



Een warm onthaal loont!

Veerle Noerens, VIVO vzw
Jan Creten, Diverscity

ONTHAALBROCHURE

Voor **leerlingen** **duaal** leren
kinderbegeleider

Inhoud

1. De onthaalprocedure	2
Fase 1: De informatiefase	2
Fase 2: De integratiefase	2
Het volledige onthaaltraject	2
2. De onthaalbrochure	4
2.1 Wat kan in een onthaalbrochure?	4
2.1.1 Voorblad	4
2.1.2 Inhoudsopgave	4
2.1.3 Verwelkoming	4
2.1.4 Voorstelling van de sleutelfuncties	4
2.1.5 Voorstelling van de organisatie	4
2.1.6 Praktische informatie	5
2.2 Waar mee rekening houden bij het opstellen van een onthaalbrochure?	7
3. De mentor	8
3.1 De rol van de mentor	8
3.2 De mentoropleiding	8
3.2.1 Doelgroep	8
3.2.2 Wat mag u verwachten?	9
3.2.3 Waar en wanneer	9
3.2.4 Kostprijs	9
3.2.5 Info Inhoudelijk	9
Bijlage 1: Checklist om het onthaaltraject op te volgen	10

Een professioneel uitgebouwd onthaal draagt bij tot de vlotte integratie van de jongere en is bovendien wettelijk verplicht. Bezorg voor de start van de jongere aan de mentor de brochure “Nieuwe opleiding dual kinderbegeleider”.

1. De onthaalprocedure¹

Tijdens de onthaalperiode:

- Krijgt de jongere² informatie over de organisatie (de missie en de waarden).
- Leert hij de organisatiecultuur kennen.
- Wordt de basis gelegd voor een constructieve relatie met collega's en leidinggevende.

De onthaalprocedure bestaat uit twee fasen.

Fase 1: De informatiefase

Je maakt de jongere vertrouwd met de nieuwe werkomgeving. Zo verminder je onzekerheid. Zorg er o.a. voor dat praktische zaken als werkkledij, toegangsbadges of sleutels, e-mailadres geregeld zijn.

Fase 2: De integratiefase

Organiseer een rondleiding in de organisatie en zorg ervoor dat de jongere kan kennismaken met zijn eigen werkplek. Bespreek in de loop van deze fase samen met de jongere en zijn trajectbegeleider het opleidingsplan.

Het volledige onthaaltraject

Een goed onthaal is belangrijk. De eerste indruk bepaalt in sterke mate de verdere samenwerking. Bovendien worden tijdens de onthaalperiode de basisafspraken voor de verdere tewerkstelling gemaakt.

Een onthaaldraaiboek is een handig instrument om mee aan de slag te gaan. Het zorgt ervoor dat alle nieuwe medewerkers op dezelfde manier worden onthaald.

- ❖ Duid een onthaalverantwoordelijk aan (werkgever zelf, personeelsverantwoordelijke, iemand van de werkvloer, e.d.). De onthaalverantwoordelijke voldoet aan volgende voorwaarden:
 - Voldoende kennis van de organisatie en de organisatiecultuur.
 - Communicatief ingesteld.
 - Kan voldoende tijd vrijmaken.
- ❖ Informeer iedereen over de komst van de jongere:
 - Breng het onthaal op de hoogte. Het is altijd leuk als men wordt verwacht.

¹ Bron: www.zorgvoorstage.be en www.talentontwikkelaar.be

² Eventueel kan je ook de trajectbegeleider van de school bij deze fase betrekken.

