



Personeelsbeleid

ZORG EN VERANTWOORDELIJKHEID VOOR ELKAAR

Inhoudsopgave

Gemeenschaps- en wettelijke kaders:	3
1. Werkbespreking	3
2. Werktijden.....	3
a. Algemene werktijden:	4
b. Pauzes.....	4
c. Verzuim:	4
3. Overuren en werkdruk:	5
a. Risico analyse:	5
b. Omgaan met overuren en werkdruk:.....	5
Roosters.....	5
Uren.....	5
Caseload	5
Protocol omgaan met agressie.....	6
Functioneringsgesprekken	6
c. Compensatie werklast bij (tijdelijke) overbelasting:	6
d. Motivatie en betrokkenheid van medewerkers	6
e. Overleg en noodhulp met/van leidinggevenden.....	7
4. Trainingen:.....	7
a. Voorlichting en training m.b.t. werkdruk.....	7
b. Specifieke trainingen leidinggevenden en overige medewerkers	7

Gemeenschaps- en wettelijke kaders:

In het kader van het welzijn van Oudezijds100 als geheel en ieder die daar werkmstig, al dan niet gesalarieerd, mee verbonden is, is het van belang om de zorg die wij voor elkaar hebben te verwoorden in praktische en schriftelijke afspraken rond werk en welzijn.

Deze zorg mag zich niet beperken tot deze geprotocolleerde afspraken. Als Christelijke woon-werk gemeenschap zijn wij altijd verantwoordelijk voor elkaars welzijn en het op tijd signaleren van de grenzen en beperkingen van elkaar, ook buiten deze op schrift gestelde afspraken.

Ook voor beleidsstuk geldt: *de mens is er niet voor de regels maar de regels wel voor de mens*. Individuele situaties en omstandigheden kunnen een goede reden zijn om af te wijken van deze geformaliseerde afspraken.

Naast ons zijn als Christelijke gemeenschap hebben wij ook een wettelijke verplichting als werkgever, waar binnen wij moeten opereren. Derhalve willen wij ons houden aan de cao-Welzijn en de daarin geldende afspraken.

Dit beleidsstuk heeft zich geconcentreerd rond drie werkgebieden: Werkbespreking – werktijden en overuren en werkdruk.

1. Werkbespreking

Werken voor Oudezijds100 brengt risico's met zich mee betreffende werktijden en arbeidsdruk. Om goede zorg te kunnen verlenen aan medewerkers, om vroegtijdig te kunnen signaleren dat stress en spanning de overhand gaan nemen, is het van belang dat er regelmatig een werkbespreking is met de teamleider. Zorg naar elkaar kan alleen plaats vinden in gesprek met elkaar en in wederzijdse verantwoordelijkheid wat betreft de invulling van het gesprek. Minimaal één keer per kwartaal vindt er een werkbespreking plaats.

Gedurende deze bespreking komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Het algemeen welzijn van de medewerker en persoonlijke situatie
- Het bijgehouden uren overzicht
- Werkdruk
- Specifieke werk gerelateerde pijnpunten of problemen
- Gemeenschap gerelateerde pijnpunten
- Vakantie- en verlofdagen

Indien zorgen aan de orde komen die te maken hebben met stress en/of vermoeidheid, dan kan een teamleider besluiten om af te wijken van de officiële hoeveelheid verlofdagen en tijdelijk een maatregel nemen die ten goede komt aan het algemeen welzijn van het teamlid. Indien hierdoor een ingrijpende verandering in werktijden of aantal verlofdagen ontstaat, dan zal dit eerst binnen de Kommunititeit besproken worden en wordt gekeken naar structurele oplossingen.

