

■ ■ ■ Sectorconvenant Lokale Besturen?

In 2005 ondertekende de Vlaamse Regering samen met de werkgeversorganisatie VVSG en de drie werknemersorganisaties (ACOD-Lokale en Regionale Besturen, ACV-Openbare Diensten en VSOA) een nieuwe sectorconvenant. Hiermee willen deze partners samen met de Vlaams minister van Werk een bijdrage leveren om de actuele knelpunten op de arbeidsmarkt en in het bijzonder deze in de sector lokale besturen aan te pakken.

■ ■ ■ 'Samen met lokale besturen werken aan een divers personeelsbeleid'

Onder dit motto werken de sectorconsulenten aan instrumenten om gemeenten, OCMW's en intercommunales te ondersteunen op het vlak van hun tewerkstellings- en HRM-beleid. Drie thema's staan hierbij centraal:

- ▶ de overstap van het onderwijs naar de arbeidsmarkt
- ▶ opleidings- en competentiebeleid
- ▶ diversiteit

Concrete thema's zijn: werkervaring voor jongeren, geletterdheid, arbeid en gezin, knelpuntberoepen, vormingsbeleid, onthaalbeleid, diversiteitsbeleid, verzuimbeleid, wervingsbeleid, non-discriminatiecode, ...

Meer info? sectorconsulenten@vvsg.be

De sectorconsulenten vervullen een brugfunctie:

- ▶ Tussen besturen en mandatarissen onderling door het aanreiken van goede HRM-praktijken
- ▶ Tussen werkgevers (VVSG) en werknemersdelegatie (ACOD-LRB, ACV-Lokale Besturen, VSOA): een platform tot constructieve samenwerking
- ▶ Tussen lokale besturen en commerciële aanbieders (HRM-consultancy) door hier een rol in te spelen als katalysator vanuit de belangen van de lokale besturen



■ ■ ■ Samen met lokale besturen

Werken aan een divers personeelsbeleid



Welkom in ons bestuur

Tips om het **onthaalbeleid** voor nieuwe medewerkers te verbeteren



Sectorconvenant lokale besturen

Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten - Paviljoenstraat 9 - 1030 Brussel
tel. 02-211 55 00 - fax 02-211 56 00 - www.vvsg.be - sectorconsulenten@vvsg.be



Colofon

De stuurgroep sectorconvenant lokale besturen bestaat uit vertegenwoordigers van ACOD-Lokale en Regionale Besturen, ACV-Openbare Diensten, VSOA, VVSG en de sectorconsulenten.

Verantwoordelijke uitgever

Mark Suykens, februari 2007

Vormgeving en drukwerkbegeleiding

To The Dot (www.tothedot.be)

■ Vragen rond personeelsbeleid? Op zoek naar goede praktijkvoorbeelden bij lokale besturen of beschikt u zelf over voorbeelden of nuttige documenten? Geef ons dan een seintje op sectorconsulenten@vvsg.be.

■ Voor meer informatie verwijzen we graag naar www.vvsg.be. Op de bovenbalk 'beleidsthema's' klikt u op 'sectorconvenant' waar u een overzicht van nuttige documenten vindt.

■ Alle informatie uit de sectorconvenant is ook beschikbaar via Inforum, de kennisdatabank van de lokale besturen – www.inforum.be.

De sector lokale besturen omvat een brede waaier aan overheidsbesturen:

- ▶ 308 Vlaamse gemeenten;
- ▶ 308 Vlaamse OCMW's;
- ▶ een honderdtal intergemeentelijke samenwerkingsverbanden, in de vorm van opdrachthoudende en dienstverlenende verenigingen (de vroegere 'intercommunales');
- ▶ 36 gewone en 51 autonome gemeentebedrijven;
- ▶ 55 OCMW-verenigingen;
- ▶ 118 politiezones waarvan 35 ééngemeentezones en 83 meergemeentenzones;
- ▶ meer dan 1800 besturen van de erkende erediensten;
- ▶ 9 districten (in Antwerpen).

Welkom in ons bestuur

Een warm onthaal loont. Wanneer nieuwe medewerkers zich snel thuis voelen in uw bestuur zijn ze sneller productief, gemotiveerder, en minder vaak ziek. De kans dat de nieuweling het bestuur binnen de kortste keren weer verlaat wordt aanzienlijk kleiner. Een nieuwe medewerker die zich thuis voelt is minder geremd om nieuwe inzichten te delen, deze inzichten geven nieuwe zuurstof aan de organisatie. Een efficiënt onthaalbeleid maakt deel uit van een samenhangend én realistisch personeelsbeleid.

