Handboek Medewerker SPC

Versie 1 - november 2018

Huisregels
Gedragscode
Ideale medewerker SPC
Communicatie in- en extern
Gesprekkencyclus SPC

Huisregels

We verwachten van je dat je de onderstaande huisregels opvolgt.
Werk- en pauzetijden

1. De werktijden kunnen zijn van maandag tot en met zondag tussen 8.00 uur en 22.00 uur.
2. Je dient minimaal 15 minuten voor aanvang van de werkzaamheden aanwezig te zijn op de locatie. Deze 15 minuten zijn bedoeld om je voor te bereiden, zodat je op het moment dat de dienst aanvangt ook daadwerkelijk kan starten. Indien je niet daadwerkelijk start met de werkzaamheden bij aanvang van de dienst ben je te laat.

Vergadering/werkoverleg

1. Alle overlegdata zijn opgenomen in een jaarplanning. De jaarplanning wordt ruim op tijd met alle medewerkers gedeeld.
2. Medewerkers zijn verplicht om aanwezig te zijn bij de vergadering. Opdrachtnemers mogen zelf aangeven of zij al dan niet aanwezig wensen te zijn op de vergadering.
3. Een ieder wordt in de gelegenheid gesteld om agendapunten, stukken en/of mededelingen aan te dragen.
4. Van een ieder die de vergadering bijwoont wordt een actieve bijdrage aan verwacht.
5. Er kan door medewerkers slechts bij ziekte of bij toestemming voor de afmelding van de leidinggevende worden afgeweken van de bovenstaande regel.
6. Bij ongeoorloofde afwezigheid door medewerkers volgt er een disciplinaire maatregel.
7. De vergadering wordt gehouden in jouw privétijd en zit verwerkt in het bruto uurloon.

Ziekte en herstel

1. Wanneer je ziek bent en niet kunt werken, dien je je op de dag van ziekte zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vóór 07.00 uur ziek te melden, telefonisch, bij de Overall Manager op telefoonnummer: **0613021040**. Bij geen gehoor neemt de medewerker telefonisch contact op op telefoonnummer: **0681922643**.
2. Je vermeldt in ieder geval je voor- en achternaam, de eerste dag van ziekte en de verwachte afwezigheidsduur. Tevens mag de reden van ziek melden ook worden gecommuniceerd, maar dit is niet verplicht.
3. Als je weer beter bent, meld je dit zo snel mogelijk, maar in ieder geval de eerstvolgende dag vóór 07.00 uur bij de Overall Manager op bovenstaand telefoonnummer. De Overall Manager geeft aan wanneer je weer verwacht wordt op de werkvloer
4. Je dient de ziekmelding en herstelmelding zelf door te geven.

Aanvraag vakantie en vrije dagen

1. medewerkers vragen minimaal één maand voor de vakantie ingaat, vakantie aan.
2. medewerkers vragen minimaal twee weken voor de vrije dag, een vrije dag aan.
3. medewerkers dienen voor 1 mei de vakantie-aanvraag in voor de zomervakantie.
4. De aanvraag voor vakantie en vrije dagen dient per mail te worden ingediend bij de Overall Manager op het volgende e-mailadres: ateunen@spcamsterdam.com
5. De medewerker ontvangt binnen 7 werkdagen na ontvangst van de aanvraag een e-mail waarin de aanvraag wordt goedgekeurd of afgekeurd.
6. Opdrachtnemers zijn vrij in de invulling van hun taken. Opdrachtnemers hoeven dan ook geen aanvraag in te dienen voor vrije dagen en vakanties. Wel is het fijn om tijdig (zie bij punt 1 en 2) per e-mail mee te delen wanneer er vakanties worden opgenomen. Op deze wijze kan de opdrachtgever

zorgen voor vervanging gedurende periode van jouw vakantie. De mededeling kan worden verstuurd naar de Overall Manager op het volgende e-mailadres: ateunen@spcamsterdam.com.

