



Omzendbrief BZ 2011/4

Aan de lijnmanagers en personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid

Kabinet van de viceminister-president,
Vlaams minister van Bestuurszaken,
Binnenlands Bestuur, Inburgering,
Toerisme en Vlaamse Rand

Arenbergstraat 7, 1000 Brussel
Tel. 02 552 69 00
Fax 02 552 69 01
kabinet.bourgeois@vlaanderen.be

Datum: 30 mei 2011

Betreft: Onthaalbeleid

Inhoud

1. Doel en context
2. Het geven van de nodige informatie, instructies en richtlijnen
3. Meter-/peterschap
4. Aangepaste vorming
5. Inwerkingtreding

1. Doel en context

De Vlaamse overheid wil als voorbeeldige werkgever aandacht schenken aan het onthaal van nieuwe medewerkers. Onervaren werknemers zijn immers veel vaker betrokken bij arbeidsongevallen dan hun meer ervaren collega's.

Het koninklijk besluit van 25 april 2007 betreffende het onthaal en de begeleiding van werknemers met betrekking tot de bescherming van het welzijn bij de uitvoering van hun werk wijzigt enerzijds het koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende het beleid inzake het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en anderzijds het koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk. Het legt een aantal verplichtingen op voor het onthaal van nieuwe werknemers.

De werkgever moet een onthaal organiseren en een ervaren werknemer aanwijzen die zijn nieuwe collega begeleidt in de uitoefening van zijn job (meter- of peterschap). Het nieuwe personeelslid moet alle nodige informatie en (werk-)instructies ontvangen zodat hij zijn werk veilig kan uitvoeren. Bovendien moet de werkgever een verklaring invullen dat de nieuwe collega de nodige instructies heeft gekregen en die ook effectief begrepen heeft. Deze bepalingen zijn ook van kracht wanneer een personeelslid verandert van functie. Heel wat nieuwkomers aarzelen om extra uitleg te vragen omdat ze vrezen dat ze dan als niet-competent overkomen. Het is dus uitermate belangrijk dat men controleert of de nieuwe collega de richtlijnen ook effectief begrepen heeft en ze correct in de praktijk kan brengen.

Het is daarbij belangrijk op te merken dat de reglementering bepaalt dat de werkgever aansprakelijk is als blijkt dat er geen of een slecht georganiseerd onthaalbeleid is. De werkgever kan zijn taken delegeren aan iemand van de hiërarchische lijn.

Deze interpretatieve omzendbrief verduidelijkt de reglementaire verplichtingen uit het koninklijk besluit en past ze toe op de diensten van de Vlaamse overheid.

2. Het geven van de nodige instructies en richtlijnen

De nieuwe collega moet weten hoe hij de job moet uitvoeren. Daarbij dient men hem in de eerste plaats op de hoogte te brengen van de risico's die de job inhoudt. Het is aan te raden om ook andere informatie mee te geven op de eerste werkdag. Op die manier weet de werknemer beter wat men van hem verwacht en wat hij van de organisatie kan verwachten. Daardoor zal hij dus efficiënter aan de job kunnen beginnen.

Bijlage 1 vermeldt een aantal richtlijnen en instructies die de werkgever bij de aanwerving moet verstrekken. Uiteraard is die lijst niet limitatief. Het staat elke leidinggevende vrij om nog extra informatie te verstrekken. Meestal is die informatie afhankelijk van de specifieke functie die het nieuwe personeelslid zal vervullen. De lijst met instructies als bijlage 1 kan men bij het opstellen van functiespecifieke richtlijnen gebruiken als leidraad.

Na het geven van de instructies vult de werkgever of de persoon die de werkgever heeft aangesteld om het onthaal te organiseren, een formulier in waarbij hij bevestigt dat de nodige instructies verstrekt zijn en dat er een meter of peter aangesteld werd. Het sjabloon voor die verklaring is als bijlage 2 bij deze omzendbrief gevoegd. De werkgever of de persoon die de werkgever heeft aangesteld om het onthaal te organiseren bezorgt het ingevulde en ondertekende exemplaar aan de personeelsdienst, die het bijhoudt en indien nodig ter beschikking stelt aan de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk (IDPB) of de Gemeenschappelijke Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk (GDPB)¹ en de Algemene Directie Toezicht Welzijn op het Werk (FOD WASO).