Naast een administratief contract, sluit je met de nieuwe medewerker een psychologisch contract af. Dit contract start bij de eerste kennismaking via de vacature en loopt tot het einde van de carrière bij het bestuur. Het psychologisch contract bestaat uit wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden. Deze kunnen zowel impliciet als expliciet zijn. Een goed onthaal versterkt dit contract. Via een krachtig onthaalbeleid scheidt men vertrouwen, het verdere personeelsbeheer en -beleid mag dit vertrouwen niet ondergraven.

Via deze brochure willen we een aantal tips en aandachtspunten aanreiken om via een goed onthaaltraject dit vertrouwen op te bouwen en te versterken. Tijdens het onthaaltraject maakt de medewerker kennis met de organisatie, de dienst en de job.

We gaan dieper in op de relatie tussen selectie en onthaal van nieuwe medewerkers, op het schrijven van een onthaalbrochure, de organisatie van een onthaaldag en het werken met een meter of peter op de werkvloer.

De stuurgroep sectorconvenant

■ ■ ■ De selectie

De **eerste indruk** is belangrijk, ook op sollicitatiegesprekken wordt er vaak vertrouwd op indrukken. Deze zijn wederzijds, via de selectieprocedure vormt een sollicitant zich ook een beeld van uw bestuur. Hoe verkoopt u zich als organisatie? Hoe profileer je het bestuur op de arbeidsmarkt? Het is belangrijk dat de informatie die u hier geeft juist is.

De gebruikte **sollicitatiekanalen** en -instrumenten zeggen veel over de organisatie, de manier waarop de selectieprocedure aangepakt wordt ook. Hoe gebeuren de contacten, de feedback met de kandidaten? Wordt het CV grondig gelezen en besproken?

Er is een duidelijke relatie tussen de selectie en het latere **onthaal**. Wees realistisch: stel de organisatie niet beter voor dan ze is, anders plaatst je het psychologisch contract onder zware druk. Zorg ervoor dat de missie en de waarden van het bestuur ook blijken uit het handelen.

Tips

- ▶ Zorg dat uw vacature er niet uitziet als een overlijdensbericht ('rouwbandadvertenties') maar maak ze fris en duidelijk
- ▶ Maak één persoon verantwoordelijk als contactpersoon voor de volledige selectieprocedure
- ▶ Werk met een persoonlijk gerichte brief naar de kandidaten
- ▶ Er bestaan heel wat interessante kanalen om specifieke doelgroepen aan te spreken, bijvoorbeeld:
www.jobkanaal.be - www.minderhedenforum.be - www.jobcoaching.be
- ▶ Kleine en redelijke aanpassingen maken de job ook voor personen met een handicap toegankelijk



"Ik lees op uw CV dat u een vrouw bent ..."

■ ■ ■ De onthaalbrochure

Een onthaalbrochure maakt een nieuwe medewerker wegwijs in uw bestuur. Hij of zij vindt er alle informatie die nodig en/of nuttig is voor de uitoefening van de job. Een goede onthaalbrochure schrijft u **vanuit het standpunt van de nieuwelingen**, wat is voor hen relevant?

Stuur uw brochure ook bij vanuit **navraag** bij de nieuwkomers: wat hebben ze (niet) gelezen? Welke informatie misten ze? Wat was overbodig? Let ook op met informatie die regelmatig **up to date** moet gebracht worden.

De onthaalbrochure is een visitekaartje, naast de inhoud is ook de **vorm** belangrijk. Werk met de huisstijl en met fotomateriaal en symbolen.

Kies tussen sober of flashy, kies tussen een onthaalbrochure op papier of elektronisch (indien deze voor iedereen bereikbaar is). Werk met eenvoudige maar krachtige taal. Informatie in vraag-antwoord vorm geschreven leest aangenamer. Maak een keuze tussen een vaste brochure of losse onderdelen. Personaliseer waar mogelijk. Maak een opsplitsing tussen wat men moet weten en wat extra informatie is.

Nieuwe medewerkers moeten heel wat **reglementen** kennen, hou deze beter apart anders dreigt de onthaalbrochure te beladen en formeel te worden.