Bedrijfskleding

1. medewerkers en opdrachtnemers zijn verplicht (bedrijfs)kleding van Nike te dragen om zo een eenheid in de werkkleding te krijgen en een zodoende nette indruk en uitstraling d.m.v. uniformiteit naar buiten te dragen.
2. De medewerker / opdrachtnemer krijgt bedrijfskleding bedrukt met het bedrijfslogo van SPC Amsterdam. Het aantal shirts is afhankelijk van het aantal werkdagen.
    a. 1 werkdag: 1 bedrijfsshirt
    b. 2 werkdagen: 2 bedrijfsshirts
    c. 3 > werkdagen: 3 bedrijfsshirts
3. Een ieder dient zelf zorg te dragen dat zijn kleding gewassen wordt en in goede staat verkeert.
4. De bedrijfskleding blijft eigendom van SPC Amsterdam.
5. Wanneer een van de kledingstukken versleten of te groot/ klein is lever je deze in bij de Overall Manager en dan ontvang je een nieuw kledingstuk.
6. De medewerker / opdrachtnemer dient de werkkleding ten allen tijde te dragen tijdens werkzaamheden van SPC Amsterdam.
7. Bij verlies of diefstal van de bedrijfskleding dient de ontvanger direct schriftelijk contact op te nemen met de Overall Manager.
8. Bij uitdiensttreding dient men de ontvangen bedrijfskleding in te leveren, eventuele mankementen zullen worden verrekend.
9. Men dient zelf zorg te dragen voor een nette sportieve broek / legging van het merk Nike.
10. De voorwaarden opgenomen in de overeenkomst ontvangst bedrijfskleding en (werk)procedure(s) zijn van overeenkomstige toepassing op dit artikel.

Toegang SPC Amsterdam

1. Bij indiensttreding ontvangt de medewerker / opdrachtnemer de voor het uitoefenen van de werkzaamheden benodigde sleutels / alarmdruppel, indien nodig.
2. De medewerker / opdrachtnemer dient zorgvuldig met de sleutels / alarmdruppel om te gaan en deze niet uit te lenen aan onbevoegden, ook niet aan onbevoegde collega's.
3. Uitgifte van sleutels wordt geregistreerd.
4. Bij vermissing van sleutels / alarmdruppels dient de opdrachtnemer /medewerker onmiddellijk telefonisch contact op te nemen met de overall manager om hem/haar hiervan op de hoogte te stellen.
5. Het is niet toegestaan een sleutel / alarmdruppel aan anderen te verstrekken. De toegekende sleutels / alarmdruppel is persoonlijk en wordt ook alleen persoonlijk gebruikt.
6. Het is daarnaast niet toegestaan anderen te laten meelopen met een sleutel / alarmdruppel.
7. Bij uitdiensttreding moeten alle verstrekte (reserve)sleutels / alarmdruppels worden ingeleverd.
8. De voorwaarden opgenomen in de overeenkomst praktijksleutel SPC Amsterdam zijn van overeenkomstige toepassing op dit artikel.

Clean desk policy

1. Vertrouwelijke en/of geheime informatie is niet bestemd en toegankelijk voor derden.
2. Als de informatie is vastgelegd op een fysiek medium, bewaar je dit in een afgesloten ruimte en/of kast.
3. Als de informatie is vastgelegd op digitale wijze, wordt deze bewaard op de Google Drive. Je moet de computer vergrendelen wanneer je deze verlaat.

Clean practice

1. De praktijk dient ten allen tijde netjes en schoongemaakt te zijn en te worden achtergelaten. Het team van SPC is hier samen verantwoordelijk voor.
2. De OM is eindverantwoordelijk wat betreft de schoonmaak en zal het team aansturen met betrekking tot de schoonmaakwerkzaamheden.

Rookpauze

1. Het is niet toegestaan om tussentijds een rookpauze te nemen. Mocht je toch willen roken, doe dit dan in jouw pauzes.
2. Er mag niet worden gerookt in de accommodaties van SPC Amsterdam.
3. Rokers zijn zelf verplicht om het afval (as en peuken) na het roken op te ruimen. Gebruik uitsluitend asbakken en leeg de asbakken.

Alcohol

Het gebruik van alcohol is verboden. Dit geldt zowel voor als tijdens werktijd. Slechts in bijzondere omstandigheden mag hiervan, na toestemming van de werkgever / opdrachtgever, worden afgeweken.

Waardevolle spullen

Laat geen waardevolle spullen achter op je werkplek of andere ruimtes. SPC Amsterdam is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal.

Gedragscode

De gedragscode geldt voor iedereen die bij SPC Amsterdam werkt, of werkzaamheden voor SPC Amsterdam verricht (dus ook voor uitzendkrachten, stagiaires, gedetacheerden, opdrachtnemers, etc.)

