



INTRODUCTIE EN INSTRUCTIE NIEUWE MEDEWERKERS

HANDLEIDING LEIDINGGEVENDE

Er mag onder bronvermelding gebruik gemaakt worden van dit materiaal dat in opdracht van de RAS ontwikkeld is voor de schoonmaakbranche

© 2006 SVS/RAS

INHOUDSOPGAVE

1	Introductie en instructie	5
	1.1 Introductie van de nieuwe medewerker	6
	1.2 Instructie van de nieuwe medewerker	7
2	Ergonomie	10
	2.1 Verkeerde werkhoudingen en de gevolgen	11
	2.2 Basishoudingen	13
	2.3 Tegenbewegingen	15
3	Bijlage: Checklist Aandachtspunten introductie en instructie	16

INTRODUCTIE EN INSTRUCTIE NIEUWE MEDEWERKERS

Een handleiding voor het toepassen van het instructiemateriaal nieuwe medewerkers. Eerst wordt ingegaan op het verschil tussen introductie en instructie. Vervolgens wordt een aantal handreikingen gedaan bij de introductie en instructie. Tot slot wordt ingegaan op het belang van ergonomie tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

I INTRODUCTIE EN INSTRUCTIE

Onder introductie van nieuwe medewerkers wordt verstaan:

het begeleiden van nieuwe medewerkers in een bedrijf zodat zij een beeld krijgen op welke wijze de schoonmaakorganisatie het werk uitvoert en het laten kennismaken met de daarbij betrokken personen.

Onder instructie wordt verstaan:

onderricht in vaardigheden; bijvoorbeeld iemand leren stofwissen.

Een goede introductie en instructie zijn belangrijk om de volgende redenen:

- (grotere) betrokkenheid
- motivatie
- efficiëntere werkuitvoering
- bestrijding ziekteverzuim
- bestrijding verloop.

“Aandacht” voor de nieuwe medewerker is een belangrijke factor bij de start van het werk. Een medewerker die nieuw in een bedrijf komt, voelt zich vaak onzeker en onwennig. Het is belangrijk, dat hij zich snel thuis voelt en weet wat hij moet doen. Een medewerker die zich op zijn plaats voelt zal een grotere betrokkenheid voelen bij het werk en sneller worden gemotiveerd en zal uiteindelijk beter kwalitatief werk leveren.

Na een goede introductie en instructie is de nieuwe medewerker beter voorbereid op de uit te voeren taak. Men weet de ter beschikking staande hulpmaterialen, reinigings- en onderhoudsmiddelen op een verantwoorde wijze optimaal te gebruiken en heeft geleerd efficiënt met de beschikbare tijd om te gaan. Daarnaast kan een goede introductie en instructie een belangrijke bijdrage leveren aan de bestrijding van verloop en verzuim. De werkdruk wordt niet onnodig verhoogd doordat er ondeskundig en inefficiënt wordt gewerkt. Dit vormt een belangrijke bijdrage om te voorkomen dat een nieuwe medewerker het bedrijf of zelfs de schoonmaakbranche verlaat.

Kennis van ergonomie en het verantwoord gebruik van de hulpmaterialen, reinigings- en onderhoudsmiddelen helpt lichamelijke klachten te voorkomen. Dit kan een belangrijke bijdrage leveren aan het terugdringen van (ziekte)verzuim

1.1 Introductie van de nieuwe medewerker

U hebt daar de belangrijkste taak in. Een stukje “gereedschap” voor het uitvoeren van een goede introductie is de bijgevoegde checklist (zie bijlage). De checklist is een belangrijk hulpmiddel om een goede introductie te geven. Met het hanteren van deze checklist wordt er voorkomen dat er onderwerpen worden vergeten te behandelen en dient als leidraad voor de introductie.

De eerste indrukken die de nieuwe medewerker van het bedrijf krijgt zijn zeer belangrijk. Zorg dan ook dat de eerste indruk goed is. Er zijn veel mensen, die drempelvrees hebben bij het binnengaan van een gebouw. Men weet er geen weg, men kent er niemand en men weet niet in welke werksituatie men terechtkomt.

De voorbereiding

- Vraag de nieuwe medewerker(s) minimaal drie kwartier voor aanvang van de werktijd aanwezig te zijn. Het is van groot belang, dat de leidinggevende (U) van het bedrijf aanwezig is om de nieuwe medewerker te ontvangen.
- Zorg ervoor dat er een ruimte vrij is, waar u de introductie kunt geven.
- Zorg voor een drankje (koffie, thee of limonade).
- Zorg dat u de checklist en de daarbij behorende zaken bij de hand heeft, zoals bedrijfskleding, eventuele persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM'S) formulieren e.d.
- Zorg ervoor dat u de naam van de nieuwe medewerker uit uw hoofd kent. Dit geeft de nieuwe medewerker een gevoel, dat hij verwacht en welkom is.

