

Leidinggeven en communiceren

voor de eerste monteur

Elektrotechniek

INKIJKEXEMPLAAR

Uitgeverij Vertoog
Zuidbaan 540
2841 MD Moordrecht
Tel: 0182-551900
www.vertoog.nl



Eerste druk, 2026
ISBN: 978-94-6374-412-6

© Vertoog, Moordrecht, Nederland



Dit werk en al zijn delen, inbegrepen, is auteursrechtelijk beschermd. Ieder gebruik buiten de beperkte mogelijkheden die de auteurswet toelaat, is zonder toestemming van de uitgever ontoelaatbaar, illegaal en dus strafbaar.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 het besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de stichting Reprorecht (Postbus 822, 1180 AW Amstelveen). Voor het opnemen van gedeelte(n) uit deze uitgaven in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced in any form by print, photo-print, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Inhoud

I.	Leidinggeven	7
1.	Wat is leidinggeven?	8
1.1	De rol van de eerste monteur	9
1.2	Verschil tussen leidinggeven en samenwerken	10
1.3	Jouw verantwoordelijkheden op de bouwplaats	10
1.4	Waarom zijn leidinggeven en communicatie zo belangrijk?	11
2.	Instructies geven op adaptieve wijze	16
2.1	Wat is adaptief instrueren?	17
2.2	Het niveau en de ervaring van je collega inschatten	17
2.3	Je instructie aanpassen aan het niveau	19
2.4	Veelgemaakte fouten bij het instrueren	20
2.5	Instructies geven in moeilijke situaties	21
3.	Informeren, adviseren en vragen beantwoorden	26
3.1	Informeren en adviseren: wat is het verschil?	27
3.2	Vragen helder en adequaat beantwoorden	28
3.3	Proactief informeren: niet wachten tot iemand vraagt	29
3.4	Wat doe je als je het antwoord niet weet?	31
3.5	Doorverwijzen naar een deskundige collega	31
3.6	Omgaan met klachten en ontevreden medewerkers	32
4.	Feedback geven en ontvangen	38
4.1	Wat is feedback en waarom is het belangrijk?	39
4.2	Het 4G-model: een handige structuur voor feedback	40
4.3	Kenmerken van goede feedback	41
4.4	Omgaan met weerstand en emoties bij feedback	42
4.5	Feedback ontvangen: hoe doe je dat?	43
4.6	Positieve feedback: vergeet het niet	44
5.	Afspraken vastleggen en nakomen	50
5.1	Waarom is het vastleggen van afspraken zo belangrijk?	51
5.2	Mondelinge versus schriftelijke afspraken	52
5.3	Hoe leg je afspraken vast?	52
5.4	Afspraken opvolgen en controleren	54
5.5	Omgaan met afspraken die niet worden nagekomen	54
5.6	Welken volgens bedrijfsrichtlijnen	56
6.	Plannen bewaken en omgaan met tijdsdruk	62
6.1	Werken met een werkplanning	63
6.2	Voortgang bewaken en bijsturen	64
6.3	Vertragingen signaleren en communiceren	65
6.4	Omgaan met onverwachte situaties	66
6.5	Prioriteiten stellen	67
6.6	Rustig blijven onder tijdsdruk	68
II.	Communiceren	75
7.	Professioneel communiceren in de bouw	76
7.1	Wat is professionele communicatie?	77
7.2	Communicatie met collega's, klanten en onderaannemers	78
7.3	Verbale en non-verbale communicatie	78

