

Procedurehandboek secretariaat

Hier vind je een stappenplan om een procedurehandboek op te stellen voor jouw secretariaat. Een procedurehandboek kan dienen als naslagwerk voor het secretariaat, als hulpmiddel bij het inwerken van een nieuwe medewerker of omdat je bedrijf ISO-gecertificeerd is.

1. Bepaal het doel

De volgende punten kunnen relevant zijn voor de keuze van het opstellen van een handboek:

- Invoeren van standaardisatie in de werkwijze van jou en je collega's (ISO)
- Naslagwerk en/of handleiding voor jou en je (nieuwe) collega's
- Bewaken van de kwaliteit op het secretariaat
- etc.

2. Bepaal je doelgroep

Voor wie schrijf je het handboek? Dient het ter ondersteuning van de huidige medewerkers, als handleiding voor nieuwe medewerkers of nieuw in te werken medewerkers of ergens anders voor?

3. Inventariseer wat je wilt opnemen in je handboek

Als je het doel en doelgroep helder hebt kun je starten met het inventariseren van de onderwerpen die je wilt opnemen in je handboek, bijvoorbeeld:

- De werkwijzen op het secretariaat
- Instructies voor apparatuur of software
- Belangrijke (interne)telefoonnummers
- etc.

Hanteer in je inventarisatiefase een systematische aanpak, zodat je niets vergeet. Hanteer je weekindeling met werkzaamheden als basis voor je handboek of pak bijvoorbeeld de functieomschrijvingen erbij waarin de taken en werkzaamheden opgenomen zijn. Betrek ook het managementteam of leidinggevende en andere collega's (receptie, administratie etc.) erbij.

4. Omschrijving

Als je een indeling hebt gevonden beschrijf je op basis van prioriteiten de werkzaamheden.

Dit kun je op verschillende manieren doen:

- Tekst
- Stroomdiagrammen

5. Vormgeving

Er zijn verschillende manieren om een handboek vorm te geven:

- Op het intranet, zodat je met behulp van hyperlinks en een zoekfunctie snel antwoord op je vragen krijgt.
- Een losbladig systeem (multomap, ordner), zodat je periodiek de inhoud kunt vervangen en/of aanpassen, zo blijft je handboek altijd up-to-date.
- Een gebonden handboek in een handzaam formaat (bijvoorbeeld A5), geef alle betrokkenen een exemplaar.

6. Nazorg

Een handboek is nooit af. In elke organisatie veranderen werkzaamheden, medewerkers, telefoonnummers etc. Het is raadzaam om het beheer van je procedurehandboek goed te regelen. Zet het periodiek op de agenda van het werkoverleg, zodat het handboek up-to-date blijft.