De ruimte waar u de introductie uit gaat voeren moet aan een aantal eisen voldoen:

- men moet ongestoord de introductie kunnen doen (dus geen telefoon of binnenlopende mensen)
- de ruimte moet opgeruimd en schoon zijn.

De uitvoering

- vertel het doel van de introductie
- neem de tijd voor het doornemen van de checklist (zie bijlage)
- een goede introductie is het halve werk
- praat langzaam en stel tussentijds vragen. Geef de medewerker de tijd om de informatie te verwerken
- vraag of de medewerker alles begrepen heeft
- sluit de introductie af
- bedank de medewerker voor de aandacht.

1.2 Instructie van de nieuwe medewerker

Het instrueren van één of meerdere medewerkers gebeurt regelmatig. Hier wordt uitgelegd op welke wijze instructie aan één of meerdere medewerkers kan worden uitgevoerd. Dit geldt natuurlijk ook voor nieuwe medewerkers. Veelal wordt er geen tijd genomen om de nieuwe medewerker te instrueren en moet hij met een ervaren collega meelopen om de werkzaamheden te leren. “Al doende leert men het vak”. Nadelen hiervan kunnen zijn dat:

- onderdelen vergeten worden
- niet altijd de reden, waarom iets op een bepaalde manier
- uitgevoerd moet worden, wordt verteld
- geen structuur in de instructie wordt aangebracht.

Veel problemen kunnen voorkomen worden indien *vooraf* een goede instructie wordt gegeven.

De voorbereiding

Voordat u de instructie organiseert dient u de instructie goed voorbereid te hebben. Vertrouw er nooit op, dat de instructie “wel zal lopen”. Stel van te voren vast wat u de medewerker wilt vertellen. Maak een goede tijdsplanning bestaande uit:

- de totaal tijd die u voor de totale instructie wilt gebruiken
- de tijd per onderdeel (inclusief het voordoen, het nadoen en de correctie)
- de tijd voor het aan- en afsluiten van de instructie (inclusief het vragenrondje).

Daarnaast oriënteert u zich op de te instrueren medewerker. Wat is de achtergrond van de nieuwe medewerker; houd rekening met de kennis en ervaring van de medewerker etc. Het is belangrijk om te weten of de nieuwe medewerker geen, weinig of veel ervaring in de schoonmaakbranche heeft. U zult merken, dat medewerker die niet geleerd heeft volgens de SVS methoden te werken, meer moeite heeft de door u te instrueren methoden uit te voeren. De medewerker heeft zich immers vaak al een andere wijze van schoonmaken eigen gemaakt.

- maak een lijstje met de benodigde hulpmaterialen, reinigings- en onderhoudsmiddelen;
- denk aan instructiemateriaal;
- zorg voor een drankje (koffie, thee of limonade);
- zorg een ruimte waarin de instructie zal plaatsvinden. de ruimte waar de leidinggevende de instructie doet moet aan een aantal eisen voldoen:
 - men moet ongestoord de instructie kunnen uitvoeren (dus geen telefoon of binnenlopende mensen);
 - de ruimte moet opgeruimd en schoon zijn;
 - alle benodigde hulpmaterialen en reinigings- en/of onderhoudsmiddelen moeten beslist schoon en in de ruimte aanwezig zijn;
 - wanneer er voor gekozen wordt de instructie in een ruimte uit te voeren dient er een vlakke gesloten vloer aanwezig te zijn (i.v.m. stofwissen en/of moppen) en moet er een mogelijkheid zijn om het interieur en sanitaironderhoud te oefenen;
 - er moet voldoende licht zijn.

De uitvoering

- heet de medewerker welkom
- vertel wie u bent
- laat de medewerker zichzelf voorstellen
- vertel het doel van de bijeenkomst
- vertel de totale tijdsduur van de bijeenkomst
- vertel de onderwerpen welke u gaat behandelen
- bespreek het instructieboekje; laat de medewerker vertellen hoe een methode uitgevoerd moet worden m.b.v. het instructieboekje
- laat de medewerker de werkmethode doen
- corrigeer indien nodig (laat de medewerker het doen net zolang totdat de medewerker de werkmethode “door” heeft)
- controleer door het stellen van vragen of de medewerker de instructie hebben begrepen
- vraag of er nog vragen zijn
- vraag aan het einde hoe de deelnemer de instructie heeft ervaren
- bedank de medewerker voor zijn/haar komst
- sluit de bijeenkomst af.