De overvloed aan informatie die de werknemer de eerste dag krijgt, is vaak moeilijk om te verwerken. Ga er dan ook niet van uit dat alle informatie meteen even goed is doorgedrongen. Ga in de weken na het onthaal voldoende na in hoeverre de nieuwe werknemer de informatie begrepen heeft en schuw de herhaling niet.

¹ De werkgever is verplicht een IDPB op te richten. De kwalificaties binnen de dienst en de uit te voeren taken zijn afhankelijk van het aantal werknemers en de aard van de risico's. Voor een aantal welomlijnde opdrachten waarvoor de IDPB niet over de nodige expertise beschikt, kan beroep gedaan worden op een erkende EDPB (zoals bv. IDEWE). Binnen de Vlaamse overheid hebben een aantal entiteiten zich aangesloten bij de GDPB, die voor die entiteiten optreedt als IDPB.

3. Meter-/peterschap

Om de job onder de knie te krijgen, de integratie van de nieuwe werknemer binnen het team en binnen de organisatie te versnellen, en de veiligheid van de werknemers te bevorderen, stelt de werkgever een meter of peter aan. Die meter of peter is een ervaren werknemer die de nieuwe collega als het ware een tijdje onder de vleugels neemt en hem begeleidt bij de uitoefening van de job. De begeleiding heeft niet alleen betrekking op technische vaardigheden maar ook op attitude en sociale vaardigheden. De meter of peter is ook het aanspreekpunt voor allerlei praktische aangelegenheden. Deze rol zal, wat statutaire ambtenaren betreft, meestal opgenomen worden door de stagebegeleider.

De keuze van de meter of peter moet doordacht gebeuren. Kies bij voorkeur iemand die zich vrijwillig kandidaat stelt. Zorg er ook voor dat die persoon voldoende ruimte voor die opdracht krijgt binnen zijn takenpakket. Bovendien is het wenselijk dat hij over de onderstaande job- en persoonsgebonden eigenschappen beschikt:

- **luisteren:** is luistervaardig, zorgt ervoor dat de boodschap volledig werd gegeven en begrepen;
- **mondelijke uitdrukkingsvaardigheid:** zorgt voor een heldere communicatie in twee richtingen;
- **samenwerken:** werkt mee en informeert anderen;
- **voortdurend verbeteren:** toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie;
- **vaktechnisch:** beschikt over de noodzakelijke technische expertise en ervaring;
- **betrouwbaarheid:** handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken;
- **klantgerichtheid:** reageert vriendelijk, adequaat en correct op voor de hand liggende vragen van klanten.

De eigenschappen die betrekking hebben op interpersoonlijk gedrag (alle bovenstaande eigenschappen, buiten de vaktechnische), worden beschreven in het competentiewoordenboek van de Vlaamse overheid. Daarin zijn telkens de eigenschappen aangegeven, en het niveau waarop een kandidaat die eigenschappen moet beheersen. Het competentiewoordenboek vermeldt zowel definities van de eigenschappen als de indicatoren die eraan gekoppeld zijn.

De leidinggevende mag de meters of peters niet aan hun lot overlaten. Formuleer daarom duidelijk welke verwachtingen u hebt over de manier waarop ze hun taak vervullen. Enkele mogelijke verwachtingen zijn:

- informatie verschaffen over de doelstellingen van de organisatie en de rol die de nieuwe werknemer daarin moet spelen;
- de nieuwe medewerker de nodige technische kennis en vaardigheden bijbrengen om de job correct uit te voeren;
- binnen de organisatie geldende afspraken overbrengen en wijzen op het belang ervan (veiligheidsvoorschriften, werkoverleg, pauzes, enzovoort);
- de nieuwe medewerker introduceren bij zijn collega's en op zijn gemak stellen;
- de heersende ongeschreven regels en gewoonten uitleggen;

- de nieuwe medewerker helpen zijn competenties te ontwikkelen;
- een goede collegiale relatie opbouwen met de nieuwe medewerker.

