
3.3 Kwaliteit

Moeten we het daar nu alweer over hebben? In een vorig boek is dat toch ook al aan de orde geweest? Dat klopt. Maar in dit boek leer je meer over het 'omgaan' met kwaliteit. Het is de bedoeling dat je leert om kritisch naar je eigen werk te kijken. Dat je je steeds afvraagt: 'Werk ik volgens de eisen die hier gelden? Doe ik wat de gast wil? En doe ik het wel goed?' Maar het is ook de bedoeling, dat je met je collega's kunt meepraten en meedenken over kwaliteit. Of dat je later zelf nieuwe mensen of stagiaires kunt inwerken en begeleiden. Gewoon, omdat je weet hoe jullie werken en waarom jullie zo werken. Redenen genoeg dus, om nog eens verder in te gaan op kwaliteit.

Fig. 3.11
Kwaliteit is niet voor iedereen hetzelfde.



De leiding stelt kwaliteitseisen

subjectief Kwaliteit is op zich een *subjectief* begrip. Iedereen verstaat er iets anders onder. Dat is lastig, want hoe kun jij in je werk nu kwaliteit leveren, als iedereen er anders over denkt?

objectief Vandaar dat je moet proberen om kwaliteit *objectief* te maken. Dit houdt in dat je kwaliteit moet kunnen meten. En dat kan alleen als je van tevoren vastlegt, op papier, wat wel kwaliteit is en wat geen kwaliteit is. Dit is een taak van de leiding. De leiding

kwaliteitseisen van een bedrijf bepaalt wat kwaliteit is. Dat doet zij door zogenaamde *kwaliteitseisen* te stellen.

Wat zijn kwaliteitseisen?

Kwaliteitseisen geven aan wat binnen het bedrijf goed is en wat niet goed is. Bijvoorbeeld, een kwaliteitseis kan zijn: elke klacht van een gast is binnen een uur opgelost. Krijg jij een technische storing binnen, dan moet je haast maken. Want je hebt een uur om het op te lossen. Ben je wat traag, of vind je het een moeilijke klus en doe je er anderhalf uur over, dan heb je geen kwaliteit geleverd. Althans, volgens de kwaliteitseisen. Want het zou best zo ingewikkeld kunnen zijn, dat anderhalf uur al heel snel is. Maar het gaat niet om deze uitzonderingen, het gaat om algemene situaties. Je moet er dus voor zorgen dat je negen van de tien keer binnen een uur de klacht verholpen hebt.

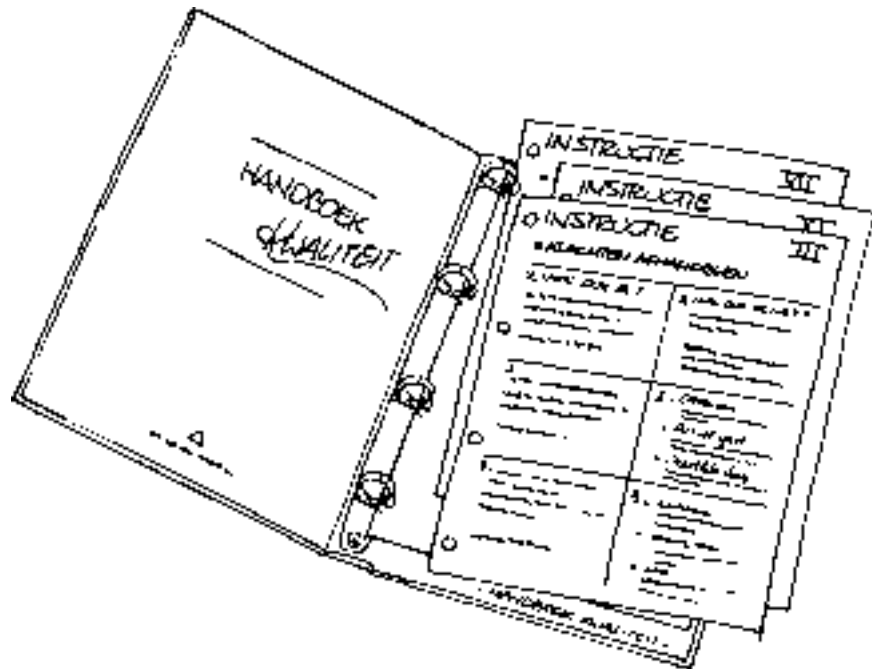
Waarom kwaliteitseisen?

