



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Personeelswerk**

Onthaal van nieuwe bedienden binnen Kumpen NV

Door Martens Pieter

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(Maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2015-2016**



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Personeelswerk**

Onthaal van nieuwe bedienden binnen Kumpen NV

Door Martens Pieter

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(Maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2015-2016**

Woord vooraf

Deze bachelorproef is een hoogtepunt en mooi sluitstuk van mijn driejarige opleiding. Het heeft veel tijd en energie in beslag genomen, maar ik denk dat ik er best fier op kan zijn. Bij de uitwerking hebben verschillende mensen mij met raad en daad bijgestaan. Ik wil naar hen toe dan ook een woordje van dank uiten.

Als eerste wil ik mijn stageplaats, Kumpen nv, bedanken. Zij hebben mij de kans gegeven om in dit bedrijf mijn stage te lopen en nieuwe ervaringen op te doen. Daarnaast wil ik ook alle respondenten bedanken voor hun bereidwillige medewerking aan de enquête. Zonder hen was dit eindwerk niet tot stand gekomen.

Speciale dank gaat ook naar mijn stagebegeleider, Suzie Maes, voor haar talloze aanwijzingen en constructieve commentaar. Bij haar kon ik steeds terecht met vragen en problemen. Haar deskundige kennis was van onschatbare waarde. Zonder haar was dit eindwerk niet geworden wat het nu is.

Ook mijn eindwerkbegeleider, mevrouw Daglinckx, wil ik bedanken voor het geven van feedback en het steeds klaarstaan met raad en daad. De feedback stuurde ze mij steeds zo snel mogelijk zodat ik goed kon doorwerken aan mijn eindwerk.

Zonder mijn ouders zou ik nooit geraakt zijn waar ik nu ben. Ik wil hen daarom bedanken voor het vertrouwen dat ze in me hadden en de onvoorwaardelijke steun die ik van hen kreeg.

Daarnaast wil ik ook mijn vriendin en familie bedanken voor de nodige ondersteuning en liefde die ze me hebben gegeven.

Als laatste een bedankje naar de toffe collega's, bij hen kon ik altijd terecht voor vragen en suggesties. Ik ben hen dankbaar voor het mede mogelijk maken van een zeer toffe en leerrijke stageperiode.

Aan iedereen nogmaals mijn dank.

Pieter Martens

Abstract

Binnen deze bachelorproef wordt het onthaal van nieuwe bedienden binnen Kumpen en de onthaalmap voor bedienden geanalyseerd en besproken. Via een kwantitatief onderzoek zijn deze onderzoeksvragen onderzocht. Aan de hand van een enquête met gesloten vragen zijn de respondenten ondervraagd geweest over het onthaal en het witboek (onthaalmap) binnen Kumpen. Uit de verworven antwoorden is gebleken dat het onthaal en het witboek positief zijn maar er toch verbeterpunten zijn. De voornaamste aanbeveling voor het onthaal is om een andere formule te hanteren in verband met de rondleiding door het hoofdgebouw. Een aanbeveling voor het witboek is om een checklist te gebruiken waarbij men kan afvinken welke documenten al in orde zijn en welk nog niet.

Inhoudsopgave

Woord vooraf

Abstract

Inhoudsopgave

Lijst met afkortingen/tabellen/figuren

<i>Inleiding</i>	8
1. Probleemstelling en onderzoeksvragen	10
1.1 Beschrijving onderzoeksvragen	10
1.2 Maatschappelijke relevantie	10
2. Bespreking stageplaats	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Historiek	11
2.2.1 Omzetcijfers	12
2.3 Missie	12
2.4 Waarden	13
2.5 Doelstellingen personeelsdienst	13
2.6 Doelgroep	15
2.7 Werkingsprincipes	15
2.7.1 Algemene werking	15
2.7.1.1 Afdelingen	15
2.7.1.2 Tewerkstelling	15
2.7.2 Werking personeelsdienst	16
2.7.2.1 Takenpakket Personeelsmedewerker	17
2.7.2.2 Takenpakket Personeelsdirecteur	18
Besluit	19
3. Theoretisch kader	20
3.1 Inleiding	20
3.1 Het Juridisch aspect	20
3.1.1 Art. 20 van de wet op de arbeidsovereenkomsten van 3 juli 1978	20
3.1.2 Het koninklijk besluit van 25 april 2007	20
3.1.3 C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975	21

3.1.3.1	Ondernemingen die ten minste 20 medewerkers tewerkstellen	22
3.1.3.2	Onderneming die minder dan 20 werknemers tewerkstelt.....	24
3.1.3.3	De overlegorganen	24
3.2	Het onthaal	24
3.2.1	Begripsomschrijving	24
3.2.2	Het introductieproces.....	25
3.2.2.1	De introductie.....	26
3.2.2.2	Introductieprogramma.....	27
3.2.2.3	Uitvoeren van het introductieprogramma	27
3.2.3	Socialisatie	28
3.2.3.1	De voorbereidende fase.....	29
3.2.3.2	De accommodatiefase	29
3.2.3.3	De adaptatiefase.....	30
3.2.4	Het doel van het onthaal.....	31
3.2.5	De rol van de HR-afdeling bij het onthaal.....	32
3.2.6	Onthaal bij Kumpen	32
3.2.6.1	Onthaalbeleid.....	32
3.2.6.2	Witboek (onthaalmap) bij Kumpen	34
	Besluit.....	38
4.	Praktijkgedeelte	39
	Inleiding.....	39
4.1	Onderzoeksmethode	39
4.2	Dataverzameling en Resultaten.....	41
4.2.1	Respondenten	41
4.2.1.1	Geslacht	41
4.2.1.2	Leeftijd.....	41
4.2.1.3	Jaar van aanwerving binnen Kumpen nv	42
4.2.1.4	Functie.....	43
4.2.2	Receptie	44
4.2.2.1	De receptioniste heeft mij warm en vriendelijk onthaald.....	45

4.2.3	Introductie binnen Kumpen.....	45
4.2.3.1	De personeelsdienst was voorbereid op mijn komst.....	45
4.2.3.2	De personeelsdienst deed mij meteen welkom voelen.....	46
4.2.3.3	De rondleiding op het hoofdkantoor is nuttig.....	47
4.2.3.4	Als ik vragen had kreeg ik duidelijke antwoorden.....	48
4.2.3.5	Mijn nieuwe collega's hebben mij warm onthaald.....	49
4.2.3.6	Mijn werkverantwoordelijke heeft mij vriendelijk en behulpzaam ontvangen.....	50
4.2.3.7	Mijn collega's waren voorbereid op mijn komst.....	51
4.2.3.8	De personeelsdienst is altijd beschikbaar indien ik bijkomende vragen heb.....	52
4.2.4	Kwaliteit, Veiligheid en Milieu (KVM) binnen Kumpen.....	53
4.2.4.1	De kennismaking met de preventiedienst was nuttig.....	53
4.2.4.2	De veiligheidsintroductie was voldoende uitgebreid.....	54
4.2.4.3	Alle informatie over de veiligheid binnen Kumpen was duidelijk.....	55
4.2.4.4	De veiligheidsbrochure bevat voldoende informatie.....	56
4.2.4.5	Ik weet bij wie ik terecht kan voor extra informatie over KVM.....	57
4.2.5	IT-dienst.....	58
4.2.5.1	De IT-dienst was voorbereid op mijn komst.....	58
4.2.5.2	Ik heb voldoende uitleg gekregen in verband met de Portal, paswoorden,.....	59
4.2.5.3	Mijn laptop, GSM, enz. waren klaar voor gebruik.....	60
4.2.6	Onthaalmap.....	61
4.2.6.1	Ik ben tevreden over de algemene afspraken die werden gemaakt.....	62
4.2.6.2	Het witboek is een meerwaarde bij het onthaal van nieuwe werknemers.....	62
4.2.6.3	De documenten uit het witboek zijn duidelijk.....	63
4.2.6.4	De informatie over uurroosters, werktijden, verlofregelingen, enz. is duidelijk.....	64
4.2.6.5	Ik kreeg voldoende informatie over de peterschapsregeling.....	65
4.2.6.6	Er werd mij een peter toegewezen.....	66

4.2.6.7	Ik had voldoende informatie na het onthaal om mijn weg te vinden binnen Kumpen.	67
4.2.7	Eindbeoordeling.....	68
4.2.7.1	De algemene tevredenheid over het onthaal binnen Kumpen.	68
4.2.7.2	De algemene tevredenheid over het witboek (onthaalmap).....	69
4.2.8	Open vragen.....	70
4.2.8.1	Zijn er zaken die volgens jou niet of onvoldoende aan bod komen? Zo ja, welke?	70
4.2.8.2	Was het onthaal nuttig voor een vlotte opstart?	70
4.2.8.3	Wat kan beter/anders volgens jou?	70
4.3	Conclusies en aanbevelingen	71
4.3.1	Conclusies van de resultaten.....	71
4.3.1.1	De respondenten	71
4.3.1.2	De receptie	72
4.3.1.3	Introductie binnen Kumpen	72
4.3.1.4	Kwaliteit, Veiligheid en Milieu (KVM)	73
4.3.1.5	IT-dienst.....	73
4.3.1.6	Onthaalmap	73
4.3.1.7	Algemene conclusie van de resultaten.....	74
4.3.2	Aanbevelingen.....	74
	Besluit	77
5.	Kritische reflectie.....	78
5.1.1	Kritische visie op de problematiek.....	78
5.1.2	Het werkproces.....	79
5.1.3	Kritische reflectie over mezelf	80
	<i>Bibliografie</i>	81
	<i>Bijlagen</i>	83

Lijst met afkortingen/tabellen/figuren

NV	Naamloze Vennootschap
PPP	Publiek, Private Projecten
C.A.O.	Collectieve arbeidsovereenkomst
KVM	Kwaliteit, veiligheid en milieu
IT	Information Technology (informatica)

Inleiding

Mijn eerste werkdag: spannend! Waar zou nu mijn plaats in dit grote bedrijf zijn? Steeds meer werknemers hebben op hun eerste werkdag al spijt van hun nieuwe job. Dit komt omdat ze het gevoel hebben aan hun lot overgelaten te worden. Werkgevers steken te weinig moeite en energie in een goede begeleiding. Hierbij wordt er te weinig aandacht besteed aan het onthaal, de introductie en socialisatie van nieuwe werknemers. De begeleiding kost veel tijd en energie maar het heeft ook veel positieve gevolgen. Werknemers die in een nieuwe functie beginnen, moeten zich welkom voelen. De begeleiding door collega's of door leidinggevenden is dus heel belangrijk.

Een goed georganiseerd onthaal- en introductieproces kan hierbij helpen. Het geeft de nieuwe werknemer een gevoel dat hem gerespecteerd wordt in de onderneming waardoor hij meer gemotiveerd geraakt. Voor het bedrijf is het belangrijk dat de nieuwe werknemer zich goed voelt en snel productief is. Door het voorzien van alle benodigdheden en het geven van de nodige informatie is daartoe al een goede stap gezet. De eerste indrukken die gevormd worden na de aanwerving zijn vaak van cruciaal belang omdat ze meestal doorslaggevend en blijvend zijn. Een goed onthaalbeleid is daarom belangrijk om goede arbeidskrachten te kunnen behouden.

Toen ik mijn stage bij Kumpen nv begon was mijn hoofddoel dan ook te achterhalen hoe het onthaal, de introductie en de socialisatie binnen deze onderneming verloopt. Dit met het oog op een mogelijke aanpassing of verbetering van het hele onthaalgebeuren. Ik heb de kans gehad om het onthaal van nieuwe werknemers te volgen.

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

In punt 2 'Bespreking stageplaats' ga ik wat meer vertellen over de organisatie Kumpen nv. In dit onderdeel bespreek ik onder meer: de geschiedenis, de missie, de waarden, de doelstellingen van de personeelsdienst, de doelgroep en als laatste het werkingsprincipe.

In punt 3 'Theoretische kader' vind u het theoretisch gedeelte van mijn bachelorproef. Hier ga ik eerst het 'juridisch aspect' bespreken en daarna 'het onthaal'. In het eerste deel bespreek ik de juridische verplichtingen aan de hand van Art. 20 van de wet op de arbeidsovereenkomsten van 3 juli 1978, het Koninklijk Besluit van 25 april 2007 en C.A.O nr. 22 van 26 juni 1975. In het tweede deel licht ik toe wat de term 'onthaal' betekent, wat het introductie- en socialisatieproces inhoudt, welk doel het onthaal biedt, welke rol HR

binnen het onthaal heeft en hoe het onthaal voor bedienden binnen Kumpen wordt geregeld.

In punt 4 'Praktijkgedeelte' geef ik meer informatie over mijn kwantitatief onderzoek over het onthaal van bedienden binnen Kumpen. Hierna bespreek ik de resultaten van mijn onderzoeksvragen. Vervolgens geef ik mijn conclusies en aanbevelingen over de eerder besproken resultaten.

In punt 5 'Kritische reflectie' blik ik kritisch terug op verschillende aspecten. Hierin reflecteer ik kritisch over de problematiek en mezelf. Ik geef ook weer hoe ik tewerk ben gegaan om mijn bachelorproef tot een goed einde te brengen.

1. Probleemstelling en onderzoeksvragen

1.1 Beschrijving onderzoeksvragen

Ik ga door middel van mijn bachelorproef onderzoeken wat de bedienden van het onthaal en het witboek (onthaalmap) binnen Kumpen vinden. Dit zijn twee grote onderzoeksvragen, waar ik een antwoord op wil vinden. Het onthaal is een belangrijk onderdeel bij de aanwerving van nieuwe werknemers en zorgt ervoor dat de nieuwe werknemer zich goed kan integreren in een onderneming. Na de selectieprocedure volgt het onthaal binnen een onderneming. Dit onthaal is vastgelegd in verschillende wetten. De werkgever heeft verschillende verplichtingen hieromtrent. Kumpen wil via dit onderzoek analyseren of de bedienden het onthaal goed en nuttig vonden om te kunnen starten in de onderneming. Hiervoor heb ik mij verdiept in boeken over het introductieproces en de socialisatie van nieuwe werknemers. In het wetboek staat ook beschreven hoe het onthaal wettelijk moet verlopen. Dit heb ik opgezocht en beschreven in deze bachelorproef. Om deze onderzoeksvragen te analyseren heb ik de bedienden die vanaf januari 2014 zijn aangeworven ondervraagd over het onthaal en de onthaalmap. Ik heb gekozen voor deze populatie omdat deze werknemers niet zo lang geleden het onthaal en de onthaalmap ervaart hebben.

1.2 Maatschappelijke relevantie

Het onthaal op de eerste werkdag zorgt voor de eerste algemene indruk die een werknemer krijgt van het bedrijf. Dit beeld vergeet iemand niet snel en moet positief zijn. Het onthaal vertegenwoordigt vaak het visitekaartje van de organisatie. Een werknemer die een negatieve indruk krijgt, zal hier niet over zwijgen. Familieleden, vrienden en kennissen zullen hierover ingelicht worden. De kans dat mogelijk anderen sollicitanten hierover iets te horen krijgen, zal de kans verkleinen dat zij gaan solliciteren bij dit bedrijf. Terwijl bij een goed onthaal een nieuwe werknemer zich goed voelt en het positieve visitekaartje benadrukt. Ook in de maatschappij wil iedereen positief en goed onthaald of ontvangen worden. Hiermee bedoelen we bijvoorbeeld in een nieuwe omgeving of een nieuwe vriendengroep. Een goed onthaal zorgt ervoor dat deze mensen zich beter kunnen integreren binnen de nieuwe omgeving. Iedereen wil zich thuis voelen. Hierdoor is het onthaal niet alleen belangrijk in de bedrijfswereld maar ook binnen de maatschappij. Als dit zo goed mogelijk verloopt, zal dit alleen maar positief zijn voor de samenleving. Daarom dat het onthaal een belangrijk onderdeel bij de aanwerving van nieuwe werknemers.

2. Bespreking stageplaats

2.1 Inleiding

Binnen het deel “Bespreking van de stageplaats” wordt er een beknopte toelichting gegeven over het bouwbedrijf Kumpen nv. Een historisch overzicht, missie, waarden en doelstellingen komen hier aan bod. Vervolgens wordt de algemene werking van Kumpen en haar personeelsdienst besproken. Het doel van dit deel is de lezer te informeren over het bedrijf Kumpen.

2.2 Historiek

In het jaar 1945 begon Constant Kumpen met een draineerbuizenfabriek in Wijer. Een paar jaar later in 1947 stapte zijn broer Emiel mee in het bedrijf en werden ze handelaar in bouwmaterialen. Na de tweede wereldoorlog werden veel opruimingswerken uitgevoerd, waardoor in 1950 de activiteit wegebouw ontstond. De onderneming kende een geweldige expansie en vulde ze haar activiteiten aan met riolerings- en grondwerken.

In 1983 breidde Kumpen haar activiteiten verder uit met algemene bouwwerken en burgerlijke bouwkunde. In 1986 kwam de activiteit ‘renovatietechnieken’ er ook bij. Naast deze traditionele bouwactiviteiten, werd het bedrijf K-Boringen opgericht dat zich specialiseert in ondergrondse buisdoorpersingen of microtunneling. Zij voeren werken uit in binnen- en buitenland.

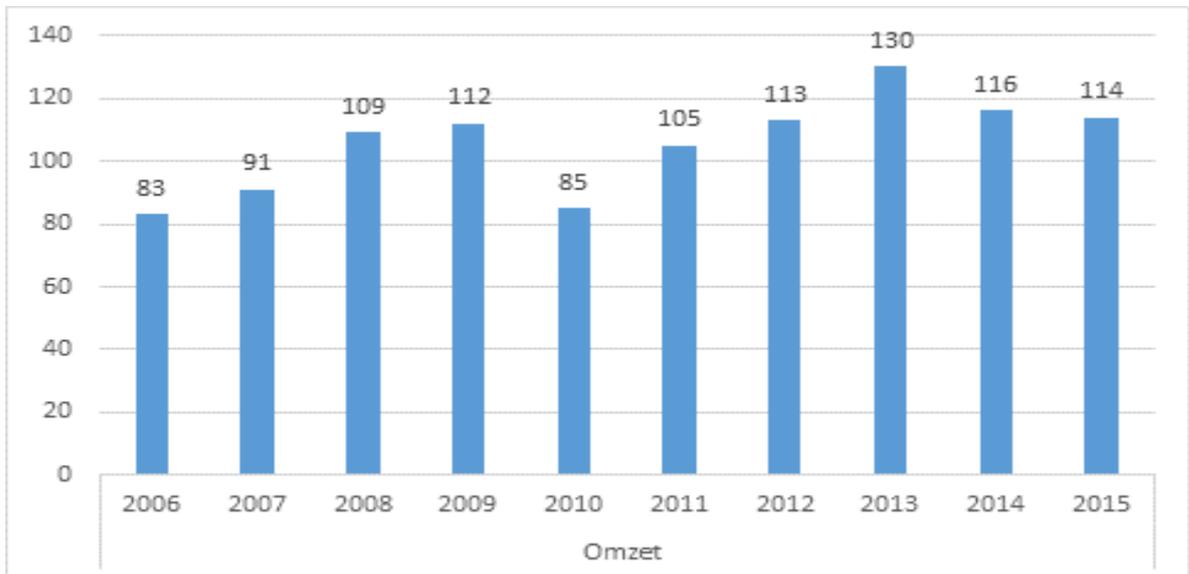
In 1995 begon Kumpen met eigen vastgoedontwikkelingen om een jaar later de eerste stappen op de Waalse markt te zetten. In 2002 werd een strategische samenwerking aangegaan met Aswebo uit Drongen. Via een kapitaalsverhoging werden zij voor vijftig procent eigenaar van Kumpen.

2006 is het geboortjaar van de 1ste grote PPP-projecten. Meteen het startschot voor heel wat publiek-private samenwerkingen. In 2011 werd Aswebo overgenomen door de Willemen Groep, maar de familie Kumpen blijft voor 50 procent eigenaar van Kumpen nv. Vandaag, met meer dan 2.200 medewerkers en een jaarlijkse omzet van 680 miljoen euro, is de Willemen Groep de grootste familiale bouwgroep in België.

In 2014 opende Kumpen de nieuwe kantoren van de regionale zetel in Wallonië (Fleurus).

2.2.1 Omzetcijfers¹

Onderstaande grafiek illustreert de omzetcijfers van Kumpen nv over de afgelopen 10 jaar. De cijfers zijn uitgedrukt in miljoen euro.



2.3 Missie

“Samen met u brengt Kumpen competenties en kennis bij elkaar in enthousiaste teams, die op een unieke manier het landschap van morgen vormgeven”

Bij Kumpen gaan ze ervan uit dat net gemotiveerde mensen en niet stenen het verschil maken. Hierdoor is het HR-beleid van Kumpen één van de belangrijkste strategische pijlers. Kumpen start vanuit een totaalvisie op bouwprojecten, die vooral uit menselijk kapitaal bestaat en waar de klant, dienstverleners en Kumpen-werknemers enthousiast samenwerken en samen het verschil maken.

Binnen deze onderneming krijgen werknemers de kans om te excelleren en van elkaar te leren. Goesting om te werken staat centraal. Omdat ook mensen zuurstof nodig hebben, hanteren zij het WE-KAIR principe waar autonomie en verantwoordelijkheid van en voor werknemers, innovatie stimuleert. De 3 belangrijkste drijfveren van de mens binnen Kumpen zijn empathie, passie en creativiteit.

¹ Omzetcijfers zijn opgevraagd bij de afdeling Marketing, 2016.

Zij hanteren een unieke aanpak waarbij ervaring de weg vrijmaakt voor vooruitgang. Tegelijk bieden zij medewerkers de mogelijkheid om flexibel om te gaan met hun loopbaan, waardoor wie bij Kumpen zijn ervaring deelt, zijn eigen kennis vermenigvuldigt. Kumpen streeft ernaar een voedingsbodem te zijn voor ambitieuze talenten die willen uitgroeien tot de absolute top, omdat zij op deze manier kunnen anticiperen op de alsmaar complexere bouwprojecten en toekomstuitdagingen.

Iedere Kumpen-medewerker, zowel jong als oud, zal samen het landschap van morgen mee vormgeven en hierdoor de brug met de volgende generatie bouwen.

2.4 Waarden

Via haar missie, zoals hierboven beschreven, wil Kumpen maximaal kiezen voor samenwerking om zo tot het best mogelijke eindresultaat te komen en dit op een zo efficiënt mogelijke manier. Hiervoor staan enkele waarden centraal die door elke werknemer hoog in het vaandel dienen gedragen te worden. Bij de aanwerving van een nieuwe werknemer krijgt deze een waardenkaart mee. Op deze waardenkaart staan de waarden die het bedrijf belangrijk vindt. De naleving van deze waarden worden door de directie opgevolgd.

Kortom, Kumpen wil dat elke werknemer de moed heeft om het goede voorbeeld te geven naar alle belanghebbenden toe. Onderstaande waarden worden hierbij zoveel mogelijk naar voren gedragen:

- Betrokkenheid
- Verantwoordelijkheid
- Integriteit
- Leergierigheid
- Transparantie

2.5 Doelstellingen personeelsdienst

De doelstellingen bij Kumpen reiken veel verder dan alleen maar lonen uitbetalen en mensen aanwerven. De afgelopen jaren kiezen ze voor een duidelijke strategie die voortdurend geëvalueerd wordt. Ook houden ze rekening met recente maatschappelijke aanpassingen zoals het optrekken van de pensioenleeftijd. Kumpen wil hier een antwoord op bieden door horizontale en verticale doorstromingsmogelijkheden te creëren en werknemers flexibel om te laten gaan met hun loopbaan. Ze staan er voor open om naar

de noden en behoeften van hun werknemers te luisteren en hier een duidelijk antwoord op te bieden. De ontwikkeling op vlak van technische en persoonlijke competenties is heel belangrijk voor het bedrijf.

Professionalisering betekent voor Kumpen dat iedere werknemer een eigen groeitraject kan uitzetten. Iedere werknemer staat centraal in dit proces. Bij Kumpen zijn ze van mening dat wie zijn ervaring deelt met anderen, zijn kennis kan en zal vermenigvuldigen. Samen met competenties kan kennis ervoor zorgen dat er een verschil gemaakt wordt. Hiermee wil Kumpen een goede service aan haar werknemers bieden door begrippen als samenwerking en correctheid hoog in het vaandel te dragen.

Dit alles proberen zij dagelijks waar te maken door werknemers naar verschillende opleidingen te sturen, overlegmomenten in te lassen, uitleg te geven op een eenvoudige manier en vooral een luisterend oor te bieden aan hun werknemers.

Samengevat zijn dit de doelstellingen van Kumpen:

- Behouden en aantrekken van medewerkers
- De betrokkenheid van alle medewerkers waarborgen
- Kwaliteit en service bieden
- Zorgen voor klantenbinding
- Ondernemerschap stimuleren op alle niveaus
- Streven naar resultaatgerichtheid
- Correct omgaan met alle stakeholders

2.6 Doelgroep

Kumpen heeft een vrij ruime doelgroep. Deze doelgroep bestaat uit zowel interne als externe medewerkers. Onder interne medewerkers verstaan we alle werknemers van Kumpen die contractueel zijn aangesloten zoals werfleiders, projectleiders, calculators, ploegbazen, voorwerkers, machinisten, magazijniers enz.

Onder externe partners verstaan we onder andere uitzendbureaus, Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, Medilim, Mensura, AXA, onderaannemers, besturen en bouwdirecties, architecten, enz.

