

## Werken met een peter/meter?<sup>1</sup>

Werken met een ervaren medewerker (peter/meter) die nieuwkomers begeleidt tijdens hun eerste weken in de organisatie, kan de integratie- en het leerproces van de nieuwe medewerkers versnellen. Daarenboven verplicht het KB van 25 april 2007 de werkgever ertoe een ervaren werknemer aan te stellen om nieuwkomers te begeleiden. Men kan echter niet zo maar iemand aanduiden als peter of meter vanwege zijn ervaring. De persoon moet zijn kennis en ervaring ook kunnen overdragen. Men moet bij de selectie van een peter/meter dan ook rekening houden met de vereiste competenties. In de bijlage vindt u een opsomming van een aantal competenties die men veelal wil terugvinden in een peter/meter. Het is dus noodzakelijk om even stil te staan bij wat er juist verwacht wordt van de ervaren medewerker en over welke competenties hij moet beschikken om de verwachtingen te vervullen. Wellicht heeft de ervaren medewerker nog een bijkomende opleiding 'peter- en meterschap' nodig om zich de nodige vaardigheden eigen te maken. Maar eerst zal men moeten bepalen welke taken de peter/meter toegewezen krijgt. We maken een onderscheid tussen taken ten behoeve van de sociale integratie van de nieuwe medewerker en taken ten behoeve van de effectiviteit (zie bijlage). Zal de peter/meter beide takenclusters op zich nemen of schakelt men voor taken ten behoeve van de effectiviteit een instructeur of expert-trainer in? Ook met volgende aandachtspunten dient best rekening gehouden te worden m.b.t. het peter/meterschap:

- Moet een peter/meter naast begeleiden ook evalueren?
- Hoe gaan we de peter/meter ondersteunen, begeleiden, evalueren ?
- Krijgt de peter/meter een bijzonder statuut?
- Wordt er voldoende tijd voorzien voor kennisoverdracht, voor begeleiding (of is het gewoon een extra last)?
- Is het duidelijk welke kennis en kunde er uniform en transparant overgedragen moet worden ?

---

<sup>1</sup> Deze handleiding werd opgesteld door IPV, de opleidingsadviseur van de voedingsector. De checklist is echter algemeen uitgewerkt en kan in alle sectoren gebruikt worden.

## COMPETENTIEPROFIEL PETER/METER

De volgende competenties vinden we veelal terug in de competentieprofielen van peters en meters. We deelden de competenties in in drie clusters: kennis, vaardigheden en attituden. Daarnaast duiden we eveneens op enkele aandachtspunten m.b.t. de positie van de peter/meter in de organisatie.

### Kennis:

- kennis van de organisatie, de structuur, de cultuur, enz.;
- expertise en kennis van het eigen vakgebied.

### Attitude:

- belangstelling voor het peter/meterschap;
- loyaal ten opzichte van het bedrijf;
- tijd ter beschikking willen stellen;
- matuur en ervaren;
- geduldig;
- bereidheid tot het geven van vertrouwen;
- bereidheid om medeverantwoordelijk te zijn voor iemands ontwikkeling;
- zelfzeker;
- voldoende zelfkennis;
- betrouwbaar;
- onpartijdig;
- deontologisch handelen;
- verdraagzaam;
- gedreven en gemotiveerd.<sup>1</sup>

### Vaardigheden:

- pedagogische vaardigheden;
- kunnen luisteren, motiveren, trainen, enz.;
- de waarden en normen van de organisatie kunnen overbrengen;
- zich toegankelijk kunnen opstellen (openstaan voor vragen);
- efficiënt kunnen communiceren;
- non-verbale signalen kunnen oppakken;
- invloed kunnen uitoefenen op de lerende;
- feedback kunnen geven;
- kunnen evalueren;
- zich kunnen inleven in de situatie van de lerende;
- respect tonen t.o.v. de nieuwkomer;
- het zelfsturend vermogen van de medewerker optimaal kunnen stimuleren;
- op een objectieve manier kunnen rapporteren (aan de leidinggevende).

---

<sup>1</sup> H. GIELEN, Peterschap in ondernemingen, Leuven, Acco, 2005, p. 19

Let wel: naast vaardigheden, attitudes en kennis is vooral het MOGEN uitoefenen van de peter- of meterrol cruciaal voor het welslagen van het geheel (bedrijfsklimaat of cultuur)!