Herken je dit? Je hebt net enorm je best gedaan op een klus. Eigenlijk ben je stiekem wel trots dat je het zo slim hebt aangepakt. Je begeleider komt kijken en zijn eerste reactie is: 'Wat heb je nou gedaan? Zo moet dat helemaal niet! Dat doen wij hier heel anders! Doe het nog maar een keer.' Aagh, had hij dat niet eerder kunnen zeggen? Het voordeel van kwaliteitseisen is dat je als medewerker een *richtlijn* hebt. Want kwaliteitseisen worden meestal uitgewerkt in een *instructie*. Een instructie die aangeeft hoe je bepaalde activiteiten moet uitvoeren. Je hebt al gezien dat elke organisatie anders in elkaar zit. Hetzelfde geldt voor de werkzaamheden. Op elk bedrijf pakt men de dingen anders aan. En aan de hand van de kwaliteitseisen en de instructie kun jij achterhalen hoe ze het doen in een bedrijf. Hoe ze vinden dat je bepaalde problemen moet aanpakken, hoe je bepaalde werkzaamheden moet uitvoeren, enzovoort. Het zal jou ondersteunen in je werk. En je kunt nu zelf controleren of je je werk wel goed doet, althans, zoals het zou moeten.

*richtlijn
instructie*

Fig. 3.12

Kwaliteitseisen geven een soort *richtlijn* hoe je bepaalde werkzaamheden kunt aanpakken.



Een ander voordeel van kwaliteitseisen is dat je er met elkaar over kunt praten. Als jij bijvoorbeeld iemand moet inwerken, kun je duidelijk aangeven hoe het moet. Maar vervolgens kun je ook meten of iemand iets goed doet. Is dit niet het geval, dan kun

je aan de hand van je meetresultaten bespreken wat niet goed ging. Je weet dan allebei waar je het over hebt. Dat praat wel zo gemakkelijk.

Wie bepaalt de kwaliteit?

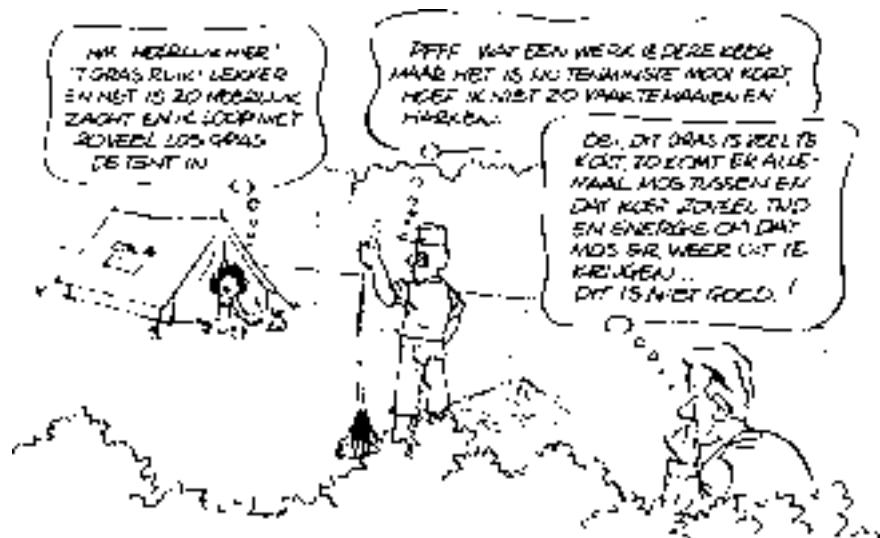
Maar wie bepaalt nu wat kwaliteit is? De gasten? De leiding? Of jij misschien wel? Het klopt alle drie. De leiding is niet de enige die bepaalt wat goede kwaliteit is. Nee, de gasten en de medewerkers bepalen ook mee wat kwaliteit is. Het is echter de taak van de leiding om al deze wensen en eisen uit te werken in kwaliteitseisen.

