EFFEKTIEF

het resultaat van schoon



Basisopleiding Schoonmaak Microvezel



Dit opleidingsboek is van

SCHOONMAKEN ZIT IN ONS DNA!

EFFEKTIEF

Wij zijn niet zomaar een schoonmaakbedrijf, wie met Effektief samenwerkt weet dat wij staan voor Innovatie, Ambitie en Gastvrijheid. Onze kracht ligt dan ook bij onze medewerkers en dat beseffen wij ons al te goed. Wij willen dan ook graag dat onze medewerkers zich continu door ontwikkelen en meegroeien en waar kan dit beter dan bij Effektief Academy!

Een opleidingsinstituut in eigen huis vol met trainingen, opleidingen en cursussen dat ingezet wordt ter ondersteuning, begeleiding, ontwikkeling en doorgroei van de medewerkers.

Dit boek is gemaakt ter ondersteuning tijdens de training van de ‘Basisopleiding Schoonmaak’.



INHOUDSOPGAVE

Ergonomie	6
Microvezel	8
Algemene regels bij het schoonmaken	12
Werken met microvezel	16
Interieuronderhoud	17
Sanitaironderhoud	30
Stofwissen	50
Moppen	58
Je werk en het bedrijf	64
CAO en pensioen	65
Gezond werken	68
Schoonmaakmethoden en -middelen	74
Communicatie	82

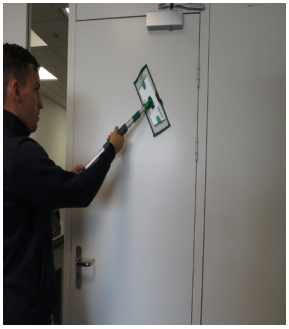


ERGONOMIE

Het is belangrijk goed op de lichaamshouding te letten tijdens het werk. De afbeeldingen in dit lesboek geven een correcte werkhouding weer. Een correcte houding zorgt ervoor dat het lichaam minimaal belast wordt. Gezondheidsklachten, zoals rugpijn en vermoeidheid worden hiermee voorkomen.

Bij gebruik van een werkdoek is het van belang dat je tijdens het werken je polsen zo weinig mogelijk draait. De te reinigen oppervlakken worden daarom zoveel mogelijk in rechte banen afgenomen.

Basishoudingen
Goede basishoudingen bij schoonmaakactiviteiten zijn:



voorwaartse spreidstand



zijwaartse spreidstand



balanshouding



op één knie

Aandachtspunten voor een goede houding

- Als je met hulpmateriaal moet werken met een steel, neem dan een telescopische (uitschuifbare) steel of één met een lengte die past bij je lichaam.
- Gebruik de vier basishoudingen.
- Staand werk doe je zoveel mogelijk in spreidstand (voeten uit elkaar) en knieen licht gebogen.
- Werk zoveel mogelijk met de grote spiergroepen (schouders en benen) in plaats van de kleinere spieren die voor het fijne werk zijn bedoeld (handen).
- Zoek steun met de vrije hand. Hierdoor sta je steviger en kun je meer kracht zetten.
- lets schoonmaken wat boven je is (een hoog raam, hoge wand) en daarbij omhoog kijken, belast je nek en schouders. Probeer niet te rekken. Gebruik een trapje.
- Voer de werkzaamheden zoveel mogelijk tweehandig uit.
- Door afwisselend met beide handen te werken, heb je een groter bereik en hoef je minder te draaien met je romp.
- Til vanuit je benen en niet met je rug. Laat de spieren in je benen het zware werk doen. Buig de knieën en houd je rug recht. Sta in spreidstand. Til zo dicht mogelijk bij het lichaam.
- Werk in een efficiënt tempo, dus niet te snel en niet te langzaam
- Wissel activiteiten af.

MICROVEZEL

Microvezel is een textielsoort die veelal is gemaakt van een mengsel van polyester en polyamidevezels. Door het materiaal daarna te behandelen met een zeer sterke alkali, ontstaan heel kleine vezels (met een diameter van 0,012 millimeter). Deze vezels zijn dunner dan de dunste natuurlijke zijdevezels. Van dit materiaal worden bijvoorbeeld werkdoeken gemaakt, maar ook wisdoeken en moppen voor vloeronderhoud. Door het toepassen van gesplitste microvezel, wordt de mechanische actie vergroot en is voor het dagelijks onderhoud van onderdelen géén reinigingsmiddel nodig.

Werking van de microvezel

Het microvezelmateriaal is ontwikkeld voor droog of (klam)vochtig reinigen. De reinigende werking bestaat uit een combinatie van:

- Het grote opnamevermogen van vocht en vuil door de vezels.
- Mechanische kracht (normale druk).

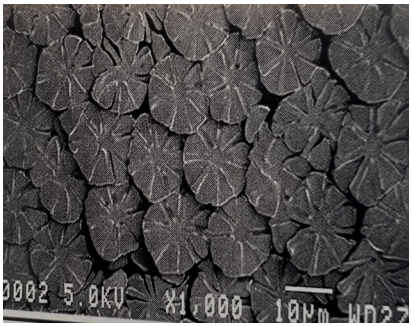
Het is niet nodig om meer druk uit te oefenen op het materiaal dan normaal. Het materiaal wordt klamvochtig aangeleverd in een afsluitbare box.

Wanneer is besloten schoon te gaan maken met microvezel, wordt geen gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen. Door reinigingsmiddelen toe te voegen bij het toepassen van het microvezel systeem, wordt de werking van de microvezel zelfs minder.

Microvezels zijn in staat om veel vuil op te nemen, maar laten het moeilijk weer los. Uitspoelen en wringen, zoals we dat bij de traditionele schoonmaak kennen, heeft geen zin. De werkdoeken zullen het meeste vuil vasthouden. Werk niet te lang door met de werkdoeken en moppen, maar verschoon ze geregeld.



ongesplitste microvezel



gesplitse microvezel

Microvezel onder de elektronenmicroscoop (1.000 keer vergroot)

Bij microvezel is het mogelijk om het onderscheid tussen schone en vuile werkdoeken op te heffen. Dit betekent dat er met één kleur werkdoek het interieur en met één kleur werkdoek het sanitair gereinigd kan worden. Dan dient men echter wel heel goed van schoon naar vuil te werken, de werkdoek regelmatig te draaien en ook steeds schone werkdoeken te gebruiken.

Microvezelmateriaal kan niet altijd bij elkaar gewassen worden, omdat het dan niet voldoende schoon wordt. Bij het wassen géén wasverzachter of chloorbleekmiddel gebruiken. **Gebruik een kleurwasmiddel.**






Stilte
CAUTION
WET FLOOR
OPGEPAST
NATTE VLOER


ECOLAB

ALGEMENE REGELS BIJ HET SCHOONMAKEN

Werk steeds:
- Van schoon naar vuil;
- Van hoog naar laag.
- In een logische werkvolgorde.
- Zoveel mogelijk van buiten naar binnen.
- Linksom of rechtsom door de ruimte.

De gouden schoonmaakregels:
- Stof is niet te vegen.
- Laat droog wat je droog kunt verwijderen.
- Te nat werken geeft fouten, dus extra werk.
- Kijken, denken en dan doen.
- Controleer tijdens je werk je eigen werk.
- Zorg dat je voldoende werkdoeken en moppen bij je hebt.

Het vouwen van de werkdoek

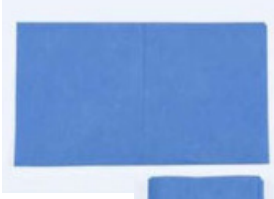
klamvochtige werkdoek



dubbelgevouwen



weer dubbelgevouwen



en wanneer nodig een keer vouwen tot een handzaam formaat



Gebruik regelmatig een schone kant van de werkdoek.

Schoonmaakprogramma
In het schoonmaakprogramma staat:

- **Wat** er moet worden gedaan, bijvoorbeeld stofzuigen van het tapijt.
- **Waar** dit moet gebeuren, bijvoorbeeld in kantoren.
- **Wanneer** (hoe vaak) dit moet gebeuren, bijvoorbeeld dagelijks.

Je moet je goed aan het schoonmaakprogramma houden, omdat de klant daarvoor betaalt. Je leidinggevende zal door controle (bijvoorbeeld DKS) nagaan of je het schoonmaakprogramma hebt uitgevoerd.

Vuilsoorten
We onderscheiden de volgende vuilsoorten:

- Los droog vuil, te verdelen in stof en grover los vuil (bijvoorbeeld papiersnippers, zand, suiker).
- Aangekleefd, licht gehecht, vettig of vochtig vuil (bijvoorbeeld koffievlekken, vingertasten).
- Sterk gehecht en/of ingedrongen vuil (bijvoorbeeld schoenstrepen).



Los De vloer ligt bezaaid met papiersnippers.



Licht gehecht
Elke dag zitten er vele vingertasten op de vergadertafels.



Sterk gehecht
In het tapijt zit kauwgom vastgekleefd.

VRAGEN

Vraag 1
Waarom maken we schoon?

- Voor de uitstraling.
- Voor de gezondheid.
- Om slijtage aan afwerkmateriaal te verminderen.
- Alle bovenstaande redenen.

Vraag 2
Waarom gebruik je geen reinigingsmiddelen bij de microvezelmethode?

- Dat kost te veel.
- Dan werkt de microvezel minder goed.
- Dat mag niet van de leidinggevende.
- Dan gaat de microvezel kapot.


TOEGANG ZALEN
EFFEKTIEF
EFFEKTIEF


EFFEKTIEF

WERKEN MET MICROVEZEL



Interieuronderhoud



Sanitaironderhoud



Stofwissen



Moppen



1. Afvalzak aan materiaalwagen.
2. Glasdoek.
3. Stoffer en stofblik.
4. Afvalbakzakken.
5. Stofzuiger.
6. Stofzuigerzakken.
7. Bewaarbox voor interieurmoppen.
8. Werkdoeken.
9. Wasnet.
10. Bewaarboxen voor werkdoeken.
11. Steel met kleine frame.
12. Interieurmop.
13. Spinragmop.
14. Sproeiflacon water.
15. Trapje.

Dagelijks interieuronderhoud

Controleer het snoer met een klamvochtige opengevouwen werkdoek. Werk vanaf de machine naar de stekker.



Plaats daarna eerst de slang erop, zodat er geen stof uitgeblazen wordt.



Controle van de stofzak. Stofzak uit de stofzuiger halen wanneer deze tweederde (2/3) vol is en er een nieuwe in doen.



Controle van het stoffilter. Zorg dat er een reserve stofzuigerzak in een plastic zak onder in de stofzuiger ligt.



Wanneer de stofzuiger weer in elkaar is gezet, ...



de stofzuigerstang op lengte stellen. Controleer de stand van de stofzuigermond. Gebruik de gladde zuigmond voor het tapijt en de borstelzuigmond voor harde vloeren.



Kijken, denken, doen; tijdens werken blijven kijken en denken en dan pas doen.



Leeg de afvalbak(zak). Alleen de zak vervangen als de zak kapot is of als er aangekleefd vuil in zit.



Afvalbak legen in de afvalzak.



Eerst los en droog vuil verwijderen met papier en het stofblik.



Verwijder daarna de natte vervuiling met papier.



Verwijder de vingertasten en de vlekken van de deur.



Verwijder de vingertasten en de vlekken van lichtschakelaars en lage kasten en van de vensterbanken ook het stof.



Neem een schone kant van de werkdoek en maak de bovenkant van de telefoon schoon. Neem een schone kant van de werkdoek ...



en reinig de binnenkant van de hoorn en de hoornhouder. Na de binnenkant van de hoorn neem je een schone kant van de werkdoek. Leg de hoorn terug en maak de bovenkant van de hoorn schoon. Til de telefoon niet op.



Kom niet aan papieren, dus daaronder niet schoonmaken. Ook kom je in principe niet aan computers, beeldschermen en toetsenborden, tenzij anders is afgesproken.



Maak de voor- en bovenkant van bureaus en tafels schoon. Zoek zoveel mogelijk steun met je vrije hand.



Haal de vingertasten van armleuningen en rugleuningen en het losse vuil van de stoelzittingen.

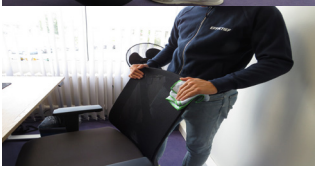


Tapijt waar nodig plaatselijk (tippend) stofzuigen. Bijvoorbeeld één keer per week wordt de vloer volledig gezogen. Tippen is alleen storend zichtbaar vuil verwijderen.



Zet de afvalbak en het meubilair op de juiste plaats.

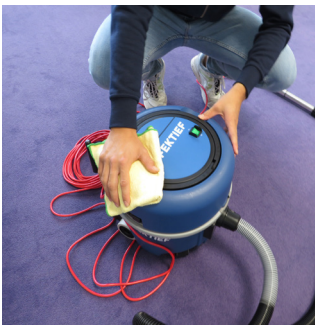




Controleer het resultaat en herstel eventuele fouten. Doe het licht uit. Gebruikte werkdoek in het wasnet doen.



Werk klaar? Maak de stofzuiger schoon met een klamvochtige werkdoek. Maak het snoer schoon met een niet-gevouwen klamvochtige werkdoek. Begin bij de stofzuiger en werk naar de stekker toe.







Periodiek interieuronderhoud

Periodiek moet er bijvoorbeeld langs het plafond ...



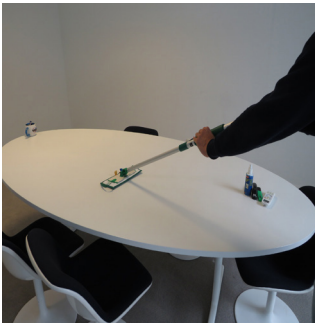
of langs de plinten ...



en boven kasten stof verwijderd worden.



Klamvochtig een vergadertafel ...



of een deur geheel reinigen. Maak dan eerst het kozijn en de bovenkant van de deur schoon.



Daarna reinig je de zijkant van de deur.



De oppervlakte van de deur maak je schoon met een interieurmop. Je werkt van boven naar beneden.



De onderkant van de deur wordt schoongemaakt door dichter bij de deur te gaan staan.



Vraag 1
Wat is een periodieke taak?

- Hoge kasten reinigen.
- Stofzuigen.
- Telefoons reinigen.
- Vensterbanken reinigen.

Vraag 2
De directeur is aan het werk in zijn kantoor. Je moet deze ruimte schoonmaken. Wat doe je?

- Je slaat de ruimte over.
- Je wacht tot de directeur weggaat.
- Je vraagt de directeur of het uitkomt dat je nu de ruimte schoonmaakt.
- Je belt je leidinggevende om te overleggen.

Vraag 3
Eén van de gebruikers van het pand vraagt of je morgen een uurtje eerder wilt beginnen. Wat doe je?

- Je doet het niet.
- Als je het privé kunt doen, doe je het wel.
- Je doet het wel en gaat vandaag dan wel eerder naar huis.
- Je informeert je leidinggevende.

Vraag 4
Waarom moet je na het schoonmaken de stoelen rechtzetten?

- Dan kun je beter stofzuigen.
- Dat ziet er 'schoon' en netjes uit.
- Dat staat in het werkprogramma.
- Dan zien ze dat je er bent geweest.

SANITAIRONDERHOUD



1. Afvalzak aan materiaalwagen.
2. Wegwerphandschoenen.
3. Werkdoeken.
4. Glasdoeken.
5. Witte handpad.
6. Bewaarbox werkdoeken.
7. Wasnet.
8. Sproeiflacon met water.
9. Sproeiflacon met sanitairreiniger.
10. Toiletpapier, handdoeken en zeep.
11. Steel met kleine frame.
12. Sanitairmop.
13. Bewaarbox sanitairmoppen.
14. Stoffer en blik.
15. Afvalzak.
16. Toiletborstel en -houder.
17. Wingvoet met steel.
18. Mop.
19. Bewaarbox moppen.
20. Kalverwijderaar, dweil, spiegeltje, veiligheidsbril en inzetborstel.
21. Trapje.

Dagelijks sanitaironderhoud

Trek handschoenen aan.



Vullen met schoon leidingwater.



Aantal doseringen volgens het etiket toevoegen.



Plaats de materiaalwagen of een gevarenbord voor de sanitaire ruimte, zodat men weet dat er schoongemaakt wordt.



Controleer de ruimte en verwijder meteen eventueel droog vuil.



Controleer en vul de handdoeken, de handzeep, het toiletpapier e.d. aan.



Spoel het toilet en urinoir door.



Vervang dagelijks de afvalzak en plaats eventueel de afvalbak buiten de ruimte.



Gooi de afvalzak weg.



Spuit met een straal de binnenzijde van de toiletpot en het urinoir in.



Borstel de binnenzijde van de toiletpot en het urinoir grondig. In verband met ergonomisch werken wordt een lange steel geadviseerd.



Laat de toiletborstel in de toiletpot of het urinoir staan.



Bevochtig de spiegel met enkele druppels water.



Maak de spiegel schoon als er voldoende ruimte is tussen de wasbak en de spiegel. Anders reinig je eerst de wasbak. Gebruik hiervoor een glasdoek of papier.



Maak met de natte spons de kraan schoon.



Daarna de tegelwand, de buiten-, boven- en binnenkant van de wastafel.



Tot slot de zeephandel en zeepuitstroomopening. Spoel de spons uit.



Verwijder vingertasten van de deur en maak de deurklink en het slot schoon met de werkdoek.



Maak de lichtschakelaar schoon met de werkdoek. Maak het planchet, de handdoeken- en zeepdispenser schoon met de werkdoek.



Maak de kraan schoon met de werkdoek.



Maak de tegelwand boven de wastafel schoon met de werkdoek.



Maak de onder-, zij-, boven- en binnenkant van de wastafel schoon met de werkdoek.



Maak de toilethouder, de doorspoelknoppen (en eventueel het waterreservoir) schoon met de werkdoek. Gebruik hiervoor een schone kant van de werkdoek of een schone werkdoek.



Borstel het toilet en urinoir nog een keer.



Daarna spoelen en gelijktijdig de toiletborstel schoonspoelen.



Ruim de borstel op.



Maak de wand rondom de spoelknoppen schoon. Maak daarna met een schone zijde van de werkdoek de wanden aan beide zijden van de toiletpot schoon.



Ook kan eerst de toiletpot gedaan worden, zodat die als steun gebruikt kan worden. Maak de boven- en de onderkant van de toiletdeksel schoon. Neem een schone kant van de werkdoek.



Maak de binnenkant van de toiletdeksel en bovenrand van de bril schoon.



Daarna de binnenkant van de toiletbril, de buitenkant van de pot, ...



en tot slot de boven- en binnenrand van de toiletpot. Let daarbij goed op de scharnieren.



Gebruik regelmatig een schone kant van de werkdoek of neem een schone werkdoek.



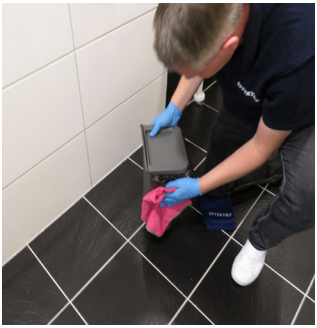
Maak de handgreep van de toiletborstel en de hygiënebox schoon.



Mop in de toiletruimten de vloer met de sanitairmop.



Maak de afvalemmer schoon en plaats deze terug.



Controleer het resultaat en herstel eventuele fouten.



Doe de vuile sanitairmop en de uitgevouwen werkdoeken in het wasnet. Gooi de wegwerphandschoenen weg. Maak de gebruikte materialen schoon.



Handen goed wassen ...



en goed drogen. Droog de kraan en de wastafel ...



en gooi het papier weg. Handen invetten tegen uitdrogen.



Aandachtspunt

Er moet met een schone microvezelwerkdoek gewerkt worden, zodat de vervuiling niet verspreid wordt naar andere units. Dat geldt ook voor de sanitairmop.


EFFEKTIEF

Periodiek sanitaironderhoud

Bij periodiek sanitaironderhoud moet je soms wanden of de deur in zijn geheel schoonmaken. Ook kan het zijn dat je de toiletpot moet ontkalken. De deur en wanden moeten gezien worden als vies (onzichtbaar vuil).

Aandachtspunten

- Gebruik een trapje wanneer je op hoogte moet werken.
- Gebruik een veiligheidsbril wanneer je met kalkverwijderaar of kalkzeepverwijderaar werkt.
- Gebruik in het sanitair altijd handschoenen.

De periodieke taak ontkalken is aanvullend op het dagelijkse werk in het sanitair. Deze taak begint wanneer je dagelijks de toiletpot in zou zetten met dagelijkse sanitairreiniger. Dus:

Dagelijks	1	Werkzaamheden voorbereiden, werkwagen voor de deur, handschoenen aan, controle, doortrekken toilet, vuil van de grond weghalen.
Dagelijks	2	Aanvullen, zak in afvalbak vervangen en binnen- en buitenzijde afvalbak reinigen, afvalbak buiten zetten.
Periodiek	3	Controle met een spiegeltje, inzetten toilet periodiek, laten intrekken.
Dagelijks	4	Dagelijkse werkzaamheden schoon tot en met de wastafel.
Periodiek	5	Periodiek bij het toilet afmaken: borstelen, controleren.
Dagelijks	6	De dagelijkse werkzaamheden schoon afmaken.
Dagelijks	7	Controle werkzaamheden, opruimen en reinigen materialen, handen wassen, crème.

Stap 1:
Neem alle materialen mee voor het ontkalken van de toiletpot. Het spiegeltje en de veiligheidsbril mogen niet in dezelfde emmer zitten als de ontkalker.

Stap 2:
Zet de veiligheidsbril op.

Stap 3:
Knijp het overtollige water uit de inzetborstel. Doe het reinigingsmiddel op de inzetborstel.

Stap 4:
Met de inzetborstel de kalkverwijderaar onder de rand aanbrengen. Doe dit zodat er schuim ontstaat en duw goed onder de rand, zodat het product zijn werk kan doen. Dit moet inwerken (zie etiket).

Stap 5:
De inzetborstel in het toilet laten staan. Ondertussen doorgaan met de dagelijkse werkzaamheden.

Stap 6:
Na de inwerktijd nog een keer borstelen onder de rand. Met het spiegeltje controleren of alle kalk verdwenen is. Vergeet je veiligheidsbril niet.

Stap 7:
Spoel het toilet door. Laat daarbij de inzetborstel in de toiletpot staan.

Stap 8:
Knijp de inzetborstel met de huls droog.

Stap 9:
Ga verder met het reinigen van het toilet, zoals dat dagelijks gebeurt.

Stap 10:
Ook kan de opdracht zijn om periodiek de wanden (of de deur) te reinigen.

Stap 11:
Met de sanitairmop zijn veel plaatsen goed bereikbaar.

Stap 12:
Bij het beëindigen van de werkzaamheden controleren of alles netjes achtergelaten wordt. Herstel eventuele fouten. Daarna handen wassen, goed drogen en invetten.

VRAGEN

Vraag 1
Wat is een periodieke taak bij het reinigen van het sanitair?

- Het ontkalken van de toiletpot.
- Het reinigen van de wasbak.
- Het aanvullen van het toiletpapier.
- Het moppen van de vloer.

Vraag 2
Er zit ontlasting aan de muur. Wat doe je?

- Je belt je leidinggevende.
- Je maakt het schoon.
- Je spreekt de bewoners er op aan.
- Je maakt het niet schoon.

Vraag 3
Wat is de pH-waarde van een ontkalkingsmiddel?

- pH 0.
- pH 6.
- pH 7.
- pH 13.

STOFWISSEN



1. Afvalzak aan materiaalwagen.
2. Werkdoeken.
3. Bewaarbox werkdoeken.
4. Stofwisframe met steel.
5. Stofwisdoek.
6. Wasnet.
7. Stoffer en stofblik.
8. Papieren handdoekjes.

Controleer de vloer op natte plekken. Verwijder deze met een papieren handdoekje voordat je gaat stofwissen. Stofwisdoek op de vloer leggen, ...



en het frame erop plaatsen.



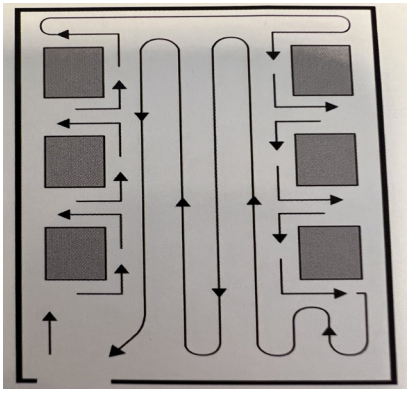
Het frame met een voet stevig op de stofwisdoek drukken.



Stel de steel op de juiste hoogte. De juiste hoogte is afhankelijk van de soort steel; met of zonder knop.



Langs de kant beginnen, onder het meubilair en de vrije ruimte.



De lange kant van de stofwisser voor. Langs de kant beginnen, naast de stofwisser lopen.



Onder bureaus, tafels en stoelen. Daarna de vrije ruimte, recht achter de stofwisser lopen.



Controleer het resultaat en herstel eventuele fouten. Zet de meubels op de juiste plaats terug.



Het frame van de stofwisdoek trekken.



Grof vuil, dat voor de stofwisdoek ligt, opvegen. Veeg één keer langs de voorkant van de stofwisdoek, zodat er geen vuil op de vloer valt als je de stofwisdoek oppakt.



De vuile stofwisdoek aan het schone gedeelte plakken en dubbelgevouwen op het stofblik leggen. Stof opvegen.



Los vuil in de afvalzak doen.



De vuile stofwisdoek in het wasnet doen. Het wasnet moet in een dichte waszak zitten, zodat het vuil niet naar buiten kan vallen.



In de werkkast kunnen gebruikte stofwisdoeken afgezogen worden, voordat deze in de was gaan. Hang daarvoor de stofwisdoeken bijvoorbeeld aan een strook klittenband.



Maak de steel ...



en het frame van de stofwisser schoon. De zool van de stofwisser regelmatig met een harde borstel reinigen.



Maak de stoffer ...



en het stofblik schoon. Doe dat in de volgorde: van schoon naar vuil.



Vraag 1
Wat zijn soorten stofwisdoeken?

- Blauwe.
- Groene.
- Witte.
- Microvezel, kleefstof, lijm- en oliehoudende.

Vraag 2
Wat doe je als eerste als je moet stofwissen?

- Je trekt je handschoenen aan.
- Je pakt een stofwisdoek.
- Je kijkt naar de vloer.
- Je plaats een gevarenbord.

Vraag 3
Waar kun je lezen wat je vandaag moet stofwissen?

- Dit hangt op het mededelingenbord.
- Dit staat op mijn loonstrook.
- Dit staat in het werkprogramma.
- Dit staat op mijn smartphone.

MOPPEN



1. Afvalzak aan materiaalwagen.
2. Gevarenbord.
3. Groene werkdoek.
4. Wasnetten.
5. Wingvoet met steel.
6. Moppen.
7. Bewaarbox moppen.
8. Sproeiflacon met water.

Kijk wat er gemopt moet worden. Eerst stofwissen voor het moppen.



Plaats een gevarenbord. Haal een vochtige mop uit de bewaarbox.



Het frame met een voet stevig op de mop drukken.



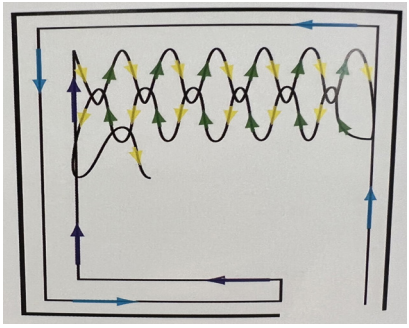
Lange kant van de mop voor. Langs de kant beginnen, naast de mop lopend. Na de zijkanten wordt de mop achterin gedraaid, zodat de korte kant voorkomt.



Daarna de vrije ruimte, schuin achter de mop lopend. Niet op een nog vochtige vloer lopen. Werk met de stofzuigermethode.



Volg de aangegeven route, links- of rechtsom. Een andere methode is eerst langs één lange kant en korte kant. Dan direct beginnen met moppen, M Methode. Vergeet niet dat je de andere lange kant wel tot aan de plint moet moppen.



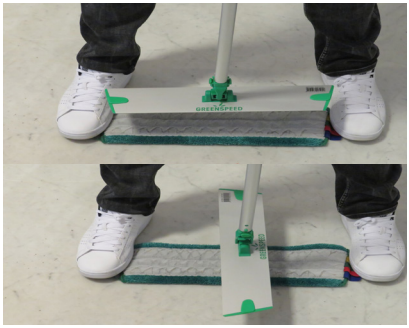
Controleer het resultaat en herstel eventuele fouten.



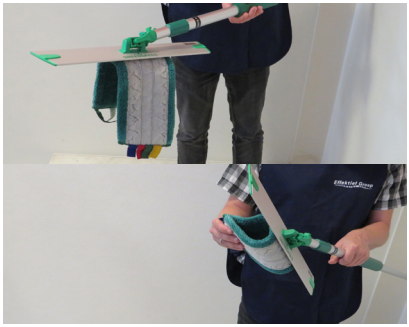
Het frame van de mop trekken, ...



haaks op de mop plaatsen en aandrukken.



De vuile mop aan het schone gedeelte plakken, van het frame trekken ...



en in het wasnet doen. Je mag ook de mop en steel optillen en dan de mop er afhalen.



Reinig de gebruikte materialen. Doe dat in de werkvolgorde van schoon naar vuil. Als de vloer helemaal droog is, verwijder je het gevarenbord.



Vraag 1
Wanneer en waar zet je een gevarenbord neer?

- Als je klaar bent met moppen en bij de deur.
- Als je gaat beginnen met moppen en aan het eind van de gang.
- Als je klaar bent met moppen en daar waar mensen kunnen lopen.
- Als je gaat beginnen met moppen en daar waar mensen kunnen lopen.

Vraag 2
Wat zijn de voordelen van moppen met microvezel?

- Je hebt weinig water nodig en het is snel.
- Je gebruikt alleen maar water en hebt dus geen zeepresten op de vloer.
- Je hebt weinig water nodig en het is ergonomisch.
- Je hebt weinig water nodig en er is dus geen bacteriegroei.

JE WERK EN HET BEDRIJF



Cao en pensioen



Gezond werken



Schoonmaakmethoden en -middelen



Communicatie

In de schoonmaakbranche in Nederland zijn ruim 5.000 bedrijven actief. In al deze bedrijven samen werken ongeveer 200.000 mensen.

De onernemers in de schoonmaakbranche kunnen lid zijn van de Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB).

Werknemers kunnen lid zijn van een van de werknemersorganisaties: FNV Bondgenoten of CNV Vakmensen.

CAO-afspraken worden gemaakt door de OSB met de vakbonden CNV en FNV. Deze afspraken kun je vinden in het CAO-boekje. De afspraken gelden voor alle bedrijven en werknemers in de schoonmaak. In de CAO wordt een aantal zaken geregeld, zoals lonen, toeslagen, opleidingen en reisvergoedingen.

Het CAO-boekje kun je aan je werkgever vragen of downloaden op www.ras.nl



Pensioenregeling

De Stichting Bedijfstakpensioendonfs van het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf zorgt voor de pensioenen van werknemers in de schoonmaak- en glazenwassersbranche.

Wie doen er mee aan de pensioenregeling?
Alle medewerkers die 21 jaar of ouder zijn én in dienst zijn bij een werkgever die is aangesloten bij het Bedrijfstakpensioenfonds voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf. Nieuwe deelnemers ontvangen van het Bedrijfsfonds een welkomstbericht. Hierin vind je informatie over de pensioenregeling. Ook als je binnen de schoonmaakbranche van baan wisselt, ontvang je een welkomstbericht.

Je werkgever betaalt een deel van je pensioenpremie. Het overige deel betaal je zelf. Je werkgever houdt de pensioenpremie automatisch in op je loon. Daar hoef je niets voor te doen. Op je loonstrook zie je hoeveel premie je precies betaalt.

Voor meer informatie kun je ook de website www.pensioenschoonmaak.nl raadplegen.

Regels in het bedrijf

Ziek/beter melden, aanvragen vrije dagen e.d.

Als je ziek bent en niet kunt werken, moet je je zo snel mogelijk volgens de regels van je werkgever ziek melden. Vraag aan je leidinggevende hoe je dit moet doen. Bij langdurige ziekte is de werkgever verplicht een reïntegratieplan op te stellen met mogelijkheden voor de werknemer om weer aan het werk te gaan. Vrije dagen moet je meestal van te voren aanvragen, zodat er voor vervanging gezorgd kan worden.

Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Sinds 2011 bestaat in de schoonmaak- en glazenwassersbranche de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, ook wel bekend als de Gedragscode Schoonmaakbranche. Deze code heeft als doel dat alle opdrachtgevers, werkgevers, vakbonden en de overheid samen werken aan betere verhoudingen binnen de branche. Bij elke nieuwe schoonmaakopdracht wordt voortaan vooraf gezocht naar de juiste balans tussen de prijs en de gewenste kwaliteit van het schoonmaakwerk en jouw arbeidsomstandigheden (zoals duidelijke werkafspraken en goed materiaal).

Veilig, gezond en prettig kunnen werken vermindert het ziekteverzuim en verlaagt de uitstroom van mensen die arbeidsongeschikt worden. Heel belangrijk natuurlijk. Voor de werknemer én de werkgever. In deze opleiding gaan we daar aandacht aan schenken. Gezond werken is geregeld in de Arbowet. De Arbowet kent drie aandachtspunten:
1. Veiligheid;
2. Gezondheid;
3. Welzijn.

In de Arbocatalogus Schoonmaak- en Glazenwassersbranche hebben werkgevers en werknemers gezamenlijk de middelen en oplossingen vastgelegd die bijdragen aan gezond werken in de branche.

Aandacht besteden aan je veiligheid en gezondheid is logisch, maar je moet ook letten op de veiligheid en gezondheid van mensen in de omgeving. Veiligheid en gezondheid zijn wat gemakkelijker voor te stellen; welzijn heeft vooral te maken met plezier in het werk. Dat wordt nog verder uitgewerkt.

Taken werkgever bij welzijn

Het is belangrijk dat je werkgever ervoor zorgt dat je met plezier je werk kunt doen. Hij kan dat op de volgende manieren doen:

- Aanpassen van de hulpmaterialen aan de persoonlijke eigenschappen van de mens (bijvoorbeeld lengte, man of vrouw, leeftijd).
- Ervoor zorgen dat de werknemers contact met elkaar kunnen hebben (voor een kort praatje tussendoor over het werk, of om een collega te kunnen helpen).
- De werknemers binnen grenzen hun eigen tempo laten bepalen/ taken verdelen over de werktijd.
- De werknemers laten weten met welk doel zij bepaalde werkzaamheden uitvoeren en welk resultaat er wordt verwacht.
- Zorgen voor afwisseling in de taken van de werknemers (soms makkelijk of licht werk, soms moeilijk of zwaar werk).
- Zorgen dat het werk bijdraagt aan de vakbekwaamheid van de werknemers (zij moeten ook leren van hun werk, en dat kan alleen als zij niet steeds hetzelfde hoeven te doen).

Taken werknemer bij welzijn

Zelf kun je er ook voor zorgen dat her werk je voldoending blijft geven. Probeer de omstandigheden zó aan te passen dat je prettig werkt. Let bijvoorbeeld op de volgende punten:

- Passen de huidige werkzaamheden nog bij je wensen? Vraag om nieuwe taken of andere zaken die je belangrijk vindt in je werk.
- Zorg goed voor jezelf. Een goed werk- en rustpatroon tijdens je werk, zorgen ervoor dat je het lang volhoudt.
- Een gezond eetpatroon is goed voor je lichaam en zorgt ervoor dat je fit en prettig voelt.
- Zorg voor de juiste temperatuur tijdens je werk. Als je dit niet zelf kunt regelen, bespreek het dan met je leidinggevende.
- Als je merkt dat je niet evenwichtig bent of weinig zelfvertrouwen hebt, bespreek dat dan bijvoorbeeld met je leidinggevende. Misschien kan hij of zij je steunen of helpen om meer zelfvertrouwen te krijgen.
- Een prettige thuissituatie is vanzelfsprekend goed voor je welzijn. Het kan goed zijn om bij iemand die je vetrouwt je problemen en je hart te luchten.

Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E)

Alle werkgevers moeten voor alle panden/gebouwen/objecten waar ze schoonmaken een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) gemaakt hebben. Dat houdt in dat ze een checklist gebruiken om na te gaan of er zaken zijn waar de schoonmaak mee te maken kan hebben. Bijvoorbeeld de toegang tot het pand, waar het pand staat, welke tijden men moet werken. Zo moet in een RI&E ook geregeld zijn dat je weet wat je moet doen als er een alarm af gaat (in ieder geval geen lift! gebruiken), waar de nooduitgang is e.d. Wanneer je situaties tegenkomt die gevaarlijk zijn of waarvan je niet weet hoe deze aan te pakken, moet je dat melden aan je leidinggevende. De leidinggevende kan dan doorgeven dat de RI&E eventueel aangepast moet worden en dat er maatregelen genomen moeten worden.

Veiligheid

Bij veiligheid gaat het om veiligheid van jezelf en anderen. Aandachtspunten:

- Controleer de stofzuiger en hulpmaterialen voordat je ermee gaat werken.
- Geef direct aan je leidinggevende door wanneer iets niet in orde is.
- Let extra op in situaties waar elektriciteit en water samen voorkomen.
- Breng je eigen veiligheid nooit in gevaar. Stop zonodig met de werkzaamheden.
- Werk volgens de juiste werkmethoden.
- Laat machines niet onbeheerd achter. Dat mag alleen als je de nodige veiligheidsmaatregelen hebt genomen.
- Volg de aanwijzingen op het etiket van reinigingsmiddelen op.
- Regel het werk op de werkplek zo, dat niemand gevaar loopt.
- Waarschuw anderen mondeling voor uitglijden, of door het plaatsen van borden, bijvoorbeeld als een vloer nog nat is.
- Zorg dat je weet waar de nooduitgangen, brandtrappen en blusapparaten zijn. Ook moet je weten waar je je bij een calamiteit (noodsituatie) met de andere aanwezigen in of buiten het gebouw moet verzamelen.
- Zorg dat je weet wie je bij calamiteiten moet waarschuwen (telefoonnummer).

Veilig werken in een sleutelpand

- Zorg ervoor dat iemand van het schoonmaakbedrijf en een familielid weten dat je in het gebouw aan het werk bent. Laat weten anneer je begint en wanneer je weer naar huis gaat of weer terug bent.
- Laat geen mensen binnen die zelf geen sleutel hebben. Sluit de deur van binnen af. Laat de sleutel niet in het slot zitten, maar draag deze bij je.
- Ga wanneer je alleen in een pand aan het werk bent nooit met de lift. Je kunt natuurlijk wel de materiaalwagen in de lift zetten en zelf de trap nemen.
- Zorg dat je in geval van nood gebruik kunt maken van de telefoon. Het schoonmaakbedrijf waar je werkt, moet dit bij de gebruiker als voorwaarde stellen. Leer hoe de telefoon in het gebouw werkt, of neem je eigen mobiele telefoon mee.
- Controleer na het schoonmaken elke ruimte. Doe het licht uit (ook in de werkkast) en draai de kranen dicht.

Test 'ik werk veilig of ik werk niet!'

Veilig werken = eerst kijken, dan denken... dan doen. Doe de test op de volgende bladzijde en je weet of je veilig werkt.

