

UNIT 1

Communicatie

HOOFDSTUK 1

Communicatie met een nieuwe collega



Dit project werd gefinancierd met de steun van de Europese Commissie. De verantwoordelijkheid voor deze publicatie ligt uitsluitend bij de auteur; de Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik van de informatie die erin is vervat.

Projectnummer: 543336-LLP-1-2013-1-DE-KA2-KA2MP
Agreement: 2013-4182/001 – 001



HOOFDSTUK 1: COMMUNICATIE MET EEN NIEUWE COLLEGA

1 Dialoog



An wordt op haar eerste werkdag door de directrice van het woonzorgcentrum verwelkomd. Zij licht haar in over de werking en de afspraken die gelden in het centrum.



Klik [hier](#) om de video te bekijken.

- Directrice: Nogmaals welkom in het woonzorgcentrum.
- An: Dank u.
- Directrice: Ik zal je eerst enkele algemene richtlijnen meegeven en daarna zal ik een korte rondleiding geven in het gebouw.
- An: Prima.
- Directrice: Goed, eerst de werkroosters. De werkroosters zijn opgesteld volgens de wettelijke regels. Je zal dus eerst een week in de dagshift werken en dan een week in de nachtshift.
- An: Op mijn vorige werkplaats werkte ik ook in shifts, dus ik ben het gewend.
- Directrice: Prima. Wij hechten heel veel belang aan onze vaste roosters om de zorgcontinuïteit van de bewoners te garanderen. Als je je rooster wil veranderen, probeer dan goed op voorhand met je collega's te overleggen.
- An: En wat als ik ziek word?
- Directrice: In dat geval moet je voor je dienst begint je afdeling verwittigen. Dan kunnen wij snel een oplossing zoeken. Je moet wel altijd een medisch attest binnenbrengen.
- An: Ook als ik maar één dag ziek ben?
- Directrice: Ja, maar je hebt wel 48 uur om het binnen te brengen.
- An: Oké.
- Directrice: Ook vragen we om je vakantie op tijd te plannen, en die ook binnen je team met je collega's af te stemmen, zodat we de bewoners heel het jaar door een goede zorgverlening kunnen garanderen.

- An: Hoeveel vakantiedagen mag ik eigenlijk opnemen?
- Directrice: Je vakantie hangt af van je leeftijd, je dienstjaren en je werkstelsel. Hiervoor kun je terecht bij de personeelsdienst.
- An: Oké. Zijn er richtlijnen over de kleren die ik mag dragen?
- Directrice: Ja, je draagt altijd werkkleren. Zo kunnen de bewoners je gemakkelijk herkennen en zie je er ook altijd netjes uit. Als woonzorgcentrum hechten wij veel belang aan hygiëne.
- De algemene richtlijnen zijn hier, alstublieft.
- Is het duidelijk?
- An: Ik mag dus geen juwelen dragen aan mijn handen of polsen? Dan zal ik straks maar meteen mijn ringen uitdoen. Kan ik die ergens opbergen?
- Directrice: Ja, elk personeelslid heeft een eigen opbergkastje in de gemeenschappelijke ruimte. Dit is jouw sleuteltje, je mag nummer 5 gebruiken.
- An: Dank u.
- Directrice: Ook vragen we om de nagels kort te knippen en geen nagellak te gebruiken. De andere regels betreffen basishygiëne en behoeven geen nadere toelichting, denk ik. Tenzij je vragen hebt?
- An: Mag ik oorbellen dragen?
- Directrice: Liever niet. De meeste werkongevallen zijn te wijten aan kleine dingen die te vermijden zijn. Als je deze richtlijnen in acht neemt, ben je veilig.
- An: Oké, geen probleem.
- Directrice: Mocht je nog vragen hebben, kun je altijd terecht bij de verantwoordelijke van het zorgteam. Je kunt natuurlijk altijd vragen stellen aan je collega's, en mijn deur staat ook altijd open, of toch bijna altijd.
- An: Goed, bedankt voor alle informatie.
- Directrice: Dat is graag gedaan. Dan geef ik je nu een korte rondleiding in het gebouw.
- An: Oké, prima.



2 Oefeningen

Oefening 1 Luister naar de dialoog en omcirkel het juiste antwoord.

- 1 Hoe is het werkrooster van An opgesteld?
 - a Ze moet eerst een week in de nachtshift werken en dan een week in de dagshift.
 - b Ze werkt altijd overdag.
 - c Ze werkt altijd 's nachts.