2.7 Werkingsprincipes

2.7.1 Algemene werking

2.7.1.1 Afdelingen

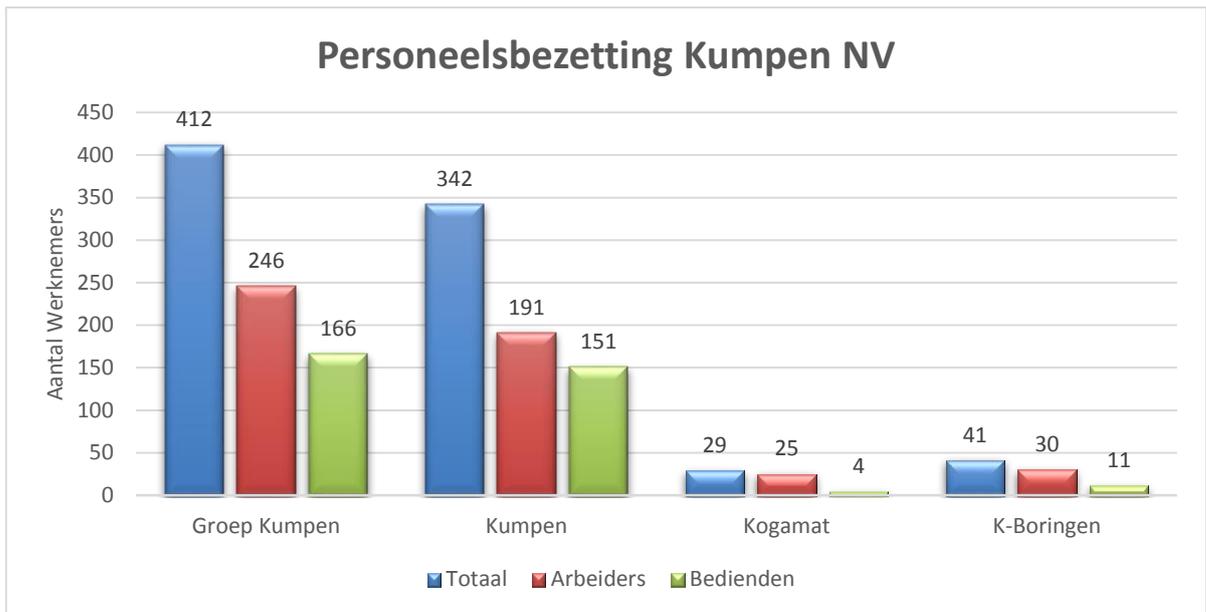
Kumpen biedt activiteiten aan in zes verschillende activiteitensectoren waarin werknemers tewerkgesteld kunnen worden. Deze zes activiteiten zijn namelijk bouw, infrastructuur, vastgoedontwikkeling, renovatietechnieken, tunneling (K-Boringen) en Publiek Private Partnership (PPP). In de afdeling bouw worden projecten gerealiseerd zoals kantoorgebouwen, appartementsgebouwen, winkelcentra, woonzorgcentra. De afdeling infrastructuur heeft betrekking tot de aanleg van rioleringen, verkavelingen, industrie en wegen. De vastgoedontwikkeling van Kumpen staat in voor de verkoop van kantoren, binnenstedelijke herontwikkelingen en retail. Binnen de afdeling van renovatietechnieken wordt er gewerkt met robot- en injectietechnieken. De afdeling tunneling (K-Boringen) voert microtunneling en gestuurde buisdoorpersingen uit. Dit gebeurt vooral in het buitenland. De afdeling Publiek Private Partnership werkt met unieke samenwerkingsakkoorden met meerdere publieke bedrijven op een werf.

Buiten deze activiteiten is er nog een firma binnen Kumpen, zijnde Kogamat. Deze onderneming houdt zich bezig met het onderhoud van het volledige machinepark en rollend materieel. Het is ook eveneens gelegen op de bedrijvensite van Kumpen in Hasselt.

2.7.1.2 Tewerkstelling¹

In onderstaande tabel vindt u een overzicht van het huidige personeelsaantal binnen Kumpen. Zoals u al weet is de onderneming actief in de bouwsector waardoor zij vooral werkgelegenheid bieden aan arbeiders. Kumpen is niet alleen werkgever van arbeiders maar ook van bedienden, uitzendkrachten en jobstudenten.

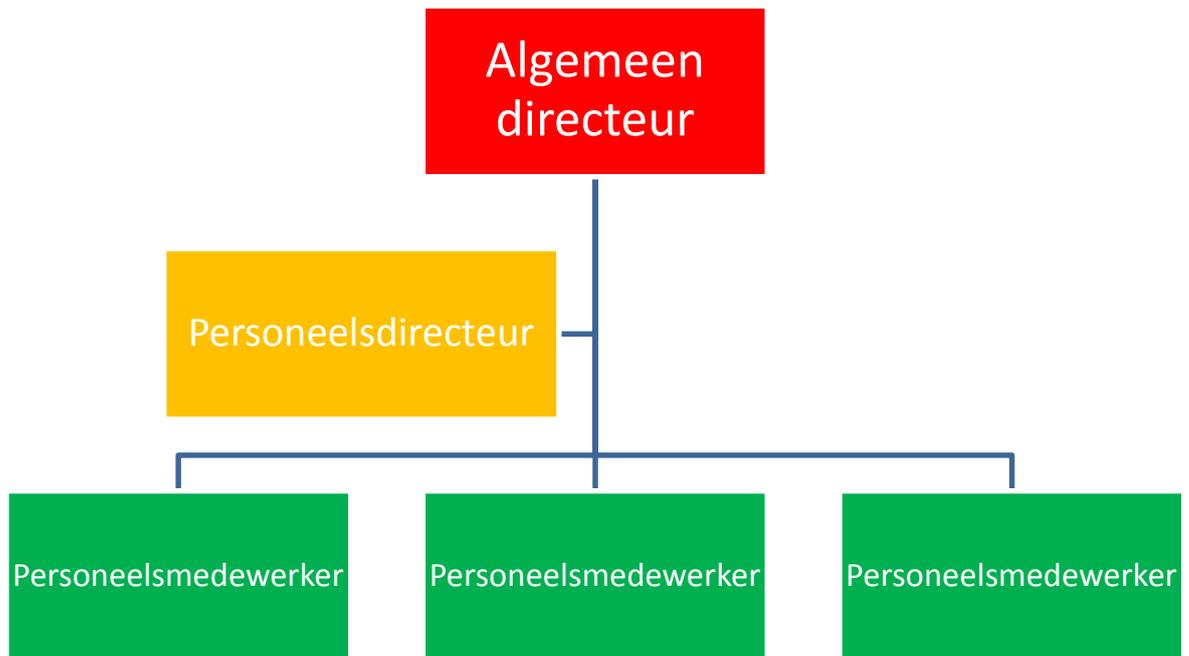
¹ De tewerkstellingscijfers zijn opgevraagd via eBlox



Alle arbeiders binnen Kumpen zijn tewerkgesteld met een vast werkrooster binnen een veertigurenweek. De deeltijdse werknemers hebben een persoonlijke uurrooster. De bedienden van de ondersteunende diensten die binnen in het kantoorgebouw werken hebben flexibele werkuren. De werf- en projectleiders houden zich aan de uren die toepasbaar zijn op elke individuele werf. Kumpen biedt bovendien een grote tewerkstelling aan laaggeschoolde en buitenlandse arbeiders. Deze arbeiders hebben een beroepsopleiding gevolgd of beschikken over een diploma lager en/of secundair onderwijs. Bij de bedienden zijn er hoofdzakelijk hoger profielen tewerkgesteld.

2.7.2 Werking personeelsdienst

Op de personeelsdienst van Kumpen zijn er vier personen actief, de personeelsdirecteur en drie personeelsmedewerkers. Het betreft met andere woorden een volwaardige dienst. Het personeelsbeleid wordt bepaald in samenspraak tussen de personeelsdirecteur en de algemeen directeur. De personeelsdienst geeft ondersteuning aan andere diensten met betrekking tot alles wat binnen hun bevoegdheden valt. De personeelsdirecteur geeft leiding aan de personeelsmedewerkers. Hij begeleidt hen in hun taken en opdrachten. De personeelsmedewerkers rapporteren op hun beurt aan de personeelsdirecteur. Hieronder is het organogram van de personeelsdienst terug te vinden.



2.7.2.1 Takenpakket Personeelsmedewerker

De personeelsmedewerker is verantwoordelijk voor het bieden van organisatorische en administratieve ondersteuning binnen personeelszaken en het beheren van en informeren over personeelszaken, teneinde bij te dragen tot de HR-doelstellingen en doelstellingen van de onderneming.

Het takenpakket:

- Treft de nodige voorbereidingen en administratieve handelingen inzake loonadministratie
- Volgt een correcte afhandeling van de lonen op
- Staat in voor het beheren van de personeelsadministratie
- Verzorgt rapporteringen inzake personeelszaken
- Biedt ondersteuning aan de personeelsdirecteur inzake werving en selectie
- Biedt ondersteuning aan de personeelsdirecteur in bepaalde HR-domeinen of bij HR-projecten

- Fungeert als aanspreekpunt voor bepaalde personeelsvragen en vormt een spil in het uitwisselen van de nodige informatie met andere diensten
- Staat in voor diverse ad hoc administratieve en organisatorische taken
- Houdt zichzelf op de hoogte van de evoluties in het vakdomein

2.7.2.2 Takenpakket Personeelsdirecteur

De personeelsdirecteur is verantwoordelijk voor het uitwerken en implementeren van een coherent personeelsbeleid in overeenstemming met de bedrijfsstrategie. Hij dient ook bij te dragen tot de realisatie van de doelstellingen van de onderneming.

Het takenpakket:

- Behandelt, controleert en superviseert de loon- en personeelsadministratie en beheert en bewaakt de personeelskost
- Speelt een actieve rol in het beheren en uitvoeren van diverse HR-activiteiten bv. voeren van selectiegesprekken, uitwerken van strategieën,...
- Geeft leiding, begeleiding en coaching aan medewerkers in verband met personeelszaken
- Vervult een dienstverlenende en empathische rol ten aanzien van medewerkers en onderhoudt goede contacten met medewerkers
- Werkt een HR-beleid uit en zorgt voor een implementatie daarvan
- Initieert, implementeert en begeleidt diverse HR-projecten
- Maakt een selectie, onderhoudt en volgt de samenwerking met externe leveranciers van HR-diensten op
- Is lid van de directie
- Houdt zichzelf continu op de hoogte van trends en evoluties in het vakdomein en onderhoudt contacten met diverse externe relaties

Besluit

Uit het hierboven beschreven deel kunnen we stellen dat Kumpen openstaat voor nieuwe kansen en mogelijkheden om samen te werken. Ze willen steeds de beste dienstverlening aanbieden naar alle belanghebbenden toe. Een goede werksfeer is hierbij belangrijk en daarvoor dragen ze waarden als kwaliteit, service en betrokkenheid hoog in het vaandel.

Men kan Kumpen zien als een positieve en open onderneming waar men ondernemerschap sterk aanmoedigt. Het is één van de grootste en bekendste bouwondernemingen in Limburg en België. Kumpen wil met haar zes afdelingen het landschap van morgen vormgeven en een brug vormen met de volgende generatie. Sinds 2011 draait deze onderneming meer dan honderd miljoen euro omzet per jaar. Dit kan alleen als alle neuzen van de 412 medewerkers naar één richting wijzen. Ze zijn van mening dat het alleen zo mogelijk is om steeds verder te blijven groeien.

3. Theoretisch kader

3.1 Inleiding

In het volgende deel bespreek ik de juridische verplichtingen en aspecten in verband met het onthaal. Dit gebeurt aan de hand van de volgende wetteksten, artikel 20 van de wet op arbeidsovereenkomsten van 3 juli 1978, Het Koninklijk Besluit van 25 april 2007 en C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975.

Daarna bespreek ik hoe een onthaal algemeen hoort te verlopen binnen een onderneming. Vervolgens licht ik het onthaal binnen Kumpen toe en geef ik weer hoe het de onthaalmap van Kumpen opgesteld is.

3.1 Het Juridisch aspect

Het onthaal van nieuwe medewerkers werd 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 art. 20 van de wet op de arbeidsovereenkomsten van 3 juli 1978, het Koninklijk Besluit van 25 april 2007 en C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975.

3.1.1 Art. 20 van de wet op de arbeidsovereenkomsten van 3 juli 1978¹

De werkgever is verplicht om de nodige zorgen en aandacht te besteden aan het onthaal van nieuwe werknemers in de onderneming. In artikel 20 van de wet op de arbeidsovereenkomst van 3 juli 1978 staan de verplichtingen van de werkgever. De werkgever is verplicht de nodige zorg en aandacht te wijden aan het onthaal van de werknemers en van de jeugdige werknemers in het bijzonder.

3.1.2 Het koninklijk besluit van 25 april 2007²

Dit besluit heeft betrekking op het onthaal en de begeleiding van werknemers alsook tot de bescherming van het welzijn bij de uitvoering van hun werk.

De werkgever is verplicht om een goed onthaal te verzekeren voor iedere nieuwe werknemer. De nieuwe werknemer dient alle informatie en instructies over het welzijn op het werk te ontvangen. Dit zijn zaken zoals een veiligheidscursus, veiligheidskledij, werkroosters, evacuatieplannen, enz. Deze inlichtingen zijn verschillend bij elke firma of onderneming. In bepaalde ondernemingen moet men met machines werken terwijl dit elders niet nodig is. In deze ondernemingen zijn de opgelegde veiligheidsvoorschriften van

¹ In bijlage 1, *Art. 20 van de wet op de arbeidsovereenkomsten van 3 juli 1978*

² In bijlage 2, *Koninklijk besluit van 25 april 2007*

groot belang. De verantwoordelijke van het onthaal moet een document ondertekenen waarin bevestigd wordt dat hij het onthaal heeft uitgevoerd en dat de werknemer op de hoogte gesteld werd en het begreep.

De verklaring wordt bijgehouden door de preventieadviseur binnen het bedrijf.

Dit besluit benadrukt tevens het belang om een ervaren medewerker aan te duiden om de nodige begeleiding te voorzien.

3.1.3 C.A.O. nr. 22 van 26 juni 1975¹

In deze C.A.O. betreffende het onthaal en de aanpassing van de werknemers in de onderneming wordt het onthaal uitgebreid besproken. Hierin wordt beschreven dat de werkgever de verplichting wordt opgelegd de nodige aandacht en zorg te besteden aan het onthaal van de werknemers en in het bijzonder van de jeugdige werknemers.

Het onthaal wordt in deze C.A.O. omschreven als *'de uitdrukking 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 werkring en vooral voor de jongeren die een beroepsleven aanvatten'*.

Het onthaal heeft tot doel de pas aangeworven werknemer de gelegenheid te geven vertrouwd te geraken met de onderneming, met haar sociale realiteit, met haar algemene werking en werkvoorwaarden. Hierdoor kan de nieuweling de betekenis van zijn persoonlijke inbreng in de onderneming begrijpen.

Deze C.A.O. is van toepassing op werknemers en werkgevers die door middel van een arbeidsovereenkomst verbonden zijn. De werkgever organiseert het onthaal en de aanpassing van de nieuwe aangeworven werknemers in de onderneming. De werkgever zelf verzekert het onthaal van de nieuwe werknemer ofwel belast hij een bevoegd persoon of bevoegde dienst met de coördinatie van het onthaal en de aanpassing in de onderneming.

De onthaalperiode begint op het ogenblik van de aanwerving en kan een zekere tijd duren. Er moet wel rekening gehouden worden met de dag van indiensttreding. Vanaf de eerste contacten tussen de werkgever en de nieuwelingen begint de onthaalperiode. Dus de

¹ In bijlage 3, *Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 22 van 26 juni 1975 betreffende het onthaal en de aanpassing van de werknemers in de onderneming*

bewoording 'op het ogenblik van de aanwerving' mag ruim bekeken worden. De paritaire comités dienen de duur van de onthaalperiode te bepalen.

Gedurende de onthaalperiode moet de aangeworvene alle noodzakelijke inlichtingen ontvangen hebben. Deze inlichtingen kunnen hun integratie, aanpassing en ontplooiing in de onderneming bevorderen. Zij ontvangen inlichtingen betreffende hun arbeidsvoorwaarden, de bedrijvigheid en structuur van de onderneming, hun eigen rol en de collectieve betrekkingen. Deze inlichtingen worden schriftelijk overgebracht aan de medewerker. De aangeworvene heeft daarenboven het recht bij de bevoegde personen of diensten inlichtingen in te winnen indien dit nodig is. Wanneer er inlichtingen in het arbeidsreglement voorkomen moeten deze niet dubbel aangehaald worden.

De ondernemingsraad en de syndicale afvaardiging hebben een adviserende rol binnen het onthaal. De eindverantwoordelijkheid ligt wel bij de werkgever.

Er is een verschil in onthaalbeleid binnen kleine en grote ondernemingen. Er is een andere aanpak voorhanden. Hierbij wordt er rekening gehouden met de omvang van het personeel.

3.1.3.1 Ondernemingen die ten minste 20 medewerkers tewerkstellen

Als er door een bevoegd paritair comité geen beslissing heeft plaats gevonden in verband met de onthaalperiode, start deze periode op het ogenblik van aanwerving en duurt deze maximum één maand.

De nieuwelingen ontvangen gedurende de onthaalperiode deze inlichtingen:

- 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 of zij tewerkgesteld is.

Op het ogenblik van de 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.
- Paritair 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.

3.1.3.2 Onderneming die minder dan 20 werknemers tewerkstelt

Op het ogenblik van de 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).
- Paritair comité waaronder de nieuweling te werk gesteld.

Verplicht 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.

3.1.3.3 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.

3.2 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 positieve indruk van de organisatie.

3.2.1 Begripsomschrijving

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

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

Het 'Wikiwoordenboek'² definieert het onthaal als: *de manier waarop men iemand als gast ontvangt.*

In het boek 'HR-instrumenten'³ wordt het onthaal beschreven als *'alle activiteiten die door een organisatie worden ondernomen om de wederzijdse aanpassing van de nieuwe medewerker en de organisatie te bevorderen'.*

Als werknemer moet je niet direct verwachten dat je 'feestelijk' wordt onthaald. Wel mag je hopen dat je een correct en degelijk onthaal krijgt. Onthaal is meer dan een korte toelichting over het arbeidsreglement en andere formele regels. De nieuwkomer moet geïnformeerd worden. Vandaar dat ik de laatste begripsomschrijving het duidelijkst vind, omdat dit namelijk het best definieert wat het onthaal van een nieuwe werknemer betekent in een onderneming. Het onthaal is dus een gastvrije verwelkoming van de medewerker in de onderneming waarbij de klemtoon vooral ligt op de nieuwkomer als medewerker. Het bedrijf zorgt ervoor dat het nieuwe lid van de organisatie een goede basis aan informatie heeft en met een gerust hart aan zijn nieuwe baan kan beginnen door het treffen van goede voorbereidingen. Zo zorgt men als onderneming voor een vlotte aanpassing van de nieuweling.

3.2.2 Het introductieproces

Voor dit deel heb ik het boek '*Help, ik heb goed personeel nodig*' van Mieke Janssen en Jon Noomen geraadpleegd. In dit boek wordt het introductieproces van een nieuwe werknemer besproken. Binnen het introductieproces kan de nieuwkomer kennis maken met de organisatie, zijn eigen afdeling en met zijn functie binnen het bedrijf. Introductie heeft als doel de nieuwkomer zich zo snel mogelijk te laten thuis voelen in de nieuwe omgeving en dit op een zo aangenaam mogelijke manier.

¹ Van Dale, *Internet*, (<http://www.vandale.be/opzoeken?pattern=onthaal&lang=nn#.VzTMVNhf1es>)

² Wikiwoordenboek, *Internet*, (<https://nl.wiktionary.org/wiki/onthaal>)

³ Ilse Vanderstukken *HR-instrumenten*, De boeck, 2012

3.2.2.1 De introductie¹

De introductie van een nieuwe werknemer bevat drie hoofdelementen, kennismaken met de organisatie, kennismaken met de eigen functie en kennismaken met de organisatiecultuur en collega's.

Een nieuwe werknemer komt in een bedrijf dat hij of zij niet kent. Dit is op het eerste moment vreemd. De nieuweling zit hierdoor met nog veel vragen. Het is daarom belangrijk om de persoon op een aangename manier kennis te laten maken met de organisatie. Deze kennismaking gaat over algemene zaken, zoals de aard van het bedrijf, de organisatorische opzet en de regelingen die gelden binnen het bedrijf. Deze informatie kan men aanbieden aan de hand van een introductieboekje of in een persoonlijk gesprek. Het voordeel van een boekje is dat de nieuwkomer het nog eens kan nalezen maar aan de andere kant is het wel onpersoonlijk. In een grote organisatie kan het verstandig zijn te kiezen voor een meer gedoseerde aanpak. Tijdens deze kennismaking worden er zaken aangehaald zoals de waarden en normen, de organisatiestructuur, enz. Er worden ook afspraken en procedures uitgelegd voor het vervolg van het onthaal.

Kennismaken met de eigen functie is feitelijk het zich inwerken in de functie. Dit wil zeggen: het aanleren of oefenen van de eigen opdrachten en kennis maken met de personen met wie men in de functie te maken heeft. Deze personen zijn de leidinggevende(n), de collega's binnen de eigen afdeling en de medewerkers van andere afdelingen waar men vanuit de functie mee te maken heeft. Voor de komst van de nieuwe werknemer is het aangeraden een inwerkprogramma op te stellen. In dit programma is opgenomen welke trainingen en opleidingen er nodig zijn, welke functionele contacten er zijn en wanneer er met deze contacten wordt kennisgemaakt. Er moet ook nagedacht worden hoe de nieuwe werknemer kennis maakt met en geïntegreerd wordt in de organisatiecultuur. Deze integratie in een 'andere' cultuur kan moeilijk zijn en wordt mede bepaald door de volgende mechanismen:

- De beeldvorming die er bestaat over de groep kan worden geprojecteerd op de representant van die groep. Als er bijvoorbeeld een werknemer van een vreemde afkomst het goed doet in het bedrijf, mogen er meerdere komen. Doet deze persoon het slecht, dan worden alle negatieve aspecten van deze persoon toegeschreven aan zijn afkomst.
- Als er in de beeldvorming van een gevestigde groep veel vooroordelen aanwezig zijn, kunnen deze door middel van grapjes terecht komen bij de nieuwkomers. Hierin

¹ Mieke Janssen en Jon Noomen. *Help, ik heb goed personeel nodig! Een praktische handleiding*. Boom Lemma uitgeverij, Den Haag, 2013 p. 73

speelt de weerbaarheid en stressbestendigheid van de nieuweling een belangrijk rol.

Het is aan te raden om een mentor aan te stellen. Deze mentor kan de nieuwe werknemer helpen bij zijn integratie in de organisatie. Het programma moet zo opgesteld worden zodat de werknemer zich op zijn tempo kan aanpassen.

3.2.2.2 Introductieprogramma

Vooraleer tot een feitelijke introductie te kunnen overgaan moet men eerst nadenken over de manier waarop dit programma eruit moet zien. Hiervoor zijn er verschillende mogelijkheden voorhanden zoals een algemeen informatieboekje, een persoonlijk gesprek of eventueel een groepsbijeenkomst. De op te nemen onderwerpen zijn:

- De geschiedenis en het huidige en toekomstige beleid van de organisatie
- De algemene verwachtingen, rechten en plichten van werknemers
- Het wegwijzen maken in de organisatie

Een handig hulpmiddel hiervoor is een introductieboekje. Hierin kunnen de algemene regels en gedragscodes van de onderneming beschreven worden. Vervolgens wordt er nagedacht hoe de introductie op de werkvloer gaat verlopen. Er moet rekening worden gehouden met de persoon die de nieuwe werknemer gaat ontvangen, wie uitleg geeft over de werkzaamheden, wie de nieuweling introduceert bij zijn of haar collega's, wie de rondleiding geeft in de onderneming om kennis te maken met de andere afdelingen. Een andere belangrijke vraag tijdens het introductieprogramma is of de onderneming gebruik wilt maken van een mentor. Een mentor kan zinvol zijn als er sprake is van een cultuurverschil tussen de nieuwe werknemer en de standaard-organisatiecultuur of voor een complexe functie.

3.2.2.3 Uitvoeren van het introductieprogramma

Vooraf

Vóór de indiensttreding plaatsvindt, wordt een aanstellingsbrief naar de nieuwe werknemer toegezonden. Hierbij kan men de uitnodiging voor de eerste dag meesturen en eventueel een introductieboekje.

De eerste dag

Hier wordt de nieuwe werknemer ontvangen door de personeelsfunctionaris van de organisatie. Na de ontvangst start de introductie. De personeelsfunctionaris gaat de nieuweling eerst kennis laten maken met de direct leidinggevende, daarna met de collega's en vervolgens met de eigen werkplek en de werkzaamheden. Wanneer de nieuwe

werknemer gewend is aan zijn eigen plek, kan men overgaan tot de kennismaking met de collega's van de andere afdelingen.

De inwerkperiode

De nieuwe werknemer leert in deze periode zijn of haar werkzaamheden te verrichten en maakt kennis zoals hiervoor is aangegeven met alle personen die bij zijn of haar functie betrokken zijn. Wanneer er een mentor is aangesteld, zal deze de verantwoordelijkheid dragen om de introductie tot een goed einde te brengen. Bij de start wordt er duidelijk gemaakt wat de wederzijdse verwachtingen en plichten zijn tussen de mentor en mentee¹ (=degene die begeleid wordt). Hiervoor kan er een mentoraatscontract opgesteld worden. In dit contract wordt beschreven wat de mentee van de mentor verwacht zoals een luisteren oor bieden, delen van kennis en ervaring, een betrouwbare adviseur zijn alsook wat de mentor van de mentee verwacht zoals een open en leerbare houding, resultaatgericht werken, bereidheid tot het volgen van cursussen. Dit contract kan zo uitgebreid mogelijk worden opgeteld als men zelf nodig acht. Zolang het duidelijk is wat de doelstellingen van het mentoraat zijn en waaraan je kan zien of het tot resultaten geleid heeft. Een goed uitgevoerd mentoraat kan een meerwaarde bieden voor de organisatie zoals een kortere inwerkperiode van de nieuwe werknemer, een vroegtijdige uitval vermijden, een goede integratie in de onderneming en snel kwaliteit leveren op werkgebied.

3.2.3 Socialisatie

Wanneer de beste kandidaat is gekozen begint de organisatie aan een nieuwe belangrijke fase op HRM-gebied. De nieuwe werknemer zal in de organisatie moeten worden ingepast en de gewoontes en gebruiken van zijn nieuwe werkgever en collega's leren kennen. Dit is het socialisatieproces. Dit proces wordt in het boek *'Human Resource Management, in essentie'* van Ralf Caers met de woorden van Vaes (2006) beschreven als *'het proces waarbij nieuwe leden de waardesystemen, de normen en de vereiste gedragspatronen aanleren van [...] de organisatie of groep waarin ze hun intrede doen.'*

Louis (1980) onderscheidt drie verschillende fases² binnen het socialisatieproces van een nieuwe werknemer. Allereerst is er de 'voorbereidende fase', dan de 'accommodatiefase' en ten slotte de 'adaptatiefase'. Als al deze fases door de nieuwe werknemer zijn bereikt zal hij als een volwaardig lid van de organisatie worden aanzien.

¹ Mentee is iemand die wordt begeleidt door een mentor. Internet.

(<http://www.digopaul.com/nl/english-word/mentee.html>)

² R.Caers *Human Resource Management, in essentie. Intersentia*, Antwerpen-Cambridge, 2013. P. 109

3.2.3.1 De voorbereidende fase

De voorbereidende fase kan men opsplitsen in twee delen. Een deel van het socialisatieproces speelt zich af vóór de eigenlijke intrede in de organisatie, met andere woorden vóór de eerste werkdag. Dit wordt ook wel de 'in-advance-socialisatie' genoemd. Deze voorafgaande socialisatie omvat onder meer de informatie die de nieuwe werknemer verwierf tijdens het wervings- en selectieproces en de informatie die hem als voorbereiding op de eerste werkdag werd toevertrouwd. Deze informatie gaat de nieuwe werknemer hanteren om de signalen die hij tijdens de eerste dagen verwerft, te kaderen en te interpreteren. Kammeyer-Mueller en Wanberg (2003) zijn van mening dat een betere kennis van de job en de organisatie vóór de werknemer zijn intrede maakt een positief effect heeft op de mate van taakbeheersing, sociale integratie, klaarheid omtrent de eigen rol in de organisatie en de kennis van de formele en informele machtsstructuren van de organisatie.