Het is belangrijk dat er een goede afstemming is tussen de leidinggevende en de meter of peter, en dat zij onderling goed afspreken wie welke informatie aan de nieuwe medewerker verschaft. De meter of peter kan ook altijd bij zijn leidinggevende terecht met vragen over het onthaal.

4. Aangepaste vorming

Bij de aanwerving van een nieuwe medewerker moet men de nodige aandacht besteden aan vorming. Als de nieuwe medewerker vlot ingewerkt raakt, komt dat ook de organisatie ten goede. Naast een goede ontvangst en een volgehouden begeleiding, is een goede vorming daarvoor essentieel. Bij het vaststellen van het vormingstraject van de nieuwe medewerker is het belangrijk dat men niet alleen kijkt naar de competenties en vaardigheden die belangrijk zijn voor het uitvoeren van de huidige job, maar ook rekening houdt met eventuele doorgroeimogelijkheden, potentiële capaciteiten en persoonlijke ambities.

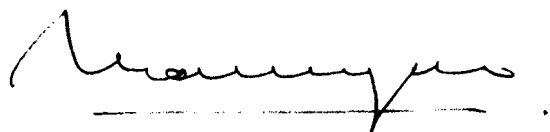
Men moet een individueel opleidingsplan opstellen, dat vertalen in de competentiegerichte doelstellingen van de werknemer en als dusdanig opnemen in de planning- en evaluatiecyclus.

Er is een onderscheid tussen de algemene vorming en een specifieke vorming op maat van de functie of werkpost.

Maar niet alleen voor nieuwe werknemers is vorming van belang. Ook bij overplaatsing of verandering van functie of bij de invoering of verandering van een nieuw arbeidsmiddel of nieuwe technologie is vorming in het kader van het welzijn op het werk belangrijk.. Ook de personen die belast zijn met het onthaal, moeten daarover de nodige informatie krijgen. Daarom bevat het algemeen vormingsaanbod toelichtingen over de welzijnsreglementering aan de hiërarchische lijn.

5. Inwerkingtreding

De bepalingen in deze omzendbrief treden in werking op 1 juni 2011.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Geert Bourgeois', written over a horizontal line.

Geert Bourgeois

Viceminister-president van de Vlaamse Regering en
Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur,
Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand

Bijlage 1: Lijst met informatie, instructies en richtlijnen

1. Bij de aanwerving:

- de algemene voorwaarden over loon, arbeid, werktijdregeling;
- uitleg bij de wettelijke en statutaire bepalingen die van toepassing zijn;
- de aanmeldingsformaliteiten (waar, wanneer en bij wie moet de nieuwe werknemer zich aanmelden op de eerste werkdag);
- de naam van de verantwoordelijke(n) van het onthaal;
- afspraken in verband met aanwervingsonderzoek, voor zover dat nodig is;
- de regelingen rond vervoermiddelen en parkeerplaats;
- het programma van de eerste dag.

2. Eerste werkdag:

- uitleg over de arbeidsorganisatie:
 - de jobinhoud;
 - het loon dat de werknemer zal ontvangen;
 - de bepalingen in verband met de proefperiode;
 - de arbeidsduur, pauzes en de werkroosters;
 - structureel telewerk;
 - verloven en jaarlijkse vakantie, ziekte;
 - de functieomschrijving, functioneringsgesprekken, evaluatiegesprekken, enzovoort;
 - uitleg over de opleidingsmogelijkheden, het persoonlijk opleidingsprogramma, de interne doorstroommogelijkheden;
 - opzeggingstermijnen;
 - enzovoort;
- uitleg over de bedrijfsorganisatie:
 - de structuur van de organisatie en de dienst, en het organogram;
 - woon-werkverkeer, verplaatsingen in opdracht van het werk;
 - de Sociale Dienst;
 - kinderopvang;
 - gebruik van de eetzaal;
 - gebruik van toiletten, kleedkamers en douches;
 - gebruik van de telefoon;
 - roken op het werk;
 - opbergruimte voor het opbergen van persoonlijke voorwerpen;
 - kantooormateriaal;
 - enzovoort;
- de deontologische code;
- het arbeidsreglement, met onder meer aandacht voor:
 - de overlegcomités;
 - de vakorganisaties;
 - de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk (IDPB) of de Gemeenschappelijke Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk (GDPB) en de arbeidsgeneesheer;

