

Dat **onboarding** aandacht en toewijding vraagt hebben we intussen geleerd. Dat onboarding in onze sector nog meer aandacht en toewijding vraagt, zal blijken uit onderstaande getuigenissen. De instroom wordt zwakker, veelal met multiële problematieken en toenemende attitudeproblematieken. Tel daarbij de algemene tendens dat de aansluiting naar de arbeidsmarkt moeilijker loopt. Het maakt dat er tijd, veel tijd moet geïnvesteerd worden in het onboarden van nieuwkomers.

## Het onboarding traject bij Wase Werkplaats: de persoonlijke aanpak

WerkVormen ging op 'roadtrip' langs verschillende maatwerkbedrijven om te kijken hoe ze die onboarding daar in de praktijk toepassen. De eerste stop is in Temse, de thuisbasis van Wase Werkplaats. We spreken er met **Isabelle Verrooten** en **Sofie Vandenbroucke**, verantwoordelijke en medewerker Werving en Selectie.



### Een volwaardig bedrijf

Vorig jaar werden bij Wase Werkplaats – dat in totaal 817 mensen in dienst heeft, waarvan 688 maatwerkers en 129 omkaderingsleden – maar liefst 25 omkaderingsleden en 72 maatwerkers aangeworven.

De eerste uitdaging is het vinden van mensen.

*Isabelle:* 'Dat begint bij 'zaadjes planten'. De buitenwereld ziet ons nog te vaak als die 'beschutte werkplaats'. Er is nog nood aan meer naamsbekendheid, zowel binnen als buiten de regio. Om dat te realiseren, nemen we deel aan jobbeurzen en lerende netwerken, onderhouden we nauwe contacten met gemeenten en scholen en geven we op geregelde basis rondleidingen in onze verschillende divisies (W-green, W-technics en W-pharma) aan kandidaat-maatwerkers. De doelstelling daarbij: mensen tonen hoe het er hier écht aan toegaat. Wij zijn een hedendaags bedrijf waar we een veilige werkomgeving creëren voor onze mensen.'

### Drie verschillende werelden

Eenmaal het contract getekend, start de *onboarding* procedure die er voor maatwerkers anders uitziet dan voor omkaderingsleden.

Isabelle licht de gang van zaken voor de omkadering toe. 'Op de startdag zorg ik zelf voor een warm onthaal. Ik voorzie voor iedereen een onthaalagenda waarbij de klemtoon ligt op een wijde kennismaking met de volledige organisatie. In deze agenda liggen bijvoorbeeld de persoonlijke gesprekken met alle directieleden vast. Dit goed voorbereiden vraagt tijd, dus volgt de startdag niet te dicht op de ondertekening van het contract.

Tijdens de eerste week zorg ik dat ze alle mensen waarmee ze dagelijks gaan samenwerken al eens ontmoet hebben. Natuurlijk onthouden ze al die namen niet maar het ijs is dan al gebroken. De nieuwe medewerkers bezoeken ook de verschillende afdelingen binnen hun entiteit: wie werkt er, hoe ziet de structuur eruit en wat is de functie van de afdeling? Ook de basisopleidingen IT, Kwaliteit, milieu en veiligheid worden dan gegeven. Op die manier vertrekt iedereen met een zelfde basis.

Ook onze andere divisies bezoeken de nieuwe medewerkers in de loop van de eerste weken. Dat zijn drie andere werelden met een andere werkomgeving, andere profielen van maatwerkers en een andere invulling van de rol van teamleader. Nieuwelingen vinden het verrijkend om dit allemaal te zien.'

## Petje en metje

Door het warme onthaal en de dichte opvolging gedurende die eerste weken, geldt Isabelle meteen als een soort vertrouwenspersoon. Daarnaast krijgen starters bij Wase Werkplaats ook een peter toegewezen. 'We kiezen voor die rol iemand van een andere afdeling waarmee ze in hun functie wel in contact komen. Voor een IT-er kan dat bijvoorbeeld iemand van de boekhouding zijn. De peter is iemand die hen bijstaat met praktisch advies en aan wie ze alles kunnen vragen.

Stel dat er *issues* zijn met een rechtstreekse collega of een leidinggevende, dan hebben ze alvast twee mensen bij wie ze terecht kunnen: hun peter en mezelf. Wij laten hen ook kennismaken met onze missie, visie en waarden: wat maakt ons bijzonder als bedrijf?