Het tweede deel van de voorbereidende fase gaat over het voorbereiden van de werknemers op hun eerste werkdag. Men neemt best een week op voorhand telefonisch contact op met de nieuwe werknemer. Deze taak wordt bij voorkeur ingevuld door iemand die al contact met de nieuwe werknemer heeft gehad zoals de HR-medewerker of de direct leidinggevende. Tijdens dit gesprek wordt de nieuweling ingelicht over waar, wanneer en wie hem zal ontvangen. Een hogere manager of directielid geniet hiervoor de voorkeur. Het is beter de nieuweling op zijn eerste dag niet onmiddellijk op het gebruikelijke aanvangsuur te laten starten. Dit heeft een praktische reden want als de nieuweling zich op het normale aanvangsuur aanmeldt, riskeert men dat er niemand aanwezig is om hem op te vangen. Bijgevolg moet men hem wel inlichten over de normale aanvangsuren binnen de organisatie. Door middel van het telefonisch contact kort vóór de intrede heeft de nieuweling een houvast voor zijn eerste werkdag en geeft hem het gevoel dat de organisatie zijn komst belangrijk vindt.

3.2.3.2 De accommodatiefase

De eerste werkdag in een nieuwe organisatie is een opmerkelijke dag. De nieuweling komt in aanraking met een enorme hoeveelheid informatie, structuren en werkwijzen waar hij niet mee vertrouwd is. Dit is de 'accommodatiefase'. Volgens Louis (1980) gaan deze dagen gepaard met veranderingen, contrast en verrassing.

De verandering doelt op het verschil tussen de nieuwe en oude werksituatie. Hiermee bedoelt men dat de nieuweling vanaf nu naar een andere werkplaats rijdt, dat hij een andere functietitel en salaris heeft enz. Schein (1971) deelt deze verandering op in drie deelaspecten. Het eerste deelaspect gaat over het functionele, er worden nieuwe taken verworven in nieuwe domeinen. Het tweede deel is het hiërarchische aspect. De nieuwe

werknemer moet een plaats innemen in een hiërarchie waar hij mogelijk leiding geeft aan ondergeschikten en leiding krijgt van zijn meerdere. Het laatste deelaspect noemt het inclusionaire aspect. De nieuwkomer heeft een positie ingenomen in de informele netwerken en maakt deel uit van een groep. De snelheid waarmee dit gebeurt, is afhankelijk van de adaptatiebereidheid van de groep waarin hij belandt.

Het contrast verwijst naar de verschillen die de nieuweling ervaart tussen zijn nieuwe en oude werksituatie. Deze zijn verschillend van individu tot individu. Wat als contrast wordt ervaren, hangt af van de eerdere werkervaringen.

Tot slot is er de verrassing. Deze treedt op wanneer de verwachtingen van de nieuwe werknemer niet samen gaan met de werkelijkheid die hij in de organisatie waarneemt. Deze verrassingen hebben betrekking op de eigen persoon, de job, de groep of de organisatie en kunnen zowel positief als negatief zijn. De organisatie probeert negatieve verrassingen dan ook best zo veel mogelijk te vermijden.

Na enkele weken bereikt de nieuweling de nieuwkomersfase. De nieuweling voert de werken, de taken die van hem verwacht worden uit maar heeft nog niet het gevoel dat hij echt de vaardigheden en vereiste kennis beheerst. Daardoor voelt hij zich nog niet echt nodig in de organisatie. De collega's bekijken hem nu ook als nieuwkomer.

De nieuweling komt ook in aanraking met de normen, waarden en gedragingen van de organisatie. Deze zijn nog niet in overeenstemming met zijn of haar eigen normen en waarden. Het hangt van de nieuwkomer zelf af in welke mate hij deze verschillen of overeenkomsten zal aanvaarden of verwerpen.

3.2.3.3 De adaptatiefase

Deze fase wordt bereikt zodra hij als volwaardig lid van de organisatie en de werkgroep wordt beschouwd.

Hoe langer de nieuweling in de organisatie verblijft, hoe meer hij naar de emotionele-betrokkenheidsfase schuift. De nieuweling heeft een sterke bekwaamheid verworven en kan de opgelegde taken succesvol uitvoeren. Hij voelt zich thuis en ontwikkelt een sterke emotionele band met de organisatie. Door zijn bekwaamheid en de centrale rol in de werkgroep, is hij meer in staat om nieuwe taken op zich te nemen.

Als het omgaan met organisatorische normen, waarden en gedragingen niet van een leien dakje loopt, kan de werknemer hier op verschillende wijzen reageren. Vaes (2006) onderscheidt vier reacties:

- Voldoening: aanvaarding van de normen, waarden en gedragingen van de organisatie. Hij of zij voelt zich thuis en voelt een sterke emotionele band.
- Frustratie: het gewenste gedrag kan worden vertoond zonder hier gevoelsmatig achter te staan. Op lange termijn is dit niet houdbaar en riskeert men desinteresse en demotivatie. Hierdoor is een duurzame relatie echter niet uit te sluiten.
- Rebellen: dit doet zich voor wanneer de werknemer sterk gelooft in zijn eigen waarden. Hieruit kunnen na verloop van tijd conflicten voort vloeien.
- Creatief individualisme: de werknemer voert enkel de onmisbare waarden, normen en gedragingen uit. Hij doet met andere woorden alleen wat essentieel is voor het uitvoeren van zijn job.

Samenvattend kunnen we stellen dat de nieuwe werknemer doorheen het socialisatieproces geconfronteerd zal worden met de waarden, normen en gedragingen van zijn nieuwe organisatie. Het is aan hem zelf om deze te aanvaarden of te verwerpen.

3.2.4 Het doel van het onthaal¹

De eerste dag in een organisatie is heel bepalend voor een goede integratie van de nieuwe werknemer. De nieuweling zit met veel vragen en zorgen zoals 'Zal ik het aankunnen?', 'Hoe zal het zijn?', enz. Als er tijdens de eerste dagen iets fout loopt, kan dit niet alleen negatieve gevolgen hebben voor de nieuweling die een slecht beeld krijgt van het bedrijf, maar ook voor de collega's die het falen bij de nieuweling zullen leggen en niet bij het onthaal. Een goed onthaal is noodzakelijk om het welzijn van de nieuwe werknemer te bevorderen. Onthaal is dus niet zomaar een verplicht onderdeel, het heeft wel degelijk zijn nut. Het brengt vele voordelen met zich mee, zowel voor de nieuweling als voor de organisatie.

Onthaal is eerst en vooral van belang om sociale redenen. Een nieuwe werknemer wil zich goed kunnen integreren in de groep en hierin is een goede ontvangst noodzakelijk. Als de nieuweling een degelijke ontvangst en voldoende aandacht krijgt, zal hij zich beter kunnen

¹ Ilse Vanderstukken *HR-instrumenten*, De boeck, 2012 p. 41

ontplooiën in de groep. Vooral bij de tewerkstelling van jongeren en uitzendkrachten, is een goede begeleiding vereist. Deze werknemers hebben minder ervaring hierin. Door hun beginnersenthousiasme en onoplettendheid zijn ze kwetsbaarder voor bijvoorbeeld arbeidsongevallen dan hun ervaren collega's.

Er zijn ook bedrijfseconomische redenen in verband met het onthaal. Een nieuweling die zich goed voelt op zijn werk gaat zich sneller inwerken en beter presteren. Zij brengen nieuwe inzichten en ideeën met zich mee, hetgeen in het voordeel van de organisatie spelen. De personeelstevredenheid en motivatie wordt eens zo groot dankzij een goed onthaal.

Kortom, het onthaal is het fundament voor het gemotiveerd en doelgericht functioneren en presteren van een nieuwe werknemer in de organisatie.

3.2.5 De rol van de HR-afdeling bij het onthaal¹

De HR-afdeling heeft 2 rollen binnen het onthaal. Er is de controle op het onthaal. De HR-afdeling controleert of het introductieproces 'matcht' met de doelstellingen van de HR-afdeling in het algemeen en met de doelstellingen van de organisatie.

De tweede rol die die HR-afdeling op zich neemt is in verband met de organisatie van het onthaal. Een HR-medewerker draagt de verantwoordelijkheid over de organisatie van het onthaalproces. Hiermee bedoelen we de samenstelling van de onthaaldelegatie en het verloop van het geheel. Dit doet de HR-medewerker in samenwerking met het lijnmanagement en de preventieadviseur.

3.2.6 Onthaal bij Kumpen

In dit deel ga ik het onthaal van de bedienden bij Kumpen verder toelichten. Ik heb meerdere opstarten mee gevolgd waardoor ik een duidelijk beeld van het onthaal heb gekregen.

3.2.6.1 Onthaalbeleid

Na de hele wervings- en selectieprocedure wordt een nieuwe werknemer binnen Kumpen onthaald. Voor deze persoon is dit een positief moment in zijn loopbaan en de start van een nieuw hoofdstuk in zijn carrière. Voor de personeelsdienst binnen Kumpen vraagt dit een goede voorbereiding.

¹ Ilse Vanderstukken *HR-instrumenten*, De boeck, 2012 p. 30

Nadat er een keuze is gemaakt tussen de kandidaten voor een bepaalde functie, stelt de personeelsdirecteur de geselecteerde op de hoogte. Tijdens dit gesprek wordt de nieuwkomer geïnformeerd over zijn aanwerving en wordt er besproken wanneer, waar en hoe laat zijn onthaal binnen Kumpen plaats vindt. Het onthaal wordt altijd door één van de HR-medewerkers of personeelsdirecteur gedaan.

Bedienden

Vooraleer de nieuwkomer start, zorgt de personeelsdirecteur en de personeelsdienst voor de nodige voorbereidingen:

De personeelsdirecteur:

- Verzorgt de werving- en selectieprocedure
- Bepaald de wedde van de nieuwe werknemer, hierbij wordt er rekening gehouden met het vorige loon, ervaring, leeftijd en de gangbare lonen binnen het bedrijf.
- De arbeidsovereenkomst wordt klaargemaakt.
- De persoonlijke gegevens worden in de arbeidsovereenkomst aangevuld.
- De onthaalmap voor de nieuwkomer wordt meegeven.

De personeelsdienst:

- Bij de receptie wordt er een vergaderzaal gereserveerd voor de bespreking van de onthaalmap.
- De preventieadviseur wordt op de hoogte gesteld. Hij is verantwoordelijk voor een uitgebreide veiligheidsintroductie aan de nieuwkomer in verband met de kwaliteit, veiligheid en milieu (KVM) binnen Kumpen.
- De IT-afdeling wordt op de hoogte gesteld. Zij regelen de aanmaak van een account, eventueel een laptop, GSM, enz.

Op de eerste dag meldt de nieuwkomer zich aan bij de receptie in het hoofdkantoor in Hasselt. De personeelsdienst wordt op de hoogte gesteld van zijn of haar aanwezigheid. De HR-medewerker die verantwoordelijk is voor het onthaal gaat de nieuwkomer verwelkomen en begeleiden tot in de vergaderzaal.

In de vergaderzaal overloopt de HR-medewerker de onthaalmap samen met de nieuwkomer. In de onthaalmap bevinden zich alle administratieve en andere nuttige documenten. De arbeidsovereenkomst wordt getekend (als dit niet eerder gebeurd is), de werknemersfiche en de verzekeringsaanvraag worden ingevuld. De nieuwkomer krijgt via de onthaalmap ook de nodige informatie over alle afdelingen binnen Kumpen, het arbeidsreglement, alle policy's die er binnen Kumpen aanwezig zijn, de telefoonlijsten, de

vakantie-, verlof- en feestdagen. In sommige gevallen worden er documenten voorzien in verband met een bedrijfswagen, een tankkaart, laptop maar dit is niet van toepassing op iedereen. Zijn of haar rol binnen Kumpen wordt ook besproken zodat de functie helemaal duidelijk wordt. Tenslotte wordt de werknemer de vraag gesteld of er opmerkingen of onduidelijkheden zijn.

Nadat de onthaalmap is overlopen en alle administratieve documenten in orde zijn, wordt de nieuwkomer naar de personeelsdienst begeleid. De HR-medewerker stelt de nieuwkomer voor aan alle personeelsmedewerkers en de personeelsdirecteur. Op de personeelsdienst wordt er ook een foto gemaakt. Deze foto wordt gelinkt aan zijn of haar account en contactinformatie. Er wordt een kopie van zijn of haar identiteitskaart en rijbewijs gemaakt zodat het persoonlijk dossier van de nieuwkomer volledig afgerond kan worden. Van zodra de administratie is afgerond, volgt er een rondleiding door het hoofdkantoor. De bedoeling hiervan is om een duidelijk beeld te geven over de diverse diensten en kennis te maken met alle collega's binnen het hoofdkantoor. Ook wordt het magazijn en de afdeling garage dat naast het hoofdkantoor ligt bezocht en dat wordt het hoofd van de logistieke afdeling gegeven. Deze rondleiding is bedoeld om de nieuwe bedienden te informeren dat Kumpen zelf beschikt over de nodige ondersteunende diensten zoals garage, atelier. Zij zorgen voor het onderhoud van het machinepark. De aankoopdienst voor de weven en magazijnen zijn hier ook gelegen.

Na deze onthaalintroductie is er voldoende informatie om op de eigen werkplaats (werf of binnendienst) de introductie verder te zetten. Hierbij wordt kennis gemaakt met de directe collega's en verantwoordelijke.

3.2.6.2 Witboek (onthaalmap) bij Kumpen

De onthaalmap of het witboek zoals dit binnen Kumpen heet, is de rode draad tijdens het onthaal. Alle bruikbare en nuttige informatie vindt men in deze map terug. Deze map wordt tijdens het eerste onthaal op de nieuwe werkplek overhandigt en samen besproken met de personeelsmedewerker. Het is de bedoeling dat de nieuwe werknemer deze map goed bijhoudt, zeker tijdens de eerste werkdagen. Zo kan hij of zij de map altijd raadplegen indien dit nodig is.

De onthaalmap is opgedeeld in zes delen. In het eerste deel vind je informatie over welke afdelingen er binnen Kumpen zijn zoals bouw, infra, vastgoedontwikkeling, renovatietechnieken, tunneling en PPP. In het tweede deel worden de strategie, missie en ondernemingswaarden weergegeven. In het derde deel wordt de organisatie voorgesteld. Dit gebeurt aan de hand van een organogram per afdeling, een plattegrond van het

kantoorgebouw met namen en diensten, interne en nuttige telefoonnummers en informatiemiddelen. Dan worden de doelstellingen per afdeling beschreven. Vervolgens komen we terecht bij de personeelszaken. In dit deel wordt alle informatie in verband met het personeel weergegeven zoals het arbeidsreglement, opleidingsfiche, verlofkalender, Car- GSM- en Smartphone Policy, informatie over de hospitalisatieverzekering binnen Kumpen enz. In het laatste deel wordt alle informatie in verband met Kwaliteit, Veiligheid en Milieu (KVM) weergegeven zoals de brochure 'Veiligheid een zaak van iedereen', eerste kennismaking met de preventiedienst, rookbeleid, jaaractieplan + milieudoelstellingen enz.

Bij het lezen van de onthaalmap krijgt de nieuwe werknemer een overzicht van het bedrijf. Alle belangrijke aspecten worden aangehaald, waardoor de meeste vragen beantwoord worden. Hieronder geef ik het overzicht weer van het witboek binnen Kumpen:

1. Kumpen eXcellence in bouw, infra, vastgoedontwikkeling, renovatietechnieken, tunneling, PPP
2. Strategie 2012-2016, missie en ondernemingswaarden
3. De organisatie
 - 3.1. Organogram per afdeling en/of werkmaatschappij
 - 3.2. Wie zit waar : plattegrond van het kantoorgebouw
 - 3.3. Nuttige telefoonnummers
 - 3.4. Het algemeen functioneringsplan
 - 3.5. Informatiemiddelen
 - 3.5.1. Informatie
 - 3.5.2. Briefwisseling
 - 3.5.3. Vergaderingen
 - 3.5.4. Vergaderingen matrix
 - 3.5.5. Vergaderingsdata per afdeling
4. Doelstellingen per afdeling en/of werkmaatschappij
 - 4.1. Bouw (BB)
 - 4.2. Infrastructuurwerken (WB)
 - 4.3. Renovatietechnieken (RT)
 - 4.4. Kogamat (KOGA)
5. Personeelszaken
 - 5.1. Arbeidsreglement + ontvangstbewijs

- 5.2. Sollicitatieformulier
- 5.3. Opleidingsfiche
- 5.4. Nota inzake aanrekening gezinslasten
- 5.5. Noodnummers
- 5.6. Verlofkalender
- 5.7. Car-policy
- 5.8. Voertuigenreglement
- 5.9. GSM- en Smart Phone policy
 - 5.9.1. Handleiding Proximus
 - 5.9.2. GSM en Smartphone Policy
 - 5.9.3. E-mail afsluiter – handleiding, uitleg outlook, voorbeelden
 - 5.9.4. Overnachtingspolicy
- 5.10. Hospitalisatieverzekering DKV
 - 5.10.1 Medi Card
 - 5.10.2 Polis Verzekeringswaarborgen
 - 5.10.3 Hospitalisatie Aangifte
 - 5.10.4 Lijst ziekenhuizen
 - 5.10.5 Informatie plan Horizon bij indiensttreding
 - 5.10.6 Plan Horizon-Individueel
 - 5.10.7 Aansluitingsformulier
 - 5.10.8 Administratieve vragenlijst + verklaring domiciliëring
 - 5.10.9 Polis gewaarborgd loon bij arbeidsongeschiktheid
 - 5.10.10 Ontvangsbewijs afwachtverzekering
- 5.11. Documenten opleidingen en te ontmoeten personen
 - 5.11.1 Aanvraagformulier opleidingen
 - 5.11.2 Beoordelingsformulier opleidingen
 - 5.11.3 Te ontmoeten personen
- 5.12. Maaltijdcheques + info E-Loonbrief
- 5.13. Peterschap
 - 5.13.1 Peterschap
 - 5.13.2 Evaluatieformulier Peterschap
 - 5.13.3. Brief Peterschap

6. Kwaliteit, Veiligheid en Milieu (KVM)

- 6.1. Brochure 'Veiligheid een zaak voor iedereen'
- 6.2. Eerste kennismaking met de preventiedienst
- 6.3. Beleidsverklaringen
- 6.4. Rookbeleid + CAO 100
- 6.5. Introductie VGM
 - 6.5.1. Introductie nieuwe werknemer
 - 6.5.2. Onthaal nieuwe werknemer
 - 6.5.3. Safe 7
- 6.6. Jaaractieplan + Milieudoelstellingen
- 6.7. Noodplan burelen en magazijnen
 - 6.7.1. Noodplan burelen
 - 6.7.2. Noodplan magazijn-atelier
 - 6.7.3. Herinrichting evacuatieplaats burelen
- 6.8. KVM-zorgsysteem - Inhoudstabel + KVM-borging per afdeling

Bij het bespreken van de onderwerpen krijgt de nieuweling een compleet beeld van Kumpen. Als er nog onduidelijkheden of vragen zijn kan de persoon zich altijd wenden tot zijn of haar verantwoordelijke of tot een personeelsmedewerker.

Besluit

Uit het theoretisch deel kan ik afleiden dat een goed onthaal van een nieuwe werknemer belangrijk is voor een organisatie. Het is de taak van de organisatie om ervoor te zorgen dat de nieuweling met een goed gevoel kan beginnen. Het introductie- en socialisatieproces dat in dit deel beschreven wordt speelt hierin een belangrijke rol. Binnen het introductieproces verwerft de persoon kennis over de organisatie en zijn eigen rol. Het socialisatieproces richt zich meer op de waarden, normen en gedragingen die er gelden binnen een organisatie. Een goed onthaal is van groot belang en is vastgelegd in de besproken wetteksten.

4. Praktijkgedeelte

Inleiding

Binnen het praktisch gedeelte van deze bachelorproef ga ik onderzoeken hoe de bedienden het onthaal binnen Kumpen nv ervaren en geef ik een analyse van het witboek van de bedienden. Binnen het eerste onderdeel worden kort de aspecten van de onderzoeksmethode toegelicht. Na de beschrijving van de onderzoeksmethode komen we bij de eigenlijke onderzoeks- en deelvragen. Eerst worden er enkele persoonlijke gegevens van de respondenten besproken. Daarna worden de eigenlijke onderzoeks- en deelvragen kort besproken en met behulp van grafieken worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Er wordt afgesloten met de conclusies over elk aspect binnen de onderzoeksvragen en enkele aanbevelingen.

4.1 Onderzoeksmethode

Om mijn onderzoek uit te voeren werd er geopteerd om via een kwantitatief onderzoek na te gaan wat de huidige bedienden vinden van het onthaal binnen Kumpen alsook de analyse van het witboek. Deze onderzoeksmethode geeft de mogelijkheid om statistische bewerkingen weer te geven om een duidelijk beeld te schetsen over de huidige situatie. Het gebruik van een enquête¹ is de meest passende methode om mijn onderzoek uit te voeren. Het onderzoek verloopt hoofdzakelijk met gesloten vragen. Op het einde van de vragenlijst worden er drie open vragen gesteld. Hierdoor krijgt de werknemer de kans om nog iets relevant indien hij dit nodig vindt toe te voegen.

Omdat het weinig zin heeft om alle bedienden die reeds langere tijd in de onderneming actief zijn te ondervragen, heb ik besloten om alleen de bedienden die vanaf 1 januari 2014 zijn aangeworven aan te schrijven. Ik heb besloten om alleen de bedienden te ondervragen omdat er een duidelijk verschil is in onthaal tussen de bedienden en de arbeiders. De bedienden zijn heel vaak technisch geschoolden, zij moeten op de werven mensen aansturen. Bij de arbeiders is dit niet het geval, zij moeten meer de opdrachten uitvoeren. Hierdoor is er een verschil in onthaal tussen de bedienden en arbeiders. De populatie bestaat uit mannen en vrouwen uit verschillende leeftijdscategorieën, met verschillende functies en taal. Ondanks mijn mindere kennis in het Frans, vond ik het niet kunnen om de Franstalige werknemers uit te sluiten. Ik heb dan ook mijn onderzoek laten vertalen in het Frans door een Franstalige medewerker van Kumpen. Op deze manier werd niemand van de bedienden uitgesloten.

¹ In bijlage 3, *de enquête*

De vragenlijst is een meetinstrument dat de basis vormt voor mijn enquête. De onderzoeksvragen zijn opgesteld volgens het verloop van het onthaal binnen Kumpen. Dit begint dus bij de receptie tot en met de IT. Bij alle afdelingen, waar de nieuwe werknemer tijdens het onthaal terecht komt, zijn er deelvragen onderzocht. Vervolgens zijn er onderzoeksvragen weergegeven in verband met de analyse van het witboek. Bij het opstellen van de antwoordmogelijkheden heb ik gekozen voor een schaalverdeling van vier antwoorden. De antwoordmogelijkheden zijn: niet akkoord, eerder niet akkoord, akkoord en helemaal akkoord. Bij het opstellen van mijn vragenlijst heb ik met enkele algemene zaken rekening gehouden zoals:

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

Om mijn enquête mogelijk te maken werd gebruik gemaakt van het online enquêteplatform Survio. Dit betalende platform liet mij toe om een professionele enquêtewebsite te maken. Deze website kon worden bereikt via een zelf te creëren link. Deze link heb ik via mailing doorgestuurd naar alle respondenten. Dit heb ik bewust gedaan omdat bedienden die iets fysiek moeten invullen, dit niet altijd onmiddellijk doen en vaak vergeten het alsnog in te vullen. Ze leggen de documenten op een stapeltje of verliezen ze uiteindelijk. Tevens gaf dit programma mij de mogelijkheid om professionele rapporten te maken die een duidelijk beeld weergeven van de bekomen resultaten. Deze methode gaf ook de mogelijkheid om de anonimiteit van de Nederlandstalige en Franstalige te garanderen.

In totaal werden er 44 bedienden via mailing uitgenodigd om deel te nemen aan de online enquête, 35 Nederlandstalige en 9 Franstalige werknemers. Van deze 44 bedienden zijn er 35 vaste werknemers en 9 externe werknemers actief binnen Kumpen. Al deze bedienden hebben hetzelfde onthaal gehad binnen Kumpen. Uit de populatie van deze bezoekers is gebleken dat 33 personen de bevraging effectief hebben ingevuld. In totaal hebben dus 75 % van alle uitgenodigden deze enquête ingevuld. Van de Nederlandstalige hebben 28

personen deze enquête ingevuld, dit komt overeen met een percentage van 80 %. Voor de Franstalige hebben 5 personen deze enquête ingevuld, wat een totaal weergeeft van 55 %.

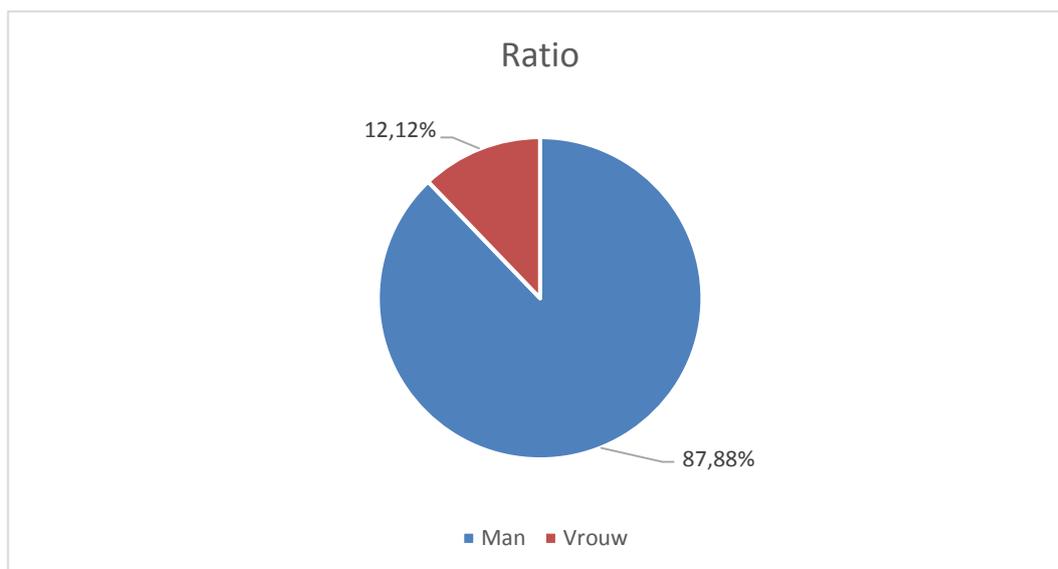
4.2 Dataverzameling en Resultaten

4.2.1 Respondenten

Voor ik overging tot de eigenlijk enquête werden er vier persoonsgerichte vragen gesteld met betrekking tot het geslacht, leeftijd, jaar van aanwerving en functie binnen het bedrijf.

