

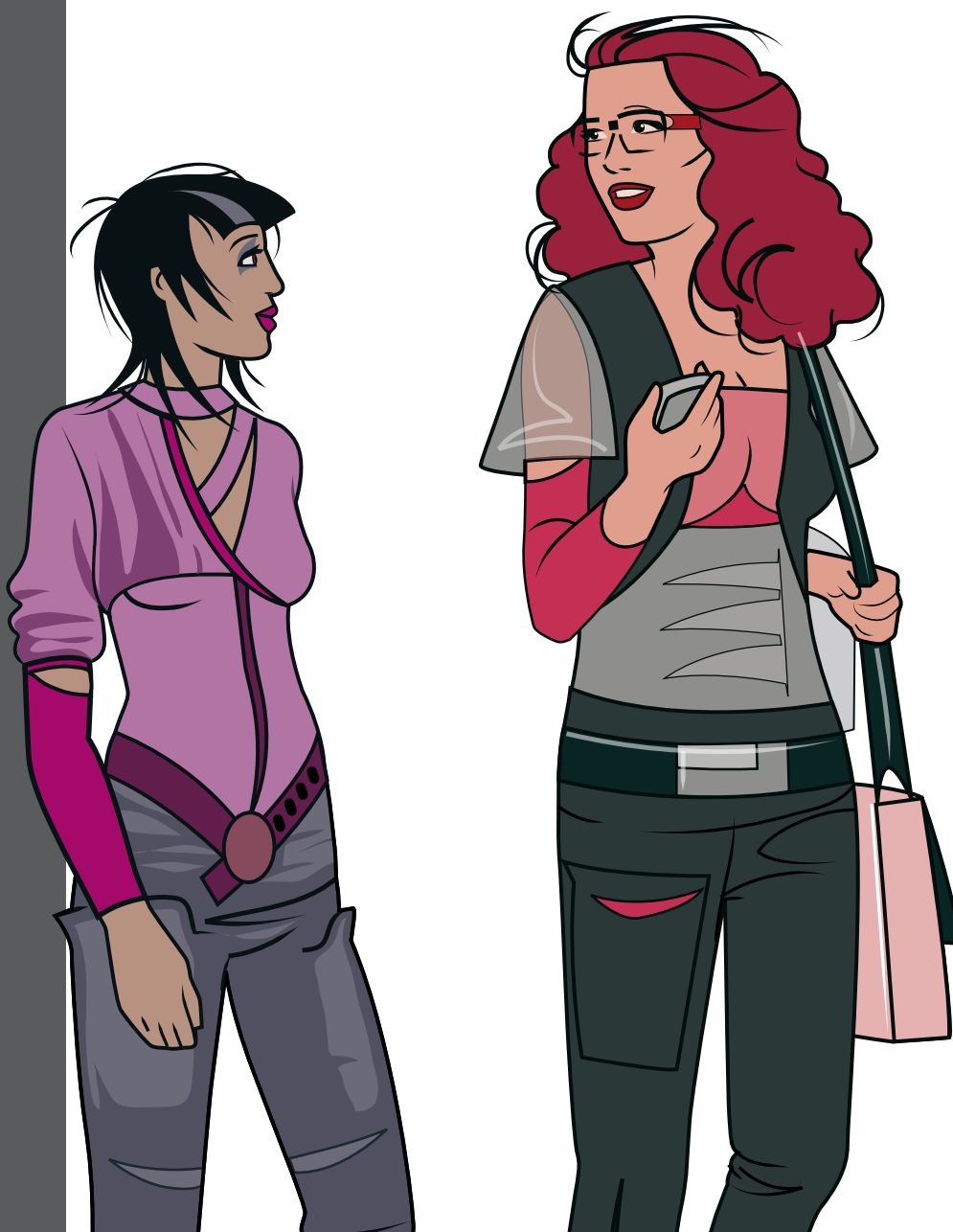
#

HEALTHY

HAIRDRESSER

jouw gezondheid telt!

OPLEIDEN





OPLEIDEN

Uitval is te voorkomen door het gericht opleiden van je personeel, met daarin veel aandacht voor arbo en gezondheid. De kosten van preventieve trainingen zijn altijd lager dan de kosten van omzetverlies door gezondheidsklachten. Intern opleiden van kappers is een noodzakelijke voorwaarde om de kapsalon winstgevend te houden. Maar dan moet je wel durven te investeren en te rekenen.