Handhaving en sanctionering

SPC Amsterdam streeft naar een goed werkklimaat om dit werkklimaat te bereiken en te behouden heeft SPC Amsterdam deze gedragscode opgesteld. Het is van belang dat een ieder zich aan deze gedragscode houdt. Bij overtreding worden disciplinaire maatregelen getroffen. Deze disciplinaire maatregelen variëren van een waarschuwing, boete tot ontslag. Bij misdrijven zal ook aangifte worden gedaan bij het Openbaar Ministerie.

Gedragscode als leidraad

De gedragscode voorziet niet in alle situaties, maar doet een beroep op verantwoord, vertrouwelijk, transparant en zorgvuldig handelen van medewerkers. Door in een werkoverleg de gedragscode te bespreken, kun je je er een duidelijker beeld van vormen. De gedragscode zal regelmatig worden aangepast aan ontwikkelingen binnen en buiten SPC Amsterdam.

Niet integer handelen

Niet integer handelen valt onder veel categorieën. Strafbare feiten, zoals corruptie, fraude, diefstal en vandalisme zijn enkele voorbeelden van niet integer handelen. Daarnaast valt ook misbruik van bevoegdheden of positie onder het niet integer handelen. Gedragingen en handelingen die vallen onder ongewenste omgangsvormen of in strijd zijn met regels rond informatiebeveiliging en fysieke beveiliging zijn ook vormen van niet integer handelen.

Relaties en relatiegeschenken

Het kan voorkomen dat je in je functie geschenken, giften en gunsten ontvangt, deze meld je aan je opdrachtgever / werkgever zodat deze kunnen worden geregistreerd. Een geschenk dat maximaal € 50,00 kost, hoeft niet te worden geregistreerd en mag worden gehouden, mits dit bij je opdrachtgever / werkgever is gemeld. De opdrachtgever / werkgever besluit hoe moet worden omgegaan met het geschenk, de gift of de gunst. Zij zijn eigendom van SPC Amsterdam. Daarom maak je ten allen tijde een afspraak met je opdrachtgever / werkgever over aangeboden geschenken.

Ter aanvulling op bovenstaande geldt:

- je mag nimmer een geschenk aannemen van relaties waarmee SPC Amsterdam op dat moment in onderhandelingen verkeert. Ook mag je nimmer geschenken op jouw huisadres aannemen.
- Als de waarde van het geschenk, de gift of de gunst niet in verhouding staat tot het werk wat er voor is gedaan, mag het niet worden aangenomen. Ook bij twijfel over de waarde overleg je met je opdrachtgever / werkgever.
- Als er aan het geschenk, de gift of de gunst een voorwaarde is gekoppeld, mag het niet worden aangenomen.
- Als je namens SPC Amsterdam een geschenk aan derden (waaronder klanten) wenst aan te bieden, moet je vooraf toestemming hebben van je opdrachtgever / werkgever, waarbij je het belang van SPC Amsterdam vooraf moet kunnen verantwoorden. De opdrachtgever / werkgever beslist hoe hiermee dient te worden omgegaan. De criteria die gelden bij aanname van een geschenk, gift of gunst gelden hier op gelijke wijze.

Geen misbruik maken van positie, faciliteiten of informatie

Het is verboden misbruik te maken van je positie, van faciliteiten die je tot je beschikking hebt of van informatie waarover je beschikt om een (toekomstig) persoonlijk voordeel te behalen voor jezelf, maar ook niet voor bijvoorbeeld je partner of een (oud)collega. Je behartigt geen belangen van klanten waarmee je een privérelatie hebt en benadeelt klanten niet. Je vermijdt (de schijn van) belangenverstrengeling.

Privé(relaties)
Het kan voorkomen dat werk en privé door elkaar loopt, bijvoorbeeld doordat je een relatie krijgt met een collega. Dat hoeft geen probleem te zijn, indien je er transparant over bent naar je opdrachtgever / werkgever en ervoor zorgt dat deze relatie het uitvoeren van je functie of de aan jou opgedragen taken niet belemmert en niet leidt tot ongepast gedrag. Het is dan ook van belang op je leidinggevende / opdrachtgever hier van op de hoogte te stellen. De opdrachtgever / werkgever zal bekijken of er door deze privérelatie veranderingen in je (onafhankelijke) positie optreden. Bijvoorbeeld wanneer je leiding geeft aan je partner, dan bestaat er geen gezagsverhouding meer.

