



HOE WERKT EEN ONBOARDINGS PROGRAMMA?



Een initiatief van:



De innovaties in de Academy zijn mede mogelijk gemaakt door een subsidie van het Ministerie van SZW.



HET OPZETTEN VAN EEN SUCCESVOL ONBOARDINGSPROGRAMMA

In dit document laten we je zien hoe je een onboardingsprogramma kunt opzetten, wat er allemaal beschikbaar is op de Academy, en hoe je het programma kunt afstemmen op jouw specifieke behoeften. We leggen uit waarom bepaalde onderdelen essentieel zijn en geven tips over hoe je deze het beste kunt uitvoeren.

Veel succes met het opstellen van een onboardingsprogramma voor nieuwe medewerkers in jouw bedrijf!

IN DIT DOCUMENT

1. De eerste indruk.....	3
2. Maandprogramma	4
■ Taken en leren	4
■ Onboarding checklist.....	4
3. Het programma op dag-, week- en maandniveau ...	5
■ Dagniveau	5
■ Weekniveau.....	6
■ Maandniveau	7
4. Tips voor de invulling.....	8
■ Begeleiding.....	8
■ Werk- en leerdoelen	8
■ Feedback.....	10



**UNBOX
TALENT**



1. DE EERSTE INDRUK

3

JE EERSTE WERKDAG!

Stel je voor: je hebt geweldig nieuws ontvangen! Je bent aangenomen bij je nieuwe werkgever en je mag beginnen in een nieuwe rol bij een nieuwe organisatie.

Je bent ruim op tijd, want je weet hoe belangrijk een eerste indruk is. Vol enthousiasme stap je binnen en maakt meteen kennis met een van je nieuwe collega's. Hij neemt je mee naar de backoffice.

Je merkt echter dat de leidinggevende er niet is. Je collega geeft je snel wat bedrijfskleding en kijkt wat onzeker. Langzaam besef je dat dit misschien geen vlekkeloze start van je eerste werkdag gaat worden.

Je collega begeleidt je naar de werkvloer en vraagt snel naar je ervaring. Hij concludeert dat je nog niet zelfstandig kunt werken. Net op dat moment gaat de telefoon. De leidinggevende die je vorige maand sprak, laat weten dat hij pas in de middag komt vanwege onvoorziene omstandigheden. Tot die tijd mag je met je collega meekijken...

Je enthousiasme zakt snel weg.

JE KUNT MAAR ÉÉN KEER EEN EERSTE INDRUK GEVEN

Wat je zojuist las, komt helaas regelmatig voor. Soms door een noodgeval, maar vaak ook door gebrekkige voorbereiding. Voorkom dit. Een goed voorbereide eerste kennismaking kan een enorm positieve impact hebben op je nieuwe medewerker.

ZORG VOOR EEN STERKE START

Om je te helpen een goed onboardingsprogramma op te zetten is er speciaal voor de elektrotechnische detailhandel (ETD) een toolkit ontwikkeld. Hiermee zorg je niet alleen voor een sterke start, maar ook voor een gestructureerde en efficiënte inwerkperiode. Zo maak je je nieuwe medewerker enthousiast en kan hij of zij het beste uit zichzelf halen.





2. MAANDPROGRAMMA

4

Het onboardingsprogramma is ontworpen om een nieuwe medewerker in een maand in te werken. De **programmatool**, ook onderdeel van de toolkit, kun je gebruiken om een passend inwerkprogramma voor jouw nieuwe medewerker samen te stellen. Je het programma naar eigen inzicht invullen.

WAAROM EEN MAANDPROGRAMMA?

- Het sluit aan bij de gebruikelijke inwerkingsperiode van een maand.
- Een nieuwe medewerker heeft gemiddeld een maand nodig om kennis te maken met een nieuwe organisatie.
- Het programma biedt voldoende ruimte om taken en doelen te integreren, zodat je binnen een maand een goede beoordeling kunt maken of de nieuwe medewerker binnen jouw organisatie past.

