

INTERNE AFSPRAKENNOTA

OPENBARE BIBLIOTHEKEN ANTWERPEN

Dit document legt een aantal afspraken vast voor het goed verlopen van de interne huishouding van de openbare bibliotheken Antwerpen. Zij gelden voor alle medewerkers, inclusief de stuurgroep. Op die manier weet iedere medewerker wat er van hem/haar verwacht wordt en welke standaardafspraken hij** / zij dient na te leven.*

Deze nota, ondergeschikt aan en aanvullend op het arbeidsreglement van de stad, heeft dus als doel de onduidelijkheid rond bepaalde thema's weg te werken en mogelijke spanningen tussen collega's te voorkomen.

Opdat iedere medewerker zich gewaardeerd voelt voor zijn / haar inzet om een goede dienstverlening te verzekeren, is het immers belangrijk dat alle collega's zich aan dezelfde afspraken houden.

Algemene opmerking:

**met uitzondering van de rubriek 'basiswerkroosterregeling'*

****'hij' betekent 'hij/zij' en 'zijn' betekent 'zijn/haar' + 'antenne' betekent 'personeelsantenne'*

Klantenbegeleiding

De directe dienstverlening aan het publiek is onze **kerntaak**. Ze vormt het wezen van het functioneren van een openbare bibliotheek en geniet dan ook **absolute prioriteit**.

Elke medewerker met baliedienst dient zich hiervan ten volle bewust te zijn en zich bij zijn handelen zoveel als mogelijk in de plaats te stellen van de bibliotheekbezoeker en hem of haar **respectvol, correct en professioneel** te benaderen. Zoals men zelf wil behandeld worden als men zich ergens aan een balie, een winkel, een dienstverlenend bedrijf ... aanbiedt.

Het spreekt dan ook voor zich dat men zich aan de balie en in de plaatsen toegankelijk voor het publiek onthoudt van het voeren van privé-gesprekken, het verstrekken van commentaren op de werkorganisatie, roken, eten en alle andere activiteiten die door de gebruiker als storend kunnen worden ervaren en die op wat voor wijze dan ook een rem vormen op een optimale dienstverlening

Hoewel elke medewerker zo deskundig en klantvriendelijk mogelijk optreedt, kan hij geconfronteerd worden met agressie van de klant. In dat geval blijft hij best kalm en rustig, en roept hij indien nodig de hulp in van een leidinggevende. Hij registreert elk ernstig incident en meldt dit aan via het registratieformulier van de stad 'ongewenst gedrag door derden'.

Gezien het openhouden van ons bibliothekennetwerk tot de kerntaak van ieder van ons behoort, ongeacht niveau of functie, wordt van ieder verwacht op vraag van de leidinggevende of de personeelsantenne (die het mandaat heeft de nodige vervangingen uit te sturen), publieksdienst te doen in andere vestigingen, zowel binnen de zone als zone-overschrijdend, zodanig dat de continuïteit in alle bibliotheken gewaarborgd wordt. Deze kerntaak wordt opgenomen in de taakafspraken van iedere medewerker.

Iedere medewerker moet kunnen rekenen op de nodige begeleiding en vorming inzake klantenbegeleiding.

Arbeidstijden

De medewerkers presteren de arbeidsuren volgens het **afgesproken werkrooster**.

De medewerkers registreren hun aanwezigheid door te tekenen op een **aanwezigheidslijst**. Ieder tekent de uren van aanwezigheid op elke werkplek waar hij / zij aanwezig is, ook al is dat niet de vaste werkplek.

Bij het *niet* respecteren van de arbeidstijden, krijg je eerst een verwittiging. Indien na deze verwittiging de arbeidsuren niet gerespecteerd worden, wordt de tijd die men te laat is / te vroeg vertrekt, afgerond naar het half uur, en afgetrokken van het aantal overuren (in eerste instantie) / verlof (indien geen overuren beschikbaar). Bij het blijvend, ondanks herhaalde verwittigingen, niet respecteren van de arbeidsuren, zal een feitenverslag opgesteld worden.

Indien je de taak in je eigen afdeling afgerond is, help je je collega's in de andere afdelingen zodat iedereen op tijd kan vertrekken.

Basiswerkroosterregeling

Regeling in de week

Eén keer per kalenderweek wordt een late dienst gepresteerd, waarbij er gewerkt wordt van 12.00 tot 20.00 u.

