geschenken of voordelen aangeboden kunnen krijgen als onderdeel van hun dienstverband. De praktijk houdt een lijst bij van geschenken of entertainment ontvangen in verband met het dienstverband van medewerkers. Medewerkers moeten via hun leidinggevende de managing partner op de hoogte stellen van alle ontvangen geschenken of entertainment met een waarde van meer dan (WAARDELIMIET INVOEGEN).

De Managing Partner zal per geval bepalen wat er met het geschenk moet gebeuren.

3 Gezondheid en veiligheid op het werk

3.1 Algemene zorgplicht

De praktijk heeft een algemene zorgplicht opdat de gezondheid en veiligheid van de medewerkers en bezoekers in verband met de activiteiten van de praktijk wordt gegarandeerd in overeenstemming met de desbetreffende wetgeving, voorschriften, regels en normen.

Ook medewerkers zijn verplicht om hun eigen gezondheid en veiligheid en die van hun collega's te garanderen. Elke medewerker is persoonlijk verantwoordelijk voor veilig werken en samenwerken om de gezondheid en veiligheid op het werk te garanderen. De samenwerking van alle medewerkers om veiligheidsregels en voorschriften te allen tijde in acht te nemen is essentieel voor het succes van de betrokkenheid van de praktijk bij gezondheid en veiligheid.

Alle medewerkers komen overeen om wetgeving, voorschriften, regelgeving en het beleid ten aanzien van gezondheid en veiligheid na te leven zoals hieronder uiteengezet. Alle medewerkers moeten dit beleid lezen en eventuele problemen direct bij aanvang van hun werkzaamheden melden bij hun leidinggevende.

Elke inbreuk op dit beleid of van de verplichtingen van een medewerker op het gebied van gezondheid en veiligheid jegens zichzelf of anderen kan resulteren in disciplinaire maatregelen tegen medewerkers, tot en met ontslag.

Medewerkers die een probleem of vraag hebben met betrekking tot gezondheid of veiligheid op het werk moeten de daartoe aangewezen gezondheids- en veiligheidsfunctionaris van de praktijk zo spoedig mogelijk daarvan op de hoogte stellen, zodat het probleem zonder vertraging kan worden bekeken.

3.2 Veiligheidsregels en -voorschriften

Medewerkers moeten alle ongevallen en bijna-ongevallen onmiddellijk melden bij de daartoe aangewezen veiligheidsfunctionaris of bij hun leidinggevenden. Zo spoedig mogelijk na het ongeval of het bijna-ongeval moet een ongevallenrapport worden ingevuld (op het hieronder opgenomen Incidentenrapportformulier).

Medewerkers moeten hun directe werkomgeving en uitrusting schoon en netjes houden. Ruim alles op waarover mensen zouden kunnen struikelen of vallen. Controleer de stabiliteit van tafels en stoelen.

Rennen en dollen op het werk is strikt verboden. Alle door de praktijk ter beschikking gestelde beschermende kleding moet worden gedragen. In dronken toestand dan wel onder invloed van drugs op het werk komen of je daar in dronken toestand of onder invloed van drugs bevinden is strikt verboden.

Met betrekking tot gezondheid en veiligheid moeten medewerkers de aanwijzingen opvolgen van de aangewezen gezondheids- en veiligheidsfunctionaris en van hun leidinggeven.

Alle medewerkers die suggesties of opmerkingen hebben over gezondheid en veiligheid moeten dit zo spoedig mogelijk opnemen met de aangewezen gezondheids- en veiligheidsfunctionaris of met hun leidinggevenden, zodat de zaak naar behoren kan worden bekeken en aangepakt.

3.3 Incidentenrapportformulier

INCIDENTENRAPPORTFORMULIER

Datum:

Tijdstip van incident:

Naam medewerker:

Beschrijving van incident:

Getuigen van incident:

Naam:

Naam:

Naam:

Naam:

Ondernomen acties door medewerker om letsel te behandelen:

Was aanvullende medische hulp vereist voor de gewonde medewerker of werd deze gevraagd?

(d.w.z.: bezoek aan arts, behandeling in ziekenhuis etc.). Geef data en beschrijving van aanvullende behandelingen als gevolg van dit letsel.

Specificeer of beschrijf het deel van het lichaam waar het letsel zich heeft voorgedaan:

3.4 Beveiliging en brandveiligheidsprocedures

[GEGEVENS INVOEGEN OF VERWIJZEN NAAR LOCATIE VAN INSTRUCTIEKAART MET DE RELEVANTE PROCEDURES VOOR DE KANTOREN VAN DE PRAKTIJK]

3.5 Bezoekers

Alle bezoekers moeten zich melden bij de receptie en de medewerkers die zij wensen te spreken worden op de hoogte gesteld van hun aankomst. Bezoekers die aankomen bij de receptie moeten zich inschrijven en ontvangen een bezoekerspas.

De receptionisten moeten ervoor zorgen dat bezoekers niet verder gaan dan de receptie en moeten de aanwezigheid van verdachte of onbevoegde bezoekers melden bij de veiligheidsdienst voor het gebouw. Dit is tevens een verantwoordelijkheid van alle medewerkers.

Alle vergaderingen moeten worden gehouden in de aangewezen vergaderruimten. Op geen enkel moment mogen bezoekers het algemene werkgebied van het kantoor betreden. Dit ten behoeve van de privacy van andere medewerkers en de geheimhouding van klantdossiers.

3.6 Eerste hulp

De vier belangrijkste aspecten van eerste hulp zijn:

- Spoedbehandeling;
- Administratie bijhouden;
- Verbinden van kleine verwondingen;
- Herkennen en rapporteren van gevaren.

Verbanddozen

Verbanddozen bevinden zich in [locatie invoegen], vergezeld van een lijst van getraind EHBO-personeel. Getrainde EHBO-medewerkers zijn onder meer verantwoordelijk voor:

- Uitgeven en beheren van items uit de verbanddozen;
- Zorgen dat verbanddozen voldoende middelen bevatten;
- Kleine verwondingen behandelen;
- Behandelen van aanvallen, flauwvallen;
- Reanimeren;
- Details van ongevallen/letsel noteren in ongevallenboek dat onderdeel vormt van de verbanddoos;
- Indien nodig verdere hulp inroepen;
- Human Resources onmiddellijk op de hoogte stellen van alle ernstige of potentieel ernstige ongevallen waarvoor behandeling nodig was.

EHBO-opleiding

De managing partner / Human Resources is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat EHBO-medewerkers gekwalificeerd blijven en dat extra medewerkers formele EHBO-training ontvangen.

4 Beleid met betrekking tot gelijke kansen, discriminatie en intimidatie

4.1 Inleiding

Alle medewerkers moeten zich vertrouwd maken met onderstaand beleid en ervoor zorgen dat ze de voorwaarden ervan naleven. De reden hiervoor is tweeledig:

- de praktijk wil aan alle personen de gelegenheid bieden om volop deel te nemen aan de praktijk, onder meer door huidige en toekomstige medewerkers de gelegenheid te bieden om keuzen te maken met betrekking tot hun carrières en door eerlijke en redelijke beslissingen te nemen gebaseerd op verdiensten; en
- door in tegenspraak te handelen met de in dit beleid uiteengezette principes en anti-discriminatiewetgeving kunnen zowel de praktijk als individuele medewerkers aansprakelijk worden gesteld voor daden van discriminatie en intimidatie jegens medewerkers, collega's en klanten.

De praktijk is een onderneming die iedereen gelijke kansen biedt. Het principe dat hieraan ten grondslag ligt is verdienste. Dat is de basis waarop de praktijk besluit om mensen in dienst te nemen of te bevorderen. Dat betekent dat de praktijk wil garanderen dat toekomstige en huidige medewerkers niet nadelig worden behandeld op grond van irrelevante eigenschappen of kenmerken.

Ook streeft de praktijk ernaar om een werkomgeving te scheppen die vrij is van (seksuele) intimidatie en pesterijen.