Veilig werken	Altijd	Meestal	Soms	Niet
Ik werk met veilige materialen.				
Bij een storing of kapot snoer stop ik met werken en waarschuw ik mijn leidinggevende.				
Ik ken het alarmnummer uit mijn hoofd.				
Ik houd steeds toezicht op de machines die ik gebruik of laat ze veilig achter.				
Ik volg aanwijzingen op etiketten op.				
Ik zorg ervoor dat niemand gevaar loopt als ik schoonmaak.				
Ik waarschuw mensen voor uitglijden en plaats borden.				
Ik weet waar nooduitgangen, brandtrappen en blusapparaten zijn.				
Ik weet waar de verzamelplaatsen zijn bij een calamiteit.				
Ik kan extra aandachtspunten voor veilig werken in een sleutelpand noemen.				

Score

- Heb je op alle vragen 'altijd' geantwoord? Gefeliciteerd! Je zorgt voor een veilige werkomgeving voor jezelf en andere mensen.
- Heb je een aantal keren 'meestal' of 'soms' geantwoord? Een ongeluk zit in een klein hoekje. Lees de aandachtspunten voor veilig werken nog eens goed door en bespreek met je leidinggevende waar verbetering mogelijk is.
- Heb je op veel vragen met 'soms' of 'nooit' geantwoord? Je bent een gevaar voor jezelf en de omgeving. Voer een serieus gesprek met je leidinggevende. Mogelijk moet je zelfs bepaalde werkzaamheden niet meer uitvoeren tot het weer veilig kan.

Aandachtspunt: Licht bij onveilige situaties altijd de leidinggevende in.

Aandachtspunten persoonlijke hygiëne

- Rook, eet en drink niet op de we
- Was je handne goed vóór of het werk, maar ook wanneer j eten, drinken of roken. En vet je h in.
- Dagelijks douchen, schoon h korte nagels en schone kleding niet alleen belangrijk voor e verzorgd uiterlijk en goede uitst maar ook voor de gezondheid.
- Draag werkschoenen die gemakkelijk zitten en goed zij reinigen.
- Draag geen ringen. Vooral ri met scherpe versiering kunnen wondjes veroor en vuil vasthouden.





Arbeidstijden

In de Arbeidstijdenwet is geregeld hoe het zit met het aantal uren per dag of per week dat je mag werken. Daar zitten grenzen aan die niet overscheden mogen worden. Op zondag mag bijvoorbeld niet gewerkt worden, met een paar uitzonderingen. Meer informatie hierover vind je in het CAO-boekje. Ook zijn er bijvoorbeeld afspraken gemaakt over dagelijks onafgebroken rust: 11 uur per 24 uur (1 keer per periode van 7 x 24 uur in te korten tot 8 uur).

pH-waarde van reinigingsmiddelen

Water

Water gebruiken we bij het reinigen om reinigingsmiddel te verdunnen en om vuil af te voeren.

Kalk

In het leidingwater zitten allerlei stoffen, waar kalk er één van is. Hoe meer kalk, hoe 'harder' het water. De hardheid van het water verschilt per streek. We drukken dat uit in graden Duitse Hardheid, afgekort °D.H. is hard water en boven de 18 °D.H. is zeer hard. 1° Duitse Hardheid is ongeveer 7 milligram kalk per liter water.

Nadelen van kalk in het water zijn het onstaan van:

- Kalksteen;
- Kalkvlekken;
- Kalkzeep.

Er zijn veel verschillende soorten reinigingsmiddelen. Ieder met zijn eigen werking en toepassing. Een belangrijk kenmerk van reinigingsmiddelen is de pH-waarde. De pH-waarde geeft aan hoe zuur of alkalisch een middel is.

We onderscheiden de volgende waarden:

- pH-waarde lager dan 7 (zuur). Zuren lossen kalk en roest op. Zuur kan huidirritaties en beschadigingen aan afwerkmaterialen veroorzaken. Vet je handen in, trek altijd handschoenen aan en zet een veiligheidsbril op wanneer je met sterkere zuren moet werken en spoel goed na met water.
- pH-waarde 7 (neutraal).
- pH-waarde hoger dan 7 (alkalisch). Alkalische middelen lossen vet op. Met de sterkere alkalische middelen moet je voorzichtig zijn! Zij tasten materialen aan en zijn gevaarlijk voor huid en ogen. Trek altijd handschoenen aan en doe een veiligheidsbril op wanneer je met sterkere alkaliën moet werken. Spoel goed na met water.

De pH-waarde van een reinigingsmiddel staat vermeld op de verpakking of op aparte veiligheidsinformatiebladen (VIB). De genoemde pH-waarde geldt voor het reinigingsmiddel zoals het in de verpakking zit, dus niet gemengd met water. Als je water aan het reinigingsmiddel toevoegt, veranderd de pH-waarde langzaam in de richting van 7. Oplosmiddelen kennen geen pH-waarde.

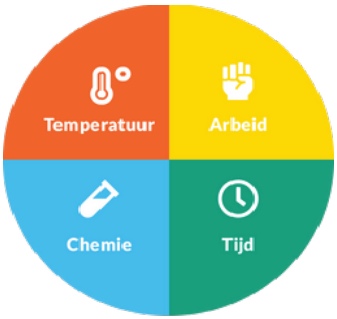
pH	Soort reinigingsmiddel	Eigenschappen
11 - 14	Sterk alkalisch, bijvoorbeeld: kalkzeepverwijderaar	Sterk ontvettend, gevaarlijk voor huid en ogen, tast materialen aan (bijvoorbeeld verf, aluminium en textiel)
8 - 10	Zwak alkalisch, bijvoorbeeld: afwasmiddel	Verwijderd vet en vuil, tast de materialen niet aan, weinig gevaar voor de huid, wel kan er irritatie onstaan
7	Neutraal, bijvoorbeeld: handzeep	Heeft reinigende en licht ontvettende eigenschappen
4 - 6	Zwak zuur, bijvoorbeeld: schoonmaakazijn	Verwijdert kalk en roest, weinig gevaar voor het aantasten van materialen, behalve bij kalkhoudend en/of gepolijst gesteende, zoals marmer of travertin
0 - 3	Sterk zuur, bijvoorbeeld: kalkverwijderaar	Sterk middel voor het verwijderen van kalk en roest, tast de huid en materialen aan (bijvoorbeeld roestvast staal en kalkhoudende afwerkmaterialen)

Cirkel van Sinner

Sinner zegt dat het resultaat van het schoonmaken wordt bepaald door de volgende vier factoren:

1. C = chemische actie (de werking van het reinigingsmiddel).
2. M = mechanische actie (de werking van de hulpmaterialen die je gebruikt, zoals een schuurpad of een borstel of een machine).
3. T = tijd (de inwerktijd van het reinigingsmiddel).
4. t = temperatuur (van de reinigende vloeistof).

De Cirkel van Sinner ziet er als volgt uit:



Je kunt de invloed van een bepaalde factor groter of kleiner maken. Dus bijvoorbeeld door de mechanische actie te vergroten. Een schuurpad gebruiken naast een werkdoek, zorgt er voor dat het vuil in een wastafel sneller weg is.

Informatie op het etiket

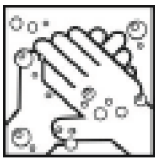
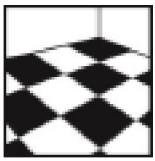
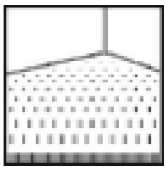
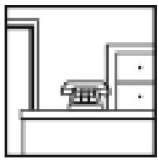
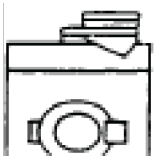
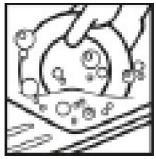
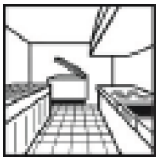
Op het etiket van een reinigings- en onderhoudsmiddel moet de volgende informatie staan:

- Het merk (de naam) van het middel.
- Het toepassingsgebied: waar je het middel kunt gebruiken.
- De toepassingsmethode: hoe je het middel kunt/moet gebruiken.
- Informatie over de veiligheid.
- Gebruiksaanwijzing en dosering van het reinigings- en onderhoudsmiddel.



