

van  
medewerkers  
nieuwe  
het op  
onthaal  
De  
impact

Door Cindy Machiels

Eindwerk aangeboden tot het bekomen  
van het diploma bachelor sociaal werk  
(maatschappelijk assistent)

Hasselt  
Academiejaar 2014- 2015



van  
medewerkers  
nieuwe  
het op  
onthaal  
De  
impact

Door Cindy Machiels

Eindwerk aangeboden tot het bekomen  
van het diploma bachelor sociaal werk  
(maatschappelijk assistent)

Hasselt  
Academiejaar 2014- 2015

## Woord vooraf

Drie jaar en een half heb ik mij volledig gegeven voor mijn diploma. Ik kan nu met een gerust hart zeggen dat ik nog steeds tevreden ben over mijn keuze van studierichting. Na mijn derde jaarstage sluit ik via mijn eindwerk de opleiding Sociaal Agogisch Werk af. Het was niet altijd even eenvoudig, maar door de steun van bepaalde personen bleef ik er steeds in geloven. Het maken van dit eindwerk zorgde voor veel spanning, stress en vergde veel tijd. Maar men zegt 'moeilijk gaat ook'.

Ik wil graag de personen bedanken die mij altijd gesteund hebben. Eerst en vooral wens ik mijn stageplaats Lambrechts nv te bedanken. In het bijzonder bedank ik mijn stagementor Ilse Pepe. Tijdens mijn tweede jaarstage geloofde zij al in mij en ze gaf me de kans om mijn stage bij Lambrechts nv te hervatten. Ze stond steeds voor me klaar en gaf regelmatig advies. Ilse bedankt! Ook de collega's wil ik bedanken voor de steun en raad die ze gaven.

Ik wil graag mijn eindwerk begeleider Eddy Vermesen bedanken, voor de raad en het nuttig advies om dit eindwerk tot een goed einde te brengen.

Ten slotte wil ik al mijn geliefden bedanken, namelijk mijn ouders, partner en vrienden. Zij hebben mij altijd gesteund en stonden steeds voor me klaar. Toen bepaalde mensen zeiden dat deze opleiding te zwaar voor me was, bleven zij in mij geloven en gaven ze de nodige steun.

Nogmaals bedankt iedereen!

Cindy Machiels

## Inhoud

Lijst met afkortingen .....	5
Inleiding .....	6
<b>DEEL I: SITUERING LAMBRECHTS NV .....</b>	<b>8</b>
1 De geschiedenis .....	8
2 De missie en visie .....	9
3 De waarden en de normen .....	9
4 Mijn plaats in de organisatie .....	10
5 Duurzaam rekruteren en selecteren .....	11
6 De doelgroep .....	11
7 De overlegorganen binnen Lambrechts .....	12
<b>DEEL II: THEORETISCH KADER .....</b>	<b>14</b>
1 Het onthaal .....	14
1.1 De begripsomschrijving .....	14
1.2 Het introductieproces .....	15
1.2.1 De introductie .....	15
1.2.2 Het introductieprogramma .....	16
1.2.3 De uitvoering van het introductieprogramma .....	17
1.2.4 Het inwerkplan .....	18
1.2.5 Peter- en meterschap .....	18
1.3 Socialisatie .....	20
1.3.1 De voorbereidende fase .....	20
1.3.2 De accommodatiefase .....	20
1.3.3 De adaptiefase .....	21
1.4 Het doel van het onthaal .....	22
1.5 Aandachtspunten bij het onthaal van een nieuwe medewerker .....	23
1.6 De rol van HR binnen het onthaal .....	24
2 Het juridisch aspect .....	25
2.1 Het Koninklijk Besluit van 25 april 2007 .....	25
2.2 C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975 .....	25
2.2.1 Ondernemingen die ten minste 20 medewerkers tewerkstellen .....	26
2.2.2 Een onderneming die minder dan 20 werknemers tewerkstelt .....	27
2.2.3 De overlegorganen .....	28
3 Besluit onthaal .....	28
<b>DEEL III: DE PRAKTIJK .....</b>	<b>29</b>
1 Het onthaal bij Lambrechts .....	29
1.1 Het onthaalbeleid bij de firma Lambrechts .....	29

1.2	De onthaalmap bij Lambrechts.....	31
2	Het onderzoek bij Lambrechts .....	32
2.1	Keuze onderzoek .....	32
2.2	De populatie.....	32
2.3	Vorbereiding enquête.....	33
2.4	Waarborging anonimiteit .....	34
2.5	Verwachtingen onderzoeksresultaten.....	34
3	Resultaten onderzoek – ‘In welke mate ben je tevreden?’ .....	35
3.1	Sterktes en zwaktes die voortkwamen uit het onderzoek. ....	35
3.1.1	De voorprocedure .....	35
3.1.2	Onthaal personeelsdienst.....	36
3.1.3	Onthaal eigen dienst .....	37
3.1.4	Verdere verloop van de onthaalperiode.....	37
3.1.5	De open vragen .....	37
3.2	Conclusie van de resultaten .....	38
3.3	Aanbevelingen voor de toekomst. ....	38
4	Besluit onderzoek .....	41
	<b>DEEL IV: KRITISCHE KIJK.....</b>	<b>42</b>
1	Kritische visie over Lambrecht nv .....	42
2	Kritische visie op de problematiek .....	42
3	Het werkproces.....	43
4	Mijn beeld op het personeelswerk .....	44
5	Wat betekenen de conclusies voor Lambrechts nv? .....	45
	<b>Algemeen besluit.....</b>	<b>46</b>
	Bibliografie .....	48
	De bijlagen.....	51
	BIJLAGE 1: bedrijfsorganogram Lambrechts nv .....	52
	BIJLAGE 2: voorbeeld inwerkplan - medewerker verkoop particulier segment.....	53
	BIJLAGE 3: Koninklijk Besluit van 25 april 2007 .....	54
	BIJLAGE 4: C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975 .....	57
	BIJLAGE 5: de enquête .....	64
	BIJLAGE 6: uitslagen van de enquête.....	70
	BIJLAGE 7: Zelf opgestelde checklist voor de personeelsdienst van Lambrechts nv	74

## Lijst met afkortingen

<b>N.V.</b>	Naamloze Vennootschap
<b>CRH</b>	Cement Roadstone Holding
<b>HR</b>	Human Resources
<b>ACV</b>	Algemeen Christelijke Vakbond
<b>ABVV</b>	Algemeen Belgisch Vakverbond
<b>LBC</b>	Landelijke Bediendencentrale
<b>BBTK</b>	Bond der bedienden, Technici en kaders van België
<b>C.A.O.</b>	Collectieve Arbeidsovereenkomst
<b>Nr.</b>	Nummer
<b>KB</b>	Koninklijk Besluit
<b>ICT</b>	Informatie- en Communicatietechnologie
<b>Enz.</b>	Enzovoort

## Inleiding

van  
medewerkers  
nieuwe  
het  
op  
De  
onthaal  
impact

Snap jij mijn woordenwolk, zo moeilijk is het toch niet? Ik wil deze weergave kort toelichten. De woordenwolk vervangt mijn titel. Als basis wordt mijn onderzoeksvraag gebruikt. De wolk roept vragen op en dat doet de start van een nieuwe baan ook. Aan de hand van dit beeld wil ik duidelijk maken dat wanneer een onthaal van een nieuwe medewerker onduidelijk start, dit verwarrend kan zijn. Het onthaal is er voornamelijk om de eerste algemene vragen te verhelderen. Ik vind deze weergave van mijn onderzoeksvraag toepasselijk omdat dit vragen oproept bij u als lezer.

Via de kleuren blauw en rood leg ik de link met het bedrijf waar ik stage liep. Het logo van Lambrechts nv bestaat uit een rode en een blauwe bol. Rood staat voor 'warmte' en blauw voor het 'water' assortiment.

Het bedrijf Lambrechts nv begon ooit als klein familiebedrijf. Nu is de organisatie over heel België beter bekend als groothandel gespecialiseerd in sanitair en verwarming. Door het grote verloop starten er vaak nieuwe mensen en zij moeten op een gepaste manier onthaald worden om alle vragen en onduidelijkheden te verhelpen.

Zelf ben ik als vakantiewerker meerdere keren in contact gekomen met enkele tewerkstellingsplaatsen. Het niet weten wat je je moet voorstellen en hopen dat het allemaal meevalt. De eerste indruk die je krijgt vind ik steeds belangrijk. Van een echt onthaal kon er niet altijd gesproken worden. De manier waarop ik al dan niet onthaald werd gaf me al direct een aangenaam of minder aangenaam gevoel wanneer ik begon.

Het onthaal van een nieuwe werknemer verloopt bij Lambrechts nv anders en meer uitgebreid dan hoe ik onthaald werd. De laatste jaren is het onthaal positief veranderd, maar er is nog werk aan de winkel volgens mijn stagementor. Er is geen duidelijkheid of het huidige onthaal beantwoordt aan de tevredenheid van de nieuwe personeelsleden en dit is een zeer belangrijk aspect bij de start van een nieuwe werknemer. Het onthaal zorgt voor een eerste algemene indruk van het bedrijf en deze hoort positief te zijn.

Het onthaal van nieuwe medewerkers onderzoeken leek mij daarom het ideale onderwerp voor mijn eindwerk. Ik wil de tevredenheid achterhalen over het onthaal dat ze kregen. Wat liep er vlot en wat minder? De manier waarop iemand onthaald wordt is bepalend voor de persoon zelf. De vele vragen en onduidelijkheden mogen niet onbeantwoord blijven. Ik wil een beeld schetsen voor het bedrijf dat verklaring kan geven of het onthaal een positieve impact heeft op de tevredenheid.



Aan de hand van mijn eindwerk wil ik een antwoord krijgen op mijn onderzoeksvraag:  
**'Welke impact heeft het onthaal van Lambrechts op de nieuwe medewerkers?'**

Om u een beeld te geven waaraan u zich kan verwachten, bespreek ik de opbouw van de tekst.

In deel I: 'situering stageplaats' ga ik wat meer vertellen over de organisatie Lambrechts nv. Aan de hand van dit onderdeel bespreek ik onder andere: de geschiedenis, de missie en visie, de waarden en normen, mijn plaats binnen het bedrijf, duurzaam rekruteren en selecteren, de doelgroep en tenslotte de overlegorganen.

Deel II: 'theoretisch kader' is opgesplitst in twee delen, namelijk 'het onthaal' en 'het juridisch aspect'. Aan de hand van het eerste deel wil ik een beeld vormen van wat er tijdens het onthaal belangrijk is. Ik licht toe wat de term 'onthaal' betekent, wat het introductie- en socialisatieproces inhoudt, wat peterschap is, welk doel het onthaal biedt, welke aandachtspunten er zijn en welke rol HR binnen het onthaal heeft. In het volgende deel bespreek ik de juridische verplichtingen. Het Koninklijk Besluit van 25 april 2007 en C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975 worden uitgebreid besproken.

Deel III: 'de praktijk' geeft meer informatie over mijn kwantitatief onderzoek om de impact van het onthaal op de nieuwe medewerkers te achterhalen. Eerst leg ik kort uit hoe het huidig onthaal er bij de firma uitziet. Vervolgens licht ik het onderzoek toe en bespreek ik de resultaten en aanbevelingen.

In deel IV: 'kritische kijk' blik ik kritisch terug op verschillende aspecten. Ik geef een korte weergave over mijn ervaring binnen het bedrijf en de personeelsdienst. Het eindwerkonderwerp en de eventuele aanbevelingen voor een toekomstig onderzoek bespreek ik kritisch. Daarnaast beschrijf ik mijn beeld over het personeelswerk. Ik eindig met een visie waarin ik de conclusies weergeef voor mijn stageplaats.

## DEEL I: SITUERING LAMBRECHTS NV

In dit deel geef ik een duidelijk beeld over mijn stageplaats, het bedrijf Lambrechts nv<sup>1</sup>; ik ga diverse aspecten expliceren. Ik ga wat meer vertellen over de geschiedenis, de missie en visie, de waarden en normen, het duurzaam rekruteren en selecteren, de doelgroep en de overlegorganen.

### 1 De geschiedenis

Het Sanitair bedrijf Lambrechts nv dat ooit klein begon als ijzerwaren winkel, behoort nu tot de top vijf van de verwarmings- en sanitair sector in ons land, dat vandaag de dag meer dan 200 banen voorziet.

Georges Lambrechts heeft in 1946 in Bilzen de eerste winkel geopend, gespecialiseerd in ijzerwaren. Jaren later werd er naast sanitair gestart met centrale verwarming. De eerste toonzaal werd tien jaar later opgericht in Bilzen. In 1975 werd een nieuw bedrijfskantoor gebouwd in Genk, dit pand is nog steeds het hoofdkantoor. In de loop der jaren werden er meerdere nieuwe filialen geopend, deze liggen verspreid over heel Vlaanderen en Wallonië. In 2002 startte de bouw van het distributiecentrum in Genk. Dit is gelegen tegenover het hoofdkantoor en is sinds 2003 in gebruik genomen. Vanuit dit centrum worden alle filialen dagelijks bevoorrad. Wanneer in de bijhuizen iets niet op stock is, heeft de klant in dringende gevallen de mogelijkheid om aan de afhaalbalie van het distributiecentrum zijn bestelling op te halen.

De meest prestigieuze verwezenlijking in de geschiedenis van Lambrechts nv was de opening van de toonzaal in Hasselt in 2009. De store in Hasselt is de grootste showroom van heel de Benelux en heeft in 2011 de 'Best Showroom Award' gewonnen.

Momenteel heeft Lambrechts nv over heel België drie toonzalen en dertien filialen. In 2014 zijn er twee grote veranderingen gebeurd voor het bedrijf. De toonzaal van Bilzen heeft na langdurig overleg uiteindelijk zijn deuren gesloten. De toonzaal in Hasselt, Alleur en Grobbendonk vertegenwoordigen het bedrijf, binnenkort komt er nog een toonzaal bij. De filialen zijn uitgebreid, aangezien er sinds enkele maanden in Herent een nieuw bijhuis geopend is, de toonzaal zal dit jaar openen.

Verschillende generaties van de familie Lambrechts hebben aan het hoofd gestaan van dit bloeiend bedrijf. De kleinzoon van de oprichter is vandaag de dag algemeen directeur. Samen met de logistiek-, financieel en commercieel directeur leiden zij Lambrechts nv. Het bedrijf is sinds 2012 niet meer in handen van de familie. De organisatie is in dat jaar overgenomen door de Ierse investeringsmaatschappij CRH<sup>2</sup>. Samen met Sax sanitair en

---

<sup>1</sup> LAMBRECHTS. *Onthaalbrochure*. Genk, Lambrechts, 2011. (niet gepubliceerde brochure)

<sup>2</sup> CRH, Development Strategy Update, *Internet*, 3 januari 2013. ([http://www.crh.com/docs/press-releases-2013/dev\\_strat\\_update\\_h2\\_2012\\_final.pdf?sfvrsn=2](http://www.crh.com/docs/press-releases-2013/dev_strat_update_h2_2012_final.pdf?sfvrsn=2))

Schrauwen werd Lambrechts nv overgenomen, zij maken deel uit van het 'Shap' segment binnen CRH; 'Sanitair heating and plumbing'. CRH is een actieve onderneming op gebied van bouwmaterialen dat werkt via verschillende bedrijven.

## **2 De missie en visie**

Lambrechts wilt ervoor zorgen dat de eindgebruiker geniet van een optimale energiebeheersing van het water-, warmte- en luchtcomfort. De firma gaat er helemaal voor om zijn missie te vervullen. Lambrechts streeft erna om op te treden als de geprefereerde groothandel en retailer en zowel de professionele als particuliere klant te voorzien van oplossingen in verband warmte-, water- en luchtcomfort.

Op lange termijn hoopt Lambrechts een aanzienlijke meerwaarde te bieden voor de stakeholders.

De grootste uitdaging voor het bedrijf is voor elk budget en stijl de drie comfort mogelijkheden aan te bieden. Diverse diensten en producten worden aan de klant aangeboden, het is hierbij van groot belang dat de klant door alle medewerkers wordt bijgestaan met raad en daad. Productkennis en specialisatie zijn hierbij de grootste troef.

## **3 De waarden en de normen**

Om de doelstelling te behalen zijn er vijf waarden die relevant zijn voor het bedrijf. Eerlijkheid, discretie en openheid zijn een onmisbare must. Met innovatie wordt er bedoelt dat er van de medewerkers verwacht wordt dat zij meestreven naar de groei van de organisatie. Door de flexibiliteit en het enthousiasme van de werknemers is het mogelijk om positief te denken en te doen. Het is belangrijk om passie te hebben voor de baan, de klanten en de firma. Tenslotte hoort iedereen respect te tonen voor de collega's, de firma, de klant en het milieu.

Wanneer iedereen rekening houdt met deze waarden zal dit ten voordelen komen van de doelstelling. Het bedrijf probeert het personeel zoveel mogelijk te ondersteunen en te helpen door bijvoorbeeld trainingen te organiseren.

Lambrechts besteedt veel aandacht aan bepaalde normen, die vanzelfsprekend horen te zijn. Werknemers dienen de personeelsdienst op de hoogte te stellen bij wijzigingen omtrent de persoonlijke gegevens. Het is van groot belang dat iedereen tijdig aanwezig is en zich aan de voorziene pauze(s) houdt. Er wordt veel belang gehecht aan de personeelsbadge, iedereen is zelf verantwoordelijk voor deze persoonlijke kaart. Bij verlies, breuk of vergetelheid, dient de verantwoordelijke hiervan op de hoogte gesteld te worden, zodat de personeelsdienst verwittigd wordt. Internetgebruik en mailen tijdens het werk dient werk gerelateerd te zijn. Alcohol en drugsgebruik worden niet getolereerd binnen de firma. Tenslotte dient iedere medewerker zich klantvriendelijk op te stellen en

zich aan de opgelegde wet- en regelgeving te houden. Vooral binnen de bijhuizen en het distributiecentrum wordt er veel belang gehecht aan de veiligheid. Medewerkers zijn verplicht om zich aan de veiligheidsvoorschriften te houden omtrent veiligheidskledij, veiligheidsschoenen, batterijen, gevaarlijke stoffen en tiltechnieken. Op regelmatige basis worden er bijvoorbeeld opleidingen georganiseerd in verband met hef- en tiltechnieken, om rugklachten te voorkomen.

CRH heeft Lambrechts overgenomen, hun waarden en normen zijn daarom even belangrijk als die van de firma zelf. CRH probeert via de zakelijke gedragscode alle werknemers van de verschillende bedrijven te bereiken om hun waarden en normen in beeld te brengen. Alle werknemers dienen zowel de waarden en normen van Lambrechts nv als die van CRH te respecteren.

Vanuit CRH<sup>1</sup> wordt er gestreefd om op een duurzame, verantwoorde en ethische manier zaken te doen. Dit is gebaseerd op vertrouwen en steunt op de kernwaarden. Deze waarden zijn integriteit, eerlijkheid en respect voor de wet. Met integriteit bedoelt CRH het consequent hanteren van de hoogstaande normen in het dagelijks handelen. Er mag geen afbreuk gedaan worden op de waarheid. Met respect voor de wet bedoelt de organisatie het volgen van de opgelegde wetgeving en regels.

CRH heeft meerdere verantwoordelijkheden voor diverse zaken. Ze zijn verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid, maar ook om op een eerlijke en gelijkaardige manier te handelen ten opzichte van de werknemers. Iedereen moet op een eerlijke en redelijke manier handelen tegen de stakeholders. Met vertrouwelijke informatie wordt op een correcte en professionele manier omgegaan. Belangenverstremming wordt te allen tijde vermeden, indien anders dient hierover gerapporteerd te worden. Dit geldt ook voor omkoping of corruptie. Eigendommen van de organisatie worden enkel gebruikt voor het gestelde doel. CRH vindt het tenslotte belangrijk om onregelmatigheden, onveiligheden en het onethische te melden.

#### **4 Mijn plaats in de organisatie**

Mijn plaats binnen het bedrijf bevindt zich op de personeelsdienst. Onze dienst bestaat uit vier personen, mezelf, de HR- verantwoordelijke, de payroll expert en de medewerkster opleidingen. Mijn takenpakket is uitgebreid en divers, wat zorgt voor voldoende afwisseling en ervaring op diverse vlakken. Door mijn onderzoeksvraag heb ik het onthaal van nieuwe medewerkers van dichtbij bekeken. Andere opdrachten waren bijvoorbeeld: een selectiegesprek voeren, de functieomschrijvingen controleren en bijmaken, vergaderingen volgen, verslagen opstellen, ... In bijlage 1 vindt u het bedrijfsorganogram terug om een duidelijke beeld te schetsen van mijn plaats binnen de organisatie.

---

<sup>1</sup> CRH. *Zakelijke Gedragscode*. z.p., CRH,2014.(niet gepubliceerde brochure)

## 5 Duurzaam rekruteren en selecteren<sup>1</sup>

Voor de personeelsdienst van Lambrechts is het uiterst belangrijk om duurzaam te rekruteren en te selecteren. Duurzaam rekruteren is gericht op de economische prestaties, rekening gehouden met respect voor de klant en dit binnen de ecologische randvoorwaarden. De HR- afdeling is begaan met de persoon achter de sollicitant. Het vinden van de juiste persoon duurt bij Lambrechts nv soms wat langer dan bij andere bedrijven, dit komt omdat ze steevast gaan voor duurzaam rekruteren en selecteren. Met duurzaam wordt er de loyaliteit en eerlijkheid bedoelt. Iedere kandidaat heeft recht op dezelfde kansen en dient met gelijkheid benaderd te worden. Onderscheid wordt niet getolereerd, iedereen wordt gelijk behandeld.

Er moet een win-win situatie ontstaan voor zowel het bedrijf als de nieuwe medewerker. Voor de personeelsdienst is het top prioriteit om mensen samen te brengen die dezelfde passie delen en om alle medewerkers dat comfort gevoel te bieden. Door rekening te houden met duurzame rekrutering en selectie hoopt de werkgever op tevreden werkkrachten die graag hun werk doen en beter presteren.