Privégebruik van voorzieningen van SPC Amsterdam

Het gebruik van eigendommen en voorzieningen van SPC Amsterdam voor privédoeleinden is in principe niet toegestaan. Het gebruik is alleen toegestaan als hiervoor schriftelijk toestemming is verleend door je leidinggevende / opdrachtgever en dit gebruik incidenteel en kortstondig is mits dit niet storend is voor de dagelijkse werkzaamheden. Het gebruik mag de continuïteit van het primair proces en/of de bedrijfsvoering niet in gevaar brengen.

Waardevolle spullen van SPC Amsterdam

Mocht je over een mobiele telefoon, tablet, laptop of token beschikken die SPC Amsterdam heeft verstrekt, dan is dit bestemd voor zakelijk gebruik. Deze apparaten blijven eigendom van SPC Amsterdam. Waardevolle spullen worden met zorg behandeld, je laat deze dus niet onbeschermd achter (nee, ook niet thuis!). Controle op het onrechtmatig meenemen van eigendommen kan steekproefsgewijs plaatsvinden of bij vermoeden/verdenking van diefstal. Zo nodig kan de inhoud van dozen, tassen en dergelijke worden gecontroleerd.

Jouw eigen spullen

Als je met privé apparatuur werk verricht voor SPC Amsterdam of op systemen van SPC Amsterdam inlogt, zorg je er ten alle tijden voor dat je dit veilig doet. Je beveiligt de apparatuur tegen: gebruik door onbevoegden, span, virussen, etc. Je plaatst een wachtwoord op alle apparatuur waarop je informatie, gegevens van SPC Amsterdam hebt opgeslagen of waarmee je deze binnenkrijgt of waarmee je deze kunt benaderen. SPC Amsterdam kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vermissing van en/of schade aan privé eigendommen.

Vergoedingen en dergelijke

Er mogen geen kosten worden gedeclareerd die niet zijn gemaakt of al op een andere wijze zijn of kunnen worden vergoed. Als je bijvoorbeeld als opdrachtnemer bent ingedeeld voor tien klanten en er verschijnen vier klanten en je declareert vervolgens de volledige kosten van de tien klanten, dan pleeg je fraude en zullen er disciplinaire maatregelen worden genomen.

Ongewenste omgangsvormen

Ongewenste omgangsvormen staan wij bij SPC Amsterdam niet toe, deze omgangsvormen tasten de waardigheid en/of lichamelijke integriteit van een medewerker aan. Het past niet binnen het goede werkklimaat waar SPC Amsterdam naar streeft. Bovendien schaadt het, het welzijn en/of de gezondheid van medewerkers. Bij ongewenste omgangsvormen kan het
gaan om handelingen van een groep of een individu, gericht tegen een persoon of personen die dit als bedreigend, vernederend of intimiderend ervaart/ervaren. Iedere medewerker maakt voor zichzelf uit of hij een opmerking of handeling als vervelend en dus ongewenst ervaart. Zowel de beleving van de individuele medewerker, als algemene normen en waarden van gepast gedrag zijn daarbij doorslaggevend. Ongewenst gedrag en ongewenste omgangsvormen in de zin van seksuele intimidatie, agressie, geweld en/of discriminatie zijn niet toegestaan en zijn in welke vorm dan ook onacceptabel. Het is helaas niet mogelijk een uitputtende opsomming te geven van ongewenste gedragingen.

Spelregels voor informatiebeveiliging

SPC Amsterdam is terughoudend met het delen van informatie. Informatie die je in het kader van de uitvoering van je werkzaamheden vergaart en gebruikt moet strikt zakelijk worden behandeld. Vertrouwelijke informatie mag alleen worden verstrekt aan de bron, of aan collega's die deze informatie nodig hebben voor de uitoefening van hun taken of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Bij openbaarmaking of het ongeoorloofd delen van deze informatie ontstaat schade voor SPC Amsterdam. Je bepaalt of iemand de informatie werkelijk nodig heeft voor de uitvoering van zijn werk. Indien dat niet het geval is, geef je de informatie niet. Bij twijfel verwijs je de vrager door naar je leidinggevende / werkgever. Je voorkomt dat anderen toegang kunnen krijgen tot de informatie. Je slaat de informatie alleen op in een map met beperkte toegangsrechten op de Google Drive en je zorgt dat de vertrouwelijke informatie niet kan worden gewijzigd. Je laat de vertrouwelijke informatie niet onbeheerd achter, dus niet los op je bureau of in een niet afgesloten kast. Voorbeelden van vertrouwelijke informatie zijn: passwords, persoonsgegevens, klantgegevens, contracten begrotingsonderhandelingen en andere bedrijfsgerelateerde informatie.