7.4	Actief luisteren	80
7.5	Je communicatiestijl aanpassen	80
7.6	Veelgemaakte communicatiefouten	82
7.7	Communicatie afsluiten	82
8.	Behoeften en verwachtingen van de klant	88
8.1	Behoeftte versus verwachting: wat is het verschil?	89
8.2	Doorvragen: wat wil de klant écht?	90
8.3	Verwachtingen managen	91
8.4	Je werk afstemmen op de wensen van de opdrachtgever	93
8.5	Omgaan met een klant die meer wil dan is afgesproken	94
8.6	Klanttevredenheid controleren en bevorderen	95
9.	Uitvoerings-plannen opstellen en afstemmen	100
9.1	Wat is een uitvoeringsplan?	101
9.2	Wat staat er in een uitvoeringsplan?	102
9.3	Een uitvoeringsplan opstellen	102
9.4	Afstemmen met collega's en onderaannemers	103
9.5	Werken volgens bedrijfsrichtlijnen en bedrijfswaarden	104
9.6	Een uitvoeringsplan aanpassen	105
10.	Proactief samenwerken en overleggen	112
10.1	Reactief vs. proactief: wat is het verschil?	113
10.2	Proactief samenwerken in de praktijk	113
10.3	Proactieve houding tijdens werkoverleggen	114
10.4	Informatie doelgericht delen	115
10.5	Initiatief nemen bij problemen en onverwachte situaties	116
10.6	Bijdragen aan een goed teamklimaat	118
11.	Vertrouwelijkheid en omgaan met gevoelige informatie	124
11.1	Wat is vertrouwelijke informatie?	125
11.2	Wanneer mag je informatie wel en niet delen?	126
11.3	De AVG: wat betekent dat voor jou?	126
11.4	Vertrouwelijkheid in de dagelijks praktijk	127
11.5	Wat doe je als iemand je vraagt om vertrouwelijke informatie?	128
11.6	Omgaan met vertrouwelijkheid in het team	129
12.	Contactmomenten afronden en klanttevredenheid	136
12.1	Wat is een contactmoment?	137
12.2	Een contactmoment professioneel afsluiten	138
12.3	Controleren of de betrokkene tevreden is	139
12.4	De aflevering: het formele afsluiten van een project	140
12.5	Doorverwijzen naar een deskundige collega	141
12.6	Alle komt samen: de eerste monteur als professional	142
III	Oefenen met praktijksituaties	149
13.	Praktijksituaties en rollenspellen	150

INKIJKEXEMPLAAR

INKIJKEXEMPLAAR

DEEL I.

Leidinggeven

INKIJKEXEMPLAAR

HOOFDSTUK 1.

Wat is leidinggeven?

INKLUKEXEMPLAAR

In dit hoofdstuk leer je ...

- Uitleggen wat de rol van de eerste monteur inhoudt
- Het verschil beschrijven tussen leidinggeven en samenwerken
- Jouw eigen verantwoordelijkheden op de bouwplaats benoemen
- Uitleggen waarom goede communicatie en leidinggeven belangrijk zijn

1.1 De rol van de eerste monteur

Stel je voor: je bent de *eerste monteur* op een bouwplaats. Er werken twee leerling-monteurs naast je. De leidinggevende is vandaag niet aanwezig. Wie zorgt er dan voor dat alles goed verloopt?

Juist. Dat ben jij.

Als eerste monteur elektrotechnische installaties ben je meer dan iemand die bekabeling aanlegt of schakelkasten monteert. Je bent ook het *aanspreekpunt* voor je collega's, voor de opdrachtgever (klant) en soms voor onderaannemers. Je zorgt ervoor dat de werkzaamheden verlopen zoals gepland. En als er iets misgaat, handel je of overleg je met je leidinggevende.

Praktijkvoorbeeld: Bas op de bouwplaats

Bas is eerste monteur bij een installatiebedrijf. Hij werkt vandaag samen met twee leerling-monteurs Rafi en Imane, aan een nieuw kantoorgebouw. De leidinggevende heeft 's ochtends uitgelegd wat er die dag af moet.

In de loop van de dag komt Rafi met een vraag: 'Ik weet niet zeker hoe ik deze groep moet aansluiten.' Bas legt het rustig uit en controleert daarna of Rafi het goed begrepen heeft.

Later belt de klant: hij wil weten of de elektriciteitskast in ruimte 4 al klaar is. Bas checkt de voortgang, geeft een eerlijk antwoord en meldt het bij zijn leidinggevende.

Dit is de rol van de eerste monteur: begeleiden, communiceren en overzicht houden.



Jouw positie in het team

De eerste monteur staat als het ware tussen de leidinggevende (uitvoerder of projectleider) en de monteurs in. Je ontvangt opdrachten van 'boven', maar geeft ook richting aan de mensen die met je werken.

Rol	Taak
Leidinggevende (uitvoerder/projectleider)	Geeft opdrachten aan de eerste monteur
Eerste monteur	Ontvangt opdrachten van 'boven' én geeft richting aan de monteurs
Monteur	Voert het werk uit onder begeleiding van de eerste monteur

Het is belangrijk dat je weet wat jouw positie is. Je bent geen baas die orders uitdeelt, maar ook niet gewoon een van de monteurs. Je hebt extra verantwoordelijkheid.

Onthoud dit!

