

Handleiding

Werkoverleg werkt!



Colofon

Deze uitgave maakt deel uit van Zo werk je prettiger, een voorlichtingscampagne van de Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (RAS). Deze campagne is een gezamenlijk initiatief van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Ondernemersorganisatie Schoonmaak- & Bedrijfsdiensten (OSB), FNV Bondgenoten en CNV BedrijvenBond.

Foto's:

Joop van Reeken, Den Haag
Witold de Man, Zaltbommel

Concept en realisatie:

DST Experience Communicatie, Baarn

© RAS, Tilburg, 2004

Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

Zo werk je prettiger!

Werkoverleg werkt!



Aandacht. Goede communicatie. Op de werkvloer heel belangrijk. Medewerkers voelen zich meer betrokken, zijn gemotiveerder en hebben meer plezier in hun werk. Dat is niet alleen goed voor de werksfeer maar ook voor de kwaliteit van hun werk. Aan u als leidinggevende de schone taak om voor die aandacht en goede communicatie te zorgen. Bijvoorbeeld door structureel werkoverleg te houden. In deze handleiding vindt u alles over het hoe, wat en waarom van werkoverleg. Dankbaar maken we daarbij gebruik van ervaringen en tips van een aantal collega-leidinggevenden en medewerkers. Want een groeiend aantal bedrijven heeft het al ontdekt: werkoverleg werkt!

Werkoverleg, wat is dat eigenlijk precies?

Werkoverleg is een regelmatig overleg tussen leidinggevende en medewerkers over werk en werkomstandigheden. Werkoverleg vindt in principe onder werktijd plaats en verloopt volgens een vaste structuur.

Regelmatig?

De bij het Arboconvenant Schoonmaak- en Glazenwassersbranche¹ betrokken partijen hebben het volgende afgesproken:

- Voor teams met minder dan zes medewerkers wordt minimaal twee keer per jaar werkoverleg gehouden.
- Voor teams met zes medewerkers of meer geldt een minimum van vier keer per jaar.
- Voor medewerkers die werken in sleutelpanden is afgesproken dat werkoverleg gecombineerd kan worden met een bezoek van de objectleider. Ook kunnen zij worden uitgenodigd bij het werkoverleg op grotere objecten of in een aparte bijeenkomst.

Leidinggevende?

De leidinggevende die bij het werkoverleg aanwezig is, kan per bedrijf, team en object verschillen. Natuurlijk is de direct leidinggevende aanwezig, maar ook de object- of rayonleider kunnen erbij zijn en/of het werkoverleg voorzitten.

Medewerkers?

Met medewerkers bedoelen we alle medewerkers van een team.

Werk en werkomstandigheden?

Verderop in deze handleiding vindt u een uitgebreide opsomming van mogelijke onderwerpen.

¹ In het Arboconvenant Schoonmaak- en Glazenwassersbranche staan afspraken om de arbeidsrisico's te verminderen en de arbeidsomstandigheden te verbeteren. Het convenant werd op 9 april 2003 ondertekend door de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Ondernemersorganisatie Schoonmaak- & Bedrijfsdiensten (OSB), FNV Bondgenoten en CNV BedrijvenBond. De bijbehorende voorlichtingscampagne *Zo werk je prettiger!* wordt gecoördineerd door de Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (RAS).

Werkoverleg, waarom?

In principe onder werktijd?

In principe wordt werkoverleg onder werktijd gehouden. Als dit praktische problemen oplevert, kan werkoverleg ook aansluitend aan de werktijd plaatsvinden. Volgens de wet hoort werkoverleg bij het werk en moet dus ook uitbetaald te worden. Een goede stimulans voor medewerkers om er dus ook aan mee te doen.

Vaste structuur?

Werkoverleg krijgt een vaste structuur als:

- datum en tijdstip minimaal twee weken van te voren zijn bekend zijn (een jaarplanning werkt in de praktijk heel goed).
- de deelnemers minimaal één week van te voren de agenda in kunnen zien.
- er een voorzitter is.
- er een geschikte ruimte beschikbaar is.
- er een verslag en een afsprakenlijst gemaakt wordt.

Maarten Robert Baars, rayonmanager ISS Facility Services

‘Werkoverleg zorgt ervoor dat medewerkers betrokken raken bij het hele bedrijf. Bovendien is het heel anders als je met je baas praat vanuit een grotere groep dan als je hem in je eentje ziet tijdens het werk. Ik heb het gevoel dat de zaken bij ons beter lopen door het werkoverleg.’

Santa Ramcharan, medewerker

‘In het verpleegtehuis waar we werken hebben we moeilijke en makkelijke patiënten. Het is prettig dat je in het werkoverleg daar iets over kwijt kunt.’