Het voorkomen hiervan is belangrijk omdat, naast het voor de hand liggende risico van rechtszaken:

- de werkprestaties onder dit gedrag kunnen lijden, waardoor een intimiderende en vijandige werkomgeving ontstaat;
- de nadelige effecten op de werkprestaties zelden beperkt blijven tot één persoon en zich vaak door een hele sectie of afdeling verspreiden;
- de dienstverlening aan klanten daardoor negatief kan worden beïnvloed;
- de gezondheid van mensen die het slachtoffer zijn van discriminerend gedrag, pesten en (seksuele) intimidatie te lijden kan hebben, resulterend in langer ziekteverlof en claims voor schadevergoeding, alsmede persoonlijk leed dat aan de betrokkenen wordt aangedaan; en
- dergelijk gedrag mensen ertoe kan aanzetten om ontslag te nemen. De in deze personen gedane investeringen gaan daarmee verloren en kunnen resulteren in hogere kosten voor werving en behoud.

De praktijk vereist dat medewerkers de voorwaarden van dit beleid naleven zodat de praktijk haar doel kan bereiken, namelijk dat:

- a. medewerkers elkaar met respect en vertrouwen behandelen;
- b. medewerkers kunnen werken in een omgeving die vrij is van discriminatie en (seksuele) intimidatie;
- c. de praktijk is beschermd tegen aansprakelijkheid voor de handelingen van haar medewerkers; en
- d. het beleid van de praktijk voor gelijke kansen daadwerkelijk in de praktijk wordt toegepast.

4.2 Discriminatie

Er bestaan diverse soorten anti-discriminatiewetgeving die discriminatie en (seksuele) intimidatie op het werk verbieden.

Dergelijke wetgeving is ook van toepassing op de levering van goederen en diensten. Daarmee geldt dit beleid eveneens voor de omgang met klanten door de praktijk en de medewerkers. Anders gezegd kunnen zowel de praktijk als individuele medewerkers aansprakelijk zijn voor discriminerende handelingen jegens klanten door de praktijk en haar medewerkers.

In het algemeen is er sprake van discriminatie als in dezelfde omstandigheden iemand met een "kenmerk" minder gunstig wordt behandeld dan iemand zonder een dergelijk kenmerk.

Discriminatie kan onder meer betrekking hebben op:

- geslacht
- leeftijd
- ras

- nationaliteit
- chronische ziekte of handicap
- burgerlijke staat
- zwangerschap
- godsdienst
- levensovertuiging
- politieke gezindheid
- hetero- of homoseksuele gerichtheid

4.3 Wat is discriminatie?

Directe discriminatie vindt plaats als in dezelfde omstandigheden iemand met een van bovengenoemde kenmerken minder gunstig wordt behandeld dan iemand zonder een dergelijk kenmerk. Bijvoorbeeld:

Twee medewerkers voeren dezelfde werkzaamheden uit en hebben soortgelijke kwalificaties en ervaring. De een is een man zonder gezin. De tweede is een vrouw met gezin. Er doet zich een promotiekans voor en deze gaat naar de man op basis van de redenering dat hij als man zonder gezin wordt verondersteld betrouwbaarder te zijn en meer uren kan werken.

Andere voorbeelden van een minder gunstige behandeling van mensen op basis van een kenmerk of door handelingen waarbij sprake is van een onderscheid, uitsluiting of voorkeur, zijn:

- mensen beoordelen op hun politieke of religieuze overtuigingen in plaats van op hun werkprestaties;
- uitgaan van stereotypen of veronderstellingen als richtlijn voor de besluitvorming over iemands carrière;
- iemands autoriteit ondermijnen vanwege diens ras, geslacht of seksuele voorkeur;
- grappen of opmerkingen maken over etnische achtergrond, geslacht, seksuele voorkeur, leeftijd, handicap of fysiek voorkomen; of
- medewerkers verdere training ontzeggen op basis van een beperking.

Indirecte discriminatie vindt plaats als een vereiste wordt opgelegd:

- waaraan iemand met het kenmerk niet voldoet of kan voldoen; en
- waaraan een groter deel van de mensen zonder het kenmerk voldoen of kunnen voldoen; en
- die niet objectief gerechtvaardigd is.

Het kan in eerste instantie lijken alsof het vereiste eerlijk is omdat dezelfde regels aan iedereen worden opgelegd, maar een nadere blik op het effect van het opgelegde vereiste toont dat sommige mensen hierdoor onevenredig worden getroffen.

Een werkgever eist dat alle medewerkers een uniform met een pet dragen. Dit is geen vereiste voor veiligheid of hygiëne, maar alleen vanwege het aanzien. Hoewel het vereiste niet discriminerend lijkt, omdat iedereen eraan moet voldoen, kan dit vereiste indirect discriminerend zijn jegens mensen die omwille van religieuze of culturele overtuigingen een bepaald hoofddeksel moeten dragen.

Als een medewerker vindt dat hij of zij minder gunstig wordt behandeld vanwege een persoonlijk kenmerk dat geen vereiste is voor zijn functie, dan kan de medewerker dit aanhangig maken via het klachtenmechanisme zoals in dit beleid uiteengezet.

Negeer discriminatie nooit in de hoop dat het vanzelf wel zal verdwijnen.

4.4 Rechten van werknemers

Naast de categorieën van discriminatie op grond van de wetgeving kunnen werknemers nog aanvullende rechten hebben. Deze 'rechten' vallend onder het algemene begrip 'goed werkgeverschap', omvatten:

- de mogelijkheid om klachten of vragen met betrekking tot het dienstverband aanhangig te maken; en
- de mogelijkheid om deel te nemen aan door de wet toegestane juridische procedures, met inbegrip van toegestane stakingen.

Werkgevers noch anderen mogen negatieve acties tegen medewerkers ondernemen omdat deze werknemersrechten hebben of uitoefenen. Noch mogen negatieve acties worden ondernomen om de uitoefening van werknemersrechten te voorkomen. Deze beschermende maatregelen gelden voor alle medewerkers.

“Negatieve actie” is breed gedefinieerd en omvat onder meer:

- a. aantasting van het dienstverband;
- b. ontslag;
- c. discriminatie tussen medewerkers;
- d. nadelige wijziging van de functie van een medewerker;
- e. weigering om een medewerker in dienst te nemen; en
- f. discriminatie wat betreft de arbeidsvoorwaarden aangeboden aan een potentiële medewerker, met inbegrip van actie of dreiging met actie.

4.5 Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie is onwettig. Seksuele intimidatie wordt gedefinieerd als enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

Dit kan bestaan uit ongewenst aanraken of lichamelijk contact, seksueel getinte opmerkingen, verzoeken om seksuele gunsten of aanstootgevend materiaal. Seksuele intimidatie wordt onder geen enkele voorwaarde getolereerd door de praktijk.

Meer specifiek is sprake van seksuele intimidatie als iemand bijvoorbeeld:

- seksueel getinte opmerkingen maakt met betrekking tot iemand anders (bijv. ongewenste en ongevraagde opmerkingen of insinuaties over het privé- of seksleven of suggestieve opmerkingen over iemands uiterlijk of lichaam); of
- zich schuldig maakt aan ander ongewenst gedrag van seksuele aard met betrekking tot iemand anders (bijv. aanstootgevende telefoongesprekken of schennis van de eerbaarheid).

Voorbeelden van gedrag dat zou kunnen leiden tot seksuele intimidatie zijn onder meer:

- zoenen, (pogingen tot) geslachtsgemeenschap of openlijk seksueel gedrag;
- seksueel getinte gesprekken of verwijzingen naar seksueel contact;
- op geslacht gebaseerde beledigingen, plagerijen of beschimpingen;
- opdringerige vragen van seksuele aard;
- huwelijksaanzoeken of liefdesverklaringen; of
- toespelingen en grove grappen.

Seksuele intimidatie is geen gedrag dat is gebaseerd op wederzijdse aantrekking, vriendschap of respect. Als de interactie plaatsvindt met wederzijds goedvinden en geen probleem vormt voor andere medewerkers, dan is er geen sprake van seksuele intimidatie, waarbij een ieder zich er van moet vergewissen dat er daadwerkelijk sprake is van wederzijds goedvinden van alle betrokkenen /aanwezigen.

Ook zonder herhaling kan sprake zijn van seksuele intimidatie. Een enkele handeling van seksuele intimidatie is voldoende om een klacht te veroorzaken. Als u niet zeker bent of bepaald gedrag of bepaalde handelingen vallen onder seksuele intimidatie, dan is een goede vuistregel dat men zich het beste kan onthouden van dergelijk gedrag of dergelijke handelingen.