Als eerste monteur ben jij het aanspreekpunt op de werkvloer. Jij zorgt ervoor dat collega's weten wat ze moeten doen, dat de planning klopt en dat problemen worden opgelost of gemeld.

1.2 Verschil tussen leidinggeven en samenwerken

Leidinggeven en samenwerken lijken soms op elkaar. Maar er is een duidelijk verschil.

Bij *samenwerken* doe je dingen samen met je collega's. Iedereen heeft een gelijkwaardige inbreng. Je overlegt, helpt elkaar en deelt het werk eerlijk.

Bij *leidinggeven* heb je een extra taak: jij neemt verantwoordelijkheid voor het geheel. Je *instrueert* anderen, je bewaakt de planning en je zorgt ervoor dat het resultaat klopt. Dat betekent ook dat je soms knopen doorhakt, ook als anderen het er niet mee eens zijn.

Samenwerken	Leidinggeven
Je werkt naast je collega's	Je hebt overzicht over het werk van anderen
Iedereen is gelijkwaardig	Jij draagt extra verantwoordelijkheid
Je helpt als je tijd hebt	Je signaleert problemen en lost ze op
Je denkt mee over je eigen taak	Je denkt mee over de hele voortgang
Je communiceert als collega	Je communiceert ook als aanspreekpunt

Let op!

Ook als je leidinggeeft, werk je samen. Het is geen of-of. Een goede eerste monteur doet allebei: hij werkt met en houdt overzicht.

Praktijkvoorbeeld: Verschil in de praktijk



Imane vraagt aan Rafi: 'Kan jij de kabelgoot vast zetten terwijl ik de bedrading doe?' Dat is samenwerken.



Rafi zegt tegen Imane: 'We lopen achter op de planning. Zet vandaag eerst de kabelgoten in ruimte 3 en 4, dan kan ik daarna de bekabeling aansluiten.' Dat is leidinggeven.

Wanneer geef je leiding en wanneer werk je mee?

In de praktijk doe je beide. De ene keer ben je zelf aan het werk met een tang of schroevendraaier. De andere keer sta je even stil en check je de voortgang van je collega's. Een goede eerste monteur wisselt soepel tussen werken en leidinggeven.

1.3 Jouw verantwoordelijkheden op de bouwplaats

Als eerste monteur heb je een aantal duidelijke verantwoordelijkheden.

1. Mensen instrueren en begeleiden

Je legt aan (leerling-)monteurs uit wat ze moeten doen. Dat klinkt eenvoudig, maar er komt veel bij kijken. Je moet rekening houden met wat iemand al weet en kan. Een ervaren monteur heeft een kortere uitleg nodig dan een leerling die net begint. Dit noem je adaptief instrueren. Daar leer je later meer over.

2. De planning bewaken

Jij houdt in de gaten of het werk op schema ligt. Is er vertraging? Dan zoek je uit waarom en bespreek je het met je leidinggevende. Je mag zelf bijsturen, maar grotere problemen meld je altijd.

3. Aanspreekpunt zijn

Collega's, de klant, onderaannemers: ze wenden zich allemaal tot jou met vragen of opmerkingen. Jij beantwoordt die vragen zo goed mogelijk. Als je iets niet weet, zeg je dat eerlijk en zoek je het uit of je verwijst iemand door.

4. Afspraken vastleggen

Afspraken die je maakt, leg je vast. Dat kan in een werkboek, een app of een schrift. Dit is afhankelijk van hoe jouw bedrijf dat doet. Dit is belangrijk want zo weet iedereen later wat er is afgesproken.

5. Communiceren met betrokkenen

Je overlegt regelmatig: met je leidinggevende, met collega's, met de klant en soms met leveranciers of onderaannemers. Je informeert mensen over de voortgang en stemt je werk op hen af.

Praktijkvoorbeeld: Verantwoordelijkheid en actie

Op een maandagochtend bespreekt Bas met zijn leidinggevende de planning voor de week. De leidinggevende legt uit wat er moet gebeuren: in drie ruimtes moet de lichtbekabeling worden aangelegd en de schakelkasten worden geplaatst.

Bas verdeelt het werk. Rafi begint aan ruimte 1, Imane aan ruimte 2. Bas zelf begint aan ruimte 3, maar houdt tussendoor in de gaten hoe het bij de anderen gaat.

