

ONTHAALBROCHURE DIENSTENCHEQUES

H. HART

NIEUWE MEDEWERKERS



ZORGGROEP H. HART
BUDA STRAAT 30 | 8500 KORTRIJK
T 056 321 000
WWW.HHARTSERVICES.BE

1 INHOUD

2	DE PAPIEREN DIENSTENCHEQUE	3
2.1	DE ELEKTRONISCHE DIENSTENCHEQUE	3
2.2	HET MAANDROOSTER	4
2.3	ZIEKTE/AO/PREVENTIE/WELZIJN OP HET WERK	4
2.4	ARBEIDSONGEVAL.....	4
2.5	WELZIJN OP HET WERK	4
2.6	VERLOF	4
2.7	RECHT OP DE CONNECTIE	5
2.8	JOB COACH	5
2.9	HET LOON	5
2.10	BEDRIJFSRESTAURANT	5
2.11	WERKKLEDIJ.....	6
2.12	OPLEIDINGEN/ FUNCTIONNERINGSGESPREK	6
2.13	BENEFITS@WORK	6
2.14	VOORDELEN PRETPARKEN	6
2.15	ROKEN / ALCOHOL / GSM	7
2.16	GESLOTEN DEUR / geen werkplanning ontvangen	7
2.17	PAUZE	7
2.18	NOODGEVAL.....	7
3	DE EIGENHEID VAN DE HUISHOUDHULP	8
3.1	OPDRACHT T.A.V. DE KLANT	8
3.1.1	De hulpverlening op het vlak van onderhoud en huishouden	8
3.1.2	Relatie tov de klant.....	10
3.1.3	Beroepsrelatie.....	10
3.1.4	Omgang van de klant met de huishoudhulp	11
3.2	VEILIGHEID OP HET WERK	12
3.2.1	Risico's.....	12

3.2.2	Poetsen van de ramen	12
3.2.3	Worden NIET opgenomen in het takkenpakket	12
3.2.4	Veiligheid materialen & PRODUCTEN	12
3.2.5	Huisdieren	13
3.2.6	Kledij en persoonlijke beschermingsmiddelen	13
3.2.7	Voorkomen arbeidsongevallen.....	13
3.2.8	Werkpostfiche.....	14
3.3	WEBSITE	16
3.4	STAPPENPLAN	17
3.4.1	Onderhoud keuken	17
3.4.2	Onderhoud woonkamer	17
3.4.3	Onderhoud badkamer	18
3.4.4	Onderhoud slaapkamer	19
3.4.5	Onderhoud hal.....	20
4	CONTACT	21
4.1	Zorggroep H. Hart Kortrijk - afdeling Dienstencheques H. Hart	21
4.2	Openingsuren SERVICEkantoren	21

2 DE PAPIEREN DIENSTENCHEQUE

De klant betaalt 1 dienstencheque en een administratieve kost (welzijnstoeslag) van 1,5 € per gepresteerd uur.

Controleer steeds de geldigheidsdatum op de dienstencheques!

De dienstencheques worden om de 14 dagen binnengebracht in het dienstencheque-kantoor. Bij afwezigheid kan je de cheques in een enveloppe deponeren in de brievenbus van uw dienstenkantoor.

Sorteer de cheques volgens datum en laat aan de hand van het maandrooster weten welke cheques er tegoed zijn!

sodexo DIENSTENCHEQUE / TITRE-SERVICE

WERKNEMER / TRAVAILLEUR

INSZ
NISS

Naam en voornaam / Nom et prénom :

HANDTEKENING WERKNEMER
SIGNATURE TRAVAILLEUR :

ERKENDE ONDERNEMING / ENTREPRISE AGRÉÉE :

Naam :
Nom :

Uw handtekening

TEGOEDBON

Laat steeds een tegoedbon aftekenen door de klant, indien deze nog niet in het bezit is van dienstencheques!

TEGOEDBONDIENSTENCHEQUES

Hierbij bevestig ik, ,
(naam en adres klant)
dat ik nog dienstencheques verschuldigd ben aan
(werknemer Dienstencheques H-Hart).

Overzicht verschuldigde dienstencheques

<u>Aantal cheques:</u>	<u>Datum:</u>	<u>Handtekening Klant:</u>
.....		
.....		
.....		

2.1 DE ELEKTRONISCHE DIENSTENCHEQUE

De prestaties moeten door de huishoudhulp ingevoerd worden via de applicatie 'jobtracker 2.0' die je kan downloaden op je smartphone (= GRATIS) - de brochure is verkrijgbaar in het dienstencheque-kantoor.

Indien de prestaties de dag zelf niet kunnen worden ingevoerd, vragen wij om dit zo snel mogelijk te melden aan het dienstencheque-kantoor.

Voor meer info kan je terecht op de site www.dienstencheques.vlaanderen.be.

2.2 HET MAANDROOSTER

Halverwege de maand ontvang je telkens digitaal of per post jouw persoonlijk werkschema voor de daaropvolgende maand. Na afloop van desbetreffende maand bezorg je dit ingevuld en ondertekend terug.