Bij het rekruteren en selecteren wordt er rekening gehouden met vijf algemene competenties die van toepassing zijn op alle medewerkers. Deze vaardigheden zijn essentieel en hiervan wordt niet afgeweken. Iedere werknemer dient de klant een comfort gevoel te bieden, verantwoordelijk, actie- en resultaatgericht te zijn.

Rekening gehouden met het duurzaam wervingsproces probeert de personeelsdienst ervoor te zorgen dat de werknemers zich onderling op hun gemak voelen. Er wordt continue gezocht naar de ideale balans tussen de medewerkers als persoon en Lambrechts nv als bedrijf. Er wordt voor iedereen een individuele en persoonlijke aanpak voorzien, waarin elk individu de ruimte krijgt om persoonlijk te ontwikkelen.

De samenwerkende uitzendbureaus zijn van deze waarden en normen op de hoogte gesteld. Ze zijn zich ervan bewust dat wanneer zij een kandidaat sollicitant voorstellen, de persoon aan alle aspecten moet voldoen.

## 6 De doelgroep

De firma telt meer dan 200 werknemers, het grootste deel van de medewerkers bestaat uit bedienden. Bij Lambrechts zijn er twee paritaire comités van toepassing, namelijk 218 'Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden' en het paritair comité nummer 149.04 voor de 'metaalhandel voor de arbeiders'.

De werknemers worden onderverdeeld in de diverse segmenten en ondersteunende diensten door onze doelgroep op de afzetmarkt. Het cliënteel bestaat uit het professioneel

---

<sup>1</sup> PEPE, I, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 16 oktober 2014. ( HR verantwoordelijke)

segment, projectklanten, keukenbouwers en de particulieren. Door deze vier groepen, waren er vier verschillende segmenten binnen Lambrechts actief, maar dit is sinds enkele maanden veranderd. De keukenafdeling is samengevoegd bij het professionele segment. Momenteel zijn er drie bestaande afdelingen, namelijk het professionele, particuliere en projectsegment. De segmenten bepalen de doelgroep op de arbeidsmarkt.

De installateurs zijn de partners van het professionele segment. Zij werken samen om ervoor te zorgen dat de installatie van het gekochte goed, op een vlotte en correcte manier geïnstalleerd wordt bij de klant. Onze medewerkers moeten hiervoor productspecialist zijn op vlak van warmte en water. De regionale voorraad wordt voorzien via de bijhuizen, zij worden dagelijks ondersteund door de logistieke performantie.

Individueel zoals u en mij zijn de klanten uit het particulier segment die kiezen voor het sanitair van Lambrechts nv. De toonzaalmedewerkers helpen indien nodig de klant zijn weg te vinden naar de regionale installateurs. Bij dit segment is het van groot belang om klantgericht te zijn en de mensen te benaderen.

Het project- en keukensegment staat ten dienste van de bouwpromotoren, architecten en keukendoorverkopers. Deze dienst wordt ondersteund door de eigen studiedienst, waarvan de medewerkers gespecialiseerd zijn in projecten.

Om deze drie segmenten bij te staan zijn er ondersteunende diensten, zoals de klantenservice, de personeelsdienst, de marketing, de boekhouding, enz. Alle diensten liggen gecentraliseerd in Genk, ofwel binnen het hoofdkantoor of binnen het distributiecentrum. Deze gebouwen liggen tegenover elkaar waardoor directe toenadering vlot verloopt.

Ik kan samenvatten dat het bedrijf drie grote verschillende doelgroepen heeft op de afzetmarkt. Op de arbeidsmarkt gaat dit veel verder. De verschillende segmenten en ondersteunende diensten zijn heel divers, maar toch allemaal aan elkaar verbonden. Door deze diversiteit beschikt het bedrijf over een uitgebreide en diverse doelgroep zowel op vlak van klanten als werknemers.

## **7 De overlegorganen binnen Lambrechts**

Binnen het bedrijf zijn er drie overlegorganen van belang om het reilen en zeilen onder controle te houden.

Ten eerste is er de ondernemingsraad bestaande uit de werkgevers- en werknemersdelegatie. De raad komt maandelijks samen om de lopende zaken die heel het bedrijf aanbelangen te bespreken.

Ten tweede is er het Comité Preventie en Bescherming op het Werk. Dit comité adviseert inzake het welzijn van alle medewerkers bij de uitoefening van het werk. Dit gaat o.a. over

het globaal preventieplan en het jaarlijks actieplan. Deze groep mensen bestaat uit de preventie-adviseur, de werkgevers- en werknemersdelegatie.

Zowel de raad als het comité maken na afloop van de meeting een verslag op over de besproken en verder lopende punten. Vervolgens wordt dit verslag via de uithangborden ter beschikking gesteld voor heel het personeel. Zowel de raad als de afvaardiging zijn op de hoogte gesteld over de maatregelen met betrekking op het onthaal van nieuwe medewerkers, het comité benadrukt hierbij vooral de veiligheid.

Tenslotte is er de syndicale delegatie, zij hebben als taak te zorgen voor individuele bijstand. De bijstand is voor alle vakbondsleden in het bedrijf. Er worden tijdens de bijeenkomsten belangrijke materies besproken, zoals het nagaan of de wetgeving en akkoorden op een correcte manier toegepast worden. Binnen deze delegatie worden alle werknemers via de leden van het ACV, ABVV, LBC en BBTK vertegenwoordigd.

## DEEL II: THEORETISCH KADER

Dit deel is opgesplitst in twee delen, namelijk 'het onthaal' en 'het juridisch aspect'. In het eerste deel geef ik weer hoe een onthaal er zou moeten uit zien. Ik leg uit wat de term 'onthaal' betekend, wat het introductie- en socialisatieproces inhoudt, wat peterschap is, welk doel het onthaal biedt, welke aandachtspunten er zijn en welke rol HR binnen het onthaal heeft.

In het volgende deel bespreek ik de juridische verplichtingen. Het Koninklijk Besluit van 25 april 2007 en C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975 wordt uitgebreid besproken.

### 1 Het onthaal

De juiste medewerker is gevonden, het gaat niet lang meer duren eer deze persoon op de werkvloer verschijnt. Tijdens de onthaalperiode is het belangrijk om de nieuwe werknemer op een correcte en aangename manier te ontvangen. Een goed onthaal zorgt voor een eerste positieve indruk van de organisatie.

#### 1.1 De begripsomschrijving

Het begrip 'onthaal' wordt heel ruim bekeken, hierdoor is het niet eenvoudig om de juiste beschrijving te vinden. Ik heb vier begripsomschrijvingen bekeken en vervolgens hieruit mijn besluit getrokken.

Het woordenboek 'Van Dale'<sup>1</sup> definieert het onthaal als '*het ontvangst of receptie/ de ontvangstbalie*'.

Volgens het 'Wiki- woordenboek'<sup>2</sup> betekend het onthaal '*de manier waarop men iemand als gast ontvangt*'.

Volgens het boek 'Aanwerven de spelregels'<sup>3</sup> '*legt het onthaal de nadruk op de mens achter de nieuwe medewerker. De medewerker moet aanvaren dat men heeft uitgezien naar zijn komst in de onderneming en dat het nodige wordt gedaan opdat hij er zich zou thuis voelen*'.

In het boek 'HR-instrumenten'<sup>4</sup> wordt onthaal beschreven als '*alle activiteiten die door een organisatie worden ondernomen om de wederzijdse aanpassing van de nieuwe medewerker en de organisatie te bevorderen*'.

---

<sup>1</sup> Van Dale. *Internet*, november 2014.

(<http://www.vandale.be/opzoeken?pattern=onthaal&lang=nn#.VE5dxU1ATIU>)

<sup>2</sup> Wikiwoordenboek, *Internet*, augustus 2012. (<http://nl.wiktionary.org/wiki/onthaal>)

<sup>3</sup> ECKER, GODDEFROID, K, A, *Aanwerven de spelregels*. Samenwerken. zp, ced samsom,2001.

<sup>4</sup> VANDERSTUKKEN, I, *HR-instrumenten*. Berchem, De Broeck, 2011.



Het onthaal wilt dus zeggen dat er iemand ontvangen gaat worden, dit kan in verschillende contexten. In de context als nieuwe werknemer is het van belang, dat bij het onthaal rekening gehouden wordt met alle voorbereidingen. Ik vind de twee laatste begripsomschrijvingen het duidelijkst, omdat deze het best uitdrukken wat in een bedrijf de ware betekenis is voor het onthaal van een nieuwe werknemer. Het bedrijf zorgt ervoor dat het nieuwe lid van de organisatie met een gerust hart aan zijn nieuwe baan kan beginnen. Er worden voorbereidingen getroffen om deze nieuwe stap in iemand zijn leven te bevorderen, zodat er sprake is van een vlotte aanpassing zowel voor de nieuweling als de organisatie.

## 1.2 Het introductieproces

De nieuwe werknemer maakt kennis met de hele organisatie, de eigen afdeling en met zijn functie binnen het bedrijf. Dit moet op een aangename manier verlopen, zodat de nieuweling zich het best binnen het bedrijf plaatst.

### 1.2.1 De introductie<sup>1</sup>

Wanneer een werknemer begint in een vreemd bedrijf is alles op het eerste moment vreemd en zijn er nog veel vragen onbeantwoord. Het is daarom uiterst belangrijk om de persoon op een vlotte manier kennis te laten maken met de firma. Deze kennismaking is algemeen en gaat over het bedrijf zelf, de organisatorische opzet en de regelingen binnen het bedrijf. Tijdens de eerste ontmoeting worden er diverse zaken aangehaald zoals de waarden en normen, de geschiedenis, de organisatiestructuur, enz. Afspraken en procedures worden duidelijk uitgelegd zodat de werknemer beseft welke regels er zijn.

Wanneer een nieuwe medewerker start op zijn dienst kan hij terugvallen op drie directe bronnen<sup>2</sup>:

- de verantwoordelijke,
- de collega's,
- of de eventuele ondergeschikten.

Deze personen kunnen inzicht bieden over diverse aspecten zoals de taakverdeling, wie de verantwoordelijkheden dragen, enz. Collega's hebben een relevante rol binnen de introductie op de eigen dienst. Zij worden beschouwd als voorbeeldfunctie om het juiste gedrag over te nemen.

De kennismaking met de eigenfunctie is het aanleren of uitoefenen van de eigen opdracht en de directe kennismaking met wie de persoon zal samenwerken. Dit gaat over de

---

<sup>1</sup> JANSSEN, NOOMEN, M, J. *Help, ik heb goed personeel nodig!, Een praktische handleiding*. Den Haag, Boom Lemma uitgevers, 2013, p.74.

<sup>2</sup> VANDERSTUKKEN, I, *HR-instrumenten*. Berchem, De Broeck, 2011, p44.

leidinggevende, de collega's en de werknemers van de andere afdelingen die betrekking hebben op die bepaalde functie. Voor de komst van de nieuweling is het aangeraden om een inwerkprogramma op te stellen. Dit programma maakt duidelijk welk opleidingstraject er nodig is, wie de functionele contacten zijn en wanneer er kennisgemaakt zal worden. Er wordt ook nagedacht waarom de nieuwe medewerker kennis zal maken en geïntegreerd wordt in de organisatiecultuur. Integratie in een nieuwe cultuur verloopt niet altijd even vlot, dit kan door:

- De bestaande beeldvorming van de groep die geprojecteerd wordt op de nieuwe persoon. Stel er start iemand met een vreemde afkomst. Wanneer deze persoon het goed doet, mogen er meerdere volgen. Indien deze persoon het minder goed doet, worden alle negatieve aspecten aan die afkomst gelinkt.
- Wanneer er in de bestaande groep veel vooroordelen gevestigd zijn, kunnen deze via grapjes terecht komen bij de nieuweling. In dit geval is verdraagzaamheid een vereiste.
- De komst van de eerste vrouw of allochtoon op de dienst wordt niet altijd door iedereen positief aanvaard.

Wanneer de functie complex is of wanneer er sprake is van een groot cultureel verschil, is het aan te raden om een mentor aan te stellen. Deze mentor heeft de rol om de mentee<sup>1</sup> te helpen bij de integratie. Het programma moet flexibel opgesteld worden zodat de werknemer zich op zijn tempo aanpast.

### 1.2.2 Het introductieprogramma

Bij het opstellen van dit programma wordt er nagedacht over de manier waarop de algemene informatie geregeld wordt. De mogelijkheden hiervoor zijn via een persoonlijk gesprek, een boekje of een groepsbijeenkomst. De algemene informatie gaat over:

- De historie/ het huidige en het toekomst beleid,
- verwachtingen, rechten en plichten van de medewerkers,
- het wegwijs maken binnen de onderneming.

Een praktisch hulpmiddel hierbij is een introductieboekje. Aan de hand van dit boekje worden de algemene regels en de specifieke gedragscodes in de onderneming meegedeeld.

Er moet vervolgens nagedacht worden over hoe het onthaal en de introductie op de werkplek zal verlopen. Er moet rekening gehouden worden met de persoon wie de ontvangst op zich neemt, wie de uitleg geeft over de functie, wie de werknemer

---

<sup>1</sup> Mentee of anders gezegd de nieuwe medewerker onder begeleiding van een mentor.

introduceert bij de collega's, wie zorgt voor een rondleiding en kennismaking met de rest van de diensten, enz.

Tijdens het introductieprogramma wordt er nagedacht of een mentor aangesteld moet worden. Mentorschap is praktisch bij een gecompliceerde functie en bij de aanwerving van iemand met een groot cultureel verschil.

### 1.2.3 De uitvoering van het introductieprogramma

**Vooraf** wordt de aanstelling van de nieuwe medewerker geregeld. Het loon wordt bepaald en hierbij wordt rekening gehouden met verschillende aspecten. Wanneer een functie voorkomt in de functieschalen van een C.A.O. wordt deze ingepast op basis van leeftijd, ervaring, dienstjaren en/ of het vorig salaris. Wanneer de functie niet helemaal vastligt, kan er eventueel onderhandeld worden over het loon. De werkgever moet er rekening mee houden dat vrouwen en allochtonen minder snel onderhandelen dan westerse mannen. Dit is niet gunstig voor de organisatie, aangezien zij uiteindelijk ook gaan vergelijken. Wanneer dit ongunstig blijkt te zijn, bestaat de kans dat er onvrede wordt opgewekt.

Vervolgens dient het arbeidscontract getekend te worden door beide partijen. Indien er een standaardcontract van een C.A.O. is wordt deze gebruikt. Zo niet wordt er een aanstellingsbrief opgesteld. Hierin worden volgende zaken vermeld:

- het soort contract,
- de startdatum,
- de functieomschrijving,
- de arbeidsvoorwaarden
- en de opzegtermijn.

Ten slotte wordt er een uitnodiging verzonden voor de eerste werkdag.

**Tijdens de eerste werkdag** wordt de nieuwe medewerker meestal ontvangen door de personeelsfunctionaris van de organisatie. Deze persoon staat in voor de eerste kennismaking met de directe leidinggevende, de collega's, de eigen werkplek en vervolgens de werkzaamheden.

**Tijdens de inwerkperiode** krijgt de nieuweling de kans om zijn werkzaamheden te leren verrichten en wordt hij geïntroduceerd bij alle personen die bij zijn baan betrokken zijn. Indien een mentor wordt aangesteld krijgt deze persoon de verantwoordelijkheid om de introductie tot een goed einde te brengen. Bij de start wordt er duidelijk gemaakt welke wederzijdse verwachtingen en plichten er tussen de mentee en de mentor zijn. Er kan een mentoraatscontract worden opgesteld. In dit contract wordt vermeld wat beide partijen van elkaar verwachten, zoals een luisterend oor bieden of een openstaande houding

aannemen. Er wordt samen beslist hoe uitgebreid het contract wordt. De doelstellingen worden concreet uitgelegd. Wanneer het mentoraat correct wordt uitgevoerd zorgt dit voor een meerwaarde. Zoals een korte inwerkperiode, voorkoming van vroegtijdige uitval, snel opleveren van kwaliteit en het positief integreren in de nieuwe bedrijfscultuur.

#### 1.2.4 Het inwerkplan<sup>1</sup>

Een variant van dit contract is het inwerkplan. Dit plan heeft als doel een effectief en efficiënt verloop te voorzien en te zorgen voor een gestructureerde begeleiding tijdens de inwerkingsperiode. Dit geeft een duidelijk overzicht van wat de werknemer zich eigen dient te maken. Er zijn vijf zaken van belang bij de inhoud van dit plan, namelijk:

- het einddoel,
- de volgorde van de activiteiten,
- de duur van de verschillende activiteiten,
- de duur van de totale periode
- en de wijze waarop en door wie de begeleiding gebeurt.

Na enkele maanden is het raadzaam om een bredere kennismaking met het bedrijf te voorzien. Dit gebeurt meestal enkel in grote organisaties in de vorm van een groep informatiebijeenkomst.

#### 1.2.5 Peter- en meterschap<sup>2</sup>

Het Koninklijk Besluit van 25 april 2007<sup>3</sup> benadrukt het belang om een ervaren medewerker aan te duiden om begeleiding te bieden.

Peterschap, meterschap of mentorschap wil zeggen dat een persoon de individuele begeleiding van een nieuwkomer op de werkplek op zich neemt. De mentor is een persoon met ervaring, waarin de leidinggevende vertrouwen heeft. Vertrouwen om een nieuwe medewerker te begeleiden tijdens de introductie en socialisatie, het werk sneller aan te leren of om taken te leren die hij anders niet zou geleerd hebben.

Mentorschap is niet hetzelfde als coaching. Coaching gebeurt meestal door de eerste lijn leidinggevende. Deze persoon is verantwoordelijk voor de resultaten van de werknemers en daarnaast ondersteunt hij de ontwikkeling. Dit wil zeggen dat het coachen een onderdeel is van het takenpakket van de leidinggevende. Deze personen hebben het steeds drukker en zijn niet geselecteerd voor hun begeleidingsvaardigheden. Een mooi

---

<sup>1</sup> In bijlage 2, een voorbeeld.

<sup>2</sup> GIELEN, H. *Peterschap in ondernemingen, Een praktische handleiding voor het begeleiden van het leren op de werkplek*. Leuven, Acco, 2005.

<sup>3</sup> Het Koninklijk Besluit wordt verder besproken in punt 2.1.

alternatief hiervoor is het mentorschap, begeleiding door een seniormedewerker die handelt als mentor.

Mentorschap biedt voordelen<sup>1</sup> voor de werknemer, de mentor en het bedrijf:

- Mentorschap voorziet een warm onthaal, waarin de medewerker de mogelijkheid krijgt om gemakkelijker opgenomen te worden in de groep. De mentor is een vertrouwd contact persoon, die zorgt voor een geruststelling bij de medewerker. Door het hebben van een mentor kan de nieuweling zich sneller in werken en leren. Het nieuwe personeelslid leert op een informele manier de sociale competenties, krijgt correcte en bruikbare informatie en krijgt een degelijke opleiding om de job goed uit te oefenen.
- De mentor zelf ervaart meer verantwoordelijkheid, waardoor deze persoon meer zelfvertrouwen krijgt en de ontplooiing heeft om te leren coachen.
- Het bedrijf krijgt door het mentorschap een hogere productiviteit, een kleinere foutenmarge en een vlottere communicatie binnen de organisatie. De firma verwerft hierdoor het statuut van een lerende organisatie.

Peterschap geeft ook een meerwaarde. Dit is een positieve manier om werknemers met een andere achtergrond, uitzendkrachten of stagiaires in te burgen. Door de peter of meter wordt er belangrijke knowhow doorgegeven die anders door de uitstroom zou verdwijnen in het bedrijf. Er worden specifieke en bedrijfsgebonden kennis en vaardigheden doorgegeven.

Een goede meter of peter moet voldoen aan bepaalde waarden<sup>2</sup>, namelijk:

- Beschikken over concrete competenties die de werkgever wilt overdragen aan nieuwe medewerkers.
- Loyaliteit ten opzichte van de werkgever.
- Hij of zij moet de kunst verstaan om een goede mentor te zijn.
- Beschikken over veel geduld en inlevingsvermogen.

Het is van groot belang dat HR of de dienstverantwoordelijke op regelmatige basis nagaat hoe het peterschap verloopt. Na afloop van het mentorschap mag er niet vergeten worden om de mentor te erkennen en te bedanken om de rol van peter of meter op zich te nemen.

---

<sup>1</sup> LOGOS, Peter- meterschap, *Internet*,2015.

(<http://www.logosinform.be/nl/werkgevers/competentiebeleid/peter-meterschap>)

<sup>2</sup> MOTMANS, G, De valkuilen van een peter of meter op het werk, *Internet*, 2013.

(<http://www.jobat.be/nl/artikels/de-valkuilen-van-een-peter-of-meter-op-het-werk/>)

### 1.3 Socialisatie

Socialisatie wordt door Vaes (2006) omschreven in het boek 'Human Resource Management, in essentie' als *'het proces waarbij nieuwe leden de waardesystemen, de normen en de vereiste gedragspatronen aanleren van [...] de organisatie of groep waarin ze intrede doen.'*

Dit proces zorgt ervoor dat de werknemer de organisatiestructuur en cultuur leert kennen. Tevens biedt dit de kans om een vlotte samenwerking en een wederzijds vertrouwen op te bouwen met de collega's.

Binnen het socialisatieproces onderscheidt Louis (1980) drie relevante fases<sup>1</sup>, namelijk de voorbereidende fase, de accommodatiefase en de adaptiefase. Al deze fases zijn belangrijk tijdens de socialisatie van een nieuwe werknemer binnen het bestaande team.

#### 1.3.1 De voorbereidende fase

De voorbereidende fase wordt opgedeeld in twee stukken. Een deel van de socialisatie gebeurt voor de eigenlijke indiensttreding, ook 'advance-socialisatie' genoemd. Deze socialisatie omvat alle informatie die de persoon verwierf tijdens de wervings-en selectieprocedure en de inlichtingen die als voorbereiding op de eerste werkdag toevertrouwd werden. Kammeyer- Mueller en Wanberg (2003) zijn van mening dat een betere kennis van het werk en de organisatie voor de intrede een positief effect hebben op de mate van taakbeheersing, sociale integratie, klaarheid omtrent de eigen functie en kennis van de formele en informele structuren.