- 2 Wat moet An doen als ze ziek wordt?
 - a Ze moet overleggen met haar collega's.
 - b Ze moet enkel een medisch attest binnenbrengen wanneer ze genezen is.
 - c Ze moet voor haar dienst begint de afdeling verwittigen en ze moet een medisch attest binnenbrengen.

- 3 Hoeveel tijd krijgt An om een medisch attest binnen te brengen als ze ziek is?
 - a 24 uur
 - b 48 uur
 - c 72 uur

- 4 Waarvan hangt het aantal vakantiedagen af?
 - a leeftijd, shifts en werkrooster
 - b de bewoners, collega's en de personeelsdienst
 - c leeftijd, dienstjaren en werkstelsel

- 5 Wat mag An niet doen om hygiënische redenen?
 - a lange nagels met nagellak hebben
 - b korte nagels hebben
 - c haar haren vast dragen



Oefening 2.1 Bekijk het werkrooster aandachtig.

September 2015							
	MA 7	DI 8	WO 9	DO 10	VR 11	ZA 12	ZO 13
Maria	8u – 16u afdeling 1	7u – 15u afdeling 2	-	8u – 16u afdeling 4	16u – 20u afdeling 1	16u – 20u afdeling 1	-
Iryna	-	8u – 16u afdeling 1	8u – 16u afdeling 1	8u – 16u afdeling 1	-	16u – 20u afdeling 3	-
Sofie	16u – 20u afdeling 3	16u – 20u afdeling 4	7u – 15u afdeling 4	16u – 20u afdeling 3	-	8u – 16u afdeling 4	-
An	7u – 15u afdeling 2	-	16u – 20u afdeling 2	-	7u – 15u afdeling 3	-	-
Jef	-	16u – 20u afdeling 3	16u – 20u afdeling 3	-	8u – 16u afdeling 4	7u – 15u afdeling 2	7u – 15u afdeling 1

Juist of fout? Zet een kruisje in de juiste kolom.

- 1 Jef werkt niet op maandag en donderdag.
- 2 Dit is een werkrooster voor de maand juli.
- 3 Maria werkt zes dagen in de week.
- 4 Iryna werkt meestal op afdeling 1.
- 5 An werkt op vrijdag telkens van 7 tot 15 uur.

Juist

Fout



Oefening 2.2 Lees de tekst uit de personeelsbrochure van Zorgbedrijf Antwerpen aandachtig.

Wat trek ik aan?

De werkkledij en het algemeen voorkomen van elke werknemer dient zowel ethisch, functioneel als hygiënisch verantwoord te zijn. Het dragen van kentekens van filosofische, godsdienstige, politieke of andere aard is verboden. Daarnaast zijn enkele bepalingen van kracht met betrekking tot veiligheid en hygiëne. Meer bepaald het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en de bepalingen rond de HACCP -normen. Enkel de door ons ter beschikking gestelde werkkledij mag gedragen worden. Deze moet steeds proper zijn. Verder zijn er nog heel wat andere bepalingen rond je kapsel, nagels, juwelen, ... Deze zijn verschillend per functie. Op je werkplek zal je meer uitleg krijgen over welke voorschriften voor jou van toepassing zijn. We verwachten dat je deze voorschriften respecteert.

Beantwoord de vragen over de tekst.

- 1 Welk synoniem van 'kleren aandoen' wordt in de tekst gebruikt?
 - a kleren dienen
 - b kleren gebruiken
 - c kleren aantrekken

- 2 'Het algemeen voorkomen van elke werknemer dient zowel ethisch, functioneel als hygiënisch verantwoord te zijn'. Wat wordt hiermee bedoeld?
 - a Je moet er mooi uitzien.
 - b Je kleding moet proper zijn en geschikt voor het werk.
 - c Je kleding mag geen religieuze of politieke tekenen hebben.

- 3 Mag je een hoofddoek dragen op het werk?
 - a Ja, want je kunt er zonder problemen je werk mee doen.
 - b Nee, want religieuze symbolen zijn verboden.
 - c Nee, want een hoofddoek is niet veilig.

- 4 Mag je als werknemer je eigen kledij dragen?
- Ja, zolang deze veilig en proper is.
 - Nee, het Zorgbedrijf geeft werkkledij en alleen dat mag je dragen.
- 5 Zijn de bepalingen rond kapsel, nagels en juwelen bij elke functie gelijk?
- Ja.
 - Nee, het hangt van de functie af.
 - Ja, zolang het geen religieuze of politieke symbolen zijn.



