

NG KERK IN OOS-KAAPLAND



KANTOORPRAKTYK EN -ETIKET

*Ter wille van
Gemeentelike Kerkkantore*

INHOUDSOPGAWE

1.	INLEIDING	2
2.	DIE FISIESE EN FUNKSIONELE VERSORGING VAN KERKANTORE	2
2.1	AFSPRAKE	2
2.2	ARGIEF EN BIBLIOTEEK	3
2.3	BATEBEHEER	3
2.4	BEGROTING	3
2.5	BESERINGS AAN DIENS EN KERKTERREIN-VEILIGHEID	4
2.6	BIND- EN DRUKWERK	5
2.7	BOODSKAPPE	5
2.8	BRANDSTOFEISE	5
2.9	BUITEWERK	5
2.10	DAGBOEK	6
2.11	DATA- PROJEKSIE, OORHOOFSE AANBIEDINGE, OUDIO-VISUELE APPARAAT, POWER POINT AANBIEDING EN VIDEO-SISTEME	7
2.12	E-POSADRESSE	7
2.13	FAKSDEKBLAD	7
2.14	FINANSIES	8
2.15	GOEDERE EN DIENSTE: ONTVANGS, VERSENDING EN BESTELLINGS	8
2.16	GEDRAGSKODE EN GESINDHEDE	9
2.17	INTERAKTIEWE OPDATERING VAN PERSOONLIKE GEGEWENS	9
2.18	INLIGTINGTEGNOLOGIE (REKENAARS, HARDEWARE, SAGTEWARE, AANKOPE EN OPGRADERING)	9
2.19	INTERNET, SELFONE EN SMS-DIENSTE	9
2.20	KANTOORUITLEG, -ORGANISASIE EN -ROETINE	10
2.21	KLUIS	11
2.22	KLEINKAS	11
2.23	KOMMUNIKASIE EN ONTVANGS	12
2.24	MENSLIKE HULPBRONNE	12
2.25	ONDERTEKENING VAN AMPTELIKE DOKUMENTE	13
2.26	KERKRAAD EN KOMITEES	13
2.27	REGSTELLEDE AKSIE	13
2.28	SEKSUELE TEISTERING	13
2.29	TAALBELEID	13
2.30	TELEFOONETIKET	14
2.31	TYDSBESTUUR	14
2.32	VERGADERINGS	14
2.33	VERSEKERINGSEISE	15
2.34	VLIEGTUIGKAARTJIES	15
2.35	VOORSKOTTE	15

1. INLEIDING

'n Gemeente se doeltreffende funksionering verg verskeie administratiewe take, soos: boekhouding, begrotings, belastingadministrasie, interne oudit, die reël van vergaderings en die notulering daarvan, en die ontwerp en instandhouding van die gemeente se inligtingstelsel. Laasgenoemde sluit verder die verwerking van inligting; liasering; poshantering; telefoon-, faks- en e-posfasiliteite; druk- en kopieerwerk; die biblioteek; argief en die bestuur van dagboeke en afsprake, in - dit alles in 'n kantoor wat flink moet reageer en goed georganiseer moet wees.

Kantoorpersoneel getuig egter dikwels daarvan dat hulle 'n verskeidenheid van gemeentelike behoeftes moet bevredig sonder dat hulle fisies en funksioneel daarvoor toegerus en gerespekteer word. **In die lig hiervan moet kerkrade en gemeentelike besef dat kerkkantoorpersoneel se sosiale en psigiese welsyn direk van hulle fisiese en funksionele toerusting en ondersteuning afhang.**

Hierdie handleiding poog derhalwe om die aandag van kerkrade en gemeentelike te vestig op die bydrae wat hulle tot die fisiese en funksionele toerusting van hulle kerkkantore behoort te verleen en **word met waardering opgedra aan al ons personeel wat hulle gemeentes so getrou en doeltreffend dien.** (Ter wille van eenvoudige verwysing, word die aspekte alfabeties aangebied).

2. DIE FISIESE EN FUNKSIONELE VERSORGING VAN KERKANTORE

2.1 AFSPRAKE

2.1.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

- Probeer om Maandagoggende 'n uur of twee oop te hou vir die afhandeling van werk wat gedurende die naweek ingekom het.
- Moet geen afspraak vir iemand reël vir die oggend na sy/haar afwesigheid van 'n paar dae nie.
- Indien iemand weggaan vir 'n tydperk probeer om nie sy/haar skedule die dag voor hy/sy vertrek te oorlaai nie.
- Afsprake moet nie oorvleuel nie.
- Wees bedag op prioriteitsafspraken en laat genoeg tyd daarvoor toe.
- Indien 'n onverwagte besoeker opdaag en iemand moet sien, maak seker dat hy/sy weet hoeveel tyd vir hom/haar beskikbaar is.

ALVORENS 'N AFSPRAAK GEMAAK WORD, MAAK SEKER:

- dat hy/sy op voorgestelde datum beskikbaar is;
- van die tyd van die afspraak;
- waar vergadering/afspraak gaan plaasvind;
- van die rede vir die afspraak; en
- bevestig dit as dit die persoon pas.

KANSELLASIE VAN 'N AFSPRAAK:

- Maak seker dat die persoon in kennis gestel is van die kansellasie.
- As u die afspraak kanselleer, maak verskoning vir die ongerief, en probeer om 'n nuwe afspraak te skeduleer.

2.1.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Almal wat die kerkkantoor gebruik om afsprake te reël, moet op bogenoemde riglyne vir afsprake let en seker maak dat personeel in alle opsigte ondersteun word om dit na te kom. Die riglyne moet ook skriftelik aan gebruikers beskikbaar gestel word. Die stel van onrealistiese afspraak-eise behoort nie deur die kerkkantoor uitgevoer te word nie.