4.6 Intimidatie

Op grond van de wet zijn werkgevers verplicht om de gezondheid en veiligheid van hun medewerkers te garanderen. Intimidatie op het werk (ook wel pesten genoemd) kan de gezondheid en veiligheid van medewerkers nadelig beïnvloeden. De praktijk neemt het risico van intimidatie op het werk daarom serieus.

Medewerkers moeten alle wetten, voorschriften en normen in acht nemen met betrekking tot intimidatie op het werk. Intimidatie wordt binnen de praktijk gedefinieerd als gedrag dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

In het algemeen speelt bij intimidatie op het werk dat iemand **herhaaldelijk** wordt blootgesteld aan bepaald gedrag, waaronder gedrag van de werkgever of collega's of groepen collega's, terwijl dat:

- ongewenst en ongevraagd is;
- door iemand wordt beschouwd als beledigend, vernederend of bedreigend; en
- door een redelijke persoon zou worden beschouwd als beledigend, vernederend, intimiderend of bedreigend.

Enkele voorbeelden van gedrag dat, indien het herhaaldelijk voorkomt, kan resulteren in intimidatie op het werk:

- a. het luidkeels beledigen van mensen, gewoonlijk in het bijzijn van anderen;
- b. herhaaldelijk dreigen met ontslag of andere ernstige straffen zonder enige reden;
- c. constant iemand belachelijk maken en kleineren;
- d. aanstootgevende berichten achterlaten op e-mail of telefoon;
- e. iemands werk saboteren, bijvoorbeeld door expres informatie achter te houden of verkeerde informatie te geven, documenten of apparatuur te verbergen, berichten niet door te geven en iemand op andere manieren in de problemen brengen;
- f. iemand opzettelijk uitsluiten en isoleren van activiteiten op het werk;
- g. hardnekkige en ongemotiveerde kritiek, vaak over kleine en onbelangrijke zaken;
- h. iemand vernederen door gebaren, sarcasme, kritiek en beledigingen, vaak in het bijzijn van anderen;
- i. racistische opmerkingen; en
- j. verspreiden van roddel of valse, boosaardige geruchten over iemand met als doel om die persoon schade te berokkenen.

Sommige vormen van pesten zijn in feite crimineel gedrag en kunnen op grond daarvan worden vervolgd. Intimidatie op het werk omvat **niet**:

- a. op een redelijke manier door de werkgever genomen redelijke beheersmaatregelen in verband met iemands dienstverband, bijvoorbeeld disciplinerend optreden of het aanpakken van onvoldoende prestaties;
- b. een enkel geval van intimiderend gedrag.

4.7 Gevolgen overtreden van de richtlijnen

Als een medewerker zich schuldig maakt aan onwettig discriminerend of (seksueel) intimiderend gedrag kan een rechtbank die medewerker persoonlijk aansprakelijk stellen voor diens gedrag en verplichten tot een schadevergoeding. Ook de praktijk, als werkgever, loopt het risico om aansprakelijk te worden gesteld door het gedrag van een medewerker.

Ook als u niet de directe dader van het gedrag bent kunt u nog steeds aansprakelijk worden gehouden voor het veroorzaken, opdragen, toestaan of bijdragen aan het feit dat een ander zich aan dit gedrag schuldig maakt.

Als een medewerker zich schuldig maakt aan discriminatie of (seksuele) intimidatie, dan zijn er ook ernstige gevolgen voor de voortzetting van die medewerkers dienstverband. De praktijk zal dit soort gedrag niet tolereren. Als het zich voordoet, kan dit resulteren in disciplinaire actie tegen de desbetreffende medewerker of medewerkers. Dergelijke actie is afhankelijk van de omstandigheden, maar kan onder meer bestaan uit een waarschuwing, overplaatsing, terugzetting in rang of ontslag, zelfs op staande voet.

4.8 Hoe te handelen bij intimidatie of discriminatie?

Beschuldigingen van discriminatie of intimidatie zullen serieus worden behandeld en door de praktijk adequaat, betrouwbaar en onpartijdig worden onderzocht. Een schriftelijke klacht is niet nodig.

Als u vindt dat u het slachtoffer bent van discriminatie of (seksuele) intimidatie op het werk stimuleert de praktijk u om direct stappen te ondernemen om dit aan te pakken volgens de hieronder beschreven procedures. Als u niets doet zal de situatie naar alle waarschijnlijkheid niet verbeteren. Als u geen bezwaar maakt tegen het gedrag zal degene die ervoor verantwoordelijk is er mogelijk mee doorgaan. De praktijk zal zijn uiterste best doen om ervoor te zorgen dat geen van de partijen bij een conflict geslachtofferd wordt.

Er zijn verschillende manieren om met klachten om te gaan.

Interne klachtenprocedure:

- U kunt besluiten om de persoon die schuldig is aan het gedrag te benaderen met als doel om uw problemen te bespreken en te vragen om het gedrag te stoppen.
- Als alternatief kunt u uw leidinggevende benaderen om het probleem te melden en om hulp te vragen. Als u zich niet op uw gemak voelt om uw leidinggevende te benaderen, dan kunt u contact opnemen met een andere senior medewerker om het probleem te melden.
- Elke klacht wordt serieus benaderd en adequaat, vertrouwelijk en onpartijdig onderzocht, met terugkoppeling van de resultaten aan klager(s) en aangeklaagde(n).
- Er kan disciplinaire actie worden ondernomen tegen medewerkers waarvan blijkt dat ze andere medewerkers hebben gediscrimineerd of (seksueel) geïntimideerd.

Externe klachtenprocedure:

- Als u vindt dat u het slachtoffer bent van discriminatie of (seksuele) intimidatie, dan kunt u op elk moment een klacht indienen bij een vertrouwenspersoon.
- Als de praktijk daartoe aanleiding ziet dan wel de medewerker daarom verzoekt na de interne klachtenprocedure, wordt een onafhankelijke klachtencommissie geraadpleegd, bestaande uit één of meerdere externe deskundigen, voor het uitbrengen van een rapport van bevindingen en advies.

5 Professionele normen

5.1 Professionele Gedragscode

Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van de toepasselijke regels zoals opgenomen in de Handleiding Regelgeving Accountancy; lees Verordening gedragscode (VGC). De VGC omvat richtlijnen voor de volgende fundamentele principes:

- Integriteit
- Objectiviteit
- Professionele competentie en zorgvuldigheid
- Geheimhouding
- Professioneel gedrag

5.2 Overige professionele normen

Naast de reeds eerder genoemde VGC dient de medewerker kennis te hebben genomen van de overige relevante regelgeving zoals opgenomen in de HRA, waaronder de Nadere Voorschriften Controle en Overige Standaarden.

6 Kwaliteitsbeheersing

6.1 Procedures voor kwaliteitsbeheersing voor de praktijk

De handleiding voor kwaliteitsbeheersing van [NAAM VAN PRAKTIJK INVOEGEN] documenteert de vastgestelde richtlijnen en procedures binnen de praktijk teneinde te voldoen aan professionele normen. Het biedt een kader voor een systeem voor kwaliteitsbeheersing, waarbij rekening wordt gehouden met de impact van verplichte normen op praktijken die diensten leveren op het gebied van accountancy en andere professionele diensten.

[GEEF AAN WAAR DE PROCEDURES VOOR KWALITEITSBEHEERSING VAN UW PRAKTIJK TE VINDEN ZIJN, ZOWEL IN ELEKTRONISCHE ALS GEDRUKTE VORM]

Dit handboek wordt regelmatig geëvalueerd.

[GEGEVENS VAN VERANTWOORDELIJKE PARTNER INVOEGEN]

IFAC's *Guide to Quality Control for Small – and Medium-Sized Practices* bevat niet-bindende richtlijnen voor toepassing van de herziene ISQC 1, die van praktijken eist dat ze systemen voor kwaliteitsbeheersing opzetten in overeenstemming met de norm. Een en ander mag niet worden gebruikt als een vervanging voor het lezen van ISQC 1, maar als een supplement dat accountants helpt om inzicht te krijgen in deze normen en ze consistent te implementeren binnen hun praktijken bij het ontwikkelen van een systeem voor kwaliteitsbeheersing voor controles en evaluaties van financiële informatie en andere vormen van dienstverlening.