Pictogrammen toepassing

Op het etiket kun je lezen waarvoor je het middel kunt gebruiken.

			
persoonlijke verzorging	harde vloeren	zachte vloeren	harde oppervlakken
			
sanitaire ruimte	textielverzorging	machinale vaatwas	hand afwas
			
keukenruimte			

Toepassingsmethode

Voor de manier waarop je het middel kunt gebruiken, worden ook weer pictogrammen gebruikt.

			
handmatig reinigen	handmatig bewerking	verken met een eenschijfmachine	verwerken met schrob-/ zuigmachine

Informatie over de veiligheid

Sommige middelen zijn agressief of gevaarlijk in het gebruik. Deze middelen kunnen de volgende eigenschappen hebben:

- Bijtend.
- Giftig.
- Schadelijk/irriterend voor ogen, huid en slijmvliezen.
- Licht ontvlambaar.

Aan een pictogram op het reinigingsmiddel kun je zien welke gevaarlijke eigenschappen het reinigingsmiddel heeft.

Gevarensymbolen



schadelijk op termijn



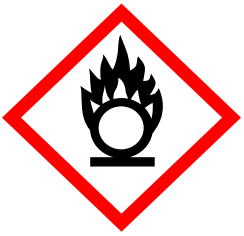
schadelijk voor het milieu



irriterend



brandbaar



zeer brandbaar



giftig



bijtend/corrosief



gassen onder druk

Informatie over de veiligheid

Op veiligheidsinformatiebladen (VIB's) staat belangrijke informatie over reinigingsmiddelen. De fabrikanten van reinigingsmiddelen zijn verplicht om voor hun producten VIB's te maken en deze ongevraagd en gratis te verstrekken aan de afnemers van hun producten. Het VIB moet in het Nederlands zijn opgesteld en aanweizg zijn in het pand.

Reinigingsmiddelen

Aandachtspunten reinigingsmiddelen:

- Bewaar reinigings- en onderhoudsmiddelen goed afgesloten in de originele verpakking.
- Wanneer je door omstandigheden toch reinigingsmiddelen in een andere gebruiksverpakking schenkt, vermeld dan duidelijk wat er in deze verpakking zit.

Risico's van te hoge dosering reinigingsmiddel:

- Het middel is schadelijk voor het afwerkmateriaal.
- Het middel veroorzaakt irritatie.
- Het middel laat een vettig laagje achter: dit vergroot de kans op uitglijden, het trekt vuil aan en houdt vuil vast.
- Het middel laat strepen achter.
- Het middel is onnodig schadelijk voor het milieu.
- Er is sprake van verspilling van het middel en dus van geldverspilling.

Milieu

Aandachtspunten milieu:

- Bij dagelijks onderhoud van kantoorachtige gebouwen kun je kiezen uit verschillende methoden. Kies voor de dagelijkse reiniging met microvezelsysteem of voor middelen met een pH-waarde tussen 6 en 8.
- Doseer reinigingsmiddelen op de juiste manier. Naast het voorkomen van methodefouten, voorkom je ook een extra belasting voor het milieu.
- Gooi restjes reinigingsmiddel nooit weg in de afvoer.
- Gebruik geen chloor voor reinigingswerkzaamheden.
- Scheid afval waar dat mogelijk is.
- Vraag aan je leidinggevende wat je moet doen met verpakkingen.
- Laat geen licht branden als dat niet nodig is.
- Gebruik koud of lauw water.
- Wees zuinig met water.
- Laat elektrische apparaten niet onnodig aanstaan.

Binnen het bedrijf waar je in dienst bent, heb je bijvoorbeeld te maken met:

- Directie.
- Rayon-/ambulante objectleiders.
- Administratie.
- Leidinggevende.
- Collega's.

De werkzaamheden in een pand kunnen op verschillende manieren verdeeld worden. Je werkt:

- Met collega's of alleen.
- Met veel of weinig verantwoordelijkheid.
- Zelfstandig of onder een leidinggevende.

Woordkeus

We hebben onze taal, de worden. Bij communicatie denken we vaak het eerst aan de woorden, gesproken of geschreven, maar in werkelijkheid vormen die maar een klein deel van onze communicatie.

Stemgebruik

De manier waarop we onze stem gebruiken is zeer bepalend voor hoe onze woorden overkomen. Bedenk maar eens op wat voor toon je spreekt tegen een baby of klein kind. Of tegen een kwajongen die je zojuist een kras op je auto ziet maken. Of tegen je baas. Niet alleen je woorden, maar ook je stem klinkt hierbij verschillend. Dan gaat het over de snelheid van spreken, hoe hard je spreekt en of je stem vriendelijk klinkt of kortaf.

Lichaamshouding

Een derde aspect betreft je lichaamshouding. Zit je er ontspannen bij, hang je onderuitgezakt of heb je een houding van 'klaar om te vechten'? Welke gebaren maak je met je handen, wat valt er van je gezicht af te lezen en hoe is het met de ademhaling? Ademhaling kan plaatshebben in de buik, in de borst of nog hoger, net onder de keel. Je kunt het voor jezelf proberen. Als de ademhaling hoog zit (bij de keel) komt er hele andere energie los dan wanneer deze laag zit.

Woordkeus/stemgebruik/lichaamshouding

Onderzoek heeft uitgewezen dat de erhouding tussen deze drie factoren als volgt is:

- 55% van onze communicatie wordt bepaald door lichaamshouding.
- 38% door stemgebruik.
- 7% door woordkeus.

Je kent dat toch wel? Dat je een hond de meest vreselijke dingen kan zeggen op een heel vriendelijke en aardige toon. Hij zal gaan kwispelen en je opzoeken. Hij reageert op de stem en de open lichaamshouding die je waarschijnlijk uitstraalt. Hij reageert niet op de inhoud van de woorden.

7% bewust

De communicatie wordt slechts voor 7% bepaald door de woorden die je spreekt! Terwijl dat hetgeen is waar we juist de meeste aandacht aan besteden. We denken na over wat we zeggen of schrijven. We zijn ons bewust van het feit dat we communiceren met behulp van taal, van woorden.

93% onbewust

Maar 93% van onze communicatie wordt bepaald door onze lichaamshouding en stemgebruik en daar zijn we ons vaak maar weinig van bewust. Dat betekend dat er allerlei 'boodschappen' in jouw communicatie mee kunnen komen waar je je niet van bewust bent. Dat kan in je voordeel werken, maar ook in je nadeel. In ieder geval zal de communicatie er effectiever van worden als jij je bewust bent van deze invloeden.



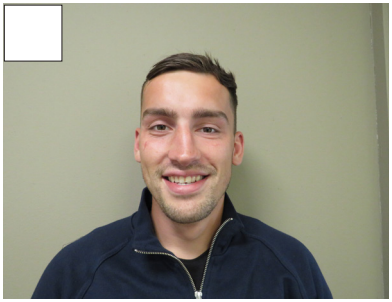
een prettig gesprek

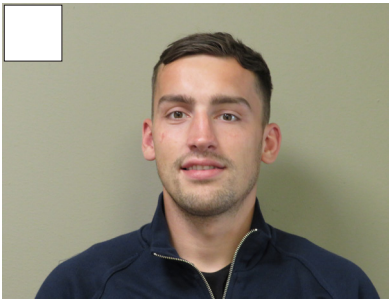


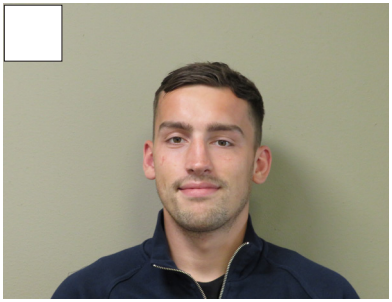
een minder prettig gesprek

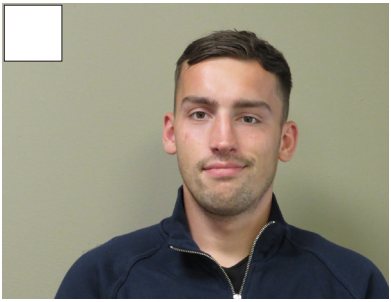
Gezichtsuitdrukkingen

Bekijk de gezichtsuitdrukkingen op deze pagina. Wat zegt de non-verbale communicatie? Zet in de afbeelding een + als je vindt dat de houding positief overkomt en een - als die negatief overkomt.