2.2 ARGIEF EN BIBLIOTEEK

2.2.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Elke gemeente moet oor 'n doeltreffende ruimte beskik waar inligting, boeke, videos, CD's en ander vorme van inligting bewaar word. Sodanige ruimte moet toeganklik wees, maar ook die inhoud daarvan teen alle risikos (soos diefstal, brand, verwerping, ensomeer) beskerm.

Personeel moet verskeie kerkordelike en wetlike vereistes ten opsigte van die bestuur en bewaring van inligting nakom. Daarbenewens moet hulle argief- en biblioteekmateriaal tot die beskikking van die gemeente stel.

2.2.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Kerkrade moet doeltreffende ruimte vir die argief en biblioteek beskikbaar stel. Hulle moet ook sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure vir die gebruik en toegang tot die argief en biblioteek in plek is en dat almal in die gemeente dit nakom.

2.3 BATEBEHEER

2.3.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Personeel is verantwoordelik vir die gemeente se bateregister, beveiliging van bates, beveiliging van eiendom, verwydering en verskuiwing van bates en verwydering van bates vanaf die kerkerrein.

2.3.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Kerkrade moet kundige kerkraads-/gemeentelike aanwys wat oor die bestuur en benutting van die gemeente se bates toesig hou. Dit sluit die realistiese versekering en bewaring van alle bates in. Hulle moet ook sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure vir die gebruik en toegang tot bates in plek is en dat almal wat die bates benut, dit nakom.

2.4 BEGROTING

2.4.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Ten opsigte van die gemeente se begroting, behoort personeel die volgende funksies te verrig:

1. Stel al die inligting en hulpmiddels beskikbaar waarmee die begroting opgestel moet word.
2. Hou boek van die verloop van die begroting en die gemeente se inkomste en uitgawes.
3. Doen maandeliks verslag oor die verloop van die begroting en die inkomste en uitgawes.

2.4.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Dit is alle lidmate se verantwoordelikheid om doeltreffend met die gemeente se inkomste en uitgawes om te gaan en die nodige rentmeesterskap aan die dag te lê.

In die besonder behoort die kerkraad 'n beleid ten opsigte van die begroting in plek te kry wat die volgende moet insluit:

1. Wie is vir die opstel van die begroting verantwoordelik.
2. Watter beginsels moet die voorbereiding van die begroting onderlê?
3. In watter formaat moet die begroting opgestel word?
4. Wat behels die begrotingsproses?
 - Wanneer moet die proses begin?
 - Idenitifiseer elkeen wat 'n bydrae tot die proses moet lewer.
 - Besluit op 'n standaard metode om insette van elke groep te kry en maak dit bekend.

- Verwerk die begrotingsversoeke.
 - Verwys dit terug na individue of groepe vir verdere beraadslaging en duidelikheid indien nodig.
 - Stel die eerste konsepbegroting op en publiseer dit.
 - Stel 'n finale weergawe ter voorbereiding van die betrokke kerkraadsvergadering op.
5. Bestuur die begroting deur onder andere gereelde terugvoering aan alle betrokkenes te gee oor die verloop daarvan en maak regstellings waar nodig.

Om die personeel te beskerm, moet die kerkraad ten opsigte van die begroting dus:

- riglyne daarstel;
- risiko's verminder; en
- 'n eenvormige werkswyse ontwikkel.

2.5 BESERINGS AAN DIENS EN KERKTERREIN-VEILIGHEID

2.5.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Personeel moet sorg dat die kerkterrein, geboue en fasiliteite te alle tye so versorg is dat die gebruikers daarvan sover moontlik teen beserings beskerm en hulle veiligheid verseker word. Die volgende aspekte daarvan is onder andere van belang.

- Beheer oor en die ure vir die toegang en uitgang tot die kerkterrein (bedags en saans).
- Tydige reëlins vir spesiale geleenthede.
- Kantoor sleutels, toesluit van kantore en beveiliging van bates.
Elke personeellid is verantwoordelik vir sy/haar eie sleutel asook ander sleutels wat aan hom/haar toevertrou word. Duplikaatsleutels van kantore moet te alle tye in toesluit-sleutelkassies wees. Die sleutel van dié kassie moet veilig geberg word. 'n Sleutelregister moet ingestel word, waar 'n persoon moet teken as 'n sleutel geneem word en weer as dit terugbesorg word. Indien duplikaatsleutels gemaak moet word, moet 'n toepaslike vorm voltooi word. Sodanige aansoek moet deur 'n uitvoerende persoon geteken word.
Die meerderheid van diefstalle en veiligheidsrisiko's kan toegeskryf word aan een of ander vorm van nalatigheid. In 'n poging om hierdie stand van sake te voorkom, kan onder andere op die volgende maatreëls gelet word:
 1. Sluit kantore te alle tye.
 2. Hou streng kontrole oor kantoor sleutel(s) en die kode van die slot.
 3. Verander die kode van kodeslotte gereeld.
 4. Moenie enigeen alleen in 'n kantoor laat nie.
 5. Hoe moeiliker dit vir 'n voornemende oortreder gemaak kan word, hoe beter.
 6. Verseker dat bates duidelik gemerk is.
 7. Sluit privaat eiendom toe indien dit nie aan die persoon gedra word nie. Dit sluit handsakke, beursies en selfone in.
 8. Wees veral sensitief vir die diefstal van rekenaars, skootrekenaars, dataprojektors en enige ander duur tegnologiese aparate.
- Gereelde lukrake nagaan van vertrekke word na-uurs gedoen om te verseker dat dit wel gesluit word. Waar vertrekke nie gesluit is nie, moet 'n skriftelike verduideliking aangevra word.
- Misdade moet by alle betrokke instansies aangemeld word.
- Wees veral sensitief vir die gebruik van en verkeer op die kerkterrein na-ure en oor naweke.
- Spesiale sekuriteitsreëlins moet getref word vir die toegang deur kontrakteurs en buite-diensverskaffers.
- Mediese noodgevälle: Kantore moet enige noodsituasie kan hanteer en nooddienste/ambulans onverwyld kontak. Sodanige telefoon- en ander kontakbesonderhede moet maklik toeganklik wees.