- Verwittig alle collega's (dus ook het onderhouds- en logistiek personeel en de vrijwilligers). Zorg dat de medewerkers weten wie er start en waarom deze jongere wordt aangeworven.
- Bereidt ook de ouders en de kinderen voor op de komst van de jongere.
- ❖ Leg vast op welke manier het onthaal verloopt:
 - Voorzie een rondleiding, zodat de jongere een beeld krijgt van de organisatie.
 - Zorg voor een kennismaking met de directe collega's. Dit kan eventueel tijdens de pauze zodat dit informeel kan verlopen.
 - Stel de jongere uitgebreid voor aan de mentor en laat de mentor eventueel de rondleiding en de voorstelling aan de collega's voor zijn rekening nemen. Dit breekt automatisch het ijs.
 - Individueel onthaal of onthaal in groep? Indien je kiest voor een uitgebreid onthaal in groep, zorg er dan voor dat dit tijdens de eerste weken van de tewerkstelling plaatsvindt. Geef de nodige basisinformatie tijdens de eerste werkdag.
- ❖ Maak een inventarisatie op van alle relevante informatie die de jongere moet weten/krijgen. Leg ook vast hoe en wanneer welke informatie wordt meegegeven.
 - Denk eraan om de jongere niet te overladen met (mondelijke) informatie.
 - Maak gebruik van een onthaalbrochure. Probeer de brochure samen te overlopen zodat de jongere weet welke informatie erin te vinden is.
 - Vergeet niet de wettelijk bepaalde informatie mee te geven.
 - ✓ Welke informatie geef je mee bij de ondertekening van de overeenkomst alternerende opleiding?
 - ✓ Welke informatie geef je op de eerste dag?
 - ✓ **Wat verwacht je dat de jongere op het einde van de eerste maand weet?**
 - Het is interessant om te werken met een onthaalchecklist. Hierbij wordt een lijst opgesteld met welke informatie de jongere over een periode van bv. 6 weken moet ontvangen en door wie de informatie wordt gegeven.
 - Het is ook nuttig om een checklist op te stellen voor de mentor (zie voorbeeld in bijlage). Deze checklist geeft een overzicht van de informatie die de mentor aan de jongere geeft.
- ❖ Bepaal op voorhand de opvolging van het onthaal.
 - Voorzie je één onthaalmoment of opteer je voor een gespreid onthaal?
 - Voorzie een opvolgingsgesprek. De onthaalverantwoordelijke heeft een gesprek met de jongere om te zien of alles naar wens verloopt. Dit heeft het voordeel dat de jongere meer gerichte vragen kan stellen dan op de eerste dag.
 - Voorzie een evaluatiegesprek. Maak met de jongere en zijn trajectbegeleider afspraken over het te gebruiken instrument.

2. De onthaalbrochure

2.1 Wat kan in een onthaalbrochure?

Het is niet de bedoeling dat je als organisatie elk thema opneemt, maar wel dat je uit onderstaande lijst een selectie maakt van onderwerpen die voor jouw organisatie van belang is.

2.1.1 Voorblad

Kan bestaan uit een foto van de organisatie of minimaal de naam en het correcte adres van de organisatie

2.1.2 Inhoudsopgave

Op die manier zoeken de mensen op een snelle manier de nodige informatie op.

2.1.3 Verwelkoming

Een kort welkomstwoord aan de nieuwe medewerker en een toelichting van de reden van deze brochure

2.1.4 Voorstelling van de sleutelfuncties

Geef een overzicht van de namen en de functies door middel van een organogram.

- De directie
- De personeelsverantwoordelijke
- De sociale dienst
- De teamverantwoordelijke
- De arbeidsgeneesheer
- De syndicale afgevaardigden
- De vertrouwenspersoon
- ...

2.1.5 Voorstelling van de organisatie

Geef een overzicht van de werking van de organisatie aan de hand van volgende elementen:

- Missie/visie
- Waarden en normen
- Het kwaliteitshandboek
- Geschiedenis
- Ligging van de organisatie
- Opereert de organisatie onafhankelijk of behoort ze tot een grotere groep
- De activiteit
- De verschillende afdelingen/groepen

2.1.6 Praktische informatie

Het is van belang dat een nieuwe medewerker op een snelle en overzichtelijke wijze bepaalde informatie kan nagaan. Het arbeidsreglement vermeldt de meeste dingen wel, maar is voor een deel van de medewerkers niet gemakkelijk leesbaar.