Oefening 3 Vul de gaten in met de woorden uit de volgende kader.

medisch attest – afdeling – richtlijnen – werkrooster – rondleiding – dienstjaren – verantwoordelijke – propere – nachtshifts – hygiëne

- Maria werkt al tien jaar op de voor demente bewoners. Dat zijn tien
- Als je de richtlijnen rond in acht neemt, draag je werkkledij.
- An is ziek. Ze moet volgens de binnen de 48 uur een binnenbrengen.
- André is een nieuwe werknemer. De van de afdeling geeft hem een in het gebouw, zodat hij snel zijn weg vindt.
- Ik moet altijd 's nachts werken. Mijn bestaat voornamelijk uit

Oefening 4 Het gebruik van het presens en het futurum.

PRESENTS

VORM (regelmatige verba)

Ik stam	ik werk
Jij/je stam + t	jij werkt
Hij/zij/ze/het/u stam + t	hij werkt

Wij/we infinitief	wij werken
Jullie infinitief	jullie werken
Zij/ze infinitief	zij/ze werken

GEBRUIK: - Op het moment dat je **spreekt**
 - Bij **gewoontes**
 - In de **toekomst** (zie futurum)

FUTURUM

1 VORM: GAAN + INFINITIEF

Ik ga + infinitief	ik ga werken
Jij/je gaat + infinitief	jij gaat werken
Hij/zij/ze/het/u gaat + infinitief	hij gaat werken

Wij gaan + infinitief	wij gaan werken
Jullie gaan + infinitief	jullie gaan werken
Zij/ze gaan + infinitief	zij gaan werken

GEBRUIK: je hebt een **plan**, je gaat iets zeker doen in de **toekomst**

2 VORM: ZULLEN + INFINITIEF

Ik zal + infinitief	ik zal werken
Jij/je zult + infinitief	jij zult werken
Hij/zij/ze/het/u zal + infinitief	hij zal werken

Wij zullen + infinitief	wij zullen werken
Jullie zullen + infinitief	jullie zullen werken
Zij/ze zullen + infinitief	zij zullen werken

GEBRUIK: je maakt een **belofte** of je doet een **voorstel**

3 VORM: PRESENS

GEBRUIK: als je naar de toekomst **verwijst** met woorden zoals '**morgen**', '**straks**', '**later**', '**volgende week**', enz.

Vul de gaten in met de juiste vorm van het presens of het futurum.

- 1 Ik ben al drie keer te laat op het werk geweest. Morgen (komen) ik op tijd!
- 2 Mag Frans morgen het ziekenhuis verlaten? Ja, hij (gaan) terug naar het woonzorgcentrum.
- 3 Maria (verzorgen) haar voorkomen. Ze wil er altijd netjes uitzien voor de bewoners van het woonzorgcentrum.

- 4 Jos heeft zijn contract getekend. Hij alle richtlijnen
..... (in acht nemen).
- 5 Mijn nagels zijn te lang, dat is niet hygiënisch. Ik ze straks
(knippen).
- 6 Op de eerste werkdag (krijgen) alle werknemers een rondleiding in het
gebouw.
- 7 Nu(werken) ik in de dagshift, maar volgende week
(werken) ik in de nachtshift.
- 8 Ik beloof dat ik de bepalingen (naleven).
- 9 An (werken) elke dag van 8 tot 16 uur.
- 10 Vandaag (werken) ik tot 16 uur, maar daarna heb ik iets anders gepland.
Ik dan een boek (lezen) in het park.



Oefening 5 Afspraken op het werk.

Zorgkundige An werkt nog maar pas in een woonzorgcentrum van Zorgbedrijf Antwerpen. Ze heeft enkele vragen over de werkplanning.

Hoe wordt mijn werk gepland?



Werkroosters voor zoveel mensen plannen, is niet eenvoudig. Bij het plannen van de werkroosters volgen we dan ook strikte en wettelijke regels. Zo krijg jij waar je recht op hebt en krijgen onze klanten op elk moment de juiste zorg. Deze 12 planningsregels vormen onze basis voor het opstellen van de werkroosters.