2.5.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Kerkrade moet sorg dat die wetlike vereistes in hierdie verband nagekom word, maar moet hulle ook verskans teen die risiko's wat die betreding van die kerkterrein mag inhou. Behoorlike kennisgewings en voorligting moet beskikbaar wees. Gemeentede en ander gebruikers moet egter die kerkterrein verantwoordelik benut sodat hulle nie vir hulle-self, die kerkraad en personeel 'n verleentheid is nie. Hierdie vereiste behoort veral onder ouers en hulle kinders se aandag gebring te word.

Die kerkraad moet ook sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure vir beserings aan diens en veiligheid in plek is en dat almal dit nakom. Die kerkraad behoort oor 'n veiligheidskomitee te beskik wat ten minste verantwoordelik is vir:

- ontruimingsoefeninge;
- die toesien dat brandbestrydingstoerusting in werkende toestand is;
- gereelde inspeksies van persele (brandblussers, waterkrane en lekke, pype, trappe, ens.); en
- die verskaffing van inligting aan personeel en gemeentede oor die ontruimingsprosedures en noodplan-instruksies vir die kerkterrein en betrokke geboue.

2.6 BIND- EN DRUKWERK

2.6.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Personeel is verantwoordelik vir die doeltreffende, keurige, ekonomiese en tydige voorbereiding en versorging van afrol-, druk- en bindwerk in die gemeente.

2.6.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Leraars, kerkraads- en gemeentede wat afrol-, druk- en bindwerk gedoen wil hê, moet sorg dat dit betyds, deeglik voorberei en met volledige en duidelike instruksies, by die kerkkantoor ingedien word. Kerkrade moet sorg dat personeel oor die nodige toerusting (drukkers, fotostaatmasjiene) beskik en dat dit altyd in werkende toestand is. Kerkrade moet ook sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure vir afrol-, druk- en bindwerk in plek is en dat almal wat die fasiliteite benut, dit nakom.

2.7 BOODSKAPPE

Wanneer daar tussen die kerkkantoor, kerkraad, lidmate en wie ookal boodskappe oor-en-weer gestuur en ontvang word, behoort die volgende vereistes te geld:

1. Beantwoord en vra al die verwante vrae om seker te maak die boodskap is duidelik.
2. Alle detail van die boodskap moet korrek wees.
3. Woorde en idees moet in logiese volgorde gerangskik word.
4. Die boodskap moet saaklik en op die man af wees.
5. Maak seker dat daar nie enige misverstande is nie.
6. Hou rekord van alle boodskappe: datum, tyd, sender, ontvanger en reaksie daarop.
7. Gee boodskappe sover moontlik skriftelik deur.

2.8 BRANDSTOFEISE

2.8.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Personeel is verantwoordelik vir die ontvangs en uitbetaling van brandstofeise volgens die kerkraad se amptelike beleid daarvoor.

2.8.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Kerkrade moet sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure vir brandstofeise in plek is en dat almal wat die fasiliteit benut, dit nakom.

2.9 BUITEWERK

2.9.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Die kerkkantoor is verantwoordelik vir die aantekening van buitewerk wat deur leraars en ander personeel verrig word volgens die kerkraad se amptelike beleid daarvoor.

2.9.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Kerkrade moet sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure vir buitewerk in plek is en dat almal dit nakom.

Indien buitewerk verrig word moet daar skriftelik voor aansoek gedoen word en 'n skriftelike ooreenkoms moet in dié verband gesluit word. So, moet die ooreenkoms na die aard van die buitewerk; vir wie die buitewerk verrig word; die vergoeding indien enige; en die tyd wat daaraan bestee gaan word; verwys. Vorms en reglemente vir die aansoek vir buitewerk moet by die kerkkantoor beskikbaar wees.

2.10 DAGBOEK

2.10.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Die volgende is enkele riglyne wat met die hou van 'n dagboek gevolg kan word:

1. Stel 'n gids oor wie welke funksies in die kantoor verrig, op. Hierdie dokument moet ook al die persoonlike inligting van leraars, die kerkraad en die personeel, insluit. Hou dit voor of agter in die dagboek. Privaat inligting moet nooit oor die telefoon vir vreemde persone gegee word nie.
2. Skryf bo in die dagboek (in rooi), die verjaarsdae van belangrike persone op die betrokke datums in. Indien geskenke gekoop moet word skryf, 'n herinneringsnota so 3 dae voor die tyd, in die dagboek in.
3. Probeer om 2 ure per dag in sy/haar dagboek te "blok" sodat daar tyd is om administratiewe werk of persoonlike sake af te handel, veral as daar gedurig mense kom om hom/haar te sien.
4. Soms kan tyd gespaar word deur die persoon wat hom/haar wil sien, te vra om eerder te skakel of 'n e-pos te stuur. 'n "Telefoon"-register kan ook gehou word waarin die naam, nommer en rede waarom die persoon met hom/haar wil praat, aangeteken word. Hy/sy kan dan, wanneer dit vir hom/haar geleë is, die persoon terugskakel. Vra die persoon of 'n oproep na kantoorure aanvaarbaar sal wees en kry 'n na-uurse nommer daarvoor.
5. Laat altyd reistyd toe indien die vergadering nie op kantoor is nie. Dit is ook ideaal om 15 min. tussen afspraak oop te hou.
6. Bespreek die volgende dag se gebeure met die persoon wie se dagboek gehou moet word voor sluitingstyd van die vorige dag. Oorhandig lêers en dokumente wat hy/sy die volgende dag nodig gaan kry asook 'n elektroniese uitdruk van die volgende dag se verrigtinge.
7. Die dagboek kan ook elektronies gehou word. Vir die gerief van die persoon/kommissie/instansie kan al die afwesige personeel van die dag ook ingesleutel word sodat die dagboek aandui wie met verlof, wie siek of wie amptelik afwesig is. Dit is raadsaam om 'n hardekopie van die dagboek te hou wat gereeld op die rekenaar gelaai kan word. Dit hou die volgende voordele in:
 - 'n Afspraak kan gemaak word sonder om werk op die rekenaarskerm te onderbreek. Maak 'n kruisie langs die afspraak as dit nog nie elektroniese aangeteken is nie en vee die kruisie uit sodra dit elektroniese gedagboek is.
 - Wanneer die rekenaar gesteel is; die hardeskyf buite orde raak; die krag af gaan; of die netwerk buite werking is, dien die hardekopie dagboek as 'n rugsteun.
8. Datums van jaarlikse vergaderings en gebeure word gereeld in die hardekopie dagboek aangeteken en op die elektroniese dagboek ingesleutel. Indien hierdie inligting ophoop, neen dit onnodige tyd in beslag later op datum te kry.

2.10.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Inligting wat gedagboek moet word, moet betyds en akkuraat aan die kerkkantoor deurgegee word. Dagboeke moet ook gereeld geraadpleeg word.

2.11 DATA- PROJEKSIE, OORHOOFSE AANBIEDINGE, OUDIO-VISUELE APPARAAT, POWER POINT AANBIEDING EN VIDEO-SISTEME

2.11.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Dit word dikwels van personeel verwag om oudio-visuele voorleggings te maak en/of voor te berei. Personeel moet sorg dat die nodige voorraad en toerusting daarvoor beskikbaar is.

2.11.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Leraars, kerkrads- en gemeentede wat oudio-visuele voorleggings gedoen wil hê, moet sorg dat dit betyds, deeglik voorberei en met volledige en duidelike instruksies, by die kerkkantoor ingedien word. Kerkrade moet sorg dat personeel oor die nodige toerusting beskik en dat dit altyd in werkende toestand is. Kerkrade moet ook sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure en handleidings daarvoor bekikbaar is en dat almal wat die diens en fasiliteite benut, dit nakom.

2.12 E-POSADRESSE

2.12.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Die kerkkantoor moet 'n volledige alfabetiese lys van e-posadresse, tesame met telefoon- en kantoonommers beskikbaar stel. Plaas dit op die "Desktop" vir vinnige verwysing.

'n Nuwe e-posadres moet op 'n voorgeskrewe vorm, wat elektronies by die kerkkantoor verkrygbaar moet wees, aangevra word. Sodra die adres geskep is, moet die betrokke persoon in kennis gestel word.

Volgens wetgewing is dit nodig om alle e-pos kommunikasie te onderwerp aan 'n vrywaringsklousule deur die volgende aan die einde van elke interne en eksterne e-pos boodskap te plaas:

This message and attachments are subject to a disclaimer. Please refer to www.it.up.ac.za/documentation/governance/disclaimer/ for full details. / Hierdie boodskap en aanhangsels is aan 'n vrywaringsklousule onderhewig. Volledige besonderhede is by www.it.up.ac.za/documentation/governance/disclaimer/ beskikbaar.

2.12.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Om 'n nuwe e-posadres te verkry moet 'n voorgeskrewe vorm, wat ook elektronies by die kerkkantoor verkrygbaar is, voltooi word. Voltooi die vorm volledig en sodra die adres geskep is, sal die betrokke persoon in kennis gestel word.

Kerkrade moet ook sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure en handleiding vir die gebruik van e-pos-adresse is en dat almal wat die diens en fasiliteite benut, dit nakom.

2.13 FAKSDEKBLAD

2.13.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

- Maak seker dat al die gemeente se inligting op die blad verskyn.
- Hou 'n voorbeeld daarvan op lêer en vul dit aan waar nodig.
- Dui aan waar dit op die rekenaar gevind kan word indien nodig.

2.13.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Kerkrade moet sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure en handleiding vir die gebruik van die faksmasjien is en dat almal wat die diens en fasiliteite benut, dit nakom.

2.14 FINANSIES

2.14.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Kerkantore moet oor die algemeen die volgende finansiële sake op 'n deurlopende basis hanteer:

1. Kommissie- en ander fondse ten opsigte van:
 - Bestellings en fakture
 - Betalings en oordragte
 - Eise
 - Finansiële navrae

2. Navrae en dokumentasie ten opsigte van:
 - Algemene eise
 - Begrotings
 - Bestellings
 - Debiteure
 - Fakture
 - Finansiële jaarafsluiting
 - Finansiële verslagdoening
 - Fondsinsameling
 - Inkomste
 - Kleinkas
 - Krediteure
 - Kwitansieboeke
 - Magtiging
 - Uitgawes
 - Voorskotte

2.14.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Die Kerkraad en gemeentelike wat finansiële inligting aan die kerkkantoor gee of vra moet dit redelik, betyds, duidelik, akkuraat en binne kantoorure doen. Kerkrade moet ook sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure vir die gee en vra van finansiële inligting aan en vanaf die kerkkantoor in plek is en dat almal dit nakom.

