



Je weg vinden als nieuwe collega...

Wegwijzer Welkom bij | ssc | espria

Betrokkenheid
Samenspel
Vakmanschap
Waarmaken

Je weg vinden als nieuwe collega...

Wegwijzer Welkom bij SSC Espria

Versie 1.1 | november 2018

Inhoudsopgave

1. Inleiding - welkom!	5	• Koelkast	22
		• Koffie en thee	23
2. Adresgegevens - algemeen & specifieke afdelingen	6	• Kolfkamer	23
		• Meerkeuzesysteem Arbeidsvoorwaarden (MKSA)	24
		• Medezeggenschap/OR	24
3. Organogram SSC Espria	7	• Online media	25
		• Parkeren	25
4. Onze kernwaarden	8	• Pensioenregeling PFZW	26
		• Printen	26
5. Jouw wegwijzer – van A tot Z	10	• Post	27
• Afvalverwijdering	10	• PV-Pago (personeelsvereniging)	27
• Automatisering	11	• Reiskostendeclaratie	28
• Bedrijfsarts	11	• Reservering vergaderruimtes	28
• Bedrijfs hulpverlening	12	• Rookbeleid	29
• Beeldscherm en werkplek	12	• Salaris	29
• Beveiliging	13	• Schoonmaak	30
• Brand	14	• Servicedesks Espria	30
• Clean desk & lunch	15	• Telefoon opnemen	31
• Continu Verbeter Team (CVT)	15	• Thuiswerken	31
• Datalekken/informatiebeveiliging	16	• Verlies toegangsdruppel	32
• Diefstal/inbraak	17	• Verlof	32
• Digitale handtekening in Outlook	17	• Verzuim	33
• EHBO	18	• Vertrouwenspersoon & klokkenluidersregeling	33
• Facilitair Servicepunt Oost	19	• Werktijden	34
• Fietsenstalling	19	• Wie is wie - intranet	35
• Geheimhouding	20	• WiFi	35
• GoodHabit	20		
• In dienst – uit dienst	21		
• Inkoop	21	Bijlagen	36
• Intranet	21	• Plattegrond van het terrein	36
• Kluisjes	22	• Welkom op je nieuwe werkplek	38

1. Inleiding – welkom!

Beste nieuwe collega,

Welkom! Van harte gefeliciteerd met je nieuwe baan bij het Shared Service Center (SSC) Espria. Wij hopen dat je een leuke, leerzame en uitdagende tijd bij ons hebt. Er komt natuurlijk veel op je af in zo'n eerste periode, daarom hebben we in dit boekje de meest belangrijke praktische informatie voor je op een rij gezet. Neem het rustig door en gebruik het ook later als handig naslagwerk.

Daarnaast vind je op intranet allerlei extra en actuele informatie, goed om daar regelmatig even doorheen te 'surfen'. Maar aarzel ook niet – wanneer je een vraag of idee hebt – om aan te kloppen bij je leidinggevende, je collega's of één van de HR-adviseurs.

SSC Espria – ons werk & onze afdelingen

Het SSC Espria richt zich op het leveren van producten en diensten die ondersteunend zijn aan de bedrijfsvoering van onze groepsmaatschappijen, waaronder Evean, Icare, GGZ Drenthe, Zorggroep Meander en De Trans (kijk voor meer informatie over Espria op www.espria.nl en ons jaarverslag). De diensten van het SSC worden geleverd door de afdelingen Personeels- en Salarisadministratie, Financiële Administratie, Inkoop, Informatievoorziening en Automatisering. Deze afdelingen worden ondersteund door de staf, bestaande uit HR-adviseurs, het secretariaat, de afdeling Control en een communicatieadviseur.

Onze plek in Beilen

Het SSC is gevestigd in het hoofdgebouw en in de Regenboog. In gebouw de Regenboog beschikken we over een ruimte die gebruikt kan worden als lunch-, ontspannings- en vergaderruimte. Er zijn diverse flexplekken beschikbaar en overal is WiFi aanwezig. Daarnaast is er de mogelijkheid om middels de 'videobutler' te vergaderen. Dit geeft de mogelijkheid om over de grenzen van afdelingen en locaties heen van elkaar te leren en inzichten met elkaar te delen.

Wij hopen dat je je snel op je plek zult voelen en wensen je veel werkplezier!

Namens al je collega's,
Directie & Management SSC Espria

2. Adresgegevens – algemeen & specifieke afdelingen

Bezoekadres

Personeels- en Salarisadministratie	Automatisering	Inkoop, FA, informatisering Staf en Directie	Crediteuren administratie
Altingerweg 1	Altingerweg 1	Altingerweg 1	Waterlandplein 5
Hoofdgebouw	Regenboog	Hoofdgebouw	Hoofdgebouw
9411 PA BEILEN	9411 PA BEILEN	9411PA BEILEN	1441 RP PURMEREND

Postadres

Personeels- en Salarisadministratie	Automatisering	Inkoop, FA, informatisering Staf en Directie	Crediteuren administratie
Postbus 104	Postbus 112	Postbus 107	Postbus 265
9410 AC BEILEN	9410 AC BEILEN	9410 AC BEILEN	1440 AG PURMEREND

Bezorgadres

Behalve indien anders aangegeven op order	Waterlandplein 5
Korenmaat 5	Hoofdgebouw
9405 TL ASSEN	1441 RP PURMEREND

