Wijnald Visser
www.lerendoortedoen.nl

LESINSTRUCTIE · COMMUNICATIE & LMRA

Voordeurprocedure

Hier wordt alleen de communicatie besproken, niet de elektrotechnische of gastechnische handelingen.



Bij de bewoner aan huis

- Bij veel werk kom je bij een bewoner aan huis:
  - meterwisselingen, saneringen, verplaatsingen, enzovoort.
- Zeg altijd wie je bent en wat je komt doen.
- Vraag of de bewoner op de hoogte is.
- **Wees geduldig en begripvol: iemands huis binnengaan kan gevoelig zijn.**

OOK AL EEN STUK LMRA

Bespreek één of meer risico's met de bewoner.
Risico uit veel VWI's: ‘beïnvloeding van personen of dieren’.
Maatregel: werkplek afschermen, of de bewoner vragen kinderen, dieren en zichzelf niet in de buurt te laten komen.



Voorbeeld: bij aankomst

1

“Goedendag, mijn naam is … en ik werk voor de firma … .”

2

“Ik kom bij u werkzaamheden doen. Als het goed is, heeft u daar bericht over gehad.”

3

“Om het werk goed te doen, moet ik even bij uw meterkast zijn. Wilt u mij die aanwijzen?”

Bij gaswerk: vraag ook naar het gasfornuis of andere toestellen op gas.

4

“Omdat ik elektrotechnisch of gastechnisch werk ga doen, is het fijn als uw kinderen en huisdieren niet bij mij in de buurt komen.”

5

“Heeft u nog apparaten aan staan? Wilt u die uitzetten?”

6

“Mag ik de installatie uit bedrijf nemen?”

Vraag dit altijd aan de bewoner.

Voorbeeld: na het werk

1

“Het werk is klaar. Het is goed verlopen.”
Haal de bewoner erbij. Zeg ook eerlijk als het niet goed is gegaan.

2

“Mag ik de installatie weer in bedrijf nemen?”
Vraag dit altijd aan de bewoner.

3

“Bedankt voor uw medewerking, en nog een fijne dag!”
Eerst alles netjes opruimen.



Geen toneelstukje

- Veel monteurs in opleiding zien dit als een toneelstukje.
- **Dat is absoluut niet waar.**
- Je stampt ook niet zomaar iemands huis binnen op zoek naar de meterkast.
- In de praktijk doe je hetzelfde, alleen in je eigen woorden. Dat is helemaal prima.

IN DE LES OF OP HET EXAMEN

Vaak speelt de docent of examinator de bewoner. Dat kan vreemd voelen.



TIP VOOR DE TRAINING

Laat ook medeleerlingen de bewoner spelen. Zij leren er ook van, en het gesprek kantelt van ongemakkelijk naar een leuke ervaring.

SAMENVATTING

De belangrijkste punten

- Zeg wie je bent, voor wie je werkt en wat je komt doen
- Vraag of de bewoner op de hoogte is; blijf geduldig en begripvol
- Vraag naar de meterkast, en bij gaswerk naar de gastoestellen
- Bespreek risico's: kinderen, huisdieren en de bewoner zelf op afstand
- Vraag toestemming om uit bedrijf én weer in bedrijf te nemen
- Vertel hoe het werk is verlopen, ruim op en bedank de bewoner
- Geen toneelstukje: in je eigen woorden is prima