



Opschrift

Vergadering van 10 maart 2026

Nummer: 2026_MV_00229

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Els Roegiers: Onthaal- en begeleidingsbeleid voor zorg- en welzijnsfuncties binnen Stad/OCMW

Raadslid(-leden):

Els Roegiers - N-VA

Bevoegd: Astrid De Bruycker

Betrokken: Evita Willaert

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Binnen veel sectoren maar zeker ook binnen de zorg- en welzijnssector is het vandaag belangrijk om te vermijden dat nieuwe personeelsleden de organisatie op korte termijn weer verlaten. Diverse elementen kunnen daartoe bijdragen, maar één ervan is een goed onthaal- en begeleidingsbeleid binnen de organisatie zelf. Een goede begeleiding is ook belangrijk met betrekking tot stagiairs, die uiteraard allemaal potentiële nieuwe medewerkers zijn.

Binnen de Stad en het OCMW zijn er heel wat functies die zorg- of welzijnsgerelateerd zijn. Voorbeelden zijn de stedelijke kinder- en buitenschoolse opvang, de woonzorgcentra, de assistentiewoningen, of de lokale dienstencentra. Een goed onthaal- en begeleidingsbeleid is natuurlijk overal belangrijk, maar hier misschien nog net iets meer.

Vraag:

1. Wordt er binnen Stad en OCMW extra ingezet op een goed onthaal- en begeleidingsbeleid met betrekking tot nieuwe werknemers of stagiairs?
2. Kan de schepen toelichten wat het onthaal- en begeleidingsbeleid inhoudt, voor enerzijds werknemers en anderzijds stagiairs? Hoe wordt dit geëvalueerd door de betrokken werknemers/stagiairs? Plant de schepen hier eventueel nieuwe initiatieven?

Antwoord

Beste raadslid Roegiers,

Bedankt voor uw vraag. Ik ben het met u eens dat een warm onthaal en een goede ondersteuning van nieuwe medewerkers belangrijk is.

Er gebeurt heel veel hierrond, mijn collega schepen Nalli, zal dat zeker kunnen beamen, maar uw vraag spitst zich specifiek toe naar medewerkers in de zorg en kinderopvang.

Voor dat laatste geef ik zo meteen dan ook graag het woord aan schepen Willaert.

Medewerkers in de zorg verdienen onze zorg. En dat start voor de eerste effectieve werkdag en loopt door gans de loopbaan.

Enkele belangrijke punten die we hierrond extra doen, bovenop het gewone aanbod dat elke medewerker krijgt:

- Er wordt ruimte gemaakt voor een informelere kennismaking met instromers
- Voorafgaand aan de opstart samenzitten om alle praktische dingen te regelen, duidelijk te maken wat er van hen wordt verwacht.
- De woonzorgcentra hebben elk hun eigen onthaalbrochures voor nieuwe medewerkers en stagiairs met informatie eigen aan het wzc
- Stagiairs binnen de wzc ontvangen op voorhand een studentenbrochure met praktische info. Op de eerste dag volgt een uitgebreide rondleiding. Op het einde van de stage vullen zij een korte tevredenheidsenquête in.
- Meters en peters voor nieuwe medewerkers, buddy's voor stagiairs
- Extra opvolg- en feedbackgesprekken
- In het roosterwerken tracht men de mensen de eerste periode de dagdiensten te laten doen en dubbel te laten lopen met een collega.

Uiteraard gaan we ook steeds aan de slag met signalen en noden die we ontvangen en sturen we dit beleid bij waar en wanneer dit nodig is.

Ik geef graag ook het woord aan mijn collega, schepen Willaert, die u graag wat meer info geeft over het beleid op maat van de medewerkers van kinderopvang.

(tussenkoms EW)

Dankjewel collega De Bruycker,

Beste Raadslid Roegiers,

Graag licht ik toe hoe we inzetten op een sterk onthaal- en begeleidingsbeleid – zowel voor nieuwe medewerkers als voor stagiairs, specifiek binnen onze dienst kinderopvang.

1. Onthaalbeleid voor nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers doorlopen een duidelijk en stapsgewijs onboardingtraject.

Na selectie en contractopmaak neemt onze dienst kinderopvang het traject over.

Omdat onze dienst jaarlijks veel nieuwe medewerkers ontvangt – door grote rotatie – is er al jarenlang een sterk uitgebouwd onboardingprogramma aanwezig. Dat programma vertrekt vanuit één centrale doelstelling: nieuwe collega's warm en gestructureerd onthalen, zodat ze zich welkom voelen én vlot groeien in hun functie.

Concreet bestaat de onboarding uit 4 stappen:

1. Een kick-offmoment op het stadskantoor met praktische informatie.
2. Een start op de werkplek, ondersteund door een groeimap met heldere verwachtingen voor de eerste weken en maanden.
3. Een welkomstmoment binnen de twee maanden, waar medewerkers kennismaken met de visie van de dienst kinderopvang, de ondersteunende teams én ontvangen

worden door mijzelf als schepen of een medewerker en door de directeur van de dienst.

4. De Gentrée, de officiële onthaaldag van Stad Gent, inclusief eedaflegging. Voor nieuwe verantwoordelijken van opvanglocaties bestaat er hier bovenop ook nog een “ready-set-go-week “ op het stadskantoor.

2. Onthaal en begeleiding van stagiairs

Binnen de dienst kinderopvang werken we heel bewust vanuit de visie: “opleiden is het nieuwe rekruteren.” Stagiairs zijn toekomstige medewerkers, en daarom zetten we sterk in op kwalitatieve leeromgevingen.

- Ze krijgen een warm onthaal via duidelijke checklists en welkomstbundels.
- Ze worden begeleid door opgeleide mentoren op de werkvloer.
- Ze kunnen rekenen op ondersteuning van een mentor groepsopvang en van pedagogische bachelors die collega’s coachen in mentorschap.
- De verantwoordelijke van de locatie coördineert de stages en stemt af met de opleidingen.

3. Evaluatie en bijsturing

Het onthaalbeleid wordt permanent geëvalueerd. In 2025 werd een onboardingbevraging georganiseerd; waarvan alle suggesties worden meegenomen. Jaarlijks worden ook nieuwe verantwoordelijken bevraagd tijdens onboardinggesprekken.

In 2026 zet onze dienst volgende extra stappen: 1) Het onboardingbeleid actief binnenbrengen op alle teamvergaderingen, 2) evalueren en optimaliseren van de ready-set-go-week voor nieuwe verantwoordelijken, 3) onderzoeken van structurele onboardingbevraging na één jaar dienst

4. Nieuwe initiatieven

De dienst kinderopvang bekijkt momenteel hoe zij kan intekenen op de oproep rond praktijkcentra van Opgroeien. Dat past perfect binnen de ambitie om verder te investeren in kwalitatieve stages en doorgroeikansen.

Een sterk onthaal is een bewuste beleidskeuze. Het zorgt ervoor dat medewerkers en stagiairs zich welkom voelen, snel hun weg vinden en kunnen groeien binnen onze dienst kinderopvang.

Dat is niet alleen goed voor de teams, maar ook voor de kwaliteit van onze kinderopvang.