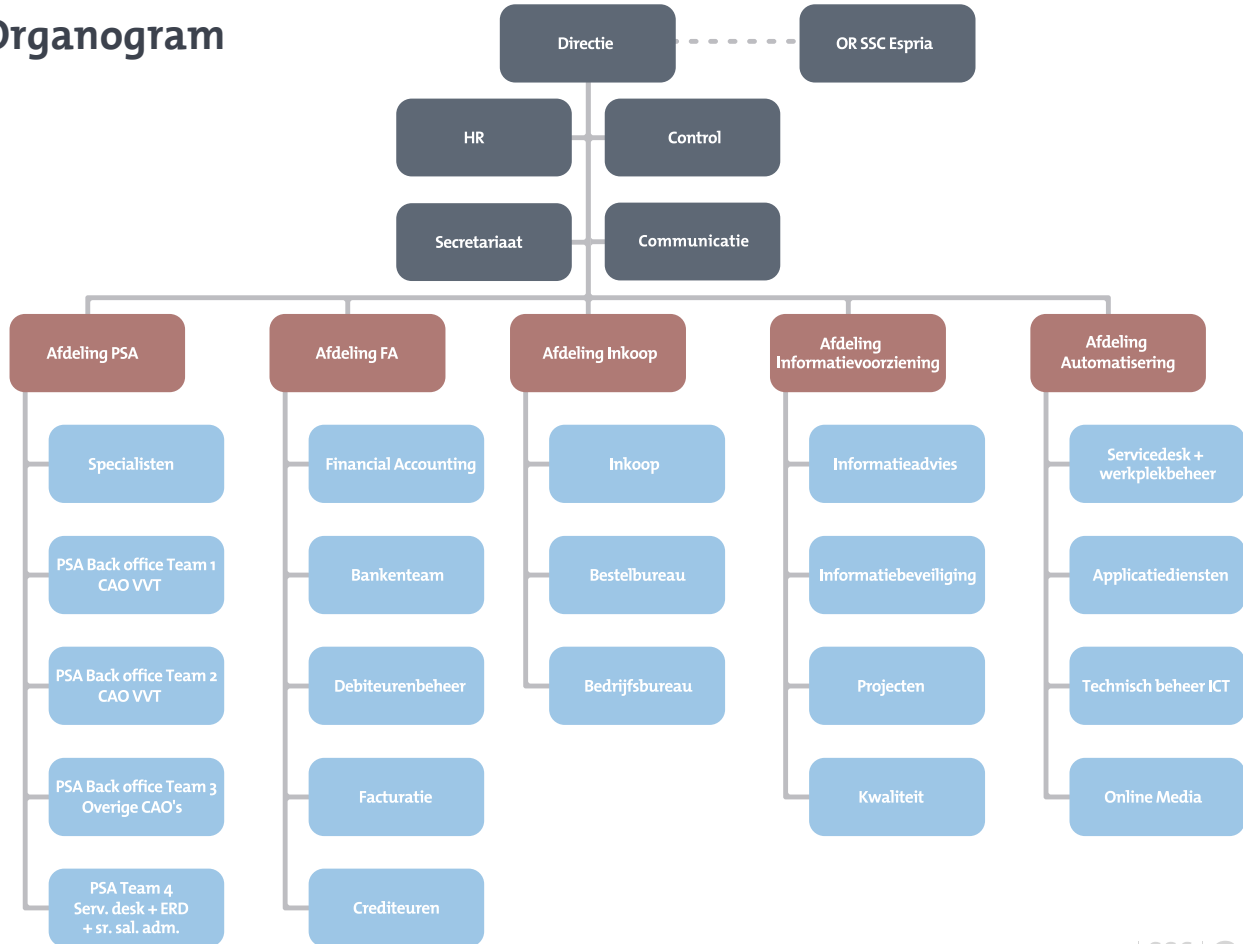
Navigatie

Wanneer je een navigatiesysteem gebruikt, voer dan het volgende adres in:
Altingerweg 4,
9411 PA Beilen.

Antwoordnummer Personeels- en Salarisadministratie

Antwoordnummer 33, 9410 VB Beilen

3. Organogram



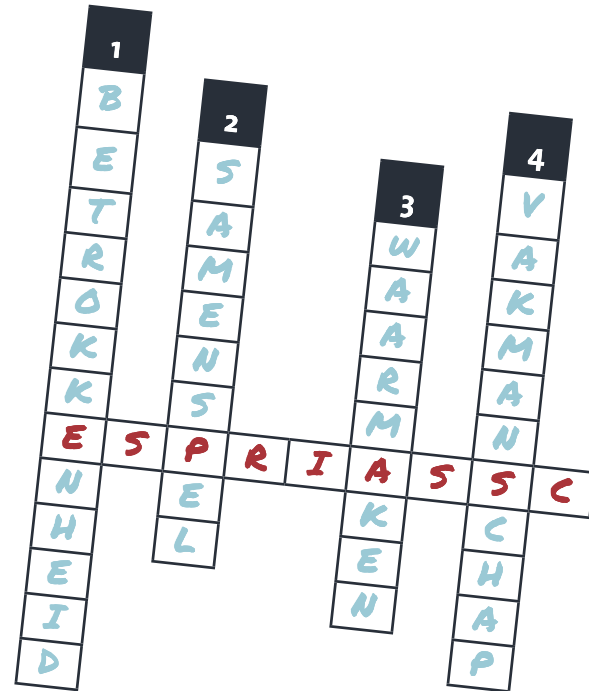
4. Onze kernwaarden

Hoe gaan we met elkaar en met onze klanten om? Daarover hebben we als medewerkers van het SSC samen invulling aan gegeven tijdens de zogenaamde SSC-expeditie.

De basis van hoe we met elkaar en onze klanten omgaan, wordt gevormd door deze vier kernwaarden:

- ✓ Betrokkenheid
- ✓ Samenspel
- ✓ Vakmanschap
- ✓ Waarmaken

Voor iedereen – en zeker ook voor jou als nieuwe collega – is het belangrijk om te weten wat precies wordt bedoeld met deze kernwaarden. Hoe geven we daar in ons dagelijkse werk vorm aan?



1

- Ik neem verantwoordelijkheid en onderneem actie, zo nodig samen met collega's
- Ik toon serieuze interesse in en begrip voor anderen en toon empathie (ook als het privé zaken betreft)
- Ik zet mij in om een zo goed mogelijk resultaat bereiken voor onze klant
- Ik ben proactief en denk in oplossingen, niet in problemen
- Ik zorg dat ik zichtbaar en benaderbaar ben voor de klant en collega's

3

- Ik kom mijn afspraken na en doe wat ik toezeg
- Ik neem verantwoordelijkheid voor mijn werkzaamheden, ook als ik collega's nodig heb om het te realiseren
- Ik ben oplossingsgericht en streef naar verbetering
- Ik doe geen toezeggingen die ik niet waar kan maken (realistisch en geen valse beloftes)
- Ik communiceer over voortgang en resultaat, ook bij afwijkingen

2

- Ik maak gebruik van de kennis, kwaliteit en mogelijkheden van collega's en vind niet opnieuw het wiel uit
- Ik communiceer duidelijk, eerlijk en transparant
- Ik bel of ga langs als iets niet duidelijk is en ga niet steeds over en weer mailen
- Ik deel kennis, informatie en best practices en vraag na als er informatie mist
- Ik zoek de verbinding en breng verschillende afdelingen, teams of collega's samen

4

- Ik sta open voor verbetering en kan met kritiek omgaan en leer van mijn fouten
- Ik ben eerlijk over zaken die ik niet beheers en roep hulp in als ik dreig vast te lopen of iets niet weet
- Ik wil steeds beter worden, blijf me ontwikkelen (zelfstudie, kennissessies, opleidingen, congressen enz.) en breng het geleerde in de praktijk
- Ik zet mijn kennis in om daarmee problemen op te lossen of te voorkomen
- Ik volg interne en externe ontwikkelingen op mijn vakgebied, zorg dat mijn kennis up to date is en bekijk welke (verbeter) mogelijkheden dit voor ons biedt

5. Jouw wegwijzer - van A tot Z

Afvalverwijdering

Pullenbakken in de kantoren worden twee keer per week door de schoonmaakdienst geleegd. De vuilnisbakken in de pantry's worden dagelijks geleegd. Tip: gooi etensresten in de vuilnisbak bij de pantry om stankoverlast te voorkomen.

Oud papier kun je kwijt in de oud papierbak naast de printers. Bulk oud papier (of karton) kan worden gedeponeerd in papiercontainers. Deze staan voor of achter het gebouw. Hetzelfde geldt voor grofvuil.

Vertrouwelijke documenten kunnen in de hiervoor bestemde (grijze) papiercontainer worden gedeponeerd. In de Regenboog bevindt zich één papiercontainer en in het hoofdgebouw bevinden zich er drie. Voor het afvoeren van te vernietigen vertrouwelijk materiaal kun je mailen naar facilitairstervicepuntoost@espria.nl of telefonisch contact opnemen met het Servicedesk Facilitair Bedrijf (088 38 33 800).