Het tweede deel van de voorbereidende fase berust op het voorbereiden van de medewerkers op hun eerste werkdag. Een week op voorhand wordt er best telefonisch contact opgenomen met de nieuwe werknemer. Deze taak wordt opgelegd aan de persoon die eerder contact had met de nieuweling. Tijdens dit gesprek is het de bedoeling dat er wordt toegelicht over het hoe laat, bij wie en waar de persoon zich dient aan te melden. Het is praktisch om de nieuwe medewerker op de eerste werkdag niet op het gebruikelijke uur te laten beginnen, op deze manier is de kans kleiner dat er niemand aanwezig is om hem op te vangen. Bijgevolg moet hij wel correct ingelicht worden over het normale aanvangsuur. Door middel van dit telefonisch contact krijgt de werknemer een houvast voor de eerste werkdag en krijgt hij het gevoel dat hij welkom is.

#### 1.3.2 De accommodatiefase

De tweede fase begint op de eerste werkdag. De werknemer komt in aanraking met een ruime hoeveelheid informatie, dit is de eerste stap van de fase. Volgens Louis (1980) gaan de eerste dagen gepaard met verandering, contrast en verrassing.

---

<sup>1</sup> Caers, R. Human Resource Management, in essentie. Antwerpen- Cambridge, Intersentia, 2011,p.100.

De verandering wijst op de objectieve verschillen tussen de nieuwe en de oude werksituatie. Dit kan gaan over het woon-werkverkeer, de functie, het salaris, de nieuwe taken, enz. Volgens Schein (1971) kan verandering opgedeeld worden in drie aspecten. Ten eerste is er het functioneel aspect, er worden nieuwe taken verworven in een ander domein. Ten tweede is er het hiërarchisch aspect. De nieuweling moet een plaats innemen in een hiërarchie, misschien moet hij leiden of is hij ondergeschikt. Tenslotte is er het deelaspect inclusionair. De medewerker verwerft zijn plaats binnen het informele netwerk van het bedrijf en maakt deel uit van de groep. De snelheid van dit gebeuren zal afhangen van de adaptatiebereidheid van de desbetreffende groep.

Het contrast verwijst naar de verschillen die het nieuwe personeelslid ervaart tussen zijn nieuwe en oude werksituatie. Deze zijn niet op voorhand kenbaar en verschillen van persoon tot persoon. De kans bestaat dat bepaalde individuen geen contrast opmerken, terwijl anderen niets anders zien.

De verrassing duidt op de verwachtingen van een nieuwe medewerker. Deze kunnen positief of negatief ervaren worden met de realiteit. Deze verrassingen hebben betrekking op de eigen persoon, de job, de groep of de organisatie. Bijvoorbeeld: de nieuwe leidinggevende twijfels aan zijn manier van leiding geven, hij is verrast wanneer blijkt dat ondergeschikten zijn manier van aanpak waarderen.

Na een bepaalde periode komt de werknemer in de nieuwkomersfase terecht (Haski-Leventhal en Bargal, 2008). De nieuwe medewerker is in staat om het opgelegde werk en taken uit te voeren. Op dat moment worden vaardigheden en kennis nog niet volledig beheerst, hierdoor voelt hij zich nog niet nodig. De collega's bekijken hem als nieuwkomer, maar ook als deel van de groep.

Tijdens de accommodatiefase komt de nieuwe werknemer in aanraking met de normen, waarden en gedragingen binnen het bedrijf. Het is aan de persoon zelf om te bepalen in welke mate hij de verschillen of overeenkomsten gevoelsmatig of gedragsmatig zal aanvaarden of verwerpen.

### 1.3.3 De adaptiefase

Deze fase wordt bereikt op het moment dat de werknemer als volwaardig lid wordt beschouwd door de werkgroep.

Volgens Haski-Leventhal en Bargal (2008) schuift de nieuweling langzaam op naar de emotionele-betrokkenheidsfase. De nieuwkomer heeft een sterke bekwaamheid verworven en de opgelegde taken worden succesvol uitgevoerd. De medewerker voelt zich thuis in het bedrijf en ontwikkelt een emotionele band en betrokkenheid. Door zijn

bekwaamheid en centrale rol is de medewerker instaat om nieuwe taken op zich te nemen, zoals het zelf begeleiden van nieuwkomers.

Een vernieuwing van het takenpakket is dan nodig, om te vermijden dat de werknemer in de gevestigde fase terecht komt. Er wordt een sceptische en cynische houding aangenomen tegenover de werkgroep, waardoor hij deze groep ook niet meer belangrijk vindt.

Wanneer het omgaan met de organisatorische normen, waarden en gedragingen niet vlot verloopt, zijn er verschillende manieren om te handelen. Vaes (2006) onderscheidt vier reacties die het gevoelsmatige en het gedragsmatige in verbinding brengen:

- Voldoening: aanvaarding van de gevoelsmatige waarden, normen en gedragingen die eigen gemaakt worden.
- Frustratie: het gewenste gedrag kan de persoon vertonen zonder er achter te staan. Op lange termijn kan er desinteresse en demotivatie ontstaan die achteraf frustratie met zich meebrengt en een lange duurzame relatie uitsluit.
- Rebelle ontstaat wanneer er weinig tot bijna geen overeenstemming is met het gewenste gedrag. De medewerker heeft sterk geloof in zijn eigen werkwaarden en dit brengt naar verloop van tijd conflicten met zich mee.
- Creatief individualisme: enkel datgene dat essentieel is wordt uitgevoerd.

Deze vier puntjes maken duidelijk dat de medewerker zelf beslist of hij de opgelegde waarden, normen en gedragsregels geheel of gedeeltelijk zal aanvaarden of niet.

#### 1.4 Het doel van het onthaal<sup>1</sup>

Het onthaal heeft voor de werknemer en voor de werkgever meerdere redenen die voor beide partijen nuttig zijn. Bij de start van een nieuwe baan zitten veel mensen met vragen, met wie gaan ze te maken krijgen, wat zijn de taken, enz. Ze wensen hier zo snel mogelijk antwoord op te krijgen. Het doel<sup>2</sup> van het onthaal heeft een informatieve, socialiserende en preventiefunctie waarbij rekening gehouden wordt met het sociaal en bedrijfseconomisch aspect.

Tijdens de onthaalperiode wordt het nieuwe lid opgevangen, dit is het ideale moment om deze persoon een duidelijk zicht op de totale organisatie mee te geven. Een goede ontvangst geeft voor beide partijen een meerwaarde aan de samenwerking.

---

<sup>1</sup> JANSSEN, NOOMEN, M, J. *Help, ik heb goed personeel nodig!, Een praktische handleiding*. Den Haag, Boom Lemma uitgevers, 2013.

<sup>2</sup> VANDERSTUKKEN, I, *HR-instrumenten*. Berchem, De Broeck, 2011, p.41.



Het onthaal creëert in eerste instantie de eerste indruk, hierdoor kan de nieuweling direct een beeld vormen van het bedrijf en van wat er verwacht wordt. Deze indruk creëert het visitekaartje van hoe men de organisatie ziet. Tijdens deze periode krijgt de medewerker de kans om op een aangename en vlotte manier de nodige relevante informatie omtrent het werk, de rechten en de plichten inzake welzijn, preventie en veiligheid op het werk te ontvangen en vragen te stellen. Hij krijgt de tijd om zich volledig in te burgen<sup>1</sup> en voor zichzelf uit te maken of de functie voldoet aan zijn verwachtingen. De persoon maakt kennis met de eigen rol en de organisatiecultuur. Hij wordt voldoende op de hoogte gesteld van de algemene bedrijfszaken en hij wordt voldoende begeleid. Tijdens het onthaal krijgt de nieuweling de mogelijkheid om te socialiseren met de collega's, leert hij zijn leidinggevende en de andere medewerkers van de verschillende afdelingen kennen. Bovendien moet de nieuw werkracht bereid zijn om zich aan te passen aan de gewoontes en gebruiken van de dienst waarin hij te werk gesteld is.

Anderzijds krijgt het bedrijf de ultieme kans om tijdens de onthaalperiode de medewerker om te vormen naar de in hun ogen ideale werknemer voor de desbetreffende functie. De kans op geëngageerde werknemers wordt verhoogd en het ontstaan van strubbelingen worden vermeden.

Wanneer de eerste indruk van beide partijen positief verloopt, stijgt de motivatie en de betrokkenheid. De persoon gaat zich vlotter integreren binnen het bedrijf en sneller functioneren, dit kan leiden tot grote tevredenheid van alle betrokkenen.

## 1.5 Aandachtspunten bij het onthaal van een nieuwe medewerker

### Do's

- 👉 Stel een checklist op, om zeker niets over het hoofd te zien.
- 👉 Gun de nieuwkomer voldoende inwerktijd.
- 👉 Drijf de taakbelasting geleidelijk aan op, op lange termijn zal dit positief ervaren worden.
- 👉 Duidelijk meedelen welke waarden en normen belangrijk zijn in de onderneming, hierdoor kan de nieuweling zich sneller identificeren en effectiever te werk gaan.
- 👉 Stel de nieuwe medewerker voor aan de directe collega's om het socialisatieproces te stimuleren.
- 👉 Vang de werknemer goed op, voorzie tijd voor een rondleiding, laat bijvoorbeeld zien waar het koffieapparaat staat en introduceer hem via mail bij de collega's.

---

<sup>1</sup> COEKELBERGH,A, Onthaal en integratie van nieuwe medewerkers, *Internet, maart 2007*.([http://www.fedweb.belgium.be/nl/binaries/Guide%20accueil%20et%20integration\\_NL\\_tcm120-216265.pdf](http://www.fedweb.belgium.be/nl/binaries/Guide%20accueil%20et%20integration_NL_tcm120-216265.pdf))

Hierdoor zal de hij zich sneller op zijn gemak voelen en bereid zijn om zich volledig in te zetten.

- 👉 Stel de dienstverantwoordelijke op de hoogte van zijn komst, zodat de verantwoordelijke niet uit de lucht valt en hierdoor een slechte indruk maakt, waardoor de nieuwe medewerker zich niet welkom voelt.
- 👉 De onthaalverantwoordelijke zorgt bij afwezigheid voor een correcte vervanger.

### **Don'ts**

- 👉 Discriminerend, intimiderend en ongewenst seksueel gedrag moeten vanaf de start vermeden worden. Personeelsleden die vanaf het onthaal met dergelijke problemen geconfronteerd worden, krijgen niet de kans om zich op een correcte manier in te burgeren, met als gevolg dat ze niet lang blijven.
- 👉 Onvoldoende bedrijfsinformatie ter beschikking stellen, zorgt voor onduidelijkheden waarmee de werknemer met vragen blijft zitten.
- 👉 Laat nieuwe medewerkers niet aan hun lot over, er zal geen loyaliteit ontstaan ten opzichte van het bedrijf. Hierdoor zal bij een interessantere aanbieding de keuze snel gemaakt worden.
- 👉 Niemand op de hoogte stellen van de komst van de nieuwe werknemer, zorgt voor een slecht onthaal en negatieve indruk. De kans is groot dat de persoon zich niet welkom voelt en zich hierdoor niet collegiaal en meewerkend opstelt.
- 👉 Direct een heel takkenpakket voorleggen zonder enige vorm van uitleg.
- 👉 Ervan uit gaan dat de nieuwe arbeidskracht voor zichzelf kan zorgen.
- 👉 Een te oppervlakkig onthaal volstaat niet, wanneer de ontvangst te snel verloopt wordt de nieuwe medewerker overrompeld en dit werkt inefficiënt.

### **1.6 De rol van HR binnen het onthaal**

De HR-afdeling heeft twee rollen<sup>1</sup> binnen het onthaal. Ten eerste is er de controle op het onthaal. Er wordt nagegaan of het introductieproces gelijk stemt met de doelstellingen van de HR-afdeling en met die van het bedrijf.

Ten tweede staat HR in voor de organisatie van het onthaal. Binnen een bedrijf is de HR-medewerker verantwoordelijk voor het onthaalproces. Dit houdt in: de samenstelling van de onthaaldelegatie en het verloop van het onthaal. Hierbij dient er rekening gehouden te worden met de voorkeuren van de hiërarchische lijn en de preventieadviseur.

---

<sup>1</sup> VANDERSTUKKEN, I, HR-instrumenten. Berchem, De Broeck, 2011. p.30.

## 2 Het juridisch aspect

Het onthaal van nieuwe medewerkers is niet enkel nuttig, maar werd ook wettelijk vastgelegd. De werkgever heeft de plicht om elke nieuwe werknemer op een correcte en aangename manier te ontvangen. Aan de hand van dit deel bespreek ik het Koninklijk Besluit van 25 april 2007 en C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975.

### 2.1 Het Koninklijk Besluit van 25 april 2007<sup>1</sup>

Dit besluit betreft het onthaal en de begeleiding van werknemers met betrekking tot de bescherming van het welzijn bij de uitvoering van hun werk.

De werkgever heeft de plicht om een goed onthaal te verzekeren voor iedere beginnende medewerker. De nieuweling dient alle informatie en instructies over het welzijn op het werk te ontvangen. Dit betreffende diverse zaken zoals veiligheidskledij, werkroosters, evacuatieplannen, enz. De inlichtingen en instructies hangen af van firma tot firma. In bepaalde bedrijven dient er bijvoorbeeld met machines gewerkt te worden terwijl dit elders niet nodig is. De opgelegde veiligheidsvoorschriften zijn dan van groot belang.

Na het onthaal moet de verantwoordelijke een document tekenen, waarin bevestigd wordt dat hij onthaald heeft en dat de medewerker op de hoogte gesteld werd en het begreep. Indien de werkgever zelf instaat voor het onthaal moet hijzelf ook het document tekenen. De verklaring wordt bijgehouden door de preventieadviseur binnen het bedrijf.

Het Koninklijk Besluit benadrukt tevens het belang om een ervaren medewerker aan te duiden om de nodige begeleiding te voorzien.

### 2.2 C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975<sup>2</sup>

In C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975 betreffende het onthaal en de aanpassing van de werknemers in de onderneming wordt het belang van het onthaal uitgebreid besproken. Er wordt duidelijk geformuleerd dat de werkgever verplicht is om de nodige aandacht te besteden aan de verwelcoming van de nieuwe tewerkgestelden.

Het onthaal<sup>3</sup> wordt omschreven als *'de uitdrukking van de belangstelling die de werkgever, de werknemers en hun vertegenwoordigers betuigen voor de persoon van de aangeworven werknemer'*.

Deze C.A.O. benadrukt dat de werkgever ervoor moet zorgen dat de nieuwe medewerker de kans krijgt om vertrouwd te geraken met de nieuwe werkomgeving, de sociale realiteit,

---

<sup>1</sup> In bijlage 3, Koninklijk Besluit van 25 april 2007.

<sup>2</sup> In de bijlage 4, C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975.

<sup>3</sup> NATIONALE ARBEIDSRAAD, Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 22 van 26 juni 1975 betreffende het onthaal en de aanpassing van de werknemers in de onderneming. *Internet*, 26 juni 1975. (<http://www.cnt-nar.be/CAO-COORD/cao-022.pdf>)

de algemene werking en werkvoorwaarden. Hierdoor kan de nieuweling een betekenis geven aan zijn persoonlijke inbreng binnen het bedrijf.

De C.A.O. is van toepassing op alle werkkrachten en werkgevers die door middel van een arbeidsovereenkomst verbonden zijn. De werkgever staat in voor de organisatie van het onthaal en de aanpassing van de nieuwe mensen in zijn bedrijf. Ofwel wordt er onthaald door de werkgever zelf of door een bevoegde dienst of persoon. De onthaalverantwoordelijke wordt belast met de coördinatie van de diverse aspecten omtrent het onthaal van de medewerker.

De onthaalperiode begint op het moment van aanwerving en kan een zekere tijd duren. Dit wil zeggen dat er gerekend moet worden vanaf de dag van indiensttreding. Dit mag ruim bekeken worden aangezien de onthaalperiode voor een deel start bij de eerste contacten tussen beide partijen. Het paritair comité bepaald de duur van de onthaalperiode.

De nieuweling moet alle noodzakelijke persoonsgerichte informatie ontvangen op het moment van aanwerving, tijdens de eerste dag of gedurende de hele onthaalperiode. Deze informatie betreft de arbeidsomstandigheden, structuur en bedrijvigheid, de eigen rol en de collectieve betrekkingen. De inlichtingen worden schriftelijk overgebracht aan de medewerker, wanneer er reeds iets vermeld staat in het arbeidsreglement wordt dit niet dubbel aangehaald.

De ondernemingsraad en de syndicale afvaardiging spelen een adviserende rol binnen het onthaal, maar de eindverantwoordelijkheid ligt bij de werkgever.

Binnen de kleine en grote ondernemingen gebeurt het onthaalbeleid anders, er is een andere wijze van omgaan op basis van een directere of persoonlijkere aanpak. Er wordt hierbij rekening gehouden met de omvang van het personeel.

### 2.2.1 Ondernemingen die ten minste 20 medewerkers tewerkstellen

Wanneer er door het paritair comité geen beslissing wordt genomen in verband het begin van de onthaalperiode, start deze op het ogenblik van aanwerving en duurt maximum één maand.

De nieuwe leden van de organisatie ontvangen alle informatie omtrent:

- Regels inzake bezoldiging zoals de berekeningswijze van het loon, inhoudingen en premies, arbeidsduur –en voorwaarden, sociale zekerheid, voordelen en sociale werken.
- De maatregelen over de gezondheid, veiligheid, arbeidsongevallen en beroepsziekten.

- Sociale-, geneeskundige-, personeels-, opleidings- en vervolmakingsdiensten.
- Algemene structuur van de firma.
- De rol van de werknemer (de functieomschrijving).
- Maatregelen betreffende de wet op de uur kredieten.
- De benaming van het paritair comité waaronder hij te werk gesteld is.

De inlichtingen worden schriftelijk overhandigd en verduidelijkt door mondelinge interactie. De informatie wordt over de gehele onthaalperiode verdeeld over twee momenten.

### **Het ogenblik van aanwerving**

- Datum, uur, plaats en bij wie de persoon zich dient te melden op de eerste dag.
- Voorwaarden omtrent de bezoldiging, de arbeid, urenregeling, wettelijke normen en C.A.O. normen.
- Gegevens van de persoon of dienst verantwoordelijk voor het onthaal.
- Maatregelen in verband de bergplaats van de persoonlijke spullen.
- Maatregelen in verband met vervoersmiddelen.
- Paritaire comité waaronder de nieuweling te werk gesteld is.

### **Verplicht op de eerste dag**

- Programma eerste dag.
- Arbeidsbeschrijving van de eerste dagen.
- Maatregelen betreffende veiligheid en gezondheid.
- Bijzondere maatregelen (minder-validen, gastarbeiders, jeugdige werkers en werkkrachten blootgesteld aan risico's).
- Op de eerste dag wordt er verplicht een rondleiding voorzien op de werkpost. Dit is de directe omgeving, de onmiddellijke oversten en de werknemersafgevaardigden.
- Tijdens de eerst maand zal er een bezoek aan de onderneming georganiseerd worden, waarbij de syndicale afvaardiging zich kan laten vertegenwoordigen.

#### 2.2.2 Een onderneming die minder dan 20 werknemers tewerkstelt

### **Het ogenblik van aanwerving**

- Regels inzake bezoldiging zoals berekeningswijze loon, premies en inhoudingen, arbeidsduur, arbeidsvoorwaarden.
- Maatregelen betreffende arbeidsveiligheid- en gezondheid, toepassing van de wet op uur kredieten.
- Rol van de werknemer (functieomschrijving).
- Paritaire comité waaronder de nieuweling te werk gesteld.

## **Op de eerste dag**

- Geschreven document, ondertekend door de werkgever. In dit document staat het loon, de arbeidsbeschrijving, maatregelen betreffende de veiligheid en gezondheid en de specificaties omtrent werknemers blootgesteld aan beroepsrisico's.

### 2.2.3 De overlegorganen

De werkgever is altijd verantwoordelijk voor het onthaal, ook al kan hij dit doorschuiven naar iemand anders of een dienst. Het is aangeraden om een ervaren persoon aan te duiden om de nieuweling te begeleiden. Het Paritair Comité beslist de duur van het onthaal en de inhoud van de toe te lichten informatie. De ondernemingsraad en de syndicale afvaardiging moet op de hoogte gehouden worden over de maatregelen in verband met het onthaal van de nieuwe werknemer. Het comité voor Preventie en Bescherming op het Werk benadrukt vooral de veiligheid.

## **3 Besluit onthaal**

Uit dit deel stel ik het belang van een goed onthaal vast. De organisatie moet ervoor zorgen dat het personeelslid met een goed gevoel kan beginnen en dat de nodige voorbereidingen getroffen worden. Het introductie- en socialisatieproces spelen hierbij een belangrijke rol. De introductie richt zich op de kennis die de persoon verwerft over de organisatie en zijn eigen rol. Het socialisatieproces daarentegen richt zich meer op het waardensysteem, de gedrag patronen en de organisatorische normen. Tevens wordt het belang van een goed georganiseerd onthaal vastgelegd in het besproken Koninklijk Besluit en de C.A.O.

## DEEL III: DE PRAKTIJK

### 1 Het onthaal bij Lambrechts

In deel II ben ik nagegaan hoe een onthaal algemeen hoort te verlopen, via dit deel ga ik het onthaal bij Lambrechts nv verder toelichten. Ik heb meerdere opstarten mee gevolgd waardoor ik zelf een mooi en duidelijk beeld kreeg.

Door middel van het onderzoek heb ik achterhaald wat het personeel van het onthaal vindt. Dit hoofdstuk geeft een duidelijk beeld over het huidig onthaal, hoe ik mijn onderzoek heb verricht en wat mijn conclusies zijn.

#### 1.1 Het onthaalbeleid bij de firma Lambrechts<sup>1</sup>

Na de hele wervings- en selectieprocedure is het eindelijk zo ver, er wordt een nieuwe medewerker onthaald. Voor deze persoon is dit de start van een nieuw hoofdstuk en hopelijk wordt dit ervaren met een positief gevoel. Voor de personeelsdienst binnen Lambrechts nv vraagt dit voorbereiding.