TAKEN & LEREN

Het maandprogramma is samengesteld uit wekelijkse en dagelijkse activiteiten en bevat een mix van uitvoerende taken en het aanleren van nieuwe kennis en vaardigheden. Zo weet iedereen precies wat er op de planning staat en is alles overzichtelijk.

DE CHECKLIST

Naast het maandprogramma kun je gebruik maken van de **onboarding checklist**. Deze handige tool helpt je om goed voorbereid te zijn op de eerste werkdag van je nieuwe medewerker. Gebruik de checklist niet alleen ter voorbereiding, maar ook om te voorkomen dat je iets over het hoofd ziet. Je kunt de checklist **hier** downloaden.

Met deze tools help je je jouw nieuwe medewerker om succesvol en zelfverzekerd aan de slag te gaan!





3. INVULLING PER DAG, WEEK EN MAAND

5

Met de **programmatool** kun je zelf per dag en per week het onboardingsprogramma invullen. Hieronder vind je de onderdelen die het programma moet hebben op dag-, week- en maandniveau.

A. DAGNIVEAU

- **Zorg voor een begeleider**
- **Bouw zowel uitvoerende werkzaamheden als leermomenten in**
- **Observeer en geef feedback**
- **Eerste werkdag: geef een rondleiding en rond de dag af met een kort gesprek**

Begeleider – Elke dag koppel je de nieuwe medewerker aan een begeleider. Het is goed om begeleiders af te wisselen, maar houd het aantal begeleiders beperkt om te voorkomen dat de nieuwe medewerker te veel verschillende werkwijzen moet leren. Voor jou als werkgever is het waardevol om verschillende observaties te krijgen.

Rondleiding – Op de eerste dag is het verstandig om een rondleiding te plannen. Laat de nieuwe medewerker kennismaken met de werkomgeving, toon waar de voorraad wordt bewaard, en introduceer hem of haar aan het personeel.

Observeren – Plan voldoende momenten in waarin de nieuwe medewerker kan observeren. Dit kan door mee te kijken met een collega of begeleider. Stem de hoeveelheid observatiemomenten af op de ervaring van de medewerker. Wissel observatie af met pauzes en andere leermomenten, aangezien medewerkers na ongeveer twee uur minder informatie opnemen.

Uitvoeren – Tijdens deze momenten gaat de nieuwe medewerker zelf aan de slag, begeleid door observaties en feedback. Het is belangrijk om dit in het programma op te nemen zodat het duidelijk is dat er zowel gekeken als gehandeld wordt.

Leren – Plan dagelijkse leermomenten in, waarin de medewerker zelfstandig e-learning kan volgen via de **ETD Academy**. Bespreek van tevoren welke trainingen of welk leerpad hij of zij gedurende de week moet voltooien. Naast leren biedt dit moment ook ruimte voor persoonlijke notities en reflectie.





Feedbackmomenten – Wekelijks feedbackmomenten zijn cruciaal om de voortgang van de medewerker te evalueren. Dit geeft inzicht in wat goed gaat en waar nog ondersteuning nodig is. Maak gebruik van een apart document met tips en suggesties voor het geven van effectieve feedback.

Gesprek op de eerste werkdag – Aan het einde van de eerste werkdag is het goed om een kort gesprek te hebben met de nieuwe medewerker. Bespreek hoe de eerste dag is verlopen en geef ruimte voor vragen of zorgen.

B. WEEKNIVEAU

- Geef elke week een (leer)doel mee
- Zorg voor voldoende afwisseling
- Geef wekelijkse feedback

Afwisseling – Zorg ervoor dat de dag en week voldoende afwisseling bieden. Dit helpt de medewerker om nieuwe informatie te verwerken en vragen te stellen.

Duidelijkheid – Geef elke week een duidelijk doel mee. Dit houdt de nieuwe medewerker scherp en zorgt ervoor dat hij of zij weet wat er verwacht wordt. Zo blijft iedereen gemotiveerd.