Chemisch afval kun je kwijt in de daarvoor bestemde afvalbak in de Regenboog en het hoofdgebouw, deze is bestemd voor intern gebruik. Chemisch afval op kantoor is bijvoorbeeld: batterijen, lege ballpoints en vulpenvullingen. Lege tonercartridges kun je deponeren in de retourbak van Ricoh, bij het Bedrijfsbureau in het hoofdgebouw.



Automatisering/ICT

Meldingen, informatieverzoeken en storingen kun je zoveel mogelijk regelen via de online service op het intranet: [Meldplein](#). Lukt dit niet dan kun je bellen met de ServiceDesk Espria (088 383 2800).



Bedrijfsarts

Wanneer je (langdurig) ziek bent, kan je leidinggevende met je overleggen om naar de bedrijfsarts te gaan. Deze arts adviseert de werkgever op medisch gebied. Espria heeft hiervoor een samenwerking met de organisatie [Immediator](#).

Het is ook mogelijk om zelf een consult aan te vragen bij de bedrijfsarts. Dit kun je regelen via je leidinggevende of onze HR-adviseur. De HR-adviseur zal je vragen of het een anoniem bezoek betreft – in dat geval wordt jouw leidinggevende hierover niet ingelicht.

Heb je er bezwaar tegen om het verzoek tot een afspraak in te dienen bij je HR-adviseur, dan kan je

rechtstreeks een bericht sturen naar info@immediator.nl.

Hierin meldt je de volgende zaken:

- Het verzoek;
- de organisatiernaam;
- de eigen naam;
- geboortedatum;
- naam van de bedrijfsarts.

De administratie van Immediator B.V. zorgt ervoor dat er contact met de bedrijfsarts wordt gelegd. Hiervan vindt geen terugkoppeling plaats aan de werkgever.

Bedrijfshulpverlening

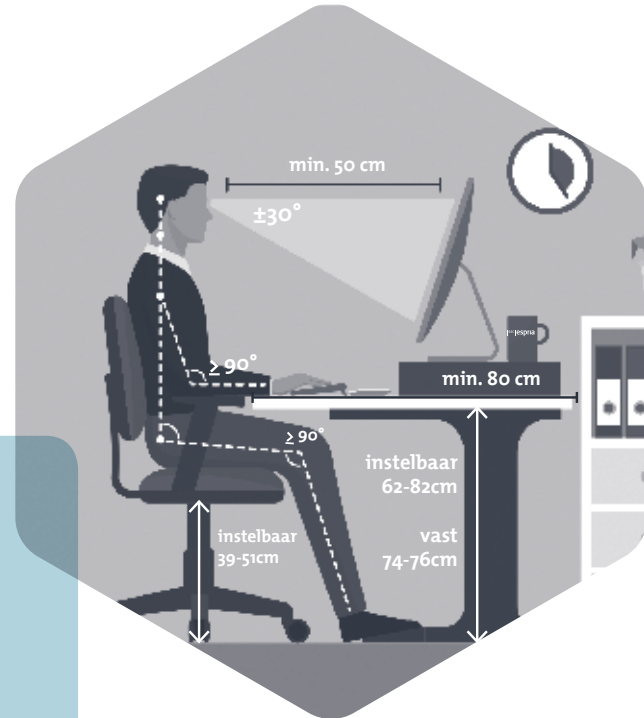
Bedrijfshulpverleners (BHV'ers) zijn op iedere locatie aanwezig. Zijn er calamiteiten, dan volg je de instructies op van dit BHV-team, herkenbaar aan de gele hesjes. Verdeeld over de locaties in Beilen zijn vier Automatische Externe Defibrillatoren (AED's) aanwezig, om exact te zijn in de gebouwen:

- de Oase;
- de Regenboog;
- de Heuve;
- de Gunne.

Je vindt ze ook terug in het ontruimingsplan. Deze hangen in het hoofdgebouw en de Regenboog.

Beeldscherm en werkplek

Een gezonde werkhouding is essentieel voor je eigen welzijn en welbevinden. Let daar dus bewust op. De bureaus zijn in hoogte verstelbaar en ook de stoelen zijn instelbaar. Op de flexplekken zijn eveneens in hoogte verstelbare bureaus geplaatst. Voor vragen of advies op dit vlak, kun je terecht bij je leidinggevende, HR-adviseur en/of preventiemedewerker.



Beveiliging

De panden zijn beveiligd met een toegangscontrolesysteem. Iedere medewerker krijgt een persoonsgebonden toegangsdruppel (ook wel tag genoemd). Met deze toegangsdruppel heb je op werkdagen tussen 07.00 en 19.00 uur toegang tot het gebouw en de verschillende afdelingen. Na 19.00 uur wordt het alarm ingeschakeld door de beveiliging. Het kan voorkomen dat je door omstandigheden moet overwerken, dit moet je dan melden bij het facilitairstervicepuntoost@espria.nl.

Bezoekers melden zich via een intercom bij de desbetreffende afdeling. Afdelingen zijn zelf verantwoordelijk voor het ontvangen en afscheid nemen van hun bezoek. Vanwege de aanwezige privacygevoelige informatie, is het niet toegestaan om bezoekers alleen door het pand te laten gaan. Zie je een onbekende alleen door het pand lopen? Afspraak is dat je dan vraagt wie hij of zij is en bij welke medewerker van het SSC deze persoon moet zijn.





Brand

Constateer je brand? Bel 112. Er zijn diverse brandblusvoorzieningen in de panden aanwezig. Bij brand en/of brandalarm verlaat je het gebouw via de aangegeven vluchtroute. Volg de instructie van de BHV-medewerkers op en waarschuw je collega's en eventuele bezoekers. In geval van brand mag de lift in het hoofdgebouw **niet** gebruikt worden.

Is er een brandmelding? Da-n hoor je in het gebouw een alarmeringssignaal. In dat geval onderneem je de volgende acties:

- Sluit ramen en deuren.
- Verlaat het gebouw via de trappen en/of nooduitgangen en ga naar de verzamelplaats op het parkeerterrein.
- **In deze situatie mag geen gebruik worden gemaakt van de lift.**
- Volg de aanwijzingen van het BHV-team op.

Clean desk & lunch

Een opgeruimd bureau: onontbeerlijk in het kader van informatiebeveiliging. Binnen het SSC hanteren we daarom een clean desk policy. Bij [Datalekken/informatiebeveiliging](#) lees je precies hoe je dagelijks uitvoering geeft aan dit beleid.

Het nuttigen van de lunch hoort daar ook bij. Lunchen doe je niet op je eigen werkplek, maar even op een andere plek. Daarvoor zijn verschillende mogelijkheden, bijvoorbeeld in gebouw de Regenboog, in de pantry's of in één van de zitjes in het hoofdgebouw. Gezellig én een mooie kans om je collega's te leren kennen!

Continu Verbeter Team (CVT)

Het Continu Verbeter Team (CVT) is in 2016 begonnen als een groep enthousiastelingen die graag meedenken hoe het SSC iedere dag beter kan worden. Samen streven wij in kleine stapjes naar een cultuur waar continu verbeteren in het DNA komt van onze medewerkers. Meer [informatie](#) over het CVT.

Het CVT is bereikbaar via het email adres: continuverbeteren@espria.nl.

Datalekken/informatiebeveiliging

Nergens privacygevoelige gegevens onbewaakt laten liggen, daar moeten we samen voor zorgen.