7 Richtlijnen voor e-mail en internet

De praktijk formuleert regels voor het juiste gebruik van computersystemen, internet en e-mail. Vanwege de mogelijkheid tot misbruik van deze resources vindt de praktijk dat enkele basisregels moeten worden geformuleerd.

Het is de verantwoordelijkheid van elke medewerker om ervoor te zorgen dat computersystemen en internet- en e-mailfaciliteiten verantwoord worden gebruikt en in overeenstemming met deze richtlijnen.

7.1 Inleiding

Alle gebruikers van de computersystemen, e-mail en internetfaciliteiten van de praktijk, zoals medewerkers, adviseurs, dienstverleners, werkstudenten en andere gemachtigde gebruikers zijn verantwoordelijk voor het gebruik van computersystemen, e-mail en internetfaciliteiten op een professionele, ethische en wettige manier. Medewerkers krijgen voor de uitvoering van hun taken toegang tot computersystemen, e-mail en internet. Alle computersystemen en gegevens zijn eigendom van de

praktijk en mogen alleen worden gebruikt voor toegestane doeleinden. Alle medewerkers moeten aan deze richtlijnen voldoen.

De doelstellingen van deze richtlijnen zijn:

- de verantwoordelijkheden formuleren die behoren bij het gebruik van internet en e-mail via de systemen van de praktijk ten behoeve van alle gebruikers; en
- de risico's minimaliseren die geassocieerd zijn met een onjuist gebruik van internet en e-mail.

7.2 Wat valt er onder deze richtlijnen?

De richtlijnen hebben betrekking op toegang en gebruik van:

- a. het internet;
- b. interne e-mail (verzonden of ontvangen); en
- c. externe e-mail (verzonden of ontvangen).

Inbreuken op deze richtlijnen kunnen resulteren in disciplinaire actie, tot en met beëindiging van het dienstverband.

7.3 E-mailprotocol en richtlijnen voor e-mailgebruik

Medewerkers krijgen een wachtwoord toegewezen om toegang te krijgen tot het netwerk en de e-mailfaciliteiten van de praktijk. Dit wachtwoord mag niet met anderen worden gedeeld. De systeembeheerder is de enige andere partij bij wie de inloginformatie voor de gebruiker bekend is. Behandel uw inlog- en wachtwoordgegevens met dezelfde zorgvuldigheid als waarmee u uw bankpas en pincode behandelt.

Alle mededelingen die worden verzonden via externe e-mail moeten de standaard disclaimer van de praktijk bevatten met betrekking tot de inhoud van het e-mailbericht of de bijlagen.

Medewerkers mogen 'persoonlijke e-mail' verzenden, dat wil zeggen niet-werkgerelateerde e-mail, mits:

- a. het slechts minimaal gebruik van e-mail betreft (d.w.z. lezen, verzenden of doorzenden) tijdens kantooruren en alleen tijdens aangewezen pauzes of rustperiodes of na kantoor tijd; en
- b. alle aanwijzingen in deze richtlijnen worden opgevolgd.

E-mail op de praktijk:

- a. is niet privé, maar eigendom van de praktijk;
- b. wordt actief gemonitord door de praktijk en kan door de praktijk bij verdenking van misbruik nader worden onderzocht;
- c. bevat de naam en het adres van de praktijk en kan daardoor de indruk wekken dat de afzender namens de praktijk spreekt (zelfs als dit niet het geval is en de praktijk daar geen toestemming voor heeft gegeven); en
- d. kan in bepaalde omstandigheden worden geïnspecteerd door partijen buiten de praktijk, bijvoorbeeld in het geval van gerechtelijke procedures.

De volgende activiteiten zijn strikt verboden:

- a. verzenden, ontvangen, tonen, afdrukken of anderszins verspreiden van materiaal dat frauduleus, illegaal, gênant, seksueel getint, onzedelijk, intimiderend of lasterlijk is of zou neerkomen op intimidatie;
- b. het internet van de praktijk gebruiken voor ongeautoriseerde commerciële of persoonlijke reclame, uitnodigingen, promoties, politiek materiaal of alle ander soortgelijk gebruik tenzij uitdrukkelijk toegestaan door uw leidinggevende of partner;
- c. toegang zoeken tot het internet anders dan via het beveiligde systeem van de praktijk, bijvoorbeeld rechtstreeks toegang tot het internet via een modem;
- d. externe toegang tot uw computer mogelijk maken via een modem;
- e. Het abonneren op mailinglijsten, verzenden van ongevroegde e-mailberichten en deelnemen aan kettingbrieven;

- f. e-mail verzenden via het e-mailadres van iemand anders tenzij dergelijk gebruik uitdrukkelijk is toegestaan; en
- g. inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van anderen zoals inbreuk op auteursrechten door grafisch of tekstmateriaal te kopiëren of gebruik te maken van andere software zonder juiste toestemming.

Inbreuk op elk van de bovengenoemde richtlijnen kan resulteren in disciplinaire maatregelen tegen medewerkers, variërend van intrekking van systeemtoegang tot ontslag.

Alle externe e-mail (anders dan prive-e-mail) moet plaatsvinden volgens het onderstaande protocol:

- a. klantgerelateerde e-mails mogen alleen worden verzonden nadat de toestemming of handtekening van de leidinggevende/partner is verkregen;
- b. een gedrukt exemplaar van alle uitgaande e-mailberichten die advies of belangrijke accountantsuitspraken bevatten moeten door de desbetreffende partner of een andere persoon met autoriteit worden ondertekend voordat de e-mail kan worden verzonden;
- c. een gedrukt exemplaar van alle uitgaande e-mailberichten moet in het dossier van de klant worden opgenomen;
- d. alle ontvangende e-mail moet worden afgedrukt en opgeslagen in het desbetreffende dossier.

7.4 Internetprotocol

Het is strikt verboden om toegang te zoeken tot websites die materiaal bevatten dat illegaal, gênant, seksueel getint, obscene, intimiderend, lasterlijk, racistisch, seksistisch of algemeen ongepast is. Het is strikt verboden om toegang te zoeken tot chat rooms op het internet.

'Surfen' op het internet mag alleen plaatsvinden buiten normale werktijden, tenzij voor een specifiek werkgerelateerd doel.

Toegang tot het internet is beperkt tot medewerkers die uitdrukkelijke toestemming hebben ontvangen van het management voor gebruik van het internet voor onderzoeksdoeleinden. Medewerkers met toegang tot het internet erkennen dat het internetverkeer wordt gemonitord op een zodanige wijze dat uit de rapportage de individuele gebruiker niet is te herleiden. Bij het vermoeden van misbruik kan er nader onderzoek worden gedaan.

7.5 Systeemprotocol

Medewerkers mogen geen externe gegevens introduceren in het computernetwerk van de praktijk in welke mediavorm dan ook, tenzij de media door de systeembeheerder zijn gecontroleerd en goedgekeurd voor gebruik op het netwerk. Alle media moeten door de systeembeheerder of een door de systeembeheerder aangewezen persoon worden gescand op virussen.

Medewerkers mogen op geen enkele manier wijzigingen aanbrengen in de structuur of instelling van de besturingsystemen of bijbehorende applicaties van hun computer. Tot dergelijke wijzigingen behoren de verandering van screensavers, achtergrondbeelden/wallpapers, geluiden, bureaubladmappen of snelkeuzes of fysieke bedieningskenmerken van hun werkstation. Medewerkers die moeite hebben met het werken met bepaalde kleuren of schermresoluties moeten contact opnemen met de systeembeheerder om de benodigde wijzigingen aan te brengen. Het systeem van de praktijk is ontworpen en geconfigureerd voor optimale efficiëntie; eventuele wijzigingen in de configuratie kunnen de werking van het systeem negatief beïnvloeden.

Zonder toestemming van de systeembeheerder mogen medewerkers geen onderhoud of reparaties aan hun werkstation, software of hardware uitvoeren.

7.6 Software

Eventuele computersoftware die de praktijk gebruikt op haar computernetwerk is beschikbaar via overeenkomst met de eigenaren van de software. Als zodanig is het absoluut noodzakelijk dat medewerkers de software strikt gebruiken in overeenstemming met de aanwijzingen van de praktijk om te garanderen dat geen inbreuk wordt gemaakt op de overeenkomsten met de software-eigenaren.

