



Vormingsfonds van het Paritair Comité van de Bedienden van de Internationale Handel, het Vervoer en de Logistiek

Fonds de Formation de la Commission Paritaire pour les Employés du Commerce International, du Transport et de la Logistique

Brouwersvliet 33 bus 7, 2000 ANTWERPEN - 03 221 99 75 - logos@logosinform.be - www.logosinform.be

Welkom!

Daar staat de nieuwe werknemer dan: alles en iedereen is nieuw, hij of zij loopt er wat onwennig bij en zit met heel wat vragen.

Ook de overige werknemers lopen met vragen rond wanneer zij plots een onbekende op de werkvloer zien.

Het onthaal van een nieuwe werknemer kan je als een elementaire vorm van beleefdheid zien. Het drukt de belangstelling van de werkgever en de andere werknemers uit voor de nieuwe werknemer.

Een goed onthaal biedt heel wat **voordelen**:

- Het verhoogt de motivatie van de nieuwe medewerker
- Door sneller inzicht in de bedrijfsactiviteiten en –doelen kan de nieuwe medewerker sneller zelfstandig werken en een meerwaarde betekenen
- Het versterkt de onderlinge samenwerking van bij de start en zorgt voor een goede werksfeer

Een 'win-win situatie' voor jezelf, je onderneming, de nieuwkomer en uw huidige medewerkers.

Onthaal begint al bij de aanwerving. In deze procedure geef je al heel wat informatie over je onderneming en haar waarden, normen en cultuur.

Een medewerker onthalen is veel méér dan er enkel voor zorgen dat de administratieve kant netjes is afgehandeld. Daarom is een grondige voorbereiding noodzakelijk.

In deze brochure zetten we enkele tips op een rij die je een aanzet geven om zelf voor jouw specifieke situatie een **onthaalscenario voor nieuwe medewerkers** uit te werken.

Heb je nog geen **onthaalbrochure** of moet ze worden aangepast... lees dan zeker verder!

Wij ronden af met enkele **suggesties** die je een heel stuk op weg helpen je eigen onthaalbrochure voor jouw bedrijf uit te werken.

Een goed onthaalbeleid: inleiding

Algemeen

Een professioneel uitgebouwd onthaal (inclusief het aanstellen van een peter/meter: zie Brochure Peter-en meterschap) draagt bij tot de **vlotte integratie van nieuwe medewerkers** en is bovendien wettelijk verplicht.

Een geformaliseerde onthaalprocedure zorgt ervoor dat:

- alle nieuwe medewerkers over dezelfde informatie beschikken;
- iedereen die betrokken is bij het onthaal van nieuwe medewerkers op de hoogte is van zijn verantwoordelijkheden.

Wettelijke bepalingen

Voor Paritair comité (PC) 226 is er geen sectorale CAO die het onthaal organiseert en valt het onthaal onder de uitgewerkte regelingen van **CAO 22**:

- voor ondernemingen met 20 of meer werknemers.
- voor ondernemingen met minder dan 20 werknemers.

Er is een sectorale CAO onthaal	
duur onthaalperiode is bepaald in de sectorale CAO (artikel 6)	
Er is geen sectorale CAO => CAO 22	
20 of meer werknemers	minder dan 20 werknemers
Duur onthaalperiode	
maximum 1 maand (artikel 10)	1 dag, namelijk de eerste werkdag (artikel 15)
Infomomenten	
➤ bij aanwerving ➤ op de eerste werkdag ➤ tijdens onthaalperiode (Max. 1 maand)	➤ bij aanwerving ➤ op de eerste werkdag
Concrete informatie	
Het gaat om alle informatie die de integratie, de aanpassing en de ontplooiing van nieuwe medewerkers in de onderneming kan bevorderen. (artikel 7)	

Doe ik het goed?

Het onthaal moet goed worden uitgewerkt, want **de eerste indruk** die een nieuwe medewerker krijgt, bepaalt in sterke mate de verdere samenwerking.

Tijdens de **onthaalperiode** moet men er naar streven dat de nieuwe medewerker:

- informatie krijgt over de onderneming (de missie en waarden, bedrijfsactiviteiten en klanten, organisatiestructuur,...).
- de organisatiecultuur leert kennen.
- een basis legt voor een constructieve relatie met zijn collega's en direct leidinggevenden.

Een **onthaaldraaiboek** is een bijzonder handig instrument om mee aan de slag te gaan, omdat het garandeert dat alle nieuwe medewerkers op dezelfde manier worden onthaald in de onderneming.

In een draaiboek en/of checklist wordt best vastgelegd:

- **Wie** doet **wat**?
- **Wanneer** en **hoe**?

Wie?

Duid een onthaalverantwoordelijke aan (werkgever zelf, personeelsverantwoordelijke, direct leidinggevende, iemand van de werkvloer, e.d.) die opvolgt, evalueert en bijstuurt.