Tips

- ▶ Mensen zijn nieuwsgierig naar hun nieuwe werkomgeving, bezorg daarom liefst de onthaalbrochure **voor** de start van de eerste werkdag
- ▶ Maak een keuze tussen één algemene brochure of brochures voor specifieke doelgroepen (stagiairs, jobstudenten, ...)
- ▶ Wanneer medewerkers terug komen na een langdurige ziekte zijn heel wat zaken ook voor hen “nieuw”
- ▶ Laat alle medewerkers kennis maken met de nieuwe onthaalbrochure
- ▶ Werk samen met het zusterbestuur of informeer eens hoe privé-bedrijven in de gemeente hun onthaalbeleid aanpakken

Een gouden regel voor alle stappen in een onthaalbeleid:

Vermijd het overdonderen met informatie!

Maak iemand centraal verantwoordelijk voor het onthaal en werk een draaiboek en checklists uit. Zorg voor een centraal aanspreekpunt: het is belangrijker dat medewerkers weten bij wie ze met vragen terecht kunnen, dan alle vragen op te lossen voor ze gesteld zijn.

Net zoals het scenario voor een onthaaldag van bestuur tot bestuur zal verschillen, bestaat er ook geen uniforme blauwdruk voor een onthaalbrochure. In grote lijnen vindt u er volgende (niet-limitatieve) zaken in terug:

Deel 1: Uw nieuwe werkgever! (bestuur en structuur)

- welkomstwoord
- wat is het verschil tussen werken in een lokaal bestuur en werken in een bedrijf : missie en visie van het bestuur, aanstelling, soorten contracten, loopbaan, maatschappelijk verantwoord ondernemen, ...
- voorstelling van raad, college, burgemeester of voorzitter
- voorstelling van de verschillende diensten (wie is wie)
- dienstgericht onthaal: werken op de dienst

Deel 2: Wat biedt het bestuur ons? (personeelsaangelegenheden – diensten aan het personeel)

Samen te vatten onder de noemer ‘nuttig voor u’ en ‘extra voor u’

- financieel luik: wedde, vakantiegeld
- bijkomende voordelen: maaltijdcheques, fietsvergoeding, regeling openbaar vervoer
- verlofregeling
- lokale extra's

Deel 3: Rechten en plichten van het personeel (basis met verwijzing naar statuut, arbeidsreglement)

- arbeidsprestatie: uurregeling, prikklok, ziekte en arbeidsongeval
- functionerings- en evaluatiegesprekken
- vorming
- gedragscode: deontologie, informatie- en communicatietechnologie (ICT), roken, alcohol, ...
- non-discriminatiecode

Deel 4: Nuttig om weten

Samen te vatten onder de noemer 'nuttig voor u' en 'extra voor u'

- preventie en bescherming
- vakbondswerking
- communicatiekanalen: intern en externe informatiekanalen



"Welkom! Ik geef u alvast onze nieuwe onthaalbrochure ..."

De onthaaldag

Via een onthaaldag maakt de **nieuwe medewerker** op een persoonlijke, informele wijze kennis met het bestuur.

Deze onthaaldag kan over meerdere (halve) dagen gespreid worden en vorming omvatten. Een onthaaldag is een ideaal forum om te tonen dat u de nieuwe personeelsleden waardeert en belangrijk vindt. Ze wordt dan ook best ingeleid door de secretaris.

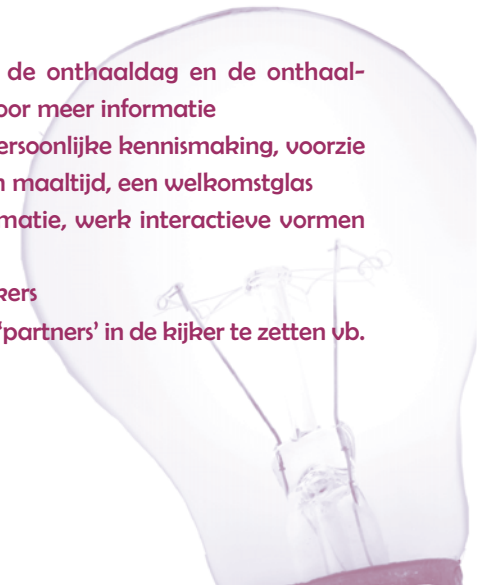
Voorzie genoeg tijd om:

- het bestuur en de werking van het bestuur kort voor te stellen
- mensen onderling te laten kennismaken