Het illegaal kopiëren van software die wordt gebruikt op het computernetwerk van de praktijk is onwettig en er mogen geen duplicaten worden gemaakt.

Medewerkers mogen het computernetwerk van de praktijk niet gebruiken om toegang te krijgen tot of gebruik te maken van andere software waarbij inbreuk wordt gemaakt op de rechten van de software-eigenaren.

Medewerkers mogen geen software, computerschijven, computerprogramma's of Cd-roms in het computernetwerk van de praktijk introduceren als zij niet zeker zijn van de bron van dat materiaal en of het op enigerlei wijze is besmet. Voordat software, computerschijven, computerprogramma's of Cd-roms in het computernetwerk van de praktijk worden geïntroduceerd moet het programma voor virusbescherming van de praktijk worden toegepast.

7.7 Toezichtbeleid van de praktijk

Op gerechtelijk verzoek mag de praktijk het gebruik van e-mail of internetfaciliteiten door medewerkers controleren in overeenstemming met een dergelijk verzoek.

Als de wet niet voorschrijft dat het voornemen hiertoe aan de praktijkgebruiker bekend moet worden gemaakt, mag de praktijk het gebruik van deze faciliteiten door de praktijkgebruiker controleren zonder een dergelijke bekendmaking.

Toezicht op e-mail door de praktijk kan onder meer het controleren en lezen van e-mailverkeer omvatten, zowel verzonden vanaf als ontvangen op een e-mailadres dat eigendom is van de praktijk of een e-mailadres dat wordt gecontacteerd vanaf een computer van de praktijk.

Internettoezicht door de praktijk kan onder meer omvatten:

- het systeemgericht monitoren van het internetverkeer van de medewerkers;
- het geautomatiseerd monitoren van het downloadverkeer van de medewerkers;
- controle op het importeren en exporteren van alle gegevens naar of van computers van de praktijk via draagbare opslagapparatuur zoals diskettes, CDs, USB-geheugensticks of zip drives.

Voor alles wat niet onder deze richtlijnen valt, geldt het gezonde verstand als leidraad. Neem voor vragen over gebruik van het internet of e-mail contact op met uw leidinggevende.

8 Privacybeleid

[ONDERSTAANDE TEKST AANPASSEN AAN LOKALE WETGEVING]

Dit beleid moet alleen betrekking hebben op persoonlijke gegevens die worden aangehouden over medewerkers, dienstverleners, werkstudenten, vrijwilligers en potentiële werknemers. Het heeft geen betrekking op persoonlijke gegevens die worden aangehouden met betrekking tot klanten. Veel landen hebben privacywetgeving die is gebaseerd op “Principes”. In sommige landen gelden ook financiële drempels, waarbij kleine ondernemingen of leveranciers van bepaalde diensten zijn uitgezonderd.

8.1 Doel

Privacywetgeving bepaalt onze omgang met persoonlijke gegevens met betrekking tot zowel medewerkers als klanten. Privacyrichtlijnen zijn vaak ontwikkeld in overeenstemming met internationale privacyprincipes en schrijven voor hoe wij uw persoonlijke gegevens moeten verzamelen, gebruiken, openbaar maken en verwerken.

Persoonlijke gegevens worden gedefinieerd als informatie of een opinie (met inbegrip van informatie of een opinie die deel uitmaakt van een database) die al dan niet waar is en al dan niet vastgelegd in materiële vorm over een persoon wiens identiteit duidelijk is of die redelijkerwijze kan worden vastgesteld uit de informatie of opinie. Tijdens het runnen van uw onderneming mag u persoonlijke gegevens verzamelen over zowel medewerkers als klanten.

8.2 Verzamelen van persoonlijke gegevens

Persoonlijke gegevens over individuen mogen alleen verzameld worden als dit nodig is voor de functies of activiteiten van de praktijk en in het algemeen moeten alle nodige inspanningen worden gedaan om deze gegevens rechtstreeks bij een persoon te verkrijgen via het gebruik van standaardformulieren, internet, telefoon of bij indiening van een aanvraag. In sommige gevallen zullen persoonlijke gegevens over personen echter indirect moeten worden verzameld omdat het onredelijk of onpraktisch is om de gegevens rechtstreeks te verzamelen. Gewoonlijk moeten mensen van tevoren op de hoogte worden gesteld dat gegevens over hen worden verzameld. Als dat niet mogelijk is moet dit zo spoedig mogelijk plaatsvinden nadat de informatie is verzameld.

8.3 Privacyprincipes

Privacy-principes moeten de volgende elementen bevatten:

- **Kennisgeving** Mensen moeten worden geïnformeerd dat gegevens over hen worden verzameld en hoe deze zullen worden gebruikt.
- **Keuze** Mensen moeten de mogelijkheid hebben om de gegevensverzameling en verdere verzending van de gegevens naar derden te weigeren.
- **Doorzenden** Doorzenden van gegevens naar derden mag alleen plaatsvinden naar organisaties die voldoende gegevensbescherming bieden.
- **Beveiliging** Er moeten redelijke inspanningen worden gedaan om verlies van verzamelde gegevens te voorkomen.
- **Gegevensintegriteit** Gegevens moeten relevant en betrouwbaar zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld.
- **Toegang** Mensen moeten toegang hebben tot opgeslagen gegevens over zichzelf en onnauwkeurige gegevens kunnen corrigeren of wissen.
- **Handhaving** Er moeten effectieve manieren zijn om deze regels te handhaven.

9 Algemene kantoorprocedures

[ONDERSTAANDE TEKST AANPASSEN AAN LOKALE WETGEVING]

9.1 Telefoon

[ONDERSTAANDE TEKST AANPASSEN OP BASIS VAN RICHTLIJNEN EN APPARATUUR VAN PRAKTIJK]

Inkomende gesprekken aangenomen door een speciale receptionist / telefonist

Het is van essentieel belang dat alle vragen om inlichtingen zo snel, efficiënt en beleefd mogelijk worden afgehandeld. De telefoon van de praktijk moet worden aangenomen met de naam van de praktijk en de tekst “goede morgen” of “goede middag u spreekt met ...”.

Als inkomende gesprekken worden aangenomen door een receptionist of telefonist moet deze de identiteit van de beller vaststellen en de persoon met wie hij of zij wil spreken. Daarna wordt het gesprek doorverbonden naar de desbetreffende persoon en wordt de beller bij die persoon aangekondigd. Als deze persoon niet aanwezig is dan moet hij of zij de telefoon hebben doorgeschakeld naar een andere aangewezen persoon of anders moet de beller een voicemailbericht kunnen inspreken.

Als de beller een medewerker wil spreken die niet in de praktijk aanwezig is wordt de beller geïnformeerd dat de persoon “niet op kantoor” of “in vergadering” is. De receptionist moet aangeven wanneer de medewerker wordt terugverwacht alvorens de beller te vragen of hij of zij een boodschap wil achterlaten.

Inkomende gesprekken aangenomen door een persoon of via een directe lijn

Alle medewerkers die een telefoon aannemen, of dit nu een intern of extern gesprek is, moeten dit doen met hun eigen naam. Bij externe gesprekken kan het nuttig zijn om ook de functie te vermelden, bijv. “de persoonlijke assistent van de heer ABC”.

Elke medewerker die zijn bureau langer dan een paar minuten verlaat moet zijn of haar telefoon doorschakelen naar een secretaresse of naar een andere medewerker om eventuele boodschappen aan te nemen. De telefooncentrale hoeft niet te worden gewaarschuwd, alleen de persoon naar wie de telefoon wordt doorgeschakeld.

[VOEG HIER GEGEVENS VAN AUTOMATISCHE DOORSCHAKELPROCEDURES VAN TELEFOONSISTEEM VAN PRAKTIJK IN]

Er zijn verschillende “pick-up”-systemen voor teams van secretaresses. U kunt een andere telefoon in de groep beantwoorden door uw eigen telefoon op te nemen en op [nader specificeren] te drukken.

[VOEG EIGENSCHAPPEN VAN HET TELEFOONSISTEEM IN ALS DERGELIJKE GEGEVENS NIET STAAN VERMELD IN GEBRUIKERSGIDS VAN DE TELEFOON]

Medewerkers moeten de receptionist of een ander teamlid informeren over de periode van de dag dat deze alle inkomende gesprekken moet opnemen omdat de medewerker niet beschikbaar is. Zo ervaart de klant een professionele en efficiënte dienstverlening.