Deze persoon:

- heeft voldoende kennis van de organisatie en de organisatiecultuur
- legt gemakkelijk contact en is communicatief
- is bereikbaar voor nieuwe medewerkers (de nieuwe medewerker kan altijd binnenlopen).
Hou rekening met drempelvrees bij nieuwe medewerkers.
- kan voldoende tijd vrijmaken om een nieuwe medewerker rond te leiden en vragen te beantwoorden

Wat?

Maak een inventaris op van alle relevante informatie die een nieuwe medewerker moet weten/krijgen.

Wanneer? Hoe?

Leg op voorhand vast hoe en wanneer welke informatie zal meegegeven worden.

Naast het bepalen van de informatie die je wil/moet verstrekken, kan je best ook vastleggen op welke manier de nieuwe medewerker zal worden ontvangen.

De onthaalbrochure

Denk eraan om mensen niet te overladen met (mondelinge) informatie. Maak daarom gebruik van een **onthaalbrochure**, zodat mensen een geschreven naslagwerkje hebben van de informatie die ze de eerste dagen moeten verwerken

Een onthaalbrochure moet **praktisch, bondig en duidelijk gestructureerd** zijn. Zorg ervoor dat de brochure gebruiksvriendelijk blijft en dat de informatie steeds up to date is!

Je overloopt best samen met de nieuwe medewerker de onthaalbrochure waarin onder meer volgende **onderwerpen** kunnen worden aangekaart.

De onderwerpen situeren zich zowel op niveau van de onderneming als de praktische kant van het werken in de onderneming.

Het bedrijf

- **welkomstwoord** van de CEO – directie (toont betrokkenheid van het management)
- het **mission statement** van de onderneming
 - Wie zijn we (met evt. korte historiek), wat doen we, wat zijn onze doelstellingen (commercieel, interne bedrijfsdoelstellingen,...)?
- **organigram** met een overzicht van alle filialen - afdelingen
 - korte toelichting waarvoor elk staat: wat is hun opdracht?
- kopie van het **arbeidsreglement** en de non-discriminatie aanbeveling

De praktische kant van het werken in het bedrijf

- overzicht van de officiële **werktijden**
 - eventuele glijtijd
 - procedure rond overuren, het opnemen van bruggdagen, vakantiedagen,...
- praktische regeling van de middagpauze (waar en wanneer lunchen), hoe toegangsbadges of speciale sleutels gebruiken, gebruik van de computer of de telefoon voor privégebruik
- de mogelijkheid om **opleiding** te volgen (gratis aanbod en subsidies via LOGOS); ook een opleidingsplan met vereiste functiekennis kan hier aan bod komen.
- het **peter-en meterschapsbeleid** in de onderneming (bekijk ook de brochure 'Peter-en meterschap')
- de werkwijze over de **evaluatie** van de medewerkers
 - overlopen van individuele verwachtingen en doelstellingen
 - toelichting over het waarom, wanneer en hoe van evaluatie- en functioneringsgesprekken, het interne promotie- en loonbeleid,.....
- overzicht en **coördinaten** van het management en de personeelsdienst (telefoonlijst)
- overzicht van de leden van de **overlegorganen** zoals de syndicale delegatie / ondernemingsraad / comité preventie en bescherming,...
- de procedure bij **(onvoorziene) omstandigheden** zoals ziekte, arbeidsongeval, ongeval op weg van en naar het werk, te laat komen, ongewenst gedrag, diefstal, pesten, ...

- een **mobiteitsplan** (met reisadvies)
 - informatie over de bereikbaarheid van het bedrijf met het openbaar vervoer, over carpooling, de parking of fietsenstalling (stimuleren van het gebruik van fiets), bedrijfseigen vervoer, ...
- **veiligheids- en brandvoorschriften** (EHBO-procedure)
- overzicht van de **extralegale voordelen** zoals:
 - reglement groeps-, hospitalisatie- en invaliditeitsverzekering
 - maaltijdcheques
 - resultaatgerichte bonus (eventueel met KPI's)
 - ...
- overzicht van **specifieke voordelen**:
 - goedkoop sporten via de onderneming,
 - kinderopvangvoorziening
 - gebruik van vb. voordeelkaarten
 - ...
- andere:
 - organiseren van een jaarlijkse uitstap per afdeling
 - het Sinterklaasfeest
 - de Nieuwjaarsreceptie
 - wat bij verjaardagen?

Naast de verstrekte informatie bij de aanwerving zullen er ook een aantal zeer specifieke **bedrijfsgebonden zaken** te bespreken en te regelen zijn. Maak hiervan voor jezelf een overzicht en gebruik dat lijstje bij elk onthaal.

