# AFSPRAKENKADER
## voor het **onthaal** en de **begeleiding** van **jonge medewerkers** in de kapperssector

Met dit **afsprakenkader** willen we ervoor zorgen dat de samenwerking tussen de **werkgever** en de **jonge medewerker** vlot verloopt. Op het einde van de onthaalperiode moet de jonge medewerker duidelijk op de hoogte zijn van welke taken van hem/haar worden verwacht en op wie hij/zij kan rekenen voor begeleiding en ondersteuning. Hij/zij moet zijn/haar functie in de zaak kennen zodat hij/zij door de werkgever concreet voor de salonwerkzaamheden kan worden ingezet. Het afsprakenkader biedt zekerheid en houvast en door het verhogen van het gevoel van welzijn van de medewerker, draagt het bij tot een goed en vlot werkend salon.

## FASEN VAN HET ONTHAAL

### AANWERVINGS-PERIODE

Het onthaal begint op de eerste dag van de indiensttreding. Het is echter nuttig om van bij het opmaken van een vacature al na te denken over welke functie/taak de jonge medewerker zal moeten uitvoeren. Ook kan dan al vooraf bepaald worden wie het onthaal zal doen en wie zal optreden als peter/meter voor de begeleiding van de jonge medewerker in het begin van zijn/haar loopbaan in het kapsalon. Bij de beslissing iemand aan te werven kunnen best meteen een aantal zaken worden meegedeeld. Je vindt die op **fiche 1**.

### ONTHAALPERIODE

Afhankelijk van de grootte van het salon kan de onthaalperiode over één of meerdere dagen worden gespreid. De mogelijke onthaalactiviteiten vind je op **fiche 2a en fiche 2b**.

### BEGELEIDINGS-PERIODE

Na het eigenlijke onthaal zal de jonge medewerker nog een tijd moeten worden begeleid om zich te kunnen inpassen in de kwaliteitsvolle werking van het kapsalon. Door een degelijke begeleiding kan hij/zij uitgroeien tot een waardevolle medewerker die bijdraagt tot de uitstraling en de faam van het salon. De mogelijke begeleidingsactiviteiten vind je op **fiche 3**.

De bijgeleverde fiches zijn geen vast kader. U kunt eruit nemen wat voor uw kapsalon van toepassing kan zijn en u kunt ze uiteraard ook verder aanvullen. U kunt de inhoud van de fiches ook verwerken in een werkingsreglement voor uw kapsalon.

Febelhair
FEDERATION OF BELGIAN HAIRDRESSERS
ESF investeert in jouw toekomst

# AANWERVINGSPERIODE

**FICHE 1** Het onthaal begint op de eerste dag van de indiensttreding. Het is echter nuttig om van bij het opmaken van een vacature al na te denken over welke functie/taak de jonge medewerker zal moeten uitvoeren. Ook kan dan al vooraf bepaald worden wie het onthaal zal doen en wie zal optreden als peter/meter voor de begeleiding van de jonge werknemer in het begin van zijn/haar loopbaan in het salon.



## Wat?

- ☐ Voorwaarden i.v.m. arbeid, bezoldiging, verplaatsingskosten, uurregeling en andere wettelijke bepalingen
- ☐ Berekening van het loon en afhoudingen erop
- ☐ Nummer van het paritair comité
- ☐ Arbeidsreglement
- ☐ Welzijn op het werk (o.a. maatregelen tot voorkoming van arbeidsongevallen en beroepsziekten)
- ☐ Opleidingsbeleid
- ☐ Duurtijd van de onthaalperiode
- ☐ Arbeidsduur (controle op arbeidsprestaties, inhaalrust enz.)
- ☐ Praktische informatie noodzakelijk voor eerste werkdag:
  - ○ Datum, uur en plaats waar de medewerker zich de eerste dag moet aanmelden
  - ○ Bij wie moet hij/zij zich aanmelden?
  - ○ Naam van de meter/peter (dit kan ook de werkgever zelf zijn).
  - ○ Maatregelen over opbergen van persoonlijke voorwerpen.
  - ○ Waar worden de maaltijden genomen?

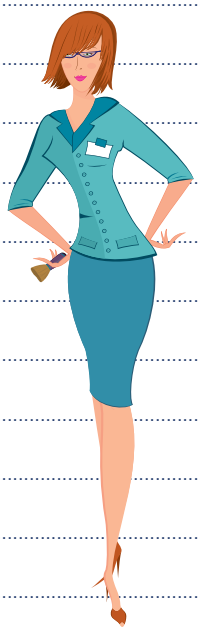
## Door wie?