Daarom zijn de volgende afspraken van belang:

- Houd de werkplek veilig. Tijdens het werk liggen op je bureau alleen werkgerelateerde zaken. Bescherm papieren informatie.
- Bij het verlaten van je werkplek blijven alleen eventuele vaste telefoon, computer, muis en toetsenbord achter.
- Alle overige zaken, bijvoorbeeld werkdocumenten, horen in een afgesloten kast, ladenblok of locker te zijn opgeruimd.
- Je wachtwoord is persoonlijk, houd het voor jezelf.
- Ken de risico's van e-mail- en internetgebruik (het protocol Reglement email- & internetgebruik vind je op intranet).
- Verstrek niet zomaar vertrouwelijke informatie via de telefoon.
- Weet wie je binnenlaat en wie er rondloopt. Begeleid extern personeel en bezoekers altijd.
- Spreek onbekende personen aan die zich op de afdeling of in het gebouw bevinden en begeleid ze naar de plek waar ze moeten zijn.
- Bij het verlaten van je werkplek (ook thuis) vergrendel je je computer. Gebruik hiervoor je `Ctrl F1 + Enter`.
- Op apparaten (mobiele telefoon/tablet) waar je werkdata ontvangt, dient een wachtwoord te zijn geïnstalleerd.
- Vertrouwelijke gegevens moeten via de grijze papiercontainer worden afgevoerd.
- Kasten horen buiten kantoor tijd op slot te zijn. Heeft een kast geen direct toezicht? Dan moet deze ook binnen kantoor tijd op slot zijn. Onderling worden afspraken gemaakt over de sleutel.
- Meld beveiligingsincidenten en onveilige situaties bij je leidinggevende of HR-adviseur.
- Ga veilig om met je telefoon, Ipad, laptop of USB-sticks.

Op intranet vind je ook alles over [informatiebeveiliging](#) binnen het SSC.

Het online trainingsprogramma [Good Habbitz](#) biedt jou als nieuwe collega een training [Informatiebeveiliging](#). Het is de bedoeling dat je deze training – bij het verstrijken van het eerste half jaar – hebt gevolgd en het certificaat hebt behaald. Meer hierover lees je onder het kopje Good Habbitz in dit boekje.

Verlaat je het gebouw? Log dan uit. Als gebruiker ben je ervoor verantwoordelijk dat anderen niet in jouw account werken. Als je beschikt over een laptop of iPad, laat deze dan niet achter op een werkplek. Neem hem mee of berg hem op. Voor vragen, storingsen en problemen kun je terecht bij de [Servicedesk](#) Espria (088 383 2800, bereikbaar van 08.00-17.00 uur).

Diefstal/inbraak

Bij diefstal van persoonlijke spullen is de organisatie niet aansprakelijk. Laat dus nooit waardevolle spullen in het kantoor als je er niet bent. Bij diefstal wordt altijd aangifte gedaan bij de politie. Diefstal kun je melden bij facilitairstervicepuntoost@espria.nl.

Digitale handtekening in Outlook

De ondertekening van emails doen we vanuit het SSC allemaal op de volgende manier:

- Voornaam + achternaam: Lettertype Calibri, lettergrootte 11
- Functie: Lettertype Calibri, lettergrootte 11
- Shared Service Center Espria/ naam afdeling: Lettertype Calibri, lettergrootte 11
- Logo SSC Espria
- Bezoekadres, postadres, Telefoon, Email, website: lettertype Calibri, lettergrootte 8
- Aanwezigheid: lettertype Calibri, lettergrootte 8, cursief

Op intranet staat informatie over [hoe je de digitale handtekening kan instellen](#).

Voorbeeld

Met vriendelijke groet,

Voornaam + achternaam

Functie

Shared Service Center Espria/ naam afdeling

ssc | espria

Bezoekadres: Altingerweg 1, 9411 PA Beilen (Hoofdgebouw)

Postadres: Postbus 107, 9410 AC Beilen

T: 06-12345678

E: voornaam.achternaam@espria.nl

W: www.espria.nl

Aanwezig: maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag

EHBO

Een EHBO-koffer is in ieder gebouw aanwezig. Deze vind je naast de ontruimingsplattegrond. Na gebruik informeer je de afdeling Bedrijfshulpverlening GGZ Drenthe (088 38 33 800). Zij zorgen ervoor dat de koffer wordt aangevuld.



ServiceDesk Facilitair Bedrijf

Het ServiceDesk Facilitair Bedrijf is op werkdagen van 08.00 - 16.30 uur bereikbaar voor:

- Diefstalmeldingen.
- EHBO-voorzieningen.
- Informatie over producten en diensten van het Facilitaire Bedrijf.
- Onderhoud aan de gebouwen.
- Reserveringen vergader- en cursusruimte.
- Schademeldingen van klant en medewerker.
- Huishoudelijke dienst van het gebouw.
- Storingen aan apparatuur, zoals koffieapparaat, lift, airco, lampen en andere technische apparatuur.
- Verhuizingen.
- Storingen aan installaties zoals verwarming en automatische deuren.
- Vragen en/of opmerkingen over het groenonderhoud.

Je kunt je melding doen via [Meldplein](#) op het intranet, per mail facilitairstervicepuntoost@espria.nl of telefonisch ((088 38 33 800).



Fietsenstalling

Een overdekte fietsenstalling vind je achter het hoofdgebouw. Alle medewerkers die op de fiets komen, wordt verzocht hun fiets daar neer te zetten. Het stallen van de fiets is op eigen risico.

Geheimhouding

Voor jou geldt een geheimhoudingsplicht, tijdens je dienstverband maar ook na beëindiging van de arbeidsovereenkomst. Vertrouwelijke informatie mag niet aan derden worden verstrekt, ook niet binnen het SSC of bedrijfsonderdelen van Espria, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitoefening van je functie of als dit wettelijk verplicht is.

Als vertrouwelijk beschouwen wij in ieder geval: persoonsgegevens, cliënt- en medewerkersgegevens, klantgegevens, financiële gegevens, aanbestedingsgegevens en contractgegevens. Bij twijfel kun je contact opnemen met je leidinggevende.



GoodHabitz

Continu blijven werken aan je eigen ontwikkeling, dat vinden we binnen het SSC belangrijk. Daarom bieden we alle SSC-medewerkers het gebruik aan van de online trainingen van de organisatie GoodHabitz. Je ontvangt tijdens je inwerkperiode een e-mail van team@goodhabitzz.com met een uitnodiging om je account te registreren. Doe dit zo snel mogelijk, zodat je daarna probleemloos kan starten. Nadat je persoonlijke account is geregistreerd, ben je vrij om gebruik te maken van de online trainingen. De training informatiebeveiliging is voor alle medewerkers van het SSC verplicht.

In dienst - uit dienst

Iedereen die in dienst komt, ontvangt van zijn of haar leidinggevende een 'toegangsdruppel'. Als je uit dienst gaat, lever je deze daar ook weer in. Elke nieuwe medewerker ontvangt een introductieprogramma om wegwijs te raken binnen het SSC, heb je daar vragen over neem dan contact op met je leidinggevende.

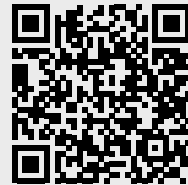
Inkoop

De afdeling Inkoop bestaat uit het team Inkoop, het Bestelbureau en Bedrijfsbureau. Deze afdeling verzorgt o.a. het gehele inkoopproces voor het Espria concern. Je kunt de mensen van Inkoop telefonisch bereiken (088 383 2800) en per mail sscinkoop@espria.nl.