Aandachtspunten

- voorkom dat u in korte tijd teveel wilt vertellen of dat u alles tegelijk wilt vertellen. U overspoelt de medewerker met informatie die ze niet kunnen onthouden en u zult in tijdnood komen;
- spreek rustig en goed verstaanbaar;
- probeer moeilijke woorden te vermijden;
- herhaal moeilijke woorden;
- kijk de medewerker aan als u spreekt; oogcontact is erg belangrijk;
- zorg voor een open en ontspannen sfeer waarin de medewerker vragen durft te stellen;
- zet nooit een medewerker voor gek;
- indien een medewerker u een vraag stelt, vraag dan eerst wat men zelf denkt wat het antwoord is. In de meeste gevallen geldt dat men al heel wat moet weten voordat men een vraag kan stellen. Wanneer het de medewerker zelf lukt het juiste antwoord te geven, geeft dat de medewerker zelfvertrouwen, het antwoord zal beter door de medewerker worden onthouden doordat de medewerker zelf de beredenering heeft bedacht;
- wees eerlijk tegen de medewerker. Ga niet “draaien” als u op een vraag niet meteen een antwoord weet. Zeg tegen de medewerker dat u het antwoord zult opzoeken en dat u erop terugkomt;
- voorkom een vraag-antwoord-spel tussen medewerker en u;
- geef steeds duidelijk aan waarom een bepaalde schoonmaakmethode gehanteerd moet worden en waarom uitvoering op een andere wijze minder goed is;
- maak nooit grapjes over personen en voorkom een uitgelaten, jolige sfeer;
- zorg ervoor dat u er netjes uitziet. U hebt tenslotte een voorbeeld functie;
- zorg er in ieder geval voor dat uzelf de uit te voeren instructie volledig beheerst!!!!

Aandachtspunten

- elke instructie moet afwisselend en prikkelend van opbouw zijn;
- schoonmaken kun je niet alleen uit een boekje leren; iedere medewerker moet het zelf doen; dan pas leert de medewerker de methode;
- vaardigheid krijgt de medewerker pas zodra de methode meerdere malen is geoefend;
- ingewikkelde handelingen (bijvoorbeeld dagelijks sanitaironderhoud) kunt u in stukken knippen en op deze wijze aanbieden.

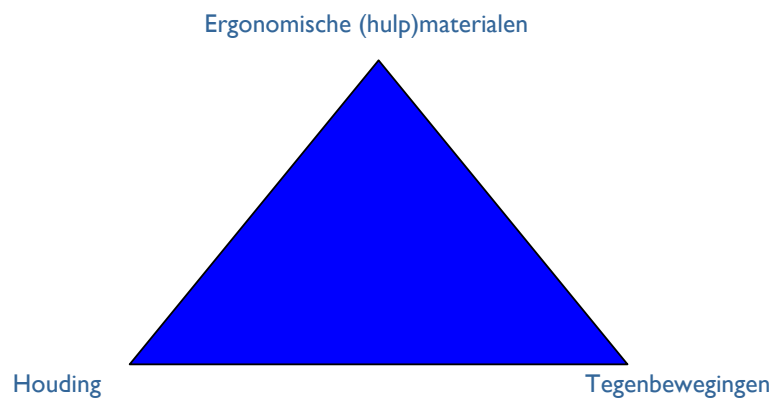
In het voorgaande hebben wij u een aantal handreikingen gedaan om de Introductie en Instructie van een (nieuwe) medewerker zo goed mogelijk te laten verlopen.

In de SVS Lager Kaderopleiding Leidinggevende Schoonmaakonderhoud worden mensen opgeleid om medewerkers te begeleiden, motiveren en instrueren. Een aanrader om de introductie en instructie van nieuwe medewerkers zo soepel mogelijk te laten verlopen!

