

# Format handleiding voor arbeidsbemiddelaars/ dienstverleners

Hier vind je een format dat je kan gebruiken om een handleiding op te maken voor arbeidsbemiddelaars en andere dienstverleners die werkzoekenden met een arbeidsbeperking of ondersteuningsnood willen toeleiden naar de onderneming.

Alle aspecten die belangrijk zijn om een goed beeld te vormen van het bedrijf en de profielen die het zoekt komen aan bod. We beogen een maximale match tussen het bedrijf en de kandidaat. Daarnaast worden in de handleiding vooral de verwachtingen van het bedrijf rond de concrete samenwerking met de arbeidsbemiddelaars en andere dienstverleners geschetst. Doelstelling is om dit proces zo goed mogelijk te laten verlopen zodat de tewerkstelling van de medewerkers zowel voor het bedrijf als de betrokken medewerkers een geslaagd en vooral duurzaam verhaal wordt.

We sommen hierna de onderdelen op die hiervoor belangrijk zijn. Titels en indeling kunnen uiteraard aangepast worden aan de werking en noden van het bedrijf. Idealiter worden aan de handleiding korte interviews toegevoegd die elementen uit de handleiding concreet toelichten.

De handleiding die op basis van dit format wordt uitgeschreven, is het resultaat van de bevestigingen en afspraken in één vestiging van het bedrijf (cf. Checklist 1 en 2). Als het de wens van het bedrijf is dat deze aanpak in andere vestigingen op dezelfde wijze gebeurt, geef dit dan duidelijk aan en beschrijf de diverse stappen in deze handleiding in actieve vorm. Als het bedrijf de aanpak aan de vestiging en de lokale

arbeidsbemiddelaar of dienstverlener wil overlaten, geef dan aan dat het bedrijf dit graag lokaal wil afstemmen.

## Algemene inleiding

In een algemene inleiding is het belangrijk om kort aan te geven wat het doel is van deze handleiding en voor wie ze werd geschreven. Omschrijf kort waarop de handleiding zich richt en geef mee dat het de bedoeling is om arbeidsbemiddelaars & dienstverleners praktische en concrete handvaten aan te reiken voor de samenwerking met het bedrijf.

Tevens is het belangrijk om mee te geven dat de handleiding een 'document in beweging' is dat in functie van de ervaringen in het werken met de doelgroep en met de diverse arbeidsbemiddelaars/dienstverleners dient aangevuld en/of aangepast te worden.

### 1. Introductie

Schets kort de activiteiten van het bedrijf:

- waar staat het bedrijf voor
- welke ambities hebben ze
- voor welke uitdagingen ze staan en alle andere zaken die het bedrijf belangrijk vindt om over zichzelf te vertellen.

Doe dit in een toegankelijke, niet té technische taal.

Vertel:

- waarom dat het bedrijf op zoek is naar nieuwe medewerkers,
- vraag aan het bedrijf wat hen motiveert om medewerkers met een arbeidsbeperking een kans te geven.

De lijst van argumenten in de bijlage I kan hierbij ondersteunend werken.

Geef kort mee wat het bedrijf biedt aan de nieuwe medewerkers. Hou het op een korte samenvatting, in het volgende deel komt het immers uitgebreider terug.

Duid welke profielen het bedrijf zoekt zonder hier in detail op in te gaan (dit komt later aan bod). Geef hier ook al kort weer welke niet-functie gerelateerde elementen algemeen voor het bedrijf van belang zijn. Dit kunnen bijvoorbeeld gedragscodes of verwachte arbeidsattitudes zijn. Ook dit is een samenvatting van wat verderop uitgebreider wordt weergegeven.

## 2. Onze werkwijze in het kort

In dit deel staan we stil bij de info die belangrijk is voor het matchen van kandidaten. Afhankelijk van het bedrijf kunnen onderwerpen wellicht worden overgeslagen.

Denk hierbij aan:

- werkomgeving
- cultuur
- begeleidings- en opleidingsmogelijkheden
- verloning en andere vergoedingen
- ...

Stip de kenmerkende elementen aan die binnen het bedrijf bepalend zijn voor sfeer, cultuur, werkwijze. Denk aan:

- omgangsvormen
- bedrijfskleding
- regels omtrent veiligheid
- ongeschreven regels, bedrijfsmantra's.