Intranet

Veel informatie over Espria, de verschillende entiteiten en het SSC is te vinden op het intranet. Wanneer je je aanmeldt, kun je een eigen profielpagina aanmaken. Ook vind je hier contactgegevens van je collega's via [Wie is wie](#) en [Nieuwsberichten](#). Vul je profielpagina gelijk zo volledig mogelijk in, daarmee ben je vindbaar en bereikbaar voor collega's!

Wil je wat meer wegwijs worden op intranet? [Klik dan hier](#), daar vind je een wegwijzer. Alle [personele regelingen](#) van het SSC zijn ook op het intranet te vinden.



Kluisjes

De afdelingen **PSA, FA en ICT** maken gebruik van kluisjes (lockers). Op elk kantoor is voor de betreffende medewerkers een aantal kluisjes beschikbaar om persoonlijke spullen in te bewaren. Bij indiensttreding wijst je leidinggevende je een kluisje toe en overhandigt je de bijbehorende sleutel. Bij uitdiensttreding lever je de sleutel van het kluisje weer in.

Koelkast

In de **pantry's** vind je een koelkast. Deze kun je gebruiken om je etenswaren koel te bewaren. Zet wel je naam op het product en gooi bederfelijke spullen tijdig weg. Je bent zelf verantwoordelijk dat je de spullen niet vergeet.



Koffie & thee

Koffie en thee kun je halen in één van de pantry's. Je vindt pantry's in het hoofdgebouw (op de begane grond en de eerste etage) en in de Regenboog (bij de balie). Koffieautomaten worden bijgevuld door de huishoudelijke dienst. De pantry's worden voor ons schoongehouden.

Na gebruik kun je de (lege) koffiebekers deponeren in de recycling bin bij de pantry en ander afval in de afvalbak. Maak je gebruik van eigen servies, dan was je dat zelf af. Theedoeken en afwasmiddel zijn beschikbaar. Voor een grote afwas kan eventueel gebruik worden gemaakt van de vaatwasser in de Regenboog.

Storingen aan een koffieautomaat kun je doorgeven aan facilitairstervicepuntoost@espria.nl



Kolfkamer

Geef je borstvoeding en moet je onder werktijd kolven? Dan kun je de kolfkamer gebruiken, in de gang bij de afdeling PSA, kamer 1.037.

Meerkeuzesysteem Arbeidsvoorwaarden (MKSA)

Binnen bepaalde kaders kun je je eigen arbeidsvoorwaardenpakket samenstellen, als medewerker van het SSC. Dit kan via het Meerkeuzesysteem Arbeidsvoorwaarden (MKSA). Je kan hierbij o.a denken aan:

- Aan - en verkoop vakantie uren
- Lidmaatschap beroepsvereniging
- Contributie vakbond
- Fiscale uitruil reiskosten.

Dit is een uitwerking van afspraken gemaakt in de CAO VVT. Meer informatie over het [MKSA](#) vind je op Intranet.

Medezeggenschap/OR

De OR (ondernemingsraad) behartigt de belangen van de medewerkers van het SSC Espria en controleert of het SSC zich houdt aan de wetgeving en CAO's. Maar de ondernemingsraad houdt ook de belangen van het SSC in het oog. Het OR-kantoor bevindt zich in het hoofdgebouw in Beilen, kamer 1.118. Heb je een vraag? Loop gerust langs. De OR is verder te bereiken per mail ORSSC@espria.nl en telefoon (06 22 80 09 70).

Online media

Espria vindt de privacy van medewerkers erg belangrijk. Ook moet gebruik van e-mail en andere online media niet tot imagoschade leiden. Daarom wordt gestreeft naar een goede balans tussen de bescherming van privacy van werknemers enerzijds en controle op verantwoord gebruik van deze media anderzijds. Op intranet is meer informatie te vinden over het gebruik van [online media](#).

Een beperkte vorm van privégebruik van e-mail- en internetvoorzieningen is toegestaan, voor zover dit niet storend is voor of ten koste gaat van de dagelijkse werkzaamheden. Hiervoor is een reglement beschikbaar, deze vind je op intranet onder [compliance](#).



Parkeren

Parkeerplaatsen zijn aanwezig aan de achterzijde van het hoofdgebouw en achter de Regenboog. Voor het hoofdgebouw zijn parkeerplaatsen voor bezoekers en mindervaliden. Tevens zijn enkele parkeerplaatsen voorzien van een elektrische laadpaal.

Aan de zijkant van de Regenboog zijn parkeerplaatsen aanwezig t.b.v. dienstauto's – deze parkeerplaatsen worden bewaakt met camera's en zijn dan ook uitsluitend bedoeld voor de dienstauto's van ICT Werkplekbeheer. Verder kun je vrij parkeren op het terrein.

Pensioenregeling PFZW

Je bouwt pensioen op bij het PFZW (Pensioenfonds Zorg en Welzijn). Van het PFZW ontvang je binnen een aantal maanden na indiensttreding een bevestiging van deelname en informatie over de pensioenregeling. Meer weten? Kijk dan op www.pfzw.nl. Maar je kunt je vraag uiteraard ook stellen bij de afdeling Personeel- en Salarisadministratie of aan één van de HR-adviseurs.



Printen

Printen kun je met de toegangsdruppel. Op je eerste werkdag koppel je de druppel aan de printer – hiervoor kun je contact opnemen met de servicedesk Espria en kies in het keuzemenu voor ICT (optie1).

Bij storingen staat op de printer wat je moet doen om de storing op te lossen. Lukt dit niet, bel dan met het telefoonnummer op de printer. Cartridges worden automatisch aangevuld door de leverancier (Ricoh). Mocht er toch iets mis gaan volg dan de instructies op de printer

Post

De post wordt dagelijks afgeleverd in de daarvoor bestemde postvakken in de hal van het hoofdgebouw. Je vindt de post voor jouw afdeling in het betreffende postvak – je haalt zelf je eigen post op.

Uitgaande post kun je in diezelfde postvakken (in de centrale hal van het hoofdgebouw) dagelijks tot 15.30 uur deponeren. Post hoeft niet te worden gefrankeerd. Bij het Bedrijfsbureau ligt een schrift en instructie voor het verzenden van aangetekende post. Als verzender ben je zelf verantwoordelijk voor het verzenden van jouw post.



PV-Pago (personeelsvereniging)

PV-Pago is de personeelsvereniging van Espria-medewerkers in de provincie Drenthe. Iedereen die werkzaam is binnen een Espria-werkverband in Drenthe, kan lid worden. Het lidmaatschap bedraagt twee euro per maand en wordt ingehouden op het salaris. Meer informatie vind je op de pagina van [PV-Pago](#).

Reiskostendeclaraties

Reiskostendeclaraties worden bij het SSC Espria ingediend via Youforce. Inloggegevens voor deze dienst ontvang per brief van de afdeling Personeels- en Salarisadministratie (PSA). Om je reiskosten te declareren log je in op www.youforce.nl en klik je vervolgens op Inloggen Youforce Medewerkers en managers.