Voicemail

[ONDERSTAANDE TEKST AANPASSEN ALS FACILITEITEN VOOR VOICEMAIL AANWEZIG ZIJN]

Het is de verantwoordelijkheid van alle medewerkers om voicemailberichten tijdig te beantwoorden. Als u langere tijd afwezig bent moet u een speciaal voicemailbericht opnemen of moet de programmering van uw telefoonsysteem worden aangepast aan uw afwezigheid. Het is belangrijk dat alle voicemailberichten regelmatig worden beluisterd en gereset bij uw terugkeer op kantoor. Waar mogelijk moet de beller ook via een menuoptie kunnen terugkeren naar de receptie om daar een persoonlijke boodschap achter te laten.

Privégesprekken

Korte, lokale privételefoongesprekken zijn toegestaan. Medewerkers mogen ook inkomende privégesprekken ontvangen, maar dergelijke gesprekken moeten tot een minimum worden beperkt en zo kort mogelijk duren. Voor alle andere gesprekken is toestemming nodig van de leidinggevende.

Mobiele telefoons

[RICHTLIJNEN INVOEGEN OVER GEBRUIK VAN MOBIELE TELEFOONS OP HET WERK, MET INBEGRIIP VAN AANWIJZINGEN VOOR HET UITGEVEN VAN INDIVIDUELE MOBIELE NUMMERS, HET ONDERSCHIED OF HET NUMMER BEPERKT IS EN OF HET KAN WORDEN GEBRUIKT DOOR LEIDINGGEVENDEN EN TEAMLEDEN: EN ZAKELIJK VERSUS PRIVÉGEBRUIK.]

Een vaste telefoonlijn is de voorkeursmethode voor telefonische communicatie. Het gebruik van mobiele telefoons binnen de praktijk moet tot een minimum worden beperkt. Medewerkers die mobiele telefoons gebruiken moeten zich ervan bewust zijn dat ze anderen kunnen afleiden.

Medewerkers die de beschikking hebben gekregen over een mobiele telefoon mogen deze niet gebruiken tijdens het rijden tenzij ze een wettelijk toegestane hands-free-optie gebruiken. Zie ook paragraaf 2.9 voor mobiele telefoons die ter beschikking worden gesteld in het kader van het dienstverband.

9.2 E-mailcorrespondentie

[ONDERSTAANDE TEKST AANPASSEN OP BASIS VAN RICHTLIJNEN VAN PRAKTIJK]

Elektronische post vormt een belangrijk onderdeel van het bedrijfsgeheugen van een praktijk en kan net als gegevens in andere vormen zijn onderworpen aan wetgeving en juridische procedures zoals inzage van stukken en dagvaardingen. Elektronische post moet worden geïntegreerd in de papieren gegevens van de praktijk door een gedrukt exemplaar te archiveren of op te slaan via een beheersysteem voor elektronische documenten.

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het maken, bewaren en behouden van gegevens in overeenstemming met de richtlijnen van de praktijk. Als elektronische post wordt ontvangen of verzonden moeten individuele medewerkers bepalen of het bericht en de eventuele reacties daarop in een centraal bestand moeten worden geplaatst. Als algemeen principe moeten gedrukte exemplaren van alle e-mailberichten met betrekking tot de praktijk worden gearchiveerd. Berichten van tijdelijke aard, die alleen informatief zijn bedoeld, bijvoorbeeld berichten over wijzigingen in de tijd/plaats van een vergadering, kunnen in het algemeen worden gewist.

Wat betreft interne elektronische gegevens is het afdrukken en archiveren de verantwoordelijkheid van de opsteller van het bericht. Wat betreft berichten ontvangen van externe bronnen is het afdrukken en archiveren de verantwoordelijkheid van de ontvanger.

9.3 Correspondentie

[ONDERSTAANDE TEKST AANPASSEN OP BASIS VAN RICHTLIJNEN VAN DE PRAKTIJK EN GEGEVENS VAN EVENTUELE SYSTEMEN OF PROCEDURES VOOR DOCUMENTENBEHEER TOEVOEGEN]

Inkomende post

De post wordt 's ochtends zo vroeg mogelijk verzameld / afgeleverd en alle documenten worden naar goeddunken geopend door de receptionist of een daarvoor aangewezen medewerker. De aangewezen medewerker handelt met de grootst mogelijke discretie en zal geen informatie op een ongepaste manier gebruiken.

Alle correspondentie van persoonlijke of vertrouwelijke aard moet worden gemerkt met "Privé" of "Vertrouwelijk" om opening ervan te voorkomen.

Bij het openen van de post wordt deze in aparte stapels gesorteerd:

- Facturen gaan naar Crediteuren.
- Ontvangen betalingen gaan naar Debiteuren.
- Ongewenste en reclamepost gaat naar de aangewezen functionaris.

- De rest van de post wordt beschouwd als “echte” post (de Gegevens). Elk document van de “echte” post wordt gestempeld met een documentnummer (voor elk document een ander nummer) en datum en wordt bezorgd bij de aangewezen medewerker.

Overige post

Als een brief aan de receptiebalie wordt ontvangen noteert de receptionist op het document alle informatie over de persoon die de brief overhandigt. Vervolgens moet de brief worden gestempeld met het datumstempel en in de bak ‘Inkomende post’ worden geplaatst voor distributie.

Andere brieven kunnen op verschillende manieren arriveren, maar allemaal moeten ze op dezelfde manier worden afgehandeld als hierboven beschreven. Bevestig een notitie aan het document met informatie over de afzender en alle informatie die ze u kunnen geven over voorgestelde of uitgevoerde acties met het document. Noteer ook de acties die u onderneemt of voorstelt, dateer het document, plaats uw naam bij deze notities en plaats het geheel in de bak ‘Inkomende post’.

Het klinkt misschien ingewikkeld maar het is eenvoudige manier om informatie die nuttig of nodig kan zijn door te geven om zo de best mogelijke klantenservice te bieden.

Faxen

Faxen moeten telkens bij ontvangst worden gedistribueerd en in de vorm van een kopie aan de desbetreffende medewerker worden gegeven. Stempel alvorens de fax te distribueren deze met het documentstempel, het documentnummerstempel en het datumstempel en schrijf in het veld Functionaris “Exemplaar gegeven aan

Alle faxen moeten als dringend worden behandeld en dit proces moet zo snel mogelijk is worden voltooid.

9.4 Archivering

[VOEG HIERRICHTLIJNEN EN PROCEDURES VOOR DE PRAKTIJK IN OM NIEUWE MEDEWERKERS WEGWIJS TE MAKEN]

9.5 Opslag en vernietiging van documentatie

[VOEG HIER RICHTLIJNEN EN PROCEDURES VAN DE PRAKTIJK OM NIEUWE MEDEWERKER WEGWIJS TE MAKEN. RICHTLIJNEN MOETEN VOLDOEN AAN WET- EN REGELGEVING]

9.6 Vergoedingen uit de kleine kas

[VOEG RICHTLIJNEN EN PROCEDURES VOOR DE PRAKTIJK IN]
Een voorbeeld van een declaratieformulier staat in paragraaf 13.6.

9.7 Personeelsvoorzieningen

[VOEG RICHTLIJNEN EN PROCEDURES VOOR DE PRAKTIJK IN VOOR GEBRUIK VAN PERSONEELSVORZIENINGEN]

9.8 Fotokopieerapparaten

[VOEG RICHTLIJNEN EN PROCEDURES VOOR DE PRAKTIJK IN VOOR HET GEBRUIK VAN FOTOKOPIEERAPPARATEN]

9.9 Faxapparaten en andere apparatuur

[VOEG RICHTLIJNEN EN PROCEDURES VOOR DE PRAKTIJK IN VOOR GEBRUIK VAN FAXAPPARATEN EN ANDERE APPARATUUR]

10 Beoordeling, training en ontwikkeling van medewerkers

[DIT GEDEELTE AANPASSEN AAN LOKALE WETGEVING EN BEDRIJFSCULTUUR EN DOELSTELLINGEN]

10.1 Doelstellingen van prestatiebeoordeling

Een belangrijk beleidsuitgangspunt binnen de praktijk is dat werk op de meest efficiënte en productieve manier wordt uitgevoerd. Om dit te realiseren speelt het geven van regelmatige, gelijktijdige en positieve feedback aan uw medewerkers een belangrijke rol.