2 ERGONOMIE

In de schoonmaak komen beroepsziekten voor zoals pols, schouderklachten en lage rugpijn. In het ARBO convenant voor de schoonmaak zijn afspraken gemaakt tussen vakbonden en werkgeversorganisatie en het ministerie van sociale zaken en werkgelegenheid om ergonomisch materiaal in de schoonmaaksector in te voeren (zoals microvezelmateriaal, uitschuifbare stelen en zuigbuizen enz.). Belangrijk is dan ook dat uw werknemer leert werken in een werkhouding die het lichaam het meest ontziet. Lichaamshouding en een juist gebruik van ergonomisch materiaal is daarom een essentieel onderdeel van het werken. De voorbeeldfunctie van u als leidinggevende is erg belangrijk, dus moet u steeds op uw eigen lichaamshouding letten. Het is de taak van de leidinggevende om de werknemer te leren begrijpen waardoor lichaamsklachten op termijn kunnen ontstaan en een houding aan te leren waarbij hij zich prettig voelt. U kunt daarbij een goed gebruik maken van het fotomateriaal.

We maken gebruik van de **ERGO driehoek**:



Deze driehoek houdt in dat er zowel gewerkt moet worden met het juiste ergonomische materiaal als een goede houding als dat medewerkers tegenbewegingen moeten maken.



2.1 Verkeerde werkhoudingen en de gevolgen

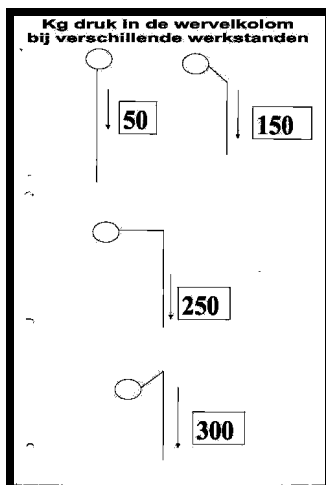
- Boven schouderhoogte werken
- Voorovergebogen of gebukt werken
- In hurkzit werken
- Werken met wervelkolom in rotatie (gedraaid)
- Uitwringen van doeken met gedraaide polsen
- Repeterende bewegingen vanuit de polsen.



In de tussenwervelschijven bevindt zich een geleachtige massa (in dit schema rood gekleurd).

Deze wordt bij grote en aanhoudende druk naar buiten gedrukt (zoals wanneer men een spons uitdrukt) en komt dan tegen de zenuwbaan.

Dit resulteert in uitstralende pijn.



Reeds bij een hoek van 30° ontstaat een tegenkracht in de spieren van 150 kg. om het hoofd, dat een gewicht heeft van ca 6 kg. (**het gewicht van een bowlingbal**) in een bepaalde stand te houden. De spieren verzuren, waardoor vermoeidheid ontstaat.

Tip: werknemer laten oefenen met een emmer met 6 liter water; eerst tegen het lichaam aan houden, dan 30° en daarna 90° van het lichaam.

Bij **hurkzit** kan de druk in het kniegewricht oplopen tot 5 x het lichaamsgewicht (iemand met een lichaamsgewicht van 50 kg. genereert dus een druk van 250 kg.). Tevens wordt de bloedomloop afgekneld. Dit kan resulteren in schade aan het kraakbeen en verzuring van de spieren, waardoor vermoeidheid optreedt.

Wanneer men op één knie gaat zitten, rust daar een druk van 50 kg. op (bij een lichaamsgewicht van 50 kg.).

Het veelvuldig uitwringen van doeken met gedraaide **polsen** en met gebruik van de onderarmspieren.

Repeterende bewegingen:

- Kunnen leiden tot RSI klachten zoals carpaaltunnelsyndroom en vermoeidheid.
- Ook kan het de degeneratie van de botjes in de pols bevorderen.

Wat is het carpaal tunnelsyndroom?

Dit is een beknelling van de middelste zenuw (nervus medianus). Deze zenuw verloopt van de onderarm naar de handpalm via een tunnel die wordt gevormd door de handwortelbeentjes en een stevig peesblad (de dwarse polsband) aan de handpalmzijde van de pols. Door die tunnel lopen ook de buigpezen van de vingers. De beknelling van de zenuw ontstaat door zwelling van het bindweefsel, waardoor de druk in de tunnel toeneemt.

Klachten

Een prikkelend en pijnlijk gevoel of tintelingen in de vingers en in de hand.

Een doof gevoel in de handpalm en in de vingers. Soms een gevoel alsof de hand opgezwollen is.

Een uitstralende pijn naar de onderarm, de elleboog en de schouder.

Soms krachtverlies in uw hand, waardoor u zomaar dingen kunt laten vallen.