Reservering vergaderruimtes

Wil je een vergaderruimte reserveren? Plaats dan een melding via intranet op [Meldplein](#). De vergaderruimten in het hoofdgebouw op de eerste etage worden door de Raad van Bestuur ook als werkruimte gebruikt. Reservering daarvan kan uitsluitend in overleg met het secretariaat van de Raad van Bestuur. Dit secretariaat bevindt zich op de 1e etage van het hoofdgebouw en is bereikbaar via 088 38 33 475.

Reservering annuleren? Meld dit dan direct. Het kan zijn dat anders onnodig extern ruimte wordt gereserveerd. Je kunt telefonisch annuleren bij het Facilitair Servicepunt Oost (088-38 33 800).

Videovergadering regelen? Dat kan. Daarvoor zijn de faciliteiten aanwezig in het hoofdgebouw in vergaderzaal 1.087. Videovergaderingen krijgen altijd voorrang op andere vergaderingen. Plan reguliere vergaderingen daarom bij voorkeur in andere ruimten of bijvoorbeeld de theaterzaal in de Regenboog. De videobutler maakt het mogelijk om op afstand te vergaderen met je collega's die in Purmerend werkzaam zijn. Via het [Meldplein](#) kun je bij [videobutler](#) een reservering plaatsen. Daar vind je tevens de handleidingen voor het gebruik van de videobutler.

Rookbeleid

In de gebouwen van SSC Espria wordt niet gerookt. Rokers kunnen buiten roken, waarbij het niet is toegestaan dit bij de voor- of achteringang te doen. Naast de Regenboog en achter het hoofdgebouw (fietsenschuur) is een overdekte rookfaciliteit waarvan rokers gebruik kunnen maken. Van rokers wordt verwacht dat men de asbak zelf leegmaakt. Het complete rookbeleid is terug te vinden op intranet onder [Personele regelingen](#).



Salaris

Het salaris wordt uitbetaald op de 27ste van de maand. Mocht de 27ste van de maand in het weekend vallen dan wordt het salaris betaald op de vrijdag ervoor. Salarisstroken kun je digitaal raadplegen via [Youforce](#).



Schoonmaak

Er wordt schoongemaakt volgens een vastgesteld schoonmaakrooster (op te vragen bij het Facilitair Servicepunt). De schoonmaakwerkzaamheden beginnen dagelijks 's morgens om 07:00 uur. Kantoorruimtes die in gebruik zijn, worden die dag niet schoongemaakt.

Alle werkplekken dienen opgeruimd te zijn – niet opgeruimde werkplekken worden niet schoongemaakt. Voorkom daarnaast stankoverlast: gooi etensresten niet in de afvalbak op je kantoor maar in de afvalcontainer in de pantry, deze wordt dagelijks geleegd.

Servicedesks SSC Espria

De Servicedesks van het SSC Espria zijn bereikbaar op één centraal nummer: 088 33 83 28 00. De Servicedesk PSA en Automatisering zijn hier onderdeel van. De Servicedesks zijn van 8.00 uur tot 17.00 uur voor jou bereikbaar. Door middel van een keuzemenu kun je vervolgens de benodigde afdeling selecteren.

De Servicedesk Automatisering is bereikbaar voor al je vragen, opmerkingen en (storings)meldingen op het gebied van automatisering. Voor het aanvragen van bijvoorbeeld hard- en

software kun je gebruik maken van het [Meldplein](#) op intranet. Dit soort aanvragen kunnen alleen schriftelijk worden gedaan door personen die hiertoe bevoegd zijn.

De Servicedesk PSA is bereikbaar voor al je vragen rondom salaris, personeel, CAO en personeelsregelingen. Ook kun je de Servicedesk PSA bellen voor vragen over het gebruik van HR-applicaties als [Youforce](#), het digitaal personeelsdossier en de verzuimmodule.

Telefoon opnemen

Binnen het SSC hanteren wij een uniforme wijze waarop de telefoon wordt beantwoord:

“Goedemorgen/-middag, SSC Espria, {naam afdeling}, u spreekt met {eigen voor en achternaam}.”

Moet je iemand doorverbinden? Gebruik dan de volgende tekst:

“Een moment alstublieft ik verbind u door met één van mijn collega's van de afdeling {naam afdeling}.”

Krijg je een gesprek doorverbonden? Dan gebruik je de volgende tekst:

“Bedankt voor het wachten, u spreekt met {eigen naam}.”

Bel je met een vaste telefoon? Toets dan eerst een nul in, gevolgd door het telefoonnummer.

Thuiswerken

Het besluit of en wanneer je thuis mag werken, ligt bij je leidinggevende. Thuiswerken wordt nooit een (verworven) recht. Zaken die bijvoorbeeld meewegen in de beoordeling, zijn de aard van de werkzaamheden en de wenselijkheid om in teamverband te werken. Heb je toestemming om thuis te mogen werken, dan vinden wij het belangrijk dat je dit op een verantwoorde manier doet. Daarom vragen wij je om de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) voor de thuiswerkplek in te vullen en ondertekend bij je leidinggevende in te leveren. Een ondertekend exemplaar komt in het personeelsdossier. De RI&E voor de thuiswerkplek kun je opvragen bij je leidinggevende of HR-adviseur en is te vinden onder Arbeidsvoorwaarden & regelingen op het intranet.

Verlies toegangsdruppel

Bij verlies van de druppel dien je dit gelijk te melden bij het Facilitair Servicepunt (088-3833800), de Servicedesk ICT (088-383 2800) én je leidinggevende. De druppel moet namelijk gedeactiveerd worden, zodat een ander niet met jouw druppel het gebouw in kan komen.

Om een nieuwe druppel aan te vragen, maak je een melding aan op het [Meldplein](#) op intranet. Voer het trefwoord 'druppel' in en kies voor Aanvraag / aanpassing badge / druppel of tag. Je melding wordt dan door het Facilitair Servicepunt verder in behandeling genomen.

Bij vragen of onduidelijkheden over het gebruik van de toegangsdruppel kun je uiteraard altijd bij je leidinggevende terecht.



Verlof

Betaald of onbetaald verlof opnemen, is mogelijk conform de CAO en/of de Wet Arbeid en Zorg (WAZO). Binnen het SSC Espria zijn verschillende CAO's van toepassing, hierdoor wijken de regelingen op een aantal punten van elkaar af. Verlof stem je uiteraard altijd af met je leidinggevende en collega's. Het verlof wordt geregistreerd in het programma *Timetell* – hierin kun je verlofaanvragen indienen bij je leidinggevende. Ook via Youforce kun je een aantal specifieke verlofaanvragen indienen, zoals ouderschapsverlof en (on)betaald verlof. De complete regeling rondom (bijzonder) verlof is te vinden op intranet.

Verzuim

Ben je ziek? Meld dit dan vóór 09.00 uur persoonlijk en telefonisch bij je leidinggevende. Je leidinggevende maakt vervolgens afspraken met je over de verwachte duur van het verzuim, het wel/niet verrichten van andere passende werkzaamheden en over het volgende contactmoment. Je hebt de verplichting om bereikbaar te blijven en indien nodig wordt er een HR-adviseur of bedrijfsarts om advies gevraagd. Het is ook mogelijk om een preventief consult aan te vragen bij de bedrijfsarts.