Na het maken van een keuze tussen de kandidaten, stelt de HR-verantwoordelijke de geselecteerde op de hoogte. Tijdens dit gesprek wordt besproken wanneer de nieuwe medewerker zal beginnen. Er wordt meegedeeld wanneer, waar, hoe laat en bij wie de persoon zich moet aanmelden. In de meeste gevallen ontvangt de HR-verantwoordelijke, bij afwezigheid wordt het nieuwe lid van de organisatie onthaald door de payroll expert.

Vooraleer de nieuwe medewerker start, zorgt de personeelsdienst binnen Lambrechts nv voor de nodige voorbereidingen.

- Het loon wordt berekend en hierbij wordt rekening gehouden met het vorige loon, ervaring, de leeftijd en de gangbare lonen binnen het bedrijf.
- De persoonlijke gegevens worden in de arbeidsovereenkomst aangevuld.
- De onthaalmap voor het nieuwe lid wordt klaargelegd, hierin voorziet de personeelsdienst de onthaalbrochure, het arbeidsreglement, de bijlage in verband met de groeps- en hospitalisatieverzekering en de functieomschrijving. Na het tekenen van de arbeidsovereenkomst wordt deze aan de map toegevoegd.
- De CRH gedragscode wordt klaar gelegd.
- De in te vullen documenten zoals de werknemersfiche, aanvraag verzekering, aanvraag werkkledij, enz. dienen klaar te liggen.
- De afdelingsverantwoordelijke wordt op de hoogte gesteld van de nieuwe medewerker, zodat vervolgens de toekomstige collega's ook het nieuws te horen krijgen.
- De persoonlijke badge wordt aangemaakt.

---

<sup>1</sup> ROEX, L, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 4 november 2014. (payroll expert)

- De ICT-afdeling wordt op de hoogte gesteld. Zij regelen de aanmaak van het Lambrechts account, de computer, in bepaalde gevallen de gsm, ...
- Ter beschikking stellen van de telefoonlijsten en het document omtrent de wettelijke feestdagen en de vakantieregeling.

Op de eerste werkdag komt de nieuwe medewerker altijd eerst langs op de personeelsdienst op het hoofdkantoor in Genk. Aan de onthaalbalie wordt de persoon aangemeld en vervolgens door de HR- verantwoordelijke begeleidt tot de personeelsdienst.

De payroll expert overloopt met de nieuwe medewerker alle administratieve documenten en het persoonlijk dossier wordt in orde gebracht. De arbeidsovereenkomst wordt getekend indien dit niet eerder gebeurt is, de werknemersfiche en de verzekeringsaanvraag worden ingevuld, er wordt een kopie gemaakt van de identiteitskaart, de persoonlijke badge wordt overhandigd en de nodige informatie in verband met de feest- en vakantieregeling wordt overhandigd. In sommige gevallen worden er documenten voorzien in verband met een bedrijfswagen, een tankkaart, een gsm/ laptop/ tablet, maar dit is niet van toepassing op iedereen. Ten slotte wordt de werknemer extra de vraag gesteld of er opmerkingen of onduidelijkheden zijn.

Van zodra de administratie is afgerond neemt de HR-verantwoordelijke het verdere onthaal op zich. De onthaalbrochure, het regelement en de verzekeringen worden overlopen. Zijn rol binnen de organisatie wordt ruim besproken, zodat de functie helemaal duidelijk wordt. Het persoonlijk inwerkplan wordt besproken, waarin het opleidingstraject is opgenomen. Tevens wordt een foto gemaakt zodat hij of zij kan worden voorgesteld aan alle werknemers via de maandelijkse nieuwsbrief. De nieuwe medewerker krijgt voldoende kansen om vragen te stellen. In het hoofdkantoor wordt er een rondleiding voorzien. De bedoeling hiervan is om een duidelijk beeld te bieden over de diverse diensten en hun rol binnen het bedrijf. Ook wordt het distributiecentrum bezocht om een beeld te schetsen over de producten, de stock en het verwerkingsproces. Vervolgens is er de introductie op de eigendienst, de voorstelling aan de directe collega's en de verantwoordelijke. Indien de persoon niet tewerkgesteld wordt in Genk, krijgt hij ook een rondleiding in het bijhuis of de toonzaal.

Ten slotte dient de nieuwkomer opgeleid te worden. De medewerkster opleidingen staat in voor bepaalde trainingen. Tijdens de eerste werkdag start de training van het programma AS400. Dit is een softwareprogramma dat wordt gebruikt binnen het bedrijf. Het programma geeft de Lambrechts medewerkers de mogelijkheid om alle nodige productinformatie, klantenbestanden, leveringen, offertes, enz. op te zoeken en in te geven. Iedere werknemer van het bedrijf moet met dit systeem kunnen werken, daarom is



het belangrijk om zo snel mogelijk de opleiding te doorlopen. Wanneer deze training op de eerste werkdag niet mogelijk is wegens tijdsgebrek, dient er een afspraak vastgelegd te worden. Uiteraard worden er ook opleidingen voorzien door externe mensen, bijvoorbeeld door de leveranciers om precieze productkennis aan te leren.

Binnen de introductieperiode wordt het nieuwe personeelslid uitgenodigd op de personeelsdienst voor een gesprek. Er wordt gepeild naar de ervaringen van de persoon, met basis tot het onthaal en eventuele problemen. Na enkele maanden wordt er een ontmoeting voorzien met het directieteam. In kleine groepjes wordt men uitgenodigd om kennis te maken met de directie. Dit is een informeel moment waarin zij zich voorstellen en waarin de medewerkers de eerste indrukken vertellen. Meerdere keren per jaar worden evaluatiegesprekken met de verantwoordelijke georganiseerd, om persoonlijke doelstellingen vast te stellen.

Het onthaal van Lambrechts wordt nu al redelijk gestructureerd geregeld. Ik wil nagaan of het huidige personeel hierover tevreden is en wat er voor de toekomstige personeelsleden beter kan.

## 1.2 De onthaalmap bij Lambrechts<sup>1</sup>

De rode draad binnen het Lambrechts onthaal is in mijn ogen de onthaalmap. Alle bruikbare en nuttige informatie vind je terug in deze map. De kافت wordt op de eerste werkdag overhandigd en het is de bedoeling dat elke werknemer de map goed bijhoudt, zeker tijdens de eerste werkdagen zodat deze steeds raadpleegbaar is.

De onthaalmap is ingedeeld in zes delen: de onthaalbrochure, de arbeidsovereenkomst, de functieomschrijving, de bijlage voor de groeps- en hospitalisatieverzekering en het deel loondocumenten. In het laatste deel kan de medewerker maandelijks de loonfiches toevoegen.

Bij het lezen van de onthaalbrochure krijgt de lezer een mooi overzicht van het bedrijf. Alle belangrijke aspecten worden aangehaald, waardoor de meeste vragen van de nieuweling beantwoordt worden. De onthaalbrochure bespreekt na het welkomstwoord van de algemeen directeur de volgende zaken uitgebreid:

- De geschiedenis,
- waar Lambrechts vandaag staat,
- wie de inspiratiebronnen zijn,
- de organisatiestructuur,
- de doelgroepen,

---

<sup>1</sup> LAMBRECHTS. *Onthaalbrochure*. Genk, Lambrechts, 2011. (niet gepubliceerde brochure)

- enkele algemene informatiepunten,
- waar de medewerkers zich aan moeten houden,
- hoe het voelt om in de firma tewerkgesteld te zijn,
- de wat te doen als... ,
- enkele leuke weetjes,
- de veiligheid,
- de overlegorganen,
- en enkele extraatjes.

Bij het bespreken van de onderwerpen krijgt de lezer een volledig beeld, indien er nog steeds onduidelijkheden zijn kan de persoon terecht bij zijn verantwoordelijke of de personeelsdienst.

## **2 Het onderzoek bij Lambrechts**

Binnen dit deel wil ik een antwoord vinden op mijn onderzoeksvraag: 'Welke impact heeft het onthaal van Lambrechts op nieuwe medewerkers?'

### **2.1 Keuze onderzoek**

Ik heb besloten om de impact van het onthaal bij nieuwe medewerkers te onderzoeken aan de hand van een kwantitatief onderzoek. Deze onderzoeksmethodiek geeft de mogelijkheid om statistische bewerkingen weer te geven om een duidelijk beeld te schetsen over de huidige situatie. Het gebruik van een enquête is volgens mij de meest passende methode. Het onderzoek verloopt hoofdzakelijk met gesloten vragen. Facultatief worden er drie open vragen gesteld op het einde van de vragenlijst. De medewerker krijgt via de vragen de kans om nog iets belangrijks toe te voegen.

### **2.2 De populatie**

De populatie binnen Lambrechts bestaat uit medewerkers verspreid over alle filialen, toonzalen, het hoofdkantoor en het distributiecentrum. In totaal werken er meer dan 200 werknemers bij Lambrechts nv. Aangezien het weinig zin heeft om alle medewerkers die reeds langere tijd in het bedrijf actief zijn te ondervragen, heb ik besloten om een deelpopulatie te trekken. Ik heb gekozen om alle werknemers die tussen 1 januari 2013 en 25 november 2014 in dienst zijn getreden te betrekken bij mijn onderzoek. Tijdens deze periode zijn er 35 personen aangeworven. Uit de deelpopulatie moet er 75% antwoorden voortkomen om een representatief onderzoek te krijgen.

De deelpopulatie is heel divers en bestaat uit; mannen en vrouwen uit verschillende leeftijdscategorieën, met verschillend statuut arbeider of bediende en verschillen op vlak van taal: Nederlands- of Franstalig. Ik hoop door mijn keuze van onderzoekseenheden een representatieve doelgroep te creëren. Ondanks mijn mindere kennis in het Frans,

vond ik het niet kunnen om de Franstalige medewerkers uit te sluiten. Ik heb mijn onderzoek vertaald en vervolgens door iemand met veel Franse kennis laten verbeteren. Op deze manier sloot ik niemand uit.

### 2.3 Voorbereiding enquête<sup>1</sup>

De vragenlijst is het meetinstrument dat de basis vormt bij een enquête. Ik heb gezocht naar variabelen die van belang zijn bij het onthaal. De gekozen variabelen zijn: de voorprocedure, ontvangst bij de personeelsdienst, ontvangst door de eigen dienst en de opvolging. Na het bepalen van de variabelen heb ik de vragenlijst concreet opgesteld. Bij het opstellen van de antwoordmogelijkheden heb ik gekozen voor een schaalverdeling van vier antwoorden. Een vijfde criteria heb ik bewust weggelaten om het antwoord 'geen mening' uit te sluiten. Hierdoor is de invuller verplicht om een keuze te maken tussen goed en minder goed. De antwoordmogelijkheden zijn: onvoldoende, bijna voldoende, goed en zeer goed.

Bij het opstellen van mijn vragenlijst heb ik met enkele algemene zaken rekening gehouden zoals:

- niet te veel vragen te stellen,
- korte en duidelijke vragen te formuleren,
- een duidelijke en niet te drukke lay-out te voorzien,
- enkel relevante vragen te stellen,
- geen open vragen te stellen om ja of nee antwoorden te vermijden,
- geen ontkenkende vragen te stellen.

De bedienden krijgen de enquête online. Uit eerdere ervaring op mijn stageplaats ben ik mij ervan bewust dat, wanneer de bedienden iets moeten invullen dit niet altijd vlot gebeurt. Papieren documenten zijn daarom niet de juiste keuze. Ze leggen de documenten op een stapeltje, ze denken er niet meer aan of verliezen uiteindelijk de documenten. Ik heb daarom gekozen voor een individuele online enquête. De geselecteerde bedienden zullen de vragenlijst online ontvangen via mail. Via 'google Drive' heb ik de online vragenlijst gemaakt. Aan de hand van dit hulpmiddel kon ik de enquête opstellen zoals ik wilde en verkreeg ik achteraf structureel als respons een Excel bestand.

De arbeiders daarentegen krijgen een papieren exemplaar. Binnen het bedrijf is het geweten dat de arbeiders hun mails niet snel controleren. Via mail de vragenlijst versturen zou voor weinig respons zorgen. Ik heb met de supervisors afgesproken dat zij de documenten bezorgen aan de geselecteerde arbeiders. Ik heb eraan gedacht om de

---

<sup>1</sup> In de bijlage 5, een blanco Nederlands- en Franstalige enquête.

vragenlijsten persoonlijk aan de geselecteerde medewerkers te bezorgen, maar door het werken in ploegen was dit geen mogelijkheid.

Ik heb bewust gekozen voor een enquête omdat deze minder tijd in beslag neemt dan een persoonlijk gesprek. Hierdoor houd ik de medewerkers niet lang van hun werk. Ze kunnen hierdoor zelf beslissen wanneer de enquête in te vullen.

Om de respons van mijn onderzoek te garanderen, zal ik de opzet van mijn onderzoek en de anonimiteit duidelijk stellen. Een hogere respons geeft een betere weergave van de resultaten, hierdoor kan ik een correctere en kritische conclusie stellen. Door het gebruik van een enquête hoop ik de kans op sociaal wenselijke antwoorden te verkleinen. Een persoon durft niet altijd zijn echte mening uit te spreken uit schrik voor de reacties. Bij een enquête ziet de geselecteerde de onderzoeker niet en zou dit geen obstakel mogen vormen.

#### 2.4 Waarborging anonimiteit

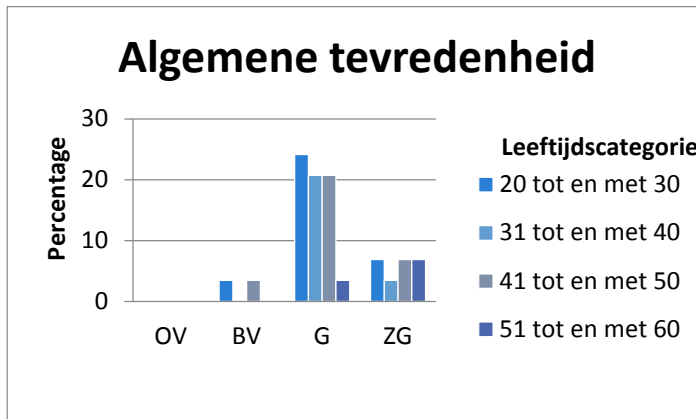
In het teken van mijn onderzoek is het belangrijk dat de geselecteerden hun mening durven te geven en zich niet inhouden. Ik heb dan ook bewust gekozen voor een anonieme enquête. Bij de online enquête krijg ik geen melding van wie de vragenlijst heeft ingevuld, hierdoor heb ik geen overzicht van wie wel en wie niet de vragen beantwoord heeft. Dit is een nadeel voor mij, aangezien ik hierdoor geen duidelijk overzicht krijg van wie er nog dient te antwoorden. Anderzijds wordt de anonimiteit beschermd en kan er geen informatie gelinkt worden aan de ondervraagden.

#### 2.5 Verwachtingen onderzoeksresultaten

Ik verwacht dat de meeste medewerkers bereid zijn mee te werken aan dit onderzoek. Ik hoop op eerlijke antwoorden, waarmee ik echt iets kan. Als conclusie wens ik te stellen dat het onthaalbeleid van nieuwe medewerkers voldoet aan de tevredenheid van de Lambrechts werknemers. Wanneer dit niet zo is, hoop ik uit mijn enquête te achterhalen waar het mis loopt en wat er beter kan.

Ik verwacht geen last van sociaal wenselijke antwoorden, aangezien ik de enquête via mail verstuur.

### 3 Resultaten onderzoek<sup>1</sup> – ‘In welke mate ben je tevreden?’



75% van de geselecteerden hebben mijn enquête ingevuld. Het onderzoek verkreeg voldoende respons om een mooi en duidelijk beeld te vormen over de huidige onthaal situatie bij nieuwe medewerkers van de firma Lambrechts nv.

Uit mijn onderzoek blijkt dat 93% van de geselecteerde personeelsleden tevreden is over de manier waarop ze onthaald en begeleid werden tijdens de onthaalperiode. De personeelsdienst streeft naar een score van 8,5 op 10. Door de positieve uitslag heb ik beslist om het negatieve percentage vast te leggen op vijftien procent. Dit is een realistische score en moet haalbaar zijn.

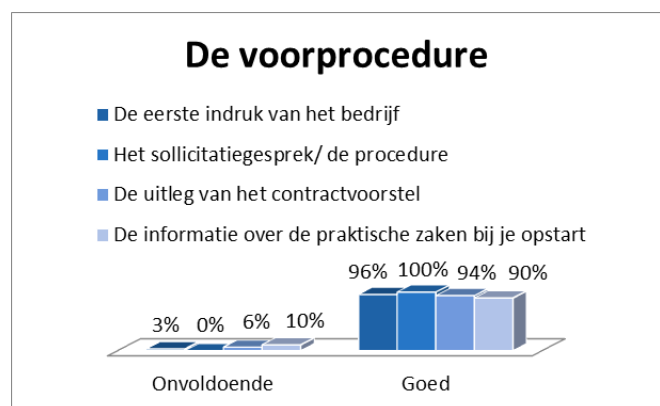
Ik stel vast dat 69% van de aangeworven personeelsleden uit mannen bestaat. Dit is niet vreemd aangezien de bijhuizen en het distributiecentrum merendeels bemand worden door mannen. De percentages tussen de leeftijdsverschillen is niet groot. Opmerkelijk is dat er maar 10% 50-plussers werd aangeworven. Van alle kandidaten melden er minder oudere mensen zich aan voor een job bij Lambrechts nv. Wanneer iemand ouder zich kandidaat stelt krijgt deze persoon dezelfde kansen als een jongere kandidaat, er wordt geen onderscheid gemaakt.

Bij het verder analyseren van de resultaten, heb ik met twee ‘resultaat blokken’ verder gewerkt. Dat betekent dat blok ‘goed’ samengesteld is op basis van goed/ zeer goed en blok ‘onvoldoende’ op basis van onvoldoende/ bijna voldoende. Ik ben nagegaan of de diversiteit van de ondervraagden invloed heeft op de resultaten. Alle antwoorden zijn divers en er is geen enkele groep die er uitspringt.

#### 3.1 Sterktes en zwaktes die voortkwamen uit het onderzoek.

##### 3.1.1 De voorprocedure

De resultaten over de voorprocedure waren heel positief. De selectieprocedure scoorde het best, namelijk 100% van de ondervraagden was tevreden hierover. De eerste indruk, de uitleg en de verkregen



<sup>1</sup> In bijlage 6, de resultaten van het onderzoek.

informatie scoorde boven de 90%. De medewerkers laten duidelijk merken dat de voorprocedure in orde is.

Een kleine 10% van de ondervraagden is minder tevreden over de verkregen informatie over op start. Wanneer iemand mag beginnen, wordt deze persoon telefonisch op de hoogte gesteld. Tijdens dit telefoongesprek krijgt de medewerker alle praktische informatie voor de eerste werkdag. Er wordt meegedeeld waar, bij wie, hoe laat en wanneer de persoon zich moet aanmelden. Dit is blijkbaar niet altijd even duidelijk, waardoor er chaos ontstaat.

### 3.1.2 Onthaal personeelsdienst

Uit het onderzoek blijkt dat 97% van de ondervraagden zich welkom voelde bij de aankomst op de personeelsdienst. Dit wil zeggen dat de nieuweling op moment van ontvangst naar de juiste persoon werd doorverwezen, deze persoon een positief gevoel gaf en klaar stond voor de nieuwe medewerker.

De verkregen informatie was voor meerdere personen niet duidelijk. 17% van de ondervraagden is minder tevreden over de verkregen informatie omtrent de werktijden, algemene regels, de vakantieregeling, wettelijke feestdagen en de onthaalbrochure. Dit zorgt voor een score van 8,3 op 10, dit is niet slecht maar het gewenste doel is niet bereikt. Tijdens de eerste werkdag ontvangt de nieuweling een document met alle informatie over vakantie- en feestregelingen. Indien hier zaken niet duidelijk over zijn, is er altijd de mogelijkheid om hierover te communiceren. Bij de start van de werknemer, zijn de uurroosters niet altijd definitief. Wanneer iemand de eerste dagen mee volgt met een andere medewerker, is de eigen uurrooster niet altijd geweten en wordt hier later over gecommuniceerd. De onthaalmap wordt met nieuwe medewerkers altijd besproken tijdens het onthaal. In deze map zit het arbeidsreglement dat van toepassing is voor alle medewerkers van Lambrechts nv. De brochure is niet meer up to date en hierdoor is deze niet bijgedrukt. Dit wil zeggen dat veel medewerkers de map en het arbeidsreglement nog niet ontvangen hebben. 94% is tevreden over de respons op de zelf gestelde vragen. Dit is positief en wil zeggen dat de medewerkers steeds een antwoord krijgen.

83% is tevreden over de rondleiding op het hoofdkantoor en het distributiecentrum. Bij bepaalde personen is er niet altijd de mogelijkheid om een rondleiding te voorzien. Het nieuwe personeelslid wordt soms dringend verwacht op de eigen dienst, waardoor de rondleiding wordt uitgesteld. Een andere 17% is minder tevreden over de voorzieningen. Deze groep personen vond de voorbereiding in verband met de persoonlijke badge, het account en de werkkledij onvoldoende.

### 3.1.3 Onthaal eigen dienst

90 procent van de bevroagden voelde zich welkom op de eigen dienst, dit is een positieve stimulans voor het socialisatieproces van de nieuwe medewerker. Het onthaal op de eigen afdeling verschilt uiteraard van dienst tot dienst. Bij bepaalde diensten zal dit vlot verlopen en bij andere minder. Dit hangt af van de bestaande groep en de verantwoordelijke. 97% was tevreden over de ontvangst van de collega's, tevens bieden zij voldoende ondersteuning. Ik kan hieruit vaststellen dat de bestaande groepen geen probleem hebben om een nieuwe collega te aanvaarden

83% van de nieuwelingen is positief over het inwerktraject en de inwerktijd. 17% vindt dit aspect minder, waardoor dit een werkpunt wordt voor de toekomst. Een positieve inwerkperiode speelt een belangrijke rol bij de motivatie van een persoon en zorgt ervoor dat de medewerker zijn werk beter leert.