Deze informatie helpt de dienstverlener bij:

- het vaststellen hoe om te gaan met het bedrijf
- welke contactpersoon in te zetten voor het bedrijf
- welke begeleiders/jobcoaches in te zetten voor het bedrijf.

Maak melding van wat het bedrijf wil: detacheren/uitbesteden of in dienst nemen. Via een maatwerkbedrijf kunnen immers ook opdrachten uitgevoerd worden op de bedrijfsvloer door medewerkers van het maatwerkbedrijf.

Geef voor beide mogelijkheden mee wat hierbij belangrijk is voor het bedrijf. Wil men medewerkers in dienst nemen beschrijf dan onder welke voorwaarden dit kan (vb. starten met een stage of contract van bepaalde duur, ...) en de procedures hiervoor.

Teken de profielen op die het bedrijf zoekt:

- beschrijf eerst de taken en dan de 'eisen'
- neem elementen mee die in het bedrijf van belang zijn, die selecterend zijn bij de keuze van de doelgroep:
  - zelfstandigheid
  - sociale vaardigheden
  - omgaan met storingen en onderbrekingen
  - fysieke belastbaarheid
  - werktempo
  - kleding
  - motivatie.

### **Werktijden**

Definieer de werktijden voor de gezochte functies. De werktijden kunnen anders zijn voor diverse functies en diensten of voor medewerkers die via een maatwerkbedrijf in de onderneming werken en andere medewerkers.

### **Dagindeling**

Informeer over de dagindeling van de werkzaamheden. Doe dit zo nauwkeurig mogelijk (inclusief pauzes ed.)

## **3. De stappen**

In dit hoofdstuk zet je kort de stappen uiteen die de arbeidsbemiddelaar/dienstverlener samen met het bedrijf zet, vanaf het begin van de samenwerking tot de tewerkstelling. Afhankelijk van het bedrijf kunnen stappen worden overgeslagen. Maak je introductietekst passend bij de thema's die voor dit bedrijf gelden. De stappen kunnen anders zijn voor maatwerkbedrijven en voor diverse arbeidsbemiddelaars. Maak een onderscheid waar nodig.

### **Eerste contact**

Vernoem kort met wie en op welke manier arbeidsbemiddelaars en dienstverleners contact kunnen opnemen voor een eerste contact en onder welke voorwaarden.

Deel ook mee hoe het bedrijf een eerste overleg wil inrichten. Welke inhoudelijke punten wil het bedrijf bespreken en onder welke vorm kan het eerste contact verlopen (in de zin van bijvoorbeeld een rondleiding, bedrijfsbezoek). Vraag dit niet alleen aan het bedrijf, maar check zeker ook de mogelijkheden bij de arbeidsbemiddelaar of dienstverlener.

### **Praktische afspraken**

Het bedrijf en de arbeidsbemiddelaar of dienstverlener maken een aantal concrete afspraken om de samenwerking optimaal te laten verlopen. Som deze afspraken op en doe dit zo concreet mogelijk.

Zaken die hier aan bod kunnen komen zijn:

- Wie is aanspreekpunt voor het bedrijf en voor de arbeidsbemiddelaar/dienstverlener'
- Type (stage)contracten:
  - duur
  - verzekeringstechnische zaken
  - administratieve opvolging
  - afspraken over werkkledij
  - voorbereiding eerste werkdag

- opvolging en coaching stagiairs en nieuwe medewerkers
- ...
- Wie doet wat bij de screening en toeleiding, begeleiding, verzuim, ... van nieuwe medewerkers

Geef hier zeker ook al kort de praktische afspraken weer over onderstaande punten, maar ga hier in de teksten verder ook uitgebreider op in waar nodig.

Voor een aantal opdrachten kan het nodig zijn dat er een coach/begeleider deels of geheel aanwezig is op de werkvloer. Denk bijvoorbeeld aan een team van een maatwerkbedrijf dat opdrachten uitvoert op de bedrijfsvloer. Deze begeleider is in dit geval het aanspreekpunt voor het bedrijf. Het is belangrijk hierover een aantal afspraken te maken zodat de samenwerking optimaal verloopt. Som op:

- wat men van deze begeleider verwacht
- hoe de communicatie op de werkvloer dient te verlopen
- wie de leidinggevende rol op zich neemt voor dit team
- ...