▪ **Het huishoudelijk reglement**

- ✓ Tijdregistratiesysteem
- ✓ Dagindeling (uurroosters)
- ✓ Telefoneren en mailen voor privédoeleinden
- ✓ Gemeenschappelijke ruimtes
 - Kleedkamers
 - Douches
 - Toiletten
 - Rafter
 - Kastjes voor persoonlijke spullen
 - Drankautomaten

▪ **leervergoeding**

- ✓ Wanneer is er een uitbetaling?
- ✓ Overloop de OAO
- ✓ *Eindejaarspremie (hebben ze geen recht op)*
- ✓ Vakantiegeld
- ✓ Vergoeding woon- werkverkeer

De organisatie draagt bij in de verplaatsingskosten van de jongere voor het woon-werkverkeer met het openbaar vervoer. Bij een verplaatsing met de trein, de bus of de tram komt de werkgever tussen als de afstand minimaal 5 km bedraagt. Gemiddeld schommelt de bijdrage rond 75% van de werkelijke vervoerprijs. Voor het woon-werkverkeer dat de jongere aflegt met privévervoer wordt gekeken naar de cao van de sector. De tussenkomst in de verplaatsingskosten tast het recht op kinderbijslag niet aan.

- ✓ *Extra legale voordelen (geen verplichting)*
 - *Maaltijdcheques (hoeveel per gepresteerde dag en wanneer krijgt men die)*
 - ...
- ✓ Onkostenvergoeding



Idee: Scan een loonfiche in en duid aan welke informatie de jongere er kan op terugvinden.

▪ **Uurregeling**

- ✓ Zijn er ploegenstelsels? Zo ja, welke uren en welke rotatie?
- ✓ Hoeveel uren telt de werkweek?
- ✓ Hoe worden overuren gecompenseerd?
- ✓ ...

- **Pauze**

- ✓ Wanneer heb je pauze?
- ✓ Waar kan je iets eten of drinken?
- ✓ Zijn er mogelijkheden om iets aan te kopen op het werk?
- ✓ Wordt er iets aangeboden door de werkgever?

- **Wat doen bij ziekte?**

- ✓ Wie verwittigen (naam, functie, telefoonnummer)?
- ✓ Voor welk uur verwittigen?
- ✓ Doktersbriefje tegen welk uur en bij wie? Ook als de jongere ziek is op school wordt aan de werkgever een exemplaar overhandigt.

- **Wat moet er gebeuren bij een arbeidsongeval?**

Arbeidsongevallenverzekering: welke procedure moet er worden gevolgd? Je bent als organisatie wettelijk verplicht om een arbeidsongevallenverzekering af te sluiten voor de start van de jongere. Deze verzekering dekt naast de ongevallen op de werkvloer en de ongevallen op de weg tussen woonplaats/werkplek ook de ongevallen bij de opleidingsverstrekker als de ongevallen op de weg tussen woonplaats/lesplaats/plaats waar met lessen gelijkgestelde activiteiten plaatsvinden. In geval van arbeidsongeval of beroepsziekte valt de jongere onmiddellijk terug op de arbeidsongevallenverzekering die de organisatie afsloot. (zie ook artikel 9 in de overeenkomst alternerende opleiding).

- ✓ Wie staat in voor het toedienen van de eerste zorgen?
- ✓ Waar is de EHBOpost?
- ✓ Wie waarschuwt men bij een arbeidsongeval?

- **Vakantie en inhaalrust (bijkomende informatie is te vinden op <https://www.syntravlaanderen.be/faq-werkplekieren>)**

- ✓ Vakantiedagen (wanneer en hoeveel)?
- ✓ Is er collectief verlof (wanneer en hoeveel)?
- ✓ Inhaalrustdagen?
- ✓ Hoeveel vrije dagen (zelf te kiezen)?
- ✓ Bij wie moet dit worden aangevraagd?
- ✓ Wanneer moet dit worden aangevraagd?
- ✓ Vakantiegeld?
- ✓ Betaalde feestdagen?
- ✓ Wat met feestdagen in het weekend?