De rondleiding op de eigendienst wordt door de meeste medewerkers geapprecieerd. 93% ervaart de rondleiding positief. Net zoals bij de voorbereidingen van de personeelsdienst is 17% hier minder tevreden over.

### 3.1.4 Verdere verloop van de onthaalperiode

90% is gelukkig over de bereikbaarheid van de personeelsdienst om vragen te beantwoorden. De deur van deze dienst staat altijd open voor alle medewerkers van het bedrijf. Er wordt geluisterd, gepraat, gezocht naar oplossingen, ...

87% is tevreden over de opvolging tijdens de eerste werkweken en 83% over de georganiseerde opleidingen. Voor de opleidingen is dit een heel goed percentage. Er is nog niet zo lang een medewerkster opleidingen aangesteld, hierdoor hebben veel medewerkers bepaalde trainingen nooit gekregen en werden zij opgeleid door collega's of de verantwoordelijken. De gekregen uitleg was niet altijd even duidelijk en soms ongestructureerd. Daarom is het belangrijk dat men in de toekomst altijd een degelijke opleiding zal krijgen van de aangestelde medewerkster.

### 3.1.5 De open vragen

Facultatief heb ik drie open vragen aan mijn enquête toegevoegd. De deelnemers aan mijn onderzoek waren niet verplicht om op deze vragen te antwoorden.

- Miste je relevante informatie in onze onthaalbrochure?
- Welke aanbevelingen heb je voor een beter onthaal?
- Wat heb je gemist tijdens jouw eerste dagen?

Bepaalde mensen waren heel tevreden over het onthaal op de eerste werkdag en kunnen vaststellen dat ze niets gemist hebben tijdens het onthaal. Andere personeelsleden waren het hier niet mee eens.

De opmerkingen van de open vragen:

- Het niet ontvangen van de onthaalmap.
- Een volledige week meedraaien in het magazijn is niet altijd nodig, dit is wel praktisch voor de materiaalkennis.
- Duidelijke leertrajecten werden er gemist.
- Te vaak met verschillende mensen een sollicitatiegesprek voeren is niet leuk.
- Opleidingen gaan steeds door in Genk.
- Men krijgt niet altijd de eerste werkdag een opleiding.
- Gebrek aan uitleg over de werking van de telefooncentrale.
- Gemis van structuur.
- Gemis van algemene begeleiding en begeleiding bij problemen.
- Gemis van een bezoek aan het distributiecentrum.

### 3.2 Conclusie van de resultaten

Uit de resultaten van mijn enquête stel ik vast dat de impact van het onthaal voor de meeste medewerkers positief is. De voorprocedure verloopt heel vlot, het onthaal door de personeelsdienst en collega's heeft nog enkele werkpunten en het verdere verloop is aangenaam. De eerste indruk die het onthaal biedt is positief, de mensen voelen zich welkom. Wanneer eventuele toekomstige kandidaat sollicitanten hiervan op de hoogte gesteld worden, geeft dit een goed beeld over het bedrijf.

Uiteraard zijn er nog enkele verbeterpunten waarmee er rekening gehouden moet worden. De werkpunten zijn realistisch, om in de toekomst een nog correctere ontvangst te voorzien. In punt 3.3 worden de aanbevelingen besproken.

### 3.3 Aanbevelingen voor de toekomst.

De enquête heeft een antwoord gegeven op mijn onderzoeksvraag. Ik weet nu wat er goed en minder goed is aan het onthaal. Uit mijn bevindingen heb ik mijn conclusies getrokken, waaruit de volgende aanbevelingen zijn voortgekomen.

Het lijkt me aan te raden om een introductieprogramma of een checklist op te stellen. Beide tools zijn praktisch om te bepalen welke voorbereidingen er getroffen moeten worden zoals; welke documenten overhandigen en in te vullen, wie welke taken op zich neemt, enz. Aan de hand van het programma of de lijst wordt er minder snel iets



vergeten, waardoor het onthaal vlotter verloopt. Ik heb voor Lambrechts nv een checklist<sup>1</sup> opgesteld. Aan de hand van deze lijst kan de personeelsdienst nagaan; wat er nog dient te gebeuren, welke documenten er nog in orde gebracht dienen te worden of welke er overhandigd moeten worden, welke voorbereidingen er getroffen moeten worden, wie welke taken opzicht neemt, enz. Na het opmaken van de lijst heb ik deze besproken met mijn stagementor. Ik heb nog enkele aanpassingen gedaan, zodat de checklist in de toekomst een vaak gebruikt hulpmiddel wordt voor de personeelsdienst.

Indien er een deelaspect van het onthaal niet kan doorgaan tijdens de eerste werkdag, moet er een afspraak vastgelegd worden. Het maken van deze afspraak mag niet uitgesteld worden. De kans is groot dat dit anders vergeten wordt, waardoor de medewerker een deel van het onthaal zou missen.

Eerder in het theoretisch deel haalde ik aan dat een uitnodiging versturen handig is, om de praktische informatie toe te lichten. Bij Lambrechts nv ontvangt de nieuwe medewerker de praktische informatie voor de eerste werkdag via een telefoongesprek. Het lijkt me handig om ter herinnering de toekomstige medewerker een uitnodiging te sturen via mail. Op deze manier wordt de kans op misverstanden verkleind en krijgt de nieuwe medewerker het gevoel dat hij welkom is. Samen met de praktische informatie kan er een korte planning toegevoegd worden van hoe de eerste werkdag zal verlopen.

Tijdens de eerste werkdag ontvangt de medewerker normaal een onthaalmap. Velen hebben deze map niet ontvangen. Er moet dus een inhaalbeweging gebeuren. De onthaalbrochure is al langere tijd niet meer up to date en hierdoor zijn er geen onthaalmappen meer gemaakt en uitgedeeld. Tijdens mijn stageperiode heb ik de onthaalbrochure meerdere keren herschreven en nieuwigheden toegevoegd. Na de controle van HR moet de brochure direct in druk gaan. Van zodra de brochure gedrukt is, moeten diegene die nog geen onthaalmap gekregen hebben er één ontvangen. Er moeten voldoende mappen gereed gemaakt worden, zodat nieuwe medewerkers een recente versie krijgen.

Samen met de onthaalmap ontvangt de medewerker de CRH gedragscode. De verkregen informatie hierover scoorde volgens de enquête minder goed. Het is de bedoeling dat dit mapje in de toekomst niet meer uitgedeeld wordt, maar wordt vervangen door de online gedragscode van CRH. Alle nieuwe werknemers zijn dan verplicht om via 'Successfactors', een online training van de gedragscode te doorlopen. Het lijkt me praktisch om de training op de eerste werkdag te combineren met de geplande opleiding. Op deze manier is de personeelsdienst er zeker van dat de gedragscode doorlopen wordt.

---

<sup>1</sup> In bijlage 7, de zelf opgestelde checklist.

Op vlak van opleidingen moet er ook een inhaalbeweging gebeuren. Veel medewerkers kregen vroeger de opleiding van het gebruikelijke software programma van de dienstverantwoordelijke. Er werd vaak niet uitgebreid genoeg uitgelegd, waardoor de training onvoldoende was. Sinds september 2014 is er een medewerkster opleidingen aangesteld. Wanneer iemand begint krijgt deze persoon tijdens de eerste dag een opleiding over het software programma. Voor in de toekomst is het een 'must' om iedereen de opleiding aan te bieden. Indien op de eerste werkdag geen tijd is voor een training, moet er direct een afspraak vastgelegd worden voor een andere dag. Dit mag niet uitgesteld worden. Andere opleidingen in verband met productkennis, talen, technieken, ... krijgt men verdeeld over zijn werkperiode bij het bedrijf. Deze trainingen hebben niets met het onthaal te maken.

Om de medewerker zich meer op zijn gemak te laten voelen is het aanstellen van een meter of peter de juiste oplossing. Een nieuwe medewerker begeleiden door een mentor heeft meerdere voordelen. De verantwoordelijke heeft minder werk, de begeleider voelt zich vertrouwd en de nieuweling leert van iemand met ervaring. Mensen hebben aangehaald dat ze begeleiding missen. Mentorschap is de ideale oplossing om een nieuwe medewerker alles te leren en de mogelijkheid aan te bieden om altijd bij iemand terecht te kunnen. Een inwerkplan opstellen kan hierbij een handige tool zijn. Dit is niet voor alle functies noodzakelijk.

Bij bepaalde vacatures is het nodig om meermaals een gesprek te voeren met de sollicitant. Eerst is er het gesprek met de HR- verantwoordelijke, vervolgens met de dienstverantwoordelijke en in uitzonderlijke gevallen met de directie. Voor bepaalde mensen is dit te veel van het goede en dat is begrijpelijk wanneer ze van ver komen. De enige mogelijke oplossing hiervoor is om de volledige selectieprocedure uit handen te geven. Dit is duur en onpersoonlijk. Het bedrijf opteert ernaar om zelf sollicitanten te zoeken, om zeker te zijn dat hun waarden en normen gerespecteerd worden.

Sommigen vinden het onnodig om een hele week in het magazijn mee te draaien. Ik vind dit noodzakelijk en dit mag niet afgeschaft worden. Door een week mee te werken in het magazijn weet de medewerker perfect hoe alles in zijn werk gaat.

Het op de hoogte stellen van een nieuwe medewerker aan alle diensten verloopt niet altijd even vlot. Bij bepaalde functies is het van groot belang dat de collega's weten wie de nieuweling is. Daarom is er eind 2014 besloten dat wanneer er iemand zijn contract getekend heeft, dit direct gecommuniceerd moet worden aan alle medewerkers. Vroeger werd dit nieuws meegedeeld via de maandelijkse nieuwsbrief, hierdoor werd niet iedereen tijdig op de hoogte gesteld. Deze communicatie vind ik heel belangrijk en moet in de toekomst zeker verder gezet worden. Het is ook noodzakelijk dat de directe

leidinggevende zijn ondergeschikten op de hoogte stelt, zodat zij zich kunnen voorbereiden.

#### **4 Besluit onderzoek**

Door mijn onderzoek heb ik een antwoord gekregen op mijn onderzoeksvraag.

Ik heb vastgesteld dat de meeste nieuwe medewerkers een positieve impact ervaren op het onthaal. Het onthaal van de medewerkers verloopt goed en de tevredenheid is positief. De score van 8,5 op 10 is niet op al de onderzoeksvragen behaald, maar ligt niet ver van deze score af.

Wanneer er rekening gehouden wordt met de aanbevelingen zal het verdere onthaal in de toekomst nog vlotter verlopen.

## **DEEL IV: KRITISCHE KIJK**

Aan de hand van dit deel zal ik op een kritische wijze terugblikken op verschillende aspecten.

Allereerst bespreek ik in het kort mijn ervaring binnen het bedrijf en de personeelsdienst. Vervolgens geef ik een kritische weergave over het eindwerkonderwerp. Hierna bespreek ik het proces met de eventuele aanbevelingen voor een mogelijk onderzoek in de toekomst. Daarnaast beschrijf ik mijn beeld over het personeelswerk binnen Lambrechts, maar ook op algemeen vlak. Ten slotte eindig ik met een kritische visie waarin ik de conclusies weergeef voor mijn stageplaats.

### **1 Kritische visie over Lambrecht nv**

Lambrechts nv is een aangenaam bedrijf om stage te lopen. De sfeer zit er goed, de collega's zijn tof, de bedrijfscultuur is positief, ... De organisatie wordt ook wel eens een leerschool genoemd. Het bedrijf werkt graag samen met pas afgestudeerden, stagiairs en mensen die meer willen in het leven. De medewerkers krijgen opleidingen aangeboden om zich verder te ontwikkelen en om door te groeien binnen de organisatie.

Binnen de personeelsdienst werd ik als stagiaire op een aangename manier opgevangen. Ik heb er veel geleerd, ik werd overal bij betrokken, ik kreeg taken met grote verantwoordelijkheid en er werd naar mijn mening geluisterd. De begeleiding en ondersteuning tijdens mijn leerproces gebeurde op een aangename manier.

### **2 Kritische visie op de problematiek**

Ik vind persoonlijk dat bedrijven meer en meer belang moeten hechten aan het onthaal van een nieuwe werknemer. Het verschil tussen het statuut jobstudent, uitzendkracht, stagiair of een vaste medewerker is volgens mij niet zo groot, wanneer het gaat over 'het onthaal van een nieuw iemand'. Deze personen zitten meestal met dezelfde vragen en het is belangrijk om antwoorden te geven. Het lijkt me logisch dat bepaalde zaken met tijdelijke werkrachten niet in detail besproken worden. Ervoor zorgen dat iemand zich welkom voelt, de persoon opwachten bij aanvang van de eerste werkdag, een rondleiding geven, vragen beantwoorden, ... zijn een 'must' om iemand een goed gevoel te geven.

Zelf werk ik als jobstudent tijdens het weekend en de vakanties. Ik kan vaststellen dat het onthaal op de eerste werkdag soms stroef verloopt. Toen ik bijvoorbeeld de allereerste keer ging werken wist de verantwoordelijke niet van mijn komst. Haar collega had mij aangenomen en dit niet verder gecommuniceerd. Bij een andere vakantiejob moest ik voor het openingsuur aanwezig zijn en was me niet meegedeeld waar ik binnen kon. Dankzij een andere jobstudent vond ik mijn weg naar binnen. Toen ik als stagiaire bij Lambrechts nv begon, kreeg ik een rondleiding, werd ik aan iedereen voorgesteld, stond mijn bureau met computer, login en telefoon klaar. Ik was aangenaam verrast en ik voelde

me direct welkom. Dit gevoel had ik als jobstudent nog niet ervaren. Het lijkt me jammer om als vaste medewerker ergens te beginnen en niet op een correcte manier ontvangen te worden. Mijn motivatie om 'het onthaal' als onderzoeksonderwerp te kiezen was dan ook groot. Door mijn eigen ervaring om onthaald te worden, zie ik het grote belang hiervan in.

Ik denk dat veel organisaties zich niet bewust zijn van het belang van een degelijk onthaal. Er zijn zo veel mensen gemotiveerd bij de start van een nieuwe baan. Wanneer het onthaal van minder belang blijkt te zijn, werkt dit frustrerend en demotiverend. Andere jobs lijken hierdoor veel interessanter en de keuze om te kiezen voor iets nieuw is groot en begrijpbaar. Ik denk dat de regering het onthaal meer in de actualiteit moet brengen. De regering houdt zich met zoveel diverse zaken bezig in het belang van de werknemer zoals het eenheidsstatuut, de veranderingen op vlak van tijdskrediet, enz. Er wordt zoveel aangehaald, maar het onthaal komt de laatste jaren minder ter sprake, dit is toch ook belangrijk? Ik vind het jammer dat de besproken C.A.O. en Koninklijk Besluit voor veel mensen onbekend is, het lijkt me nuttig om dit terug in de actualiteit te brengen.

Wanneer ik terugblik op de resultaten van mijn onderzoek, merk ik dat deze goed zijn. Ik stel mij hierbij de vraag: hoe komt dit? Zijn de gestelde vragen te positief geformuleerd? Zijn er sociaal wenselijke antwoorden? Hebben de mensen oprecht geantwoord? Of wordt het onthaal gewoon goed georganiseerd? Uit mijn bevindingen lijkt de laatste vraag terecht. Enkele voorbeelden die dit bevestigen. Tijdens het onthaal wordt er voldoende tijd gemaakt om iemand op een spontaan en aangename manier te ontvangen. De dienstverantwoordelijke wordt persoonlijk op de hoogte gesteld van de komst van de medewerker. En er wordt direct een nieuwe training vastgelegd wanneer er blijkt dat, de software opleiding moeilijk verloopt.

### **3 Het werkproces**

Als eerste opdracht schreef ik mijn structuurplan. Het opstellen van de voorlopige inhoudstabel vond ik niet eenvoudig. Ik had te veel ideeën, die ik allemaal wilde bespreken. Na heel wat opzoekwerk heb ik mijn onderwerp uiteindelijk afgebakend. Het opstellen van de voorlopige inhoudstabel verliep plots veel vlotter. Tijdens het schrijven van mijn structuurplan ging ik ook nadenken over mijn onderzoeksmogelijkheden. Ging ik observeren, een interview afnemen of een enquête uitdelen? Observeren leek mij geen goed idee. Ik zou enkel zien hoe het onthaal verliep, maar niet vaststellen of iemand tevreden was over de inhoud van het onthaal. Een af te nemen interview zorgt voor voldoende informatie, maar dit zou de medewerkers te lang van hun werk houden. Een enquête daarentegen leek mij de ideale methode. De medewerker bepaald zelf wanneer de enquête in te vullen en dit zou niet veel tijd in beslag nemen. Na overleg met mijn

stagementor en begeleider stond mijn besluit vast om een enquête op te stellen. Nadat ik mijn onderwerp volledig had afgebakend verliep het opzoeken en verwerken van de informatie veel gerichter en vlotter.

In deel III vond ik het belangrijk om kort aan te halen hoe het onthaal erbij Lambrechts nv uitziet. Ik heb daarom het onthaal meerdere keren mee gevolgd om zelf een zicht te krijgen over de huidige situatie. Op dat ogenblik begon ik ook na te denken over mijn vragen. Bij het bepalen van de deelpopulatie hoopte ik op meer medewerkers. Achteraf bekeken had ik de periode beter anders bepaald, om een grotere groep te bekomen. Over de diversiteit binnen mijn deelpopulatie ben ik tevreden. De anonimiteit van mijn onderzoek bracht veel risico's met zich mee. Ik wist niet wie er wel of niet mijn vragenlijst had ingevuld. Ik heb hier bewust voor gekozen, zodat er geen namen aan de resultaten gelinkt konden worden. Een overzicht zou praktisch geweest zijn. Zelf de vragenlijsten uitdelen en ophalen zou voor meer houvast gezorgd hebben, maar de filialen liggen te ver verspreidt en zouden de mensen dan eerlijk geantwoord hebben? Na een herinneringsmail kreeg ik meer reacties op mijn onderzoek, waardoor het onderzoek aan 75% respons voldeed.

Vervolgens heb ik de resultaten geanalyseerd en mijn besluit getrokken. De aanbevelingen heb ik gebundeld om een weergave te geven van wat de mogelijkheden zijn.

Ik kan besluiten dat ik tevreden ben over mijn onderzoek. Het bedrijf kan aan de hand van mijn resultaten zien of het onthaal een positieve impact heeft op de medewerkers. De resultaten waren positief, maar er zijn enkele werkpunten die realistisch zijn.

#### **4 Mijn beeld op het personeelswerk**

Door mijn ervaring op de personeelsdienst van Lambrechts nv ben ik nog steeds overtuigd van mijn keuze personeelswerk. Toen ik aan de opleiding begon, wist ik al snel dat ik als afstudeerrichting personeelswerk ging kiezen. Het maatschappelijk deel vond ik minder interessant, terwijl de personeelsgerichte lessen nieuwsgierigheid opriepen. Tijdens mijn stageperiodes op de personeelsdienst waren de opdrachten divers waardoor ik op verschillende domeinen ervaring heb opgedaan. Deze taken waren bijvoorbeeld: het opstellen van functieomschrijvingen, de loonclassificaties controleren, werving en selectie, het subsidiedossier in orde brengen, enz.

De personeelsdienst van het bedrijf heeft de laatste jaren veel veranderingen ondervonden. De overname van CRH zorgde voor nieuwe regels waarmee er rekening gehouden moest worden. Bijvoorbeeld de komst van de gedragscode, de externe medewerkers van CRH die regelmatig controles uitvoeren, enz. Veel mensen staan er

niet bij stil, maar dit bezorgt de personeelsdienst extra werkdruk. Daarnaast staan zij telkens klaar voor alle medewerkers hun vragen te beantwoorden, oplossingen te bieden, de administratie te regelen, enz.

Wanneer ik algemener nadenk over het personeelswerk vind ik het niet altijd eenvoudig om over alles op de hoogte te blijven. De constante wijzigingen en onduidelijkheden in de wetgeving maken het niet altijd eenvoudig om de werknemers de juiste antwoorden te bieden. Continue bijscholing en opvolging van de nieuwigheden zijn daarom van groot belang binnen het werkveld.

## **5 Wat betekenen de conclusies voor Lambrechts nv?**

De conclusies die uit mijn onderzoek voortkomen, geven het bedrijf een duidelijke weergave over de onthaal situatie. Bij de aanvang van mijn onderzoek wist de personeelsdienst geen antwoord op de vraag: 'hoe ziet de werknemer het onthaal?'. Zelf konden ze op deze vraag geen antwoord geven. Ze doen hun uiterste best om iedereen op een aangename manier te ontvangen en alles in orde te brengen, het onthaal is daar één onderdeel van.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat het onthaal een positieve impact heeft op de nieuwe medewerkers. Niet alle resultaten behalen de gehoopte uitslag van 8,5 op 10, maar er is geen enkele vraag die minder behaalt dan 80%. De aanbevelingen in punt 3.3 bieden meer uitleg over hoe het onthaal beter kan. Laat bijvoorbeeld de begeleiding gebeuren door een meter of peter, dit biedt veel voordelen.

De resultaten van mijn onderzoek geven de personeelsdienst een duidelijke weergave van hoe de medewerkers het onthaal waargenomen hebben in 2014. Het is belangrijk dat het bedrijf rekening houdt met het feit dat mijn onderzoek een momentopname weergeeft. De mensen die in 2014 zijn aangenomen zijn tevreden over het onthaal, maar dit wil niet zeggen dat toekomstige medewerkers dit ook zijn. Op regelmatige basis zou dit onderzoek herhaald moeten worden. Eerst leek het mij een goed idee om dit onderzoek in de toekomst via de tevredenheidsenquête opnieuw te bevragen. Achteraf bekeken is dit geen goed plan. Mensen die al langere tijd actief zijn, worden dan ook ondervraagd. Het onthaal is voor hen al te ver weg, hun mening vragen zou niet de juiste informatie opleveren. Het lijkt me aan te raden om bijvoorbeeld om de 3 jaar de onthaalprocedure terug te bekijken. Op deze manier wordt een overzicht over de tevredenheid van het onthaal behouden.