Meestal vinden mensen het een eer als peter gevraagd te worden en we merken ook dat zij jaren later nog als 'petje' aangesproken worden (*lacht*).

## Nauwe opvolging

'Zes weken na opstart toets ik bij de peter af hoe het met de nieuwkomer gaat. Ik plan dan ook een gesprek in met de nieuwkomer zelf: hoe heeft die het onthaal ervaren, hoe verloopt het contact met de collega's, ligt de jobinhoud in lijn met de verwachtingen, is er nog ondersteuning nodig? Eventuele aandachtspunten neem ik op met de betrokken dienst en de leidinggevende.

Meestal zeggen mensen dat ze zelden zo'n warm onthaal ervaren hebben. Vooraleer nieuwkomers starten informeer ik altijd de volledige organisatie over hun komst. Op de startdag zelf worden hun naam, functie en foto op de grote schermen in alle divisies getoond. Het gevolg hiervan is dat nieuwe werknemers overal aangesproken worden, wat een bijzonder welkom gevoel geeft. Nieuwkomers merken dat er naar hun komst werd uitgekeken.'

## Onthaaldag voor maatwerkers

Ook voor de maatwerkers wordt een warm onthaal voorzien, al ziet dat er wat anders uit. Sofie: 'Voor onze maatwerkers organiseren we – per divisie – een onthaaldag. We werken daarbij nauw samen met onze VTO-cel (die ook de stages begeleidt). Ik zorg zelf samen met de mensen van Payroll voor het administratieve luik (doornemen van contracten bijvoorbeeld). Een VTO-medewerker verzorgt dan een training rond kwaliteit en milieu. Uiteraard ziet die opleiding er voor maatwerkers anders uit dan voor omkaderingsleden. Welke andere opleidingen de

*“Wij nemen onze tijd om kennis te maken met mensen, een uitgebreide instaprocedure te organiseren en een uitgebreide opleiding en begeleiding te voorzien. Dit leidt tot tewerkstellingen van een duurzamere aard.”*

nieuwe maatwerkers nog krijgen, hangt af van de divisie waarin ze tewerkgesteld worden. Verder gaan we rond in de afdeling: waar zijn de lockers, waar kunnen ze hun boterhammen opeten, hoe werkt het met rookpauzes,...? Om hen extra te ondersteunen wordt ook nog een onthaalbrochure met veel foto's voorzien. Zo kunnen ze alles nog eens rustig bekijken.

Hun komst wordt ook – indien ze daar akkoord mee gaan – aangekondigd op de divisieschermen en in het personeelsblad. Zo kunnen zij ook warm onthaald worden door de collega's. Vanaf dag 2 starten onze nieuwkomers dan op de werkvloer.'

## Persoonlijke aanpak

Het warme en persoonlijke onthaal is een rode draad in het onthaalbeleid van Wase Werkplaats. Voor maatwerkers wordt niet gewerkt met een peter, maar Sofie blijft die eerste maanden – samen met de teamleader – een vertrouwenspersoon. 'Ik ga tijdens de eerste drie maanden geregeld langs bij hen, om te polsen of alles goed loopt. Door constant de vinger aan de pols te houden detecteren we problemen snel en kunnen we samen een oplossing zoeken. Die oplossing kan heel eenvoudig zijn.

Hier zijn mensen geen nummer. Wij kennen alle 600 maatwerkers bij naam en die persoonlijke aanpak werkt. Ook al zijn we een groot bedrijf, iedereen is toegankelijk. Het zorgt voor een verkleining van de afstand tussen werknemer en werkgever en een meer open communicatie. Mensen weten ons te vinden met vragen over de planning, waar ze kunnen parkeren, samenwerking met de collega's, enz. Ons verloop is dan ook relatief klein.'

*Isabelle:* 'Wij nemen onze tijd om kennis te maken met mensen, een uitgebreide instaprocedure te organiseren en een uitgebreide opleiding en begeleiding te voorzien. Dit leidt tot tewerkstellingen van een duurzamere aard. Dat is trouwens niet alleen het resultaat van de inspanningen van de personeelsdienst, maar ook van een nauwe samenwerking tussen alle afdelingen en diensten.'