- **Veiligheid**

- ✓ Wie is de veiligheidscoördinator?
- ✓ Werkkledij
- ✓ Rookverbod

- ✓ Alcohol- en drugsbeleid
- ✓ Waar vindt men de veiligheidsvoorschriften?
- ✓ Wat in geval van brand?
- ✓ Algemene veiligheidsmaatregelen
- ✓ Comité voor preventie en bescherming op het werk
- **Andere**
 - ✓ Parkeermogelijkheid
 - ✓ Bereikbaarheid via openbaar vervoer
 - ✓ Wijziging persoonsgegevens
 - ✓ Wat is de gewoonte in de organisatie bij een verjaardag, geboorte, huwelijk of overlijden?
 - ✓ Organogram
 - ✓ Plattegrond
 - ✓ (On)gewenst gedrag op het werk
 - ✓ Wat is ongewenst gedrag?
 - ✓ Procedure bij melding/klacht van ongewenst gedrag
 - ✓ Sancties
 - ✓ Vertrouwenspersoon (wie en wanneer bereikbaar?)
 - ✓ Afspraken m.b.t. roken, gsm-gebruik, etc.
- **Overlegorganen en communicatiemiddelen**
 - ✓ Korte voorstelling van de verschillende overlegorganen en hun werking
 - ✓ Wie zijn de syndicale afgevaardigden?
 - ✓ Wie zetelt in de ondernemingsraad?
 - ✓ Ad valvas
 - ✓ Intranet
 - ✓ ...

2.2 Waar mee rekening houden bij het opstellen van een onthaalbrochure?

- Hou de informatie kort en to the point. Een onthaalbrochure is geen kopie van het arbeidsreglement.
- Hanteer eenvoudig taalgebruik.
- Gevisualiseerde informatie wordt beter onthouden dan geschreven tekst. Via www.sclera.be kan je gratis meer dan 4500 pictogrammen downloaden.
- Een onthaalbrochure is een dynamisch gegeven. Voorzie regelmatig een update.
- De onthaalbrochure kan deel uitmaken van een onthaalmap. In deze map worden alle documenten bijgehouden die de jongere nodig heeft: overeenkomst alternerende opleiding, opleidingsplan, arbeidsreglement, opvolgings- en evaluatiedocumenten, ...

3. De mentor



3.1 De rol van de mentor

Via een mentor voelt de jongere zich sneller thuis in de organisatie en leert hij de organisatiecultuur sneller leren. Je duidt echter niet zo maar iemand aan als mentor. Mentor zijn vereist specifieke competenties. De mentor staat in voor de opleiding en begeleiding van de jongere op de werkvloer. Aangezien de jongere een groot deel van de opleiding doorbrengt op de werkvloer speelt de mentor een erg belangrijke rol in het leerproces. De mentor staat in voor een goed verloop van het leerproces van de jongere en volgt de competentieverwerving van de lerende op. Daarnaast staat de mentor ook in voor de evaluatie van de leerling en kan deelnemen aan de klassenraad om te bepalen of de leerling al dan niet voldoende vorderingen gemaakt heeft om een kwalificatie of diploma te behalen als kinderbegeleider.

De mentor hoeft deze taken niet allemaal zelf op te nemen, maar kan ook collega's inschakelen in het leerproces van de jongere. Het is dan ook belangrijk dat het volledig team achter de keuze staat om een jongere op te leiden.

Bovendien wordt van de mentor verwacht dat hij aan een aantal vooropgestelde criteria voldoet.

De mentor:

- Is van onberispelijk gedrag. Hieronder wordt verstaan dat de mentor geen veroordelingen heeft opgelopen die van die aard zijn dat geen kwalitatieve en veilige leeromgeving kan gewaarborgd worden.
- Is ten volle 25 jaar³ en heeft tenminste 5 jaar praktijkervaring als kinderbegeleider.
- Kiest vrijwillig en enthousiast voor het engagement van mentor.

3.2 De mentoropleiding

Er wordt door Diverscity en VIVO voorzien in een opleidingsaanbod ter ondersteuning van de mentor. Deze mentoropleidingen zijn specifiek bedoeld voor mentoren die aan de slag gaan met leerlingen dual leren, maar zijn ook relevant voor mentoren die omgaan met andere werkpleklerenden.

3.2.1 Doelgroep

- Mentoren uit publieke en private kinderopvanginitiatieven (zowel buitenschoolse kinderopvanginitiatieven als kinderdagverblijven)
- trajectbegeleiders en/of praktijkleerkrachten uit de scholen uit de proeftuin kinderbegeleider dual

³ Het partnerschap dat de erkenning verleent kan de minimumleeftijd terugbrengen tot 23 jaar en/of een afwijking op de vereiste praktijkervaring verlenen indien een bewijs van vooropleiding voorgelegd wordt.