Op geheime informatie (zoals reorganisatieplannen, onderzoeksinformatie en andere stukken die worden gedeeld op Google Drive en Intramed Online) rust uiteraard een geheimhoudingsplicht. Deze informatie is slechts voor enkele mensen binnen SPC Amsterdam bedoeld. Als geheime informatie in de openbaarheid komt, ontstaat aanzienlijke schade voor SPC Amsterdam. Als het gaat om het gebruik en de verstrekking van vertrouwelijke en geheime informatie volg je de aanwijzingen van je leidinggevende / opdrachtgever op. Mocht je de geheimhoudingsplicht schenden, dan volgen er disciplinaire maatregelen.

E-mail en internet SPC Amsterdam

E-mail en internet zijn voor zakelijk gebruik ter beschikking gesteld. Het is niet toegestaan om e-mail en / of internet te gebruiken in strijd met de belangen van SPC Amsterdam. Dit betekent dat het onder meer niet is toegestaan om:

- dreigende, beledigende, seksueel getinte, racistische dan wel discriminerende berichten intern of extern te verzenden, door te sturen of te bewaren;
- deel te nemen aan kettingberichten of niet zakelijke nieuwsgroepen, nieuwsbrieven of abonnementen;
- berichten anoniem te versturen of onder een fictieve dan wel valse naam;
- bijlagen van verdachte e-mailtjes te openen;
- links in e-mails aan te klikken, waarin gevraagd wordt vertrouwelijke of geheime informatie/ gegevens (zoals wachtwoorden bij SPC Amsterdam, klantgegevens) in te vullen (Phishing);

- internetsites die seksueel getint, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten te bezoeken of dergelijk materiaal te bekijken of te downloaden;

Deze lijst met voorbeelden is niet uitputtend.

Ideale medewerker SPC

Algemeen

Een ideale medewerker wilt graag bij SPC Amsterdam werken. Deze medewerker beschouwd het werken bij SPC Amsterdam als een privilége, een privilége die hem/haar is gegund. Een kans op ontwikkeling die hij/zij heeft gekregen, waar andere dit niet hebben. Deze medewerker realiseert zich ook dat hij/zij onderdeel uit maakt een team, een geheel dat groter is dan zichzelf. Hij/zij zet zich ook in voor het team, dit betekent dat hij zich inzet voor een belang dat groter is dan zijn/haar eigen belang. Deze medewerker kent de visie van SPC, staat hier achter, ondersteund deze en doet er samen met het team, alles aan om deze zo goed mogelijk naar buiten uit te stralen. Een ideale medewerker begrijpt wat wij met Team SPC willen bereiken en levert op zijn eigen manier een bijdrage aan dit doel.

Vakinhoudelijk

De ideale medewerker heeft kennis van alle door SPC opgestelde documenten die van essentieel belang zijn voor het uitvoeren van zijn/haar werk. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de gedragscode, de contracten en bijhorende uitleg, de wijzigingsformulieren, de algemene voorwaarden, maar uiteraard ook de methodieken en systematieken die bij jouw discipline horen. Tevens draag je bij aan de teamontwikkeling van de praktijk. Hiermee wordt bedoeld dat je jouw eigen kennis, kunde en vaardigheden zoveel mogelijk overdraagt aan jouw collega's, maar ook zoveel mogelijk probeert te leren van de kundige collega's om jou heen.

Gedrag

De ideale medewerker leeft conform de SPC Gedragscode, i.p.v. druk bezig te zijn met het zoeken naar de mazen in deze code, draagt hij/zij bij aan het verscherpen en het versterken dit document. Een ideale medewerker stelt zich ten allen tijde professioneel op naar collega's en klanten van SPC Amsterdam. Hij/zij laat dan ook altijd zien denkt en handelt in team belang. Denken en handelen in team belang betekent dan ook meedragen in zowel de successen als de fouten van de organisatie!