Woensdagmiddag loopt ruimte 2 achter. Bas overlegt met Imane, helpt haar een half uur en belt daarna zijn leidinggevende om de vertraging te melden. Ze maken een nieuwe afspraak voor de oplevering.

Aan het einde van de dag schrijft Bas in de werkboek wat er is gedaan en wat er de volgende dag nog moet gebeuren.



1.4 Waarom zijn leidinggeven en communicatie zo belangrijk?

Misschien denk je: ik ben elektrotechnicus, geen manager. Ik wil gewoon goed werk leveren. Dat klopt. Maar goed technisch werk leveren lukt alleen als de samenwerking goed verloopt.

Stel dat je een monteur de verkeerde instructie geeft. Hij werkt een hele middag aan iets wat niet klopt. Dat kost tijd, geld en materiaal. Of stel dat de klant verwacht dat er vrijdag iets af is, maar jij wist dat niet en de klant ook niet. Dat levert een boze klant op.

Goede communicatie en leidinggeven voorkomen dit soort problemen. Ze zorgen ervoor dat:

- iedereen weet wat hij moet doen
- het werk op tijd klaar is
- fouten worden voorkomen of snel worden opgelost
- de klant tevreden is
- jij en je collega's prettig samenwerken

Communicatie en vakmanschap gaan hand in hand. De beste monteur is iemand die zijn vak beheerst én goed kan samenwerken en communiceren.

Onthoud dit!

Goede leidinggevende vaardigheden zijn geen bonus boven op je vak kennis. Ze zijn een onderdeel van je vak. Als eerste monteur ben je verantwoordelijk voor zowel de kwaliteit van het werk als de samenwerking in het team.

Opdrachten

Opdracht 1 - Jouw eigen rol

Schrijf in maximaal vijf zinnen op wat jij denkt dat de belangrijkste taak is van een eerste monteur.

.....

.....

.....

.....

.....

Vergelijk jouw antwoord daarna met een klasgenoot. Zijn jullie antwoorden hetzelfde? Wat is anders?

.....

.....

Er is geen goed of fout antwoord. Het gaat erom dat je nadenkt over de rol

Opdracht 2 - Leidinggeven of samenwerken?

Hieronder staan vijf situaties. Geef bij elke situatie aan of het gaat om leidinggeven (L), samenwerken (S) of allebei (L+S). Leg je keuze kort uit.

Je helpt een collega met het inbouwen van een schakelkast.

- ☐ L
- ☐ S
- ☐ L+S

Omdat:

.....

Je vertelt een leerling-monteur hoe hij de kabelgoot moet bevestigen.

- ☐ L
- ☐ S
- ☐ L+S

Omdat:

.....

Je overlegt met de klant over wanneer ruimte 4 klaar kan zijn.

- ☐ L
- ☐ S
- ☐ L+S

Omdat:

.....

Je controleert of de werkzaamheden van je collega op schema lopen.

- ☐ L
- ☐ S
- ☐ L+S

Omdat:

.....

Je en je collega verdelen samen het werk voor de middag.

- ☐ L
- ☐ S
- ☐ L+S

Omdat:

.....

Opdracht 3 - Praktijkgesprek

Voer een kort gesprek (5 minuten) met iemand uit de beroepspraktijk, zoals een stagebegeleider, een familielid of een bekende die in de techniek werkt.

Vraag hem of haar:

- Wat zijn de belangrijkste taken van een eerste monteur?

.....

.....

.....

- Welke situaties zijn soms lastig?

.....

.....

.....

- Wat heb je nodig om goed leiding te geven?

.....

.....

.....

Schrijf de antwoorden op en bespreek ze in de klas.

Opdracht 4 - Rollenspel: de eerste dag

Speel de volgende situatie nu met een klasgenoot.

Jij bent de eerste monteur. Jouw collega (de leerling-monteur) is net begonnen op een nieuw project. Hij legt hem of haar uit wat er die dag moet gebeuren en hoe de werkplek in elkaar zit.

Gebruik een vlotte taal. Controleer of de ander het begrijpt. Maak een duidelijke afspraak over wat er aan het einde van de dag klaar moet zijn.

Nabespreking:
Hoe ging het?

.....

.....

.....

Wat zou je een volgende keer anders doen?

.....

.....