Extrabedenkingen om trent depositie van de peter/meter

Zemoeten:

- Voldoende tijd en mogelijkheden ter beschikking kunnen stellen;
- Invloed hebben in de organisatie: toegang tot informatie en inzicht in de interne politieke structuren (de nodige status);
- Zekerheid hebben over de eigen positie, zodat de lerende niet als een toekomstige concurrent beschouwd wordt;
- Een goed netwerk van contacten hebben.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> A. MOREELS, Welkom ! Het onthaal van nieuwe medewerkers, Mechelen, Kluwer, 2005, p. 122

## Checklist profiel peter/meter

Naam peter/meter	kandidaat	
Afdeling		
Statuut		
Naam LG		
Naam HRM		

Competenties	JA	NEE	TO <sup>3</sup>
<b>Kennis</b>			
kennis van de organisatie, de structuur, de cultuur, enz.			
expertise en kennis van het eigen vakgebied			
<b>Attitudes</b>			
belangstelling voor het peter/meterschap			
loyaal ten opzichte van het bedrijf			
tijd ter beschikking willen stellen			
matuur en ervaren			
geduldig			
bereidheid tot het geven van vertrouwen			
bereidheid om medeverantwoordelijk te zijn voor iemands ontwikkeling			
zelfzeker			
voldoende zelfkennis			
betrouwbaar			
onpartijdig			
deontologisch handelen			
verdraagzaam			
gedreven en gemotiveerd			
<b>Vaardigheden</b>			
pedagogische vaardigheden			
kunnen luisteren, motiveren, trainen, enz.			
de waarden en normen van de organisatie kunnen overbrengen			
zich toegankelijk kunnen opstellen (openstaan voor vragen)			
efficiënt kunnen communiceren			
non-verbale signalen kunnen oppakken			
invloed kunnen uitoefenen op de lerende			
feedback kunnen geven			
kunnen evalueren			
zich kunnen inleven in de situatie van de lerende			
respect tonen t.o.v. de nieuwkomer			
het zelfsturend vermogen van de medewerker optimaal kunnen			

<sup>3</sup> Te Ontwikkelen

Competenties	JA	NEE	TO <sup>3</sup>
stimuleren			
op een gepaste manier kunnen rapporteren (aan de leidinggevende)			
<b>Positie in de organisatie</b>			
voldoende tijd en mogelijkheden om rol uit te voeren			
invloed hebben in de organisatie: toegang tot informatie en inzicht in de interne politieke structuren (de nodige status)			
zekerheid hebben over de eigen positie, zodat de lerende niet als een toekomstige concurrent beschouwd wordt			
een goed netwerk van contacten hebben			

## TAAKOMSCHRIJVING PETER/METER

Een peter/meter is een ervaren collega. Het is iemand die samen met de nieuwe medewerker werkt of bereikbaar is. Het is tevens belangrijk dat de peter/meter zijn/haar ervaringen, inzichten en vaardigheden goed kan overbrengen. Hieronder vindt u een overzicht van een aantal taken die men kan verwachten van een peter/meter. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen taken ten behoeve van de sociale integratie van de nieuwe medewerker en taken ten behoeve van de effectiviteit.

### Sociale integratie:

- De nieuweling wegwijs maken in het bedrijf: de organisatiecultuur uitleggen en verduidelijken hoe deze zich vertaalt in het organisatiegedrag. (Hoe worden de zaken hier gedaan?)
- De regels en afspraken binnen het bedrijf verduidelijken waar nodig.
- De nieuwkomer ondersteunen in het uitbouwen van zijn netwerk binnen het bedrijf. (kennismaking met collega's en oversten)
- De nieuwkomer bijstaan en sturen in het omgaan met problemen van zowel een administratieve, technische of sociale aard.

### Effectiviteit:

- Het begeleiden van de nieuwe medewerker in zijn leerproces (het verwerven van kennis en vaardigheden). De peter/meter leert de nieuwkomer nieuwe vaardigheden aan en fungeert als een aanspreekpunt voor alle mogelijke vragen.
- Een vertrouwenspersoon zijn voor de nieuwe medewerker waarmee deze zijn ambities kan bespreken op een constructieve wijze.
- Het geven van feedback op het inhoudelijk functioneren van de nieuwe medewerker.

## Vragenlijstpersoonlijkmentorschap

De taakverdelingen bij de intro, opleiding, begeleiding van nwn zijn mijn insziens duidelijk omschreven (vb. relatie met expert trainer, HR, conducteur, ...)

Wat van mij als mentor verwacht wordt en hoe ik dat moet doen, is concreet op papier gezet (vb beoordelen en of begeleiden, ...)

Ik krijg voldoende tijd en kansen om effectief mentor te zijn (extra of in de job)

Mijn collega's, team weten dat ik mentor ben

Ik heb er zelf voor gekozen om mentor te worden

Mijn taak als mentor stopt na de effectieve opleidingsperiode van de nwn

Als mentor heb ik ook inspraak in het algemeen onthaalbeleid en opleidingstraject van nwn

Ik word betrokken bij de (tussentijdse of eind) evaluatie van nwn

Ik word betrokken bij de evaluatie van het globale onthaalbeleid van de onderneming

Ik kan zelf ergens terecht voor vragen of feedback

Ik kreeg en krijg de nodige opleidingen om als mentor te kunnen functioneren

Ik kan gebruik maken van up to date en praktisch hanteerbaar materiaal voor de opleiding van nwn (machinerichtlijnen, instructiefiches, ...)

Ik meet en / of registreer de jobspecifieke evoluties van de nwn

Ik registreer de evolutie in verband met de houding en attitude van de nwn (oa aan de hand van ziekte, absenteïsme, te laat aanwezig, lange pauzes, pers hygiëne, integratie, ...)

