

10 TIPS VOOR GOED ONTHAAL

Als bedrijf investeert u veel middelen, tijd en energie in de werving en selectie van nieuwe medewerkers. Eens de nieuwe medewerker geselecteerd is, gaat men er meestal van uit dat het werk voltooid is. Dit is echter een grote misvatting! Eigenlijk begint dan pas het echte werk. Indien een degelijk onthaalbeleid ontbreekt, dreigt het gevaar dat alle inspanningen op het gebied van werving en selectie teniet gedaan worden.

Een goed onthaal van nieuwe medewerkers loont meer dan de moeite, zowel voor de nieuwe medewerker als voor het bedrijf. De motivatie en betrokkenheid van de nieuwe medewerker stijgen en de integratie van de medewerker in bedrijf/team verloopt vlotter. Bovendien werd het onthaal wettelijk verplicht in cao nr 22.

Hoe kan je een nieuwe medewerker best onthalen?

Vóór de eerste werkdag

1. Administratie

Vóór de eerste werkdag brengt u de administratieve kant in orde. Dit heeft zowel betrekking op de werkgeversverplichtingen (arbeidscontract, arbeidsreglement, verzekering...) als op een aantal zeer praktische zaken (vb. beeldschermonderzoek,...). Zorg ervoor dat bureau, telefoon en PC gebruiksklaar zijn. Ligt de toegangsbadge of sleutel klaar?

2. Aankondiging

Zorg ervoor dat de directie, de leidinggevende en de collega's op de hoogte zijn van de komst van de nieuwe medewerker, d.w.z. de juiste datum van het onthaal, de inhoud van zijn/haar functie, de relatie tussen hun functie en die van de nieuwkomer, ... Zo niet, stuit de nieuwe collega op wantrouwen, verwarring en verwondering.

3. Taakafbakening voor alle betrokken medewerkers (wie doet wat?)

Het onthaalbeleid hoeft niet op de schouders van één enkele persoon terecht te komen. Schakel je medewerkers in om een deel van het onthaalprogramma voor hun rekening te nemen. Spreek op voorhand wel goed af wat er van hen verwacht wordt.

4. Peter- of meterschap

Peter- of meterschap is een excellente manier om de inwerkperiode vlotter te laten verlopen. De peter of meter neemt de nieuweling tijdens de eerste dagen of weken onder zijn hoede, geeft ondersteuning bij de operationele invulling van de functie, geeft tips en goede raad over zowel formele als informele zaken, ... Kies iemand met voldoende kennis en ervaring, motivatie en met onder meer de volgende vaardigheden: goed kunnen luisteren en aanmoedigen, kunnen coachen op een positieve manier, ... Het is nuttig deze peter of meter reeds van bij het onthaal in te schakelen en een programma uit te werken.

5. Onthaalprocedure

Werk een draaiboek uit waarin duidelijk omschreven staat waaruit het onthaalprogramma bestaat, wie wat doet, welke informatie op welke manier en wanneer zal gecommuniceerd worden, welk documentatiemateriaal opgenomen wordt in de onthaalbrochure, ...

Tijdens de eerste werkdag

6. Rondleiding

Plan een verwelkomingsgesprek en een rondgang in het bedrijf (afdelingen) ter oriëntatie. Voor de nieuwkomer is deze rondleiding vaak overrompend: de introductie gebeurt vaak in sneltreinvaart en hij ziet onnoemelijk veel gezichten. Tijdens deze rondgang kunnen alvast afspraken worden vastgelegd. Tijdens de eerste we(e)k(en) kan dan per afdeling een toelichting gegeven worden bij het werk, de collega's e.d. Via dergelijk persoonlijk opvolgingsgesprek leert de nieuwe werknemer het bedrijf kennen. Het zijn immers deze contacten met collega's waarvan nieuwkomers veel kunnen leren (kennis en expertise bevindt zich bij mensen, niet enkel in procedures).

7. Informatie

Doseer de informatie. Zorg tijdens de eerste dag voor algemene informatie over het bedrijf. Zorg ook voor structuur en houvast. Licht vooral de praktische zaken toe vb. hoe werkt de glijtijd, EHBO, de middagpauze, wat bij ziekte, bij wie moet ik wat vragen, de veiligheidsvoorschriften, gebruik van de parking, bereikbaarheid met openbaar vervoer, maar ook verjaardagen ed., ...

Bega echter niet de fout de nieuwkomer te overstelpen met massa's brochures, documenten en handleidingen en te veronderstellen dat die allemaal gelezen worden. Alle informatie moet geduid worden (via persoonlijke gesprekken met collega's, peter/meter)

8. Kennismaking met de werkplek

Zorg ervoor dat de nieuwe medewerker al grondig kan kennismaken met zijn werkplek en er al even aan de slag kan, best onder begeleiding van zijn directe leidinggevende of een collega. Overlaad uw nieuwe collega echter niet onmiddellijk met opdrachten die zonder specifieke kennis van de sector en/of het bedrijf niet succesvol afgerond kunnen worden.

9. Communicatie

Communiceer voldoende met uw nieuwkomer en moedig uw teamleden aan om hetzelfde te doen. Zo voelt uw nieuwe collega zich sneller thuis. Stimuleer hem om vragen te stellen. Onderzoek wijst immers uit dat nieuwkomers, om hun reputatie niet op het spel te zetten, eerst alle andere informatiebronnen raadplegen vooraleer ze hulp vragen aan collega's.

Na de eerste werkdag

10. Integratie

Spreek tegen het einde van de eerste werkdag met de nieuwe kracht over zijn/haar eerste ervaringen en overloop de volgende geplande stappen rond begeleiding en opvolging. Ga na enkele dagen of weken na welke informatie inmiddels verwerkt is en wat hernomen dient te worden.