Om dit te vereenvoudigen is een constructieve, open communicatie van essentieel belang. Regelmatige mondelinge en schriftelijke feedback helpt medewerkers om hun prestatienorm te bepalen. De bedoeling is niet om medewerkers zich bedreigd of onzeker te laten voelen, maar om het idee te versterken dat de praktijk hoge normen hanteert en er naar streeft om hoogwaardige service aan de klanten te bieden. Regelmatige prestatiebeoordelingen helpen om deze doelstelling te bereiken.

In het algemeen is prestatiebeoordeling een formeel systeem van planning en evaluatie van prestaties van medewerkers. Het biedt werkgevers een mogelijkheid tot een uitgebreide evaluatie van essentiële aspecten van de prestaties van hun medewerkers, met inbegrip van hun vaardigheden en kennis, hun gedrag en resultaten, alsmede hun werkomgeving en behoeftes op het gebied van toezicht. Het biedt medewerkers ook de kans om problemen en ambities te uiten met betrekking tot hun dienstverband.

10.2 Hoe vaak moeten prestatiebeoordelingen plaatsvinden?

Er is geen wettelijke verplichting om prestatiebeoordelingen uit te voeren. Ze spelen echter een belangrijke rol bij het beheer van uw praktijk. Het proces voor prestatiebeoordeling biedt medewerkers en hun leidinggevenden de gelegenheid om doelen vast te leggen en te ontwikkelen.

Deze praktijk voert prestatiebeoordelingen uit [nadere gegevens invoegen; hoe vaak u beoordelingsgesprekken houdt].

In grote lijnen omvat een prestatiebeoordeling het volgende:

- bepalen hoe goed medewerkers hun functies vervullen;
- deze informatie overbrengen op medewerkers;
- een plan opstellen voor prestatieverbetering of ontwikkeling;
- medewerkers helpen om dit plan te implementeren, met inbegrip van het bieden van toegang tot training en ontwikkelingstools.

10.3 Voorafgaand aan de prestatiebeoordeling

- Een prestatiebeoordeling vraagt voorbereiding voordat de bijeenkomst kan plaatsvinden.
- Voorafgaand aan elke prestatiebeoordeling wordt de medewerker geïnformeerd over de maatstaven op basis waarvan de prestaties zullen worden beoordeeld. Dit geeft de medewerker een duidelijke indicatie van de doelen en doelstellingen van de praktijk en wat van hem of haar wordt verwacht.
- Voorafgaand aan de uitvoering van een prestatiebeoordeling moeten werkgevers nadenken over het doel van de beoordeling en beschikken over voldoende en correcte informatie, zoals bijvoorbeeld kopieën van eerdere prestatiebeoordelingen, specifieke prestatiecriteria, statistieken over prestaties ten opzichte van beoogde doelen en training en ontwikkeling die heeft plaatsgevonden sinds de laatste beoordeling.

Zowel werkgever als medewerker moeten een beoordelingsformulier invullen, met het oog op het vergelijken en bespreken van deze formulieren met de medewerker tijdens de beoordeling. Dit helpt om de voordelen van het beoordelingsproces te maximaliseren en eerlijke feedback te geven over hoe medewerkers hun eigen gedrag en capaciteiten inschatten.

10.4 Tijdens de prestatiebeoordeling

De prestatiebeoordeling moet plaatsvinden in een rustige, afgescheiden omgeving.

Een prestatiebeoordeling is een wederzijds communicatieproces waarin moet worden geprobeerd een evenwicht te vinden tussen zowel positieve aspecten van de prestaties als aspecten die in aanmerking

komen voor verbetering. Een tweerichtingsgesprek tussen werkgever en medewerker is essentieel om de beoordelingsprocedure effectief te maken. *De prestatiebeoordeling omvat indringende vragen zoals “Zijn er dingen in je werk die je naar jouw mening beter zou kunnen doen?”, “Zijn er gebieden voor training en ontwikkeling waardoor je naar jouw mening effectiever zou kunnen presteren?”* etc.

Zowel beoordelaar als medewerker moeten gebieden voor verbetering op een zodanige manier bespreken dat duidelijk is dat de nadruk ligt op de prestaties van de medewerker en niet op diens persoonlijkheid. U moet medewerkers helpen met strategieën voor doorlopende ontwikkeling en prestaties op die gebieden en tijdschema's afspreken waarbinnen dit moet gebeuren. Wanneer u zorgen uit over de prestaties van een medewerker dan doet u dit het beste zo objectief mogelijk, teneinde de schijn van een persoonlijke aanval op de medewerker te vermijden.

Te allen tijde moeten beoordelaar en medewerker respect tonen voor elkaars positie en de prestatiebeoordeling benaderen als een kans voor persoonlijke ontwikkeling. De algehele doestelling van de beoordeling is om verder leren aan te moedigen en initiatieven aan te dragen voor verdere verbetering, terwijl u uw waardering en erkenning toont voor de inspanningen die zijn geleverd.

Beoordelingsformulieren moeten door zowel werkgever als medewerker worden ondertekend en gedateerd als bewijs van de besproken en overeengekomen punten. Het invullen van documenten voor prestatiebeoordeling wordt soms als iets vervelends gezien. Maar om getalenteerde medewerkers aan de praktijk te binden en de prestaties van de praktijk te verbeteren is het van essentieel belang dat alle medewerkers volledig aan dit proces deelnemen en ervoor zorgen dat de besproken zaken, met inbegrip van overeengekomen resultaten en geconstateerde ontwikkelingsbehoeften, op de juiste wijze worden vastgelegd en opgevolgd.

10.5 Afronding beoordelingsgesprek

Werkgevers moeten ervoor zorgen dat de feedback en resultaten van de prestatiebeoordeling in de praktijk worden gebracht. Daarbij kan het nodig zijn om training en ontwikkeling voor een medewerker te implementeren of de technische vaardigheden van een medewerker regelmatig te evalueren.

Dit kantoorhandboek bevat een voorbeeld van een beoordelingsformulier voor medewerkers. Het is een basisdocument met een voorbeeld van het soort vragen dat werkgevers en werknemers kunnen overwegen voorafgaand aan het beoordelingsgesprek. Het is alleen bedoeld als voorbeeld en u moet het formulier waar nodig aanpassen voor uw praktijk of voor de medewerker wiens prestaties worden beoordeeld.

11 Financiële richtlijnen

[DIT GEDEELTE AANPASSEN DOOR RICHTLIJNEN EN PROCEDURES VAN DE PRAKTIJK IN TE VOEGEN]

12 Algemene klachten van medewerkers

[DIT GEDEELTE AANPASSEN AAN LOKALE WETGEVING]

12.1 Inleiding op klachten

In dit handboek wordt onder een klacht verstaan een probleem of grief van een medewerker met betrekking tot het werk of de werkomgeving. Een klacht kan betrekking hebben op een handeling, nalatigheid, situatie of besluit door de praktijk of een collega die de desbetreffende medewerker als oneerlijk, ongepast of onredelijk beschouwt.

Opmerking: In het geval van klachten over discriminatie, pesten op het werk of seksuele intimidatie moeten medewerkers gebruikmaken van het klachtenmechanisme zoals aangegeven in paragraaf 4 van dit handboek.

12.2 Procedures voor het afhandelen van conflicten met medewerkers

In alle gevallen moet de klagende medewerker zijn of haar normale werkzaamheden blijven verrichten tot de klacht is opgelost.

Directe oplossing

Als het gedrag van een medewerker een conflict veroorzaakt met een andere medewerker wordt geadviseerd de medewerker met de klacht die persoon rechtstreeks benadert om te proberen een gezamenlijke oplossing te vinden. De medewerker met de klacht moet de persoon die naar verluidt oneerlijk of onaanvaardbaar handelt vertellen waarom zijn of haar gedrag oneerlijk of onaanvaardbaar is en vragen om dat gedrag te veranderen of ervan af te zien.

Als de medewerker met de klacht niet bereid is om de persoon rechtstreeks te benaderen, dan kunnen ze hun probleem verwijzen naar hun leidinggevende of een andere senior medewerker van de praktijk in overeenstemming met de volgende alinea's.