3.2.2 Wat mag u verwachten?

Deze mentoropleiding biedt de mentor inzicht in de coachende rol die hij/zij, als mentor, heeft ten aanzien van leerlingen. De opleiding versterkt hen in een aantal belangrijke competenties die ze nodig hebben voor een goede begeleiding: communiceren, duidelijke feedback geven, evalueren,...

We gaan dieper in op het opstellen van een opleidingsplan op maat en leren de mentor anticiperen op het proces van de leerling door het opleidingsplan bij te sturen indien nodig.

Tenslotte proberen we de mentor ook een leerrijke uitwisseling te bieden van concrete ervaringen van mentoren onderling en tussen mentoren en trajectbegeleiders en/of praktijkleerkrachten van scholen.

De deelnemers krijgen daarna een attest mee naar huis dat het lokaal bestuur of private organisatie de mogelijkheid biedt om **een RSZ-korting van 800 euro/kwartaal** aan te vragen voor de deelnemende mentor(en) ([onder bepaalde voorwaarden](#)).

Tijdens de opleiding:

- werken we in groepen met een mix van deelnemers: nieuwe en ervaren mentoren, werkend bij lokale besturen en private kinderopvanginitiatieven & stagebegeleiders en praktijkleerkrachten van scholen.
- vertrekken we vanuit specifieke cases op het werkveld en situaties uit de praktijk van stages en werkplekleren.
- werken we met interactieve werkvormen afgewisseld met theoretische houvast;
- worden de deelnemers deskundig begeleid door twee ervaren mentoropleiders die vertrouwd zijn met de sector.

3.2.3 Waar en wanneer

- Voor een overzicht van de data en locaties van deze mentoropleidingen verwijzen we u door naar de website van Diverscity en VIVO vzw:
 - ✓ www.diverscity.be
 - ✓ www.vivosocialprofit.org

3.2.4 Kostprijs

Deze opleidingen worden u **gratis aangeboden** dankzij de middelen van het Europees Sociaal Fonds en de Vlaamse Overheid.

3.2.5 Info Inhoudelijk

- Jan Creten, sectorconsulent Diverscity, jan.creten@diverscity.be, 02 211 56 91
- Veerle Noerens, projectbeheerder VIVO, Veerle.Noerens@vivosocialprofit.org, 02 227 22 41

Bijlage 1: Checklist om het onthaaltraject op te volgen

Om de introductie van een nieuwe medewerker in goede banen te leiden, is het nuttig om een overzicht bij te houden van wie voor wat op welk ogenblik verantwoordelijk is tijdens de onthaalprocedure. Een checklist zorgt ervoor dat niets wordt vergeten of voorkomt dat bepaalde zaken dubbel worden gedaan.

Naam jongere:

Naam trajectbegeleider school:

Naam mentor:

Naam leidinggevende:

De organisatie beslist zelf wie welke informatie overhandigt, maar voor de jongere is het nuttig om te weten van wie men welke info mag verwachten.

Noteer in het overzicht aan de hand van een cijfer wie waar verantwoordelijk voor is. Bijvoorbeeld 1 = leidinggevende en 2 = mentor. Wanneer bepaalde zaken niet van toepassing zijn voor jouw organisatie doorstreep je deze in de checklist.

Voor de 1^{ste} werkdag

Wat weet de jongere op de dag van de aanwerving?	Door wie wordt de info gegeven?	Vink af wanneer het OK is voor de jongere.
1. Duidelijke uitleg over de inhoud van de job		<input type="checkbox"/>
2. Het loon dat hij ontvangt + wijze van uitbetaling		<input type="checkbox"/>
3. Arbeidsvoorwaarden		<input type="checkbox"/>
4. De exacte urregeling		<input type="checkbox"/>
5. Uitleg voor de 1 ^{ste} dag <ul style="list-style-type: none">▪ Datum▪ Uur waarop de jongere wordt verwacht▪ Persoon bij wie de jongere zich moet aanmelden		<input type="checkbox"/>
6. Waar kan de jongere persoonlijke zaken wegbergen?		<input type="checkbox"/>
7. Waar is er parkeergelegenheid – fietsstalling?		<input type="checkbox"/>