Feedback – Naast dagelijkse feedbackmomenten, zijn ook wekelijkse gesprekken belangrijk. Deze momenten bieden gelegenheid om terug te blikken en vooruit te kijken naar de volgende week. Bereid deze goed voor, vooral als jij niet de directe begeleider bent.

Leermomenten – Naast de dagelijkse leermomenten, moet je ook een wekelijkse leerverwachting instellen. Verdeeld over de maand kan de medewerker kennis opdoen over producten en vaardigheden.





C. MAANDNIVEAU

7

- Sluit de maand af met een beoordelingsgesprek
- Geef aandachtspunten voor het vervolg

Beoordelingsgesprek – Aan het einde van de maand sluit je af met een beoordelingsgesprek. Hierin bespreek je de ontwikkeling van de nieuwe medewerker en bepaal je of jullie samen verder gaan.

Sturing en aandachtspunten – Uit het beoordelingsgesprek komen sterke punten en verbeterpunten naar voren. Dit geeft richting voor de volgende maand, als jullie besluiten door te gaan. Dit programma biedt een stevige basis voor een succesvolle onboarding van je nieuwe medewerker.

Na de eerste maand – Uiteraard is er na de eerste maand nog genoeg om te leren over jouw organisatie en over de branche. In de **ETD Academy** is voor de medewerker heel veel te vinden om zijn of haar kennis bij te spijkeren of op peil te houden. Denk daarbij ook aan de **Talent Tools** in de Academy, waarmee de medewerker zijn of haar talenten verder kan ontwikkelen en stel in overleg met je medewerker leerpaden in die helpen verder te komen in zijn of haar werk. Dé manier om medewerkers aan je bedrijf te binden! Zie ook de download **Zelfontwikkeling**.





4. DE INVULLING: TIPS & SUGGESTIES

8

Hieronder vind je suggesties over hoe je het meest uit dit programma kunt halen en je nieuwe medewerker effectief kunt begeleiden tijdens de inwerkperiode.

A. BEGELEIDING

WIE GAAT JOUW NIEUWE MEDEWERKER BEGELEIDEN?

Het is verstandig om elke dag een begeleider aan te wijzen die verantwoordelijk is voor de nieuwe medewerker. Deze begeleider moet geduldig en duidelijk zijn, en in staat om de processen en werkwijze goed over te brengen. Als je deze rol aan een medewerker uitbesteedt, zorg er dan voor dat de begeleider volledig op de hoogte is van de werkwijze die jij wilt toepassen.

INFORMEER JOUW BEGELEIDER TIJDIG!

Zorg ervoor dat de begeleider tijdig op de hoogte is van de komst van de nieuwe medewerker. Dit geeft hem of haar de kans om de planning aan te passen en ervoor te zorgen dat de eerste dag van de nieuwe medewerker soepel verloopt, ook al ziet die er net wat anders uit dan een normale werkdag.

B. WERK- EN LEERDOELEN

WAT ZIJN DE DOELEN VOOR JE NIEUWE MEDEWERKER?

Het onboardingsprogramma is ontworpen om een nieuwe medewerker binnen een maand grotendeels in te werken. Om ervoor te zorgen dat de verwachtingen tussen jou en de nieuwe medewerker duidelijk zijn, is het belangrijk om doelen te stellen: wat moet de nieuwe medewerker na een maand beheersen?

Verdeel deze doelen over de vier weken van het programma en zorg dat ze haalbaar zijn. Noteer deze doelen ook in het bijbehorende blok van het programma!

ZORG VOOR EEN BALANS TUSSEN LEREN EN WERKEN

Vaak leren medewerkers het beste door tijdens het werk nieuwe dingen te ontdekken. Taken zoals kassahandelingen zijn vaak gemakkelijker aan te leren door ze te doen in plaats van een handleiding te lezen. Voor zaken als productkennis of verkoopvaardigheden kunnen e-learnings in de ETD Academy juist weer een goede basis bieden.





HET VOORDEEL VAN AFWISSELING

Het is een goed idee om de nieuwe medewerker af en toe van de werkvloer te halen voor een leermoment. Dit biedt de kans om even tot rust te komen en de opgedane kennis te verwerken.