## Algemeen besluit

Door het steeds groter wordende verloop binnen de bedrijfswereld wordt het belang van een degelijk onthaal belangrijker dan ooit. Vroeger bleven mensen vaker voor één werkgever werken, waardoor er minder snel een nieuwe medewerker aangenomen werd. De laatste jaren blijft een werknemer steeds minder lang voor hetzelfde bedrijf werken. Het onthaal speelt een grote rol bij het begin van een nieuwe job. Iemand aanwerven is één ding, maar ervoor zorgen dat deze persoon zich welkom voelt en gemotiveerd blijft zijn er twee.

Het onthaal op de eerste werkdag zorgt voor de eerste algemene indruk die iemand krijgt van het bedrijf. Dit beeld vergeet iemand niet snel en moet positief zijn. Het onthaal vertegenwoordigt vaak het visitekaartje van de organisatie. Iemand die een eerste negatieve indruk krijgt, zal hier niet snel over zwijgen. Wanneer familieleden, vrienden en kennissen hierover ingelicht worden, zal dit verder verteld worden. De kans dat mogelijke kandidaat sollicitanten hiervan horen is groot en kan ervoor zorgen dat zij minder snel solliciteren. De goede naam van het bedrijf wordt dan in schade gesteld. Terwijl bij een goed onthaal een nieuwe medewerker zich goed voelt en het positieve visitekaartje benadrukt.

In het theoretisch deel ben ik nagegaan wat het onthaal precies inhoudt en wat er tijdens de onthaalperiode belangrijk is. De organisatie moet een nieuwe medewerker vanaf het begin een goed gevoel aanbieden, de nodige voorbereidingen treffen en de verantwoordelijke en directe collega's op de hoogte stellen om verwarring te vermijden. Het introductie- en socialisatieproces spelen een grote rol binnen de onthaalperiode. Iemand op een vlotte en aangename manier kennis laten maken met het bedrijf, de organisatorische opzet, de regels en de eigen rol zijn onmisbaar bij het begin van een nieuw job. Een nieuwe medewerker moet ook de kans krijgen om zich op een toffe manier te socialiseren. Het zoeken naar de eigen plek op een nieuwe of vreemde dienst is niet altijd eenvoudig, maar uiterst belangrijk om zich te integreren en zich goed te voelen binnen de bestaande groep.

Aan de hand van dit eindwerk heb ik ondervonden dat het onthaal een zeer belangrijke functie heeft binnen Lambrechts nv. Niet enkel de ontvangst is van belang, maar er komt veel meer bij kijken dan enkel dat. Het bedrijf vindt het belangrijk dat iemand zich vanaf het eerste ogenblik goed voelt. Het bedrijf streeft ernaar om steeds een positieve eerste indruk te creëren.

Bij het opstellen van de enquête heb ik het onthaal onderverdeeld in vier blokken, namelijk: de voorprocedure, het onthaal door de personeelsdienst, het onthaal van de eigen dienst en het verdere verloop. Ik kan besluiten dat 93% van de geselecteerden



tevreden is over het algemeen onthaal bij het sanitairbedrijf. Alle vragen scoorden boven de 80%, dit is niet slecht, maar de opgelegde score van 8,5 op 10 werd niet bij alle vragen behaald. Wat verloopt er nu minder vlot binnen het huidig onthaal? De praktische voorbereidingen konden beter, de verkregen informatie is niet altijd duidelijk, het niet ontvangen van de onthaalbrochure, het uitstellen van de rondleiding op het hoofdkantoor, enz. Positieve punten zijn er uiteraard ook, zoals: de aangename ontvangst, het welkomstgevoel, de vlotte voorprocedure, de rondleiding op de eigen dienst, de bereidheid van de personeelsdienst om antwoorden te geven, ... Aan de hand van deze bemerkingen heb ik aanbevelingen gegeven. Het gebruiken van een checklist biedt bijvoorbeeld het onthaal een houvast. Wanneer de lijst gevolgd wordt, is de kans om iets te vergeten klein. De nieuweling op de hoogte stellen van de praktische informatie via een telefoongesprek is voldoende. Iemand een herinneringsmail sturen, geeft een meerwaarde en is een kleine moeite. De aangepaste onthaalbrochure opnieuw drukken is een absolute must. Niet alleen bij het overlopen is een recente versie praktisch, maar de mappen kunnen dan terug uitgedeeld worden. De map biedt de medewerker de eerste dagen een houvast. Mentorschap is niet alleen handig om iemand te begeleiden, maar deze personen bieden ook steun waar het nodig is. Dit zijn enkele voorbeelden die voor Lambrechts nv van toepassing kunnen zijn.

Via dit eindwerk beëindig ik mijn opleiding Sociaal Agogisch Werk. Ik stel hierbij vast dat ik aan de hand van deze thesis een antwoord heb gevonden op mijn onderzoeksvraag. Mijn onderzoek geeft Lambrechts nv een meerwaarde, aangezien de huidige onthaal situatie duidelijk gesteld wordt in deze thesis. Ik heb achterhaald dat de ondervraagde medewerkers van het bedrijf tevreden zijn over de impact van het onthaal. De eerder vermelde aanbevelingen zijn optioneel voor het bedrijf, maar het lijkt me aan te raden om deze toch toe te passen.

## **Bibliografie**

### Geschreven bronnen:

#### **Boeken**

CAERS, R. *Human Resoure Management, in essentie*. Antwerpen- Cambridge, Intersentia, 2011.

DE BIL, P. *Onderzoek in 15 stappen, Voor hbo-studenten Social Work*. Boom, Nelissen, 2011.

ECKER, GODDEFROID, K, A, *Aanwerven de spelregels. Samenwerken*. zp, ced samsom,2001.

GIELEN, H. *Peterschap in ondernemingen, Een praktische handleiding voor het begeleiden van het leren op de werkplek*. Leuven, Acco, 2005.

JANSSEN, NOOMEN, M, J. *Help, ik heb goed personeel nodig!, Een praktische handleiding*. Den Haag, Boom Lemma uitgevers, 2013.

UNIQUE. *Hoe een betere werkgever worden?, 100 Unique tips en ideeën*. Brussel, Yvan Dierckxsens, 2005.

VANDERDEELEN, A, *Personeel managen met gevoel en verstand*. Gent, Academia Pres, 2013.

VANDERSTUKKEN, I, *HR-instrumenten*. Berchem, De Broeck, 2011.

VERLOOVE, L. *HRM in perspectief*. Mechelen, Wolters Kluwer Belgium nv, 2006.

WESTEROP, H. *Personeelsbeleid voor het MKB, van medewerkers tot team*. Soest, Nelissen, 2008.

#### **Brochures**

CRH. *Zakelijke Gedragscode*. z.p., CRH,2014.(niet gepubliceerde brochure)

LAMBRECHTS. *Onthaalbrochure*. Genk, Lambrechts, 2011. (niet gepubliceerde brochure)

### Mondelinge bronnen

PEPE, I, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 16 oktober 2014. (HR verantwoordelijke)

ROEX, L, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 4 november 2014. (payroll expert)

## Internetbronnen

COEKELBERGH,A, Onthaal en integratie van nieuwe medewerkers, *Internet, maart 2007*.([http://www.fedweb.belgium.be/nl/binaries/Guide%20accueil%20et%20integration\\_NL\\_tcm120-216265.pdf](http://www.fedweb.belgium.be/nl/binaries/Guide%20accueil%20et%20integration_NL_tcm120-216265.pdf))

CRH, Development Strategy Update, *Internet, 3 januari 2013*. ([http://www.crh.com/docs/press-releases-2013/dev\\_strat\\_update\\_h2\\_2012\\_final.pdf?sfvrsn=2](http://www.crh.com/docs/press-releases-2013/dev_strat_update_h2_2012_final.pdf?sfvrsn=2))

Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Onthaal en begeleiding van nieuwe medewerkers, *Internet, 20 mei 2007*. (<http://www.werk.belgie.be/defaultNews.aspx?id=8998>)

FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG, Koninklijk besluit betreffende het onthaal en de begeleiding van werknemers met betrekking tot de bescherming van het welzijn bij de uitvoering van hun werk. *Internet, 10 mei 2007*. ([http://www.ambassador-vzw.be/uploads/image/kb\\_onthaal.pdf](http://www.ambassador-vzw.be/uploads/image/kb_onthaal.pdf))

HRWIJS, De onthaalprocedure en de onthaalchecklist, *Internet, z.j.* (<http://hrwijs.be/sites/default/files/tools/Onthaalchecklist.pdf>)

HRWIJS, Juridische spelregels inzake onthaal, *Internet, z.j.* (<http://www.hrwijs.be/sites/default/files/tools/Juridische%20spelregels%20inzake%20onthaal.pdf>)

LAMBRECHTS, Lambrechts: een bedrijf met een sterke historiek, *Internet, 2014*. (<http://www.lambrechts.eu/nl/over-lambrechts/historiek/38/>)

LOGOS, 10 tips voor een goed onthaal, *Internet, z.j.* (<http://www.logosinform.be/sites/default/files/documents/wijzer4.pdf>)

LOGOS, Peter-meterschap, *Internet, 2015*. (<http://www.logosinform.be/nl/werkgevers/competentiebeleid/peter-meterschap>)

MERTENS, H, Goed onthaal is een recht, *Internet, december 2007*. (<http://www.vdab.be/magezine/dec07/onthaal.shtml>)

MOTMANS, G, De valkuilen van een peter of meter op het werk, *Internet, 2013*. (<http://www.jobat.be/nl/artikels/de-valkuilen-van-een-peter-of-meter-op-het-werk/>)

NATIONALE ARBEIDSRAAD, Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 22 van 26 juni 1975 betreffende het onthaal en de aanpassing van de werknemers in de onderneming. *Internet, 26 juni 1975*. (<http://www.cnt-nar.be/CAO-COORD/cao-022.pdf>)

Van Dale. Gratis woordenboek, *Internet, november 2014*. (<http://www.vandale.be/en/opzoeken?pattern=onthaal&lang=nn#.VLE953vCekB>)

VANROOSE, A, Onthaal van nieuwe medewerkers, *Internet*, z.j.  
(<http://www.hrwijs.be/thema/onthaal-van-nieuwe-medewerkers>)

VSPF - VIVO - FE-BI, Misvattingen rond het onthaal van nieuwe medewerkers, *Internet*,  
2008-2009. (<http://www.leeftijdindesocialprofit.be/?cid=3&pagina=130-misvattingen-rond-het-onthaal-van-nieuwe-medewerkers>)

Wikiwoordenboek, Onthaal, *Internet*, augustus 2012. (<http://nl.wiktionary.org/wiki/onthaal>)

## **De bijlagen**

Bijlage 1: bedrijfsorganogram

Bijlage 2: voorbeeld inwerkplan

Bijlage 3: Koninklijk Besluit van 25 april 2007

Bijlage 4: C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975

Bijlage 5: de enquête (Nederlands- en Franstalig)

Bijlage 6: de uitslagen van de enquête

Bijlage 7: zelf opgestelde checklist voor de personeelsdienst van Lambrechts nv



**BIJLAGE 1: bedrijfsorganogram Lambrechts nv**  
 ( Het gele deel staat voor de personeelsdienst)

## BIJLAGE 2: voorbeeld inwerkplan - medewerker verkoop particulier segment

Naam: (fictief) Jos Broeck

Na afloop van de inwerkperiode:

- Heeft de medewerker een duidelijk zicht van wat er van hem verwacht wordt.
- Is hij voldoende bekend met de producten.
- Is hij in staat zelfstandig taken uit te voeren.
- Heeft hij een correct zicht op het werkproces en wat er verwacht wordt.
- Enz.

Activiteiten	Duur	Wie	Wanneer
Meelopen met een ervaren medewerker in de toonzaal	2 maanden	Toonzaal verkoper	Maand 1 en 2
Meelopen met een ervaren medewerker orderpicker	2 dagen	Medewerker orderpicker	Week 2
Meelopen met een ervaren medewerker goederenontvangst	2 dagen	Medewerker ontvangst	Week 2
...	...	...	...

## BIJLAGE 3: Koninklijk Besluit van 25 april 2007

MONITEUR BELGE — 10.05.2007 — BELGISCH STAATSBLAD

### FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG

N. 2007 — 1886

[2007/201364]

**25 APRIL 2007. — Koninklijk besluit betreffende het onthaal en de begeleiding van werknemers met betrekking tot de bescherming van het welzijn bij de uitvoering van hun werk (1)**

ALBERT II, Koning der Belgen,  
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Gelet op de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, inzonderheid op artikel 4, § 1, gewijzigd bij de wetten van 7 april 1999 en 11 juni 2002, en op artikel 33, § 3;

Gelet op het koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende het beleid inzake het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, inzonderheid op artikel 13, tweede lid en op het opschrift van afdeling III;

Gelet op het koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk, inzonderheid op artikel 5, 9<sup>o</sup> en op artikel 7, § 1, gewijzigd bij koninklijk besluit van 24 februari 2005;

Gelet op het advies nr. 110 van de Hoge Raad voor preventie en bescherming op het werk, gegeven op 27 oktober 2006;

Gelet op het advies nr. 42.369/1 van de Raad van State, gegeven op 15 maart 2007 met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 1<sup>o</sup>, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

Op de voordracht van Onze Minister van Werk,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

**Artikel 1.** Artikel 13, tweede lid, van het koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende het beleid inzake het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, wordt aangevuld als volgt :

« 8<sup>o</sup> het onthaal van elke beginnende werknemer organiseren en een ervaren werknemer aanduiden die ermee belast is deze te begeleiden. Het door de werkgever aangeduid lid van de hiërarchische lijn, belast met het verzekeren van het onthaal, tekent onder zijn naam een document waaruit blijkt dat in het kader van zijn taken bedoeld onder 6<sup>o</sup> en 7<sup>o</sup> de nodige inlichtingen en instructies werden verstrekt met betrekking tot het welzijn op het werk. »

**Art. 2.** Het opschrift van de afdeling III van hetzelfde besluit wordt vervangen als volgt :

« Verplichtingen van de werkgever inzake onthaal, begeleiding, informatie en vorming van de werknemers ».

**Art. 3.** In afdeling III van hetzelfde besluit, wordt een artikel 16*bis* ingevoegd, luidende :

« Art. 16*bis*. De werkgever neemt de gepaste maatregelen voor de organisatie van het onthaal van elke werknemer en vertrouwt die organisatie in voorkomend geval toe aan een lid van de hiërarchische lijn.

Ingeval de werkgever zelf instaat voor de organisatie van het onthaal, tekent hijzelf het document als bedoeld in artikel 13, tweede lid, 8<sup>o</sup>.

De werkgever of, in voorkomend geval, een lid van de hiërarchische lijn neemt eveneens de gepaste maatregelen om een ervaren werknemer aan te duiden om de werknemer te begeleiden. De werkgever kan eventueel zelf die begeleiding op zich nemen.

**Art. 4.** In artikel 5, tweede lid, 9<sup>o</sup> van het koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk, worden de woorden « de begeleiding » ingevoegd tussen de woorden « het onthaal, » en « de informatie, ».



**Art. 5.** Artikel 7, § 1, van hetzelfde besluit, gewijzigd bij het koninklijk besluit van 24 februari 2005, wordt aangevuld als volgt :

« 6<sup>o</sup> bijhouden van het document bedoeld in artikel 13, tweede lid, 8<sup>o</sup>, van het koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende het beleid inzake het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. »

**Art. 6.** Onze Minister van Werk is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 25 april 2007.

ALBERT

Van Koningswege :  
De Minister van Werk,  
P. VANVELTHOVEN

—  
Nota

(1) Verwijzingen naar het *Belgisch Staatsblad* :

Wet van 4 augustus 1996, *Belgisch Staatsblad* van 18 september 1996; Wet van 7 april 1999, *Belgisch Staatsblad* van 20 april 1999;

Wet van 11 juni 2002, *Belgisch Staatsblad* van 22 juni 2002;

Koninklijk besluit van 27 maart 1998, *Belgisch Staatsblad* van 31 maart 1998;

Koninklijk besluit van 27 maart 1998, *Belgisch Staatsblad* van 31 maart 1998;

Koninklijk besluit van 24 februari 2005, *Belgisch Staatsblad* van 14 maart 2005.

**SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI,  
TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE**

F. 2007 — 1887

[2007/201215]

**25 AVRIL 2007. — Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 6 août 1973 fixant le nombre de membres de la Commission paritaire de la batellerie (1)**

ALBERT II, Roi des Belges,  
A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires, notamment l'article 41;

Vu l'arrêté royal du 6 août 1973 fixant le nombre de membres de la Commission paritaire de la batellerie;

Sur la proposition de Notre Ministre de l'Emploi,

Nous avons arrêté et arrêtons :

**Article 1<sup>er</sup>.** L'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 6 août 1973 fixant le nombre de membres de la Commission paritaire de la batellerie est remplacé par la disposition suivante :

"Article 1<sup>er</sup>. La Commission paritaire de la batellerie est composée de douze membres effectifs et de douze membres suppléants."

**Art. 2.** Le présent arrêté entre en vigueur le jour de la nomination des membres de la Commission paritaire de la batellerie.

**FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID,  
ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG**

N. 2007 — 1887

[2007/201215]

**25 APRIL 2007. — Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 6 augustus 1973 tot vaststelling van het aantal leden van het Paritair Comité voor de binnenscheepvaart (1)**

ALBERT II, Koning der Belgen,  
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Gelet op de wet van 5 december 1968 betreffende de collectieve arbeidsovereenkomsten en de paritaire comités, inzonderheid op artikel 41;

Gelet op het koninklijk besluit van 6 augustus 1973 tot vaststelling van het aantal leden van het Paritair Comité voor de binnenscheepvaart;

Op de voordracht van Onze Minister van Werk,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

**Artikel 1.** Artikel 1 van het koninklijk besluit van 6 augustus 1973 tot vaststelling van het aantal leden van het Paritair Comité voor de binnenscheepvaart wordt vervangen door de volgende bepaling :

"Artikel 1. Het Paritair Comité voor de binnenscheepvaart bestaat uit twaalf gewone en twaalf plaatsvervangende leden."

**Art. 2.** Dit besluit treedt in werking op de dag van de benoeming van de leden van het Paritair Comité voor de binnenscheepvaart.

## **BIJLAGE 4: C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975**

### COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMST NR. 22 VAN 26 JUNI

#### 1975 BETREFFENDE HET ONTHAAL EN DE AANPASSING

#### VAN DE WERKNEMERS IN DE ONDERNEMING

-----

Gelet op de wet van 20 juli 1961 ter aanvulling van artikel 11 van de wet van 10 maart 1900 op de arbeidsovereenkomst voor werklieden en van artikel 5 van de geordende wetten op de arbeidsovereenkomst voor bedienden, waarbij aan de werkgever de verplichting wordt opgelegd de nodige aandacht en zorg te besteden aan het onthaal van de werknemers en inzonderheid van de jeugdige werknemers;

Gelet op de resoluties van de Nationale Conferentie over de Tewerkstelling waarin wordt aanbevolen dat de paritaire comités, de paritaire organen die in de ondernemingen fungeren en, in voorkomend geval, de werkgevers in samenwerking met de vakbondsafvaardigingen zorgen voor de nadere uitwerking en de effectieve toepassing van de bepalingen met betrekking tot het onthaal en de aanpassing van de jonge werknemer en voor het bevorderen van die oogmerken.

Overwegende dat het onthaal de uitdrukking is van de belangstelling die de werkgever, de werknemers en hun vertegenwoordigers betuigen voor de persoon van de aangeworven werknemer en van hun begrip voor de bijzondere problemen die rijzen vanaf de eerste contacten met een nieuwe werkkring en vooral voor de jongeren die een beroepsleven aanvatten;

Overwegende dat het onthaal tot doel heeft de pas aangeworvene de gelegenheid te geven vertrouwd te geraken met de onderneming, met haar sociale realiteit, met haar algemene werking en haar gebruikelijke werkvoorwaarden alsmede hem toe te laten de betekenis van zijn persoonlijk werk in het geheel van de activiteiten van de onderneming te begrijpen;

Overwegende dat de beroepsopleiding en beroepsvervolmaking, vooral van de jongeren, vanaf het onthaal, alle aandacht van de directie moeten gaande houden.

Overwegende dat de organisatie van het onthaal, om doeltreffend te zijn, dient te worden aangepast aan de plaats die de werknemer in de onderneming zal bekleden;

Overwegende dat een goed onthaal vereist dat elke partij de mogelijkheid heeft haar rol te spelen binnen haar eigen kader en in naleving van de georganiseerde onderlinge betrekkingen; wat onderstelt dat de werknemersver-teenwoordigers de mogelijkheid wordt geboden te beantwoorden aan de behoeften inzake onthaal en aanpassing van de werknemers;

Overwegende dat het probleem van het onthaal van de werknemers en in het bijzonder van de jeugdige werknemers in alle ondernemingen rijst, ongeacht hun omvang of hun bedrijvigheid en dat er derhalve aanleiding is algemene bepalingen vast te stellen betreffende de organisatie van het onthaal en van de aanpassing van de werknemers;

Overwegende dat de paritaire comités de zorg dient te worden gelaten de toepassingsmodaliteiten vast te stellen rekening houdend met de omvang van de onderneming, wat het bepalen van de duur van de onthaalperiode en van de inhoud van de aan de werknemers te verstrekken inlichtingen betreft, doch dat bij ontstentenis van op het niveau van het bevoegde paritair comité genomen beslissing in suppletieve bepalingen moet worden voorzien.

Overwegende evenwel dat het probleem van het onthaal en van de aanpassing van de nieuwe werknemers anders ligt in de kleine en middelgrote ondernemingen, aangezien de betrekkingen tussen werknemers en

ondernemingshoofden er directer en persoonlijker kunnen zijn; dat het derhalve aanbeveling verdient de toepassingsmodaliteiten te versoepelen rekening houdend met de omvang en de structuur van de onderneming en in bijzondere suppletieve bepalingen te voorzien voor de ondernemingen met minder dan 20 werknemers;

Hebben navolgende interprofessionele organisaties van ondernemingshoofden en van werknemers ...

in de Nationale Arbeidsraad op 26 juni 1975 navolgende collectieve overeenkomst gesloten :

## TOEPASSINGSGEBIED

### Artikel 1

Onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werknemers die krachtens een arbeids-overeenkomst voor werklieden, een arbeidsovereenkomst voor bedienden of een leerovereenkomst zijn tewerkgesteld alsmede op hun werkgevers.