2. Werktijden

Oudezijds100 is een vrijwilligersorganisatie waar iedereen zijn opdracht en roeping ontvangt 's ochtends in het ochtend gebed.

a. Algemene werktijden:

- Om half tien begint voor iedereen de werkdag. Afhankelijk van individuele afspraken, geldt dat de werkdag in principe niet meer behelst dan acht uur plus pauze. In overleg met het teamhoofd kan gekozen worden voor een verdeling van 9 uur over 4 dagen bij vol werkverband.
- Indien besprekingen en/of begeleidingsgesprekken niet mogelijk zijn overdag en in de avond uren geleid moeten worden, dan zullen de werktijden hieraan aangepast worden.
- Indien werk gerelateerde huisbezoeken plaatsvinden, dan worden de reistijden meegerekend in de werkuren.
- Zoals door de CAO vastgesteld, geldt voor het verrichten van weekenddiensten het leiden van kampen een compensatie van 4 verlof uren per gewerkte dag.
- Voor het opnemen van bijzonder verlof gelden verder de regels zoals in de CAO vastgelegd.

b. Pauzes

- Voor het opnemen van pauzes zijn vaste tijden afgesproken
- Indien de afgesproken tijd voor de pauze door dringende omstandigheden (b.v. externe afspraken) niet gevolgd kan worden, wordt deze ingehaald op een later tijdstip van dezelfde dag
- Het uitstellen van de pauze kan alleen plaatsvinden wanneer geen alternatieven hiervoor beschikbaar zijn: b.v. als externe organisaties geen ruimte bieden voor alternatieve afspraaktijden, of in geval de (crisis)situatie van een hulpvrager levensbedreigend zou kunnen zijn of dreiging van escalatie wordt gezien door de werknemer.
- Tijdens de individuele werkbesprekingen wordt het gebruikmaken van pauzes besproken en geëvalueerd

c. Verzuim:

- Bij ziekte wordt telefonisch, dan wel per SMS, zowel bij de teamleider afgemeld als bij de HR-coördinator
Deze houdt de verzuimdagen bij en rapporteert een maal per jaar de verzuimanalyse aan het bestuur.
- Bij verzuim wordt door de personeelsadministratie een melding gedaan bij de arbodienst (ZorgvandeZaak). Dit kan tot gevolg hebben dat contact opgenomen wordt met de medewerker door de arbo arts.
- Bij ziekte gelden verder de regels en afspraken zoals die in de CAO vastgesteld zijn.

3. Overuren en werkdruk:

a. Risico analyse:

Voor iedere medewerker geldt dat door de verstrengeling van werk en gemeenschap, een risico bestaat dat de sociale-druk te hoog wordt. Zoals in ieder huishouden, is ook op Oudezijds100 het werk nooit helemaal af. Er kan altijd meer en beter. Overuren zijn zo gemaakt.

Deadlines, onduidelijk werkafspraken en het uitvallen van vrijwilligers vormen eveneens een risico van verhoogde werkdruk.

Binnen het maatschappelijk werk kunnen daarnaast drie belangrijke oorzaken zijn voor de verhoging van de werkdruk:

- te grote caseload
- de zwaarte van de individuele problematiek van de hulpvrager
- geen of gebrekkige overdracht waardoor problematiek niet wordt erkent en/of herkent

b. Omgaan met overuren en werkdruk:

Alle medewerkers krijgen bij hun contract een **persoonlijke taakomschrijving** met de te verrichten werkzaamheden en verantwoordelijkheden. Naast de persoonlijke functie bepaalde taakomschrijvingen bestaan voor de meeste activiteiten tevens beleidsdocumenten en werkwijzen. Deze laatste stukken zijn opgenomen in **informatiemappen** op de betreffende werkplekken (zie bijv. receptionisten map).

Roosters

Roosters worden voor langere tijd vastgelegd en vallen onder verantwoordelijkheid van de teamleider.

Verandering van taken en werktijden worden besproken tussen werknemer en teamleider tijdens **werkbeprekingen**. Wijzingen worden ruim van tevoren voorbereid en gedeeld met het team.