Begrippenlijst hoofdstuk 1

aanspreekpunt	de persoon bij wie anderen terecht kunnen met vragen, problemen of opmerkingen
eerste monteur	de monteur die verantwoordelijk is voor de begeleiding van collega's en het bewaken van de planning op de werkvloer
leidinggeven	verantwoordelijkheid nemen voor het werk van anderen: instrueren, overzicht houden en bijsturen waar nodig
samenwerken	met collega's werken aan een gezamenlijk doel, waarbij iedereen een gelijkwaardige inbreng heeft

INKLUKEXEMPLAAR

HOOFDSTUK 2.

Instructies geven op adaptieve wijze

INKIJKEXEMPLAAR



In dit hoofdstuk leer je ...

- Uitleggen wat adaptief instrueren is
- Het niveau en de ervaring van een collega inschatten
- Je instructies aanpassen aan de persoon die je voor je hebt
- Controleren of iemand jouw instructie heeft begrepen
- Veelgemaakte fouten bij het instrueren herkennen en vermijden

Iedereen die met collega's werkt, legt weleens iets uit. Maar uitleggen is niet zo makkelijk als het lijkt. Zeg je te veel, dan haakt iemand af. Zeg je te weinig, dan snapt iemand het niet. Gebruik je te veel vakjargon, dan begrijpt een beginner je niet. Ga je te langzaam, dan verveelt een ervaren collega zich.

Goed *instrueren* betekent dat je je uitleg aanpast aan de persoon die voor je staat. Dat noem je adaptief instrueren.

2.1 Wat is adaptief instrueren?

Het woord adaptief komt van het Latijnse woord 'adaptare', wat aanpassen betekent. *Adaptief instrueren* is dus: je instructie aanpassen aan de situatie en aan de persoon.

Als eerste monteur werk je met verschillende mensen. De ene dag werk je naast een ervaren monteur die al tien jaar in het vak zit. De andere dag begeleid je een leerling die nog maar net begonnen is. Je kunt die twee personen niet op dezelfde manier aanspreken.

Ervaren monteur	Leerling-monteur
• Heeft al veel kennis en routine • Kan meer zelfstandig werken • Wilt geen lange uitleg • Vraagt liever om bevestiging dan uitleg	• Is nog aan het leren • Heeft meer uitleg en begeleiding nodig • Kan onzeker zijn • Leert van jouw voorbeeld

Adaptief instrueren houdt in dat je voor beide typen collega's een andere aanpak kiest. Je gebruikt andere woorden, geeft meer of minder uitleg en controleert op een andere manier of iemand het begrepen heeft.

Onthoud dit!

Adaptief instrueren betekent je uitleg aanpassen aan het niveau, de ervaring en de persoonlijkheid van de collega. Niet iedereen heeft dezelfde instructie nodig.

2.2 Het niveau en de ervaring van je collega inschatten

Voordat je iemand iets uitlegt, moet je weten wat hij of zij al weet.

Hoe doe je dat? Je kunt het simpelweg vragen, maar je kunt ook kijken en luisteren.

Vragen stellen

De makkelijkste manier is om een paar gerichte vragen te stellen. Zo kom je snel te weten wat iemand al weet en waar je moet beginnen.

Praktijkvoorbeeld: Bas schat Imane in

Imane begint vandaag voor het eerst op het project. Bas wil weten hoe hij haar moet begeleiden.



Bas:
'Heb je al eerder met kabelgoten gewerkt?'



Imane:
'Ja, tijdens mijn stage. Maar met dit systeem nog niet.'



Bas:
'Oké, dan leg ik je de bevestigingsmethode even uit, de rest weet je al.'

Bas hoeft nu niet alles uit te leggen. Hij past zijn instructie aan op wat Imane al weet.

Signalen herkennen

Soms zegt iemand niet wat hij weet, maar kun je het aflezen uit zijn gedrag. Let op deze signalen:

- **Iemand werkt snel en zelfstandig** → ervaren → geef een korte instructie
- **Iemand kijkt veel om zich heen of aarzelt** → onzeker of onervaren → geef meer uitleg
- **Iemand stelt veel basisvragen** → beginnend → begin bij de basis
- **Iemand maakt steeds dezelfde fout** → begrijpt een stap nog niet → leg het opnieuw uit
- **Iemand vraagt om bevestiging** → wil weten of hij het goed doet → geef feedback

De vier niveaus van bekwaamheid

Er is een handig model dat beschrijft hoe mensen leren. Het gaat om vier niveaus. Elk niveau vraagt om een andere aanpak van je als instructeur.