- ☐ De werkgever of zijn afgevaardigde.
- ☐ Moment voorzien om de peter/meter aan de jonge medewerker voor te stellen.

## Hoe?

- ☐ Ofwel schriftelijk met een mondelinge toelichting.
- ☐ Ofwel mondeling.
- ☐ Het arbeidsreglement wordt overhandigd en samen met de jonge medewerker overlopen.

## Notities



# ONTHAALPERIODE

**FICHE 2A** Afhankelijk van de grootte van het salon kan de onthaalperiode over een of meerdere dagen worden gespreid.

BEGELEIDINGS-PERIODE | **ONTHAALPERIODE** | AANWERVINGS-PERIODE

**Informatie over de uit te voeren functie/taak in het salon.**

## Wat?

Leg heel concreet uit wat er van de jonge medewerker wordt verwacht bij:

- ☐ het onthaal en afscheid van de klanten
- ☐ het voorbereiden van de werkpost
- ☐ het opruimen van de werkpost
- ☐ het maken en vastleggen van afspraken
- ☐ het geven van persoonlijk advies aan de klant
- ☐ shampoo en verzorging
- ☐ knippen
- ☐ kleuren
- ☐ ontkleuren
- ☐ decaperen
- ☐ afwerking (brushen en stylen)
- ☐ blijvende vormgeving (permanent)
- ☐ tijdelijke vormgeving (watergolf)
- ☐ baard & snor
- ☐ gelegenheids-kapsels
- ☐ verkoop van producten
- ☐ stockbeheer
- ☐ afrekenen

Vul dit aan met concrete werkvoorschriften

- ☐ opnemen en beantwoorden van de telefoon (wie? hoe vlug? wat wordt er gezegd bij het opnemen van de hoorn).
- ☐ hoe worden afspraken vastgelegd?
- ☐ hoe worden klanten aangesproken bij het onthaal in de salon?
- ☐ wie ontvangt de klanten in het salon?
- ☐ waar neemt de klant plaats?
- ☐ wat wordt de klant bij het wachten aangeboden?
- ☐ wie geeft advies aan de klant?
- ☐ welk advies wordt aan de klant gegeven?
- ☐ hoe en waarover praten met de klanten tijdens hun bezoek aan de salon?
- ☐ hoe wordt aan de wastafel of shampoo gewerkt?
- ☐ hoe wordt er aan de kaptafel/kleurtafel gewerkt?
- ☐ hoe wordt er afscheid genomen van de klant ?

Overloop de praktische afspraken in het salon

- ☐ uurregeling van het salon ? openingstijden ?
- ☐ werkschema van de betrokken jonge medewerker
- ☐ regeling voor opnemen vakantie
- ☐ regeling wanneer de jonge medewerker ziek is
- ☐ wie vervangt de werkgever bij afwezigheid ?
- ☐ gebruik van wasmachine
- ☐ pauzes
- ☐ drankvoorzieningen (voor medewerkers en klanten)
- ☐ gebruik van de maaltijden (wanneer en waar)
- ☐ gebruik van GSM, I-pod enz.
- ☐ eventuele rookmomenten en rookplaats (voor medewerkers en klanten). Er is een algemeen rookverbod in het kapsalon, evenals in de eet- en rustruimte.
- ☐ kledijvoorschriften en onderhoud van de werkkledij
- ☐ voorschriften i.v.m. make-up en dragen van ringen, sierraden, piercings, eventuele tatoeages
- ☐ gebruik van sanitair (door medewerkers en klanten)
- ☐ eventueel gebruik van parking (door werknemers en klanten)

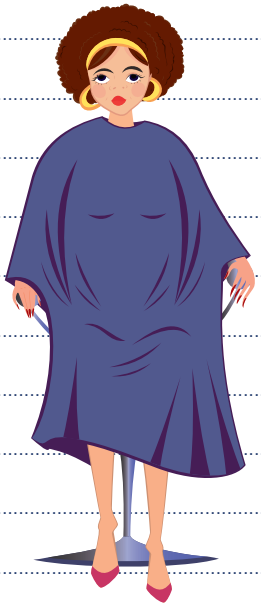
## Door wie?

- ☐ Door de werkgever of zijn afgevaardigde.
- ☐ Peter/meter is hier best bij aanwezig.

## Hoe?

- ☐ Stel de jonge medewerker voor aan alle andere werknemers.
- ☐ Bezoek aan alle onderdelen en ruimtes van het salon (ook eetruimte, opbergruimte, kledingsruimte enz.).
- ☐ Geven van mondelinge toelichting.
- ☐ Overlopen en overhandigen van arbeidsreglement (indien nog niet gebeurd bij aanwerving).
- ☐ In eerste periode samenwerken met peter/meter.
- ☐ Overhandigen van en geven van uitleg bij gereedschap, materialen en gebruikte producten.