Moet je naar de huisarts, therapeut of een andere behandelaar? Voor alle medewerkers geldt dat dit zoveel mogelijk in eigen tijd wordt gepland. Is dit niet mogelijk, dan krijg je betaald verlof voor dit bezoek. Je hoeft hiervoor geen vakantieuren op te nemen.

Iedere medewerker kan natuurlijk te maken krijgen met arbeidsongeschiktheid. Het SSC Espria streeft naar een prettige en gezonde werkomgeving om dit zoveel mogelijk te voorkomen. Alles over het verzuimbeleid vind je op intranet onder [Arbeidsvoorwaarden & regelingen](#).

Vertrouwenspersoon & klokkenluidersregeling

Soms vraagt een situatie om een gesprek met een vertrouwenspersoon. Dan kun je terecht bij Charisma Bijlenfeld (06 46 15 39 34). Charisma is in dienst bij het GIMD, een organisatie die specialist is op het gebied van bedrijfsmaatschappelijk werk. Je kunt met vertrouwelijke zaken ook altijd bij je leidinggevende of HR-adviseur terecht.

Heb je het vermoeden dat er sprake is van een ernstige misstand? Dan kun je gebruik maken van de klokkenluidersregeling. Informatie hierover vind je op het intranet onder [SSC Intern](#).

Werktijden

Binnen het SSC is sprake van een 36-urige werkweek. Voor de verdeling van de uren zijn verschillende mogelijkheden – dit overleg je met je leidinggevende en je collega's.

Daarnaast heb je (wettelijk) recht op pauzes. Het is belangrijk dat je deze pauzes ook neemt. Daarom worden onderstaande regels gehanteerd:

- Ben je langer werkzaam dan 5,5 uur, dan heb je recht op minimaal 30 minuten pauze. Je mag het ook opsplitsen in 2x15 minuten.
- Ben je langer dan 10 uur werkzaam dan heb je recht op 45 minuten pauze. Dit mag ook worden opgesplitst in 3x15 minuten of 1x30 en 1x15 minuten.
- Pauzes korter dan 15 minuten behoren tot de werktijd, duurt de pauze langer dan 15 minuten dan geldt het als eigen tijd.

Voorbeeld 1:

Je werkt 8 uur per dag en je start de werkdag om 08.00 uur. Je hebt dan recht op minimaal 30 minuten pauze. Deze pauze is eigen tijd. Het einde van je werkdag is dan 16.30 uur.

Voorbeeld 2:

Je werkt 9 uur per dag en je start de werkdag om 08.00 uur. Je hebt dan recht op minimaal 30 minuten pauze. Deze pauze is eigen tijd. Het einde van je werkdag is dan 17.30 uur.

Wie is wie intranet

Al je collega's en hun contactgegevens vind je op Wie is wie op het intranet. Het is belangrijk dat je jouw eigen gegevens op je eerste werkdag correct invult in je profiel. Voeg ook een foto toe waarop je herkenbaar bent. Op deze manier ben ook jij voor je collega's vindbaar en bereikbaar.



WiFi

WiFi is aanwezig in het hoofdgebouw en de Regenboog. Bezoekers kunnen gebruik maken van internet middels netwerk Espria Internet voor bezoekers.

Tot slot

Heb je na het lezen van deze informatie nog vragen of heb je wellicht goede ideeën? Schroom dan niet: klop aan bij je leidinggevende of collega's. Wees welkom...

Locaties

Altingerweg

Achterhoek (516) I 3
 Etstoel (501) L 4
 Gunne (530) J+K 3-4
 Heerd (502) K 4
 Heuve (507) O 4
 Hoofdgebouw (513) M 6
 Korf (505A) L 4-5
 Lotting (508) O 7
 Mulling (503) L 3
 Nr.6 (519 I) N 6
 d'Oase (506) J 5
 Oude Pastorie (521) Q 6
 Plantenkas (523) I 5
 Regenboog (509) N 5
 Schuur (522) I 4
 Stee (kantoren) (524) L 6
 Stee (Gezinspsychiatrie) (512) L 5
 Telefooncentrale (514) K 5
 Weijerd (504) M 5