### Commentaar

De overeenkomst is van toepassing op alle werknemers die in de diverse bedrijfstakken van het ganse land zijn tewerk-gesteld en die gebonden zijn door een arbeidsovereenkomst voor werklieden, door een arbeidsovereenkomst voor bedienden of door een leerovereenkomst.

Zij maakt geen onderscheid tussen de werknemers naargelang van hun leeftijd.

## DEEL I - ALGEMENE BEPALINGEN

### I. Beginselen

#### Artikel 2

De werkgever organiseert het onthaal en de aanpassing van de nieuw aangeworven werknemers in de onderneming.

De aan te wenden middelen om het onthaal in de onderneming te bevorderen zullen worden vastgesteld rekening houdend met de omvang, de structuur en met de aan elke onderneming eigen kenmerken alsmede met de positie die de werknemer in de onderneming bekleedt.

#### Artikel 3

Onverminderd de bepalingen van artikel 5 van onderhavige overeenkomst, verzekert de werkgever zelf of belast hij een bevoegd persoon of bevoegde dienst met de coördinatie van de verschillende aspecten van het onthaal en van de aanpassing in de onderneming.

### Commentaar

Een bevoegd persoon of een bevoegde dienst wordt belast met de coördinatie van de verschillende aspecten van het onthaal van de nieuwelingen.

Wie de bevoegde persoon of bevoegde dienst moet zijn hangt af van de omvang en van de structuur van de onderneming : in de kleine ondernemingen zal dat onthaal vaak gebeuren door het ondernemingshoofd zelf; hij kan ook één van zijn aangestelden met deze taak belasten. In de belangrijker ondernemingen daarentegen zal een bevoegde dienst of zullen bevoegde personen speciaal met de coördinatie van de verschillende facetten van het onthaal worden belast.

## II. Rol van de ondernemingsraad en van de syndicale

### afvaardiging Artikel 4

Ter toepassing van de punten 8 en 9 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 9 maart 1972 betreffende de ondernemingsraden wordt de ondernemingsraad, in de ondernemingen waar een dergelijke raad is opgericht, vooraf ingelicht en geraadpleegd over de voorgenomen maatregelen en de aan te wenden middelen om het onthaal te organiseren en kan hij advies uitbrengen over de tenuitvoerlegging ervan.

De syndicale afvaardiging is bevoegd inzake onthaal, overeenkomstig de artikelen 11 en 14 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 24 mei 1971 betreffende het statuut van de syndicale afvaardigingen van het personeel van de ondernemingen.

### Commentaar

Onderhavige overeenkomst handelt niet over de rol van de comités voor veiligheid en gezondheid, daar bij artikel 837 van het Algemeen reglement op de arbeidsbescherming deze comités de taak wordt opgedragen, in hun eigen domeinen, de propagandamiddelen en de maatregelen in verband met het onthaal van de werknemers uit te werken en in toepassing te brengen.

De actieve deelneming van de afgevaardigden, die de jeugdige werknemers in de ondernemingsraad en in het comité voor veiligheid en gezondheid vertegenwoordigen, moet worden bevorderd wanneer het gaat om het onthaal van jeugdige werknemers.

### Artikel 5

Voorgaande bepalingen doen geenszins afbreuk aan de bij voornoemde collectieve arbeidsovereenkomst van 24 mei 1971 bedoelde opdrachten van de syndicale afvaardiging, waar deze bestaat.

### Commentaar

Ter toepassing van artikel 2 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 24 mei 1971, vervult de syndicale afvaardiging haar eigen rol met betrekking tot de louter syndicale aspecten van het onthaal van de nieuwelingen en zijn sociale aanpassing in zijn werkgroep.

Tevens dient te worden aangestipt dat de syndicale afvaardiging geen enkele verantwoordelijkheid draagt met betrekking tot de aspecten van het onthaal waarvoor, volgens de overeenkomst, de werkgever verantwoordelijk is.

## III. Tenuitvoerlegging

### Artikel 6

De onthaalperiode begint op het ogenblik van de aanwerving en kan gedurende een zekere tijd doorlopen, te rekenen vanaf de dag waarop de werknemer in dienst is getreden.

De paritaire comités dienen de duur van de onthaalperiode te bepalen volgens de aan de verschillende bedrijfstakken eigen modaliteiten, rekening houdend met de omvang van de onderneming.

### Commentaar

De onthaalperiode begint vanaf de eerste contacten tussen de werkgever en de nieuwelingen; dat betekent dat de bewoordingen "op het ogenblik van de aanwerving" ruim moeten worden geïnterpreteerd en zowel het ogenblik beogen waarop het contract wordt gesloten als de periode die daaraan voorafgaat.

Daaruit volgt dat vooral in de grote ondernemingen bepaalde gegevens kunnen verstrekt worden tijdens de voorbereidende periode die het sluiten van het contract voorafgaat en met name inlichtingen betreffende de aanwervingscriteria, de proeven en andere selectiemiddelen, met inbegrip van de eventuele mogelijkheden van controle en van verhaal, wanneer deze in de onderneming bestaan.

In de kleine ondernemingen ligt de toestand anders, gelet op de directere betrekkingen tussen het ondernemingshoofd en zijn werknemers.

#### Artikel 7

Gedurende de onthaalperiode moeten de werknemers al de voor hen noodzakelijke inlichtingen ontvangen en voor-namelijk de inlichtingen die hun integratie, hun aanpassing en hun ontplooiing in de onderneming kunnen bevorderen.

Zij ontvangen inlichtingen betreffende hun arbeidsvoorwaarden, de bedrijvigheid en de structuur van hun onderneming, hun rol binnen het kader van de onderneming en de collectieve betrekkingen die op het niveau van de onderneming en van de bedrijfstak zijn georganiseerd.

Deze inlichtingen worden schriftelijk verstrekt, behalve wanneer die schriftelijke mededelingen niet toepasbaar zijn gelet op de aard en de structuur van de onderneming, alsmede op de positie die de werknemer in de onderneming bekleedt.

De werknemers hebben daarenboven het recht bij de bevoegde personen of diensten aanvullende inlichtingen in te winnen, indien deze nodig blijken.

De paritaire comités zullen de inhoud van de te verstrekken inlichtingen bepalen, volgens de aan de verschillende bedrijfssectoren eigen modaliteiten, rekening houdend met de omvang van de onderneming.

#### Commentaar

Er dient in herinnering te worden gebracht dat sommige inlichtingen reeds voorkomen in het arbeidsreglement van de onderneming; zij moeten derhalve niet meer voorkomen in het geschreven document.

De methodes om de werknemers te onthalen zullen van de ene onderneming tot de andere variëren, voornamelijk naargelang van hun belangrijkheid, hun structuur en het feit of de werknemer al dan niet in de omgeving van de personen die met een leidinggevende functie zijn belast is tewerkgesteld.

De nieuwelingen kunnen niet enkel gedurende de onthaalperiode maar eveneens na deze periode de in lid 4 voorziene aanvullende inlichtingen inwinnen, ten einde een zekere continuïteit in hun aanpassing te waarborgen.

#### Artikel 8

De in artikel 7 bedoelde inlichtingen worden aan de nieuwelingen geleidelijk verstrekt hetzij op het ogenblik van de aanwerving, hetzij tijdens de eerste dag, hetzij gedurende de ganse onthaalperiode.

De paritaire comités dienen de maatregelen ter toepassing van dit artikel te bepalen volgens de aan de verschillende bedrijfssectoren eigen modaliteiten, rekening houdend met de omvang van de onderneming.

### DEEL II - SUPPLETIEVE BEPALINGEN BETREFFENDE DE ONDERNEMINGEN DIE TEN MINSTE 20 WERKNEMERS TEWERKSTELLEN

#### 1. Draagwijdte

##### Artikel 9

Dit deel is van toepassing op de ondernemingen die ten minste 20 werknemers tewerkstellen en die niet gebonden zijn door een in paritair comité gesloten collectieve arbeidsovereenkomst waarin de toepassingsmodaliteiten van de artikelen 6, 7 en 8 van onderhavige overeenkomst zijn bepaald.

##### Commentaar

De bepalingen van dit deel zijn van toepassing op de ondernemingen die niet door een in paritair comité gesloten collectieve arbeidsovereenkomst zijn gebonden of waarvoor een op het niveau van de bedrijfstak door het bevoegde paritair comité gesloten collectieve arbeidsovereenkomst de toepassingsmodaliteiten

van voorgaande artikelen 6, 7 en 8 niet heeft bepaald.

Indien de in paritair comité gesloten collectieve arbeidsovereenkomst de toepassingsmodaliteiten van de artikelen 6, 7 en 8 slechts ten dele bepaalt, worden de toepassingsmodaliteiten van de artikelen waarvoor het paritair comité geen beslissing heeft getroffen door de bepalingen van dit deel omschreven.

## 2. Toepassingsmodaliteiten

### Artikel 10

Wanneer het bevoegde paritair comité geen beslissing heeft genomen conform artikel 6, begint de onthaalperiode op het ogenblik van de aanwerving en kan zij gedurende maximum één maand doorlopen, te rekenen vanaf de dag waarop de werknemer in dienst is getreden.

### Artikel 11

Gedurende de onthaalperiode ontvangen de nieuwelingen navolgende inlichtingen :

- 1) de regels die van toepassing zijn inzake bezoldiging, met name de berekeningswijze van het loon, de premies en de inhoudingen, de arbeidsduur en andere arbeidsvoorwaarden alsmede de van kracht zijnde bepalingen inzake sociale zekerheid, bovenwettelijke voordelen en sociale werken;
- 2) de getroffen maatregelen betreffende de arbeidsveiligheid en gezondheid evenals de maatregelen die werden genomen tot voorkoming van arbeidsongevallen en beroepsziekten;
- 3) de sociale diensten, de geneeskundige diensten, de personeelsdiensten en de opleidings- en vervolmakings-diensten die in de onderneming bestaan alsmede de regels in verband met de betrekkingen van deze diensten met het personeel;
- 4) de bedrijvigheid en de algemene structuur van de onderneming;
- 5) de rol van de werknemer binnen het kader van de bedrijvigheid van de onderneming, de kennis van de arbeidspost en van zijn omgeving alsmede de controle van de prestaties, de kwantiteit en de kwaliteit van zijn arbeid;
- 6) de maatregelen betreffende de toepassing van de wet op de uurkredieten;
- 7) de benaming van het paritair comité waarvan betrokkene afhangt, het bestaan van de ondernemingsraad, het comité voor veiligheid en gezondheid en de syndicale afvaardiging; de namen en de aanduiding van de arbeids-posten van de werknemersvertegenwoordigers in de voornoemde organen.

Deze inlichtingen worden verstrekt overeenkomstig de bepalingen van artikel 7, lid 3 van onderhavige overeenkomst.

Anderdeels ontvangen de nieuwe werknemers bij hun aanwerving, conform artikel 5 van de wet van 8 april 1965 tot instelling van de arbeidsreglementen, een afschrift van het arbeidsreglement van de onderneming; derhalve moeten de in dat reglement vermelde gegevens niet meer voorkomen in de schriftelijke inlichtingen.

De schriftelijke inlichtingen worden aangevuld met mondelinge verduidelijkingen met name betreffende de berekeningswijze en de samenstelling van het loon alsmede de inhoudingen op het loon.

### Artikel 12

De bij artikel 11 bedoelde inlichtingen worden aan de werknemer gedurende de onthaalperiode geleidelijk verstrekt.

- a) Op het ogenblik van de aanwerving, handelt de informatie over :
  - de voorwaarden inzake arbeid, bezoldiging, uurregeling en de wettelijke en c.a.o.-normen die deze materies regelen;
  - datum, uur en plaats waar betrokkene zich de eerste dag moeten aanmelden evenals de identiteit van de

persoon bij wie hij zich moet aanmelden;

- de naam van de persoon (of personen) die verantwoordelijk is (zijn) voor de coördinatie van de verschillende aspecten van het onthaal;
  - maatregelen met betrekking tot de bergplaats van de persoonlijke voorwerpen en vervoermiddelen;
  - de benaming van het paritair comité waaronder de onderneming ressorteert.
- b) Sommige inlichtingen moeten, in beginsel, verplicht de eerste dag worden verstrekt, ten einde betrokkene in staat te stellen de aanvangsmoeilijkheden van het beroepsleven te overwinnen. Deze inlichtingen omvatten met name :
- het programma van de eerste dag, met inbegrip van de schikkingen betreffende het onthaal;
  - de beschrijving van de arbeid die betrokkene tijdens de eerste dagen zal te verrichten hebben en de moeilijkheden die daarmee gewoonlijk gepaard gaan;
  - de maatregelen op het gebied van de veiligheid en de gezondheid tijdens de eerste werkdagen, met inbegrip van de verzorging in spoedgevallen en de trajecten binnen de onderneming;
  - desgevallend de bijzondere maatregelen voor de minder-validen, de gastarbeiders, de jeugdige werknemers en voor de werknemers die aan beroepsrisico's zijn blootgesteld.

De eerste dag omvat eveneens een bezoek aan de arbeidspost, aan de onmiddellijke omgeving en aan de functionele bindingen ervan alsmede een voorstelling aan en een contact met de onmiddellijke oversten, de werkmakers en met een werknemersafgevaardigde per in de schoot van de onderneming vertegenwoordigde werknemersorganisatie. Indien het jeugdige werknemers betreft, wordt daarbij, per werknemersorganisatie, een afgevaardigde die de jeugdigen vertegenwoordigt betrokken.

- c) In de loop van de eerste maand van de indiensttreding worden overeenkomstig voorgaand artikel 11 andere inlichtingen verstrekt. Bovendien zal een geleid bezoek aan de onderneming worden georganiseerd waar zulks praktisch mogelijk is; in dat geval wordt de syndicale afvaardiging verwittigd en kan zij zich laten vertegenwoordigen bij dat geleid bezoek.

#### Commentaar

Het geleid bezoek aan de onderneming zal in alle ondernemingen worden georganiseerd met uitzondering van de ondernemingen waar de structuur en de organisatie zulks niet toelaten.

### DEEL III - SUPPLETIEVE BEPALINGEN BETREFFENDE DE ONDERNEMINGEN DIE MINDER DAN 20 WERKNEMERS TEWERKSTELLEN

#### Artikel 13

Dit deel is van toepassing op de ondernemingen die minder dan 20 werknemers tewerkstellen en die niet gebonden zijn door een in paritair comité gesloten collectieve arbeidsovereenkomst waarin de toepassingsmodaliteiten van de artikelen 6, 7 en 8 van onderhavige overeenkomst zijn bepaald.

#### Commentaar

De bepalingen van dit deel zijn van toepassing op de ondernemingen die niet door een in paritair comité gesloten collectieve arbeidsovereenkomst zijn gebonden of waarvoor een op het niveau van de bedrijfstak door het bevoegde paritair comité gesloten collectieve arbeidsovereenkomst de toepassingsmodaliteiten van voorgaande artikelen 6, 7 en 8 niet heeft bepaald.

Indien de in paritair comité gesloten collectieve arbeidsovereenkomst de toepassingsmodaliteiten van de artikelen 6, 7 en 8 slechts ten dele bepaalt, worden de toepassingsmodaliteiten van de artikelen waarvoor het paritair comité geen beslissing heeft getroffen door de bepalingen van dit deel omschreven.



#### Artikel 14

Op het ogenblik van de aanwerving, ontvangt de werknemer een afschrift van het arbeidsreglement, aangevuld met navolgende inlichtingen :

- de regels die van toepassing zijn inzake bezoldiging met name de berekeningswijze van het loon, de premies en de inhoudingen, de arbeidsduur en andere arbeidsvoorwaarden alsmede de van kracht zijnde bepalingen inzake de sociale zekerheid, de eventuele bovenwettelijke voordelen en de sociale werken;
- de getroffen maatregelen betreffende de arbeidsveiligheid en -gezondheid evenals de maatregelen die werden genomen tot voorkoming van arbeidsongevallen en beroepsziekten;
- de rol van de werknemer binnen het kader van de activiteiten van de onderneming;
- de maatregelen betreffende de toepassing van de wet op de uurkredieten;
- de benaming van het paritair comité waaronder de onderneming ressorteert.

Deze inlichtingen worden verstrekt conform de bepalingen van artikel 7, lid 3 van onderhavige overeenkomst.

#### Artikel 15

De eerste dag van zijn indiensttreding, ontvangt de werknemer een geschreven document, ondertekend door de werkgever, met navolgende inlichtingen :

1. het bedrag van zijn loon;
2. de beschrijving van de arbeid die hij zal te verrichten hebben;
3. de maatregelen inzake veiligheid en gezondheid die in de onderneming bestaan;
4. de specifieke maatregelen voor de werknemer die aan beroepsrisico's zijn blootgesteld.

#### DUUR, HERZIENING EN OPZEGGING

#### Artikel 16

Deze overeenkomst wordt voor onbepaalde duur gesloten en wordt van kracht op 1 september 1975.

Zij zal op verzoek van de meest gereede ondertekenende partij kunnen worden herzien of opgezegd, met een opzeggingstermijn van zes maanden.

De organisatie die het initiatief tot herziening of opzegging neemt, moet de redenen aangeven en amendementsvoorstellen indienen; de andere organisaties gaan de verbintenis aan deze, binnen de termijn van één maand na de ontvangst ervan, in de Nationale Arbeidsraad te bespreken.

x x x

Gelet op artikel 28 van de wet van 5 december 1968 betreffende de collectieve arbeidsovereenkomsten en de paritaire comités, verzoekt de Nationale Arbeidsraad dat deze overeenkomst door de Koning algemeen verbindend zou worden verklaard.

Gedaan te Brussel, op zesentwintig juni negentienhonderd vijfenzeventig.

-----

## BIJLAGE 5: de enquête



### Onderzoek onthaal van nieuwe medewerkers

Beste collega's

In het teken van mijn eindwerk onderzoek ik de impact van het onthaal op nieuwe medewerkers. Ik wil graag weten hoe jij de eerste dag(en) ervaren hebt als nieuwe medewerker bij het bedrijf Lambrechts. In hoeverre was je tevreden en welke aspecten waren goed of minder. Voor onze dienst betekent deze enquête een praktische meerwaarde, om naar de toekomst nieuwe werknemers beter te kunnen begeleiden of het onthaalbeleid aan te passen waar nodig.

Alle medewerkers die sinds januari 2013 in dienst zijn, vraag ik deel te nemen aan dit onderzoek, zodat ik een duidelijk beeld kan schetsen voor het bedrijf Lambrechts. Het invullen van deze korte bevraging neemt slechts 2 minuten in beslag. Alle resultaten worden anoniem behandeld en verwerkt door mezelf. Mag ik rekenen op je deelname?

Alvast bedankt!

Cindy Machiels  
HR stagiaire  
Hogeschool PXL

Gelieve het juiste antwoord te omcirkelen, je hebt de keuze tussen: OV (onvoldoende), BV (bijna voldoende), G (goed) en ZG (zeer goed).

**\*Vereist**

**Tot welk geslacht behoor je? \***

**Tot welke leeftijdscategorie behoor je? \***

20 tot en met 30   31 tot en met 40   41 tot en met 50   51 tot en met 60

Leeftijd           

**Vooraf \***

In welke mate ben je tevreden over?

	OV	BV	G	ZG
De eerste indruk van het bedrijf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het sollicitatiegesprek/ de procedure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De uitleg van het contractvoorstel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie over de praktische zaken bij je opstart (datum, plaats, bij wie en hoe laat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Onthaal personeelsdienst \***

In welke mate ben je tevreden over?

	OV	BV	G	ZG
Het welkom gevoel bij de personeelsdienst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De algemene verkregen informatie zoals uurroosters, werktijden en algemene afspraken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De verkregen informatie in verband met de vakantieregeling en wettelijk feestdagen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De verkregen informatie over de onthaalbrochure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De verkregen informatie over de CRH gedragscode	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De respons op de zelf gestelde vragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De rondleiding op het hoofdkantoor/ het distributiecentrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De praktische voorbereidingen (persoonlijke badge, account, werkkleding, enz.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Onthaal eigen dienst \***

In welke mate ben je tevreden over?

	OV	BV	G	ZG
Het welkom gevoel op je eigen dienst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je inwerk-/opleidingstraject	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De ontvangst door je collega's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De rondleiding op je eigen dienst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De tijd die je kreeg om je in te werken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De ondersteuning van je collega's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De praktische voorbereidingen (bureau, computer, telefoon, enz.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Verder verloop van de onthaalperiode \***

In welke mate ben je tevreden over?

	OV	BV	G	ZG
--	----	----	---	----

	OV	BV	G	ZG
De opvolging van de eerste werkweken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bereikbaarheid van de personeelsdienst voor vragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Georganiseerde opleidingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Eindbeoordeling \***

In welke mate ben je tevreden over?

	OV	BV	G	ZG
De algemene tevredenheid over de onthaalprocedure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Miste je relevante informatie in onze onthaalbrochure?**

Zo ja, vul hier onder in.

◀
▶

**Welke aanbevelingen heb je voor een beter onthaal?**

◀
▶

**Wat heb je gemist tijdens jouw eerste dagen?**

◀
▶

Verzenden

## Enquête accueil de nouveaux collaborateurs

Chers collègues

Dans le cadre de mon travail de fin d'études j'examine l'impact de l'accueil sur les nouveaux collaborateurs. J'aimerais savoir comment vous avez vécu ce(s) premier(s) jour(s) comme nouveau collaborateur au sein de l'entreprise Lambrechts. A quel point vous étiez satisfait et quels étaient les aspects bons ou moins bons. Cette enquête apportera une plus-value pratique à notre service aux fins de pouvoir mieux guider les nouveaux collaborateurs dans l'avenir ou d'adapter éventuellement notre gestion d'accueil. Je demande à tous les collaborateurs entrés en service depuis janvier 2013 de participer à cette enquête pour que je puisse dessiner un image clair pour l'entreprise Lambrechts. Compléter cette enquête ne demandera que 2 minutes. Tous les résultats seront traités de manière anonyme et par moi-même. Puis-je compter sur votre participation ?