4.2.1.1 Geslacht

Bij Kumpen zijn er de laatste drie jaar voornamelijk mannelijke bedienden aangeworven. Dit valt af te leiden uit de resultaten van onderstaand taartdiagram. Bij de bedienden is gebleken dat er 87,88 % (29 personen) mannelijke deelnemers waren en slechts 12,12 % (4 personen) vrouwelijke deelnemers. Hieruit kunnen we afleiden dat er voornamelijk mannelijke bedienden aangeworven worden. Dit is typisch voor de bouwsector.

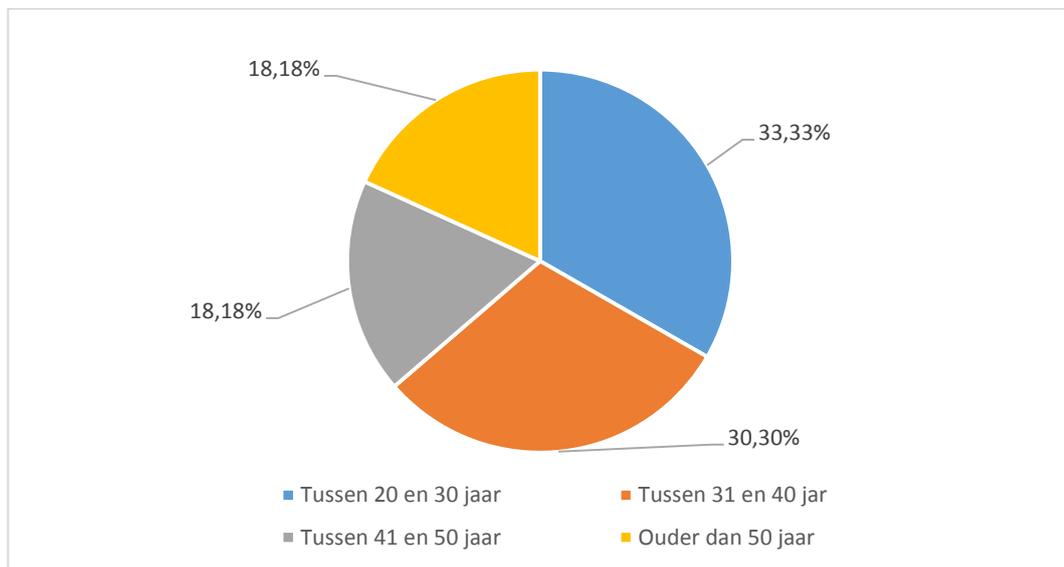


<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Man	29	87,88%
Vrouw	4	12,12%

4.2.1.2 Leeftijd

In onderstaand taartdiagram worden de respondenten opgedeeld per leeftijdscategorie. Er kan worden vastgesteld dat bij de deelnemers die de laatste 3 jaar zijn aangeworven, 33,33 % (11 personen) tussen 20 en 30 jaar oud zijn aangeworven. Voor de leeftijdscategorie tussen 31 en 40 jaar is dit 30,30 % (10 personen), tussen 41 en 50 jaar is dit 18,18 % (6 personen). Het valt op dat bij de hoogste leeftijdscategorie namelijk ouder dan 50 jaar, het

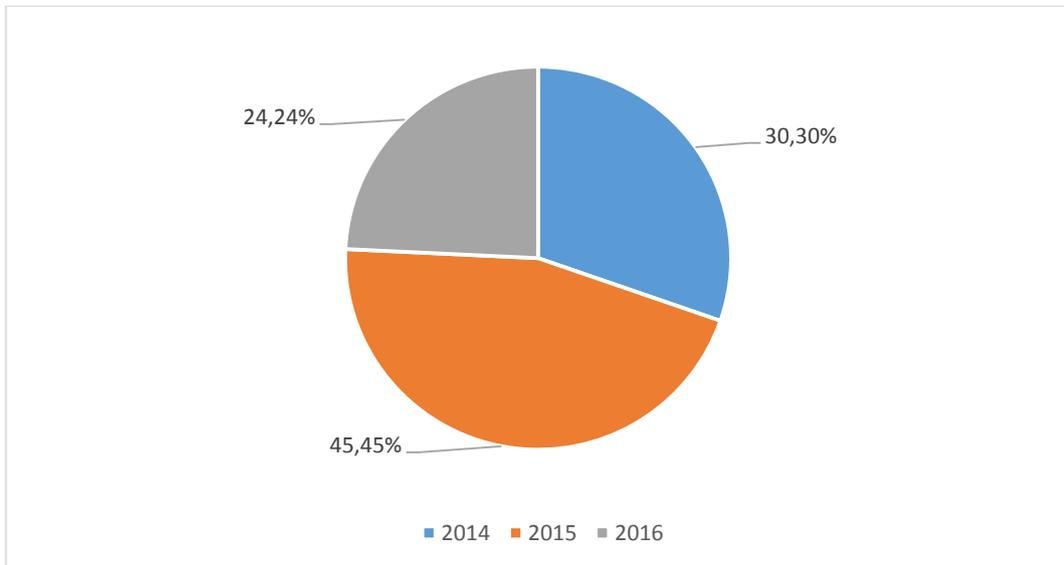
percentage toch 18,18 % (6 personen) bedraagt. Hieruit kunnen we afleiden dat Kumpen kansen geeft aan jonge werknemers, die hun carrière pas beginnen maar ook aan ervaren werknemers.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Tussen 20 en 30 jaar	11	33,33%
Tussen 31 en 40 jar	10	30,30%
Tussen 41 en 50 jaar	6	18,18%
Ouder dan 50 jaar	6	18,18%

4.2.1.3 Jaar van aanwerving binnen Kumpen nv

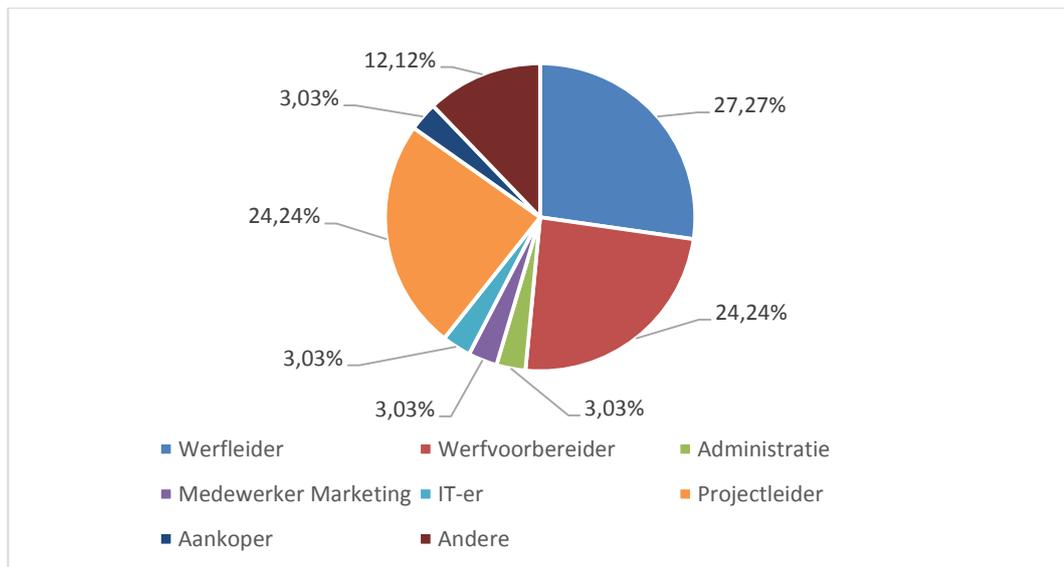
Hier werd er onderzocht in welk jaar de bedienden zijn aangenomen binnen Kumpen nv. In het jaar 2014 werden er 10 bedienden aangeworven, dit komt overeen met een antwoordpercentage van 30,30 % van alle deelnemers. In het jaar 2015 zijn er 15 bedienden aangeworven, dit is een duidelijke verhoging in vergelijking met 2014. Deze 15 bedienden geven een antwoordpercentage van 45,45 % weer. In 2016 zijn er tot op heden 8 bedienden aangeworven, dit geeft een antwoordpercentage van 24,24 %. Onderstaand taartdiagram geeft deze cijfers weer.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
2014	10	30,30%
2015	15	45,45%
2016	8	24,24%

4.2.1.4 Functie

Als laatste werd er onderzocht in welke functie de deelnemers de laatste 3 jaar werden aangeworven. Bij Kumpen kan men als bediende voor verschillende functies solliciteren. Hieruit is gebleken dat 27,27 % (9 personen) van de deelnemers aangeworven zijn als werfleider, 24,24 % (8 personen) als werfvoorbereider en eveneens 24,24 % (8 personen) als projectleider. Wanneer we deze functies samenvoegen bedraagt het antwoordpercentage 75,75 % van alle deelnemers. Kumpen is een bouwbedrijf dus het is normaal dat voor deze functies de meeste mensen worden aangeworven. Van de deelnemers heeft in totaal 24,24 % (8 personen) een andere functie binnen Kumpen waarvan 12,12 % (4 personen) voor een andere functie zijn aangeworven. Op onderstaande grafiek vind je ook het antwoord 'andere' terug, hier heeft 12,12 % (4 personen) van de deelnemers deze aangeduid. Deze functies betreft zeer specifieke functies, zijn bedoeld voor de kleinere afdelingen binnen Kumpen, deze maken geen deel uit van de core business van de onderneming waardoor het een klein aantal is.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Werfleider	9	27,27%
Werfvoorbereider	8	24,24%
Administratie	1	3,03%
Medewerker Marketing	1	3,03%
IT-er	1	3,03%
Projectleider	8	24,24%
Aankoper	1	3,03%
Boekhouder	0	0,00%
Personeelsmedewerker	0	0,00%
Andere	4	12,12%

A. Analyse van het algemeen onthaal binnen Kumpen

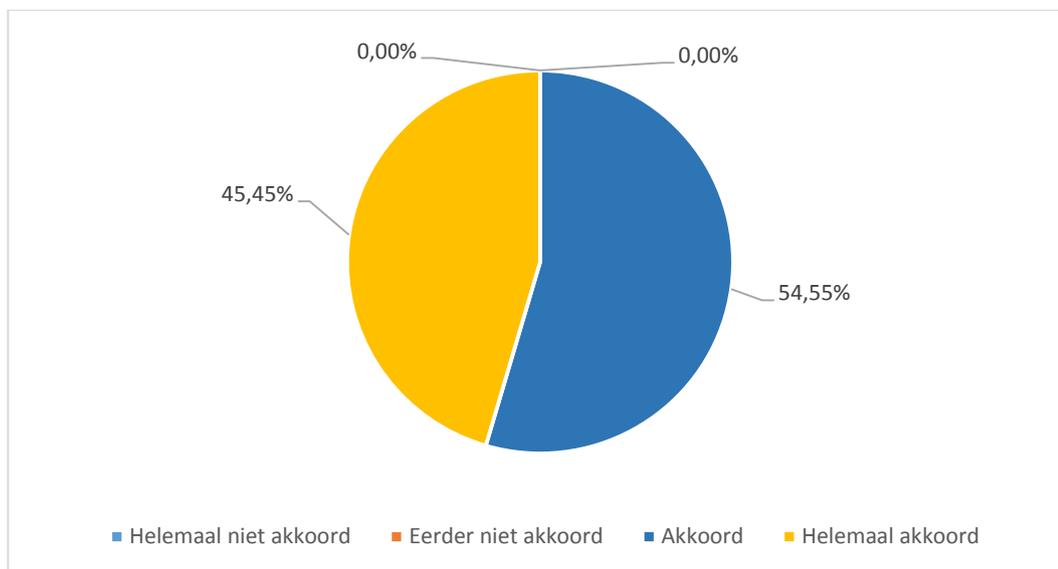
Aan de hand van onderstaande hoofdstukken werd er getracht een antwoord te verkrijgen op de algemene onderzoeksvraag naar wat de bedienden vinden van het onthaal binnen Kumpen. Onderstaande hoofdstukken geven chronologisch weer hoe alle nieuwe bedienden worden onthaald binnen Kumpen. Ieder hoofdstuk is op zijn beurt onderverdeeld in deelvragen die gesteld werden in de enquête. Deze deelvragen geven weer hoe de huidige bedienden het onthaal binnen Kumpen ervaren hebben.

4.2.2 Receptie

Onderstaande deelvraag geeft weer hoe de bedienden het onthaal op de receptie hebben beleefd. De receptie is het eerste contact dat de nieuwkomer heeft als hij of zij op het bedrijf aankomt. Dit is de eerste stap in het onthaal.

4.2.2.1 De receptioniste heeft mij warm en vriendelijk onthaald.

Wanneer er gekeken wordt naar de resultaten binnen onderstaand diagram kan er gesteld worden dat de nieuwkomers warm en vriendelijk onthaald worden aan de receptie. Dit blijkt uit het gegeven dat 54,55 % (18 personen) van de ondervraagden akkoord is met de vraag. Bovendien is zelfs 45,45 % (15 personen) helemaal akkoord. Niemand van de ondervraagden heeft een slecht of heel slecht onthaal gehad aan de receptie.



Antwoord	Antwoorden	Ratio
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	0	0,00%
Akkoord	18	54,55%
Helemaal akkoord	15	45,45%

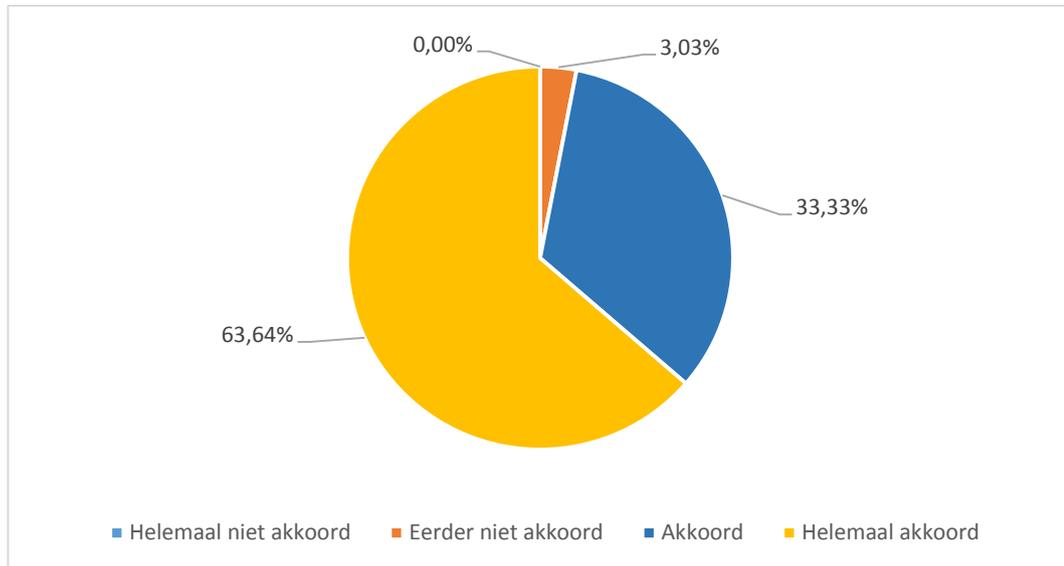
4.2.3 Introductie binnen Kumpen

Aan de hand van onderstaande deelvragen werd er getracht een beter beeld te krijgen over de introductie binnen Kumpen. Hiermee bedoelen we de introductie op de personeelsdienst, met de nieuwe collega's en dienstverantwoordelijke. Dit deel is een belangrijk deel binnen het onderzoek want via dit deel komen we te weten of de nieuwkomer een positief en warm gevoel krijgt over de onderneming.

4.2.3.1 De personeelsdienst was voorbereid op mijn komst.

Bovenstaande stelling dient toe te laten om na te gaan of de nieuwkomers vonden dat de personeelsdienst voldoende voorbereid was op hun komst. De personeelsdienst moet de nodige voorbereidingen maken als de nieuwkomer op het bedrijf aankomt. Zij moeten alle administratieve documenten in verband met de aanwerving voorbereiden en klaar leggen alsook de nodige diensten verwittigen van de komst van de nieuwkomer. Uit onderstaande

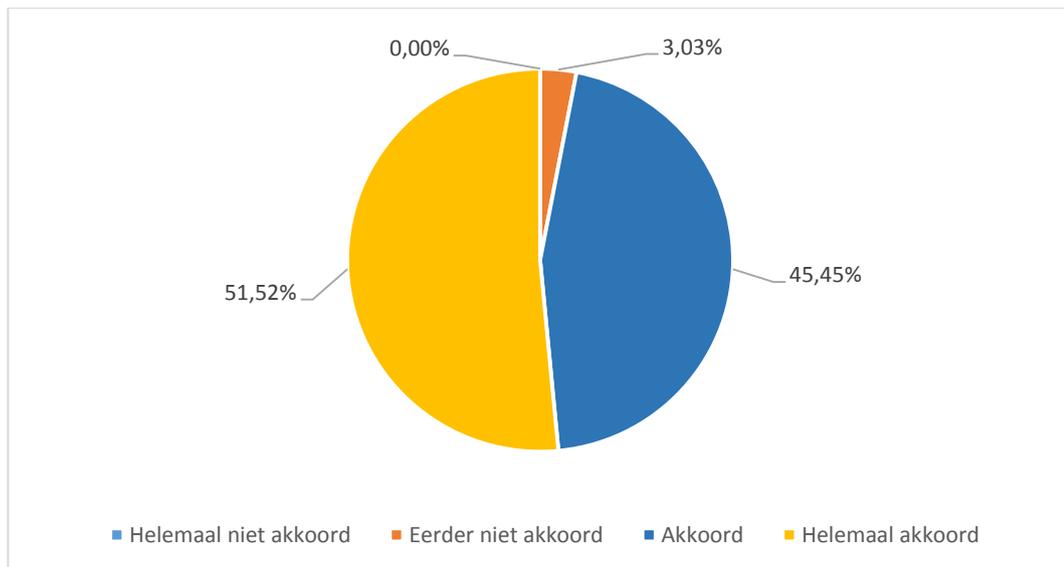
cijfers is gebleken dat 33,33 % (11 personen) van de ondervraagden akkoord is over bovenstaande stelling. Daarbovenop zijn zelfs 63,64 % (21 personen) helemaal tevreden over de voorbereidingen van de personeelsdienst. Slecht 3,03 % hetgeen overeenkomt met slechts 1 persoon van de ondervraagden was eerder niet akkoord over bovenstaande stelling. Dit staat in schril contrast ten opzichte van al de positieve antwoorden.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	1	3,03%
Akkoord	11	33,33%
Helemaal akkoord	21	63,64%

4.2.3.2 De personeelsdienst deed mij meteen welkom voelen.

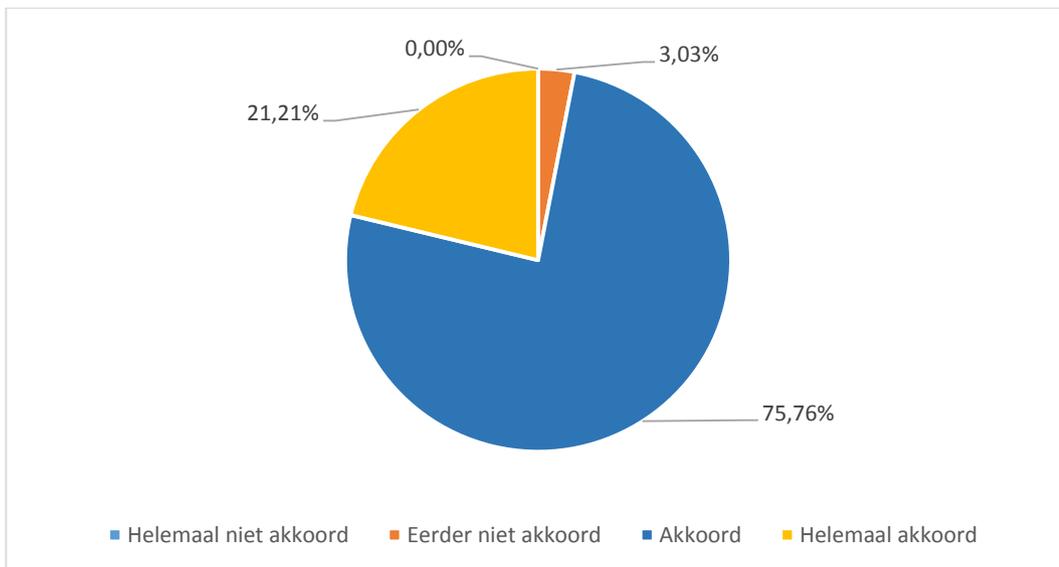
Via bovenstaande stelling werd er nagegaan of de nieuwkomer een welkom gevoel had op de personeelsdienst. De personeelsdienst is de eerste dienst van het bedrijf waar de nieuwkomer kennis mee maakt. Het is de taak van de personeelsdienst om de nieuwkomer gerust te stellen en de nodige informatie te geven in verband met het onthaal binnen het bedrijf. Als we onderstaande resultaten analyseren kan er vastgesteld worden dat van de ondervraagden 45,45 % (15 personen) akkoord is en 51,52 % (17 personen) helemaal akkoord is over deze stelling. Hiermee kreeg dus 96,97 % (32 personen) van de ondervraagden een welkom gevoel door de personeelsdienst. De respondenten die eerder niet akkoord zijn met bovenstaande stelling maken slechts 3,03 % (1 persoon) uit van alle antwoorden.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	1	3,03%
Akkoord	15	45,45%
Helemaal akkoord	17	51,52%

4.2.3.3 De rondleiding op het hoofdkantoor is nuttig.

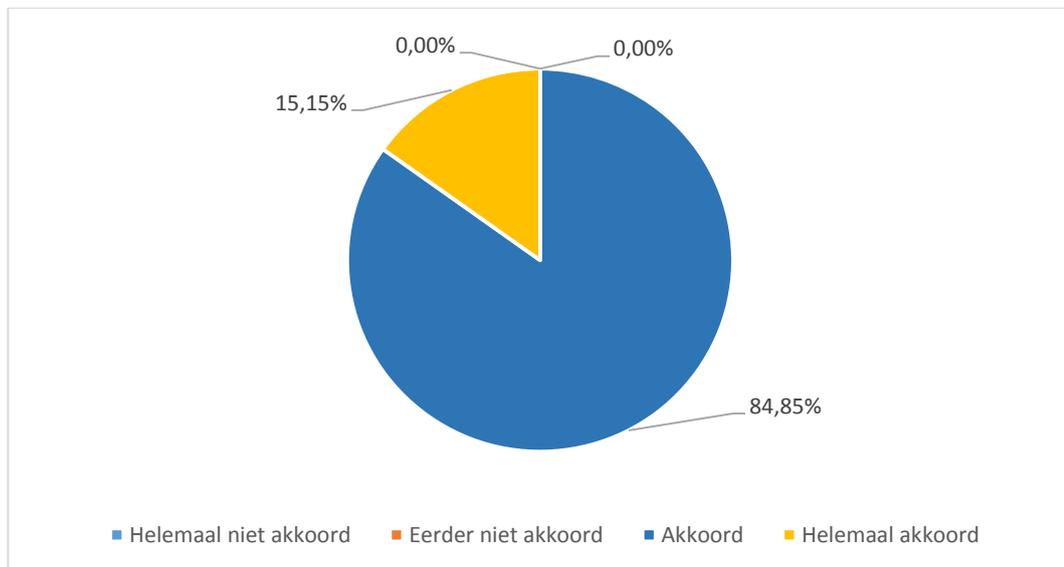
Nadat de verwelcoming door de personeelsdienst afgewerkt is en alle administratieve documenten in orde zijn, volgt er een rondleiding door het hoofdkantoor. Aan de hand van deze rondleiding gaat de nieuwkomer kennis maken met alle collega's en diensten binnen het hoofdkantoor alsook de directieleden. Uit onderstaande resultaten kan er vastgesteld worden dat 21,21 % (7 personen) van de ondervraagden helemaal akkoord is terwijl 75,76 % (25 personen) akkoord is over de nuttigheid van een rondleiding in het hoofdkantoor. In vergelijking met bovenstaande grafieken is hier een klein verschil waarneembaar want in deze deelvraag zijn er minder ondervraagden 'helemaal akkoord' dan dat er 'akkoord' zijn. Binnen de resultaten is er 3,03 % (1 persoon) eerder niet akkoord over bovenstaande stelling.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	1	3,03%
Akkoord	25	75,76%
Helemaal akkoord	7	21,21%

4.2.3.4 Als ik vragen had kreeg ik duidelijke antwoorden.

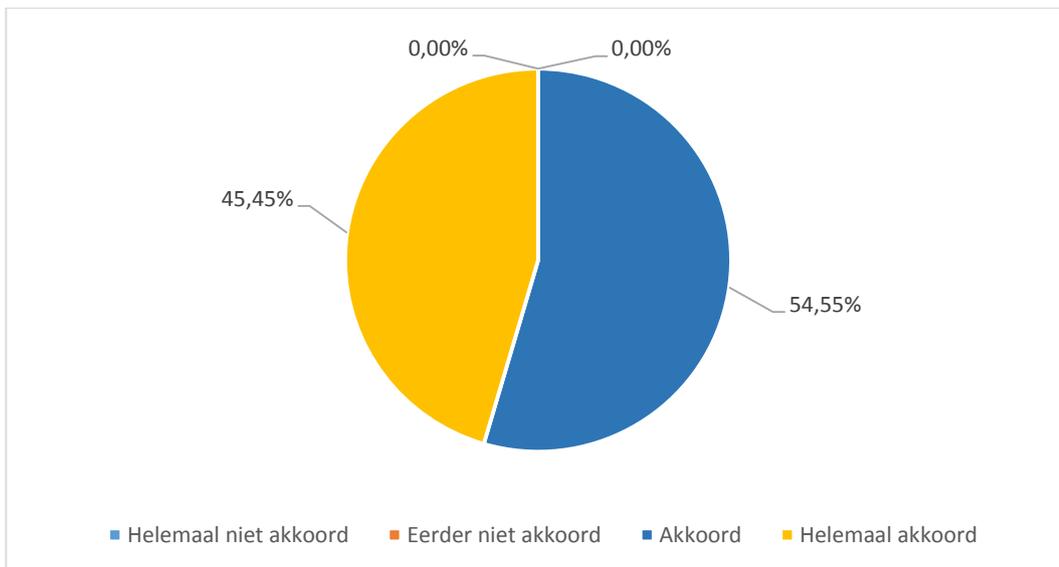
Tijdens de introductie van de nieuwe werknemer mag deze altijd vragen stellen als er iets niet duidelijk is. De personeelsmedewerker die het onthaal begeleidt, moet bereid zijn om deze vragen te beantwoorden. Onderstaande resultaten geven aan dat 84,85 % (28 personen) van de ondervraagden hiermee akkoord is en 15,15 % (5 personen) hier helemaal mee akkoord is. Niemand van de respondenten is niet akkoord met bovenstaande stelling. Hieruit kunnen we afleiden dat alle nieuwkomers voldoende antwoorden kregen op hun vragen.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	0	0,00%
Akkoord	28	84,85%
Helemaal akkoord	5	15,15%

