



HET BELANG VAN EEN GOED ONTHAAL BIJ UITZENDKRACHTEN

Bij het aanwerven van een uitzendkracht hopen alle drie de partijen - de gebruiker, het uitzendbureau en de uitzendkracht - op een succesverhaal. De gebruiker is verantwoordelijk voor de veiligheid en het welzijn van de uitzendkracht en een goed onthaal is een belangrijke stap naar een veilige en vlotte samenwerking. Onthalen betekent dat elke nieuweling in het bedrijf, waaronder ook de uitzendkracht, de nodige informatie krijgt om zijn opdracht op de werkplek goed, correct en veilig uit te voeren. En dit ongeacht de duur van de opdracht en het type werkpost of functie. Het onthaal geeft de nieuwkomer de kans om zijn opdracht op de werkplek veilig en gezond uit te voeren. Daarnaast verhoogt het onthaal het welbevinden van de nieuwe werknemer op de werkplek en bevordert het de integratie in het team.

Marijke Bruyninckx

Directeur

Preventie en interim

In België is elke werkgever verplicht om een onthaal van nieuwe werknemers te organiseren. De Welzijnswet eist dat de werkgever de uitvoering van dit onthaal kan bewijzen. Bij het onthaal van uitzendkrachten speelt de werkpostfiche een belangrijke rol. Voor de registratie van het onthaal werd een luik C toegevoegd aan de werkpostfiche. Na de uitvoering van het onthaal vult de gebruiker van de uitzendkracht dit luik in en wordt de werkpostfiche ondertekend door een lid van de hiërarchische lijn. Het is niet verplicht om dit document te gebruiken. Elk ander registratiedocument dat voldoet aan Codex art. 1.2-11,9°, komt de wettelijke verplichtingen rond de organisatie van een onthaal tegemoet.

Voordelen

Naast de wettelijke verplichting zijn de vele voordelen van een onthaal een argument om de nieuwe uitzendkracht goed te verwelkomen. Dankzij de informatie en ondersteuning van de gebruiker zal de pas aangeworven werknemer risicovolle situaties sneller herkennen en voorkomen dat hijzelf of zijn naaste collega's in gevaar worden gebracht door onverwachte situaties. Zo kan het een groot deel van de arbeidsongevallen met nieuwe werknemers en de economische kosten die daarmee gepaard gaan voorkomen. Het relatief aantal arbeidsongevallen met uitzendkrachten daalde in 2020 (de frequentiegraad voor 2020 was 37,6). De ernst van de ongevallen daalt daarentegen niet. De werkelijke ernstgraad (0,89 in 2020) blijft al sinds 2012 op eenzelfde niveau hangen. De globale ernstgraad (3,17 in 2020), die ook rekening houdt met de blijvende ongeschiktheid na een arbeidsongev

val, toont de laatste jaren zelfs een licht stijgende trend. Daarnaast heeft het een positieve invloed op het psychosociaal welbevinden en de werkprestaties van de pas aangeworven werknemer. Hieronder worden de verschillende voordelen verder besproken. Bij het lezen van deze sectie zal het snel duidelijk worden dat zowel de uitzendkracht, het uitzendbureau als de gebruiker erbij gebaat zijn om voldoende aandacht te schenken aan een allesomvattend onthaal. Een gewaarschuwde uitzendkracht telt voor twee! Dit kan ook van toepassing zijn op de gebruiker.

Veel voorkomende oorzaken van arbeidsongevallen met nieuwe werknemers zijn een verkeerd begrepen werkinstructie, gebrek aan informatie over het correct gebruik van machines, beperkte kennis bij het identificeren van specifieke risico's en het geen weet hebben van afspraken en instructies bij het betreden van

ruimtes en het ontbreken van correcte PBM (zoals veiligheidsschoenen). Omdat een onthaal duidelijkheid schept over de taakhoud, de werkplek, de mogelijke risico's van de uitzendopdracht en de verwachting van de gebruiker, voorkomt het arbeidsongevallen ten gevolge van de hierboven vermelde oorzaken. Volgend op het arbeidsongevallenargument is er het economisch argument om een goed onthaal te voorzien voor elke (tijdelijke) werknemer. Een arbeidsongeval op het werk brengt voor de gebruiker directe en indirecte kosten met zich mee. Onder directe kosten worden alle kosten begrepen die een rechtstreeks verband hebben met een bepaald arbeidsongeval. Hieronder valt het loon van het slachtoffer, de medische uitgaven en eventuele materiële kosten. Daartegenover omvatten de indirecte kosten alle kosten die ontstaan door het ongeval maar niet rechtstreeks toegewezen zijn aan het arbeidsongeval. Het stilleggen van de productie, de impact op de motivatie van de werknemers en de imagoschade van de organisatie zijn voorbeelden van indirecte kosten. Daarbij is het goed te weten dat de indirecte kostprijs per ongeval vaak veel hoger ligt dan de directe kosten.