Allemaal eisen

Als het goed is, heb je gemerkt dat gasten vanuit een heel ander oogpunt bepalen of iets goed is. Het gaat hen erom dat ze zich goed kunnen vermaken op dat grasveld, dat het gras lekker zacht is, dat het veld schoon is en dat de medewerkers die het grasveld onderhouden vriendelijk zijn. Jij zult meer kijken naar de dichtheid, de groeisnelheid, de hoeveelheid werk en je baas denkt eerder aan snel en efficiënt onderhoud. Dat maakt het zo moeilijk om te bepalen wat nu goed is. Maar wat een ieder ook wil, een ding ligt wel vast. Het gaat erom dat de gast het gevoel heeft dat hij waar voor zijn geld krijgt. Bij kwaliteit ga je dus in eerste instantie uit van de wens van de gast. Aansluitend kijk je naar je eigen wensen en ideeën over kwaliteit. Dat samen verwerk je in kwaliteitseisen. Kwaliteitseisen die de basis vormen voor de instructies.

Fig. 3.13

Het moeilijke van kwaliteit is dat iedereen er anders tegenaan kijkt; de gast, de medewerkers en de leiding. Maar het zal uiteindelijk om de wens van de gast gaan.



De wens van de gast

gedrag van alle medewerkers

Hoe kom je er nu achter wat de gast wil? In de eerste plaats vindt een gast het *gedrag van alle medewerkers* bepalend voor de kwaliteit. Krijgt een gast een heel lekker kopje koffie voorgezet door een kille en zakelijke ober, dan zal dat kopje koffie niet zo lekker zijn. Krijgt dezelfde gast een minder lekker kopje koffie van een hele vriendelijke en attente ober, dan zal die koffie veel beter smaken. Jij kunt de gast dus tijdens je werk een gevoel van kwaliteit geven. Door vriendelijk, behulpzaam en meedenkend te zijn. Doe je dat niet, dan kun je zelfs 'non-kwaliteit' leveren.

vragen stellen
vragenlijst
goed kijken naar gasten

Daarnaast hebben gasten nog specifiekere wensen. Wat die wensen zijn, hangt onder andere af van de doelgroep waar ze toe behoren. Oudere mensen of gehandicapten stellen hele andere eisen aan het sanitair dan jongeren. Schoon en hygiënisch geldt voor hen allen, maar een handgreep langs de muur hebben jongeren niet nodig, terwijl dat voor ouderen soms noodzaak is.

Om er achter te komen wat de specifieke wensen van gasten zijn, moet je praten met de gasten. *Vragen stellen*, vragen of alles naar wens is, of dat dingen nog beter kunnen. Je kunt ook vragen stellen via een *vragenlijst*. Een vragenlijst die je de gast laat invullen tijdens het verblijf. En als medewerker moet je ook *goed kijken naar gasten*. Wat doen gasten wel, wat doen ze niet en waarom zullen ze dat doen. Stel, je hebt een caravanveld waar de gasten hun caravan altijd zo ver mogelijk van het toiletgebouw af zetten, met als gevolg dat het hele terrein kapot gereden wordt. Dan kun je je afvragen waarom ze dat doen. Stinkt het vlakbij het toiletgebouw? Of is het 's avonds te licht? Of lopen daar te veel mensen langs? Er zijn vele redenen mogelijk. Maar je komt er alleen achter door met de gast te praten en vragen te stellen.

Fig. 3.14

Via vragenlijsten kun je achterhalen waar een gast wel of niet tevreden over is.



Metten is weten

kwaliteitszorg
meten

Kwaliteitszorg houdt in dat je in de gaten houdt of je de gewenste kwaliteit blijft geven. Of je dat biedt wat de gast wil en of je het ook goed doet. En daarmee zijn we weer terug bij het begin; je moet kwaliteit zo beschrijven dat je het kunt *meten*. Want als je kwaliteit kunt meten, kun je ook bijhouden of er goede kwaliteit geleverd wordt. Is dat niet het geval, dan kun je bijsturen. Is dat wel het geval, dan kun je tevreden zijn. Maar dat kan dus alleen als je meetbare kwaliteitseisen op papier hebt staan. Maaien tussen 13.00 en 16.00 uur is te meten. Want, spring jij om 16.05 uur op je grasmaaier, dan weet je dat je te laat bent. Zou je de kwaliteitseis hebben 'het gras moet goed gemaaid worden', dan kun je dat niet meten. Want wat is 'goed'?

Het blijkt in de praktijk heel moeilijk om goede kwaliteitseisen op papier te zetten. Dat heb je al gemerkt waarschijnlijk. Want probeer maar eens in een zin samen te vatten wat iedereen wil. Echter, wil je kunnen controleren of je kwaliteit levert, dan moet er toch iets op papier staan over wat wel en wat niet kwaliteit is. Stel je eens voor, je baas is bezig kwaliteitseisen op papier te zetten. Hij vraagt jou om mee te denken, met name over het onderhoud van het grasveld.

Fig. 3.15
Wil je kwaliteit behouden, dan moet je continu controleren of iedereen kwaliteit levert. Meten is weten!



Een handig lijstje

checklists Behalve met instructies, werken veel bedrijven ook met *checklists*. Een checklist is een korte, overzichtelijke lijst waar allemaal aandachtspunten op staan. Aandachtspunten waar iemand tijdens het werk rekening mee moet houden om het werk goed uit te voeren. Het kan bijvoorbeeld zijn dat er een checklist is voor het maaien met de grasmaaier. Aandachtspunten kunnen dan zijn: benzine controleren, olie peilen, maaihoogte instellen of messen controleren. Een checklist moet een handige lijst zijn die je snel kunt langslopen. Een lijst die jou helpt om niets te vergeten. Om ervoor te zorgen dat je kunt controleren of je kwaliteit levert. Helaas belanden checklists nog te vaak in de onderste la van de kast, omdat ze te uitgebreid zijn of te onhandig om mee te werken.

Van probleem naar kwaliteit

Herken je deze situatie? Bij jou op het bedrijf mis je iedere keer gereedschap. Althans, het gereedschap is wel ergens, maar waar? Na lang zoeken vind je het meestal wel. Bijvoorbeeld bij de huishouding, in de keuken of bij de receptie. En met een beetje pech is het dan nog kapot ook, zodat je er niet eens mee kunt werken. Zo vervelend! Op deze manier kun je nooit snel een klus klaar hebben. Je hebt het er wel eens met je baas over gehad en die zei dat het wel meeviel. Een collega heeft het er ook wel eens over gehad met je baas en toen zei hij: 'Ja, daar moet ik maar eens

naar kijken'. En nu? Je bent een half jaar verder en je bent nog steeds dagelijks op zoek naar het gereedschap. Hoog tijd dat dit probleem serieus aangepakt gaat worden. Want het lukt je amper om de storingen snel op te lossen. Maar hoe pak je zoiets nu aan?

Tijd om actie te ondernemen

Als er in het bedrijf iets niet goed gaat, dan zullen gasten dat op de lange duur vanzelf ontdekken. En wordt het op een gegeven moment zo erg dat de gast er niet tevreden over is, dan zullen er klachten komen. Klachten over de kwaliteit. Je weet dat niet alle gasten komen klagen. Daarom kun je er van op aan dat als één gast klaagt, er al meerdere gasten zijn geweest die dit probleem hebben ervaren. Maar het kan ook zijn dat je zelf merkt dat er iets niet goed gaat, zoals bijvoorbeeld met dat gereedschap en die storingen. Misschien klagen de gasten er nog niet over, maar het is natuurlijk beter als je klachten kunt voorkomen. Dus als je het probleem al oplost, voordat de gast gemerkt heeft dat het er was. Wat doe je op het moment dat je merkt dat je als bedrijf geen kwaliteit levert?

- | | |
|--|---|
| <p><i>incidenteel actie ondernemen</i></p> | <p>1 Je kunt het probleem direct oplossen en gewoon weer verder gaan met je werk omdat je denkt dat dit eenmalig is of niet zo'n belangrijk probleem is. Dit heet <i>incidenteel actie ondernemen</i>.</p> |
| <p><i>preventief actie ondernemen</i></p> | <p>2 Het kan ook dat je deze klacht al vaker gehoord hebt, of dat je merkt dat er meer mensen problemen mee hebben. Dan probeer je te voorkomen dat dit nog een keer kan gebeuren in de toekomst. Je gaat op zoek naar de oorzaak van het probleem en probeert de oorzaak van het probleem aan te pakken. Dit is <i>preventief actie ondernemen</i> (preventie betekent voorkomen).</p> |
| <p><i>kwaliteitssysteem</i></p> | <p>3 Tot slot is het mogelijk dat de leiding helemaal wil voorkomen dat er ergens in het bedrijf iets mis gaat. Het bedrijf gaat alles vastleggen, alle procedures, werkvolgordes enzovoort. Voor alle werkzaamheden en activiteiten worden handboek en instructies gemaakt over hoe je iets hoort te doen. Men voert dan een <i>kwaliteitssysteem</i> in.</p> |

Fig. 3.16

Een enkele klacht kun je meestal zo oplossen. Maar komt een bepaalde klacht vaak terug, dan moet je actie ondernemen!



Als er een probleem is...

Lever je met regelmaat niet de kwaliteit die je de gasten zou willen bieden, dan is er iets aan de hand. Je hebt als bedrijf een probleem. Je kunt dan denken: 'Och, het komt wel weer goed', maar helaas, meestal komt het in de praktijk niet goed. Er moet dus actie ondernomen worden om te zorgen dat je wel weer kwaliteit levert. Vaak denken we bij actie aan iets nieuws kopen, bijvoorbeeld nieuw gereedschap, of er één keer iets van zeggen. Maar dat helpt meestal niet. Als een probleem vaker terugkomt, moet je preventief actie ondernemen. En preventief actie ondernemen begint met nadenken.

Nadenken

probleem vaststellen

Als eerste moet je het *probleem vaststellen*; wat is er precies aan de hand?

Bijvoorbeeld, je merkt dat gasten met een caravan of camper altijd via een omweg naar hun eigen veld gaan. Hierdoor wordt één pad extra zwaar belast, dat daardoor elk jaar veel te veel onderhoud nodig heeft. Terwijl het pad waar ze over heen zouden moeten rijden amper gebruikt wordt. Het probleem is dan: gasten rijden de verkeerde route waardoor één pad te zwaar belast wordt.

Op zoek naar de oorzaak

*mogelijke oorzaken
zoeken*

Ten tweede ga je *mogelijke oorzaken zoeken*. Daarbij gaat het er niet meteen om wat de oorzaak is, maar wat een oorzaak zou kunnen zijn. Ga je namelijk direct op zoek naar de oorzaak, dan loop je de kans dat je de werkelijke oorzaak over het hoofd ziet. Misschien omdat je denkt dat die te simpel is of gewoon niet waar kan zijn. Maar als je de juiste oorzaak niet ontdekt, dan krijg je ook nooit een goede oplossing.

Mogelijke oorzaken zijn bijvoorbeeld:

- de receptionist legt de route niet duidelijk uit;
- de drempel op het pad is te hoog;
- de bewegwijzering is te klein;
- de bewegwijzering is niet duidelijk;
- de gasten rijden graag langs de kampwinkel om nog even boodschappen te doen;
- de routekaart is niet duidelijk;
- op de routekaart lijkt deze route korter;
- de bomen staan zo dicht op het pad dat men het niet durft te nemen;
- de bomen hangen te diep over de weg heen;
- de indraaihoek van de bocht is te klein;
- enzovoort.

vermoedelijke oorzaak

Vervolgens zoek je uit wat de *vermoedelijke oorzaak* is. Het is meestal niet zo eenvoudig om te achterhalen wat er werkelijk aan de hand is. Daarvoor moet je nog een keer met gasten praten, maar ook met medewerkers. Misschien dat de medewerkers zelfs al door hebben wat er aan de hand is. Je zult dan zeggen: 'Maar als ze het wisten, hadden ze het toch al gezegd?' Vergis je hier niet in. Er zijn een heleboel mensen die pas zeggen wat ze weten, als er naar gevraagd wordt. Zolang hen niets gevraagd wordt, vertellen ze ook niets. Zelfs al weten ze dat mensen op zoek zijn naar het antwoord. Stel dat je er achter komt dat hier de oorzaak is dat de route op de plattegrond via de andere weg het kortste lijkt en dat de receptionist niet uitlegt welke route ze moeten nemen.

oplossing bedenken
oplossing uitproberen

Een oplossing bedenken

Zodra je weet wat er aan de hand is, kun je een *oplossing bedenken* en ga je die *oplossing uitproberen*. Vragen die je jezelf daarbij stelt zijn: 'Hoe zou ik dit kunnen aanpakken? Wat zal hiertegen helpen? Hoe zorg ik ervoor dat het niet een keer beter gaat, maar dat het steeds goed zal gaan in de toekomst?' Je kunt bijvoorbeeld met de receptionist afspreken dat zij of hij standaard de route op de kaart intekent. Dit kan bij de instructie over het helpen van een gast toegevoegd worden. En dit valt ook te meten. Want als je een gast tegenkomt met een plattegrond, waar geen route op ingetekend staat, dan heeft de receptionist op dat punt geen kwaliteit geleverd.

oplossing controleren

Tot slot moet je de *oplossing controleren*: heb je het effect bereikt waarop je gehoopt had? Is de klacht opgelost? Zijn de gasten tevreden? Hebben de collega's nog of weer plezier in het werk? Kortom, is de oplossing achteraf ook werkelijk een oplossing? In het voorbeeld kun je je afvragen of gasten nu goed rijden en of de receptionisten dit geen verzwaring van hun taak vinden.

neveneffecten

Let er ook op of er geen ongewenste *neveneffecten* ontstaan. Bijvoorbeeld dat de receptionist zoveel tijd nodig heeft met inchecken dat ze minder gasten kan helpen per uur. Waardoor vervolgens lange wachtrijen ontstaan. Want dan moet je weer op zoek naar een andere of een vervolgooplossing om het probleem van de wachtrijen te voorkomen.

Daarnaast zul je deze oplossing ergens vast moeten leggen. Bijvoorbeeld in een instructie of checklist. Zodat nieuwe werknemers weten hoe het hoort. Maar ook dat werknemers die iets al jaren op een bepaalde manier doen, weten hoe ze het nu moeten doen. Er moet dus ook gecontroleerd worden of de oplossing steeds gebruikt wordt. Je moet voorkomen dat mensen na twee weken weer in hun oude patroon terugvallen.

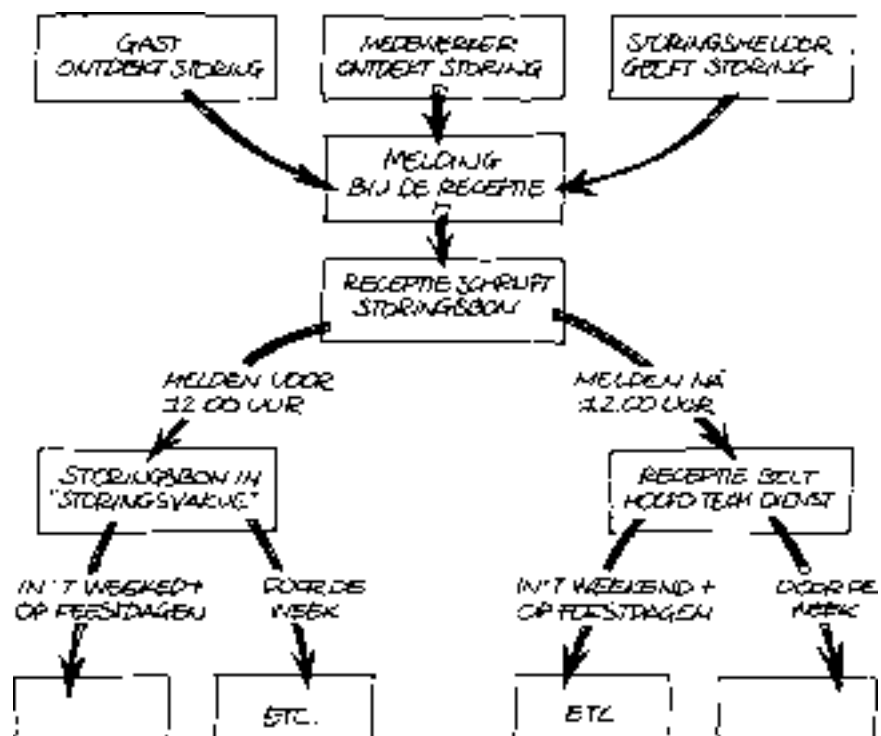
Op zoek naar de oorzaak van het probleem

Pfft, ga er maar aan staan; op zoek naar de oorzaak van een probleem. Want er kunnen zo veel oorzaken zijn! Gelukkig zijn er enkele methoden waarmee je gestructureerd kunt onderzoeken wat er mis kan zijn. Hier behandelen we het stroomdiagram en het visgraatdiagram.

stroomdiagram

Bij het zoeken naar de oorzaken van het probleem kun je op verschillende manieren naar het probleem kijken. Het kan zijn dat er ergens in de volgorde van alle werkzaamheden die iemand doet, iets niet goed gaat. Je kunt dit achterhalen via een zogenaamd *stroomdiagram*. In een stroomdiagram leg je stap voor stap vast welke werkzaamheden je hoort uit te voeren. Je zet op een rijtje: wat doe je het eerst, wat doe je vervolgens, enzovoort.

Fig. 3.17
 In een stroomdiagram leg je vast welke werkzaamheden je stap voor stap hoort uit te voeren.



Maar het kan ook dat er ergens in de organisatie iets niet goed gaat. Bijvoorbeeld dat iemand geen instructie heeft gekregen of dat er machines kapot zijn. Met een visgraatdiagram kijk je vanuit verschillende invalshoeken naar het probleem. Je probeert alle mogelijke oorzaken te ordenen. Op die manier zoek je uit wat er allemaal aan de hand zou kunnen zijn. In een visgraatdiagram kijk je of er bij een van de volgende onderwerpen iets mis gaat.

- Mensen: Weet iedereen wat zijn of haar taken zijn, hoe die uitgevoerd moeten worden en zorgt de leiding voor genoeg informatie, instructie en ondersteuning?
- Methoden: Zijn alle procedures, werkvolgordes die je tijdens je werk zou moeten volgen, duidelijk? Staan ze ergens beschreven en werken ze ook goed?
- Materiaal: Heb je de juiste grondstoffen, materialen en dergelijke waar je mee moet werken? Bijvoorbeeld bij het probleem met het gereedschap: Is het gereedschap van een goed merk, of is het goedkoop waardoor het zo snel kapot gaat? En de vakantiehuisjes, zijn die zo gemaakt dat je weinig onderhoud hebt of zijn ze snel en goedkoop gebouwd waardoor nu juist extra veel onderhoud nodig is?
- Middelen: Denk aan machines, apparatuur, interieur enzovoort. Heb je alle materialen die je nodig hebt om de werkzaamheden goed uit te voeren?

Je zult merken dat er veel oorzaken kunnen zijn. Het is niet eenvoudig om een-twee-drie vast te stellen wat de werkelijke oorzaak van een probleem is. Wil je kwaliteit leveren, dan is het wel zaak om te achterhalen wat de echte oorzaak is. Anders blijf je het probleem houden.

Terugvallen in een oude gewoonte?

Het blijkt in de praktijk vaak moeilijk voor mensen om de veranderingen in werkzaamheden vol te houden. Zelfs al leveren ze met de nieuwe manier volgens de leiding meer kwaliteit. Mocht het ooit gebeuren dat jij een verandering mag invoeren, houd hier dan rekening mee. Dan moet het lukken om die veranderingen met succes door te voeren. Bedenk dat dit ook van toepassing is als je een stagiaire of een nieuwe medewerker inwerkt.