Eén van de kapsalons waarmee gesproken is om goede praktijken in beeld te brengen, heeft met betrekking tot dit onderwerp als motto: **De kracht van eigen opleidingen.**

De manier waarop zij dit in praktijk hebben gebracht is hierna te lezen bij de uitwerking van de goede praktijk. Deze goede praktijk is voorgelegd aan andere kappers: goed voorbeeld doet goed volgen. Op basis van deze gesprekken is een aantal praktijktips opgesteld die je hieronder vindt.

PRAKTIJKTIPS BIJ HET OPZETTEN VAN EIGEN OPLEIDINGEN

1. Durf te investeren.
2. Integreer arbo en gezondheid in de vaktraining.
3. Geen kapster is hetzelfde: ontwerp daarom een training per individu.
4. Deel ervaringen met andere kappers.

ad 1.

Het omzetverlies door uitval van een medewerker kan aanzienlijk zijn. Om te weten hoeveel dat is, is inzicht in de kosten noodzakelijk. Dan blijkt ook dat je elke klacht echt serieus moet nemen. Door te investeren in goede arbo-trainingen kun je de kosten van ziekte, verzuim en uitval voorkomen. Op de website: www.healthyhairstylist.nl staat een rekenprogramma waarmee de kosten kunnen worden berekend.

ad 2.

Een arbo-training is pas effectief als het gekoppeld is aan een vakinhoudelijke training. De vakinhoudelijke kant van de training staat weliswaar voorop, maar bij elke handeling wordt ook aandacht besteed aan arbo- en gezondheidsaspecten. Als het zo wordt aangepakt blijft er veel meer van hangen en zal het ook in praktijk worden gebracht.

ad 3.

Geen kapster is hetzelfde. Zorg daarom voor een financieel inzicht per medewerker. Financiële cijfers kunnen verrassende inzichten geven, bijvoorbeeld ten aanzien van de effectiviteit van een medewerker. De meest effectieve medewerker hoeft helemaal niet degene te zijn die altijd werkt, maar dat kan ook de medewerker zijn die regelmatig een korte pauze neemt. Wanneer die uitvalt kost dat meer omzet. Het is het meest effectief om een training te geven die toegespitst is op de individuele medewerker.

ad 4.

Deel ervaringen met andere kappers. Zie je collega niet als een concurrent, maar wissel ervaringen uit met andere kappers. Dat is effectief en efficiënt. Zo kun je bijvoorbeeld namen van goede en betaalbare trainers uitwisselen.





DE VOORDELEN VOOR WERKGEVERS EN MEDEWERKERS

De voordelen voor de werkgevers

- Opleiden en blijven opleiden bepaalt het succes van je kapsalon.
- De kosten zijn uiteindelijk beperkt.
- Je hebt gemotiveerde medewerkers met interesse in de nieuwste ontwikkelingen op het eigen vakgebied én de eigen arbeidsomstandigheden.

De voordelen voor de medewerkers

- Eigen initiatief wordt gewaardeerd.
- Een op de individuele persoon afgestemde training.
- Er is ook onderling aandacht voor de arbeidsomstandigheden van elkaar.
- Arbo is een normaal onderdeel van je eigen vakopleiding.
- De trainingen kosten weinig extra tijd doordat het grootste gedeelte tijdens het werk gebeurt.

DE GOEDE PRAKTIJK

De kracht van eigen opleidingen

ARBO IN ONZE KAPSALON

Bij deze salon ligt het accent op de fysieke werkhouding en het voorkomen van RSI. Daarvoor is een heel eigen trainingsprogramma ontwikkeld.

DE GOEDE PRAKTIJK

Er is gestructureerde aandacht voor opleidingen en trainingen. Het opleidingsplan is in eigen beheer ontwikkeld en bestaat uit verschillende modules. Medewerkers kunnen op elk moment een module volgen en kunnen deels onder werktijd trainen. Veel aandacht wordt besteed aan het aanleren van een goede werkhouding. Hiervoor zijn trainingen ontwikkeld in samenwerking met een bewegingswetenschapper/bedrijfsfysiotherapeut. Het zijn individuele trajecten. Zo'n persoonlijk trainingsprogramma heeft als doel RSI klachten en verzuim te voorkomen.

RESULTATEN

De duidelijke structuur in de opleidingen en trainingen wordt door iedereen in de salon als zeer plezierig ervaren. Er is altijd ruimte voor nieuwe initiatieven. Je kunt zelf aangeven als je een training wilt volgen. Hiermee worden problemen voorkomen. Zelf initiatief nemen wordt ook op prijs gesteld. Iedereen is zeer betrokken bij de zaak, denkt mee en komt met voorstellen om het werk en de werkmethodes te verbeteren.