2.15 GOEDERE EN DIENSTE: ONTVANGS, VERSENDING EN BESTELLINGS

2.15.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Kerkkantore moet dikwels 'n verskeidenheid goedere in ontvangs neem en bestellings daarvoor plaas. Hiervan moet deeglik boekgehou en spoedig aan die geadresseerdes besorg word.

Vir hierdie doel moet ten minste die volgende dokumentasie in plek wees en instand gehou word:

- Bestelboek en aanvraagstrokies.
- Register vir ontvangs en uitteken/uitreik van goedere.
- Magtiging vir aanvraag en bestellings.
- Versendingsregister.

Om 'n posstuk/pakkie met 'n koerier te versend, moet die volgende gedoen word:

- Skakel die firma om 'n kwotasie te kry. Sodra die kwotasie gekry is kan daar 'n bestelnommer vir die posstuk aangevra word. (Sien voorskrifte van die Poskantoor rakende koerierdienste).
- Indien daar vir 'n pakkie/posstuk betaal moet word, kry die faktuur van die firma wat die aflewering doen sodat vir die betaling daarvan gereël kan word.
- Vir posstukke wat op 'n bestemde tyd afgelewer moet word, sorg dat die stukke betyds by die koerierdiens ingelewer word.

2.15.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Leraars, kerkraads-, gemeentelike en ander instansies wat goedere en dienste lewer, ontvang en bestel, moet dit binne kantoorure doen. Verder moet dit deeglik verpak en afgelewer word en duidelik geadresseer wees. Dit geld ook vir items wat deur die kerkkantoor versend moet word. Die kerkkantoor moet nie as 'n plaasvervanger vir die plaaslike poskantoor gebruik word nie.

Kerkrade moet ook sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure vir die ontvangs, besending en bestelling van goedere en dienste in plek is en dat almal dit nakom.

2.16 GEDRAGSKODE EN GESINDHEDE

Persone se gesindhede en betrokkenheid kan die atmosfeer in die kantoor negatief beïnvloed. Personeel, kerkrade en gemeentelike moet besef dat almal 'n bydrae moet lewer om 'n positiewe atmosfeer in die kantoor te skep. In dié verband kan almal wat die kerkkantoor benut en besoek, gerus op die volgende let:

- 'n Positiewe gesindheid teenoor mekaar kan die doeltreffende funksionering van die kantoor bevorder.
- Moet nie die kantoor vir skinderpraatjies gebruik of daarby betrek nie. Moet ook nie die kantoor vir 'n kuierplek gebruik nie - respekteer die personeel se kantoorure en werkruimte.
- Moet nie met kliënte of ander personeel flankeer nie.
- Moet nie in die kantoor eet nie, veral nie waar die publiek beweeg nie.
- Probeer om nooit laat by die werk aan te kom nie.
- Moet nooit laat wees vir 'n vergadering nie.
- Beplan die kantoorwerkzaamhede vooruit.
- Bied aan om mekaar met take te help.

2.17 INTERAKTIEWE OPDATERING VAN PERSOONLIKE GEGEWENS

Almal moet die kantoor behulpsaam wees met die opdatering van persoonlike gegewens soos adresse, kantoonommers, telefoonnummers, ensomeer. 'n Prosedure om self persoonlike inligting op te dateer kan ontwikkel word, byvoorbeeld per e-pos en/of op die gemeente se webblad. Die kantoor is verantwoordelik om al hierdie gegewens te boekstaaf en beskikbaar te stel.

2.18 INLIGTINGTEGNOLOGIE (REKENAARS, NETWERKE, HARDEWARE, SAGTEWARE, AANKOPE EN OPGRADERING)

Die volgende is enkele riglyne wat in 'n beleid- en prosedure handleiding oor die gemeente se inligtingtegnologie vervat behoort te word (personeel en alle gebruikers van die gemeente se inligtingtegnologie moet die beleid en prosedure volg):

1. Die persoon/instansie by wie raad gevra, wie hulp moet voorsien en wie alle navrae oor onder andere rekenaarpakkette, e-pos, netwerk- en internettoegang moet hanteer, moet geïdentifiseer wees.
2. Die aankoop en herstel van rekenaars, sagteware, ensomeer.
3. Rekenaarkursusse.
4. 'n Opgedateerde lys waarin die volgende inligting van elke rekenaar vervat is: Reeksnommer, model, aan wie uitgereik, datum van uitreiking, koste ens. Hierdie inligting word onder andere ingeval van inbraak verlang.
5. Die beveiliging en gebruik van toerusting.
6. Netwerktogang, -kodes en -voorkeure.

2.19 INTERNET, SELFONE EN SMS-DIENSTE

Die gebruik van die gemeente se internet en selfone moet streng deur die kerkkantoor beheer word. Om van Web-toegang en selfone gebruik te maak, moet alle gebruikers geregistreer word. Kerkrade moet sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure vir internet- en selfoongebruik in plek is en dat almal dit nakom.

2.20 KANTOORUITLEG, -ORGANISASIE EN -ROETINE

2.20.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

2.20.1.1 Kantooruitleg en -organisasie

Die belangrikste eienskap van goeie kantooruitleg is die funksionaliteit daarvan. Dikwels is kantore egter so volgeprop met masjiene, toerusting, voorraad en hope papier, dat geen funksionaliteit moontlik is nie. Indien dinge uit die pad geskuif moet word om net iewers te kan sit; of lessenare so vol papierwerk is dat die helfte op die vloer beland; of die brandweer ingeroep moet word om na iets te help soek, is dit beslis tyd dat die kantoor se uitleg ernstig aandag moet kry.