Uren

Medewerkers houden een **urenoverzicht** bij waarin ze de gewerkte uren en invulling ervan bijhouden.

Tijdens de werkbeprekingen komt standaard het onderwerp “werkdruk”aan de orde met aandacht voor zowel psychische druk beleving, daadwerkelijke uren invulling, pauzes en verlofdagen.

De teamleider is verantwoordelijk voor het agenderen van dit punt.

Deze verantwoordelijkheid kan echter alleen gedragen worden wanneer het teamlid, bij te veel werkdruk dit zelf ook bespreekbaar maakt zodat, indien nodig, een maatregel genomen kan worden.

Caseload

Maatschappelijk werkers bespreken tweewekelijks hun **caseload** tijdens een teamoverleg.

Zowel aantallen als problematiek van de individuele hulpvrager komt hier ter sprake. Bij een te zware caseload, wordt er een afspraak gemaakt over een betere verdeling van hulpvragers. Iedere week vindt er een schriftelijke overdracht plaats tussen de maatschappelijk werker en de vrijwilligers die in het weekend, een deel van de zorg overnemen (zie werkwijzer OpStap). Zowel van het maatschappelijk werk naar het weekendteam als omgekeerd.

Protocol omgaan met agressie

Het protocol omgaan met agressie is opgenomen in de personeelswerkmap “veilig leven en werken binnen Oudezijds100” zowel op het intranet als in papiervorm aanwezig op de verschillende ter zake doende werkplekken. Voorvallen m.b.t. agressie worden individueel besproken en tijdens werkbesprekingen kan het onderwerp aangekaart worden naar behoefte. Agressietrainingen vinden jaarlijks plaats voor alle medewerkers.

Functioneringsgesprekken

De functioneringsgesprekken vinden jaarlijks plaats waarbij het onderwerp werkdruk eveneens aan de orde komt.

Wanneer uit rapportage van de werkbesprekingen dan wel de functioneringsgesprekken naar individueel onvermogen naar voren komt of nieuwsgierigheid naar verbetering t.a.v. de omgang met werkdruk, kan gebruik gemaakt worden van **externe trainingen** op dit gebied.

Twee maal per jaar vinden werknemers **voorlichtingsbijeenkomsten** plaats: aan het begin van het seizoen in September en tegen de zomer in Juni.

c. Compensatie werklast bij (tijdelijke) overbelasting:

- Overuren worden met extra vakantie dagen gecompenseerd.
- Terugkomende overuren worden onderzocht en krijgen extra aandacht, tijdens een werkbespreking; gekeken wordt daarbij naar een structurele oplossing.
- Indien overuren blijven bestaan, de medewerker hier niet onder lijdt en akkoord gaat, dan worden deze uren gezien als een vrijwilligers inzet.
- werkbelasting en beleving worden besproken in werkbespreking
- indien wenselijk wordt ruimhartig gekeken naar verlaging van de werkdruk hetzij middels verlaging van de werkuren hetzij van de caseload voor de overeengekomen duur
- indien in het belang van de werknemer dan wel van het team, wordt gebruik gemaakt van compensatie van deze wegvallende uren door een collega medewerker die belang heeft aan uitbreiding van zijn uren, hetzij wordt gezocht naar aanvulling van het team van buitenaf. Van deze situatie wordt met name gebruik gemaakt in het kader van gezinsaanleggenheden (zwangerschap, geboorte, ziekte enz.)
- Indien dit in het belang van de werknemer is, wordt, naar behoefte, doorbetaald verlof aangeboden