Ria de Graaf, rayonmanager Fino Services

‘Het belang van werkoverleg is dat je over diverse onderwerpen duidelijk uitleg aan het personeel kunt geven. Anders wordt daarover onderling vaak onrust gezaaid. Dat komt het werk niet ten goede en is dus ook niet goed voor de klant.’



Guido Wajer, districtsmanager SGA Amsterdam

‘Voor ons is werkoverleg is een belangrijk communicatiekanaal. Bedrijfsblaadjes worden nauwelijks gelezen. Per jaar bepalen we de thema’s van elk werkoverleg. De informatie voor het werkoverleg wordt voorbereid door directie en P&O en vervolgens gepresenteerd aan de districtsmanagers. Die geven de informatie weer door aan de medewerkers. Onze klanten vinden ons werkoverleg trouwens ook erg handig. Zo hebben ze iedereen bij elkaar als ze bijvoorbeeld nieuwe informatie hebben over de beveiliging van het pand.’

Angelique Mulder, voorvrouw

‘Werkoverleg voorkomt ruis in de groep en het opkroppen van problemen. Anders kunnen medewerkers niets kwijt en gaan ze onderling praten. Dan krijg je groepjes.’

Mark van Son, rayonleider De Stromen Services

‘Werkoverleg is voor mij een middel om voor teamvorming te zorgen en betrokkenheid te creëren. Ik ben er voor de medewerkers. Ik moet er dus voor zorgen dat ze hun werk zo goed mogelijk kunnen doen en zich daarbij goed voelen. Voor de medewerksters is dat nieuw. Ze dachten altijd dat ze er voor mij waren.’

Leidinggevenden en medewerkers vinden werkoverleg om verschillende redenen belangrijk. Dit kunnen we er in het algemeen over zeggen:

- Werkoverleg biedt medewerkers en leidinggevenden de mogelijkheid om het werk en de werkomstandigheden te bespreken. Als leidinggevende kunt u peilen wat er leeft onder de medewerkers en waar zij tegenaan lopen bij de uitvoering van hun taken. Op hún beurt weten uw medewerkers zo beter wat u eraan doet om dingen te verbeteren.
- Werkoverleg kan de sfeer in een team verbeteren en daarmee de onderlinge samenwerking.
- Medewerkers kunnen in het werkoverleg hun wensen kenbaar maken zodat u daar rekening mee kunt houden. Bovendien hebben medewerkers vaak ook goede ideeën en tips.
- Werkoverleg kan ervoor zorgen dat medewerkers veranderingen sneller accepteren. Omdat zij vroegtijdig geïnformeerd worden en eventueel in de besluitvorming betrokken kunnen worden.
- Werkoverleg biedt de directie de mogelijkheid medewerkers te informeren over nieuwe ontwikkelingen in het werk of in het bedrijf. Zoals nieuwe schoonmaaktechnieken, nieuwe diensten of een nieuw ziekteverzuimbeleid.
- Via het werkoverleg krijgt iedereen dezelfde informatie op hetzelfde moment.
- Soms is werkoverleg nodig om samen een klus te kunnen klaren. Denk aan de brand- en roetreiniging.

Werkoverleg, waarover?

Guido Wajer, districtsmanager SGA Amsterdam

'Je moet het wel interessant maken voor medewerkers. Onderwerpen als de Wet Verbetering Poortwachter, loon en ziekgeld doen het goed. In de rondvraag kunnen medewerkers dan met hun eigen zaken en problemen komen. De uitkomst van de VSR-metingen komt ook altijd aan bod. Als de uitslag goed is, zorg ik voor gebak.'

Cindy Quist, medewerkster

'Op de agenda staan altijd 'opleidingen' en materialen & middelen'. Als we nieuwe sanitaire middelen gebruiken, wisselen we in het werkoverleg onze ervaringen uit. Ook ziekteverzuim is een vast onderwerp. We bespreken de oorzaken en wat je er aan kunt doen. Bijvoorbeeld beschermende handschoenen dragen. Onze vakantieplanning bespreken we ook met elkaar.'

Mark van Son, rayonleider De Stroom Services

'Ook medewerksters komen met onderwerpen. Via de voorvrouwen. Onlangs bespreken we het onderwerp 'Nederlands spreken op de werkvloer''

Werkoverleg gaat over onderwerpen die leidinggevend en medewerkers belangrijk vinden voor het dagelijks werk. Vaak staan (een aantal van) onderstaande onderwerpen op de agenda.