Bijvoorbeeld: Halverwege februari krijgt je het werkschema van maart, controleer dit en geef wijzigingen door aan het kantoor, daarna ontvang je het aangepast exemplaar.

Vul het werkschema dagelijks aan en op de laatste werkdag dien je het in.

Wijzigingen omtrent planning of klanten steeds DE DAG ZELF melden!

2.3 ZIEKTE/AO/PREVENTIE/WELZIJN OP HET WERK



In geval van ziekte verwittig je onmiddellijk de klanten van die dag.

Vervolgens contacteer je telefonisch het kantoor en bezorg je het ziektebriefje binnen de 24 uur.

Op vraag van het kantoor: zich al dan niet **aanmelden bij de controlearts** binnen de 48 uren van aanvang ziekte.

Uitzondering: U heeft recht op ziekte zonder ziektebriefje en dit tot twee keer per kalenderjaar. De vrijstelling is zowel van toepassing voor een arbeidsongeschiktheid van één dag, als voor de eerste dag van een langere afwezigheidsperiode. U dient zowel uw werkgever als uw klant hiervan tijdig op de hoogte te stellen, alsook te vermelden dat het gaat om de opname van een ziektedag zonder medisch attest.

2.4 ARBEIDSONGEVAL

ARBEIDSONGEVALLEN MOETEN ONMIDDELIJK WORDEN GEMELD! Gelieve contact op te nemen met uw kantoor, zij bezorgen u de nodige documenten voor de aangifte. Voor bijkomende info kan je ook terecht bij onze **preventieadviseur** Ulrike Sameyn, bereikbaar op het nummer 056/321 051 of ulrike.sameyn@h-hart.be.

2.5 WELZIJN OP HET WERK

VERTROUWENSPERSOON & INTERN MELDINGSKANAAL

Wim Dupon, bereikbaar op het nummer 056/321 054 of wim.dupon@h-hart.be.

METER/PETERSCHAP

Bij de opstart wordt er een meter of peter aangeduid bij wie je terecht kan met vragen omtrent de tewerkstelling of bij wie je een gesprek kan aanvragen indien gewenst.

2.6 VERLOF

Eind januari wordt telkens de vakantieregeling van desbetreffend jaar en de verlofiche (gele kaart) uitgedeeld, met daarop het aantal uren verlof waarop je hebt.

Bij indiensttreding vragen wij **een attest van tewerkstelling van vorige werkgevers** (met daarop vermelding van duur en jobtime) af te geven aan de personeelsdienst.

Verlof moet tijdig worden aangevraagd en je verwittigt steeds ZELF de klanten!

2.7 RECHT OP DE CONNECTIE

- Buiten uw werkuren dient u niet bereikbaar te zijn voor uw werkgever. We streven naar een ideale worklife balans voor onze medewerkers. U kan wel gecontacteerd worden tijdens de kantooruren indien het gaat om een onvoorziene aangelegenheid die niet kan wachten tot de volgende werkdag.
- U zal tijdens uw verlof of in geval van afwezigheid niet gecontacteerd worden en dient tevens ook geen emailberichten te beantwoorden.
- Uw vaste werktijden worden door de werkgever gerespecteerd en zullen enkel op uw vraag worden aangepast.



2.8 JOBCOACH

Bij aanvang van de tewerkstelling mag je een bezoekje verwachten van één onze de jobcoaches. Dit zijn uw collega's alsook ervaringsdeskundigen die letten op o.a. werkhouding en eventueel enkele tips en tricks geven. Onze coaches controleren daarnaast ook de werkomstandigheden en werkmateriaal.

Een coach kan ook langskomen op vraag van een huishoudhulp, dit om hem/haar bij te staan op de werkvloer rond bepaald schoonmaaktechnieken of ergonomische werkhoudingen.

2.9 HET LOON

Voorschot: 15^{de} van de maand

Afrekening: 1^{ste} werkdag van de nieuwe maand

Elektronische maaltijdcheques: het bedrag van de elektronische maaltijdcheques (eLunch Pass[®]) wordt rond de 15^e van de maand automatisch overgemaakt op de Edenred-kaart.



Meer info omtrent de werking van de kaart kan je terugvinden op de website: www.myedenred.be

2.10 BEDRIJFSRESTAURANT

Je geniet personeelskorting in **Buda Kitchen & Alta Take-away**, gelegen Dam 2B te Kortrijk res. Budalys van de Zorggroep H.



BUDA KITCHEN

DAGLUNCH	50 % korting (ind. een gratis flesje plat of bruis water – merk Villers – 20 cl)
VEGGIE LUNCH	50 % korting (ind. een gratis flesje plat of bruis water – merk Villers – 20 cl)
PASTA	50 % korting (ind. een gratis flesje plat of bruis water – merk Villers – 20 cl)
À LA CARTE GERECHTEN (bv. steak / buda burger/ ...)	25 % korting NIEUW !

ALTA

MEENEEM DAG-EN VEGGIE LUNCH (ALTA)	25 % korting
SALADE (ALTA)	35 % korting
PASTA (ALTA)	25 % korting
SPAGHETTISAUS (1 liter)	25 % korting NIEUW !

