

*Autoschade Lambert B.V. heeft ruim 30 jaar ervaring als expert in schadeherstel. Vanuit de locaties in Eindhoven en Sint-Oedenrode herstelt het bedrijf ca. 80 tot 100 auto's per week. Imke en Steffie Brouwers, de dochters van Lambert, geven leiding aan ca. 20 werknemers.*

## HOE HOUD JE MONTEURS GEMOTIVEERD OM JONGEREN OP TE LEIDEN?

**ALS FAMILIEBEDRIJF STAAT LAMBERT GARANT VOOR EEN OPTIMALE SERVICE. HET PERSONEEL VERGRIJST. DAT PLAATST DE LEIDING VOOR DE UITDAGING HOE ZIJ HET OPLEIDEN VAN NIEUWE, JONGE MENSEN DOOR DE EIGEN MONTEURS KAN VERSNELLEN, ZONDER DAT ZIJ DAARVOOR DE MOTIVATIE VERLIEZEN.**

### INTAKE

Op de arbeidsmarkt is vak-volwassen personeel schaars. De onderneming moet het daarom met name hebben van de instroom van jongeren. Men is op zoek naar tools/handreikingen voor de oudere monteurs om het opleiden van leerlingen te versnellen. De vraag die centraal staat: hoe vergroten we de impact van werkplekieren en versnellen we daarmee het opleiden van nieuwe medewerkers?

Om de impact van werkplekieren in het begeleiden van nieuwe, jonge monteurs te vergroten, hebben twee zaken aandacht nodig:

- 1) De randvoorwaarden.
- 2) De tools voor de begeleider en nieuwe medewerker om zelfstandiger te werken.

#### **Randvoorwaarden werkplekieren**

Als eerste is de scan 'randvoorwaarden werkplekieren' uitgezet onder directie en medewerkers. De resultaten zijn besproken en verder

uitgediept in interviews. Op basis hiervan is een advies geschreven, een richting gekozen en een eerste aanzet gemaakt tot het ontwikkelen van formats en tools.

## RESULTATEN

Als eerste stap worden werkinstructies voor alle taken opgesteld, met hulp van simpele stappen en foto's. Aan de hand hiervan kan een werknemer een uniforme instructie geven. De nieuwe monteur kan deze instructies raadplegen tijdens het werk, zodat dit sneller en efficiënter verloopt.

### Leerpad

Er is een leerpad ontwikkeld. Het maakt duidelijk wat een nieuwe monteur op welk moment op welke manier gaat leren. Dit biedt structuur en duidelijkheid en levert handvatten op voor het eerste gesprek met een nieuwe medewerker.

## SUCCEFACTOREN

Gezamenlijke gesprekken en samen optrekken zijn belangrijk om bewustwording te creëren rond de stappen die moeten worden gezet.

Een pilot zorgt voor kaders en richting. Klein uitproberen en dan groter maken blijkt ook in dit geval de beste aanpak. De ontwikkelde formats helpen om van hieruit als bedrijf zelf de vervolgstap te maken. Door te kiezen voor praktische handvatten – als vervolgstap op simpele werkinstructies ontwikkelen – ligt er een basis om op korte termijn succes te boeken.

### Voorbeeld werkinstructie

**Hoe geef je een taak-training?**

HOE VOORBEREIDEN OP DE TRAINING:	HOE DE TRAINING GEVEN:
<b>1. Maak een planning voor de training</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wie krijgt de training?</li><li>• Welke taak wordt getraind?</li><li>• Wanneer, hoe laat, waar is de training?</li></ul>	<b>STAP 1: Bereid medewerker voor</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stel medewerker gerust</li><li>• Vertel medewerker welke taak hij/zij gaat leren</li><li>• Onderzoek wat medewerker al kan</li><li>• Maak medewerker enthousiast om de taak te leren</li><li>• Plaats medewerker in de juiste positie om taak uit te voeren</li></ul>
<b>2. Maak een taakanalyse</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Noteer alle stappen van de taak (taakanalyse formulier)</li><li>• Benoem per stap de kernpunten</li><li>• Veiligheidspunten zijn ALTIJD kernpunten</li></ul>	<b>STAP 2: Demonstreer de taak</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Doe de taak voor en benoem de stappen</li><li>• Doe taak nogmaals en benoem de stappen + kernpunten</li><li>• Doe taak nogmaals en benoem de stappen + kernpunten + reden</li></ul> <p><i>Wees duidelijk, volledig en geduldig in je uitleg en geef niet meer informatie dan de medewerker in één keer kan bevatten</i></p>
<b>3. Zet alles klaar voor de training</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De juiste installatie, gereedschappen, materialen</li><li>• alles wat nog meer nodig is voor een heldere training</li></ul>	<b>STAP 3: Laat de taak uitvoeren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Medewerker doet taak en de instructeur corrigeert fouten</li><li>• Medewerker doet taak en benoemt de stappen</li><li>• Medewerker doet taak en benoemt de stappen + kernpunten</li><li>• Medewerker doet taak en benoemt de stappen + kernpunten + redenen van kernpunten</li></ul> <p><i>Zeg dat de medewerker alles begrijpt, herhaal indien nodig en ga pas verder als hij zeker weet dat hij/zij de taak beheerst</i></p>
<b>4. Bereid de werkplek voor</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Taak analyse beschikbaar</li><li>• Reegs en op orde zoals in werkelijkheid</li></ul>	<b>STAP 4: Geef opvolging</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laat medewerker de taak zelfstandig doen</li><li>• Vertel hij wie hij/zij terecht kan voor hulp en vragen</li><li>• Moedig medewerker aan om vragen te stellen</li><li>• Controleer regelmatig de voortgang</li><li>• Bouw controles en coaching geleidelijk af</li></ul>