Niveau	Naam	Wat betekent het en wat doe jij?
Niveau 1	Onbewust onbekwaam	Iemand weet niet wat hij niet weet. Hij denkt misschien dat hij het al kan, maar maakt fouten zonder het door te hebben. → Leg de basis goed uit. Geef duidelijke voorbeelden.
Niveau 2	Bewust onbekwaam	Iemand weet dat hij iets nog niet kan. Hij heeft hulp nodig en staat open voor uitleg. → Geef stap-voor-stap instructies. Wees geduldig.
Niveau 3	Bewust bekwaam	Iemand kan iets, maar moet er nog goed over nadenken. Hij kan het zelfstandig, maar heeft soms bevestiging nodig. → Laat hem zelf werken. Controleer af en toe.

Niveau	Naam	Wat betekent het en wat doe jij?
Niveau 4	Onbewust bekwaam	Iemand doet iets automatisch, zonder er bij na te denken. Hij is volledig zelfstandig. → Geef ruimte. Leg hem extra uitdagingen voor als dat past.

2.3 Je instructie aanpassen aan het niveau

Nu je weet welk niveau iemand heeft, kun je je instructie aanpassen. Hieronder lees je hoe je dat in de praktijk doet.

Stap 1: Bepaal wat je wilt uitleggen

Wees vooraf duidelijk voor jezelf: wat moet iemand aan het einde weten of kunnen? Denk na over de stappen die nodig zijn en welke informatie écht nodig is. Gooi niet alles in één keer naar iemand toe.

Stap 2: Kies het juiste taalniveau

Gebruik woorden die passen bij de persoon. Een leerling-nieuweling kent misschien niet alle vaktermen. Leg die dan even uit, of gebruik eenvoudigere woorden. Een ervaren collega hoeft je niet alles te verklaren. Die kent het vakje wel al.

Voorbeeld	Zin
Minder geschikt	Bevestig de DIN-rail in de metalen behuizing vóór je de PE-aarding aansluit.'
Beter voor een beginner	Zet eerst de metalen rail vast in de kast. Daarna sluit je de gele-groene aardingsdraad aan. Dat is de beveiliging.'

Stap 3: Gebruik de juiste hoeveelheid uitleg

Geef niet meer uitleg dan nodig. Te veel informatie tegelijk is verwarrend. Verdeel je instructie in kleine stappen, zeker bij beginners. Geef één stap, laat iemand die uitvoeren en ga dan pas verder.

Tip! Geef bij een beginner maximaal twee of drie stappen tegelijk. Laat hem die uitvoeren. Vraag dan of hij het begrijpt. Daarna pas volgt de volgende stap.

Stap 4: Laat het zien als dat helpt

Soms werkt een *demonstratie* beter dan een uitleg. Laat zien hoe je iets doet en vraag daarna of de ander het wil proberen. 'Kijk, ik doe het even voor. Jij doet het daarna na.' Dat werkt zeker bij mensen die visueel leren.

Stap 5: Controleer of iemand het begrepen heeft

Vraag nooit alleen: 'Snap je het?' Want het antwoord is bijna altijd 'ja'. Ook als dat niet zo is. Mensen willen niet dom lijken. Controleer het op een slimmere manier:

- 'Kun je me vertellen hoe je dit gaat aanpakken?'
- 'Welke stap doe je als eerste?'
- 'Laat me even zien hoe je begint.'
- 'Wat doe je als je twijfelt?'

Zo check je of iemand het écht heeft begrepen, zonder dat het voelt als een examen.

Praktijkvoorbeeld: Bas instrueert Rafi

Rafi is leerling-monteur en gaat voor het eerst een schakelkast aansluiten. Bas begeleidt hem.



Bas:

'Rafi, we gaan vandaag de schakelkast in ruimte 1 aansluiten. Heb je dit al eerder gedaan?'

Rafi:
'Een keer, maar ik ben het niet meer zo zeker.'



Bas:

'Oké, geen probleem. Ik leg het stap voor stap uit. We beginnen met de hoofdschakelaar. Zie je die bovenaan?'

Rafi:

'Ja'



Bas:

'Die sluiten we als laatste aan. Leg eerst de kabels klaar. Welke kabel ga jij als eerste gebruiken?'

Rafi:

De zwarte?'



Bas:

'Precies. En waar sluit je die op aan?'

Bas controleert steeds of Rafi het begrijpt in plaats van alles zelf te zeggen.