4.2.3.5 Mijn nieuwe collega's hebben mij warm onthaald.

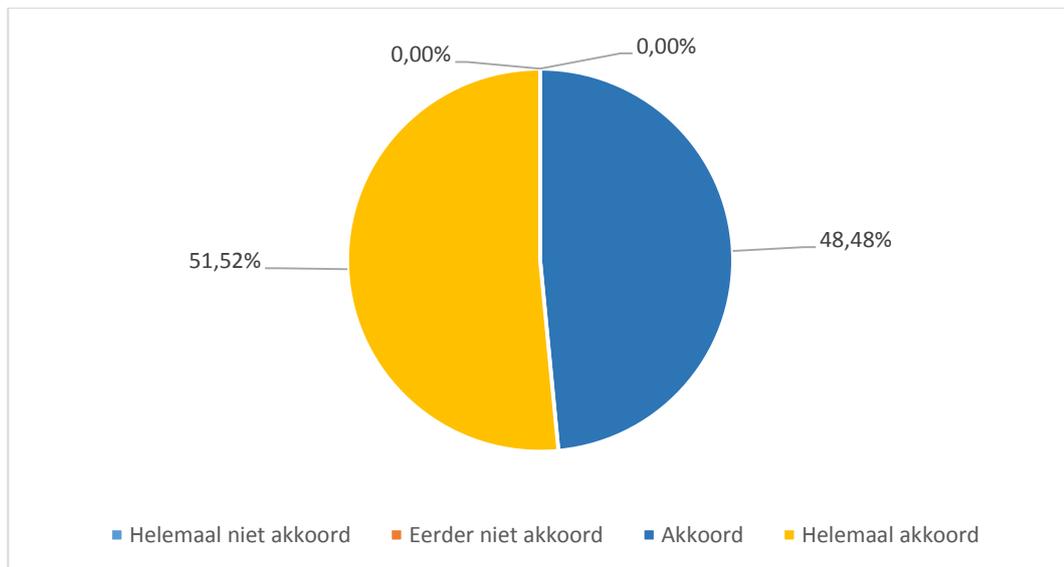
Na de introductie op de personeelsdienst en de rondleiding door het hoofdkantoor maakt de nieuwkomer kennis met zijn directe collega's. Via bovenstaande stelling werd er nagevraagd of de nieuwkomer warm onthaald werd door zijn nieuwe collega's. Wanneer we de resultaten bekijken kan men vaststellen dat 54,55 % (18 personen) van de ondervraagden akkoord is en 45,45 % (15 personen) helemaal akkoord is met bovenstaande stelling. Aangezien niemand van de respondenten niet akkoord heeft aangegeven in het onderzoek, hebben alle nieuwkomers een warm onthaal gehad van de nieuwe collega's.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	0	0,00%
Akkoord	18	54,55%
Helemaal akkoord	15	45,45%

4.2.3.6 Mijn werkverantwoordelijke heeft mij vriendelijk en behulpzaam ontvangen.

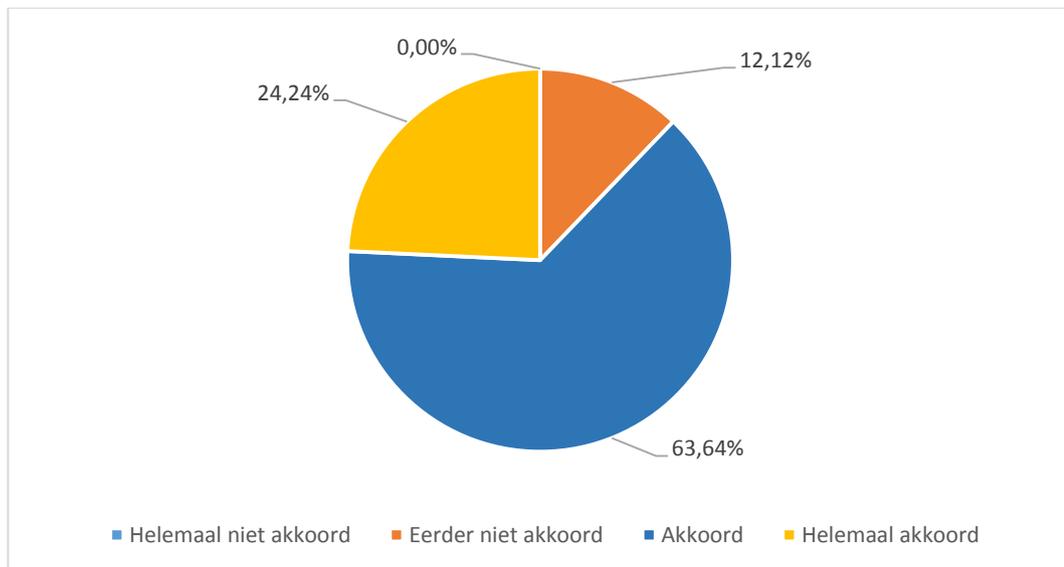
De nieuwe werknemer wordt niet alleen verwelkomd door de nieuwe collega's, ook de rechtstreekse verantwoordelijke verwelkomt de nieuwkomer op een vriendelijke en behulpzame manier. Dankzij bovenstaande stelling werd er nagevraagd of dit effectief gebeurd is. Uit de antwoorden van de respondenten kan gesteld worden dat dit zeker in orde was want 48,48 % (16 personen) was akkoord en 51,52 % (17 personen) was helemaal akkoord over deze stelling. In vergelijking met bovenstaande grafieken kan men hier ook vaststellen dat niemand van de ondervraagden met deze stelling niet akkoord is.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	0	0,00%
Akkoord	16	48,48%
Helemaal akkoord	17	51,52%

4.2.3.7 Mijn collega's waren voorbereid op mijn komst.

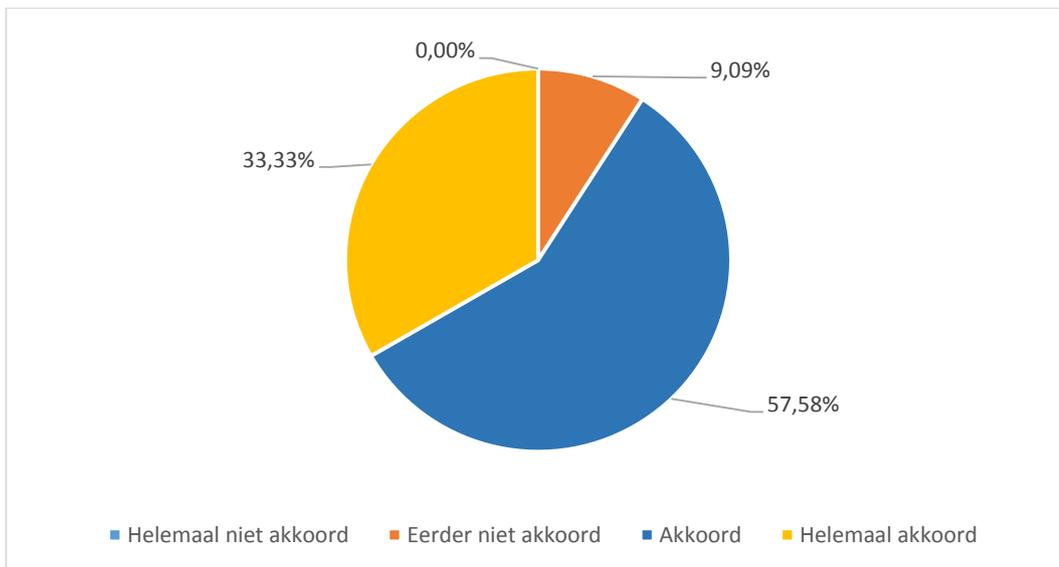
Vooraleer de nieuwkomer kan onthaald worden door de nieuwe collega's, moeten deze ook voldoende op voorhand verwittigd worden. Bovenstaande stelling geeft aan of de collega's voorbereid waren op de komst van de nieuwe werknemer. Dit is een belangrijke stelling tijdens de introductie want dit geeft de nieuwkomer meteen een positief gevoel binnen de afdeling en de onderneming. Wanneer we onderstaande resultaten gaan bekijken kan men vaststellen dat 24,24 % (8 personen) van de ondervraagden helemaal akkoord is met bovenstaande stelling. Daarbovenop is 63,64 % (21 personen) akkoord met deze stelling. In vergelijking met voorgaande grafieken kan men een groot verschil vaststellen tussen het aantal respondenten dat akkoord is en helemaal akkoord is. Ook dient er geconcludeerd te worden dat 12,12 % (4 personen) eerder niet akkoord is met de stelling.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	4	12,12%
Akkoord	21	63,64%
Helemaal akkoord	8	24,24%

4.2.3.8 De personeelsdienst is altijd beschikbaar indien ik bijkomende vragen heb.

Door middel van deze stelling kan men nagaan of de personeelsdienst steeds beschikbaar is voor bijkomende vragen na de introductie van de nieuwe werknemer binnen Kumpen. Het is immers mogelijk dat de nieuwkomer nog bijkomende vragen heeft. Hiervoor is het belangrijk dat de personeelsdienst altijd beschikbaar is om deze vragen te beantwoorden of hen hierbij te helpen. Uit onderstaande resultaten kan men vaststellen dat 57,58 % (19 personen) akkoord is en zelfs 33,33 % (11 personen) van de ondervraagden helemaal akkoord is met deze stelling. De overgrote meerderheid is dus akkoord met de stelling. Hiertegenover staat dat 9,09 % (3 personen) van de respondenten eerder niet akkoord is.



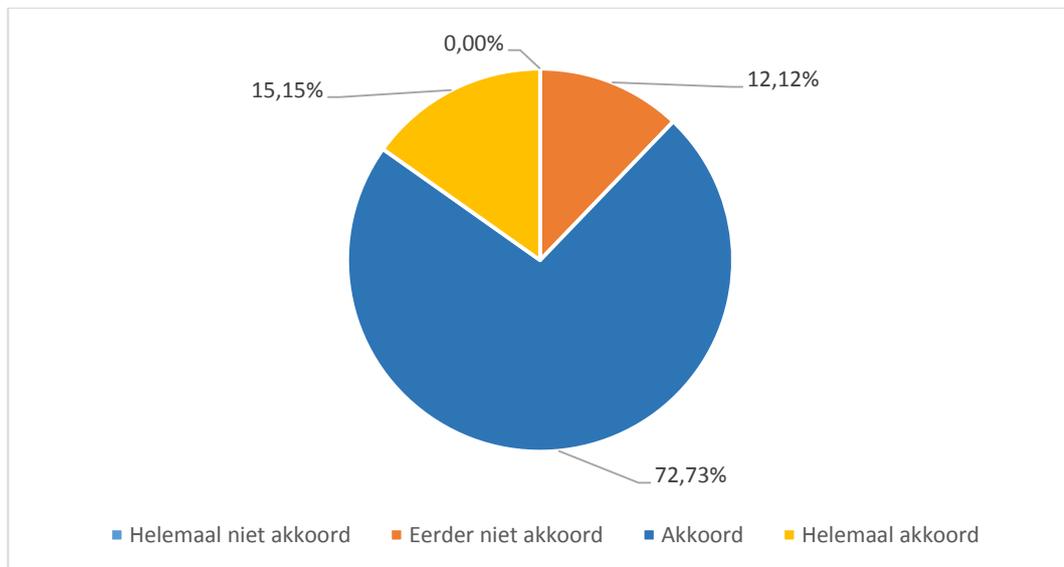
<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	3	9,09%
Akkoord	19	57,58%
Helemaal akkoord	11	33,33%

4.2.4 Kwaliteit, Veiligheid en Milieu (KVM) binnen Kumpen

Deze volgende deelvragen analyseren het aspect over de kwaliteit, veiligheid en milieu (KVM) binnen Kumpen. Nadat de introductie op de personeelsdienst en de rondleiding in het hoofdkantoor afgerond is, krijgt de nieuwkomer een uitgebreide veiligheidsintroductie van de preventiedienst. Het is de KVM-manager binnen Kumpen die deze veiligheids cursus geeft aan de nieuwe bedienden. Dit is een belangrijk aspect omdat Kumpen een bouwbedrijf is waar veiligheid primeert. Deze veiligheids cursus wordt onder meer gegeven om arbeidsongevallen te voorkomen. Aan de hand van de volgende deelvragen wordt er nagegaan of alle informatie over de kwaliteit, veiligheid en milieu binnen Kumpen duidelijk en voldoende was voor de nieuwe werknemers.

4.2.4.1 De kennismaking met de preventiedienst was nuttig.

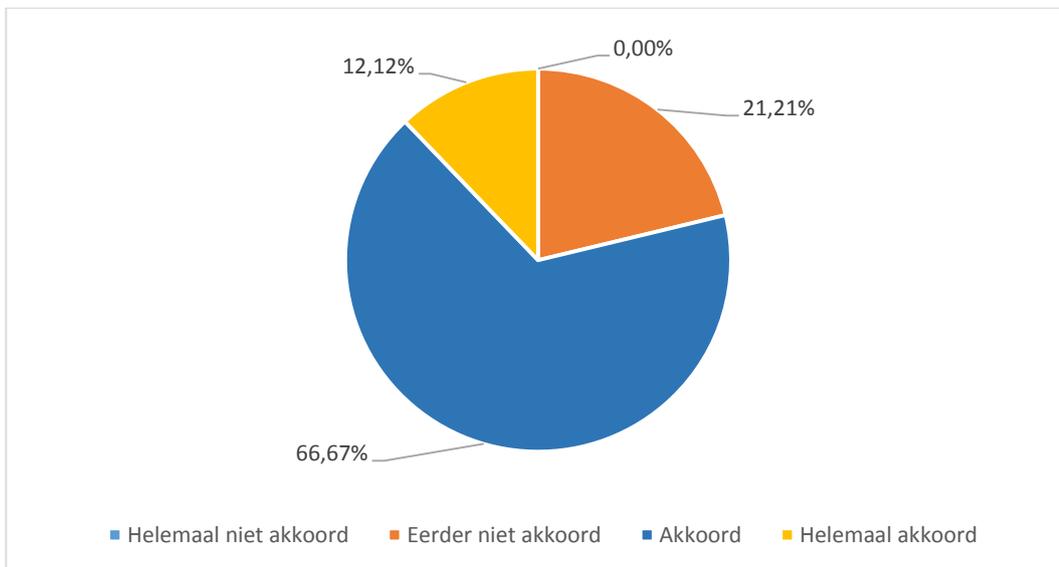
Zoals hierboven beschreven wordt de nieuwkomer na de introductie op de personeelsdienst en de rondleiding in het hoofdkantoor begeleid naar de preventiedienst. Via bovenstaande stelling werd er onderzocht of de kennismaking met de preventiedienst nuttig was voor nieuwe werknemers binnen Kumpen. Aan de hand van onderstaande grafiek kan er gesteld worden dat 72,73 % (22 personen) van de ondervraagden akkoord is met deze stelling. Van alle ondervraagden is 15,15 % (5 personen) helemaal akkoord. Toch is er 12,12 % (4 personen) die het niet nuttig vindt om kennis te maken met de preventiedienst.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	4	12,12%
Akkoord	24	72,73%
Helemaal akkoord	5	15,15%

4.2.4.2 De veiligheidsintroductie was voldoende uitgebreid.

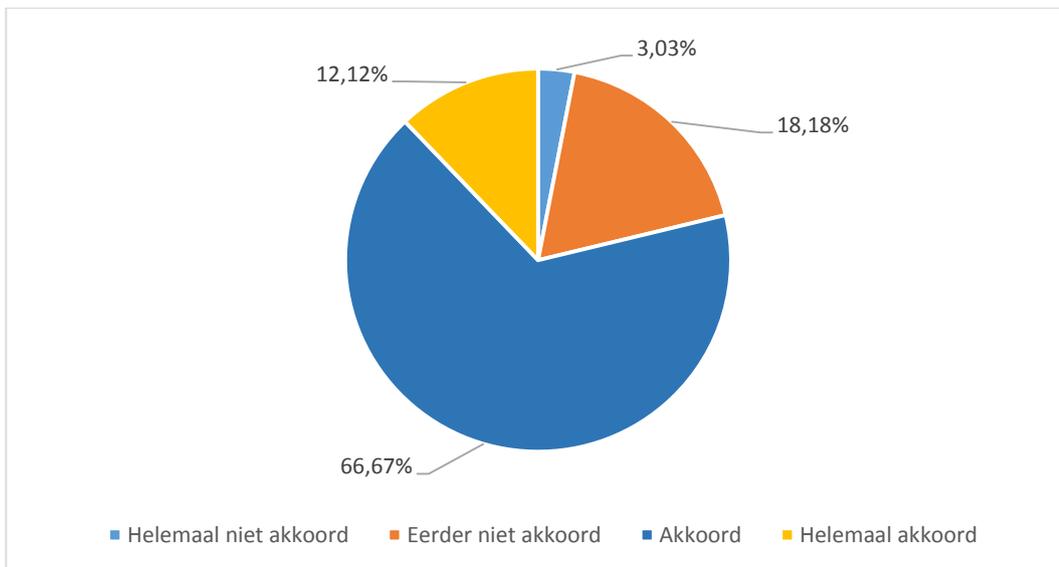
Tijdens de kennismaking met de preventiedienst geeft de KVM-manager een veiligheidsintroductie aan de nieuwe werknemer. Dankzij bovenstaande stelling kan er geanalyseerd worden of de veiligheidsintroductie voldoende uitgebreid was in verband met de kwaliteit, veiligheid en milieu binnen Kumpen. Uit het volgend diagram blijkt dat 12,12 % (4 personen) van de ondervraagden helemaal akkoord is met deze stelling. De overgrote meerderheid 66,67 % (22 personen) is akkoord dat de veiligheidsintroductie voldoende uitgebreid is. Hiertegenover staat wel dat 21,21 % (7 personen) van de ondervraagden eerder niet akkoord is met de stelling.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	7	21,21%
Akkoord	22	66,67%
Helemaal akkoord	4	12,12%

4.2.4.3 Alle informatie over de veiligheid binnen Kumpen was duidelijk.

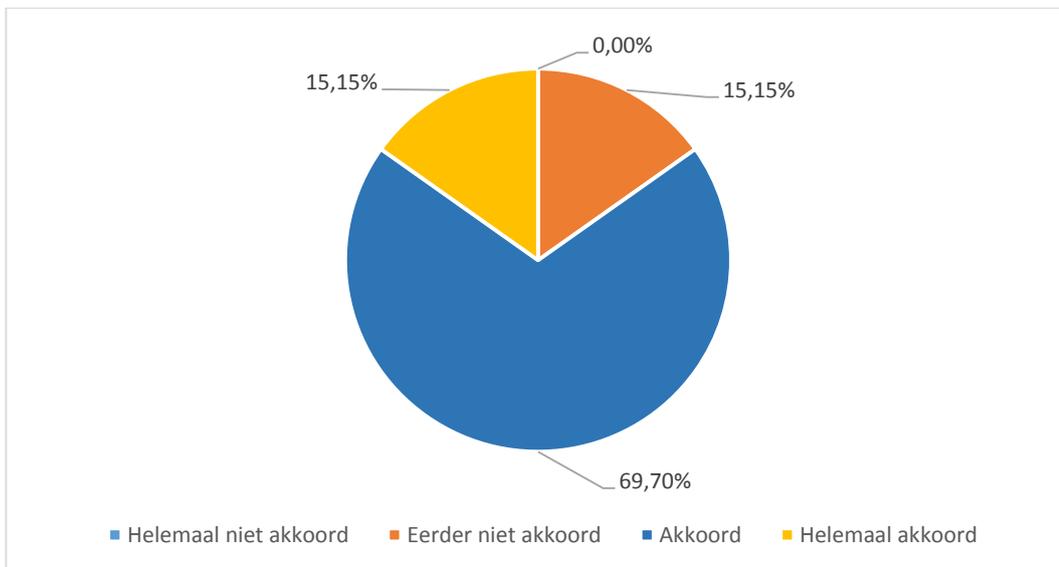
De KVM-manager geeft tijdens de veiligheidsintroductie alle informatie over de veiligheid binnen Kumpen aan de nieuwkomer. Aan de hand van bovenstaande stelling werd er nagegaan of de informatie op een duidelijke manier werd overgebracht naar de nieuwe werknemer. Hiermee bedoelt men of de nieuwkomer alle informatie over de veiligheid goed heeft begrepen. Uit onderstaande resultaten kan er gesteld worden dat 66,67 % (22 personen) van de ondervraagden akkoord is en 12,12 % (4 personen) helemaal akkoord is met deze stelling. In vergelijking met de positieve antwoorden kan opgemaakt worden dat 18,18 % (6 personen) eerder niet vindt dat alle informatie duidelijk was. Er is één persoon die helemaal niet akkoord is met de stelling. Het valt op dat bij deze stelling 21,21 % van de respondenten eerder negatief heeft geantwoord. Dit komt neer op 1/5^{de} van de ondervraagden.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	1	3,03%
Eerder niet akkoord	6	18,18%
Akkoord	22	66,67%
Helemaal akkoord	4	12,12%

4.2.4.4 De veiligheidsbrochure bevat voldoende informatie.

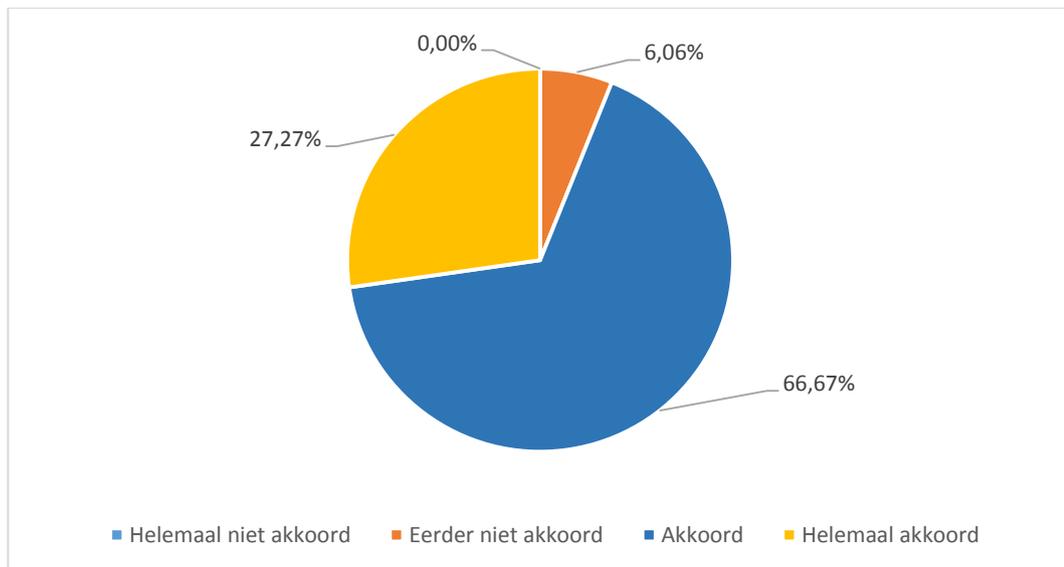
De KVM-manager geeft de veiligheidsintroductie aan de hand van een veiligheidsbrochure 'Veiligheid, een zaak van iedereen'. Deze brochure is opgemaakt specifiek door en voor Kumpen en bevat alle informatie om de nieuwe werknemer op een veilige en gezonde manier vertrouwd te maken met zijn nieuwe werkomgeving in de sector. Via deze stelling werd er onderzocht of de veiligheidsbrochure voldoende informatie bevat in verband met de veiligheid binnen Kumpen. Na het analyseren van onderstaande grafiek kan vastgesteld worden dat 69,70 % (23 personen) van de respondenten akkoord is met de stelling en 15,15 % (5 personen) is het zelfs helemaal eens. Desondanks is toch 15,15 % (5 personen) eerder niet akkoord met de stelling.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	5	15,15%
Akkoord	23	69,70%
Helemaal akkoord	5	15,15%

4.2.4.5 Ik weet bij wie ik terecht kan voor extra informatie over KVM.

Nadat de nieuwe werknemer de veiligheidsintroductie door de KVM-manager heeft gekregen is de nieuwkomer voldoende geïnformeerd in verband met de veiligheid binnen Kumpen. De nieuwkomer weet nu ook waar hij of zij terecht kan voor extra informatie over de kwaliteit, veiligheid en milieu (KVM) binnen Kumpen. Door middel van bovenstaande stelling werd er onderzocht of de nieuwkomer effectief weet bij wie hij of zij terecht kan voor extra informatie over KVM. Onderstaande grafiek geeft aan dat de grootste meerderheid van de ondervraagden weet waar hij of zij terecht kan want 66,67 % (22 personen) is akkoord en 27,27 % (9 personen) is helemaal akkoord over deze stelling. Een kleine minderheid van 6,06 % (2 personen) is eerder niet akkoord.



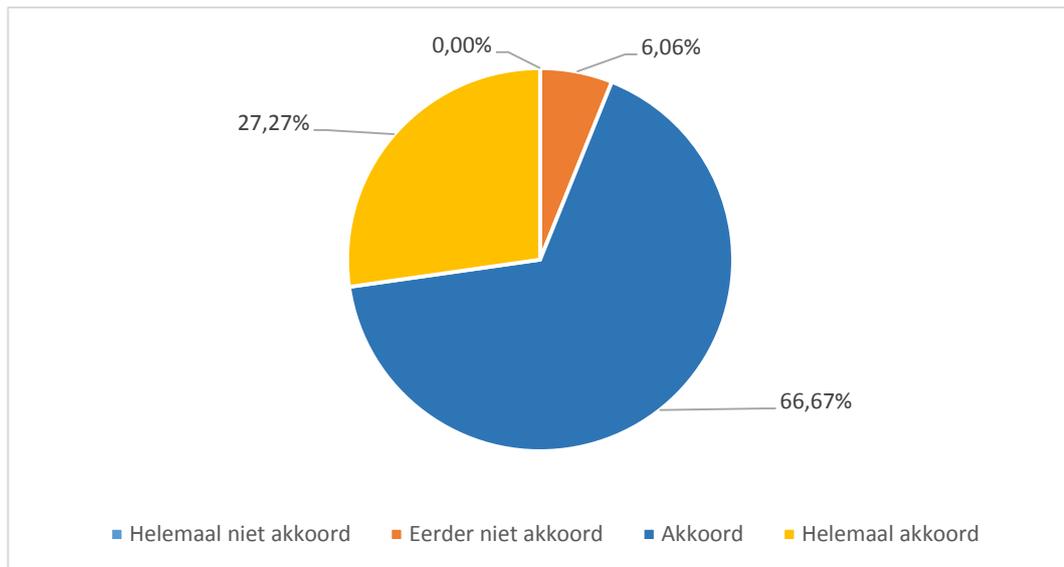
<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	2	6,06%
Akkoord	22	66,67%
Helemaal akkoord	9	27,27%

4.2.5 IT-dienst

Door middel van de volgende deelvragen werd de introductie via de IT-dienst binnen Kumpen geanalyseerd. De laatste dienst waar de nieuwe werknemer terecht komt tijdens zijn onthaal binnen Kumpen is de IT-dienst. Op deze dienst krijgt de nieuwkomer de nodige informatie over de systemen die gebruikt worden binnen Kumpen alsook zijn paswoorden om in de systemen in te loggen. Wanneer de nieuwe werknemer een laptop of GSM nodig heeft om zijn functie uit te voeren zal de IT-dienst dit voorbereiden. De volgende deelvragen onderzoeken of de IT-dienst een meerwaarde is tijdens het onthaal van de nieuwe werknemer.