Op zo'n late dag kan de medewerker het werk reeds beginnen om 11.00 u., 10.00 u. of 9.00 u. Elke medewerker kiest voor een vast beginuur op de "dag met late dienst" en geeft dit door aan zijn personeelsantenne en chef. Deze keuze kan halfjaarlijks herzien worden. Occasionele wijzigingen worden ten laatste 2 werkdagen vooraf doorgegeven ter kennisgeving (cfr. addendum gedichtendagakkoord).

Regeling in het weekend

Elke medewerker is gehouden weekenddiensten te presteren volgens volgende frequentie : één zaterdag om de drie weken, één zondag om de negen weken.

De weekendprestaties worden gecompenseerd met verlof van gelijke duur en voor hen die er recht op hebben met toeslagen in verlof of speciën naar keuze. Deze keuze kan op eigen initiatief halfjaarlijks herzien worden.

Indien afwezig op een avond- of weekenddienst, zal eerst door de leidinggevende getracht worden om deze afwezige medewerker telefonisch te bereiken om alsnog de dienst te doen. Indien dit niet lukt en de medewerker onwettig afwezig is, loopt de medewerker deze dienst op een ander tijdstip in. Bij een tweede maal loopt de medewerker deze dienst in en presteert hij een extra dienst. Bij een derde maal volgt er een tuchtverslag.

Ruilen van diensten

De **dag met late dienst** valt enkel weg indien een medewerker minimum 1 week vrijaf neemt. Voor medewerkers die slechts 1 avonddienst per twee weken presteren, gaat het hier over 5 volledige werkdagen vrijaf. Bij kortere afwezigheden dient de medewerker zijn late dienst om te ruilen met een collega en hiervan zijn antenne *vooraf* op de hoogte te stellen.

Een **weekenddienst** valt *nooit* weg bij vakantie. Elke medewerker is verantwoordelijk voor de weekenddiensten waarvan hij "titularis" is. Hij kan deze diensten omruilen met of weggeven aan een collega, mits de antenne *vooraf* op de hoogte wordt gebracht. Indien een medewerker min. 1 week vrijaf neemt, signaleert hij zelf of hij het weekend dat in de verlofperiode valt of de verlofperiode die erop aansluit, komt werken. Indien niet, loopt de medewerker deze weekenddienst op een ander moment in. De personeelsantenne geeft te kennen wanneer en waar dit nodig is. In eerste instantie zal gezocht worden in de eigen zone.

De personeelsantenne duidt ook een vervanger aan voor de te vervangen weekenddienst. Uiteraard kan de medewerker zelf ook een vervanger voor zijn weekenddienst voorstellen. Deze vervanger dient dus eerst gekend te zijn alvorens het verlof voor die weekenddienst kan worden toegestaan.

Pauses

De **middagpauze** bedraagt 30 minuten, daarnaast krijgt de medewerker de tijd om zich naar de refer te verplaatsen. De middagpauze kan genomen worden tot 13.00 uur. Deze middagpauze vervalt indien de medewerker op de dag met avonddienst start om 12.00 uur.

De bibliotheek kan tijdens deze pauze *niet* verlaten worden, tenzij het gaat om een dienstverplaatsing in opdracht van de chef.

Op de **dag met late dienst** wordt er 30 minuten pauze voorzien voor de medewerkers met late dienst, plus de eventuele verplaatsingstijd. De verplaatsingstijd is de tijd die nodig is om zich te verplaatsen en is dus afhankelijk van de afstand en het vervoersmiddel. Ieder wordt ten laatste om 16.30 uur verwacht op de plek van de avonddienst.

De leidinggevende van de afdeling / vestiging staat toe dat een medewerker in de loop van de dag een korte pauze kan nemen om bijv. iets te drinken, en zorgt dan voor een interne regeling met zijn eigen medewerkers zodat de dienstverlening aan het publiek gegarandeerd blijft.

Tijdens de openingsuren kan een baliemedewerker zijn balie verlaten als hij afgelost wordt door een collega of als de dienstverlening op rustige momenten door de overig aanwezige collega's verzekerd kan worden. Zo niet, blijft hij aan zijn balie tot de aflosser aanwezig is. In noodgevallen verwittigt hij de dagverantwoordelijke.