Als het bedrijf dit nog niet heeft uitgewerkt, stel dit dan samen met het bedrijf op; blijf dicht bij de waarden van het bedrijf en bij de taken die de begeleider/coach dient op te nemen. Betrek de arbeidsbemiddelaar of dienstverlener hierbij om te finetunen. Beschrijf ook op welke wijze het bedrijf een rol wil spelen in de selectie van de begeleider van de nieuwe medewerkers indien dit aan de orde is. Stel in dat geval ook samen met het bedrijf het gewenste profiel van deze begeleider op.

Vermeld hier ook de wijze waarop het bedrijf en de dienstverlener het inwerken van de coach/begeleider willen invullen. Als het de wens van het bedrijf is dat deze inwerkperiode in andere vestigingen op dezelfde wijze gebeurt, beschrijf deze wijze van inwerken dan in actieve vorm. Als het bedrijf de inwerkwerkwijze aan de vestiging wil overlaten, geef dan het voorbeeld aan en geef aan dan het bedrijf dit graag lokaal wil afstemmen.

### **Selectie nieuwe medewerkers**

Er is een profiel voor de nieuwe medewerkers. Iedere arbeidsbemiddelaar of dienstverlener heeft zijn eigen wijze van selecteren, dat geldt ook voor ieder bedrijf. Als het bedrijf een rol wil spelen in de voorselectie en uiteindelijke selectie, schets dan hier op welke wijze het bedrijf dat wil, eventueel ook met de procedure er bij, tot en met tekenen van contract.

### Vorbereiden nieuwe medewerkers

Definieer wat het bedrijf verwacht dat de nieuwe medewerkers kunnen als ze voor het eerst in het bedrijf komen.

Denk ook aan het trainen in het voeren van gesprekken, omgaan met collega's en klanten. Duid op welke wijze het bedrijf dit samen met de dienstverlener heeft ingericht. Als het bedrijf dit op dezelfde wijze in de andere vestigingen wil, dan is een extra document nodig, waarin de training beschreven staat. Bespreek vooraf wie deze informatie op papier zet, het bedrijf of de invuller van dit format.

### Vorbereiden collega's

Vertel op welke wijze het bedrijf de collega's voorbereidt op de komst van de nieuwe medewerkers. In deze handleiding is dit ter kennisname voor de arbeidsbemiddelaar/dienstverlener, maar het is wel nuttige informatie omdat de arbeidsbemiddelaar of dienstverlener hier op kan anticiperen indien nodig. Als het bedrijf de arbeidsbemiddelaar/dienstverlener wil betrekken bij het voorbereiden, schrijf dan hier uit op welke wijze het bedrijf dat wil en wat het bedrijf van de dienstverlener verwacht.

Informeer op welke wijze de nieuwe medewerkers kennis hebben gemaakt met hun collega's en het bedrijf.

Als het de wens van het bedrijf is dat deze kennismaking in andere vestigingen op dezelfde wijze gebeurt, beschrijf dit dan in actieve vorm.

Als het bedrijf de kennismaking aan de vestiging en de lokale dienstverlener wil overlaten, gebruik het hier dan als voorbeeld en geef aan dat het bedrijf dit graag lokaal wil afstemmen.

Geef weer op welke wijze het startmoment dient plaats te vinden. Als het de wens van het bedrijf is dat dit startmoment in andere filialen op dezelfde wijze gebeurt, beschrijf deze wijze van het inrichten van het startmoment in actieve vorm. Als het bedrijf de werkwijze van het startmoment aan de vestiging en de lokale dienstverlener wil overlaten, gebruik het hier dan als voorbeeld en geef aan dat het bedrijf dit graag lokaal wil afstemmen.

Vernoem op welke wijze het bedrijf samen met de arbeidsbemiddelaar/dienstverlener het inwerken heeft ingevuld. Gebruik de kennis die is opgedaan in de pilot als basis om de dienstverlener te inspireren hoe dit aan te pakken. Denk aan:

- inhoud takenpakket
- aantal medewerkers
- werktijden

- periode van inwerken
- productienormen
- evaluatiemomenten
- ...