4.2.5.1 De IT-dienst was voorbereid op mijn komst.

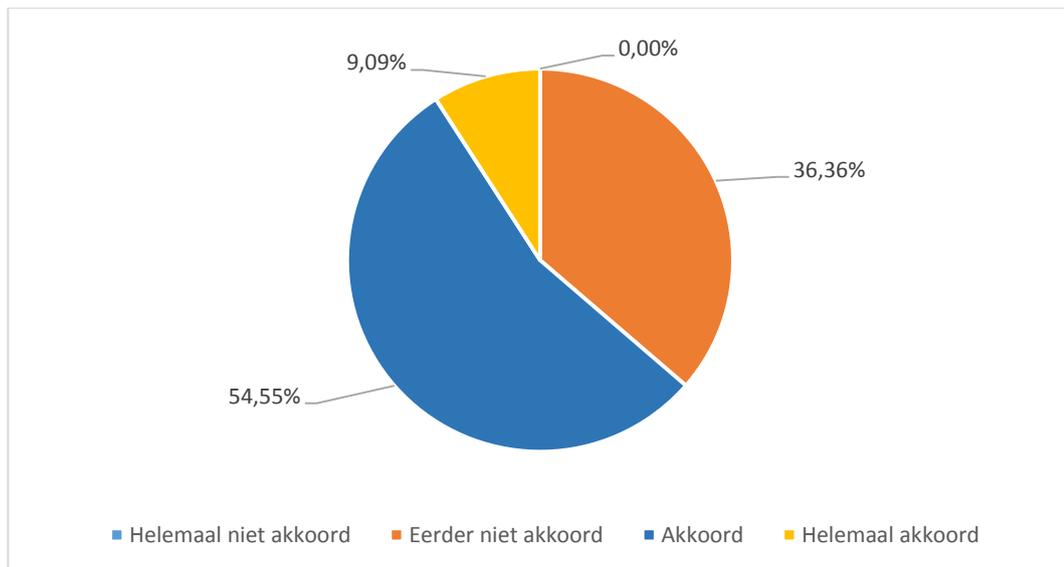
Vóór de nieuwe werknemer onthaald wordt binnen het bedrijf neemt de personeelsdienst contact op met de IT-dienst. De personeelsdienst geeft de nodige informatie aan de IT-dienst over wat er voorbereid moet worden voor het onthaal van de nieuwkomer. Zo kan de nieuwkomer vanaf de eerste dag al het nodige materiaal meenemen en starten met zijn functie binnen Kumpen. Dit geheel wordt onderzocht aan de hand van de stelling hierboven. Er wordt getracht een antwoord te vinden of de IT-dienst voldoende voorbereid was op de komst van de nieuwe werknemer. Uit onderstaande grafiek kan vastgesteld worden dat 66,67 % (22 personen) van de ondervraagden akkoord is. Hier komt bij dat 27,27 % (9 personen) zelfs helemaal akkoord is. Uit de negatieve resultaten kan er geconcludeerd worden dat 6,06 % (2 personen) het eerder niet eens is met deze stelling.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	2	6,06%
Akkoord	22	66,67%
Helemaal akkoord	9	27,27%

4.2.5.2 Ik heb voldoende uitleg gekregen in verband met de Portal, paswoorden,...

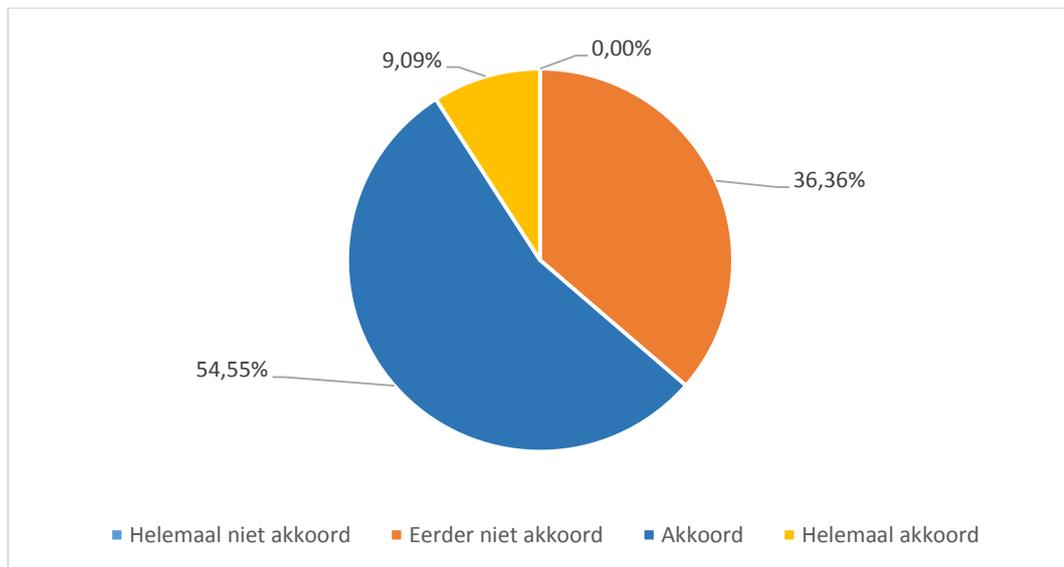
Tijdens het eerste bezoek bij de IT-dienst krijgt de nieuwe werknemer de nodige informatie over de Portal, de systemen binnen Kumpen, de paswoorden, enz. Deze informatie is noodzakelijk om een goede start te maken binnen Kumpen. Dankzij deze informatie kan de nieuwkomer aan de nodige informatie om zijn of haar functie goed uit te voeren. De bovenstaande stelling is dus belangrijk om zijn job goed te kunnen starten. Uit de volgende grafiek kan er vastgesteld worden dat 9,09 % (3 personen) helemaal akkoord is met bovenstaande stelling, dit is een klein aantal van de respondenten. Van alle ondervraagden is 54,55 % (8 personen) akkoord met de stelling. Hiertegenover staat dat 36,36 % (12 personen) het eerder niet akkoord is. Bij deze stelling zijn de meningen van de respondenten dus meer verdeeld, maar de positieve resultaten blijven groter dan de negatieve resultaten.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	12	36,36%
Akkoord	18	54,55%
Helemaal akkoord	3	9,09%

4.2.5.3 Mijn laptop, GSM, enz. waren klaar voor gebruik.

Wanneer de nieuwe werknemer bij de start van zijn functie een laptop of GSM aangeboden krijgt voor het uitvoeren van zijn functie, is het de bedoeling dat de IT-dienst deze voorbereidt tijdens het onthaal. Zo kan de nieuwkomer bij het bezoek aan de IT-dienst onmiddellijk de nodige informatie krijgen en zijn materiaal meenemen. Het is dus belangrijk dat de laptop of GSM klaar ligt zodat de nieuwkomer niet een andere keer moet terug komen om deze op te halen. Als dit niet het geval is kan de nieuwe werknemer niet beginnen aan zijn functie. Bij het nader bekijken van de grafiek, kan er vastgesteld worden dat deze resultaten overeenkomen met de voorgaande deelvraag. Deze twee deelvragen hebben veel met elkaar te maken. Hier stelt men dus ook vast dat 54,55 % (18 personen) akkoord is en 9,09 % (3 personen) helemaal akkoord is met bovenstaande stelling. In verband met de negatieve resultaten stelt men vast dat 36,36 % (12 personen) het niet eens zijn met deze stelling. Voor deze stelling zijn de meningen ook weer verdeeld.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	12	36,36%
Akkoord	18	54,55%
Helemaal akkoord	3	9,09%

B. Analyse van het witboek van de bedienden binnen Kumpen

Binnen het deel van de analyse van het witboek van de bedienden binnen Kumpen is er maar één hoofdstuk te vinden. Dit hoofdstuk gaat over het witboek (onthaalmap) zelf. Binnen dit hoofdstuk heb ik zeven deelvragen onderzocht die betrekking hebben op het witboek van de bedienden. Door middel van deze analyse werd er getracht een antwoord te vinden op de onderzoeksvraag of het witboek een meerwaarde is tijdens het onthaal. Dankzij de resultaten kan er bekeken worden of het witboek in de toekomst anders opgemaakt of voorgesteld kan worden.

4.2.6 Onthaalmap

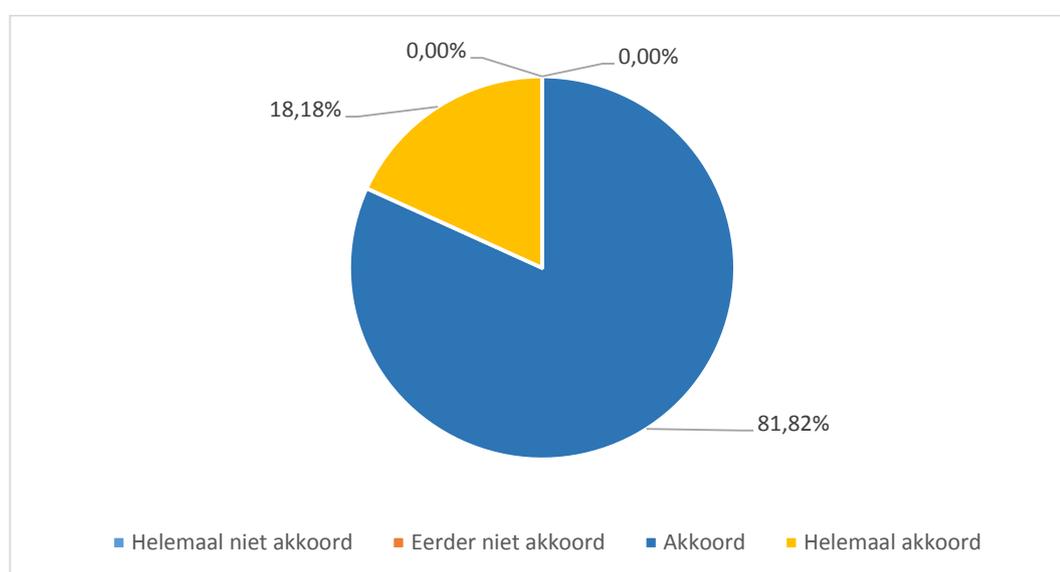
Zoals eerder vermeld in het theoretisch gedeelte krijgt de nieuwe werknemer de onthaalmap van de bedienden vóór de effectieve indiensttreding overhandigd. Dit geeft hem de nodige tijd om het witboek in te lezen. De personeelsmedewerker bereidt de onthaalmap verder voor als de nieuwkomer op het bedrijf is aangekomen. In de vergaderzaal overloopt de personeelsmedewerker de onthaalmap samen met de nieuwe werknemer. In de onthaalmap bevinden zich alle administratieve en andere nuttige documenten. De nieuwkomer krijgt via de onthaalmap de nodige informatie over alle afdelingen binnen Kumpen, het arbeidsreglement, alle policy's die er binnen Kumpen aanwezig zijn, de

telefoonlijsten, de vakantie-, verlof- en feestdagen, enz. Deze onthaalmap mag de nieuwkomer mee naar huis nemen zodat hij of zij alle informatie ter beschikking heeft en nog eens rustig kan nalezen indien gewenst. Via volgende deelvragen wordt het witboek van de bedienden geanalyseerd.

4.2.6.1 Ik ben tevreden over de algemene afspraken die werden gemaakt.

Tijdens de bespreking van het witboek door de personeelsmedewerker samen met de nieuwe werknemer worden er algemene afspraken gemaakt.

Uit onderstaande resultaten is gebleken dat 81,82 % (27 personen) akkoord is met bovenstaande stelling en zelfs 18,18 % (6 personen) helemaal akkoord is. Aangezien niemand van de respondenten negatief heeft gereageerd op deze deelvraag kan er gesteld worden dat de tevredenheid over de algemene afspraken alleen maar positief is.

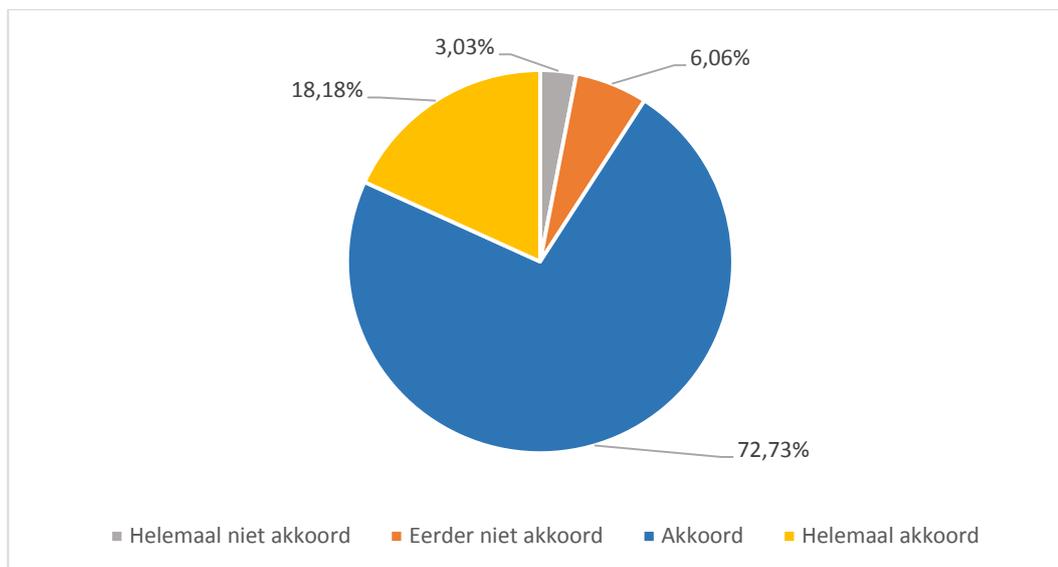


Antwoord	Antwoorden	Ratio
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	0	0,00%
Akkoord	27	81,82%
Helemaal akkoord	6	18,18%

4.2.6.2 Het witboek is een meerwaarde bij het onthaal van nieuwe werknemers.

Aan de hand van deze stelling wordt er letterlijk onderzocht of het witboek van de bedienden een meerwaarde is bij het onthaal van nieuwe werknemers. Wanneer de resultaten omtrent deze stelling geanalyseerd worden, kan er vastgesteld worden dat 72,73 % (24 personen) van de ondervraagden akkoord is en 18,18 % (6 personen) helemaal akkoord is. Samen vertegenwoordigen deze positieve resultaten dus 90,9 % (30 personen) van alle binnengekomen data. Hier tegenover staat wel dat 6,06 % (2 personen) eerder niet akkoord

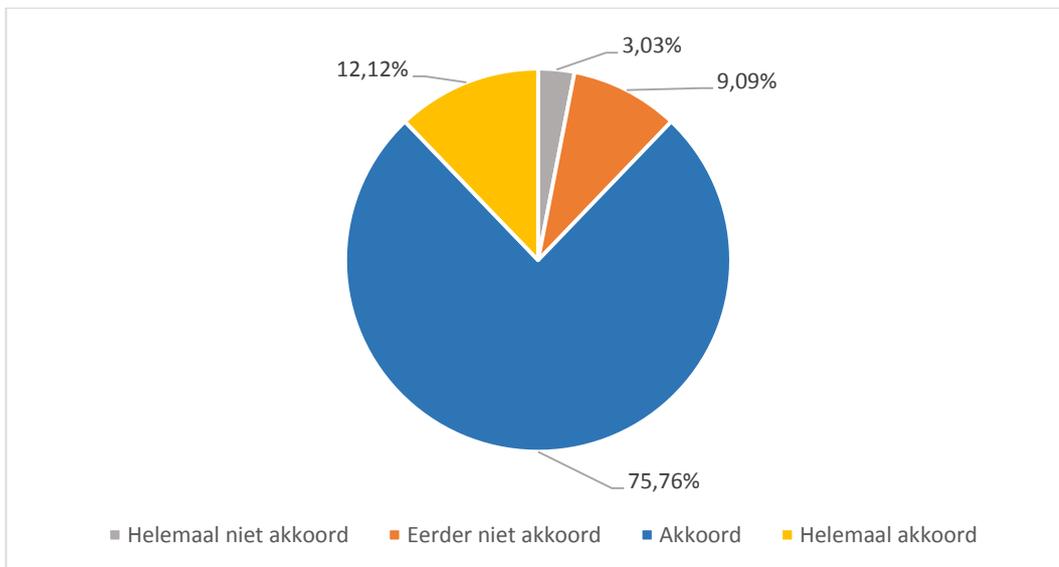
is en dat zelfs één persoon helemaal niet akkoord is met bovenstaande stelling. Het witboek is over het algemeen een meerwaarde bij het onthaal voor de respondenten.



Antwoord	Antwoorden	Ratio
Helemaal niet akkoord	1	3,03%
Eerder niet akkoord	2	6,06%
Akkoord	24	72,73%
Helemaal akkoord	6	18,18%

4.2.6.3 De documenten uit het witboek zijn duidelijk.

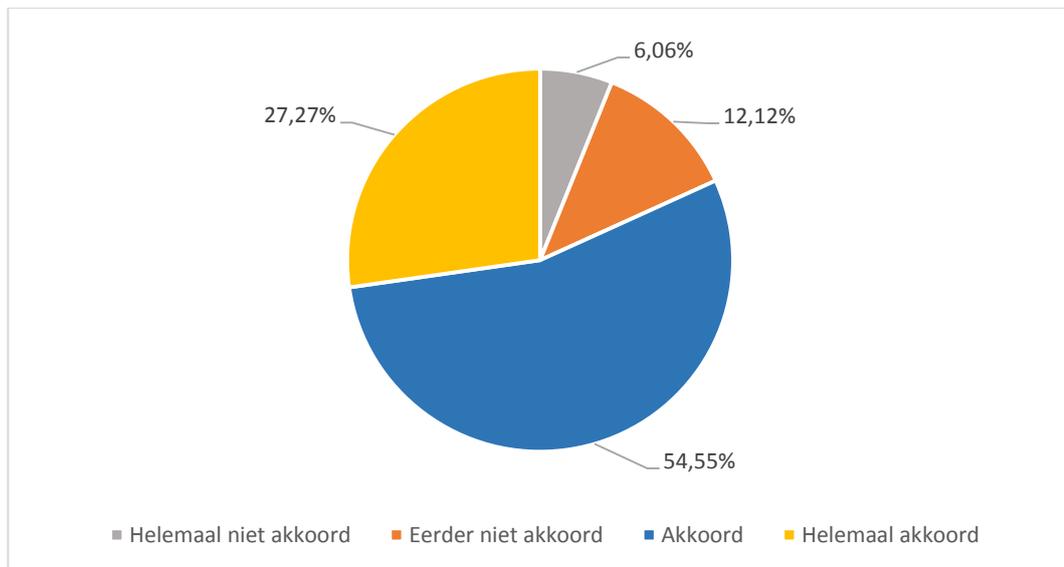
In het witboek bevinden zich alle administratieve en andere nuttige documenten. Dit gaat over het arbeidsreglement, alle policy's die er binnen Kumpen aanwezig zijn, de telefoonlijsten enz. Het is belangrijk dat al deze documenten duidelijk zijn voor de nieuwe werknemer zodat hij of zij een goed overzicht heeft over de onthaalmap. Wanneer alle documenten uit het witboek duidelijk zijn voor de nieuwkomer moet hij of zij voldoende geïnformeerd zijn over het bedrijf en zal hij of zij ook minder vragen hebben op het einde van het onthaal. Uit onderstaande grafiek kan vastgesteld worden dat 75,76 % (25 personen) van de ondervraagden akkoord is en 12,12 % (4 personen) helemaal akkoord is over deze stelling. Toch is er 9,09 % (3 personen) dat eerder niet akkoord is en zelfs één persoon die helemaal niet akkoord is over de duidelijkheid van de documenten uit het witboek. Dit geeft aan dat in totaal dus 12,12 % (4 personen) niet akkoord is over deze stelling.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	1	3,03%
Eerder niet akkoord	3	9,09%
Akkoord	25	75,76%
Helemaal akkoord	4	12,12%

4.2.6.4 De informatie over uurroosters, werktijden, verlofregelingen, enz. is duidelijk.

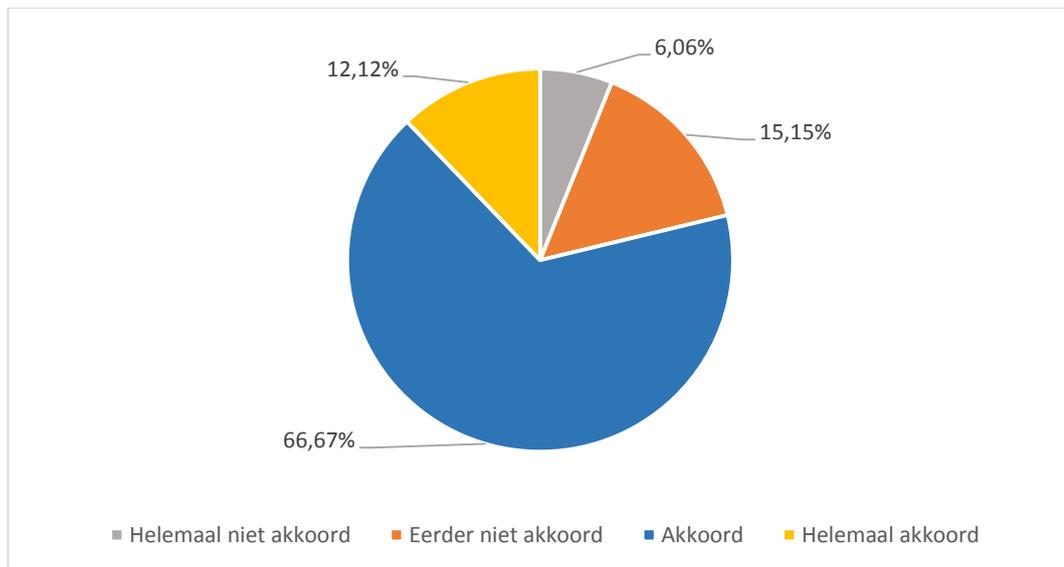
In de onthaalmap vindt men ook alle informatie terug die specifiek van toepassing is voor de nieuwe werknemer zelf. Dit gaat over de uurroosters, werktijden, verlofregelingen die er binnen Kumpen geldig zijn. Deze stelling onderzoekt of de informatie hieromtrent duidelijk is voor de nieuwe werknemer. Wanneer we hiervoor de resultaten analyseren wordt er vastgesteld dat 54,55 % (18 personen) van de ondervraagden akkoord is en 27,27 % (9 personen) is helemaal akkoord over deze stelling. Tegenover deze positieve resultaten stelt men vast dat 12,12 % (4 personen) eerder niet akkoord is en 6,06 % (2 personen) helemaal niet akkoord is. Samen vertegenwoordigen deze negatieve resultaten dus 18,18 % van alle binnengekomen data, dat wil zeggen dat bijna 1/5^{de} niet akkoord is met bovenstaande stelling.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	2	6,06%
Eerder niet akkoord	4	12,12%
Akkoord	18	54,55%
Helemaal akkoord	9	27,27%

4.2.6.5 Ik kreeg voldoende informatie over de peterschapsregeling.

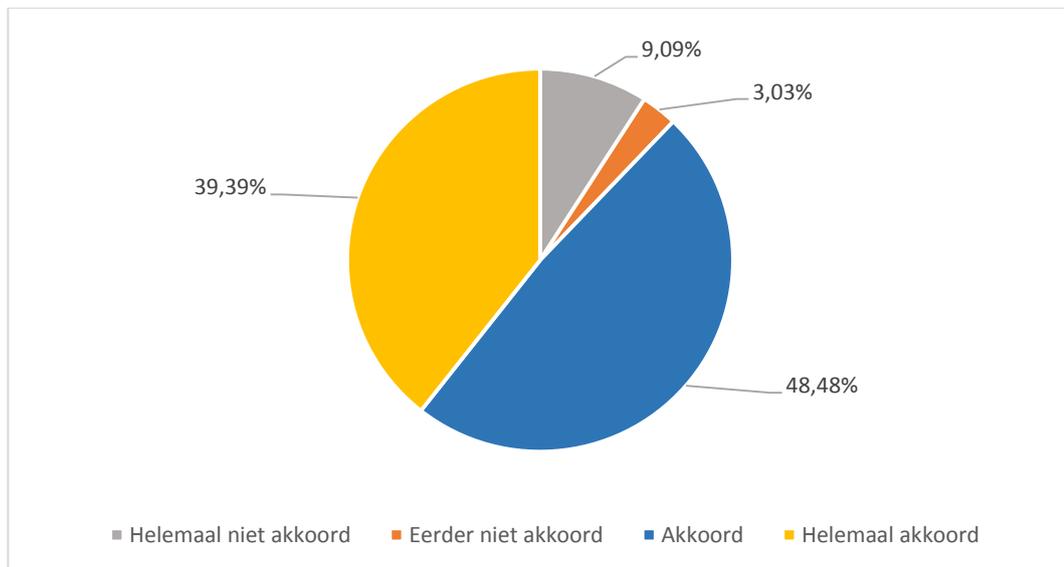
In de onthaalmap staat ook alle informatie over de peterschapsregeling uitgeschreven. Wanneer een nieuwe werknemer aangeworven wordt binnen Kumpen, wordt er een peter toegewezen om de nieuwkomer gedurende 6 maanden bij te staan in het introductieproces. Bovenstaande stelling geeft aan of de nieuwkomer voldoende informatie omtrent deze peterschapsregeling heeft gekregen. Na het analyseren van onderstaande taartdiagram blijkt dat het grootste deel van de respondenten akkoord is, dit komt overeen met 66,67 % (22 personen) van alle ondervraagden. 12,12 % (4 personen) zijn helemaal akkoord met bovenstaande stelling. Daarbovenop komt dat 15,15 % (5 personen) eerder niet akkoord is en 6,06 % helemaal niet akkoord is met deze stelling. Dit komt erop neer, zoals bij de voorgaande stelling, dat 1/5^{de} van de populatie niet tevreden is over de informatie van de peterschapsregeling.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	2	6,06%
Eerder niet akkoord	5	15,15%
Akkoord	22	66,67%
Helemaal akkoord	4	12,12%

4.2.6.6 Er werd mij een peter toegewezen.

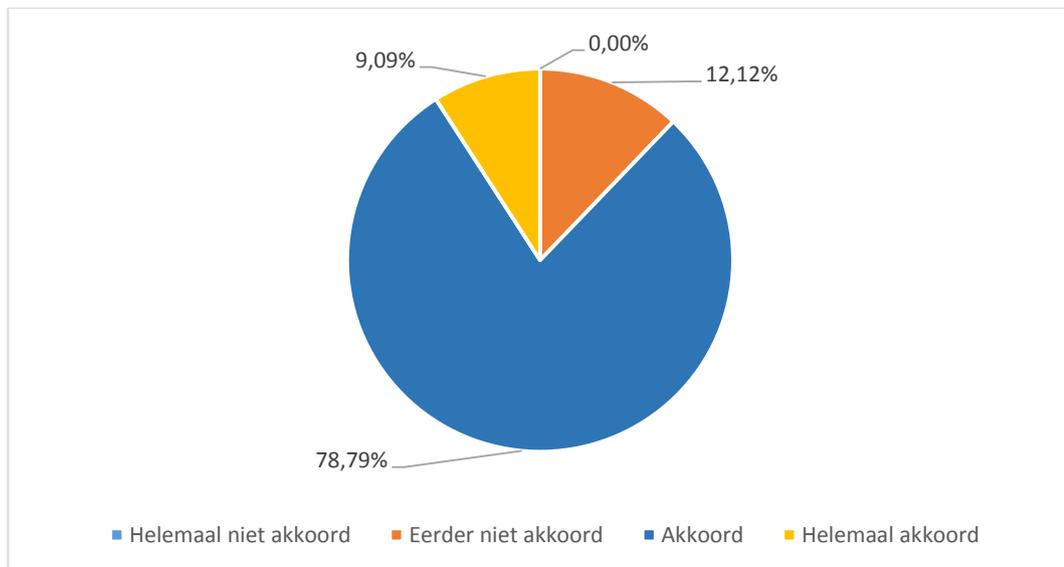
In de onthaalmap staat alle informatie over de peterschapsregeling maar een relevante vraag hieromtrent is of aan de nieuwe werknemer daadwerkelijk een peter is toegewezen. Een peter is een ervaren werknemer binnen Kumpen die de nieuwkomer kan begeleiden tijdens de introductie in het bedrijf. De nieuwe werknemer kan ook vragen stellen aan deze persoon in verband met het bedrijf of zijn/haar functie. Bovenstaande stelling onderzoekt of aan de nieuwkomer een peter is toegewezen. De onderstaande grafiek laat ons zien dat 48,48 % (16 personen) van de respondenten akkoord is dat hij of zij een peter is toegewezen en 39,39 % (13 personen) is helemaal akkoord met de stelling. Hieruit kan men afleiden dat in totaal 87,87 % (29 personen) een peter is toegewezen. Uit de negatieve resultaten is gebleken dat één persoon eerder niet akkoord is en zelfs 9,09 % (3 personen) helemaal niet akkoord is met deze stelling. We kunnen stellen dat 12,12 % (4 personen) van de ondervraagden geen peter is toegewezen. Dit is een verbeterpunt.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	3	9,09%
Eerder niet akkoord	1	3,03%
Akkoord	16	48,48%
Helemaal akkoord	13	39,39%

4.2.6.7 Ik had voldoende informatie na het onthaal om mijn weg te vinden binnen Kumpen.

Zoals eerder vermeld geeft het witboek alle informatie weer over de onderneming Kumpen. De vraag die onderzocht wordt aan de hand van bovenstaande stelling is of het witboek voldoende informatie geeft zodat de nieuwkomer zijn weg binnen Kumpen vindt. In het belang van het witboek is dit dus een belangrijke onderzoeksvraag. Uit onderstaande resultaten kan vastgesteld worden dat 78,79 % (26 personen) akkoord is over deze stelling en zelfs 9,09 % (3 personen) is heel tevreden hierover. Aan de andere kant kan men vaststellen dat 12,12 % (4 personen) eerder niet akkoord is over bovenstaande stelling. Als men alle positieve resultaten samentelt is 87,88 % (29 personen) akkoord dat ze voldoende informatie gekregen hebben om hun weg binnen Kumpen te vinden.