Verwijzing naar leidinggevende of andere senior medewerker van de praktijk

Als het probleem onopgelost blijft moet de medewerker met de klacht contact zoeken met zijn of haar leidinggevende om te proberen het probleem op te lossen.

Er zijn enkele situaties waarin een medewerker met een klacht mogelijk niet met een klacht naar een leidinggevende wil gaan, bijvoorbeeld als de problemen specifiek betrekking hebben op de leidinggevende zelf of als er sprake is van onverenigbaarheid van karakters. In dat geval kan de medewerker met de klacht, de klacht doorverwijzen naar een andere senior medewerker van de praktijk.

Als een leidinggevende wordt benaderd om een klacht te behandelen maar meent dat het onjuist zou zijn om de klacht in behandeling te nemen (bijvoorbeeld omdat een bepaalde relatie bestaat met de medewerker met de klacht of met de persoon over wie de klacht gaat), dan moet de klacht worden doorverwezen naar een andere senior medewerker van de praktijk.

De leidinggevende of senior medewerker (wordt in de rest van deze richtlijn "leidinggevende" genoemd) moet zich volledig richten op de problemen van de medewerker met de klacht, om een volledig beeld van de problemen te krijgen. De leidinggevende heeft de plicht om te luisteren naar de medewerker met de klacht en deze te onderzoeken, te evalueren en erop te reageren.

Het kan nodig zijn dat de leidinggevende met de andere betrokkene spreekt om zijn of haar kant van het verhaal aan te horen (onpartijdigheid), alvorens te proberen de zaak op te lossen.

Na een grondige afweging van de zaak moet de leidinggevende suggesties doen voor de oplossing van het conflict. Een conflict kan bijvoorbeeld worden opgelost door:

- een compromis; of
- een verontschuldiging van de kant van de partij over wie werd geklaagd; of
- aanbieden van een wijziging in de werkomstandigheden, indien praktisch mogelijk.

Er mag echter geen actie worden ondernomen zonder eerst gesproken te hebben met de klagende medewerker en diens overeenstemming te hebben verkregen.

Alle stadia van het klachtenproces moeten worden gedocumenteerd en waar nodig moeten aan de partijen dossieraantekeningen worden verstrekt.

Klachtenpaden buiten de praktijk

Als de klagende medewerker niet tevreden is met de afhandeling door de praktijk, kan het nodig zijn om andere vormen van conflictoplossing toe te passen, bijvoorbeeld via bemiddeling door een derde.

12.3 Procedure voor het afhandelen van conflicten tussen medewerkers en klanten

Medewerkers mogen nooit betrokken raken in conflicten met klanten. Medewerkers moeten zich te allen tijde beleefd en professioneel gedragen tegenover klanten.

Als een medewerker betrokken raakt bij een verhitte discussie met een klant of als een medewerker een klacht van een klant ontvangt, dan moet deze kwestie worden doorverwezen naar de leidinggevende. Het is niet acceptabel om betrokken te raken bij woordenwisselingen met klanten en als het incident ernstig genoeg is of als bepaald gedrag herhaaldelijk voorkomt kan dit tot disciplinaire maatregelen leiden.

De praktijk kan proberen om de medewerker en de klant met elkaar in gesprek te brengen, in een poging de zaak op te lossen.

13 Kantoorformulieren

[DIT GEDEELTE AANPASSEN AAN LOKALE WETGEVING]

13.1 Aanvraag voor verlof

13.2 Bankrekeninggegevens

13.3 Beoordelingsblad voor medewerkers

13.4 Reiskostendeclaratieformulier

13.5 Overwerkblad

13.6 Onkostenvergoedingsformulier

13.1 Aanvraag voor verlof

AANVRAAG VOOR VERLOF

NAAM MEDEWERKER:		
TIJDSPERIODE	Van:	
	Tot:	
TOTAAL AANTAL DAGEN:		
REDEN VOOR VERLOF	<input type="checkbox"/>	Jaarlijkse vakantie
	<input type="checkbox"/>	Buitengewoon verlof / Verlof bij sterfgeval
	<input type="checkbox"/>	Zorgverlof
	<input type="checkbox"/>	Studieverlof
	<input type="checkbox"/>	Ziekteverlof
	<input type="checkbox"/>	Overig:
HANDTEKENING		
MEDEWERKER		
DATUM AANVRAAG		
GOEDKEURING:		
DATUM GOEDKEURING:		

13.2 Bankrekeninggegevens

BANKREKENINGGEGEVENS

ACHTERNAAM:	VOORNAMEN:
REKENING 1:	REKENING 2:
BANK:	BANK:
FILIAAL:	FILIAAL:
ADRES:	ADRES:
IBAN-NR.:	IBAN-NR.:
REKENINGNR.:	REKENINGNR.:
BEDRAG: €	BEDRAG: €

13.3 Beoordelingsblad voor medewerkers

BEOORDELINGSFORMULIER VOOR MEDEWERKERS*

	Presteert onder niveau	Presteert nu en dan onder niveau	Voldoet aan functievereisten	Presteert zo nu en dan boven niveau	Presteert continue boven niveau
	1	2	3	4	5
PERSOONLIJKE KENMERKEN					
Kleding					
Punctualiteit					
Bereid tot professionele ontwikkelingen					
Communicatieve vaardigheden					
Verantwoordelijk met vertrouwelijke informatie					
RELATIES					
Relaties met leidinggevenden en managementmedewerkers					
Relaties met collega's					
Relaties met personen onder hun beheer					
Relaties met klanten					
VAARDIGHEDEN					

	Presteert onder niveau	Presteert nu en dan onder niveau	Voldoet aan functie-vereisten	Presteert zo nu en dan boven niveau	Presteert continue boven niveau
Vermogen tot toezicht houden					
Vermogen om te gaan met problemen					
Time management					
Vermogen om zichzelf te verkopen					
Vermogen om de praktijk te verkopen					
Initiatief nemen					
Vermogen om instructies op te volgen					
Vermogen om instructies aan collega's te geven					
Probleemoplossend vermogen					
Vermogen om rapporten op te stellen					
Bekendheid met huidig beleid en procedures					
TECHNISCHE VAARDIGHEDEN					
Tekstverwerking					
E-mail					

	Presteert onder niveau	Presteert nu en dan onder niveau	Voldoet aan functie-vereisten	Presteert zo nu en dan boven niveau	Presteert continue boven niveau
Typesnelheid					
Dossiervorming					
Luistervaardigheid					
Telefonische afhandeling					
PROFESSIONALITEIT					
Loyaliteit tov werkgever					
Loyaliteit tov andere werknemers					
Bereidheid om de praktijk te promoten					
TOTAAL					

* Verwijder items die niet van toepassing zijn op de functie van de betreffende medewerker.

13.4 Reiskostendeclaratieformulier

REISKOSTENDECLARATIEFORMULIER

NAAM:

DATUM:

DOEL:

NAAM KLANT:

DOSSIERNUMMER:

REIS PER AUTO

CILINDERINHOUD AUTO:

REIZEND VAN:

REIZEND NAAR:

TOTAAL KILOMETERS:

BEREKENING VAN VERGOEDING:

km X €0 cent per km = €

VLIEGREIZEN

VLUCHT VAN:

VLUCHT NAAR:

ACCOMMODATIE:

HANDTEKENING MEDEWERKER:

EXEMPLAREN VOOR MEDEWERKER:

13.5 Overwerkblad

OVERWERKBLAD

Naam medewerker:

DAG	DATUM	BEGIN	EINDE	TOTAAL UREN	GOED- GEKEURD
Maandag					
Dinsdag					
Woensdag					
Donderdag					
Vrijdag					
Zaterdag					
Zondag					
TOTAAL AANTAL UREN					

Goedgekeurd:

13.6 Onkostenvergoedingsformulier

ONKOSTENVERGOEDINGSFORMULIER

NAAM:

DATUM:

SOORT ONKOSTEN:

(Kruis het desbetreffende vakje aan)

Taxi Entertainment/Marketing Overig (specificeren)

DOEL VAN UITGAVEN:

NAAM KLANT:

DOSSIERNUMMER:

DATUM ONKOSTEN GEMAAKT:

BESTEED BEDRAG: €

GOEDKEURING PARTNER:

DATUM: