



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



1 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

| | |
|---|---|
| x | |
| | x |
| | x |
| x | |
| | x |



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?
- a Ja, zolang deze veilig en proper is.
 - b Nee, het Zorgbedrijf geeft werkkledij en alleen dat mag je dragen.
- 5 Zijn de bepalingen rond kapsel, nagels en juwelen bij elke functie gelijk?
- a Ja.
 - b Nee, het hangt van de functie af.
 - c 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

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

Oefening 4 Het gebruik van het presens en het futurum.

| PRESENS | FUTURUM |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VORM (regelmatige verba) | 1 VORM: GAAN + INFINITIEF |
| Ik stam ik werk | Ik ga + infinitief ik ga werken |
| Jij/je stam + t jij werkt | Jij/je gaat + infinitief jij gaat werken |
| Hij/zij/ze/het/u stam + t hij werkt | Hij/zij/ze/het/u gaat + infinitief hij gaat werken |
| Wij/we infinitief wij werken | Wij gaan + infinitief wij gaan werken |
| Jullie infinitief jullie werken | Jullie gaan + infinitief jullie gaan werken |
| Zij/ze infinitief zij/ze werken | Zij/ze gaan + infinitief zij gaan werken |
| GEBRUIK: - Op het moment dat je spreekt - Bij gewoontes - In de toekomst (zie futurum) | 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**kom**..... (komen) ik op tijd!
- 2 Mag Frans morgen het ziekenhuis verlaten? Ja, hij**gaat**..... (gaan) terug naar het woonzorgcentrum.
- 3 Maria**verzorgt**..... (verzorgen) haar voorkomen. Ze wil er altijd netjes uitzien voor de bewoners van het woonzorgcentrum.

- 4 Jos heeft zijn contract getekend. Hijzal..... alle richtlijnenin acht nemen.....
..... (in acht nemen).
- 5 Mijn nagels zijn te lang, dat is niet hygiënisch. Ikzal..... ze straksknippen.....
(knippen).
- 6 Op de eerste werkdagkrijgen..... (krijgen) alle werknemers een rondleiding in het
gebouw.
- 7 Nuwerk.....(werken) ik in de dagshift, maar volgende weekwerk.....
(werken) ik in de nachtshift.
- 8 Ik beloof dat ik de bepalingenzal naleven..... (naleven).
- 9 Anwerkt..... (werken) elke dag van 8 tot 16 uur.
- 10 Vandaagwerk..... (werken) ik tot 16 uur, maar daarna heb ik iets anders gepland.
Ikga..... dan een boeklezen..... (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?"
**Nee, want elke week (van maandag tot zondag) moet een periode van aaneensluitende rust van 35 uur bevatten. Bovendien wordt er gestreefd naar maximum 8 opeenvolgende werkdagen. Een werkweek bedraagt maximum 56 uur.**.....
- 2 An: "Ik wil volgend jaar twee weken op reis naar Marokko. Wanneer moet ik dit aanvragen?"
**Je moet dit aanvragen voor 31 januari.**.....
- 3 An: "Ik moet vandaag negen uur werken. Heb ik dan recht op een lunchpauze?"
**Ja, je hebt recht op 30 minuten. Een lunchpauze is in principe verplicht vanaf 6 uur arbeidstijd.**.....
- 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 (= arbeidsduurverkorting) 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?"
**Ja, je kunt maximum 2 afwezigheidswensen per wensperiode van 6 maanden aanvragen.**.....
**Je wensen worden wel 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.**.....

- 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?”

.....Nee, omdat de maximum arbeidstijd per dag 11 uur bedraagt......



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 ...

... je werkkleren aandoen. Je mag je ringen en armbanden opbergen in het opbergkastje. Als je nog vragen hebt over je werkrooster of vakantiedagen, kan je dit vragen aan de personeelsdienst. Na de rondleiding zullen we de bewoners wassen. Dan zullen we de bewoners begeleiden naar de ontbijttafel. Vervolgens zullen we met de bewoners praten. Tenslotte zullen we een kaartspel spelen.

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