Klantvriendelijkheid

Aandachtspunten:

- In een pand staan veel spullen. Deze spullen kunnen duur zijn of de klant hecht er waarde aan. Ga voorzichtig en zorgvuldig met eigendommen van de klant om en laat de klant merken dat hij deze spullen aan jouw zorg kan toevertrouwen.
- Houd je aan de regels die gelden in het gebouw waar je werkt.
- Zorg dat je niet grof bent in je taalgebruik en antwoord, ook als je het niet eens bent met de klant, altijd beleefd.
- Praat niet te hard en niet te zacht.
- Als je het antwoord op een vraag niet weet, moet je de klant doorverwijzen naar je leidinggevende.
- Sta de klant ook telefonisch netjes te woord.
- Ook in de communicatie via het logboek kun je een klantvriendelijke houding aannemen. Een goed gebruik van het logboek zorgt voor een goede verhouding met de klant.
- Dat betekent bijvoorbeeld dat je altijd vriendelijk reageert op opmerkingen in het logboek.
- Doe datgene wat je de contactpersoon belooft.



Klachten

De klacht serieus nemen

Als een klant of gebruiker van een kantoor een klacht heeft, moet je dit altijd serieus nemen. Ook als je het niet eens bent met de klacht. Meld het in ieder geval aan je leidinggevende. Het is belangrijk voor het schoonmaakbedrijf of eigen dienst dat de klacht goed wordt opgelost. Je leidinggevende helpt je hierbij.

Stappen bij het behandelen van een klacht

Voor het goed afhandelen van een klacht gebruik je het volgende stappenplan:

- Luister goed naar de klant of gebruiker.
- Herhaal de klacht in eigen woorden.
- Draag een oplossing aan.
- Spreek een datum af waarop de klacht is opgelost.
- Controleer de situatie.

Test jezelf: Hoe ga ik om met klachten?

Lees de volgende situaties en omcirkel het antwoord dat het beste bij je past. Bekijk daarna je score. Wat is jouw manier om met klachten om te gaan?

Opdracht 1

Een gebruiker heeft een klacht over strepen op de vloer. Hoe ga je hiermee om? Je zegt:

1. "Het zal niet meer voorkomen. Ik zal het meteen oplossen."
2. "Ik ga daar niet over. Ik zal het tegen mijn leidinggevende zeggen."
3. Wat vervelend. Om wat voor strepen gaat het precies?"

Opdracht 2

Je hebt een tafel beschadigd. De gebruiker vraagt hiervoor van jou een vergoeding. Je biedt je excuses aan en ...

1. Je zegt dat je wel zal betalen.
2. Je geeft aan dat je leidinggevende contact met hem zal opnemen.
3. Je vraagt wat het bedrag is dat hij vergoed wil hebben.

Opdracht 3
Je bent samen met de leidinggevende bij de klant geweest voor instructie en afspraken over het extra werk in een kantoorruimte. Er wordt nog gebeld over de startdatum. Na een week belt de gebruiker boos op. Je bent niet op komen dagen! Hij heeft doorgebeld dat hij je dinsdagmiddag om 13:00 uur verwachtte! Je zegt:

1. "Wat vervelend. Als ik u ermee kan helpen kom ik deze week extra."
2. "Dan is er hier iets misgegaan. Ik zal het aan mijn leidinggevende doorgeven."
3. "Weet u nog wanneer u hebt gebeld en wie u hebt gesproken?"

Score
Twee of drie keer **1**: Je bent een oplosser. Maar probeer niet te snel met een oplossing te reageren en vraag eerst door. Anders sluit je oplossing misschien niet goed aan bij het probleem. Daarnaast kun je sommige klachten beter overlaten aan de leidinggevende.

Twee of drie keer **2**: Je neemt voor klachten meestal contact op met je leidinggevende. Dat is prima als je de klacht zelf niet kunt oplossen. Probeer echter niet alle problemen aan de leidinggevende over te laten. Probeer eerst zelf achter het probleem te komen en denk mee over een oplossing.

Twee of drie keer **3**: Je werkt samen met de gebruiker om de klacht helder te krijgen en de beste oplossing te vinden. Pas wel op dat je niet over alles doorvraagt. Bij sommige klachten is een snelle oplossing beter. Ook is het goed om voor klachten de leidinggevende erbij te halen.

Dus kun je in de meeste gevallen het beste eerst "3" doen (helder krijgen wat het probleem is) en vervolgens "2", doorgeven aan je leidinggevende.

Aandachtspunten klachtenbehandeling

- Neem een klant altijd serieus.
- Oefen met het stappenplan voor klachtenbehandeling.
- Vraag om hulp bij klachten die je zelf niet kunt oplossen.

Eigen klachten

Je kunt zelf ook een klacht hebben, bijvoorbeeld:

- Ongewenst gedrag (in de meeste schoonmaakbedrijven is er een vertrouwenspersoon).
- Een situatie bij de klant waar je niet tevreden mee bent en waardoor je je werk minder goed kan doen.
- Iets in het eigen schoonmaakbedrijf waar je een probleem mee hebt.

Aandachtspunten bij eigen klachten

- Los problemen zo snel mogelijk op.
- Blijf rustig en zakelijk, dan bereik je vaak meer.
- Als je boos of verdrietig bent, kun je dit vertellen.
- Stel vragen zodat je alles goed begrijpt.
- Denk zelf na over oplossingen.
- Maak afspraken over een datum voor terugkoppeling.



Opdracht
Hieronder en op de volgende pagina zie je verschillende situaties met een klacht. Handel je de klacht zelf af of vraag je hulp? Zo ja van wie? Omcirkel steeds de mogelijkheid die je zou kiezen.

De klant zegt dat je op een verkeerde dag komt werken. Er is doorgebeld dat het tijdstip van werken veranderd is.

zelf / leidinggevende / collega / anders, namelijk...

De klant staat er op dat je met chloortabletten en oplosmiddelen werkt.

zelf / leidinggevende / collega / anders, namelijk...

Omdat er te weinig personeel is, moet je steeds overwerken.

zelf / leidinggevende / collega / anders, namelijk...

Bij het schoonmaakbedrijf zijn er steeds weer nieuwe mensen die je begeleiden. Je weet niet waar je met je problemen terecht kan.

zelf / leidinggevende / collega / anders, namelijk...

Je krijgt je loon steeds te laat, waardoor je financieel in de problemen komt.

zelf / leidinggevende / collega / anders, namelijk...

In het pand waar je werkt, blijft steeds iemand van kantoor in de avond doorwerken. Hij zoekt je op en maakt opmerkingen dat je te langzaam werkt. Je voelt je hier niet prettig bij.

zelf / leidinggevende / collega / anders, namelijk...

Een gebruiker vraagt je om een omgevallen plant op te ruimen.

zelf / leidinggevende / collega / anders, namelijk...

Een gebruiker vraagt je om zijn kantoor iedere dag helemaal schoon te komen maken, omdat hij een stofallergie heeft.

zelf / leidinggevende / collega / anders, namelijk...

Vraag 1
Je krijgt een klacht over je werk. Wat doe je?

- Je zegt dat je het niet gedaan hebt.
- Je zegt dat het nooit meer zal gebeuren.
- Je luistert naar de klacht en gaat dan kijken.
- Je gaat er niets aan doen.

Vraag 2
Je bent op de vierde verdieping aan het schoonmaken als het brandalarm afgaat. Wat doe je?

- Je gaat kijken waar de brand is.
- Je verlaat het gebouw via de trap en niet met de lift.
- Je gaat je collega's waarschuwen.
- Je belt je leidinggevende.

Vraag 3
Wat zijn volgens de CAO jouw plichten en rechten?

- Je moet alleen werken.
- Je moet op tijd op je werk zijn.
- Je moet voldoende verdienen.
- Je moet veilig werken.

EFFEKTIEF

het resultaat van schoon

Osloweg 49
9723 BH Groningen
088 99 11 200
www.effektief.nl

Algemene zaken: *info@effektief.nl*
Personeel- & salarisvragen: *hr@effektief.nl*



BASISOPLEIDING SCHOONMAAK | 92

Versie 1: 8 februari 2024