Bijvoorbeeld: Laat een medewerker een paar uur meelopen op de witgoedafdeling en trek hem of haar daarna terug naar de backoffice om e-learnings te volgen over de bekende wasmachinemerken. Zo kan de medewerker de koppeling maken tussen instructies van de begeleider en nieuwe productkennis.

Bovendien geeft dit de begeleider de kans om even terug te schakelen en zich op eigen werkzaamheden te richten.

WAT WIL JE DE NIEUWE MEDEWERKER ALLEMAAL LATEN LEREN?

In de ETD Academy vind je een breed aanbod van product- en vaardigheidstrainingen, ingedeeld op niveau: beginners, gevorderden en experts.

Daarnaast kun je gebruikmaken van leerpaden. Een leerpad combineert verschillende trainingen die aansluiten bij een specifiek onderwerp. Zo bevat het leerpad "Verkopen – basis" e-learnings over verkoopvaardigheden, consumentenrecht, privacy en gesprekstechnieken.

Als je beschikt over een **eigen leeromgeving** kun je bepaalde e-learnings als essentieel markeren. Dit doe je via de beheerdersomgeving, waar je een e-learning als "essential" kunt instellen en toewijzen aan een medewerker. Deze training verschijnt dan direct in het 'to-do'-lijstje van de medewerker, zodat hij of zij ermee aan de slag kan.

BELANGRIJK BIJ HET LEREN

Als een nieuwe medewerker aan de slag gaat in de ETD Academy is het handig als je weet wat ze gaan leren. Je kunt hen dan namelijk ook ruimte bieden om het geleerde in de praktijk te brengen om zo de leerervaring te verduidelijken. Dit voorkomt verwarring en zorgt voor een soepel leerproces.





C. FEEDBACK

FEEDBACKGESPREKKEN

Een onderdeel van het onboardingsprogramma zijn één-op-één feedbackgesprekken. Deze gesprekken helpen om de nieuwe medewerker beter te leren kennen en de voortgang te bespreken. Hieronder staan enkele belangrijke onderwerpen om te bespreken tijdens dit feedbackgesprek.

Maak het niet te spannend! – Het doel is om de nieuwe medewerker op zijn of haar gemak te stellen. Denk aan een informeel gesprek, zoals een gesprek aan de keukentafel.

Hier zijn enkele voorbeeldvragen:

- Hoe gaat het met je?
- Kun je het werk goed volgen?
- Vind je het werk leuk?
- Wat is je opgevallen?
- Waar ben je onzeker over?
- Zijn er zaken die nog onduidelijk zijn?

Kijk samen naar de doelen – Bespreek de voortgang van de weekdoelen. Zijn de doelen behaald? Moeten ze worden aangepast voor de volgende week? Dit houdt de doelen 'top of mind' en versterkt de betrokkenheid.

Gebruik je begeleiders als oren en ogen – Als je zelf niet de begeleider bent, vraag dan je begeleiders om feedback vóórdat je een gesprek hebt met je nieuwe medewerker. Dit helpt om een completer beeld te krijgen van de voortgang.

Neem voldoende tijd voor het gesprek – Plan genoeg tijd in voor een gesprek – niet te kort, maar ook niet te lang. In de meeste gevallen is 30 minuten voldoende om de belangrijkste zaken te bespreken.

Het is een persoonlijk gesprek – Dit betekent dat alles wat in het gesprek wordt besproken vertrouwelijk blijft en niet gedeeld wordt met andere medewerkers. Zorg er ook voor dat het gesprek face-to-face plaatsvindt.

Bereid je goed voor! – Zorg ervoor dat je goed weet wat er speelt en noteer belangrijke punten die je wilt bespreken.

Geef complimenten! – Voor een nieuwe medewerker is het een spannende tijd. Let op de dingen die goed gaan en geef complimenten om de medewerker gerust te stellen.

Wil je meer weten over feedbackgesprekken? In de ETD Academy vind je de e-learning **Gespreksvoering voor leidinggevend**, met daarin ook een module over feedback.