- het meldpunt voor pesten op het werk;
 - ongewenst seksueel gedrag;
 - vertrouwenspersonen;
 - preventieadviseur psychosociaal welzijn;
 - enzovoort;
- uitleg over de maatregelen rond veiligheid en gezondheid, met bijzondere aandacht voor:
 - nooduitgangen en in- en uitgangen;
 - de evacuatie routes;
 - beveiliging, ingangcontrole, badgesysteem, enzovoort;
 - brandblussers;
 - risicoanalyse;
 - het medisch onderzoek;
 - nadere uitleg over de functie en de mogelijke (beroeps)risico's (risicoanalyse) en blootstelling aan specifieke risico's;
 - EHBO;
 - signalisaties;
 - gevaarlijke producten en gebruik van machines;
 - het gebruik van collectieve en persoonlijke beschermingsmiddelen;
 - enzovoort;
- een beschrijving van het werk dat de nieuwe werknemer de eerste dagen moet uitvoeren en de eventuele problemen die daarbij kunnen voorkomen.

Bijlage 2: Verklaring over het onthaal en de begeleiding van nieuwe werknemers



Verklaring over het onthaal en de begeleiding van nieuwe werknemers

Wie moet deze verklaring invullen?

De werkgever of een lid van de hiërarchische lijn die de werkgever vertegenwoordigt, vult deze verklaring in.

Het koninklijk besluit van 25 april 2007 betreffende het onthaal en de begeleiding van werknemers met betrekking tot de bescherming van het welzijn bij de uitvoering van hun werk (Belgisch Staatsblad, 10 mei 2007) is op deze verklaring van toepassing.

Wie moet deze verklaring bewaren?

De personeelsdienst houdt deze verklaring bij in het personeelsdossier.

Gegevens van de werkgever of het aangewezen personeelslid

1 Vul de naam van de werkgever en het adres van de organisatie in.

De werkgever kan ook een personeelslid van de hiërarchische lijn aanstellen, die deze verklaring in zijn naam invult.

voor- en achternaam

straat en nummer

postnummer en gemeente

Gegevens van de nieuwe werknemer

2 Vul de persoonlijke gegevens van de nieuwe werknemer in.

Bij het adres vult u het thuisadres van de werknemer in.

voor- en achternaam

personeelsnummer

straat en nummer

postnummer en gemeente

datum arbeidsovereenkomst
of aanstellingsbesluit

dag

maand

jaar

Identificatie van de peter of meter

3 Vul de naam in van de ervaren werknemer die is aangewezen om de nieuwe werknemer te begeleiden.

voor- en achternaam

Verklaring

4 Vul de onderstaande verklaring in.

Deze verklaring moet worden ondertekend door de werkgever of door het personeelslid dat de werkgever heeft aangewezen als zijn vervanger.

Ik verklaar dat ik ter uitvoering van het koninklijk besluit van 25 april 2007 betreffende het onthaal en de begeleiding van werknemers met betrekking tot de bescherming van het welzijn bij de uitvoering van hun werk, de gepaste maatregelen heb genomen en bevestig dat de werknemer, vermeld in vraag 2, de nodige inlichtingen, richtlijnen en instructies heeft ontvangen. Een ervaren werknemer is aangesteld als peter of meter van de werknemer. De nodige persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) zijn overhandigd aan de werknemer.

datum dag maand jaar

handtekening

5 In te vullen door de werknemer

Deze verklaring moet worden ondertekend door de nieuwe werknemer.

Ik verklaar dat ik bovenstaande inlichtingen, richtlijnen en instructies heb ontvangen en dat er een ervaren

werknemer is aangesteld als mijn peter of meter.

datum dag maand jaar

handtekening