- 1 **Flexibiliteitsprincipe:** we streven naar een arbeidsrooster op maat voor elke werknemer. We zijn er wanneer onze klanten ons nodig hebben. Om dat nog beter waar te maken, kan per dag het start- en einduur van het aantal gepresteerde uren verschillen.
- 2 **Realiteitsprincipe:** je uren worden geregistreerd op basis van je reëel gewerkte uren. Als je vandaag verlof neemt, moet je voor vandaag en de daarop volgende 13 dagen, het aantal uren opnemen dat je stond ingepland. Ziekte wordt op dezelfde manier geregistreerd.
- 3 **Arbeidstijd per dag:** die is maximum 11 uur en minimum 3 uur.
- 4 **Onbetaalde luchtpauze tijdens de dag:** 30 minuten, verplicht vanaf 6 uur arbeidstijd.

- 5 Elke week (van maandag tot zondag) moet een periode van **aaneensluitende rust van 35 uur** bevatten. Gepland verlof en ADV tellen niet mee als rust. Ziekte en andere onvoorziene afwezigheden tellen wel mee als rust.
- 6 Minstens 11 uur rust tussen **2 dienstprestaties**.
- 7 We streven naar maximum **8 opeenvolgende werkdagen**. Een werkweek bedraagt maximum **56 uur**. **Voor de thuiszorg** is het maximum 50 uur.
- 8 Contracturen mogen nooit de 65 uur overschrijden. **In de thuiszorg** schommelen contracturen tussen -8 en +16 uur.
- 9 Op 31 maart eindigt de referentieperiode: **de stand van contracturen komt dan op 0**.
- 10 Maximum **2 aanwezigheids-** en **2 afwezigheidswensen per wensperiode** van 6 maanden. Je wensen worden behandeld volgens prioriteit die jij gaf. Als je je vrije dag voor loopbaanonderbreking op een bepaalde weekdag wilt, telt dat ook mee als een wens.
- 11 **80% van je verlof** moet je aanvragen voor 31 januari.
- 12 Voor medewerkers die recht hebben op ADV, wordt het **ADV-recht** structureel vastgelegd voor 6 maanden. Maximum 1 volle of 2 halve dagen ADV per week.

Beantwoord de vragen van An met behulp van bovenstaand schema.

- 1 An: "Het is vandaag zondag. Ik heb deze week al elke dag gewerkt, maar ik sta nu ook ingepland op maandag. Kan dit?"

.....

.....

.....

- 2 An: "Ik wil volgend jaar twee weken op reis naar Marokko. Wanneer moet ik dit aanvragen?"

.....

- 3 An: "Ik moet vandaag negen uur werken. Heb ik dan recht op een lunchpauze?"

.....

.....

- 4 An: "In mijn arbeidscontract staat dat ik 38 uur werk per week. In de realiteit werk ik 40 uur per week. Dit betekent dat ik recht heb op 2 uur ADV (= arbeidsduurverkortings) per week. Ik zou deze vrije uren graag morgen opnemen zodat ik mijn dochter van school kan ophalen. Kan ik deze wens aanvragen? En hoe vaak mag ik zelf kiezen op welk moment ik mijn ADV (= vrije uren) opneem?"

.....

.....

.....

- 5 An: “Ik heb net de nachtdienst gedaan van 21.30 tot 6.30 uur. Mijn collega van de ochtenddienst heeft zich ziek gemeld. Mag ik zijn shift van 6.30 tot 13.30 uur overnemen? Waarom wel/niet?”

.....



Oefening 6 Rollenspel. Leg de taken uit aan je nieuwe collega.

Situatie: Je bent door de verantwoordelijke van de afdeling aangesteld als peter/meter van een nieuwe collega. Je legt in ongeveer vijf zinnen het takenpakket uit aan je collega.

Gebruik de woordenschat uit de woordenlijst en gebruik waar mogelijk het presens of het futurum.

Jij werkt vandaag op afdeling Groenplaats. Ik zal je eerst een rondleiding geven op de afdeling. Daarna ga je ...

3 Eindtest

Vul de gaten in. Gebruik woorden uit de woordenlijst en zet de verba in het presens of het futurum.