Het zijn van een ideale SPC medewerker ben je nooit bij aanvang van jouw dienstperiode, maar het kan een keuze zijn om dit gedurende dienstperiode wel te worden. Of je die keuze dan ook daadwerkelijk maakt, dat ligt aan jou. Ik kan alleen maar als werkgever proberen om zoveel mogelijk bij te dragen en te ondersteunen in het proces als je ervoor kiest om te investeren in onze relatie. De relatie die jij en ik bouwen gedurende jouw dienstperiode.

Communicatie in- en extern

E-mail etiquette
Voor communicatie via de e-mail namens SPC Amsterdam, zowel intern als extern, gelden de volgende richtlijnen.

Gebruik het SPC Amsterdam e-mailadres + handtekening
Wil je een e-mail namens SPC Amsterdam versturen? Maak dan gebruik van het SPC Amsterdam e-mailadres. Gebruik ook de handtekening, zoals weergegeven in bijlage 1. Pas de naam, de functie, het mobiele nummer en het e-mailadres aan in jouw gegevens.

Spreek externen aan met u
Als je een e-mail verstuurt namens SPC Amsterdam aan externen, zoals (ouders van) patiënten, (huis)artsen, etc. spreek hen dan aan met u. SPC Amsterdam heeft een zakelijke verhouding met haar externen, we zijn geen vriendjes en we spreken onze externen dan ook ten alle tijden op een professionele wijze aan met u.

Beantwoord alle vragen
Mocht het voorkomen dat een ontvanger een aantal vragen heeft, beantwoord deze dan allemaal puntsgewijs. Denk vooruit en geef alvast antwoord op vragen die de ontvanger waarschijnlijk nog zou kunnen stellen.

Antwoord binnen een werkweek
Zorg ervoor dat een binnengekomen e-mail binnen een werkweek wordt beantwoord. Als je meer tijd nodig hebt, laat de ontvanger dan weten wanneer hij of zij een reactie van jou kan verwachten. Maak ook een afwezigheidsbericht aan voor de dagen dat je niet aanwezig bent.

Bel naar aanleiding van een e-mail
Soms is het verstandig om te bellen naar aanleiding van een binnengekomen e-mail. Sommige vragen hebben eenmaal een lange uitleg nodig. Het is dan ook van belang dat de informatie juist wordt gecommuniceerd en dat kan bij sommige vragen telefonisch gemakkelijk worden afgehandeld.

Spelling & grammatica
Zorg ervoor dat jouw e-mail in correct Nederlands wordt geschreven. Dit weegt namelijk mee aan de professionaliteit van SPC Amsterdam. Lees jouw e-mail een paar keer door, voordat je het opstuurt. Twijfel je aan jouw spelling, grammatica of de inhoud van jouw tekst, schroom je vooral niet om jouw e-mail samen met een collega door te lezen en te verbeteren.

Telefoon etiquette
Voor telefonische communicatie namens SPC Amsterdam, zowel intern, als extern gelden de volgende richtlijnen.

Openingszin
Neem de praktijktelefoon of jouw werktelefoon ten alle tijden op met de volgende openingszin: “Goedemorgen/middag, SPC Amsterdam, u spreekt met (jouw voor- en achternaam),”.

Gebruik geen populair taalgebruik
Spreek je een extern persoon aan de telefoon, vermijd dan populair taalgebruik, zoals: heey, hoi, doei, okidoki, toppie, etc. Zoals al eerder is aangegeven heeft SPC Amsterdam een zakelijke verhouding met haar externen, waardoor wij op een professionele wijze een gesprek dienen te voeren. Overigens als je met een intern persoon spreekt let dan ook op de omgeving. Als er externen aanwezig zijn, wees dan ook professioneel.

Wees vriendelijk en klantgericht
Zorg ervoor dat je op een vriendelijke toon met mensen praat. Spreek rustig en duidelijk, zorg ervoor dat de persoon aan de andere kant van de lijn je goed verstaat en laat aan de toon van je stem horen dat hij of zij welkom is. Vat het gesprek aan het einde samen en vraag of dit klopt.

Wees pro-actief
Kijk naar de mogelijkheden en probeer problemen samen met de persoon op te lossen. Draag een oplossing aan en maak concrete afspraken. Noteer altijd de naam en het telefoonnummer, zodat de persoon kan worden teruggebeld.