2.4 Veelgemaakte fouten bij het instrueren

Ook ervaren eerste monteurs maken soms fouten bij het geven van instructies. Hieronder staan de meest voorkomende en hoe je ze vermijdt.

Fout	Wat gaat er mis?	Hoe doe je het beter?
Te snel gaan	Je legt te snel achter elkaar alles uit.	Geef instructies in kleine stappen. Wacht totdat iemand een stap heeft uitgevoerd voordat je verdergaat.
Aannames doen	Je denkt dat iemand iets al weet, maar dat is niet zo.	Vraag altijd even naar het niveau van de ander. Ga niet te snel ergens van uit.
Alleen maar praten	Je legt alleen verbaal uit, zonder te laten zien.	Combineer woorden met een demonstratie. Laat de ander het daarna zelf doen.
Vragen of iemand het snapt	Je vraagt: 'Snap je het?' Iedereen zegt 'ja'.	Laat iemand zien wat hij gaat doen of stel een gerichte vraag.
Ongeduldig zijn	Je wordt zichtbaar gefrustreerd als iemand iets niet begrijpt.	Blijf rustig. Ieder mens leert in zijn eigen tempo. Probeer een andere uitleg.
Alles overnemen	Als iemand aarzelt, doe jij het maar zelf.	Geef iemand de ruimte om te oefenen. Fouten maken hoort bij leren.

2.5 Instructies geven in moeilijke situaties

Soms zijn omstandigheden niet ideaal. Er is tijdsdruk, iemand is chagrijnig of er is lawaai op de bouwplaats. Toch moet je dan ook duidelijk instrueren. Hier zijn een paar situaties die je kunt tegenkomen.

Tijdsdruk

Je hebt weinig tijd, maar je moet toch iets uitleggen. Wat doe je?

- Houd de instructie kort en concreet.
- Zeg wat iemand nu moet doen — niet alles wat hij later nog moet weten.
- Controleer achteraf kort of het goed is gegaan.
- Maak een afspraak om later meer uit te leggen als dat nodig is.

Taalbarrière

Niet iedereen spreekt even goed Nederlands. Op een bouwplaats werk je soms met collega's van verschillende achtergronden. Hoe instrueer je hen?

- Gebruik eenvoudige, korte zinnen.
- Vermijd spreekwoorden en grappen die iemand misschien niet begrijpt.
- Wijs dingen aan en laat het zien. Een demonstratie werkt taaloverstijgend.
- Vraag of iemand het heeft begrepen door het te laten uitvoeren, niet door 'ja/nee' te vragen.

Weerstand of desinteresse

Sommige collega's reageren niet enthousiast op jouw instructie. Ze denken misschien dat ze het al weten, of ze willen gewoon aan de slag. Hoe ga je daarmee om?

- Ga niet in discussie. Erken dat iemand ervaring heeft.
- Leg uit waarom de instructie toch belangrijk is: veiligheid, kwaliteit, bedrijfsrichtlijnen.
- Houd het kort als iemand ongeduldig is.
- Als iemand echt niet luistert, bespreek je het later of schakel je je leidinggevende in.

Praktijkvoorbeeld: Ongeduldig collega

Bas moet aan zijn collega Joris (een ervaren monteur die al vijf jaar in het vak zit) uitleggen hoe een nieuwe schakelkast werkt die het bedrijf pas heeft ingekocht.



Bas:

'Dat geloof ik, maar dit model heeft een andere aansluitvolgorde dan we gewend zijn. Ik wil je dat even laten zien, want anders kost het je straks extra tijd.'

Joris reageert kortaf:

'Ik zie echt wel hoe het werkt hoor.'



Bas dringt niet aan. Hij benoemt waarom het toch belangrijk is: niet om te betuttelen, maar vanwege een praktisch verschil. Joris luistert nu wel.

Opdrachten

Opdracht 1 - Hoe zou jij het uitleggen?

Hieronder staat een technische taak. Schrijf twee instructies:

- Een voor een leerling-monteur die dit nog nooit heeft gedaan
- Een voor een ervaren collega

Taak:

Iemand moet een wandcontactdoos aansluiten in een bestaande installatie.

Instructie voor de leerling:

Schrijf minstens vier stappen op, in eenvoudige taal. Begin bij het begin: wat moet iemand als eerste doen? En als laatste?