- Mededelingen
- Verslag vorige keer
- Actielijst
- Gebruik van materialen en middelen
- Arbeidsomstandigheden (gevaarlijke stoffen, lichamelijke belasting of bijvoorbeeld werkdruk)
- Voorraad/sleutels/pasjes
- Opleidingen
- CAO-zaken
- Werving en selectie medewerkers
- Werktijden
- Vakantieplanning
- Taken en taakverdeling
- Ziekteverzuim
- Schoonmaakkwaliteit
- Klachten
- Complimenten
- Extra opdrachten
- Nieuws van de opdrachtgever
- Nieuws vanuit de Ondernemingsraad
- Rondvraag



Tips

- 1** Stel van te voren vast waarom u een onderwerp op de agenda wil zetten. Is het omdat:
- u uw medewerkers wil informeren?
 - u door uw medewerkers geïnformeerd wil worden?
 - u samen met uw medewerkers een besluit wil nemen?

- 2** Vraag uzelf van te voren af of:
- medewerkers belangstelling hebben voor het onderwerp.
 - medewerkers genoeg weten om erover mee te kunnen praten.
 - u het onderwerp binnen de beschikbare tijd kunt bespreken.

- 3** Zet geen onderwerpen op de agenda die slechts voor een enkeling gelden. Dit soort onderwerpen horen thuis in een individueel gesprek. Denk aan onenigheid tussen medewerkers onderling of tussen leidinggevende en medewerker.

- 4** Deze tips zijn niet meer of minder dan tips. Dus pas de inhoud en vorm van het werkoverleg aan de situatie in uw bedrijf aan. Het gaat er vooral om dat het werkoverleg resultaat heeft. Voor u, de medewerkers én het bedrijf.



Werkoverleg, hoe organiseer ik dat?

Een recept voor het succesvol organiseren van werkoverleg is er niet. Iedere organisatie is tenslotte anders. Ook hangt veel af van de samenstelling van het team, de houding van de teamleden en het contact dat u met hen hebt. Toch kunt u er zeker iets aan doen om het werkoverleg te laten werken:

1 Motiveer uw medewerkers

- Ga na wat werkoverleg uw medewerkers zou kunnen opleveren. Praat er van te voren over met hen. Of pols bij andere leidinggevenden hoe zij het aanpakken.
- Vraag informatie en ondersteuning bij de directie en afdeling P&O. Ook kunnen zij zelf een keer aanwezig zijn.
- Draag bij het eerste werkoverleg onderwerpen aan waarvan u weet dat ze uw medewerkers interesseren.
- Streef naar een evenwicht tussen onderwerpen die voor u en / of het bedrijf belangrijk zijn en onderwerpen die de medewerkers interesseren.

2 Zorg voor goede randvoorwaarden

- Organiseer het werkoverleg onder werktijd of, als het écht niet anders kan, aansluitend aan werktijd. Volgens de wet is werkoverleg gewoon werk en moet dus ook gewoon uitbetaald worden.
- Neem voor werkoverleg niet langer dan één uur de tijd.
- Zorg voor een vergaderruimte zodat u niet gestoord wordt.
- Laat iedereen zijn / haar mobiele telefoon uitzetten.
- Zorg dat er iets te drinken en te eten is.

Werkoverleg, praktische tips

3 Zorg voor een prettige sfeer

- Deel schouderklopjes uit.
- Spreek waardering en vertrouwen uit.
- Toon begrip voor problemen.
- Respecteer normen en waarden van anderen.
- Wees duidelijk over de regels van uw bedrijf en van de klant.
- Geef betrouwbare informatie.
- Luister goed, vat samen wat er gezegd is en vraag door.
- Bewaar moeilijke onderwerpen tot het laatst.
- Kom afspraken na.
- Maak er een feestelijk werkoverleg van als er iets te vieren valt (bijvoorbeeld een verjaardag van een van de medewerkers).

‘We hebben drie nationaliteiten in de groep, maar de voertaal is Nederlands. Onze productie leider is van Turkse komaf. Hij vertaalt de informatie op verzoek in het Turks. Zo voelen medewerkers zich serieus genomen.’

‘Omdat we dagdiensten, late diensten en weekenddiensten hebben, is het werkoverleg twee keer per jaar op de zondagmiddag. Natuurlijk worden dan ook de uren en kilometers vergoed. Het overleg duurt zo’n 2,5 uur en daarna praat iedereen wat na met een hapje en een drankje. Zo leren ze hun collega’s ook beter kennen.’

4 Durf hobbels te nemen

- Als u werkoverleg invoert, zult u hobbels moeten nemen. Omdat er taalproblemen en cultuurverschillen zijn. Omdat medewerkers en leidinggevenden in de schoonmaak niet gewend zijn om met elkaar over het werk te praten. En omdat veel medewerkers zich niet betrokken voelen bij het bedrijf.
- Maar met creativiteit en inzet zult u een heel eind komen.

Jaarplanning

- Maak een jaarplanning.
- Zorg dat deze bekend is bij de medewerkers en de opdrachtgever.

Agenda

- Maak minimaal een week van tevoren een agenda (zie bijlage 1)
- Hang deze op en zorg dat de medewerkers ook persoonlijk een exemplaar krijgen.

Uitvoering


- Leid als leidinggevende / voorzitter het overleg in goede banen.
- Licht ieder agendapunt kort toe. Leg uit waarom het onderwerp op de agenda staat. Wilt u informatie geven, informatie krijgen of een besluit nemen?
- Geef aan hoe u het agendapunt gaat behandelen.
- Stel gericht vragen om medewerkers erbij te betrekken.
- Rond elk onderwerp af met een samenvatting en geef aan wat er verder gaat gebeuren met dit onderwerp.
- Bewaak de tijdsduur.

Verslag

- Maak van ieder werkoverleg snel een kort verslag met daarin de agendapunten en de gemaakte afspraken (zie bijlage 2). Vraag eventueel of een van de medewerkers dit wil doen.
- Zorg ervoor dat alle deelnemers het verslag krijgen. Dit geeft aan dat u het werkoverleg serieus neemt.
- Onderzoek van tevoren of een van de medewerkers een kort verslag kan maken.



Bijlage 1, Voorbeeldagenda werkoverleg


Proper & Fris b.v.

Memo werkoverleg 13 februari 2004

Aan: Alle medewerkers van Proper en Fris B.V.


Betreft: Werkoverleg 13 februari 2004

Op 13 februari 2004 vindt er weer een werkoverleg plaats van 16.00 uur tot 17.00 uur in vergaderzaal 302.

Op de agenda staat:

- 1 Mededelingen
- 2 Verslag en actielijst 12 december 2003
- 3 Materialen en middelen
 - Microvezeldoekjes
 - Bedrijfskleding
- 4 Uitslag kwaliteitscontrole
- 5 Opleidingen SVS
- 6 Nieuwe CAO
- 7 Onderwerpen volgend werkoverleg
- 8 Rondvraag

Bijlage 2, Voorbeeldverslag werkoverleg


Proper & Fris b.v.

Verslag werkoverleg 12 december 2003

Aanwezig: Petra Boekel, Fatima El Mansouri, Aysa Kadir, Wilma Kamphuis, Ron Janssen, Emine Erdogan, Neriman Kilic, Debbie Mandemaker, Erroly Dodsan, Memet Yavri, Nada Goedman (objectleider)

Afwezig: niemand


1 Opening en mededelingen
Nada vertelt dat er per 1 januari drie nieuwe collega's bijkomen. Deze week wordt met een aantal mensen gesprekken gevoerd. Debbie vraagt of Nada de namen van de nieuwe collega's wil doorgeven voordat zij beginnen.

2 Verslag 3 oktober 2003
Het verslag wordt goed gekeurd. Alle actiepunten zijn inmiddels uitgevoerd.

3 Ziekteverzuim
Nada geeft uitleg over de nieuwe regels bij ziekteverzuim. Na een ziekmelding neemt de leidinggevende contact op met de medewerker om te informeren hoe het gaat en of het ziek zijn et het werk te maken heeft.

4 Materialen en middelen
Besproken is welke wensen de medewerkers hebben voor de nieuwe schoonmaakkarren. Nada bespreekt de wensenlijst met de inkoper van Proper en Fris.

Proper & Fris b.v. - moplana 12 - 1500 AC Zeem - T 001 3291 874 - F 001 3291 879


Proper & Fris b.v.

5 Vakantieplanning
Nada vraagt om voor eind 2003 aan haar door te geven wanneer men in 2004 met vakantie wil. Dan heeft zij tijd genoeg om een vakantierooster te maken.

6 Rondvraag
Fatima vraagt welke schoonmaakopleidingen er zijn. Afgesproken is om daar in het volgende werkoverleg informatie over te geven.

Actielijst		Wanneer af
Wat	Wie	
Namen nieuwe collega doorgeven	Nada	19 december 2003
Wensen schoonmaakkarren	Nada maakt een wensenlijstje en bespreekt dit met de inkoper	19 december 2003
Vakantieplanning	Iedereen geeft zijn vakantiewensen door aan Nada	31 december 2003
Informatie over Schoonmaakopleidingen	Nada zorgt voor informatie over SVS opleidingen	Komt ter sprake op het werkoverleg in februari 2004

Proper & Fris b.v. - moplana 12 - 1500 AC Zeem - T 001 3291 874 - F 001 3291 879