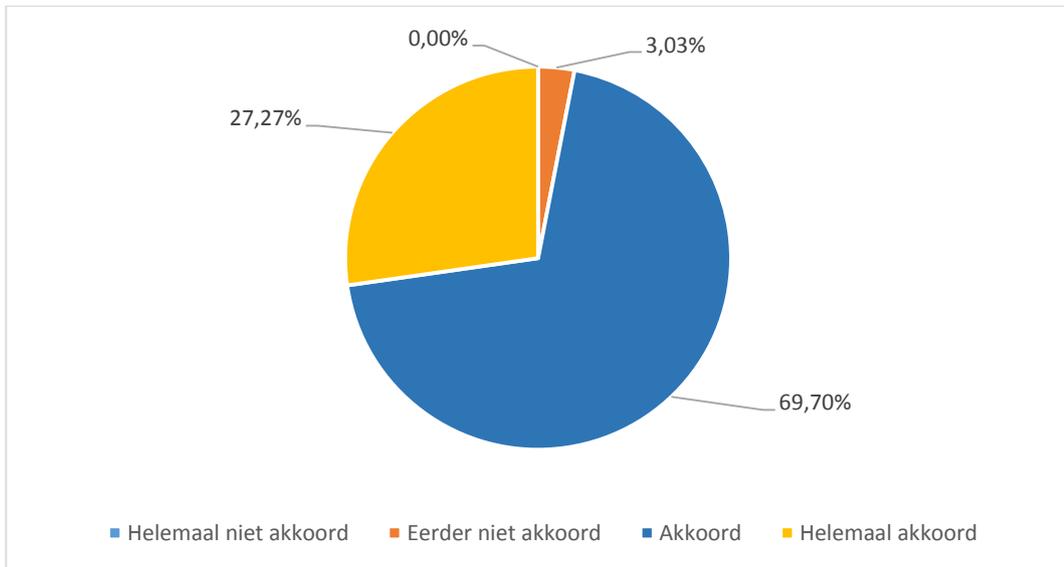
<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	4	12,12%
Akkoord	26	78,79%
Helemaal akkoord	3	9,09%

4.2.7 Eindbeoordeling

Deze laatste deelvragen proberen een oordeel te vellen over de algemene tevredenheid van de twee grote onderzoeksvragen die ik heb onderzocht in dit eindwerk. De twee grote onderzoeksvragen gaan over het onthaal binnen Kumpen en de analyse van het witboek bij bedienden. De volgende deelvragen tonen de tevredenheid van de respondenten over deze aspecten.

4.2.7.1 De algemene tevredenheid over het onthaal binnen Kumpen.

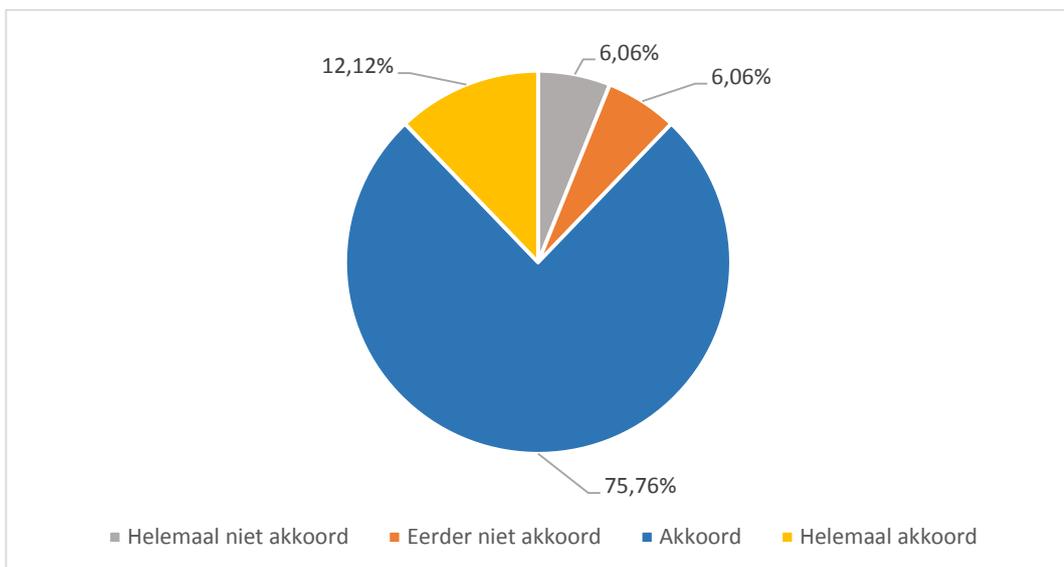
Via deze stelling onderzoeken we de algemene tevredenheid over het onthaal binnen Kumpen. Hiermee bedoelen we vanaf het moment dat de nieuwe werknemer zich aanmeldt bij de receptie tot en met de start van zijn tewerkstelling binnen Kumpen. Deze stelling is hierdoor heel belangrijk voor de analyse van het onthaal binnen Kumpen. Bij het nader bekijken van de grafiek, kan er vastgesteld worden dat zo goed als alle nieuwkomers tevreden zijn over het onthaal binnen Kumpen. Dit blijkt uit het feit dat 69,70 % (23 personen) van alle ondervraagden akkoord is en 27,27 % (9 personen) heel tevreden is over het onthaal. Slechts één persoon is niet akkoord en dus niet tevreden over het onthaal binnen Kumpen.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	0	0,00%
Eerder niet akkoord	1	3,03%
Akkoord	23	69,70%
Helemaal akkoord	9	27,27%

4.2.7.2 De algemene tevredenheid over het witboek (onthaalmap).

Dankzij deze stelling komen we te weten hoe groot de algemene tevredenheid is over het witboek. Uit onderstaande grafiek blijkt dat 75,76 % (25 personen) van de respondenten tevreden is en zelfs 12,12 % (4 personen) heel tevreden is over het witboek bij de bedienenden. Hiertegenover staat dat in totaal 12,12 % (4 personen) niet tevreden is over het witboek.



<i>Antwoord</i>	<i>Antwoorden</i>	<i>Ratio</i>
Helemaal niet akkoord	2	6,06%
Eerder niet akkoord	2	6,06%
Akkoord	25	75,76%
Helemaal akkoord	4	12,12%

4.2.8 Open vragen

Facultatief heb ik drie open vragen aan mijn enquête toegevoegd. De deelnemers van mijn onderzoek waren niet verplicht om deze vragen te beantwoorden. De open vragen die ik gesteld heb in mijn enquête kan je hieronder terug vinden. Per vraag zal ik de antwoorden weergeven die de deelnemers hebben neergeschreven.

4.2.8.1 Zijn er zaken die volgens jou niet of onvoldoende aan bod komen? Zo ja, welke?

Bepaalde mensen vonden dat er zaken niet voldoende aan bod zijn gekomen. Via bovenstaande vraag hebben de deelnemers hier hun antwoord op kunnen geven. De zaken die volgens de respondenten niet of onvoldoende aan bod kwamen zijn:

- De verlofregeling
- De geschreven uitleg in het handboek over de verschillende departementen
- De volledige taakbeschrijving van de functie
- De kwalitatieve begeleiding per project en de handelwijze na het verloop van de 6 maanden inlooperperiode
- De ‘Kumpen way’ of methode wordt te weinig aangegeven

4.2.8.2 Was het onthaal nuttig voor een vlotte opstart?

Alle deelnemers van het onderzoek waren van mening dat het onthaal binnen Kumpen heel nuttig was voor een vlotte opstart. Ze hebben hier allemaal volmondig ‘ja’ op gereageerd. Eén persoon van de ondervraagden is van mening dat het onthaal voor een nieuwe werknemer noodzakelijk is maar dat het te veel tijd kost voor zowel de begeleidende mensen als voor de nieuwe werknemers.

4.2.8.3 Wat kan beter/anders volgens jou?

Bepaalde mensen waren heel tevreden over het onthaal binnen Kumpen en kunnen vaststellen dat er niets veranderd moet worden aan de methode van het onthaal. Andere respondenten waren het hier niet mee eens. De opmerkingen van deze personen op deze open vraag zijn:

- Het witboek compacter maken
- De rondleiding op de eerste dag verdelen over meerdere dagen. De nieuwkomer ziet op één dag veel gezichten, namen, afdelingen, enz. Dit is te veel informatie voor één dag voor de nieuwkomer.
- Meer doelgerichte informatie geven bv. een blad met boomstructuur van de Portal weergeven.
- Meer geschreven handdraaiboeken voor andere departementen opmaken.
- Een duidelijke functie inhoud weergeven.
- Meer tijd besteden aan de uitleg over de Kumpen software.
- De informatie op de eerste dag beperken tot het minimale om de nieuwkomer te laten opstarten. In de loop van de eerste maand enkele bijkomende sessies organiseren waarbij er verdere informatie over de gebruikte systemen, manier van werken, enz. wordt gegeven.
- Minder verschillende gesprekspartners op de eerste dag aan het woord laten, dit is ook beter voor het schema van de eerste dag.

4.3 Conclusies en aanbevelingen

4.3.1 Conclusies van de resultaten

Hieronder worden de conclusies beschreven van de resultaten die in punt 4.2 zijn besproken. Deze conclusies gaan over de twee onderzoeksvragen die ik onderzocht heb door middel van een enquête. Voor de conclusies over 'het onthaal van de bedienden binnen Kumpen' wordt er per afdeling een conclusie neergeschreven. Daarna wordt er een conclusie over 'de analyse van het witboek voor bedienden' gegeven. Op het einde van dit deel vindt men de algemene conclusie van de resultaten.

4.3.1.1 De respondenten

Wanneer we naar de resultaten over het geslacht van de respondenten gaan kijken, kan men vaststellen dat er voornamelijk mannelijke bedienden aangeworven worden. 87,88 % van de deelnemers is mannelijk. Dit is opvallend maar ook typisch voor de sector waarin Kumpen actief is. Als we naar de resultaten over de leeftijden van de deelnemers kijken kan er vastgesteld worden dat deze goed verdeeld zijn over alle leeftijdscategorieën. Hieruit kunnen we afleiden dat Kumpen kansen geeft aan jonge werknemers, die hun carrière pas beginnen maar ook aan ervaren werknemers. Uit de resultaten blijkt dat 24,24 % voor de functie van Projectleider, 24,24 % voor de functie van Werfvoorbereider en 27,27 % voor de functie van Werfleider zijn aangeworven. Dit komt samen op een totaal van 75,75 % van de ondervraagden. Hieruit kan men concluderen dat deze functies het belangrijkste zijn voor

Kumpen. Dit is normaal want deze functies hebben te maken met de core business van het bedrijf.

4.3.1.2 De receptie

De resultaten over de receptie waren heel positief. Namelijk 100 % van de ondervraagden was tevreden. Hieruit kunnen we afleiden dat de nieuwe werknemer warm en vriendelijk onthaald wordt door de receptie. Dit is een goede start van de onthaalprocedure.

4.3.1.3 Introductie binnen Kumpen

Uit het onderzoek blijkt dat 96,97 % van de ondervraagden zich welkom voelde bij de aankomst op de personeelsdienst. Dit wil zeggen dat de nieuwkomer op het moment van ontvangst goed onthaald werd door de personeelsmedewerker. Deze persoon gaf een positief gevoel en stond klaar voor de nieuwe werknemer. Hetzelfde resultaat konden we vaststellen bij de vraag of de personeelsdienst voldoende voorbereid was op de komst van de nieuwkomer. Hieruit kunnen we afleiden dat de personeelsdienst goed werk levert om de nieuwkomer op de juiste manier te ontvangen.

97 % is van mening dat de rondleiding op het hoofdkantoor nuttig is tijdens het onthaal. Men moet wel vaststellen dat in vergelijking met andere resultaten van de introductie 75,76 % van de ondervraagden akkoord was en maar 21,21 % helemaal akkoord was hierover. Bij dit resultaat liggen de verhoudingen dus niet kort bij elkaar. In verband met dit onderdeel van het onthaal hebben een paar respondenten duidelijke opmerkingen neergeschreven.

Het onthaal van de nieuwkomers op de eigen dienst verschilt uiteraard van dienst tot dienst. Bij bepaalde diensten zal dit vlot verlopen en bij andere minder. Veel hangt af van de nieuwe collega's en de verantwoordelijke. Toch blijkt dat 100 % van alle respondenten van mijn onderzoek zich welkom voelde door de nieuwe collega's en dat ze vriendelijk en behulpzaam door de werkverantwoordelijke ontvangen werden. Dit is een positieve stimulans voor het socialisatieproces van de nieuwe werknemer. Ik kan hieruit vaststellen dat de bestaande groepen geen probleem hebben om een nieuwe collega te aanvaarden. Uit de resultaten stelt men vast dat 87,88 % van de ondervraagden tevreden was over het feit dat de collega's voorbereid waren op zijn of haar komst. Hiertegenover staat dat 12,12 % niet tevreden was hierover. 90 % van de respondenten is tevreden over de beschikbaarheid van de personeelsdienst om vragen te beantwoorden. Dit is positief en wil zeggen dat de deur van deze dienst altijd open staat voor de medewerkers van het bedrijf.

4.3.1.4 Kwaliteit, Veiligheid en Milieu (KVM)

88 % van de ondervraagden is van mening dat de kennismaking met de preventiedienst nuttig is tijdens het onthaal van een nieuwe werknemer. Wanneer we naar de resultaten gaan kijken met betrekking tot de duidelijkheid van de informatie over de veiligheid en de uitgebreidheid van de veiligheidsintroductie gaan kijken, kan er vastgesteld worden dat 21,21 % niet tevreden is hierover. De nieuwe werknemers begrepen niet altijd de uitleg waardoor het moeilijk was om een duidelijk beeld te krijgen over de veiligheidsregels binnen Kumpen. Hiertegenover is 85 % van de ondervraagden tevreden en van mening dat de veiligheidsbrochure voldoende informatie bevat om te kunnen starten binnen de onderneming. 94 % weet ook waar hij of zij terecht kan voor extra informatie over KVM.

4.3.1.5 IT-dienst

94 % van de ondervraagden is van mening dat de IT-dienst voldoende voorbereid is op de komst van een nieuwe werknemer. De IT-dienst werd volgens de resultaten voldoende op voorhand verwittigd door de personeelsdienst zodat tijdig de nodige voorbereidingen kunnen getroffen worden. Over de verkregen uitleg van de IT-dienst in verband met de Portal, paswoorden, enz. is 36,36 % niet tevreden. De gekregen uitleg was niet altijd duidelijk en uitgebreid genoeg om aan de slag te gaan met de systemen binnen Kumpen. Als we kijken of het nodige materiaal zoals een laptop of GSM klaar is voor gebruik kunnen we dezelfde resultaten vaststellen. Het nodige materiaal om te starten binnen Kumpen ligt niet altijd klaar voor gebruik maar dit ligt niet alleen aan de IT-dienst. Er kan bijvoorbeeld iets mislopen met de leveringen van het materiaal waar de IT-dienst weinig aan kan doen.

4.3.1.6 Onthaalmap

Uit het onderzoek blijkt dat alle ondervraagden tevreden zijn over de algemene afspraken die er werden gemaakt. Dit wil zeggen dat de personeelsmedewerker duidelijk en zonder fouten communiceert met de nieuwe werknemer over de algemene afspraken. 90 % van de ondervraagden vindt dat het witboek een meerwaarde is bij het onthaal van nieuwe werknemers. Dit is een goed resultaat. Hieruit kan men afleiden dat het witboek een positief hulpmiddel is tijdens het onthaal dat in de toekomst zeker behouden dient te blijven. Het witboek helpt de nieuwkomer bij zijn opstart binnen het bedrijf. Wanneer we de inhoud van het witboek analyseren zijn niet alle respondenten hier tevreden over. 90 % van de ondervraagden is nog wel tevreden over de duidelijkheid van de documenten in het witboek maar van de informatie over de uurroosters, werktijden, verlofregelingen, enz. is 19 % niet tevreden. Dit is toch bijna 1/5^{de} van de deelnemers. In verband met de verkregen informatie over de peterschapsregeling is zelfs 21 % van de ondervraagden niet tevreden. Hieruit kunnen we afleiden dat de inhoud van het witboek in de toekomst nog verbeterd kan worden. Uit de resultaten werd ook vastgesteld dat 88 % van de ondervraagden een peter

werd toegewezen. Dit is een goed resultaat maar dit wil ook zeggen dat 12 % geen peter werd toegewezen waardoor dit toch een werkpunt is dat opgevolgd moet worden. Als laatste kan men vaststellen uit de resultaten dat toch 88 % van de ondervraagden voldoende informatie ontvangen heeft om zijn of haar weg binnen Kumpen te vinden. Dit geeft aan dat het witboek belangrijk is voor de opstart van een nieuwe werknemer binnen het bedrijf maar dat er verbeterpunten zijn om dit verder op punt te zetten.

4.3.1.7 Algemene conclusie van de resultaten

Uit de resultaten van mijn enquête kan ik vaststellen dat het onthaal van de bedienden binnen Kumpen voor de meeste werknemers positief is. De voorprocedure verloopt vlot. Het onthaal door de personeelsdienst en collega's alsook de rondleiding door het hoofdkantoor kan nog verbeterd worden. Het verdere verloop is aangenaam. De algemene eerste indruk die de werknemers hebben over het onthaal binnen Kumpen is positief, de mensen voelen zich welkom. Over de resultaten van het witboek kan gesteld worden dat de meeste werknemers positief zijn maar dat er hier ook verbeterpunten zijn voor in de toekomst. Wanneer eventueel toekomstige sollicitanten van deze resultaten op de hoogte gesteld worden van deze verbeterpunten, geeft dit een goed beeld over het bedrijf.

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

4.3.2 Aanbevelingen

De enquête heeft een antwoord gegeven op mijn onderzoeksvragen. Ik weet nu wat er goed en minder goed is aan het onthaal en het witboek binnen Kumpen. Uit mijn bevindingen heb ik mijn conclusies getrokken, waaruit de volgende aanbevelingen zijn voortgekomen. Eerst ga ik aanbevelingen geven in verband met het onthaal binnen Kumpen en daarna over het witboek.

Voor het onthaal van bedienden binnen Kumpen gaat mijn eerste aanbeveling over de rondleiding op het hoofdkantoor. Uit de resultaten in mijn onderzoek is gebleken dat alle respondenten een rondleiding in het hoofdkantoor nuttig vinden tijdens het onthaal. Het grootste probleem voor de nieuwkomers is dat men tijdens de rondleiding veel te veel nieuwe personen ontmoet, ze is met andere woorden te uitgebreid. De nieuwkomer krijgt op een korte periode veel gezichten en namen voor zich waardoor het moeilijk is om deze allemaal te onthouden. Het lijkt me aan te raden om na te denken over een andere formule in verband met de rondleiding. Het is een mogelijkheid de rondleiding te spreiden over meerdere dagen. Op de eerste dag kan de nieuwkomer kennis maken met zijn directe

collega's en verantwoordelijke. Hier kan een kort gesprek met deze personen aan gekoppeld worden. Op die manier krijgt de nieuwe werknemer direct een warm en positief gevoel. In de loop van de volgende dagen na het onthaal op de eigen dienst kan men een rondleiding organiseren naar de andere afdelingen. Dankzij deze methode kan de nieuwe werknemer de nieuwe gezichten en namen beter verwerken en krijgt hij of zij een beter overzicht over alle afdelingen en collega's. Deze aanbeveling was ook één van de opmerkingen van de ondervraagden op de open vragen in mijn enquête.

Het lijkt me een goed idee om alle diensthoofden van de betrokken afdelingen te bevragen over de onthaalprocedure. Het kan interessant zijn om eens te luisteren naar de meningen van deze personen. Zij kunnen via deze bevraging aangeven hoe zij de onthaalprocedure zien. Er kan ook gepolst worden of alle afdelingen voldoende betrokken zijn bij het onthaal van nieuwe bedienden.

Om de nieuwe werknemer vertrouwd te maken met de veiligheidsregels binnen Kumpen, krijgt de nieuwkomer een veiligheidsintroductie door de preventiedienst tijdens het onthaal. Op de preventiedienst is de KVM-manager bevoegd om deze veiligheidsintroductie te geven. Uit mijn onderzoek is gebleken dat de nieuwe werknemers dit heel nuttig vinden, maar dat de informatie vaak niet duidelijk genoeg uitgelegd wordt aan deze personen. Het lijkt me aan te bevelen om een vervolgenquête te doen onder de werknemers om dieper in te gaan op de redenen/issues hiervan. Hierdoor kan er specifiek onderzocht worden waarom sommige werknemers de veiligheidsintroductie niet duidelijk genoeg vinden en welke punten meer uitleg vergen.

De IT-dienst is verantwoordelijk voor de uitleg in verband met de systemen binnen Kumpen, de Portal, paswoorden, enz. Uit de resultaten van mijn onderzoek is vast te stellen dat meer dan 1/3^{de} van de ondervraagden niet tevreden is over deze uitleg. Op de IT-dienst is een nieuwe medewerker sinds kort aan de slag waardoor de instructies in verband met de specifieke uitleg van de systemen binnen Kumpen aan de nieuwe bedienden niet voldoende werden gecommuniceerd. Dit is een aandachts- en verbeterpunt voor in de toekomst. Het lijkt me aan te raden dat de nieuwe werknemer een persoonlijke afspraak maakt bij de IT-medewerker om de nodige uitleg over de systemen te krijgen. Zo is er geen tijdsdruk en kan de nieuwe werknemer de nodige vragen stellen als er iets niet duidelijk is.

Voor de analyse van het witboek voor bedienden heb ik ook een paar aanbevelingen voor in de toekomst. Het lijkt me aan te raden om een introductieprogramma of checklist op te stellen. Deze tools zijn praktisch om te bepalen welke voorbereidingen er getroffen moeten worden zoals bv. welke documenten opgesteld en overhandigd dienen te worden. Ik heb

samen met mijn stagebegeleider een checklist¹ voor het onthaal opgemaakt. Aan de hand van deze lijst kan de personeelsdienst nagaan wat er nog dient te gebeuren. De personeelsmedewerker kan dit ook gebruiken tijdens het onthaal. Zo kan de personeelsmedewerker uitvinken welke documenten al afgehandeld zijn en welke documenten nog overhandigd moeten worden. Deze checklist kan een vaak gebruikt hulpmiddel voor de personeelsdienst worden.

Uit de resultaten over het peterschap voor nieuwe bedienden kan er vastgesteld worden dat sommige respondenten geen peter werd toegewezen. Dit is een probleem dat gekend is op de personeelsdienst. De nieuwe bedienden worden binnen een bepaalde termijn via een brief op de hoogte gesteld over welke peter hen word toegewezen. In de toekomst lijkt het mij beter om op voorhand te bespreken wie de peter van de nieuwe bediende wordt. Zo weet de nieuwkomer op het moment van het onthaal reeds meteen wie zijn of haar peter wordt. Dit is aan te raden omdat een peter een goed hulpmiddel is om de nieuwkomer goed te integreren in de nieuwe onderneming.

Het witboek voor de bedienden is zoals eerder al besproken een grote map, waar alle informatie en documenten over Kumpen in terug te vinden zijn. Het lijkt me aangewezen om het witboek compacter te maken om zo meer de nadruk te leggen op de informatie die van toepassing is op de nieuwe werknemer. Hierdoor wordt de informatie duidelijker en kan de nieuwkomer gerichter vragen stellen als iets niet duidelijk is.