Vervolgens zijn er de psychosociale voordelen van een goed onthaal. De nieuwe werknemer zal meer sociale ondersteuning ervaren door zijn leidinggevende en het bevordert de teamgerichte samenwerking van bij de start. Een uitzendkracht die tijdens het onthaalmoment alle vereiste informatie omtrent de organisatie, zijn werkplek en taakomschrijving ontving, is doorgaans meer gemotiveerd en krijgt sneller inzicht in de functie-inhoud en de bedrijfsdoelen. Bijgevolg zal deze werknemer sneller zelfstandig aan de slag kunnen waardoor de productiviteit binnen de afdeling zal stijgen.

Kenmerken

Het strategisch inzetten van een uitzendkracht begint met het bezorgen van de nodige informatie over de opdracht, de werkpost en de organisatie in het algemeen. Een goed onthaal bevat alle ingrediënten die een arbeidsongeval of gezondheidschade bij de nieuwe werknemer als bij de andere aanwezigen voorkomen. Omdat de uitzendkracht zowel verbonden is aan het uitzendbureau als aan de gebruiker, verloopt zijn onthaal in twee fasen. Hierbij wordt de eerste fase uitgevoerd door het uitzendbureau en de tweede door de gebruiker.

In de eerste fase bezorgt het uitzendbureau - als juridische werkgever - de pas aangeworven uitzendkracht alle inlichtingen met betrekking tot verloning, voorafgaand gezondheidsonderzoek, het arbeidsreglement. Daarnaast wordt hij door het uitzendbureau geïnformeerd over de werkpost, de risico's en de genomen maatregelen. Voor werkposten waaraan een gezondheidsrisico verbonden is, gebeurt dit onthaal aan de hand van de werkpostfiche die ingevuld werd door de gebruiker. De (ingevulde) werkpostfiche is het resultaat van de risicoanalyse van de werkpost. De gebruiker vult de werkpostfiche in samenspraak met zijn arbeidsarts en preventieadviseur in. Als de fiche correct werd ingevuld dan beschikt het uitzendbureau over alle nodige info voor de eerste fase van het onthaal.

“Een buddiesysteem is bijzonder efficiënt om de uitzendkracht te integreren”

De tweede fase is deze waarbij de uitzendkracht de opdracht start bij een gebruiker. De gebruiker heeft nu het gezag over de uitzendkracht betreffende alle aspecten rond veiligheid en gezondheid op de werkplek en dit voor de duur van de opdracht. De gebruiker is nu de feitelijke werkgever van de uitzendkracht. Concreet betekent dit dat de gebruiker de uitzendkracht op evenwaardige wijze onthaalt als zijn eigen werknemers in vast dienstverband. De gebruiker voorziet voor de uitzendkracht

hetzelfde niveau van veiligheid en gezondheid als voor het vaste personeel van zijn bedrijf. Sommige gebruikers laten de uitzendkracht tijdens zijn eerste dagen in het bedrijf meelopen met een ervaren werknemer. Een buddiesysteem is bijzonder efficiënt om de uitzendkracht te integreren in het team.

#wistjedatje

Kent iedereen de website www.werkpostfiche.be? In 11 talen kunnen blanco model-formulieren ingevuld worden.

▲ n.v.d.r.

Gezien er verschillende thema's aan bod komen tijdens het onthaal, is een goede voorbereiding van dit onthaal van belang. Om zowel het uitzendbureau als de gebruiker te ondersteunen bij deze voorbereiding, heeft Preventie en Interim een checklist ontwikkeld. Deze checklist omvat per thema de nodige informatie die men minstens aan de nieuwe werknemer moet meegeven. We raden aan dit document door te nemen ter voorbereiding van een onthaal of bij het opstellen van een onthaalprocedure. De 'checklist voor gebruiker' is terug te vinden op de website van Preventie en Interim onder de campagne PI 2020: onthaal van de uitzendkracht.

“De 'checklist voor gebruiker' is terug te vinden op de website van PI”

Tenslotte kan de uitzendkracht zich voorbereiden op zijn eerste werkdag bij de gebruiker door zijn kennis over de opdracht, de werkpost en de organisatie in vraag te stellen. Om geen zaken uit het oog te verliezen, is de 'Checklist – Onthaal' een handig hulpmiddel voor de uitzendkracht. Deze checklist werd ontworpen door Preventie en Interim en is gratis te bestellen of te downloaden op de website van Preventie en Interim onder het thema 'sensibilisering'. ►►

#wistjedatje

Er is CAO nr. 22 van 26 juni 1975 betreffende het onthaal en de aanpassing van de werknemers in de onderneming. Er is ook een specifieke CAO 'onthaal van uitzendkrachten' van 10/12/2001.