D'avance merci !

Cindy Machiels  
Stagiaire ressources humaines  
Ecole supérieure PXL

Veuillez cocher la bonne réponse. Vous pouvez choisir parmi : NS (non suffisant), QS (quasi suffisant), B (bon) et TB (très bon).

**\*Obligatoire**

**Quel est votre sexe ? \***

**Quelle est votre âge ? \***

Age	entre 20 et 30	entre 31 et 40	entre 41 et 50	entre 51 et 60
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Au préalable \***

A quel point vous êtes satisfait de?

	NS	QS	B	TB
La première impression de l'entreprise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'entretien d'embauche / la procédure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les explications en matière de la proposition de contrat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations pratiques d'embauche (date, lieu, chez qui et à quelle heure)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Accueil du service du personnel \***

A quel point vous êtes satisfait de?

	NS	QS	B	TB
L'accueil au service du personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations générales telles que les horaires, les temps de travail et les accords généraux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations en matière du règlement des congés et les jours fériés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations relatives à la brochure d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations sur le code de conduite CRH	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La réponse aux questions que vous avez posées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La visite au siège / au centre de distribution	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les préparations pratiques (badge personnel, account, vêtements de travail, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**L'accueil dans votre service \***

A quel point vous êtes satisfait de?

	NS	QS	B	TB
L'accueil dans votre service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre trajet de rodage/formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'accueil de vos collègues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La visite de votre service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le temps que vous avez reçu pour vous mettre au courant du travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le soutien de vos collègues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les préparations pratiques (bureau, ordinateur, téléphone, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**La suite de la période d'accueil \***

A quel point vous êtes satisfait de ?

	NS	QS	B	TB
Le suivi des	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	NS	QS	B	TB
premières semaines de travail				
L'accessibilité du service de personnel pour poser des questions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les visites organisées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Appréciation finale \***

A quel point vous êtes satisfait de ?

	NS	QS	B	TB
La satisfaction générale en matière de la procédure d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Il vous manque d'informations importantes dans notre brochure d'accueil?**

Si oui, complétez la case.

**Vous avez des recommandations à suggérer pour améliorer l'accueil ?**

**Qu'est-ce que vous avez manqué pendant vos premiers jours?**

Verzenden

## **BIJLAGE 6: uitslagen van de enquête**

### **Tot welk geslacht behoor je?**

mannelijk **20** 69%

vrouwelijk **9** 31%

### **Leeftijd [Tot welke leeftijdscategorie behoor je?]**

20 tot en met 30 **10** 34%

41 tot en met 50 **9** 31%

31 tot en met 40 **7** 24%

51 tot en met 60 **3** 10%

### **De eerste indruk van het bedrijf [Vooraf]**

OV **0** 0%

BV **1** 3%

G **18** 62%

ZG **10** 34%

### **Het sollicitatiegesprek/ de procedure [Vooraf]**

OV **0** 0%

BV **0** 0%

G **20** 69%

ZG **9** 31%

### **De uitleg van het contractvoorstel [Vooraf]**

OV **1** 3%

BV **1** 3%

G **19** 66%

ZG **8** 28%

### **De informatie over de praktische zaken bij je opstart (datum, plaats, bij wie en hoe laat) [Vooraf]**

OV **1** 3%

BV **2** 7%

G **13** 45%

ZG **13** 45%

### **Het welkom gevoel bij de personeelsdienst [Onthaal personeelsdienst]**

OV **0** 0%

BV **1** 3%

G **16** 55%

ZG **12** 41%

### **De algemene verkregen informatie zoals uurroosters, werktijden en algemene afspraken [Onthaal personeelsdienst]**

OV **0** 0%

BV **5** 17%

G **15** 52%

ZG **9** 31%



**De verkregen informatie in verband met de vakantieregeling en wettelijk feestdagen  
[Onthaal personeelsdienst]**

OV	0	0%
BV	6	21%
G	17	59%
ZG	6	21%

**De verkregen informatie over de onthaalbrochure [Onthaal personeelsdienst]**

OV	1	3%
BV	4	14%
G	20	69%
ZG	4	14%

**De verkregen informatie over de CRH gedragscode [Onthaal personeelsdienst]**

OV	1	3%
BV	4	14%
G	20	69%
ZG	4	14%

**De respons op de zelf gestelde vragen [Onthaal personeelsdienst]**

OV	1	3%
BV	1	3%
G	17	59%
ZG	10	34%

**De rondleiding op het hoofdkantoor/ het distributiecentrum [Onthaal personeelsdienst]**

OV	2	7%
BV	3	10%
G	15	52%
ZG	9	31%

**De praktische voorbereidingen (persoonlijke badge, account, werkkleding, enz.)  
[Onthaal personeelsdienst]**

OV	0	0%
BV	5	17%
G	16	55%
ZG	8	28%

**Het welkom gevoel op je eigen dienst [Onthaal eigen dienst]**

OV	0	0%
BV	3	10%
G	10	34%
ZG	16	55%

**Je inwerk-/opleidingstraject [Onthaal eigen dienst]**

OV	1	3%
BV	4	14%
G	15	52%
ZG	9	31%

**De ontvangst door je collega's [Onthaal eigen dienst]**

OV	0	0%
BV	2	7%
G	10	34%
ZG	17	59%

**De rondleiding op je eigen dienst [Onthaal eigen dienst]**

OV	0	0%
BV	2	7%
G	14	48%
ZG	13	45%

**De tijd die je kreeg om je in te werken [Onthaal eigen dienst]**

OV	0	0%
BV	5	17%
G	10	34%
ZG	14	48%

**De ondersteuning van je collega's [Onthaal eigen dienst]**

OV	0	0%
BV	2	7%
G	10	34%
ZG	17	59%

**De praktische voorbereidingen (bureau, computer, telefoon, enz.) [Onthaal eigen dienst]**

OV	1	3%
BV	4	14%
G	17	59%
ZG	7	24%

**De opvolging van de eerste werkweken [Verder verloop van de onthaalperiode]**

OV	1	3%
BV	3	10%
G	19	66%
ZG	6	21%

**De bereikbaarheid van de personeelsdienst voor vragen [Verder verloop van de onthaalperiode]**

OV	0	0%
BV	3	10%
G	17	59%
ZG	9	31%

### Georganiseerde opleidingen [Verder verloop van de onthaalperiode]

OV	0	0%
BV	5	17%
G	20	69%
ZG	4	14%

### De algemene tevredenheid over de onthaalprocedure [Eindbeoordeling]

OV	0	0%
BV	2	7%
G	20	69%
ZG	7	24%

ANTWOORDEN OPEN VRAGEN
<b>Miste je relevante informatie in onze onthaalbrochure?</b>
Onthaalbrochure wel kort uitgelegd gekregen, maar de versie was niet up-to-date en tot op heden heb ik mijn eigen copy nog niet ontvangen. goed inwerk traject /handleidingen
<b>Welke aanbevelingen heb je voor een beter onthaal?</b>
Voor mensen met ervaring is het niet nodig om nog een volledige week in het magazijn mee te draaien voor de "materiaalkennis". Eventueel wel nuttig om de gang van zaken een beetje te leren. Ik heb geen aanbevelingen ( kom weinig in contact met het onthaal...) Duidelijke leertraject uitzetten voor iedere nieuwe starter, AS400 opleiding nodig, procedure voor onthaal nieuwe werknemer ook duidelijk maken aan afdeling waarin de nieuwe collega terechtkomt. 3x op sollicitatiegesprek is net iets te veel doordat er 2x van naar Genk moest gereden worden dat vrij ver is van mijn woonplaats. Ook de opleidingen gaan steeds in Genk door.
<b>Wat heb je gemist tijdens jouw eerste dagen?</b>
Degelijke opleiding om met het systeem te werken. Duurde vrij lang vooraleer de opleiding van AS400 er kwam. Zou in principe op de eerste dag al kunnen gebeuren. School en vrijheid (: - 2 woorden uitleg over de werking van de telefooncentrale Samengevat in 1 woord: structuur. Structuur in de manier van werken binnen de afdeling en met afdelingen daarbuiten, gebrek aan procedures. Structuur in de opbouw van de L drive. Structuur in AS400. Het ontbreken van de structuur is allicht te wijten aan de veranderingen die Lambrechts doorgemaakt heeft de voorbije jaren (overname CRH, personeelsverloop). Er moet hierin een inhaalbeweging gemaakt worden. de kennis van AS 400 Alles is PERFECT verlopen. Iets meer begeleiding bij problemen Constante, persoonlijke begeleiding tijdens de eerste dagen zou zeer nuttig geweest zijn. Une visite du DC, avec explications sur la préparation des commandes (picking), des livraisons, etc...

## **BIJLAGE 7: Zelf opgestelde checklist voor de personeelsdienst van Lambrechts nv**

### **Checklist onthaal van een nieuwe medewerker bij Lambrechts nv.**

Naam medewerker: .....

Functie:.....

Afdeling: .....

Datum en uur opstart: .....

Naam directe leidinggevende: .....

Opmerking:.....

<b>Voor de eerste werkdag.</b>		
<b>Info toelichten, documentatie bezorgen, te doen</b>	<b>Door wie?</b>	<b>Check!</b>
Uitleg arbeidsvoorwaarden en extralegale voordelen	Ilse	<input type="checkbox"/>
Toelichten van 1e werkdag ( datum, uur, bij wie aanmelden)	Ilse	<input type="checkbox"/>
Alle medewerkers via mail verwittigen van de aanwerving	Ilse	<input type="checkbox"/>
Indien nodig naamkaartjes bestellen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Top desk doen voor I.T.	Lieve	<input type="checkbox"/>
...		<input type="checkbox"/>

<b>Tijdens de eerste werkdag.</b>		
<b>Info toelichten, documentatie bezorgen, te doen</b>	<b>Door wie?</b>	<b>Check!</b>
Notitieschriftje overhandigen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Inlichtingen fiche werknemer laten invullen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Kopie identiteitskaart maken	Lieve	<input type="checkbox"/>
Uitleg groeps- en hospitalisatie verzekering geven	Lieve	<input type="checkbox"/>
Documenten groeps- en hospitalisatie verzekering overhandigen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Uitleg wettelijke feestdagen en vakantieregeling	Lieve	<input type="checkbox"/>
Documenten wettelijke feestdagen en vakantieregeling overhandigen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Document aanvraag drie dagen onbetaald verlof overhandigen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Functieomschrijvingen laten ondertekenen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Telefoonlijsten overhandigen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Personeelsbadge overhandigen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Vast / voorlopige uurrooster meedelen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Korte uitleg telefoon opnemen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Onthaalmap overhandigen	Ilse	<input type="checkbox"/>
Onthaalbrochure toelichten	Ilse	<input type="checkbox"/>
Indien nodig: car policy toelichten	Ilse	<input type="checkbox"/>
Indien nodig: tablet policy toelichten	Ilse	<input type="checkbox"/>

Indien nodig: internet policy toelichten	Ilse	<input type="checkbox"/>
CRH gedragscode overhandigen (en kort toelichten)	Ilse	<input type="checkbox"/>
Rondleiding hoofdkantoor	Ilse	<input type="checkbox"/>
Rondleiding Distributiecentrum	Ilse	<input type="checkbox"/>
Foto maken voor het personeelsbestand	Ilse	<input type="checkbox"/>
Indien nodig de directe leidinggevende melden dat de medewerker onderweg is.	Ilse	<input type="checkbox"/>
Indien nodig korte uitleg computer gebruik	Inge	<input type="checkbox"/>
Opleiding AS400	Inge	<input type="checkbox"/>
Uitleg L- schijf	Inge	<input type="checkbox"/>
Successfactors/ CRH gedragscodetraining voltooien	Inge	<input type="checkbox"/>
indien afwezigheid van medewerkster opleidingen <b>afspraken vastleggen!</b>	Inge	<input type="checkbox"/>
Ontvangst op de dienst/ filiaal	Directe leidinggevende	<input type="checkbox"/>
Duidelijke uitleg over de functie en verwachtingen	Directe leidinggevende	<input type="checkbox"/>
Voorstellen aan de collega's	Directe leidinggevende	<input type="checkbox"/>
Rondleiding geven	Directe leidinggevende	<input type="checkbox"/>
Voorstellen aan de meter of peter	Directe leidinggevende	<input type="checkbox"/>
Uitleg bieden over de dienst/ filiaal/ afdeling	Directe leidinggevende	<input type="checkbox"/>
Indien van toepassing: document aanvraag werkklodij laten invullen	Directe leidinggevende	<input type="checkbox"/>
...		<input type="checkbox"/>

<b>Indien van toepassing:</b>		
<b>Info toelichten, documentatie bezorgen, te doen</b>	<b>Door wie?</b>	<b>Check!</b>
Gsm overhandigen en document laten ondertekenen	Kurt	<input type="checkbox"/>
Internet- en telefoon abonnement toelichten	Kurt	<input type="checkbox"/>
Aansluitingsdocumenten internet en telefoon invullen	Kurt	<input type="checkbox"/>
Tablet overhandigen en document laten ondertekenen	Kurt	<input type="checkbox"/>
Laptop overhandigen en document laten ondertekenen	Kurt	<input type="checkbox"/>
Auto met 2 paar sleutels overhandigen en document laten tekenen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Boorddocumentatie overhandigen en toelichten	Lieve	<input type="checkbox"/>
Tankkaart en code overhandigen	Lieve	<input type="checkbox"/>
Naamkaartjes bezorgen	Lieve	<input type="checkbox"/>
...		<input type="checkbox"/>



## Samenvatting

Aan de hand van het eindwerk ben ik nagaan of het onthaal van een nieuwe medewerker impact heeft. Ik heb stage gelopen op de personeelsdienst van het sanitair bedrijf Lambrechts nv. Dit bedrijf behoort tot de top vijf van de verwarmings- en sanitair sector in België. Deze organisatie voorziet meer dan 200 banen verspreid over heel België. Door de veranderingen in de in- en uitstroom binnen het bedrijf, beginnen er regelmatig nieuwe medewerkers. 'Het onthaal' is een grote en belangrijke stap bij het begin van een nieuwe job. Dit is een nieuwe uitdaging in iemand zijn leven en hier dient voldoende aandacht aan besteedt te worden.

Zelf heb ik meerdere keren als jobstudent het onthaal binnen verschillende organisaties meegemaakt, hierdoor zie ik het belang van een goed onthaal dan ook in. Ik heb voor het sanitair bedrijf onderzocht wat het onthaal precies inhoudt en aan de hand van een enquête onderzocht of de medewerkers tevreden zijn over het huidige onthaal. Door de jaren heen is het onthaal positief ontwikkeld, maar bij aanvang van mijn stageperiode was er geen zekerheid of de werknemers impact ondervonden van het onthaal. Door het onthaal te onderzoeken geef ik Lambrechts nv een duidelijk zicht over de huidige onthaal situatie.

Het onthaal van een nieuwe medewerker is vastgelegd in de wet. Via C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975 en Koninklijk Besluit van 25 april 2007 wordt de werkgever verplicht om een nieuw iemand op een correcte en aangename manier te ontvangen. Het Koninklijk Besluit benadrukt vooral het belang van het welzijn bij de uitvoering van het werk. Dit wil zeggen dat tijdens het onthaal alle inlichtingen en instructies over het welzijn op het werk aan de nieuwkomer gegeven moeten worden. Tevens wordt het belang om een ervaren medewerker aan te stellen benadrukt, om de nodige begeleiding en ondersteuning te bieden. De C.A.O. daarentegen benadrukt meer het belang van het vertrouwd geraken met: de nieuwe werkomgeving, de sociale realiteit, de algemene werking en de werkvoorwaarden.

De werkgever zelf of een aangeduide persoon staat in voor de onthaal procedure. Het onthaal wilt zeggen dat er een nieuwe medewerker ontvangen gaat worden. Dit onthaal moet voorbereid worden en op een positieve en aangename manier verlopen. De meeste personen hebben op de eerste werkdag diverse vragen en weten niet waaraan ze zich kunnen verwachten. Een goed onthaal is daarom van groot belang; alle voorbereidingen moeten getroffen zijn, alle administratie moet geregeld worden, er moet een welkomgevoel zijn, alle betrokkenen moeten op de hoogte gesteld worden, alle nodige informatie moet overhandigd worden, enz.

Het onthaal van een nieuwe medewerker heeft meerdere doelen. Een positieve ontvangst waarbij iemand zich welkom voelt zorgt voor een eerste positieve algemene indruk. Tijdens het onthaal moeten alle vragen en onduidelijkheden toegelicht worden. De medewerker krijgt hierdoor de kans om op een toffe manier informatie te vergaren, zich in te burgen, te socialiseren en zijn functie te leren. Het onthaal heeft ook betrekking op het imago van het bedrijf. Wanneer een nieuwe medewerker begint aan een nieuwe uitdaging, wordt er achteraf altijd gepraat over zijn eerste ervaringen binnen het bedrijf met de mensen rondom hen. Of het onthaal nu positief of negatief is maakt niet uit, er wordt verteld over de eerste werkdag en dit verhaal bereikt heel veel mensen. Het bedrijfsimago kan geprezen worden, maar ook beschadigd. Wanneer toekomstige

kandidaat sollicitanten over een negatief onthaal horen, is de kans groot dat zij beslissen om niet te solliciteren. Bij een negatief onthaal ontstaat er ook minder snel loyaliteit tussen de werknemer en de werkgever. Een andere interessantere jobaanbieding kan er dan voor zorgen dat de persoon niet lang voor de huidige werkgever blijft werken. Een degelijk onthaal is dus van groot belang. Tijdens het onthaal heeft de werkgever ook de ultieme kans, om de medewerker om te vormen naar de in hun ogen ideale werknemer voor de desbetreffende functie. Hierdoor is de kans op geëngageerde werknemers hoger en ontstaan er minder snel strubbelingen. Ook de motivatie en betrokkenheid komen ten goede door een goed onthaal.

Binnen het onthaal spelen het introductie-en socialisatieproces een grote rol. De introductie staat voor de kennismaking met heel de organisatie, de eigen afdeling en de functie. De persoon leert bijvoorbeeld de geschiedenis, de structuren van het bedrijf, zijn eigen opdrachten, ... kennen. Tijdens deze periode kan de medewerker steeds terugvallen op zijn verantwoordelijke, de collega's en eventuele ondergeschikten. Het gedrag van deze personen heeft de functie van voorbeeldrol voor de nieuweling. Tijdens de introductie is het aanstellen van een peter soms de ideale oplossing om voldoende ondersteuning en begeleiding te bieden. Een peter of meter is een meestal een seniorwerknemer die de nieuweling begeleidt en ondersteunt. Twee handige tools bij de introductie zijn de checklist en het opstellen van een introductieprogramma. De checklist is een hulpmiddel dat een opsomming geeft van datgene wat er niet vergeten mag worden tijdens het onthaal. Bij het introductieprogramma wordt nagedacht over de manier hoe de algemene informatie overhandigd en uitgelegd dient te worden. Hierbij wordt er rekening gehouden met drie verschillende tijdstippen. Namelijk wat moet er geregeld en gegeven worden voor de indiensttreding, op de dag zelf en tijdens de inwerkperiode.

Het socialisatieproces focust zich meer op het gevoel van de medewerker. Binnen dit proces ondergaat de nieuweling drie fases. Tijdens de voorbereidende fase ontvangt de medewerker door de wervings-en selectieprocedure alle nodige informatie in verband met de functie. Tevens wordt de medewerker op de hoogte gesteld in verband met de praktische informatie voor de eerste werkdag. De accommodatiefase begint op de eerste werkdag. De persoon ontvangt een ruime hoeveelheid informatie en komt op dat ogenblik voor de eerste keer in aanraking met de normen, waarden en gedragingen binnen de organisatie. Daarnaast is er de adaptiefase, de persoon voelt zich een volwaardig lid van de groep. Binnen deze fase schuift de persoon langzaam naar een emotionele-betrokkenheidsfase. De medewerker voelt zich goed binnen het bedrijf en heeft een emotionele band en betrokkenheid ontwikkelt. Door de bekwame en centrale rol, is de medewerker vanaf dat ogenblik instaat om nieuwe taken op zich te nemen.

Het onthaal van een medewerker is heel belangrijk binnen een bedrijf. Door mijn onderzoek heb ik verschillende resultaten gekregen. De diverse deelpopulatie die deelnam aan het onderzoek is heel positief over het algemeen onthaal binnen Lambrechts nv, namelijk 93% is positief. De norm van 8,5 op 10 is niet op alle vragen behaald, maar voor in de toekomst is dit zeker haalbaar. Enkele pluspunten die voortkwamen uit het onderzoek zijn: de voorprocedure, de rondleidingen, de ontvangst door de personeelsdienst en collega's, de respons op de vragen en onduidelijkheden, de bereikbaarheid van de personeelsdienst. Enkele mindere punten binnen het onthaal waren: de praktische voorbereidingen, de uitleg over de verkregen informatie, het inwerktraject, het niet ontvangen van de onthaalbrochure en de georganiseerde



opleidingen. Algemeen heeft het onthaal binnen het sanitair bedrijf goed gescoord. De meeste mensen zijn tevreden, er zijn elke werkpunten voor de toekomst maar deze zijn realistisch.

Nuttige aanbevelingen zijn onder andere: het gebruik van een checklist om niets over het hoofd te zien, een uitnodiging in verband met de praktische informatie voor de eerste werkdag, de onthaalbrochure terug up to date uitdelen en wanneer een rondleiding wegens omstandigheden niet kan doorgaan op de eerste werkdag dit direct vastleggen voor een andere dag.

Als conclusie stel ik vast dat er belang gehecht moet worden aan een correct en vlot onthaal. Dit is een heel belangrijk aspect bij het begin van een nieuwe job. Dit is niet alleen relevant voor de werknemer, maar ook voor de werkgever. Lambrechts nv heeft een goede onthaal procedure, waaraan nog enkele zaken verbeterd kunnen worden.