Met die oog op 'n beter kantooruitleg, kan die volgende stappe gevolg word:

1. Beplan loopvlakke en sorg dat hulle oop is. Die kantoor moet net die nodige meubels en toerusting bevat en daar moet doeltreffende loopvlakke na en van hulle wees. Moet nie meubels in die kantoor hou (byvoorbeeld rusbanke, koffietafels, ensomeer) wat ander mense sal uitnoui om kantore te beset nie.
2. Maak 'n studie van die dinge wat tans op lessenare (werkspasie) is en bepaal wat (in terme van die werk wat daar gedoen moet word) daar hoort en wat nie. Met die goed wat nie daar hoort nie, moet 'n ander plan mee gemaak word.
3. Gebruik vakkies en poshokkies vir die skryfbehoeftes, dokumente en korrespondensie wat so rondlê. Daar is verskeie plastiese en ander vakkies beskikbaar waarmee lessenare en laaie georden kan word.
4. Opgradering van toerusting: Is daar toerusting wat werkverrigting vertraag of die kantoor volstaan? Moontlik moet die rekenaar se spoed en hardeskyf opgegradeer word of die bestaande drukker, faksmasjien en skandeerder vervang word met 'n alles-in-een masjien. Meer werkspasie word so beskikbaar gestel.
5. Kry iets strelends om na te kyk. Navorsing toon dat oog- en breinuitputting verminder word deur nou en dan na iets strelends te kyk. Plaas fotos, skilderye, blomme, plante en ander versierings so dat dit binne 'n 90 grade sien-radius aan die voorkant van 'n lessenaar is.
6. Die raak-vat toets: Nadat die lessenaar en kantoorroimte hersien is, toets tot welke mate daar nog onnodig rondbeweeg moet word om toerusting en werksdokumente raak te vat. Maak verstellings totdat die uitleg so raak-vat as moontlik is.
7. Evalueer alle stoor- en liasseerfasiliteite. Maak seker dat die nodige dokumentasie doelmatig geliasseer en onnodige papier en ander stukke vernietig is.
8. Afval- en vullishouers moet groot genoeg en gerieflik geplaas wees. Reël vir die daaglikse skoonmaak daarvan.
9. Maak seker dat venstersbehangsels en muurafwerking (gordyne, blinders, verf, ensomeer) dekoratief en kleurvol is om tot 'n aangename atmosfeer in die kantoor by te dra.
10. Herhaal bogenoemde stappe van tyd-tot-tyd om kantooruitleg by veranderende omstandighede en behoeftes aan te pas.

Elke kantoor se liasseerstelsel sal afhang van die kantoor se behoeftes. Maak egter seker dat almal weet wat waar is en wat in die sisteem is. Dokumente moet geliasseer word en nie opgehoop word nie. Gebruik 'n paar minute elke oggend of middag om die dokumente wat geliasseer moet word te bêre. Vir die gebruik van personeel en ander gebruikers, kan 'n lys van al die beskikbare lêers in die kantoor bygehou word.

E-pos liassering

Maak vouers oop vir al die komitees en ander belangrike sake en stoor die betrokke lêers in hierdie vouers sodra die e-pos boodskap uitgevoer is. Verwyder irrelevante e-pos boodskappe dadelik en hou die e-pos skerm skoon. 'n Oorlaaide e-pos sisteem kan baie neerdrukkend wees wanneer daar dringend na 'n belangrike e-pos gesoek word.

2.20.1.2 Kantoorroetine

1. Ontleed die funksies wat in die kantoor verrig moet word en ontwikkel 'n roetine vir elkeen wat die volgende kan insluit:
 - wie die funksie moet verrig;
 - wanneer (uur, dag, week, maand) die funksie verrig moet word;
 - hoe die funksie verrig moet word; en
 - waar die funksie verrig moet word.

2. Hou volledige en gereelde rekords van die kantoorfunksies.
3. Loop gereeld deur die kantoor en let op persone, papierwerk, meubels en ander dinge wat die doeltreffende funksionering van die kantoor kan beïnvloed. Bring die nodige wysigings aan.
4. Reël kantoorure en die tye wanneer dienste na buite gelewer word en wanneer persone die kantoor met die oog op spesifieke sake moet besoek.
5. Maak tyd om op 'n gereelde basis die funksionering van die kantoor te evalueer en te beplan.
6. Alle sake ten opsigte van die roetine van die kantoor moet op skrif gestel en in die gemeente gepubliseer word.

2.20.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Leraars, kerkrads- en gemeentede moet die gepubliseerde kantoorroetine respekteer.

2.21 KLUIS

2.21.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

1. Bestuur toegang tot die kluis en die inhoud daarvan.
2. Kluisleutels moet nie op die kerkerrein toegesluit word nie.
3. Sleutels, duplikate en die uitreiking daarvan, moet in 'n register aangeteken word.

2.21.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Kerkrade moet sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure vir die gebruik van die kluis is en dat almal dit nakom.

2.22 KLEINKAS

2.22.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Indien die gemeente oor 'n kleinkas beskik, moet daar vir alle aankope kontantstrookies wees wat op die voorgeskrewe manier gedokumenteer moet word, byvoorbeeld:

<i>Datum</i>	<i>Item aangekoop</i>	<i>Aanvulling</i>	<i>Uitbetaling</i>	<i>Saldo</i>
01.01.09	Blomme	*R500.00	R100.00	R400.00

Die onkoste word op 'n gewone eisvorm aangeteken met die nodige goedkeuring daarvan. Onthou die fondsnommer waaruit die bedrag betaal is. Sodra die bedrag uitgeput is, moet die kleinkasboek afgesluit en gebalanseer word. 'n Nuwe kleinkasbedrag word dan aangevra.