Door de open aanpak corrigeren collega's elkaar. Verkeerd aangeleerde werkwijzen worden aan de orde gesteld en er wordt het goede voorbeeld gegeven.

In 2004 was er geen ziekteverzuim en niemand had RSI-klachten of huidklachten.





Voordelen van het persoonlijk trainingsprogramma

Het persoonlijke trainingsprogramma heeft voordelen voor iedereen: de medewerkers en de werkgever. Deze voordelen worden hieronder benoemd.

- Medewerkers zijn weinig extra tijd kwijt doordat het grootste gedeelte van het trainingsprogramma tijdens het werk gebeurt.
- Het observeren is flexibel uit te voeren: het is niet gebonden aan een specifieke tijd of dag.
- Het programma is gericht op gedragsbeïnvloeding van medewerkers in de kappersbranche, over een langere periode.
- De kosten voor de werkgever zijn beperkt.

Kosten

Deze aanpak werkt: door de pro-actieve aanpak is er geen RSI-verzuim en worden kosten door RSI voorkomen. De kosten van het trainingsprogramma zijn hier € 12.00 per jaar.

Bij een ziekteverzuim van 4,5% zijn de totale kosten ten gevolge van het ziekteverzuim € 25.000 per jaar. Wanneer de aanloop problemen van RSI (dus nog geen ziekteverzuim, maar de medewerker is ook niet volledig inzetbaar) worden meegerekend stijgen de kosten naar € 35.000 per jaar. De investeringen voor de trainingen vallen in deze kapsalon dus in het niet bij de kosten ten gevolge van gezondheidsklachten en ziekteverzuim door RSI. Investeren loont.

FEITELIJKE GEGEVENS

De kapsalon is gelegen in een winkelcentrum. Er werken zes medewerkers in de leeftijd van 16 – 25 jaar. Men werkt gemiddeld zes jaar in de kapsalon.

HOE WERKT HET IN DE PRAKTIJK

Er zijn individuele trainingstrajecten en er worden trainingen voor het hele team gegeven. Deze worden vast op de maandagavond gegeven. Voor het volgen van een vakinhoudelijke cursus krijgt een medewerker tijd voor tijd terug. Onder werktijd mag er voor de opleiding 3 uur per week op vaktechniek worden getraind. De kosten van een training worden betaald door de werkgever. Dit is een voorbeeld dat boven de CAO uitstijgt (zie artikel 5 van de CAO).

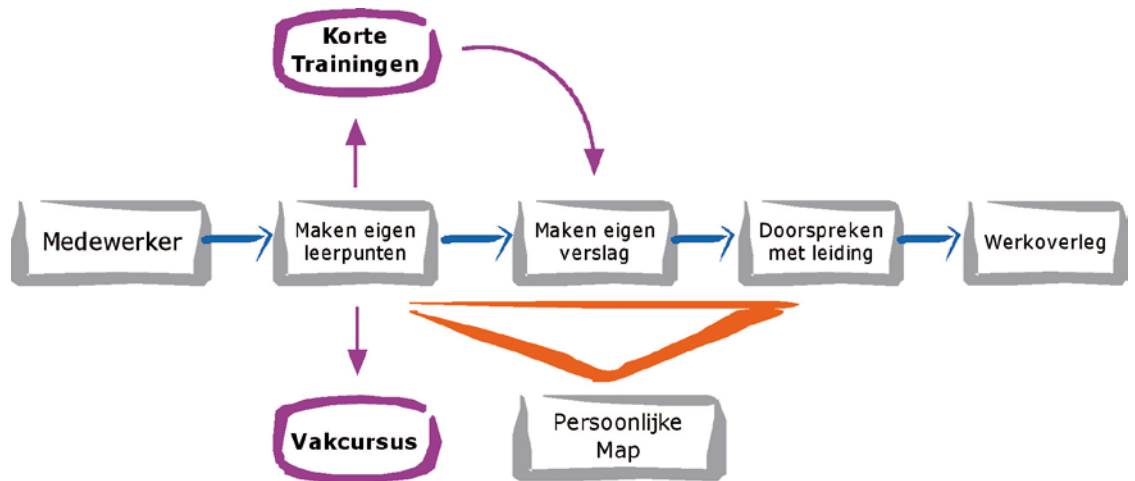
Er zijn een aantal korte trainingen ontwikkeld die specifiek gericht zijn op het verbeteren van de fysieke werkhouding en op communicatie & etiquette.

Training en begeleiding

Een training staat niet op zichzelf maar is ingebed in een traject. Daarin wordt nauw samengewerkt met een fysiotherapeut die zich verdiept heeft in het kappersvak. Een goede afwisseling van werkzaamheden staat steeds centraal. Zo'n individueel traject wordt hieronder in het schema weergegeven.