Ik ben van mening dat, als Kumpen met deze aanbevelingen rekening houdt in de toekomst dat het onthaal nog vlotter en beter zal verlopen. Ik heb in de loop van mijn stageperiode inzicht verworven in het onthaal van nieuwe werknemers binnen Kumpen. Mijn persoonlijke mening over het onthaal sluit aan bij de resultaten van mijn onderzoek. Ik kan mij aansluiten bij de meningen en opmerkingen van de respondenten.

¹ In bijlage 5 , *nieuwe checklist voor het onthaal binnen Kumpen*

Besluit

Door middel van mijn onderzoek heb ik een antwoord gekregen op mijn onderzoeksvragen. Ik heb vastgesteld dat alle nieuwe bedienden van de laatste 3 jaar tevreden zijn over het onthaal binnen Kumpen alsook over het witboek voor de bedienden. Dit blijkt uit de vele positieve antwoorden die uit de bevraging naar voren zijn gekomen. Desalniettemin zijn er ook verbeterpunten omtrent deze onderzoeksvragen. Wanneer er rekening gehouden wordt met de aanbevelingen zal het verdere onthaal in de toekomst nog vlotter verlopen.

5. Kritische reflectie

Binnen het laatste onderdeel van deze bachelorproef zal ik op een kritische wijze terugblikken op verschillende aspecten. Allereerst geeft ik een kritische reflectie over mijn onderzoeksonderwerpen met betrekking tot opvattingen en overtuigingen die het schrijven van dit werk met zich mee hebben gebracht. Hierna bespreek ik het proces dat ik doorlopen heb om tot mijn conclusies en aanbevelingen te komen. Tenslotte eindig ik met een kritische reflectie over mijzelf waarbij ik mijn beeld over personeelswerk neerschrijf.

5.1.1 Kritische visie op de problematiek

Bedrijven moeten vanuit wettelijk oogpunt meer en meer belang hechten aan het onthaal van een nieuwe werknemer. Wanneer het gaat over het onthaal van een nieuwe werknemer is het verschil tussen een jobstudent, uitzendkracht, stagiair of vaste werknemer niet zo groot. Al deze personen zitten vaak met dezelfde vragen en het is hierbij belangrijk dat deze beantwoord worden. Om de nieuwe werknemer een goed gevoel te geven tijdens het onthaal zijn bepaalde aspecten noodzakelijk zoals de persoon opwachten bij aanvang van de eerste werkdag, een rondleiding geven, vragen beantwoorden, enz.

Wanneer ik als stagiair bij Kumpen nv begon, kreeg ik een rondleiding door het hoofdkantoor, werd ik aan iedereen voorgesteld en stond mijn bureau met computer en login klaar. Ik was aangenaam verrast en ik voelde mij direct welkom op de personeelsdienst. Het lijkt me hierdoor jammer om als vaste werknemer in een nieuw bedrijf op te starten en niet op een correcte manier ontvangen te worden. In samenspraak met de personeelsdirecteur bij Kumpen heb ik dan voor 'het onthaal' als onderzoeksonderwerp gekozen. Mijn motivatie en interesse in dit onderwerp was groot. Door mijn eigen ervaring om 'onthaald' te worden, zie ik het grote belang hiervan in.

Veel organisaties zijn zich niet bewust van het belang van een degelijk onthaal voor een nieuwe werknemer. De meeste mensen zijn heel gemotiveerd bij de start van een nieuwe baan in een nieuw bedrijf. Als dan het onthaal niet juist en correct verloopt, werkt dit frustrerend en demotiverend. Ik ben van mening dat 'het onthaal van nieuwe werknemers' meer in de actualiteit moet komen. De regering is met zoveel diverse zaken bezig maar het onthaal komt minder ter sprake de laatste jaren. Er zijn zoveel wetten over dit thema opgemaakt maar het blijft voor veel mensen onbekend terrein. Het lijkt me daardoor nuttig om deze terug in de actualiteit te brengen.

Als ik terugkijk op de resultaten van mijn onderzoek, merk ik dat ze over het algemeen goed tot zeer goed zijn. Hierbij stel ik mij dan de vraag, 'hoe is dit mogelijk?', 'heb ik de juiste

vragen gesteld?', 'hebben de mensen oprecht geantwoord?' of 'is het onthaal goed georganiseerd binnen Kumpen?'. Uit mijn bevindingen blijkt dat het inderdaad het geval is dat de organisatie van het onthaal van nieuwe werknemers binnen Kumpen goed is.

5.1.2 Het werkproces

Ik heb aan mijn stagebedrijf voorstellen gedaan in verband met een onderzoeksonderwerp dat voor Kumpen als bedrijf een meerwaarde is. In samenspraak met de personeelsdirecteur zijn we tot het onderzoeksonderwerp gekomen om een analyse te maken over het onthaal van nieuwe bedienden binnen Kumpen. Hierbij konden we tegelijkertijd een analyse doen van het witboek voor de bedienden.

Als eerste heb ik heel veel opzoekwerk verricht in verband met mijn onderwerpen. Na al dit opzoekwerk ben ik gaan nadenken over mijn onderzoeksmogelijkheden. De vraag voor mij was of ik ging observeren, een interview afnemen of een enquête uitdelen. De eerste optie 'observeren' leek mij geen goed idee. Ik zou alleen zien hoe een onthaal voor bedienden verliep, maar niet vaststellen of de personen tevreden waren over de manier en de inhoud van het onthaal. Een interview afnemen zorgt voor voldoende informatie, maar dit zou heel tijdrovend zijn voor de deelnemers. De laatste optie namelijk 'een enquête' leek mij de ideale methode. De deelnemer kan zelf bepalen wanneer hij of zij de enquête invult en dit zou niet veel tijd in beslag nemen. Na overleg met mijn stagebegeleider en stagementor heb ik besloten om een enquête op te stellen. Door middel van mijn eigen ervaring over het onthaal binnen Kumpen heb ik in overleg vragen opgesteld voor mijn enquête. Ik heb deze vragen samen met mijn stagebegeleider besproken. Zo kon ik de juiste vragen opstellen die mijn stagebedrijf belangrijk vond voor de analyse van het onthaal van bedienden. Na de goedkeuring van mijn enquête door de personeelsdirecteur heb ik deze via mail opgestuurd naar alle deelnemers.

In het theoretisch deel heb ik beschreven hoe het onthaal voor bedienden binnen Kumpen er uitziet. Ik heb het onthaal meerdere keren mee gevolgd maar deze onthalen waren alleen voor arbeiders. Hierdoor wou ik eerst het onthaal van de arbeiders analyseren. Binnen Kumpen is er een verschil in onthaal voor bedienden en arbeiders. Mijn stagebegeleider vertelde mij dat het interessanter is om het onthaal voor bedienden te analyseren omdat deze veel uitgebreider is. Als we dan ook naar het aantal aangeworven bedienden van de laatste jaren binnen Kumpen kijken, is deze populatie interessant om te onderzoeken. Ik heb dan ook gekozen om het onthaal van de bedienden die de laatste 3 jaar zijn aangeworven te analyseren. Over de diversiteit binnen mijn populatie ben ik tevreden. In verband met de anonimiteit van mijn onderzoek heb ik bepaalde risico's genomen. Ik wist niet wie wel of niet mijn enquête had ingevuld. Dit is een bewuste keuze geweest, zodat er

geen namen aan de resultaten gelinkt konden worden. Na een paar herinneringsmails heb ik de meeste reacties op mijn onderzoek binnen gekregen. Het onderzoek voldeed zo aan 75 % respons.

Vervolgens heb ik de resultaten geanalyseerd en mijn conclusies getrokken. Hierna heb ik mijn aanbevelingen beschreven over mijn onderzoeksonderwerp.

Ik kan besluiten dat ik tevreden ben over mijn onderzoek. Kumpen kan aan de hand van mijn resultaten zien of het onthaal positief verloopt voor alle aangeworven bedienden van de laatste 3 jaar. De resultaten waren positief, maar er zijn enkele werkpunten.

5.1.3 Kritische reflectie over mezelf

Ik ben nog altijd 100 % overtuigd van mijn keuze voor personeelswerk. Toen ik aan de opleiding 'sociaal werk' begon, was het eerst mijn bedoeling om als maatschappelijk assistent af te studeren. Tijdens de eerste twee jaar in mijn opleiding vond ik het maatschappelijk deel minder interessant. Mijn interesse en nieuwsgierigheid gingen meer naar de personeelsgerichte lessen. Vandaar dat ik de afstudeerrichting personeelswerk heb gekozen in mijn laatste jaar. Het idee dat het personeelswerk kansen biedt om door te groeien in een bedrijf, heeft ook mijn keuze beïnvloed.

Tijdens de stageperiodes op de personeelsdiensten heb ik in verschillende domeinen ervaring opgedaan. De opdrachten waar ik mee te maken kreeg waren heel divers. Deze taken waren bijvoorbeeld: arbeidsongevallen aangeven, uren van de werknemers inboeken en nakijken, werving en selectie, enz.

Eén van de moeilijkheden, als ik algemener over het personeelswerk nadenk, is dat het niet altijd eenvoudig is om over alles op de hoogte te blijven. De wetgeving wijzigt constant en dat maakt het niet eenvoudig om de werknemers altijd de juiste antwoorden te bieden. Hiervoor is continue bijscholing en opvolging van de wetgeving heel belangrijk voor een personeelswerker.

Bibliografie

Geschreven bronnen

VANDERSTUKKEN, I, *HR-instrumenten*, De boeck, 2012

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

CAERS, R, *Human Resource Management, in essentie*. Intersentia, Antwerpen-Cambridge, 2013.

KUMPEN, *Onthaalmap (witboek voor bedienden)*, Hasselt, Kumpen, 2015. (niet gepubliceerde brochure)

Mondelinge bronnen

Ghekiere, K. (2016), *Werking personeelsdienst*, (Pieter Martens, Interviewer)

Inglise, M. (2016). *Doelstellingen van Kumpen*, (Pieter Martens, Interviewer)

Maes, S. (2016). *Werking personeelsdienst*, (Pieter Martens, Interviewer)

Internetbronnen

VAN DALE, *Internet*,

(<http://www.vandale.be/opzoeken?pattern=onthaal&lang=nn#.VzTMVNhf1es>)

WIKIWOORDENBOEK, *Internet*, (<https://nl.wiktionary.org/wiki/onthaal>)

FOD ECONOMIE, Art. 20 van de wet op de arbeidsovereenkomsten van 3 juli 1978, internet,

(http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=1978070301&table_name=wet)

FOD ECONOMIE, Koninklijk besluit van 25 april 2007, internet,

(http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&table_name=wet&cn=2007042545)

FOD ECONOMIE, Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 22 van 26 juni 1975 betreffende het onthaal en de aanpassing van de werknemers in de onderneming, internet,

(http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=1975062630&table_name=wet)

FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID, Arbeid en Sociaal Overleg, Onthaal en begeleiding van nieuwe medewerkers, Internet,
(<http://www.werk.belgie.be/defaultNews.aspx?id=8998>)

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

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

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

KUMPEN (2016), Functiebeschrijvingen, van Kumpen Portal:
(portal.kumpen.be/functiebeschrijvingen)

KUMPEN (2016), Geschiedenis, van Kumpen:
(www.kumpen.be/over--Kumpen/geschiedenis)

KUMPEN (2016), Missie en waarden, van Kumpen:
(www.kumpen.be/over--Kumpen/missie--waarden)

Bijlagen

Bijlage 1: art. 20 van de wet op arbeidsovereenkomsten van 3 juli 1978

Bijlage 2: Koninklijk besluit van 25 april 2007

Bijlage 3: Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 22 van 26 juni 1975

Bijlage 4: de vragen van de enquête

Bijlage 5: de nieuwe checklist van Kumpen nv

BIJLAGE 1: art. 20 van de wet op arbeidsovereenkomsten van 3 juli 1978

Art. 20.

De werkgever is verplicht:

1° de werknemer te doen arbeiden op de wijze, tijd en plaats zoals is overeengekomen, inzonderheid, zo de omstandigheden dit vereisen en behoudens strijdige bepaling, door de voor de uitvoering van het werk nodige hulp, hulpmiddelen en materialen ter beschikking te stellen

2° als een goed huisvader te zorgen dat de arbeid wordt verricht in behoorlijke omstandigheden met betrekking tot de veiligheid en de gezondheid van de werknemer en dat hem bij een ongeval de eerste hulpmiddelen verstrekt kunnen worden. Te dien einde moet een verbandkist voortdurend ter beschikking van het personeel zijn

3° het loon te betalen op de wijze, tijd en plaats zoals is overeengekomen

4° de werknemer behoorlijk te huisvesten en gezond en voldoende voedsel te verstrekken, ingeval hij de verbintenis heeft aangegaan om hem kost en inwoning te verschaffen

5° de werknemer de nodige tijd te geven om zijn geloofsplichten, alsmede zijn burgerlijke verplichtingen die uit de wet voortvloeien te vervullen

6° de nodige zorg en aandacht te wijden aan het onthaal van de werknemers en van de jeugdige werknemers in het bijzonder

7° als een goed huisvader te zorgen voor het arbeidsgereedschap dat aan de werknemer toebehoort alsmede voor de persoonlijke voorwerpen welke door deze laatste in bewaring moeten worden gegeven; in geen geval mag de werkgever dat arbeidsgereedschap of die persoonlijke voorwerpen weigeren terug te geven.

BIJLAGE 2: Koninklijk besluit van 25 april 2007

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

F. 2007 — 1886

[2007/201364]

25 AVRIL 2007. — Arrêté royal relatif à l'accueil et à l'accompagnement des travailleurs concernant la protection du bien-être lors de l'exécution de leur travail (1)

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

Vu la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, notamment l'article 4, § 1^{er}, modifié par les lois des 7 avril 1999 et 11 juin 2002, et l'article 33, § 3;

Vu l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, notamment l'article 13, alinéa 2 et l'intitulé de la section III;

Vu l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au Service interne pour la prévention et la protection au travail, notamment l'article 5, 9^o et l'article 7, § 1^o, modifié par l'arrêté royal du 24 février 2005;

Vu l'avis n^o 110 du Conseil supérieur pour la prévention et la protection au travail, donné le 27 octobre 2006;

Vu l'avis n^o 42.369/1 du Conseil d'Etat, donné le 15 mars 2007 en application de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1^o, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

Sur la proposition de Notre Ministre de l'Emploi,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1^{er}. L'article 13, alinéa 2, de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, est complété comme suit :

« 8^o organiser l'accueil de chaque travailleur débutant et désigner un travailleur expérimenté chargé de l'accompagner. Le membre de la ligne hiérarchique désigné par l'employeur et chargé d'assurer l'accueil, signe de son nom un document démontrant que, dans le cadre de ses tâches visées aux points 6^o et 7^o, les informations et instructions nécessaires concernant le bien-être au travail ont été fournies. »

Art. 2. L'intitulé de la section III du même arrêté est remplacé par l'intitulé suivant :

« Obligations de l'employeur en matière d'accueil, d'accompagnement, d'information et de formation des travailleurs ».

Art. 3. Un article 16bis, rédigé comme suit, est inséré dans la section III du même arrêté :

« Art. 16bis. L'employeur prend les mesures appropriées pour l'organisation de l'accueil de chaque travailleur et, le cas échéant, confie celle-ci à un membre de la ligne hiérarchique.

Dans le cas où c'est l'employeur lui-même qui assure l'organisation de l'accueil, il signe lui-même le document visé à l'article 13, deuxième alinéa, 8^o.

L'employeur ou, le cas échéant, un membre de la ligne hiérarchique prend également les mesures appropriées afin de désigner un travailleur expérimenté pour accompagner le travailleur. L'employeur peut éventuellement assurer lui-même cet accompagnement.

Art. 4. Dans l'article 5, alinéa 2, 9^o de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au Service interne pour la prévention et la protection au travail, les mots « l'accompagnement, » sont insérés entre les mots « l'accueil, » et « l'information ».

**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 Groot.

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^o 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^o, 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^o 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^o en 7^o 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 16bis ingevoegd, luidende :

« Art. 16bis. 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^o.

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^o 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. L'article 7, § 1^{er} du même arrêté, modifié par l'arrêté royal du 24 février 2005, est complété comme suit :

« 6° conserver le document visé à l'article 13, deuxième alinéa, 8° de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. »

Art. 6. . Notre Ministre de l'Emploi est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 25 avril 2007.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre de l'Emploi,
P. VANVELTHOVEN

—
Note

(1) Références au *Moniteur belge* :

Loi du 4 août 1996, *Moniteur belge* du 18 septembre 1996;

Loi du 7 avril 1999, *Moniteur belge* du 20 avril 1999;

Loi du 11 juin 2002, *Moniteur belge* du 22 juin 2002;

Arrêté royal du 27 mars 1998, *Moniteur belge* du 31 mars 1998;

Arrêté royal du 27 mars 1998, *Moniteur belge* du 31 mars 1998;

Arrêté royal du 24 février 2005, *Moniteur belge* du 14 mars 2005.

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

« 6° bijhouden van het document bedoeld in artikel 13, tweede lid, 8°, 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^{er}. L'article 1^{er} 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^{er}. 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 Groot.

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 3: Collectieve arbeidsovereenkomst 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 werknemersvertegenwoordigers 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;

c.a.o. 22/1.

1.5.1997

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

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

TOEPASSINGSGBIED

Artikel 1

Onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werknemers die krachtens een arbeidsovereenkomst 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 tewerkgesteld 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 belangrijkere 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 nieuweling 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 voornamelijk 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 vervolmakingsdiensten 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 arbeidsposten 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.a.o.22/6.

1.5.1997

- 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 :

c.a.o. 22/7.

1.5.1997

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 gerede 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.

c.a.o. 22/8.

1.5.1997

BIJLAGE 4: de vragen van de enquête

1. Ik ben een Man/Vrouw

2. Mijn leeftijd
 - Tussen 20 en 30 jaar
 - Tussen 30 en 40 jaar
 - Tussen 40 en 50 jaar
 - Ouder dan 50 jaar

3. Ik ben gestart in
2014 2015 2016

4. Ik werk als:

Werfleider	Projectleider
Werfvoorbereider	Aankoper
Administratie	Boekhouder
Medewerking Marketing	Personeelsmedewerker
ITer	Andere:...

In welke mate ben je tevreden over? (Niet akkoord, eerder niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord)

A. Algemeen onthaal binnen Kumpen (analyse onthaal)

1. Receptie

1. De receptioniste heeft mij warm en vriendelijk onthaald.

2. Introductie

1. De personeelsdienst was voorbereid op mijn komst.
2. De personeelsdienst deed mij meteen welkom voelen.
3. De rondleiding op het hoofdkantoor is nuttig.
4. Als ik vragen had kreeg ik duidelijke antwoorden.
5. Mijn nieuwe collega's hebben mij warm onthaald.
6. Mijn werkverantwoordelijke heeft mij vriendelijk en behulpzaam ontvangen
7. Mijn collega's waren voorbereid op mijn komst.
8. De personeelsdienst is altijd beschikbaar indien ik bijkomende vragen heb.

3. *Kwaliteit, Veiligheid en Milieu*

1. De kennismaking met de preventiedienst was nuttig.
2. De veiligheidsintroductie was voldoende uitgebreid.
3. Alle informatie over de veiligheid binnen Kumpen was duidelijk.
4. De veiligheidsbrochure bevat voldoende informatie.
5. Ik weet bij wie ik terecht kan voor extra informatie over KVM.

4. *IT*

1. De IT-dienst was voorbereid op mijn komst.
2. Ik heb voldoende uitleg gekregen in verband met de Portal, paswoorden,...
3. Mijn laptop, GSM, enz. waren klaar voor gebruik.

B. Personeelszaken (analyse witboek)

1. Ik ben tevreden over de algemene afspraken die werden gemaakt.
2. Het witboek is een meerwaarde bij het onthaal van nieuwe werknemers.
3. De documenten uit het witboek zijn duidelijk.
4. De informatie over uurrooster, werktijden, verlofregelingen etc. is duidelijk.
5. Ik kreeg voldoende informatie na het onthaal om mijn weg te vinden binnen Kumpen.

Eindbeoordeling

1. De algemene tevredenheid over het onthaal binnen Kumpen
2. De algemene tevredenheid over het witboek (onthaalmap)

Open vragen

1. Zijn er zaken die volgens jou niet of onvoldoende aan bod komen? Zo ja, welke?
2. Was het onthaal nuttig voor een vlotte opstart?
3. Wat kan beter/anders volgens jou?

BIJLAGE 5: de nieuwe checklist van Kumpen nv

CHECKLIST ONTHAAL BEDIENDEN KUMPEN		
<input type="checkbox"/>		0. Algemeen
		Voorblad + missie en waarden
		Inhoudsopgave
		Nieuwe medewerker
		Uurrooster bedienden binnendienst
		Routeplanner Mensura
<input type="checkbox"/>		1. Kumpen eXcellence in bouw, infra, vastgoedontwikkeling, renovatietechnieken, tunneling, PPP
<input type="checkbox"/>		2. Strategie 2012-2016, missie en ondernemingswaarden
		3. De organisatie
<input type="checkbox"/>		3.1. Organogram per afdeling en/of werkmaatschappij
<input type="checkbox"/>		3.2. Wie zit waar : plattegrond van het kantoorgebouw
<input type="checkbox"/>		3.3. Nuttige telefoonnummers
<input type="checkbox"/>		3.4. Het algemeen functioneringsplan
<input type="checkbox"/>		3.5. Informatiemiddelen
<input type="checkbox"/>		3.5.1. Informatie – proc. 02.03.02
<input type="checkbox"/>		3.5.2. Briefwisseling – proc. 02.03.04
<input type="checkbox"/>		3.5.3. Vergaderingen – proc. 02.03.03
<input type="checkbox"/>		3.5.4. Vergaderingen matrix – proc. 02.03.03
<input type="checkbox"/>		3.5.5. Vergaderingsdata per afdeling
		4. Doelstellingen per afdeling en/of werkmaatschappij
<input type="checkbox"/>		4.1. Bouw (BB)
<input type="checkbox"/>		4.2. Infrastructuurwerken (WB)
<input type="checkbox"/>		4.3. Renovatietechnieken (RT)
<input type="checkbox"/>		4.4. Kogamat (KOGA)
		5. Personeelszaken
	<input type="checkbox"/>	5.1. Arbeidsreglement + ontvangstbewijs (<u>invuldocument</u>)
	<input type="checkbox"/>	5.2. Sollicitatieformulier (<u>invuldocument</u>)
	<input type="checkbox"/>	5.3. Opleidingsfiche (<u>invuldocument</u>)
	<input type="checkbox"/>	5.4. Nota inzake aanrekening gezinslasten (<u>invuldocument</u>)
	<input type="checkbox"/>	5.5. Noodnummers (<u>invuldocument</u>)
<input type="checkbox"/>		5.6. Verlofkalender
<input type="checkbox"/>		5.7. Car-policy
	<input type="checkbox"/>	5.8. Voertuigenreglement (<u>invuldocument</u>)
<input type="checkbox"/>		5.9. GSM- en Smart Phone policy

<input type="checkbox"/>		5.9.1. Handleiding Proximus
<input type="checkbox"/>		5.9.2. GSM en Smartphone Policy
<input type="checkbox"/>		5.9.3. E-mail afsluiter – handleiding, uitleg outlook, voorbeelden
<input type="checkbox"/>		5.9.4. Overnachtingspolicy
<input type="checkbox"/>		5.10. Hospitalisatieverzekering DKV
<input type="checkbox"/>		5.10.1 Medi Card
<input type="checkbox"/>		5.10.2 Polis Verzekeringswaarborgen
<input type="checkbox"/>		5.10.3 Hospitalisatie Aangifte
<input type="checkbox"/>		5.10.4 Lijst ziekenhuizen
<input type="checkbox"/>		5.10.5 Informatie plan Horizon bij indiensttreding
<input type="checkbox"/>		5.10.6.1. Plan Horizon-Individueel
<input type="checkbox"/>		5.10.6.2. Plan IS2000-Individueel
<input type="checkbox"/>		5.10.6.3. Voorstel IS2000-Individueel
	<input type="checkbox"/>	5.10.7 Aansluitingsformulier (invuldocument)
	<input type="checkbox"/>	5.10.8 Administratieve vragenlijst + verklaring domiciliëring (invuldocument)
<input type="checkbox"/>		5.10.9 Polis gewaarborgd loon bij arbeidsongeschiktheid
	<input type="checkbox"/>	5.10.10 Ontvangstbewijs afwachtverzekering (invuldocument)
<input type="checkbox"/>		5.11. Documenten opleidingen en te ontmoeten personen
<input type="checkbox"/>		5.11.1 Aanvraagformulier opleidingen
<input type="checkbox"/>		5.11.2 Beoordelingsformulier opleidingen
<input type="checkbox"/>		5.11.3 Te ontmoeten personen
<input type="checkbox"/>		5.12. Maaltijdcheques (overeenkomst) + info E-Loonbrief
<input type="checkbox"/>		5.13. Peterschap
<input type="checkbox"/>		5.13.1 Peterschap – ins. 02.02
<input type="checkbox"/>		5.13.2 Evaluatieformulier Peterschap
<input type="checkbox"/>		5.13.3. Brief Peterschap
		6. Kwaliteit, Veiligheid en Milieu (KVM)
<input type="checkbox"/>		6.1. Brochure 'Veiligheid een zaak voor iedereen'
<input type="checkbox"/>		6.2. Eerste kennismaking met de preventiedienst
<input type="checkbox"/>		6.3. Beleidsverklaringen
<input type="checkbox"/>		6.4. Rookbeleid + CAO 100
<input type="checkbox"/>		6.5. Introductie VGM
	<input type="checkbox"/>	6.5.1. Introductie nieuwe werknemer (invuldocument)
	<input type="checkbox"/>	6.5.2. Onthaal nieuwe werknemer (invuldocument)
<input type="checkbox"/>		6.5.3. Safe 7
<input type="checkbox"/>		6.6. Jaaractieplan + milieudoelstellingen
<input type="checkbox"/>		6.7. Noodplan burelen en magazijnen
<input type="checkbox"/>		6.7.1. Noodplan burelen
<input type="checkbox"/>		6.7.2. Noodplan magazijn-atelier
<input type="checkbox"/>		6.7.3. Herinrichting evacuatieplaats burelen
<input type="checkbox"/>		6.8. KVM-zorgsysteem - Inhoudstabel + KVM-borging per afdeling
		Binnen te brengen op de personeelsdienst

<input type="checkbox"/>		Kopie paspoort en rijbewijs
<input type="checkbox"/>		Kopie van de hoogst behaalde diploma('s)
<input type="checkbox"/>		Kopie attesten van gevolgde opleidingen (VOL-VCA, EHBO, ...)
<input type="checkbox"/>		Verlofattesten vorige werkgever
<input type="checkbox"/>		Andere:
	<input type="checkbox"/>	_____
	<input type="checkbox"/>	_____
	<input type="checkbox"/>	_____

(Leeg blad)

(Onbedrukte kaft)