



Het klinkt wellicht wat betuttelend of oubollig; een personeelshandboek. Maar in elk bedrijf waar meerdere mensen met elkaar werken is het maken van afspraken over die samenwerking onontkoombaar. Hoe groter de omvang en complexiteit van de organisatie, des te belangrijker zijn die afspraken om alles in goede banen te leiden.

Tekst Goffrie van Lieshout

In de loop der tijd worden aardig wat regels, protocollen en afspraken vastgesteld in een bedrijf, zowel over het personeelsbeleid als over de dagelijkse gang van zaken. Dus waarom niet verzamelen, rubriceren en overzichtelijk toegankelijk maken in de vorm van een handboek?

Een personeelshandboek is oorspronkelijk een formele aanvulling op de arbeidsovereenkomst, waarin alle voorwaarden zijn opgenomen die voor iedereen gelden, ongeacht de functie of positie in het bedrijf. Tegenwoordig is het echter steeds vaker een praktisch naslagwerk voor alle medewerkers. Het is geen document om elkaar te controleren, maar een bron van informatie die geraadpleegd kan

worden bij vragen, onduidelijkheden of storingen. Het voorkomt misverstanden en geeft medewerkers de kans om op basis van de juiste informatie zelfstandig beslissingen te nemen, plannings te maken en kleine problemen op te lossen.

#### Een of meerdere handboeken

Soms wordt de keuze gemaakt meerdere handboeken te gebruiken. Afhankelijk van de voorkeur van het bedrijf kan er ook gekozen worden voor een personeelshandboek met alleen betrekking op het hrm-beleid. Als er sprake is van een collectieve arbeidsovereenkomst (cao) kan het bedrijf het personeelshandboek gebruiken als verdieping hiervan

## Praktijk

Een grote organisatie op Curaçao waar een personeelshandboek in gebruik is, is Smith & Nephew. Het handboek is een mix van achtergrondinformatie, praktische zaken en beleid. Onderwerpen zijn onder meer de visie en missie van het bedrijf, beleid omtrent gelijke kansen, reistijd en drugsbeleid. Maar ook functieomschrijvingen, betaal- en vakantie-dagen en vrijwilligersbeleid zijn bijvoorbeeld opgenomen.

Het handboek is erg uitgebreid en Nienke Ingenhoven van de afdeling Human Resources van Smith & Nephew geeft aan dat lang niet alle medewerkers op de hoogte zijn van wat er allemaal in staat. Het handboek biedt vooral ook een uitkomst voor medewerkers die niet onder de cao-overeenkomst vallen.

### tips

- > Betrek medewerkers bij het samenstellen van het handboek. Zij kennen de informatie-behoefte en hebben de kennis en ervaring als het gaat om de praktische succesfactoren op de werkvloer. Het maakt de kans op acceptatie en gebruik vele malen groter.
- > Wees duidelijk! Ingewikkeld taalgebruik of te breed interpreteerbare verwijzingen schieten hun doel voorbij. Een personeelshandboek is een instrument, geen doel op zich. Zorg voor meertalige exemplaren als er meerdere talen worden gesproken binnen uw bedrijf.
- > Een handboek ontwikkelen en implementeren is een eerste stap, nog belangrijker is het actueel houden ervan. Evalueer regelmatig de inhoud met uw medewerkers.

op bedrijfsniveau. Het personeelshandboek krijgt dan vaak meer het karakter van een disciplinair reglement.

#### Weerspiegeling van de bedrijfscultuur

Er is geen standaardhandboek. Vorm en inhoud worden bepaald door het type bedrijf of organisatie en de voorkeur van het management. Vaak zegt de inhoud van een personeelshandboek ook iets over de cultuur in een organisatie: wordt alles vastgelegd en in termen van goed of fout geformuleerd of wordt juist praktische informatie aangereikt om zelf actie te kunnen ondernemen? Bepaalt het management welke informatie wordt gedeeld of krijgen medewerkers de gelegenheid zelf te beoordelen welke informatie van belang is?