d. Motivatie en betrokkenheid van medewerkers

- iedere medewerker krijgt zijn/haar persoonlijke taakomschrijving
- taakomschrijvingen worden geëvalueerd en indien gewenst aangepast naar behoefte
- de werkwijze voor vastgestelde taken bestaat uit een voorbereidende fase, implementatie en verwerking (b.v. in het persoonsdossier van de specifieke hulpvrager)
- het navolgen van deze werkwijze wordt geëvalueerd in de werkbesprekingen
- Medewerkers worden betrokken bij het aanhangig maken van beleidswijzigingen: hen wordt gevraagd actief mee te denken en te werken aan signalering van wijzigingsbehoefte. Ook worden zij gestimuleerd mee te denken m.b.t. wijzigingen en haalbaarheid rond de implementatie. Ten slotte vinden evaluatiemomenten plaats binnen het team m.b.t. beleid.
- Beslissingsbevoegdheid: is met de taakomschrijving vastgelegd bij aanvang van de werkrelatie en wordt geëvalueerd tijdens de werkbesprekingen en zo nodig aangepast.

e. Overleg en noodhulp met/van leidinggeevenden

- teambesprekingen vinden wekelijks plaats op vaste dag en vaste tijden
- individuele werkbesprekingen twee wekelijks
- teamleiders zijn fulltime aanwezig en benaderbaar in geval van nood, hetgeen bekend bij de medewerkers
- de mobiele telefoonnummers van de teamleiders zijn bekend bij de medewerkers voor noodgevallen (opgenomen in hun persoonlijke gegevens en in de map bij de receptionist)
- de receptionist wordt op de hoogte gebracht door teamleiders van hun programma en bereikbaarheid
- Bij incidenten en calamiteiten zijn verantwoordelijk: BHVer en Gemeenteleden
- Meldingen moeten gedaan worden bij BHVer m.b.t calamiteiten en jaarlijks besproken en geëvalueerd in het bestuur van de stichting.

4. Trainingen:

a. Voorlichting en training m.b.t. werkdruk

- bij aanvang van ieder nieuw werkverband wordt voorlichting gegeven over de risico's van het werkverband m.b.t. werkdruk
- twee jaarlijks vinden voorlichtings bijeenkomsten plaats: bij aanvang van een nieuw seizoen en halverwege het jaar
- teamleiders ontvangen voorlichting over het voorkomen, herkennen en bespreken van werkdruk onder werknemers
- op aanvraag van werknemers, of op grond van behoefte inschatting kunnen zowel op individuele basis als in groepsverband extra trainingen worden georganiseerd m.b.t. voorkomen van werkdruk

b. Specifieke trainingen leidinggeevenden en overige medewerkers

- Gezien de gestelde opleidingsvoorwaarden voor leidinggeevenden binnen stichting Oudezijds 100 (HBO welzijn of universiteit sociale wetenschappen) hebben de betreffende werknemers modules reeds gevolgd m.b.t. gespreksvoering: feedback, coachen en begeleiden; wanneer tijdens het werk en/of functioneringsgesprek deze voortraining onvoldoende blijkt, kan aanvullende training aan de orde komen.
- Op aanvraag van de werknemer of op grond van informatie uit het functioneringsgesprek kan gekozen worden voor een training m.b.t. het omgaan met spanningen en conflicten. Deze training kan op individueel niveau intern geboden worden door een aanwezige specialist op dit gebied of in groepsverband elders.
- De functioneringsgesprekken vinden plaats onder verantwoordelijkheid van hiertoe aan de VU getrainde leidinggevende
- Overige deelnemers aan het functioneringsgesprek, zowel werknemer als leidinggevende worden geïnstrueerd door de verantwoordelijke over werkwijze, inhoud en procedure van de functioneringsgesprekken
- Ter ondersteuning van het functioneringsgesprek wordt gebruik gemaakt van een standaard checklist met onderwerpen
- Tijdens werkbesprekingen en/of functioneringsgesprekken kunnen zorgen naar voren komen m.b.t. de assertiviteit van de medewerker (het stellen van grenzen en deze op sociaal wenselijke wijze beschermen), indien nodig kan hiervoor extra training aangeboden worden

- N.a.v. gevolgde trainingen wordt de opgedane kennis en ervaring in de vorm van een presentatie of workshop in teamverband gedeeld