▲ n.v.d.r.

Onthaal in coronatijden

Half maart 2020 werd thuiswerken de nieuwe norm en bijgevolg verliep het contact met klanten en collega's vaker digitaal. Werkzoekenden en uitzendkrachten kwamen minder fysiek op bezoek in het uitzendbureau en dit heeft een invloed op de sollicitatieprocedure en bijgevolg ook op het onthaal. Toch gelden dezelfde onthaalregels. De veiligheid en gezondheid van uitzendkrachten blijft een prioriteit.

"Het onthaal is minstens even belangrijk als tijdens het pre-COVID-tijdperk"

De inhoud van de informatieoverdracht is ongewijzigd terwijl het onthaal voor veel uitzendbureaus in een nieuw, digitaal jasje werd gestoken. Fase 2 van het onthaal, bij de gebruiker, verloopt meestal fysiek. Door een beperkte werkplekbezetting leert de nieuwe werknemer zijn collega's vaak in fases kennen waardoor de inlooperperiode als langer ervaren wordt. Bovendien bedekt het mondkapje bij deze kennismaking een groot deel van het gezicht. Hierdoor komt veel waardevolle non-verbale communicatie zoals bijvoorbeeld een glimlach niet tot bij de ontvanger. Om de nieuweling snel te integreren in het team, is een goed uitgewerkt onthaal minstens even belangrijk als tijdens het pre-COVID-tijdperk.


Het toevoegen van een buddy-systeem aan de onthaalprocedure is een absolute meerwaarde om van een onthaal met social distancing en mondkapjes toch een succesverhaal te maken. In deze moeilijke

Checklist - Onthaal



Voldoende geïnformeerd?

Het bedrijf waar je wordt tewerkgesteld is verplicht om je alle nodige informatie te geven, zodat je veilig kan werken op jouw nieuwe werkpost. Hiervoor dient het onthaal. Er wordt je ook een ervaren collega toegewezen (peter of meter) om je te begeleiden tijdens je eerste dagen in je nieuwe job.

 **Vul eerst de checklist in voordat je start op je werk. Zo weet je zeker dat je alle nuttige informatie hebt ontvangen om veilig te werken.**

- Ik weet welke **persoonlijke beschermingsmiddelen** ik moet dragen.
- Ik ken de **gevaarlijke situaties** in het bedrijf en op mijn werkplek.
- Ik ken de te respecteren **veiligheids- en hygiëneregels**.
- Ik weet hoe ik **toegang** krijg tot de vestiaire, de refter, enz.
- Ik weet hoe ik de ter beschikking gestelde **arbeidsmiddelen** moet gebruiken.
- Ik weet wat ik moet doen bij een **ongeval**, een **evacuatie** en een **brand**.
- Ik heb een **peter/meter** tot wie ik me kan richten.
- Ik weet hoe ik de **preventieadviseur** kan contacteren.
- Ik weet tot wie ik me kan richten bij **pesterijen of geweld**.



periode gaan mensen op zoek naar verbinding, duidelijkheid en sociale ondersteuning en dat is net wat een buddy de nieuweling kan geven. Hierbij dient de buddy nauwkeurig uitgekozen te worden of zichzelf aan te bieden. Niet iedereen is geschikt als buddy.

"De buddy dient nauwkeurig uitgekozen te worden of zichzelf aan te bieden"

De onthaalcampagne van PI

Vanuit Preventie en Interim sensibiliseren we via onze onthaalcampagne over het belang van een goed onthaal en willen we werkgevers aanzetten

tot het uitwerken van een kwalitatief onthaalbeleid. De wettelijke verplichting mag niet het enige motief zijn om uitzendkrachten goed te onthalen. Door kennis te geven over de waaier aan voordelen die een goed onthaal met zich meebrengt, hopen we werkgevers intrinsiek te motiveren tot het onthalen van hun nieuwe uitzendkrachten. Naast sensibiliseren en motiveren wil Preventie en Interim de uitzendbureaus, de gebruikers en uiteraard ook de uitzendkrachten ondersteunen. Hiervoor ontwikkelden we allerlei gratis tools zoals de checklist voor de klant of gebruiker en deze voor de uitzendkrachten en het notitieboekje "Welkom in je nieuwe job". Deze tools zijn gratis te bestellen via onze website www.pi.be. ♦