Ik heb zicht op de huidige en de te verwerven competenties van de nwn

Ik wissel informatie uit met andere mentoren (intern of extern)

Ik bespreek als mentor regelmatig de evolutie en de tevredenheid van de nwn met de nwn

Ik weet waarop ik zelf als mentor geëvalueerd wordt

De werkplek staat mijn insziens begeleiding en opleiding toe

Ik ben als mentor voorstander van een zo ruim mogelijke kennisdeling

Als mentor bewaak ik de gelijke ontwikkelingskansen van nwn binnen de diversiteit op de werkvloer

Ik heb als mentor een duidelijk statuut

Ik ervaar als mentor erkenning op de werkplek, binnen de onderneming

Als mentor heb ik weet van de visie van het bedrijf omtrent onthaal en werkplekieren voor nwn

Ik heb kennis van de procedures voor aanwerving, onthaal, opleiding en begeleiding van nwn

Ik heb regelmatig overleg met lijn- of afdelingsverantwoordelijken, met de expert-trainer, HRM omtrent de vorderingen van de nwn ...

Ik heb (indien nodig) overleg met derden (vb VDAB, interim, ...)

Ik heb/krijg voldoende tijd en mogelijkheden binnen mijn job om materiaal up to date te houden

Ik weet wat te doen indien opleiding / begeleiding van nwn niet loopt zoals gehoopt of gepland

Ik laat me bij de opleiding/begeleiding van nwn leiden door een persoonlijk ontwikkelingstraject voor nwn

Ik heb als mentor inzicht in het globale dossier van de nwn waarvan ik mentor ben

De procedure (obv selectiecriteria en het profiel) om mentor te worden waren mij op voorhand duidelijk.

### Antwoordmogelijkheden

Helemaal eens / eens / noch eens – noch oneens / oneens / helemaal oneens

## Zelfreflectie: hoe onthaal ik nieuw medewerkers?

	Ik doe dit... of wij doen dit				
	Wanneer?	Zelden of nooit	Zeer weinig	meestal	altijd
					U: 1e uur W: 1 <sup>e</sup> week M: 1 <sup>e</sup> maand
<b>Eerste uur ?</b>					
Rondleiding in gebouw/kennismaking met globaal plan eetzaal, toiletten, personeelsdienst, info-bord					
Globale toelichting over uurregeling/shiften/pauzes					
Rondleiding in eigen afdeling (werkprocessen)					
Persoonlijke aandacht geven (familie, vroeger werk, ervaring, verwachtingen)					
Mijn rol als peter/meter toelichten. Gevoel geven dat er geen domme vragen bestaan					
Voorstelling aan directe collega's (wie is wie)					
Toelichting van de stappen die ondernomen gaan worden bij de inwerking					
Idee van eindproduct (observatie) en plaats eigen opdracht hierin					
Toelichting van de instructies op vlak van veiligheid, hygiëne en brandpreventie					
Uitleg over normen/standaarden/criteria van de deeltaak en uitleg hoe gemeten wordt of de uitvoering voldoet					
Laten samenvatten wat hij/zij onthoudt van de taakinstructies					
Vragen wat hij/zij nodig heeft als ondersteuning vooraleer hij/zij aan de uitoefening begint					
Feedback geven over goede uitvoering en aanwijzingen geven hoe het beter kan					
Pro-actieve opvolging 'welke vragen stelt hij/zij zich nog?'					
<b>De eerste dagen/week ?</b>					
Verklaren hoe het werk geëvalueerd zal worden en wanneer het eerste 'meer formele' evaluatiemoment zal plaatsvinden					
Toelichten van de wijze van rapporteren en opvolgen					
Feedback geven over hoe 'goed' de job gedaan moet worden en waarom					
Organogram – overzicht van de activiteiten van het bedrijf en de verschillende afdelingen					
Toelichten van de belangrijkste bedrijfsprocedures					
Optie : toelichting bij de 'huisstijl' van de leidinggevende					
Overzicht van de verschillende taken die je op termijn verwacht dat de starter zal kunnen opnemen (ahv functie/competentieprofiel)					
Toelichting bij de personeelsprocedures					
Voorstellen van verschillende mensen uit andere afdelingen (eerder informeel)					
Dagelijks echt belangstelling tonen in hoe hij/zij zich in de job voelt					
Minimum halfdagelijks pro-actief opvolgen					



Na de eerste week ?					
Minstens halfwekelijks informeren naar welbevinden van nieuwe medewerker					
Eerste indrukken vragen over werk en huisregels					
Eerste meer formeel evaluatiemoment (samen met chef)					
Overlopen groeiverwachtingen binnen de job (resultaten, meerdere taken, flexibele inzetbaarheid)					
Toelichting geven bij mogelijke opleidingen					
Expliciete openheid tonen voor het bespreken van 'minder formele' of 'onder-water' regels en procedures, mogelijke typische gewoonten en/of taboes					
Expliciet vragen hoe hij/zij kan omspringen met collega's					
...					