

## Schoonmakers Gom ZorgSupport werkzaam bij AriensZorgpalet volgen opleiding Nederlandse taal



***Gom ZorgSupport investeert in opleidingen, ook bij het Ariens Zorgpalet. Gom ZorgSupport zet daarop in, omdat hiermee het werkplezier, de inzetbaarheid én de toegevoegde waarde van de medewerkers wordt vergroot.***

*“Kan ik nog iets voor u betekenen?”*

### **Nederlands op de werkvloer**

'Als onze medewerkers de opleidingen en trainingen krijgen die bij hen passen, dan is dit een win-win situatie', stelt Monique van der Net, P&O manager ontwikkeling en specialisme bij Gom ZorgSupport. 'De opleiding 'Nederlands op de werkvloer' is bedoeld voor anderstalige werknemers die problemen ondervinden op het werk, omdat ze het Nederlands niet voldoende onder de knie hebben. In deze, voor Gom ZorgSupport op maat gemaakte opleiding, zijn de alledaagse werktaken en praktijksituaties geïntegreerd', vertelt Van der Net. Op dit moment volgen ruim 65 medewerkers een NL taalopleiding, soms zelfs in een BBL 1 opleiding. Twee deelnemers daarvan zijn werkzaam op de locatie van Ariens ZorgPalet. De opleiding bestaat uit 20 dagdelen van 3 uur. In maart van dit jaar is de opleiding gestart en in oktober doen de medewerkers examen.

Gom ZorgSupport vindt naast vakmanschap, gastheerschap zeer belangrijk. Het schoonmaken van uw appartement/bewonerskamer is iets anders dan het schoonmaken van een kantoor. Dit vraagt ander gedrag van de medewerkers, want zij staan direct in contact met u. Om gastvrijheid bij de medewerkers onder de aandacht te houden, werkt Gom ZorgSupport met de filosofie van Hostmanship. Hierbij gaat het erom de ander het gevoel geven te geven welkom te zijn. 'Op die manier willen wij een positieve bijdrage leveren aan een prettige leef- en werkomgeving voor onze gasten. Hostmanship laat ons in de praktijk nadenken over wat een ontmoeting met een bewoner tot een heel geslaagd moment maakt. Of hoe wij ervoor kunnen zorgen dat wij méér betekenen voor een bewoner? Op welke manier kunnen wij een positief verschil maken in het contact met anderen? Hier staan we bij stil in de Hostmanship workshops, die wij geven in alle lagen van de organisatie,' aldus Van der Net. Een belangrijke les die daarbij aan de medewerkers wordt meegegeven is dat het belangrijk is dat zij willen helpen en in gesprek kunnen gaan met alle "gasten". Na de schoonmaak van de bewonerskamers stellen de ZorgSupporters daarom voortaan de volgende vraag voordat zij de kamer verlaten: "Kan ik nog iets voor u betekenen?".

## **Ingrid Bentert van Gom ZorgSupport over de opleiding**

*“De drempel om met anderen contact te leggen wordt steeds lager”*

Sinds 2007 maakt Gom ZorgSupport, specialist in het schoonhouden van zorginstellingen, schoon bij het Ariens Zorgpalet. Ik ben Ingrid Bentert en als leidinggevende verantwoordelijk voor de schoonmaak bij Ariens Zorgpalet en een aantal andere nabijgelegen zorginstellingen. Ik vind het belangrijk dat medewerkers de kans krijgen zich verder te ontwikkelen. Als leidinggevende ben ik ook érg trots op de medewerkers als ik zie welke stappen zij nu al hebben gemaakt. Je ziet dat de drempel om met anderen contact te leggen steeds lager wordt en het zelfvertrouwen groeit. Ik ben dan ook benieuwd waar ze staan als ze in oktober examen doen. De sfeer in de groep is tijdens de opleiding erg goed. Het belooft nog een leuke én leerzame periode te worden, met als uiteindelijke doel onze schoonmaakdienstverlening te verbeteren.



*Links: Dorothe Pietersma, rechts: Ingrid Bentert*

## **Dorothe Pietersma van Flair Talen aan het woord**

*“We behandelen woorden en zinnen die te maken hebben met het vak van schoonmaker.”*

Sinds 4 maart geef ik namens Gom ZorgSupport een training Taal in de Schoonmaak aan een enthousiaste groep schoonmaakmedewerkers die bij Ariens ZorgPalet werken.

### **De lessen**

Elke les begint met het uitwisselen van ervaringen en praktijkvoorbeelden van ‘Hostmanship’ zoals het open houden van een deur voor iemand in een rolstoel of een sms’je sturen naar een collega die naar het ziekenhuis moet. Vaktaal is ook een belangrijk onderdeel van de training. We behandelen woorden en zinnen die te maken hebben met het vak van schoonmaker. Voorbeelden hiervan zijn: hygiëne, reinigingsmiddel, sanitair.

Daarbij oefenen we verschillende communicatieve vaardigheden zoals: vragen stellen, hulp aanbieden, nee zeggen, om uitleg vragen of instructies geven. Sommige van deze vaardigheden moeten behalve in de les ook op het werk geoefend worden. De deelnemers krijgen dan zogenaamde praktijkopdrachten als huiswerk mee. Hierbij hebben ze dus de hulp van collega’s nodig. Zo gaf een van de medewerkers tijdens een van de sessies aan: “Ik ga de praktijkopdracht met de receptioniste doen, zo leer ik haar kennen en groeten we elkaar”.

### **Visitekaartje van de zorginstelling**

Schoonmaakmedewerkers zijn zichtbaar aanwezig op de werkvloer. Voor bewoners en bezoekers zijn ze daardoor vaak het eerste aanspreekpunt. Dit stelt bepaalde eisen aan hun taalvaardigheid en communicatieve vaardigheden. Ik merk dat de deelnemers aan de opleiding gemotiveerd zijn om te leren en blij zijn met deze kans om hun taalniveau te verhogen.