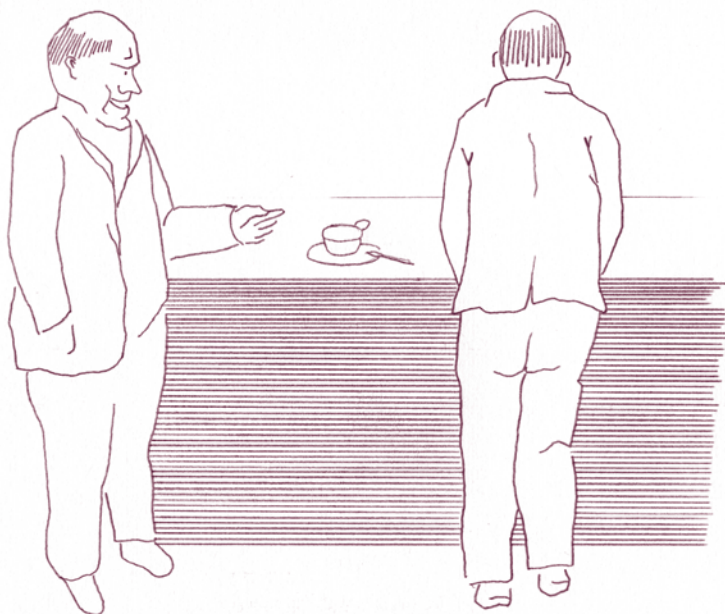
Hoe vaak je een onthaaldag ook organiseert, voor de nieuwe medewerker is het altijd de eerste keer. **Enthousiasme** en **emotionele intelligentie** zijn belangrijk om de nieuwe medewerker te laten voelen dat hij of zij welkom is.

Tips

- ▶ Zorg voor een goede aansluiting tussen de onthaaldag en de onthaalbrochure. Verwijs ook naar deze laatste voor meer informatie
- ▶ Leg bij de onthaaldag het accent op de persoonlijke kennismaking, voorzie informele momenten: een rondleiding, een maaltijd, een welkomstglas
- ▶ Vermijd een droge opsomming van informatie, werk interactieve vormen uit vb. quiz
- ▶ Stimuleer vragen bij de nieuwe medewerkers
- ▶ Een onthaaldag is een ideaal moment om 'partners' in de kijker te zetten vb. vakbondswerking



■ ■ ■ Peter en meter



“En nu het interessantste moment van de rondleiding ...”

Naast evidente voordelen voor de nieuwe medewerker en het bestuur biedt een peter-meterproject allerlei voordelen voor de peters en meters zelf. Ze krijgen door zulke projecten meer **zelfvertrouwen**. Ze krijgen meestal **nieuwe interesse** in het werk en halen er meer **voldoening** uit. Hou er echter rekening mee dat dit engagement een serieuze inspanning vraagt.

Een goede selectie van peters en meters is dan ook belangrijk. Naast positieve effecten loeren er ook gevaren. Vermijd een elite te creëren en let op voor de persoonlijke agenda die een peter of meter kan hebben.

Voor een uitstekende leidraad bij het voeren van een peter-meterproject verwijzen we naar de handleiding van de gemeente Lanaken op onze website.

■ ■ ■ Besluit: onthaal is IN !

Vaak gaat men ervan uit dat nieuwe medewerkers zelf hun weg binnen het bestuur wel vinden. Dat ze uit de **overvloed aan informatie** halen wat ze nodig hebben en dat ze **zelf initiatief nemen** om mensen te leren kennen en een netwerk uit te bouwen.

De opdrachten die nieuwkomers krijgen zijn vaak gemakkelijk, net hierdoor leren ze geen andere medewerkers kennen en gaan ze teveel zelf op zoek naar informatie die via collega's gemakkelijk beschikbaar is.

Een goed onthaalbeleid maakt een **uitgebalanceerde combinatie** tussen informatie en netwerking. Naast alle vormen van schriftelijke en mondelinge **communicatie** omvat onthaal ook **persoonlijke kennismaking**. Draag er als bestuur zorg voor dat de nieuwe medewerker de sleutelfiguren bij de uitoefening van de functie formeel en informeel leert kennen en de organisatiecultuur ontdekt.

Tips

- ▶ Doseer de informatie die u de nieuwe medewerker meegeeft
- ▶ Spreid de informatie over de tijd, een doordacht onthaalbeleid gespreid over een aantal maanden is efficiënter dan het overdonderen op de eerste werkdag
- ▶ Een gouden regel: hou het simpel
- ▶ Evalueer regelmatig het onthaalbeleid en vraag aan de nieuwkomers wat zij goed of slecht vonden