* *Bedrag waarmee die kleinkas begin is.*

2.21.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Kerkrade moet sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure vir die gebruik van die kleinkas is en dat almal dit nakom.

2.23 KOMMUNIKASIE EN ONTVANGS

Dit is baie belangrik om sinvolle kommunikasie in die kantoor en tussen die kantoor en gemeente te handhaaf. Goeie menseverhoudings ontwikkel wanneer goeie kommunikasievaardighede beoefen word.

Goeie kommunikasievaardighede kan ontwikkel word deur:

- 'n positiewe houding te hê;
- belangstelling te toon;
- oogkontak te maak;
- hoflik en goedhartig te wees;
- 'n vriendelike stemtoon te ontwikkel;
- besoekers vriendelik te verwelkom;
- goeie maniere aan die dag te lê;
- boodskappe stiptelike en korrek af te lewer;
- ander te respekteer;
- noodtelefoonnommers altyd byderhand te hê;
- verjaarsdae en ander belangrike datums te onthou;
- waarderend te wees;
- iemand in die kantoor altyd te laat weet waar almal is; en
- bedag te wees op hoe lyftaal die "boodskap" beïnvloed.

Mense se onbeskoftheid en onredelikheid maak dit vir personeel moeilik om die publiek en gemeentedele doeltreffend te bedien. Dit verg enersyds dat personeel goeie ontvangsvaardighede beoefen en andersyds dat die publiek en gemeentedele goeie maniere en respek teenoor die personeel sal betoon.

2.24 MENSLIKE HULPBRONNE

2.24.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Die kerkkantoor hou boek van onder andere die volgende personeelsake en kom die dienooreenkomstige pligte na:

1. Algemene personeelsake soos:

- Pensioen-/Voorsorgfonds
- Mediese fonds
- Buitewerk
- Verlof
- Proeftydperke
- Posbeskrywings
- Kursusse en gereelde oriëntering

2. Salarisaangeleenthede soos:

- Salariskerwe en die berekening van pakkette
- Salarisnavrae, inbetaling van salarisse en aftrekkings
- IRP 5
- Eise vir dienste gelewer

3. 'n Pligstaat vir elke pos.

4. Personeelinligting soos:

- Personeelnommer
- Posnommer
- Aanstellingsdatum
- Kwalifikasies en wanneer dit verwerf is
- Adres
- Motorregistrasie
- ID-nommer
- Inkomstebelastingnommer, ens.
- Kontaknommer van naasbestaande of vriend ingeval van nood.

Hierdie inligting behoort ook op rekenaar vir maklike toegang en opdatering gestoor te word.

2.24.2 Kerkraad se ondersteuning

Die kerkraad moet 'n Kommissie vir Diensverhoudinge hê wat die kantoor in die bestuur van personeelsake bystaan. Die kerkraad moet ook oor 'n personeelbeleid en -prosedures beskik wat deur almal nagekom moet word.

2.25 ONDERTEKENING VAN AMPTELIKE DOKUMENTE

Kerkrade moet sorg dat daar 'n beleid en die nodige prosedure vir die ondertekening van amptelike dokumente is en dat almal dit nakom.

2.26 KERKRAAD EN KOMITEES

2.26.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Hou volledig lys van die funksionering en samestelling van die kerkraad en sy komitees.

2.26.2 Kerkraadondersteuning

Hou die kantoor op datum van enige wysigings in die funksionering en samestelling van die kerkraad en sy komitees.

2.27 REGSTELLEDE AKSIE

2.27.2 Kerkraadondersteuning

Soms veroorsaak regstellende aksie 'n negatiewe gesindheid onder personeel en kerkrade moet hulle in dië verband ondersteun. Dit kan die volgende insluit:

- Wees ondersteunend en gewillig om te help waar moontlik.
- Aanvaar kultuurverskille.
- Verduidelik wat van die persoon verwag word.
- Nuut aangestelde persone moet gewillig wees om te leer en sal moet verstaan dat hulle soms take sal moet oordoen indien dit nie reg gedoen is nie.
- Om nors te wees maak dinge moeiliker, nie makliker nie.
- Daar moet samewerking van beide kante wees.

2.28 SEKSUELE TEISTERING

In die verlede is seksuele teistering oor die hoof gesien en nie bestuur nie. Let asseblief op die volgende:

- Probeer om nie alleen in 'n vertrek te wees met iemand wat onaangename toenadering of onaanvaarbare opmerkings maak nie.
- Kleredrag moet nie uitlokkend wees en onnodige aandag trek nie.
- Moet nie swak grappe vertel nie.
- Stel dit baie duidelik aan 'n persoon dat onaanvaarbare gedrag afgekeur word.
- Moet nie toelaat dat iemand gedreig word nie.
- Moet onder geen omstandighede bang wees om seksuele teistering te rapporteer nie.
- Rapporteer huishoudelike gewelddadigheid aan die owerhede.
- Gewelddadigheid van enige aard moet vermy en afgekeur word.

2.29 TAALBELEID

Kerkrade moet 'n taalbeleid hê en sorg dat almal dit nakom.

2.30 TELEFOONETIKET

2.30.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

- Voorsien en hou die infrastruktuur in stand.
- Administreer die telefoondienste.
- Bepaal en los foute op.
- Verleen projekbystand en reël telefoonkonferensies.
- Gee telefoonopleiding bv. gebruik van apparaat en PIN-nommers.

2.30.2 Kerkraad-, kantoor- en gemeentelike ondersteuning

Korrekte telefoongebruik is baie belangrik.