Schematische weergave van een individueel traject



Toelichting individueel traject

Een individueel traject ziet er als volgt uit.

1. De medewerker geeft aan een training te willen volgen. Dit kan bijna altijd.
Voorafgaand aan de training formuleert de medewerker eigen leerpunten en zet die op papier.
Dit bestaat uit:
 - een korte motivatie waarom ze de training wil volgen;
 - eigen aandachtspunten voor de training;
 - de benodigde materialen.
2. De fysiotherapeut observeert de medewerker tijdens het werk en maakt foto's.
3. De observaties worden verwerkt en er worden persoonlijke verbeterpunten geformuleerd en er wordt een oefenplan opgesteld.
4. In een gezamenlijke bijeenkomst wordt voorlichting gegeven en worden de persoonlijke verbeterprogramma's doorgesproken. Soms wordt een medewerker aangeraden om op fitness te gaan.
5. Iedere medewerker krijgt een op de persoon gerichte training.
6. De medewerker maakt zelf na afloop van de training een kort verslag. Elke medewerker heeft een persoonlijke map. In de map zitten werkprocedures en werkregelingen.
Als een medewerker een cursus of training heeft gevolgd worden het verslag én de leerpunten opgenomen in deze persoonlijke map.
7. Het verslag wordt doorgesproken met de leidinggevende.
8. Het verslag wordt ook met collega's in het werkoverleg besproken. Zo leert men van elkaar.
9. Eventueel volgt er een herhalingstraining.
10. Na een halfjaar komt de fysiotherapeut opnieuw op bezoek en bespreekt mogelijke knelpunten.
Na één jaar wordt een deel van het programma herhaald.

Teamtrainingen

Naast het individuele traject worden een drietal specifiek ontwikkelde trainingsmodules aangeboden. Deze kunnen individueel of samen met collega's worden gevolgd. Een medewerker kan zelf aangeven een module te willen volgen. Maar dat kan ook op aanraden van de leidinggevende zijn. De drie modules zijn:

- Praktisch werken bij lang haar. Doel van deze module is om te leren hoe je op een goede manier voorkomt dat je werkzaamheden "boven je macht" uitvoert.
- Werken met kleine kinderen. In deze module wordt geleerd hoe je voorkomt dat je bij het werken met kleine kinderen je "in allerlei bochten moet wringen".
- Werken aan de wastafel. Het doel hiervan is een goede werkhouding aan te leren.



Werkoverleg

Er is in deze salon elke week werkoverleg, op zaterdag van 15.30 – 16.00 uur. In het werkoverleg worden nieuwe ideeën besproken. Nieuwe dingen die zijn geleerd in een training of cursus worden besproken, toegelicht en gepromoot bij de collega's. Nieuwe producten komen aan de orde en gebruiksaanwijzingen worden besproken.

REACTIES VAN WERKGEVERS EN WERKNEMERS

WERKGEVERS

Positieve reacties

- Een goed idee om met schriftelijke leerpunten te werken. Misschien neem ik dat wel over.

Bedenkingen

- Naar mijn idee wordt er teveel aandacht besteed aan trainingen om de houding en de werkmethoden van de kapsters te verbeteren. Als je zorgt voor rust en plezier in het werk krijgen medewerkers geen arbo-problemen. Om dat te creëren werken wij zonder afspraken waardoor je rustig een behandeling af kunt maken, kennen we geen standaardtijden voor een bepaalde behandeling (als het druk is werkt iedereen door en als het rustig is kun je wat extra's voor de klant doen) en nemen we de koffie- en theepauzes altijd gezamenlijk, in een aparte ruimte. Ook de klanten verwennen we dan met koffie of iets anders.

WERKNEMERS

Positieve reacties

- Als je het vak goed wilt leren moet je in een kapsalon werken waar van alles komt en moet je regelmatig op cursus gaan. Je moet nieuwe dingen blijven leren. Een cursus maakt je meer zelfstandig en geeft je meer zekerheid. Er zijn veel dingen die je op school niet leert of wat niet veel indruk maakt tijdens een theorievak, waardoor je het snel weer vergeet. Als je het dan in de praktijk meemaakt, bijvoorbeeld het gevaar van chemische producten, dan is het heel belangrijk dat je daar in je werk wat over kunt leren. Hygiënisch werken heb ik hier geleerd.

Bedenkingen

- Al te strikte regels en afspraken gaan volgens mij tegengesteld werken. De bedoeling is misschien goed, maar al die regels zorgen ook voor stress.