Aan- en afwezigheden

Om een goede dienstverlening te kunnen verzekeren, is het zeer belangrijk dat **de chef en de personeelsantenne** op de hoogte is **wie waar wanneer** aan- of afwezig zal zijn. Iedere chef geeft daarom door wanneer zijn medewerkers verlof hebben, op verplaatsing zijn, cursus gaan volgen,....

Verlof toekennen

Verlof wordt in de mate van het **mogelijke**, maar rekening houdend met de **dienstnoodwendigheden** en de **verloven van collega's** toegestaan. Er is een minimumbezetting voor zowel de medewerkers met een vaste backoffice- als frontoffice taak, waarmee rekening gehouden dient te worden.

Voor de verlofaanvragen wordt een verlofformulier ingevuld, min. 2 werkdagen vooraf, en ondertekend door de chef ter goedkeuring. Hij is dan op de hoogte en kan mee bewaken dat de dienst verzekerd kan blijven.

De leidinggevende in overleg met de personeelsantenne engageert zich om zo snel mogelijk, maar binnen haalbare termijn, te laten weten aan de medewerker of het verlof kan doorgaan. Voor verloven die minder dan een maand ver zijn kunnen we specificeren: indien de medewerker hierover geen feedback krijgt of ze al dan niet goedgekeurd zijn binnen de vijf werkdagen, mag hij ervan uit gaan dat de aanvraag geen problemen stelt voor de dienstverlening. Voor verloven tijdens schoolvakanties : hiervoor zal in de toekomst steeds een aparte communicatie verschijnen met de datum waarop deze verloven aangevraagd moeten zijn, evenals met de uiterste datum tegen dewelke de leidinggevende en personeelsantenne feedback zullen geven over de goedkeuring.

Interne communicatie

Het is de verantwoordelijkheid van iedere afdelingsverantwoordelijke om **mededelingen ter kennisname** te verspreiden. Hij staat ook in voor een **intern werkoverleg** met zijn of haar medewerkers.

Verantwoordelijkheid leidinggevend

Chef-waardeerders staan in voor:

- de **interne communicatie / werkoverleg** binnen hun afdeling
- **coaching, motivering en bijsturing** van hun medewerkers
- een correcte en kwaliteitsvolle **evaluatie** van hun medewerkers

- de **toekenning van verlof** rekening houdend met de dienstonoedwendigheden en de verloven van collega's. Indien de chef met verlof is, moet de medewerker terecht kunnen bij de hogere chef of bij de persoon aan wie de chef die verantwoordelijkheid gedelegeerd heeft. Dit dient dan ook duidelijk te zijn alvorens de chef in verlof is.

Zij vervullen een **voorbeeldfunctie** in:

- het naleven van de richtlijnen en reglementen
- het naleven van de veiligheidsvoorschriften
- het respectvol omgaan met collega's en klanten

Alcohol, drugs en roken

Het gebruik van **alcohol en drugs** is verboden op de werkplek.

Vanaf 31 mei 2005 is **roken** verboden op de werkplek, tenzij in daarvoor bestemde afgescheiden en geventileerde rookruimtes of in de open lucht. Er mag dus bijvoorbeeld niet meer gerookt worden in de refter, gangen, eigen bureau (zelfs al zit de medewerker daar helemaal alleen).

Feestjes op de werkplek (bijv. n.a.v. een oppensioenstelling) zijn toegelaten mits de nodige afspraken zijn gemaakt met de directie rond de tijdsduur, de vorm en de beschikbare dranken.

Ziekteverlof

Iedere medewerker **verwittigt** zijn personeelsantenne binnen het half uur na het begin van de taak, dus: voor 09h00. Dit geldt ook als de medewerker avonddienst heeft, dit om de vervanging in de publieksdienst te kunnen regelen.

De medewerker verwittigt opnieuw de personeelsantenne nadat hij weet hoelang hij volgens de arts afwezig zal zijn. Bij hervatting van het werk meldt hij dit ook aan de personeelsantenne.

Indien de medewerker ziek wordt op de dag van zijn weekenddienst, verwittigt hij zo snel mogelijk (tussen 9.00 en 9.15 uur) de vestiging.

Dienstverplaatsingen

Dienstverplaatsingen gebeuren steeds in overleg met je chef. Voor meer info verwijzen we naar het document 'richtlijnen dienstverplaatsingen'.