## Notities



# ONTHAALPERIODE

**FICHE 2B** Afhankelijk van de grootte van het salon kan de onthaalperiode over een of meerdere dagen worden gespreid.

BEGELEIDINGS-PERIODE | **ONTHAALPERIODE** | AANWERVINGS-PERIODE

**Informatie over veiligheid en gezondheid op de werkplek.**

## Wat?

- ☐ Overloop de mogelijke risico's bij het gebruik van het gereedschap en de producten (zowel voor de medewerkers als voor de klanten). Dit kan eventueel aan de hand van de risico-analyse.
- ☐ Uitleggen gebruik van elektrische toestellen of handleiding bezorgen
- ☐ Leg duidelijk de regels ivm orde en netheid uit.
- ☐ Bespreek welke maatregelen er moeten worden genomen om arbeidsongevallen en beroepsziekten te voorkomen (bvb. dragen van handschoenen, houding aan de kaptafel enz.)
- ☐ Leg uit hoe er moet worden gehandeld in geval van brand. Wie doet dan wat?
- ☐ Leg uit hoe er moet worden gehandeld wanneer er zich een ongeval voordoet. Waar bevindt zich de EHBO-koffer? Wie verwittigt welke dokter en/of dienst?

## Door wie?

- ☐ Door de werkgever of zijn afgevaardigde.
- ☐ Peter/meter is hier best bij aanwezig.

## Hoe?

- ☐ Mondelinge uitleg geven.
- ☐ Duidelijk tonen waar de EHBO – koffer is geplaatst.
- ☐ Duidelijk tonen waar de lijst met noodtelefoonnummers zich bevindt.
- ☐ Overhandigen van persoonlijke beschermingsmiddelen (bvb. handschoenen).
- ☐ Overlopen van de productfiches met bijzondere aandacht voor gevaarlijke /chemische producten.

## Notities

# BEGELEIDINGSPERIODE

**FICHE 3** Na het eigenlijke onthaal zal de jonge medewerker nog een tijd moeten worden begeleid om zich te kunnen inpassen in de kwaliteitsvolle werking van het kapsalon. Door een degelijke begeleiding kan hij/zij uitgroeien tot een waardevolle medewerker die bijdraagt tot de uitstraling en de faam van het salon.

BEGELEIDINGS-PERIODE | ONTHAALPERIODE | AANWERVINGS-PERIODE

## Wat?

- ☐ De jonge medewerker kan ten allen tijde raad en ondersteuning vragen aan zijn peter/meter over alle zaken die met de vlotte werking van het salon en zijn/haar functioneren daarin te maken hebben. De werkgever geeft hem daarvoor de nodige tijd en ruimte.
- ☐ Op vooraf bepaalde tijdstippen wordt er met de jonge medewerker gesproken over zijn/haar werk in het salon. De jonge medewerker krijgt hierbij aanwijzingen om, indien noodzakelijk, zijn/haar werk beter uit te voeren.
- ☐ Op vooraf bepaalde tijdstippen wordt er aan de jonge medewerker gevraagd hoe hij/zij zich voelt in het kapsalon en wat hij/zij denkt nodig te hebben om zijn/haar werk beter te kunnen uitvoeren.
- ☐ Noodzakelijke verdere technische vormingen worden aan de jonge medewerker gemeld. Cursussen worden steeds in overleg met de werkgever vastgelegd en gevolgd. Er worden hierbij heel duidelijke afspraken gemaakt over betaling van eventuele kosten en mogelijke afwezigheden op het werk.
- ☐ Indien een jonge medewerker op een cursus nieuwe technieken leert en/of ideeën opdoet, dan worden die aan alle andere collega's doorgegeven en/of gedemonstreerd. Cursusmateriaal blijft eigendom van het kapsalon.

## Door wie?

- ☐ De werkgever of zijn afgevaardigde voert de gesprekken met de jonge medewerker en doet dat liefst in het bijzijn van de peter/meter.
- ☐ De werkgever of zijn afgevaardigde beslist welke bijkomende technische vormingen noodzakelijk zijn.

## Hoe?

- ☐ Door geregelde en vooraf geplande gesprekken met de jonge medewerker.
- ☐ Door dringende gesprekken wanneer een plots probleem opduikt.
- ☐ Door het ter beschikking stellen van een navormings- of bijscholingsaanbod.

## Notities