Checklist 'Goed onthaald is goed begonnen'

Hierbij verwijzen wij naar mogelijke **actiepunten** (onderwerpen) die aan bod kunnen komen in de checklist 'onthaaltbrochure'

- ☐ Welke informatie geef je mee bij de ondertekening van het contract?
- ☐ Welke informatie verstrek je op de eerste dag?
- ☐ Welke kennis is nodig van bij de opstart en na de inwerkperiode?
Dit kunnen interne regels rond veiligheid zijn, maar evengoed specifieke kennis rond bijvoorbeeld gevarengoed.
- ☐ Breng de receptionist e.a. op de hoogte van de start van de nieuwe collega. Het is altijd leuk als men verwacht wordt.
- ☐ Verwittig de collega's dat er vandaag een nieuwe medewerker start. Zorg dat ze weten wie het is. Dit vermijdt speculaties en roddels.
- ☐ Voorzie een rondleiding in de verschillende afdelingen, zodat de nieuwe medewerker een beeld krijgt van het bedrijfsproces.
- ☐ Toon de bedrijfsfilm
- ☐ Overhandig de onthaaltbrochure aan de nieuwe medewerker en overloop die samen, zodat hij/zij weet welke informatie erin te vinden is.
- ☐ Voorzie een kennismaking met de directe collega's, eventueel tijdens de pauze zodat dit informeel kan verlopen.
- ☐ Stel de persoon uitgebreid voor aan de peter/meter, en laat die persoon eventueel de rondleiding en de voorstelling aan de collega's voor zijn/haar rekening nemen. Dit breekt automatisch het ijs.
- ☐ Kies je voor individueel onthaal of onthaal in groep?
- ☐ Bepaal op voorhand de opvolging van het onthaal.
- ☐ Voorzie je één onthaalmoment, of opteer je voor een gespreid onthaal?
- ☐ Werk je met een onthaalchecklist? Hierbij wordt een lijst opgesteld en ter beschikking gesteld van de peter/meter met welke informatie over een periode van bijv. 6 weken de nieuwe medewerker moet ontvangen
- ☐ Voorzie je een opvolgingsgesprek? Hierbij heeft de onthaalverantwoordelijke na een paar weken een gesprek met de nieuwe medewerker om te zien of alles naar wens verloopt. Dit heeft het voordeel dat de nieuwe medewerker meer gerichte vragen kan stellen dan op de eerste dag van zijn tewerkstelling.
- ☐ Voorzie je een evaluatiegesprek bij afloop van de proefperiode? Zo ja, door wie zal dit evaluatiegesprek worden afgenomen?
- ☐ Zorg ervoor dat de nieuwe medewerker de onthaalprocedure kent bij aanvang van zijn tewerkstelling. Dit voorkomt onzekerheid.

Ondersteuning bij onthaal nieuwe werknemers

Peter- en meterschap

Peter- of meterschap is de ideale manier om de nieuwe werknemer te begeleiden en te ondersteunen met als doel de inwerkperiode vlotter te laten verlopen.

De peter of meter neemt de nieuweling tijdens de eerste dagen of weken onder zijn hoede, geeft tips en goede raad en doet de introductie naar de collega's toe.

Wens je hierover meer informatie, bekijk dan zeker de **brochure 'Peter- en meterschap'**.

Jobcoaching - gratis begeleiding voor nieuwe werknemers

Jobcoaching is de gratis begeleiding op de werkvloer van een nieuwe werknemer uit de kansengroepen en van zijn werkgever door een bedrijfsexterne, neutrale coach.

Het resultaat? Een medewerker die vlot integreert, zich goed voelt én gemotiveerd aan de slag blijft.

Deze begeleiding betreft werkattitudes, omgangsvormen, communicatie, ... geen jobtechnische vaardigheden.

Er kan daarnaast ook gewerkt worden aan taal- en communicatievaardigheden. De werkomgeving wordt actief betrokken in het coachingsproces.

Welke werknemers?

Volgende werknemers (max 12 maanden in dienst) komen in aanmerking voor **jobcoaching**:

- allochtonen;
- 50-plussers;
- arbeidsgehandicapten;
- kortgeschoolden (geen diploma van hoger secundair onderwijs)
- personen uit het Brusselse of Waals Gewest i. k. v. interregionale mobiliteit.

Taalcoaching richt zich specifiek tot werknemers uit bovenstaande kansengroepen die het Nederlands niet als moedertaal hebben en het onvoldoende beheersen.

Waar aanvragen?

Job- en taalcoaching wordt aangeboden door verschillende promotoren.

Je vindt alle gegevens terug op de website www.jobentaalcoaching.be

LOGOS als partner

LOGOS organiseert verschillende opleidingen die jou en je medewerkers kunnen ondersteunen bij het uitbouwen van een onthaalbeleid en/of peter- meterschapsbeleid.

Op www.logosinform.be kun je je inschrijven voor één of meerdere van deze opleidingen.

Vragen, opmerkingen of suggesties?

Siegfried Desmalines

Tel. 03 221 97 33
GSM 0473 755 350

Kristel Van Daele

Tel. 03 221 73 34
GSM 0471 950 618

sectorconsulenten@logosinform.be

Gwen Van Oerle

Tel. 03 221 97 44
GSM 0497 312 714

Laatst bijgewerkte versie: 13 december 2016

Bron: www.werk.be