#### Wat hoort erin?

Ongeacht de keuzes die hierin gemaakt worden, zijn er een aantal richtlijnen te geven. Zo is het belangrijk dat het inhoudelijk *to the point* is en gewenste informatie makkelijk te vinden is. Voorkom ook herhaling van gegevens die al zijn uitgewerkt in andere documenten. Pak de essentie van een onderwerp en verwijst voor details en achter-

### Mogelijke inhoud personeelshandboek

<b>Organisatie</b>	Een korte beschrijving van het bedrijf en de activiteiten.
<b>Personeel</b>	Werktijden, urenregistratie, vakantieplanning, vaste vrije dagen, regelingen bij overwerk, ziekmelding, verzekeringen, reis- of andere onkostenvergoedingen, contactgegevens van de hr-manager bij wie men terecht kan voor aanvullende informatie.
<b>Bedrijfsprocessen</b>	De routing van alle processen op hoofdlijnen. Wie is waarvoor verantwoordelijk en wie is bevoegd welke besluiten te nemen? Welke risico's zijn er en wat zijn de procedures bij interne klachten, fouten en storingen?
<b>Administratie &amp; registratie</b>	Afspraken over standaarden, gebruik van formulieren, roosters, planning, database, archief, het bestellen van materialen en voorraadbeheer.
<b>Faciliteiten &amp; ICT</b>	Afspraken over gebruik van (werk-)ruimtes, magazijn, computers, printers, netwerk en telefoon. Wie kan er gebeld worden bij storingen? Waar zijn handleidingen te vinden? Sleutelbeheer, alarm, wachtwoorden, gebruik en aankoop kantoorbenodigdheden, beamer, laptops.
<b>Calamiteiten</b>	Wat te doen in geval van brand, ongevallen, waterschade, kapotte machines of apparaten? Wie is aanspreekpunt?
<b>Communicatie</b>	Structuur werkoverleg, afspraken over het aannemen van boodschappen, contacten met klanten, beheer contactgegevens.



### Handboek voor ambtenaren Curaçao: 'Ken je Overheid'

De overheid van Curaçao introduceert in het eerste kwartaal van 2017 een handboek met basisinformatie onder de titel 'Ken je Overheid'. Hierin is informatie opgenomen die belangrijk is voor alle ambtenaren als werknemer, zoals afspraken en voorwaarden die gekoppeld zijn aan een dienstverband bij de overheid en informatie over de ambtelijke organisatie. Van alle negen ministeries is een organogram ingevoegd. Daarnaast wordt ook verwezen naar informatie over de inrichting van de overheid als regering, waarvan elke ambtenaar op de hoogte dient te zijn. Per onderwerp wordt aangegeven waar meer informatie te vinden is en welke wettelijke regelingen eventueel van toepassing zijn. Het handboek is overzichtelijk en *to the point*. Het zal binnen korte termijn zowel als hard copy als digitaal beschikbaar worden gesteld aan alle nieuwe medewerkers, zo bevestigt Luz-Celeste Johannes, directeur Human Resources & Organisaties van het ministerie van Bestuur, Planning en Dienstverlening.

grondinformatie naar de betreffende documenten en vermeld waar deze te vinden zijn. Bedrijfsonderdelen en mogelijke onderwerpen die in het handboek kunnen worden opgenomen zijn ziet u in het schema hierboven.

## HET IS GEEN DOCUMENT OM ELKAAR TE CONTROLEREN, MAAR EEN BRON VAN INFORMATIE

In de bijlagen kunnen bijvoorbeeld declaratieformulieren, polissen, registratieformulieren, afstandstabellen en relevante protocollen worden opgenomen. Een goed personeelshandboek biedt de praktische kaders aan alle medewerkers om hun werkzaamheden goed uit te voeren. Dus niks betuttelend, maar juist heel handig zo'n personeelshandboek! <