Wat weet de jongere op de dag van de aanwerving?	Door wie wordt de info gegeven?	Vink af wanneer het OK is voor de jongere.
1. Overhandigen en overlopen onthaalbrochure		<input type="checkbox"/>
2. Overhandig de jongere een naambadge zodat iedereen hem correct aanspreekt		<input type="checkbox"/>
3. Voorstellen aan de leidinggevende		<input type="checkbox"/>
4. Voorstellen aan de collega's		<input type="checkbox"/>
5. Voorstellen aan de kinderen		<input type="checkbox"/>
6. Voorstellen aan de ouders		<input type="checkbox"/>
7. Rondleiding in de organisatie		<input type="checkbox"/>
8. Toelichting bij de job (opleidingsplan overlopen)		<input type="checkbox"/>
9. Voorstellen aan de mentor		<input type="checkbox"/>
10. Toelichting bij regels inzake veiligheid en gezondheid		<input type="checkbox"/>
11. Tot wie moet men zich richten bij technische storingen?		<input type="checkbox"/>
12. Waar is de eerstehulp post voor de kinderen en voor jezelf?		<input type="checkbox"/>
13. Wie waarschuwen bij een arbeidsongeval?		<input type="checkbox"/>
14. Overhandigen van het arbeidsreglement en dit laten aftekenen		<input type="checkbox"/>
15. Aanwijzen van de refter, de mogelijkheden, het gebruik van maaltijden		<input type="checkbox"/>
16. Uurrooster- en pauzeregeling		<input type="checkbox"/>
17. Waar zijn de toiletten?		<input type="checkbox"/>
18. Waar zijn de kleedkamers + de persoonlijke kast		<input type="checkbox"/>
19. Gebruik van de telefoon en de e-mail (werk en privé)		<input type="checkbox"/>
20. Informatie over de prikklok en de eventuele badge		<input type="checkbox"/>
21. Hygiënevoorzorgen		<input type="checkbox"/>
22. Werkkledij overhandigen en toelichting bij gebruik en onderhoud		<input type="checkbox"/>

Na 1 week

Wat weet de jongere op de dag van de aanwerving?	Door wie wordt de info gegeven?	Vink af wanneer het OK is voor de jongere.
1. Communicatiekanalen (intranet, ad valvas, ...)		<input type="checkbox"/>
2. Toelichting bij veiligheidsvoorschriften <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nooduitgangen ▪ Brandblussers: waar en hoe ▪ Beschermingsmiddelen ▪ EHBO ▪ Brandinstructies ▪ Verzamelplaats bij brandalarm 		<input type="checkbox"/>
3. Voorstellen aan de EHBO medewerker, interventie team brand, ...		<input type="checkbox"/>
4. Wat bij ziekte? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie verwittig je? ▪ Tegen wanneer verwittig je? ▪ Wat als je overdag ziek wordt? 		<input type="checkbox"/>
5. Verlof <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aan wie vraag je verlof aan? ▪ Welke formulieren gebruik je? ▪ Hoeveel verlof kan je achtereenvolgens opnemen? ▪ Hoe lang op voorhand vraag je verlof aan? 		<input type="checkbox"/>
6. Hoe zit het met de personeelsadministratie?		<input type="checkbox"/>
7. Toelichting bij evaluatiegesprekken		<input type="checkbox"/>
8. opleidingsplan		<input type="checkbox"/>
9. computergebruik <ul style="list-style-type: none"> ▪ inloggen ▪ mail ▪ intranet ▪ internet ▪ PC-problemen 		<input type="checkbox"/>
10. Waar kan ik terecht met vragen?		<input type="checkbox"/>

11. Organigram van de organisatie		<input type="checkbox"/>
12. Toelichting bij de werking van de ondernemingsraad, de syndicale delegatie en/of het comité voor preventie op het werk		<input type="checkbox"/>
13. ...		<input type="checkbox"/>