

Spil van het RBL: de administratie

Het kloppend hart van het RBL is de administratie. De plek waar alles samenkomt, waar iedereen welkom is en waar heel veel geregeld wordt. Monique werkt al vanaf april 2004 op deze plek en vertelt over haar werk.

*'Eigenlijk kan ik een telefoontje nooit zomaar doorverbinden.
Bellers willen eerst hun verhaal kwijt'*

Sociaal

Als geen ander weet Monique dat het werk van het Regionaal Bureau Leerlingzaken om mensen draait. Achter veel telefoontjes die ze binnen krijgt zit emotie. Monique vertelt: 'Eigenlijk kan ik een telefoontje nooit zomaar doorverbinden. Bellers willen vaak eerst hun verhaal kwijt. De redenen van contact opnemen met het RBL zijn heel divers. Tijdens het gesprek stel ik direct de juiste vragen om te achterhalen hoe ik iemand het beste verder kan helpen. Soms is dat een uitleg van de procedure geven of informatie vragen om door te kunnen geven aan een collega.'

Spilfunctie

Telefoon aannemen is zeker niet de enige taak van de administratie. Ook het hele administratieve traject rondom verzuimmeldingen en vrijstellingen doet de administratie, alsmede het verzorgen van de inloop en beheer van actuele informatie in het administratiesysteem.

De centrale mailbox levert ook genoeg werk op voor de administratie. Daar komen berichten binnen van onder andere ouders, scholen, ketenpartners maar ook vaak van collega's die op een andere locatie werken. Zij vragen dan bijvoorbeeld of een brief geprint en verstuurd kan worden, of ze willen dat er een afspraak gemaakt wordt. Deze taken voor collega's zijn destijds enorm toegenomen in coronatijd toen er veel thuis gewerkt werd. De administratie is altijd fysiek bemand gebleven in die tijd.



Ook de 'gewone' administratieve taken worden gedaan door de administratie. Denk daarbij aan het plannen van overleggen, beheer van (omstreeks 30!) agenda's, notuleren van (interne) overleggen, regelen van attenties, bijhouden van overzichten, controleren van facturen etc. Kortom, genoeg te doen voor de veelzijdige Monique en haar collega's van de administratie!

*'Als buitenstaander zie je misschien niet wat de administratie allemaal doet.
Het is meer dan alleen de telefoon aannemen.'*