Asserstraat

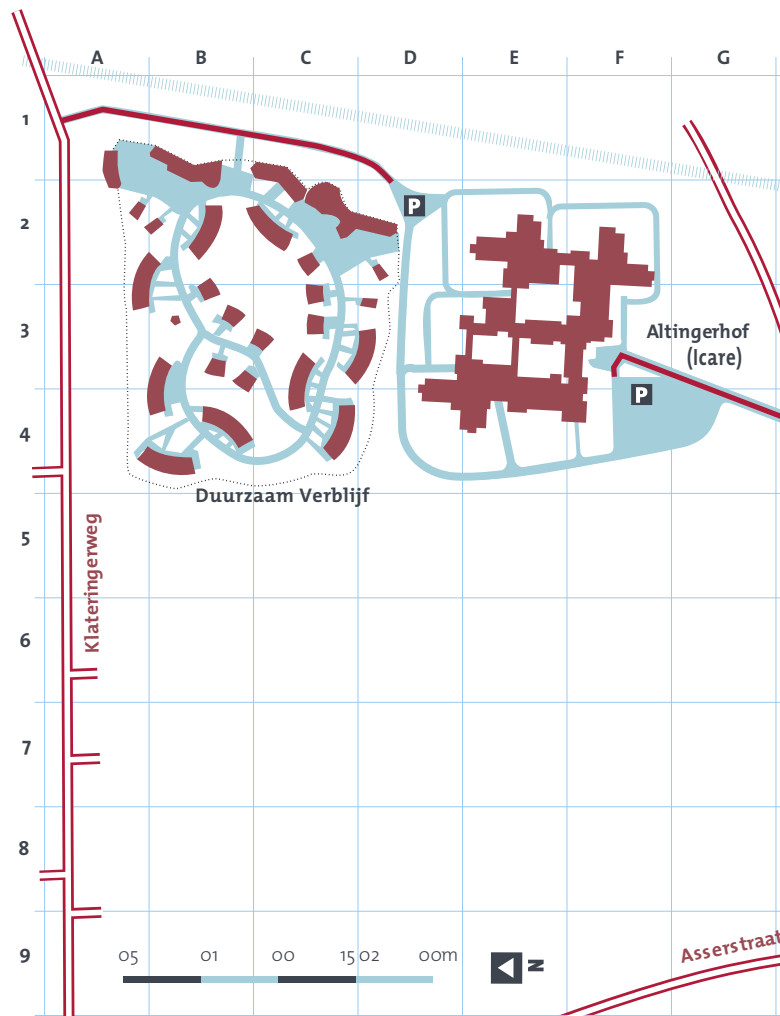
De Bron (535) K 8

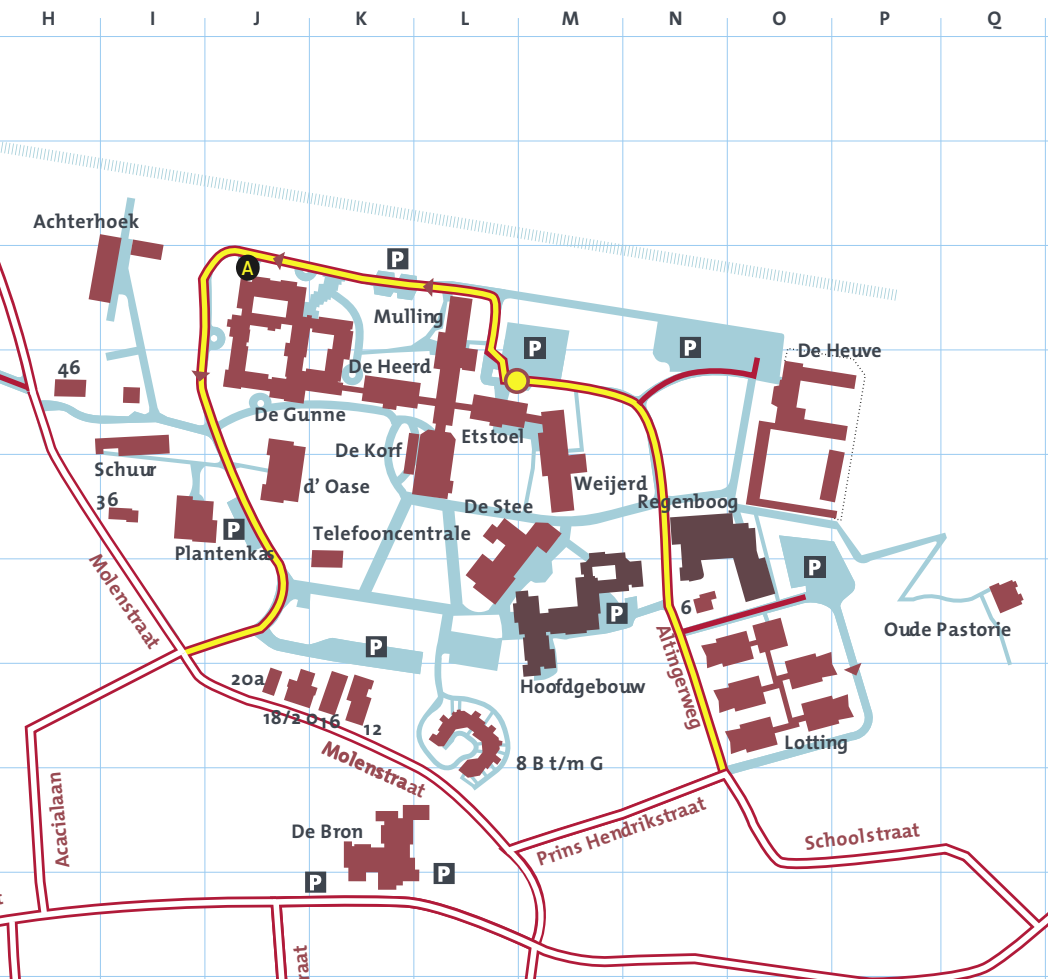
Klateringerweg

Duurzaam Verblijf (560-589) C 3

Molenstraat

Nrs. 8B t/m G (531) L 7
 Nr. 12 (532) J+K 7
 Nr. 16 (519b) J+K 7
 Nr. 18 (519c) J+K 7
 Nr. 20 (519d) J+K 7
 Nr. 20a (519e) J+K 7
 Nr. 46 (536) H 4





Openbare weg

Autoroute terrein

Fiets- & looproute terrein

Toerit naar gebouw/terrein

Gebouwen SSC

Gebouw

Eénrichtingsverkeer

Ambulance ingang

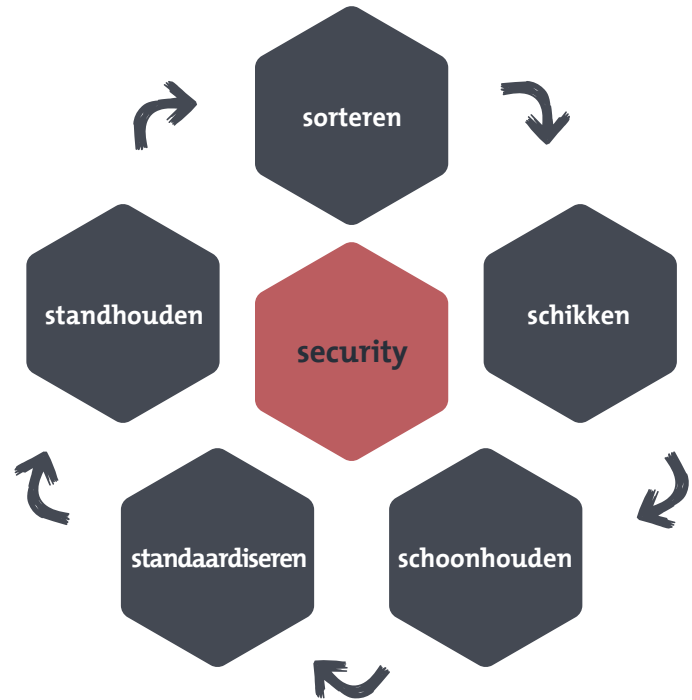
Welkom op je nieuwe werkplek!

Ben je al gewend? Hopelijk gaan de werkzaamheden net als altijd, of zelfs beter! Een goed moment om even stil te staan bij 5S, samen met je team.

Wat is 5S?

Een gestructureerde techniek en aanpak om te komen tot een optimale werkplek. Op een optimale werkplek kun je veilig, ergonomisch, effectief en efficiënt werken. De basis daarvoor wordt gelegd door de werkplek op te ruimen, schoon te maken en aantrekkelijk te maken om in te werken.

Dit natuurlijk ook om verspilling tegen te gaan en dat we snel bepaalde zaken kunnen vinden. Vaak wordt de 5S methode gecombineerd met visueel management, hoe zou het er moeten uitzien en hoe houden we dat zo?



Sorteren (Seiri)

Wat heb ik echt nodig om mijn werk goed te doen? Het vaststellen van de noodzakelijke dingen.

Schikken (Seiton)

Schikken is alle 'dingen die echt nodig zijn op de werkplek een vaste plek te geven. "Hoe en waar berg ik de dingen op die ik wel nodig heb op mijn werkplek?"

Schoonhouden (Seiso)

Hou houd ik mijn werkomgeving schoon en hoe houd ik het ordelijk?

Standaardiseren (Seiketsu)

Het visueel vastleggen van afspraken zodat iedereen weet hoe de werkplek er uit hoort te zien.

Standhouden (Shitsuke)

De discipline om de optimale werkomgeving in stand te houden. Bespreek dit via weekstart en spreken we elkaar er op aan?

De 6e S

Hebben we de gegevens veilig opgeborgen? Liggen er geen klantgegevens op een bureau? Hoe hebben we onze G schijf ingericht? Kunnen we alles makkelijk vinden op de G schijf en sturen we wel eens mail met klantgegevens erin? Sluit ik mijn PC af als ik mijn werkplek verlaat?

Zaken om over na te denken en nog belangrijker: zaken om afspraken over te maken om zo te voorkomen dat de 6e S van Security in gevaar komt.

Altijd welkom zijn je geniale suggesties of verbeter ideeën!

Mail ze naar: Continuverbeteren@espria.nl

6e S Security

Waarom is het beveiligen van data zo belangrijk?

Er is sinds kort een wet die bepaalt dat als er sprake is van (mogelijke) data lek van klantgegevens we dit direct moeten doorgeven aan het College Bescherming Persoonsgegevens. Meer hierover vind je op intranet van het SSC Espria.

Introductiehandleiding nieuwe medewerkers