Stap 1:

Stap 2:

Stap 3:

Stap 4:

Stap 5:

Stap 6:

Instructie voor de ervaren monteur:

Houd het zo kort en bondig mogelijk. Noem alleen wat echt belangrijk is.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bespreek daarna je instructies met een klasgenoot. Zijn de twee instructies echt anders? Waar zitten de grootste verschillen?

Opdracht 2 - Op welk niveau zit hij?

Lees de vier situaties hieronder. Geef bij elke situatie aan op welk niveau van bekwaamheid de monteur zit. Kies uit:

- onbewust onbekwaam
- bewust onbekwaam
- bewust bekwaam
- onbewust bekwaam

Leg ook in één zin uit wat jij als eerste monteur in die situatie zou doen.

Situatie 1. Sven denkt dat hij de kabel al goed heeft aangesloten, maar je ziet direct dat de aarding niet klopt. Hij heeft het zelf niet door.

Niveau:

Wat doe jij:

Situatie 2. Lotte vraagt voortdurend om bevestiging: 'Is dit goed zo?', maar ze doet het eigenlijk heel netjes.

Niveau:

Wat doe jij:

Situatie 3. Dani legt kabels aan zonder er bij na te denken, snel en uitloos. Hij heeft geen uitleg nodig.

Niveau:

Wat doe jij:

Situatie 4. Sem weet dat hij nog nooit een kabelgoot heeft bevestigd. Hij vraagt jou om uitleg en staat er voor open.

Niveau:

Wat doe jij:

Opdracht 3 - Rollenspel: instructie geven

Oefen het volgende rollenspel met een klasgenoot. Wissel daarna van rol, zodat jullie allebei de kans krijgen om te oefenen.

Rol 1 - eerste monteur: jij geeft de instructie.

Rol 2 - leerling-monteur: jouw klasgenoot voert de instructie uit.

Situatie: De leerling-monteur moet voor de eerste keer een groep aansluiten in een kleine verdeelkast. Jij legt uit wat hij moet doen.

Regels voor de leerling-monteur:

Stel twee vragen tijdens de instructie, ook als je het al weet. Doe ook één keer alsof je een stap niet snapt.

Regels voor de eerste monteur:

- Vraag niet alleen "Snap je het?", maar controleer het actief. Pas je uitleg aan als de leerling iets niet begrijpt.

Nabespreking: geef elkaar feedback. Gebruik hierbij deze vragen:

- Wat deed de eerste monteur goed?
- Paste hij zijn uitleg aan op het niveau van de leerling?
- Hoe controleerde hij of de leerling het begreep?
- Wat zou hij een volgende keer anders kunnen doen

Opdracht 4 - Fouten herkennen

Hieronder staat een beschrijving van hoe een eerste monteur een instructie geeft. Lees de tekst goed door.

"Kevin roept naar zijn leerling-monteur terwijl hij doorloopt: 'Zet de DIN-rails vast, sluit daarna L1, L2 en L3 aan, vergeet de PE niet, check de spanning en test of het werkt. Begrepen?' De leerling knikt. Kevin loopt door."

Opdracht a: Noteer alle fouten die Kevin maakt. Gebruik de lijst uit paragraaf 2.4 als hulp. Hoeveel fouten kun je vinden?

Opdracht b: Herschrijf de situatie: hoe zou een goede eerste monteur dit aanpakken? Schrijf op wat hij zegt en doet.

Opdracht c: Stel dat de leerling-monteur na afloop een fout maakt omdat hij de instructie niet goed begrepen heeft. Wie is daar dan voor verantwoordelijk? Bespreek dit in de klas.

Begrippenlijst hoofdstuk 2

adaptief instrueren	je instructie aanpassen aan het niveau, de ervaring en de persoonlijkheid van de persoon die je aanspreekt
bewust bekwaam	iemand kan iets, maar moet er nog bewust over nadenken
bewust onbekwaam	iemand weet dat hij iets nog niet kan en staat open voor uitleg
demonstratie	iets voordoen zodat iemand het kan zien en nadoen
instrueren	iemand uitleggen wat hij moet doen en hoe hij dat moet doen
onbewust bekwaam	iemand weet niet dat hij iets niet kan. Hij heeft het zelf ook niet door
onbewust onbekwaam	iemand voert een taak automatisch en foutloos uit, zonder er bij na te denken
taalbarrière	moeite met communiceren doordat iemand de taal niet goed beheerst
vakjargon	woorden en begrippen die in een bepaald vak of beroep worden gebruikt en die niet iedereen kent

INKIJKEXEMPLAAR