- Antwoord saaklik, hartlik, duidelik en persoonlik.
- Gebruik “asseblief” en “dankie”.
- Luister wat die persoon aan die anderkant sê.
- Hou ’n lysie van departementele/noodsaaklike nommers byderhand ingeval die oproep herlei moet word.
- Indien ’n oproep herlei word, gee duidelike detail aan die ontvanger van die oproep.
- Maak seker van die identiteit van die persoon met wie die gesprek gevoer word.
- Hou ’n notaboek en pen byderhand – moet nie rondskarrel om dit of inligting te kry nie.
- Wanneer ’n boodskap geneem word maak seker van die volgende: Datum, tyd, naam, telefoonnommer en rede vir oproep.
- Hou privaat gesprekke (inkomend en uitgaande) kort.

2.31 TYDSBESTUUR

Tydsbestuur is vir almal wat by die funksionering van die gemeente betrokke is, belangrik. Die volgende is enkele riglyne in die verband:

- Almal moet bedrewe wees in wat van hulle verwag word.
- Lewer uitmuntende diens.
- Sekere take moet binne sekere tye afgehandel word.
- Opdragte moet duidelik gegee en stiptelik uitgevoer word.
- Vra vir en gee gereelde terugvoer.
- Probeer om ’n probleem op te los voordat dit een word.
- Wees deel van die oplossing en nie van die probleem nie.
- Bied vrywillig aan om moeilike of onpopulêre take te doen.
- Gebruik eie inisiatief en moet nie onnodig leiding vra nie.
- Moenie in die gewoonte kom om altyd te kla nie.
- Wees ’n selfkritikus en stel persoonlike uitdagings.
- Leer nuwe vaardighede om werkklas te verbeter.
- Leer om die kantoor se spreektaal en skryfstyl aan te leer.
- Wees altyd op tyd.
- Wees betroubaar.
- Wees vertrouwd met die prosedures en veiligheidsmaatreëls in die kantoor en hou die nood-telefoonnommers byderhand.
- Skryf ’n handleiding oor die aktiwiteite van die kantoor en hoe die kantoor bestuur word.
- Hou ’n daaglikse “take om te doen”-lys, en gee voorkeur aan die dringende of belangrike take, dit help om tyd te beplan.

2.32 VERGADERINGS

2.32.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

- Bespreking van geskikte lokaal - let veral op die volgende:
 1. Die grootte van groep wat vergadering gaan bywoon.
 2. Die fasiliteite wat benodig mag word gedurende die vergadering bv. dataprojektor/oorhoofse projektor; vir die bediening van verversings, ens.
 3. Die tyd en tydsduur van die vergadering.
 4. Aanduidings om plek van vergadering te kan bereik –rigtingwysers/padkaarte.

- Uitstuur van kennisgewings vir die vergadering, hulp met die agenda en neem van die notule.
- Versameling van inligting/dokumente wat tydens die vergadering nodig mag wees.
- Persone by te staan met enige opdragte wat hy/sy gedurende die vergadering gekry het.

2.32.2 Kerkraad- en gemeentelike ondersteuning

Die kerkkantoor moet vroegtydig en ten volle ondersteun word om hulle pligte ten opsigte van vergaderings doeltreffend te kan nakom.

2.33 VERSEKERINGSEISE

2.33.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Let op die bepalinge van die gemeente se versekeringspolis(se).

Omdat Versekeringsmaatskappye in die geval van eise normaalweg 'n verliesbemiddelaar aanstel om die oorsaak van die verlies te ondersoek, skade te bevestig en indien nodig, reëlins vir herstelwerk te tref, moet eise sover moontlik **binne 24 uur** aangemeld word. Aanmelding is meer as net 'n blote telefoniese en/of skriftelike kennisgewing. 'n Eis is eers volledig aangemeld wanneer die Versekeraar in besit is van al die dokumentasie wat vir die afhandeling van die eis nodig is, nl.:

- Voltooië eisvorm;
- Saaknommer (besonderhede van aanmelding by polisie);
- Skriftelike verklarings wat met die eis verband hou;
- Kwotasies vir die herstel of vervanging van die betrokke bates; en
- In geval van 'n voertuigeis, gewaarmerkte afskrifte van bestuurderslisensies en identiteitsdokumente.

2.33.2 Kerkraad-ondersteuning

Die kerkraad moet die gemeente se bates en fasiliteite behoorlik verseker en na die sekuriteit daarvan omsien.

2.34 VLIEGTUIGKAARTJIES

2.34.1 Kerkkantoor-verantwoordelikheid

Die kantoor tref die nodige reëlins.

2.34.2 Kerkraad-ondersteuning

Reisreëlins en –behoefte moet vroegtydig en duidelik na die kantoor deurgegee word.

2.35 VOORSKOTTE

Die volgende vereistes moet ten minste deur almal nagekom word.

- Aansoek word op die voorgeskrewe vorm gedoen.
- Die vorm word deur al die verantwoordelike persone onderteken.
- Die betrokke voorskot-houer moet 'n vorm vir die afhandeling van voorskot ontvang, dit voltooi en weer aan die verantwoordelike persoon terugbesorg.
- Geen voorskot word uitbetaal voor die vorm nie voltooi en goedgekeur is nie.
- Indien 'n voorskot oorskry is, moet 'n vorm voltooi word om die oorskrydingsbedrag te eis.
- Indien die hele voorskot nie gebruik is nie, moet die oorgeblewe bedrag in die fonds terugbetaal word waaruit die voorskot gemaak is.
- Alle beskikbare dokumentasie rakende die voorskot moet aan die afhandelingsvorm aangeheg word bv. kwitansies, fakture, ens. Waar vliegtuigkaartjies deel uitmaak van die voorskot, moet die instapkaartjie en nie net die faktuur nie, aangeheg word.