Als het de wens van het bedrijf is dat het inwerken in andere vestigingen op dezelfde wijze gebeurt, beschrijf deze wijze van inwerken in actieve vorm en stap voor stap en concreet. Als het bedrijf het inwerken aan de vestiging en de lokale dienstverlener wil overlaten, gebruik het hier dan als voorbeeld, geef aan dat het bedrijf dit graag lokaal wil afstemmen en maak een checklist 'wat mee te nemen' bij dit lokale overleg.

### **De voortgang volgen**

Maak melding van op welke wijze het bedrijf en de arbeidsbemiddelaar of dienstverlener de voortgang van de medewerkers wil opvolgen eens deze aan de slag zijn. Het bedrijf kan bijvoorbeeld gebruik maken van een proefperiode en tijdens en na afloop hiervan voortgangsgesprekken voeren.

Opnieuw, dit wellicht alleen ter inspiratie en met de boodschap dat het bedrijf dit graag op lokaal niveau wil afstemmen. Indien het elders wel op dezelfde wijze dient te gebeuren, beschrijf het dan in actieve vorm, concreet met inhoud van overlegmomenten, beslismomenten, en wie waar bij betrokken is.

## **4. Rollen en verantwoordelijkheden**

Benoem de rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen. Wie is onder meer betrokken?

- HR-manager of HR-business partner van het bedrijf
- Leidinggevende van het bedrijf
- De ondernemingsraad
- Direct leidinggevende van de nieuwe medewerker(s)
- Jobcoach van de arbeidsbemiddelaar
- Begeleider van het maatwerkbedrijf
- Collega's in het bedrijf

Gebruik de processtappen als basis:

- start bij het eerste contact
- volg de processtappen
- eindig bij 'de voortgang' volgen

Maak per stap een overzicht van de rollen, taken en verantwoordelijkheden die elke betrokkene heeft, in relatie tot deze stap. Dit overzicht is nodig om te zorgen dat iedereen weet wat te

doen en hoe te handelen in de normale werksituatie en wanneer de dingen niet zo gaan zoals ze moeten gaan.

## **5. Tenslotte**

Vermeld zaken die nergens anders passen en de arbeidsbemiddelaar of dienstverlener wel moet weten. Dit kan per bedrijf verschillen. Vul dit in na afloop van de interviews, gesprekken en het lezen van documenten, als duidelijk is wat 'overblijft'.

### **Interviews**

Idealiter worden aan de handleidingen korte interviews toegevoegd die elementen uit de handleiding concreet toelichten. Denk aan teksten met een lengte van 150 – 200 woorden, die een duidelijke meerwaarde hebben omdat ze een van de elementen uit de handleiding concreet toelichten.

Foto's kunnen ook worden opgenomen, een voorkeur gaat uit naar foto's van concrete werksituaties van medewerkers.



## Bijlage 1

### Argumenten van werkgevers om inclusief te worden

“Maatschappelijk verantwoord ondernemen sluit aan bij onze bedrijfswaarden.”

“Ik heb een persoonlijke motivatie om uitsluiting tegen te gaan en kwetsbare groepen in de samenleving kansen te bieden.”

“Ik heb de overtuiging dat deze werknemers een meerwaarde zijn voor de prestaties van het bedrijf.”

“Wij hebben behoefte aan gemotiveerde werknemers voor eenvoudig en/of repetitief werk.”

“Het heeft een positief effect op het imago naar klanten, leveranciers en opdrachtgevers.”

“Wij spelen zo in op de huidige of toekomstige krapte op de arbeidsmarkt.”

“Het versterkt de innovatiekracht van het bedrijf door aantrekkelijk werkgeverschap te bieden aan briljante geesten met een beperking.”

“Ik heb persoonlijke ervaringen met iemand uit de doelgroep via familie of vrienden.”

“De onderneming is met dit personeel beter in staat om producten te maken die aansluiten op de wensen van gebruikers met een beperking, en heeft daardoor een grotere afzetmarkt.”

“Wij doen het ook voor de financiële baten door de inzet van mensen uit de doelgroep.”

---

*Deze tool is ontwikkeld binnen het ESF-project HR+, een realisatie van emino, Kairos en VOKA Kamer van Koophandel Mechelen – Kempen.*

**EMINO**

**kairos**

**voka** Kamer van  
Koophandel  
Mechelen-  
Kempen

**ESF**  
INVESTEERT IN  
JOUW TOEKOMST



Europese Unie



Vlaanderen  
is werk