Google Drive
SPC Amsterdam maakt gebruik van Google Drive om haar bestanden op een veilige manier digitaal op te slaan en te delen met internen.
Zorg ervoor dat alle bestanden die worden opgeslagen op Google Drive concreet en duidelijk in correct Nederlands zijn geschreven.
Zorg voor een duidelijke titel voor het bestand dat je upload, zodat de inhoud van het document meteen duidelijk is.

Feedback geven en ontvangen
SPC Amsterdam heeft meerdere medewerkers in dienst. Het is belangrijk dat wij in een veilige sfeer met elkaar samenwerken, dat wij van en met elkaar leren. Feedback geven is hier een belangrijk onderdeel van. Feedback geven en ontvangen is best lastig.

Het is belangrijk dat er feedback wordt gegeven en geen kritiek. Feedback is een manier om een onwenselijke situatie te bespreken en hier een oplossing voor te bedenken om zo te werken naar een wenselijke situatie, bijvoorbeeld feedback over het laat komen.

Kritiek is het maken van (negatieve) opmerkingen waar een ander niets aan kan veranderen en dat is iets wat wij als SPC Amsterdam niet willen binnen de organisatie, bijvoorbeeld kritiek over de geaardheid van een persoon.

Feedback kan op de volgende manier worden gegeven:
Ik zie dat (beschrijf de onwenselijke situatie)

Hierdoor krijg ik het gevoel dat (beschrijf jouw gevoel hierbij)
Graag wil ik dat (beschrijf hoe de onwenselijke situatie weer wenselijk kan worden gemaakt)

Voorbeeld:
Ik zie dat je vandaag om 9.00 uur diende te beginnen en dat je om 9.10 uur het pand hebt betreden. Hierdoor krijg ik het gevoel dat je het niet zo nauw neemt met de regels. Graag wil ik dat je conform de regels voortaan 15 minuten voor je werktijd ingaat, aanwezig bent in het pand.

handtekening mail

Onderstaande handtekening dient te worden gebruikt door alle medewerkers / opdrachtnemers van SPC Amsterdam.

Met vriendelijke groet,

Amanda Teunen | Team SPC

Overall Manager

SPC Amsterdam

Daalwijk 11

1102 AA Amsterdam Zuidoost

SPC IJburg

Emmy Andriessestraat 442B

1087 NE Amsterdam (IJburg)

SPC Kraaiennest

Kruitberg 1001

1104CA Amsterdam

T: 0800 - 1281

M: +316 13021040 / +31648182717

E: ateunen@spcamsterdam.com

W: http://www.spcamsterdam.com

Gesprekkencyclus SPC

1. **Ambitiegesprek (PM)**
   Wanneer : +/- 1 maand na indiensttreding.

   Inhoud :
   SMART doelstellingen met als doel deze te behalen binnen 2 maanden.
   De voortgang wordt besproken in het eerste voortgangsgesprek.

   In het startgesprek worden afspraken gemaakt over de te behalen resultaten, eventuele aanpassing van taken en afspraken en de ontwikkeling van de medewerker.

2. **Voortgangsgesprek**
   Wanneer: 1 x per 2 maanden of in uitzonderlijke situaties/directe aanleiding.
   Eerste voortgangsgesprek 2 maanden na Ambitiegesprek, dus 3 maanden na indiensttreding.

   Inhoud:
   - Doelen Ambitiegesprek/POP behaald? waarom wel/niet?
   - Algemene voortgang.

3. **Functioneringsgesprek**
   Wanneer: 1 x per kalenderjaar juni/juli

   Inhoud:
   - Huidige en toekomstige functioneren van medewerker en leidinggevende.
   - Ontwikkeling van de medewerker.

4. **Beoordelingsgesprek (PM)**
   Wanneer : 1 x per kalenderjaar november/december

   Inhoud:
   - Beoordeling van het functioneren van de medewerker en uitleg daarover.

5. **Verlenging/beëindiging gesprek (PM)**

   Wanneer : 6 weken voorafgaand aan de vervaldatum van het contract.

   Inhoud :

   - Verlenging : mededeling dat SPC voornemens is het contract te verlengen en in welke vorm.
   - Beëindiging : mededeling dat SPC het contract niet verlengt, toegelicht met redenen.