2.2 Basishoudingen

Hefboom



Voorwaartse spreidstand



Zijwaartse spreidstand



Op één knie



Viervoetershouding



Gewichthefferhouding



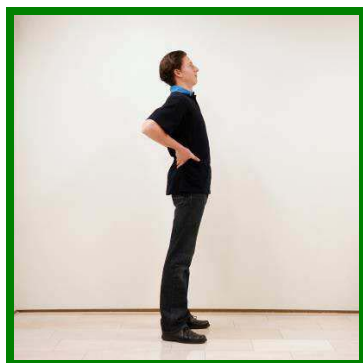
2.3 Tegenbewegingen

Tegenbewegingen zijn bedoeld om het lichaam in conditie te houden en de bloedsomloop te stimuleren.

Als ze regelmatig gemaakt worden, werken ze preventief.

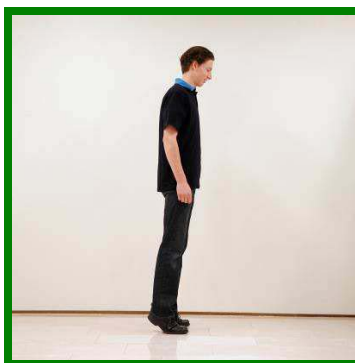
Wij maken van nature tegenbewegingen als wij na bepaalde arbeid vermoeidheid en pijn voelen.

Bijvoorbeeld als wij een tijdje met gebogen rug hebben gestaan, maken wij de volgende tegenbeweging:



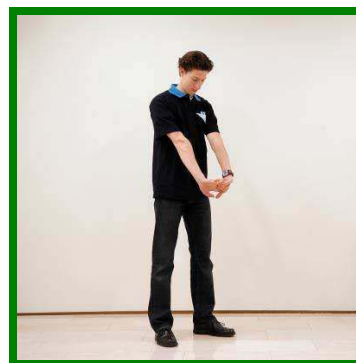
Even de rug strekken:

- bevordert bloedsomloop
- ontspant rugspieren



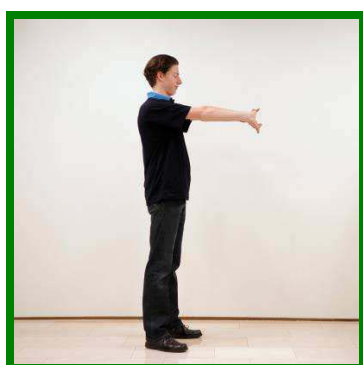
Op de tenen/daarna op de hak:

- tegen spataders
- tegen vermoeide benen



De vingers strekken:

- tegen polsklachten



Beweging kan doorgaan tot boven en achter het hoofd



Tegenbeweging na werken in de hoogte of langdurig staan:

- tegen vermoeide voeten

Tijdens de instructie zal het maken van tegenbewegingen gekoppeld worden aan andere tijdsmomenten die regelmatig terugkeren. Bijvoorbeeld toiletbezoek, een kopje koffie bij de automaat halen enz.

3 BIJLAGE: CHECKLIST AANDACHTSPUNTEN INTRODUCTIE EN INSTRUCTIE

Onderwerp	Informatie	Afvinken
Bedrijfsgegevens:	naam en adresgegevens	
	ontstaansgegevens	
	aard van het bedrijf (b.v./familiebedrijf)	
	omvang van het bedrijf (aantal medewerkers, omzet)	
	organisatie van het bedrijf (organigram)	
Werkgegevens:	werkplek	
	collega's (aantal)	
	leiding	
	functie	
	taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	
	aanspreekpunt	
Werkinformatie	werkinstructie	
	schoonmaakprogramma	
	contact- of logboek	
	hulpmaterialen, reinigings- en onderhoudsmiddelen	
	veiligheidsinstructies	
	huisregels organisatie	
	huisregels opdrachtgever	
Arbeidsvoorwaarden/ regelingen:	duur inwerkperiode	
	keuringen	
	inleerperiode en proeftijd	
	salaris (bruto en netto)	
	loonstrook (uitleg)	
	toeslagen	
	wijze van uitbetalen	
	financiële groeimogelijkheden	
	promotiemogelijkheden	
	opleiding en/of studie mogelijkheden	
	werktijden, lunch en/of koffiepauses	
	vakantie	
	snipperdagen en feestdagen	
	bijzonder verlof	
	regels bij verzuim en te laat komen	
	reiskosten en/of vervoer	
	gebruik restaurant/kantine	
	gebruik wasgelegenheden, toiletten, kleedruimten	
	gebruik stallingen	
	bedrijfskleding	
persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM'S)		
personeelszorg, inspraak, overleg (personeelsvereniging)		
calamiteitenplan, vluchtroutes, verzamelplaats		
Overig:		