Overleg is nodig

Wil je een nieuwe manier van werken invoeren, dan heb je draagvlak nodig. Want de medewerkers moeten het doen. Overleg dus eerst met alle betrokkenen over hoe het nu gaat, hoe zou het moeten, hoe we dat bereiken en vraag of iemand misschien nog ideeën heeft. Vervolgens werk je het antwoord op die vragen uit. In samenwerking met de medewerkers kom je tot een nieuwe manier van werken. Tijdens de invoering begeleid je dit goed door te luisteren naar degene die nu zo werkt. Je neemt de tijd om het een aantal keer voor te doen en legt keer op keer uit wat precies de bedoeling is. Tevens spreek je met hen af hoe en wanneer je het controleert. De controle moet vooral de eerste periode regelmatig gebeuren. Net zo lang, totdat de nieuwe manier van werken er ingeslepen is en men eigenlijk niet meer weet hoe het vroeger ook al weer ging. Denk dus niet na een keer voordoen: 'Zo, nu weten ze het wel'.

Het is wel wennen!

Een mens heeft nu eenmaal snel de neiging terug te vallen in oude gewoontes. Zelfs al werkt een nieuwe manier sneller of beter. Maar als je al jaren iets gedaan hebt, dan hoef je er niet meer bij na te denken, je doet het gewoon 'effe'. Moet je ineens een nieuwe manier van werken leren, dan moet je erbij nadenken en je handelingen gaan nog wat langzaam omdat je eraan moet wennen. Met als gevolg dat de meeste mensen al snel zeggen: 'Zie je wel, het werkt helemaal niet sneller!' Elke verandering heeft een inwerktijd nodig. Een inwerktijd waarin instructie en begeleiding gegeven wordt ter motivatie. Daarna zal nog goed gecontroleerd moeten worden of men het nog steeds goed doet. Zo niet, dan moet er bijgestuurd worden. Maar wel op een vriendelijke manier die de medewerker motiveert om inderdaad weer de nieuwe werkwijze te volgen.

Fig. 3.18

Als je jaren iets op dezelfde manier doet, is het moeilijk om je werkwijze ineens te veranderen. Dit kost tijd, energie en vraagt goede begeleiding.



Zo werkt het dus niet

Nieuwe werkwijzen vragen soms om nieuw materiaal. Helaas wordt dit vaak niet zo goed gepland. De werknemers moeten dan met het oude materiaal de nieuwe werkwijze uitvoeren terwijl het oude materiaal er eigenlijk niet geschikt voor is. Het gebeurt ook wel andersom; het nieuwe materiaal is er al, maar de instructie moet nog komen. Je zult dan het plezier in het werk verliezen, als de leiding dwingt om toch met het nieuwe materiaal te werken, terwijl je helemaal niet weet waarom, hoe en wat. Tevens heb je kans dat je het oude materiaal weer gaat gebruiken, omdat je dat tenminste snapt.

Vaag hoor!

Je herkent het misschien wel. Er moet iets veranderen en de leiding heeft wel op papier gezet hoe het zou moeten, maar niemand snapt het goed. Omdat het te vaag is, te veel of te ingewikkeld. Tijdens de begeleiding zou dit naar boven moeten komen. Vervolgens is het de taak van de leiding om de instructie zo aan te passen dat het daarna wel duidelijk is. Met name voor nieuwe werknemers. Maar vaak vindt de leiding dit te veel werk, denken ze dat iedereen het nu wel snapt en gebeurt dat niet. Voorkom dit. Zorg voor een duidelijke instructie, leg deze goed uit en pas hem aan als blijkt dat men het niet begrijpt.

Doe het zelf wel goed

Als je nieuw bij een bedrijf komt te werken, dan hoor je goed ingewerkt te worden. Iemand zou je moeten begeleiden, uitleg geven over de regels, procedures en de manier van werken. Helaas zijn er veel bedrijven die hier niet veel tijd en energie in willen stoppen. Je moet maar meedraaien en zo leer je hopelijk vanzelf wel hoe het gaat. Wat gebeurt er vervolgens? Je doet je werk zoals je het zelf gewend bent. Je baas controleert je werk en merkt dat je de dingen niet doet zoals het zou moeten. Omdat je niet wist dat het zo moest. Maar je krijgt wel commentaar dat je het verkeerd doet. Dit werkt heel demotiverend. Zou je zelf ooit een nieuwe medewerker moeten begeleiden, maak deze fout dan niet.