- 1 Wie ziek is, moet binnen de 48 uur een binnenbrengen.
- 2 De directrice van het woonzorgcentrum eerst de richtlijnen geven en dan een geven in het gebouw.
- 3 Als An haar wil veranderen, ze eerst moeten overleggen met haar collega's wie wanneer zal werken.
- 4 An werkt al vijftien jaar in het woonzorgcentrum. Zij krijgt 35, omdat ze zoveel heeft. Ze is blij met zoveel vakantie.
- 5 An is erg moe, omdat ze altijd 's nachts moet werken. Ze wil graag de doen in plaats van de

4 Woordenschat

4.1 Substantieven



artikel	woord	betekenis/synoniem	vertaling	meervoudsvorm van het S	extra informatie
de	afdeling	een deel van een bedrijf		de afdelingen	<i>Josée ligt op de gesloten afdeling 'dementie'.</i>
de	dienst	de shift / wanneer je moet werken / een handeling waarmee je iemand van nut bent		de diensten	<i>Je mag nooit twee diensten draaien: je doet ofwel de dagshift ofwel de nachtshift, maar niet allebei.</i>
het	dienstjaar	het jaar waarin je werkt		de dienstjaren	<i>Kim werkt al tien jaar in het woonzorgcentrum, dat zijn vele dienstjaren!</i>
de	personeelsdienst	een dienst binnen een bedrijf die alle vragen van de werknemers beantwoordt		personeelsdiensten	<i>Als ik iets niet weet, ga ik het vragen bij de personeelsdienst.</i>
de	vakantiedag	de vrije dag / een dag waarop je niet naar school of naar het werk hoeft		de vakantiedagen	<i>Als je hard werkt, krijg je een extra vakantiedag.</i>
de	verantwoordelijke	wie verantwoordelijk is, krijgt de schuld als er iets fout gaat		de verantwoordelijken	<i>Als ik mijn loon niet krijg, ga ik klagen bij de verantwoordelijke van de personeelsdienst.</i>
de	dagshift	de dagdienst / je moet overdag werken		de dagshifts	<i>Jos heeft de dagshift: hij werkt van acht uur 's ochtends tot vier uur 's middags.</i>
de	hygiëne	het ervoor zorgen dat je niet ziek wordt door je elke dag te wassen en je huis schoon te houden		-	<i>Hygiëne is erg belangrijk in een ziekenhuis.</i>
het	medisch attest	een officieel papier van je dokter waarop staat dat je ziek bent		de medische attesten	<i>Als je ziek bent, moet je een medisch attest binnenbrengen op het werk.</i>
de	nachtshift	de nachtdienst / je moet 's nachts werken		de nachtshifts	<i>Magda heeft de nachtshift: zij werkt van tien uur 's avonds tot zes uur 's ochtends.</i>

het	opbergkastje	een meubel waarin je iets kan leggen of zetten		de opbergkastjes	<i>Als Marie op het werk aankomt, zet ze haar spullen in het opbergkastje.</i>
de	richtlijn	een instructie die je moet volgen (de regel, de bepaling, het voorschrift)		de richtlijnen	<i>Op het werk mag ik geen sieraden dragen. Deze richtlijn moet ik naleven.</i>
de	rondleiding	iets gaan bekijken, iemand langs al het aanwezige leiden		de rondleidingen	<i>An krijgt een rondleiding in het woonzorgcentrum.</i>
het	werkongeval	een ongeluk op het werk		de werkongevallen	<i>Als je tijdens het werken in je vinger snijdt, is dat een werkongeval.</i>
het	werkrooster	een schema waarin je kunt zien wanneer je moet werken		de werkroosters	<i>Op mijn werkrooster zie ik dat ik morgen acht uur moet werken.</i>
het	werkstelsel	het werksysteem / de manier waarop het werk wordt georganiseerd		de werkstelsels	<i>Bij een flexibel werkstelsel, mag je kiezen wanneer je werkt.</i>
de	norm	dat wat normaal is / een afspraak die je moet volgen		de normen	<i>Een 36-uren werkweek is de norm voor zorgverleners.</i>

4.2 Adjectieven

woord	betekenis/synoniem	vertaling	verbogen vorm van het A	extra informatie
ethisch	wat goed is / volgens de norm		ethische	<i>An staat soms voor ethische dilemma's.</i>
functioneel	wat te maken heeft met je functie (job)		functionele	<i>Rob volgt een cursus om zijn functionele vaardigheden te verbeteren.</i>

4.3 Verba

woord	betekenis/synoniem	vertaling	stam	imperfectum	perfectum	extra informatie
in acht nemen	volgen / luisteren naar / respecteren		neem iets in acht	nam iets in acht	heeft iets in acht genomen	<i>Jos moet de regels in acht nemen, anders wordt hij ontslagen.</i>