2.11 WERKKLEDIJ

Vanaf 2 maanden dienst krijgt ieder nieuw personeelslid een schort en een bon voor werkschoenen. De veiligheidsschoenen dien je zelf op te halen bij Tric en moeten VERPLICHT gedragen worden van zodra ze afgehaald worden.

Tric nv, Vijverhoek 41-43, 8520 Kuurne
tel.: 056/357 656, e-mail: info@tric.be

Openingsuren:

- Ma - woe - vrij: 8u - 12u en 13u - 18u
- Di - do: 8u - 12u en 13u - 19u
- Za: 9u - 12u

2.12 OPLEIDINGEN/ FUNCTIONNERINGSGESPREK

U zal jaarlijks worden uitgenodigd voor vormingen georganiseerd door extern diensten en een functioneringsgesprek.

2.13 BENEFITS@WORK

Bij Zorggroep H. Hart zijn we altijd op zoek naar manieren om medewerkers iets extra's te geven. Daarom zijn we een exclusieve samenwerking aangegaan met Benefits at Work. Op dit platform kan je flink wat besparen dankzij leuke kortingen op mode, elektronica, dagjes uit en meer. Deze gunstige voorwaarden gelden exclusief voor jou en je collega's.

Start met besparen in 4 eenvoudige stappen:

- Ga naar h-hart.benefitsatwork.be
- Registreer met je persoonlijke e-mailadres en de code 30HHart!
- Vink aan dat je de maandelijkse nieuwsbrief wilt ontvangen om op de hoogte te blijven van nieuwe aangesloten merken en aanbiedingen.
- Check je inbox voor de activeringscode.
- Vul deze code in bij 'account activeren'.

Je bent nu klaar om te shoppen !!!



2.14 VOORDELEN PRETPARKEN



Visitez / Surf naar www.tickets-for-parks.be

Kortingscode: HHART2025

2.15 ROKEN / ALCOHOL / GSM

Roken, alcohol of andere verslavende middelen zijn verboden tijdens de werkuren, evenals het gebruik van GSM/telefoon.

2.16 GESLOTEN DEUR / GEEN WERKPLANNING ONTVANGEN

In geval van afwezigheid van de klant dien je steeds onmiddellijk het kantoor te verwittigen alvorens de post te verlaten.

Heeft u door omstandigheden geen planning ontvangen, neem dan zelf contact op of ga langs op kantoor.

2.17 PAUZE



Gelieve steeds het begin uur en eind uur te respecteren en STIPT aanwezig te zijn bij de klant!

Er is een pauze voorzien van **10 min. halverwege de werkshift** per blok van 3, 4 of 5u.

Het werk wordt dus niet 10 min. later aangevat of 10 min. vroeger gestopt. Ook mogen de 10 min. niet worden opgespaard. Deze pauze is GEEN rookpauze.

Tussendoor mag je gerust iets drinken of een toiletbezoek inlassen, maar maak hier geen misbruik van!

2.18 NOODGEVAL

Wat in geval van nood?

- **Noodnummer bellen:** 112 voor dringende interventies zoals brand, ongeval, misdrijf, medische interventie...
- In geval van een kleine brand: 1 bluspoging met een natte dweil, water, een brandblusser of branddeken indien voorhanden. Let wel:
 - Geen water op een frietketel, een hete pan of een elektrische kast
 - Verlaat zo vlug mogelijk de woning.
- **Installeer de app op uw smartphone** www.112.be/nl/app
- Informeer bij aanvang van tewerkstelling naar de **EHBO-koffer** van de klant.



Noodnummer: 0479/590970 –gebruiken in volgende gevallen:

- **WEL:**
 - ✓ **1st bellen naar 112** - hulpverleningsdiensten (ambulance, brandweer, politie)
 - ✓ Noodnummer enkel voor **traumatische gebeurtenis** (vb: overlijden klant, medische interventie klant...) of een **ernstig arbeidsongeval** die zich voordoet buiten de kantooruren.
- **NIET:**
 - ✓ In geval van **ziekte of afwezigheid** – zelf tijdig klant verwittigen en vervolgens het kantoor tijdens de openingsuren.
 - ✓ **Gesloten deur** - eerst telefonische contactopname met klant of familie, indien niet bereikbaar het kantoor contacteren tijdens de kantooruren.
 - ✓ In geval van **conflict bij de klant** – consultant contacteren tijdens de kantooruren!
 - ✓ **Geen werkadres** voor eerstvolgende werkdag – uurrooster opvragen tijdens de kantooruren!
- Boodschap inspreken na de biep: naam, kantoor, telefoonnummer en reden oproep
- Afspraken
 - GSM van wacht enkel **buiten de werkuren**
 - Geen whatsapp of sms** versturen
 - Enkel **dringende oproepen** die niet kunnen wachten tot tijdens de werkuren!
 - GEEN ziektemeldingen**

3 DE EIGENHEID VAN DE HUISHOUDHULP

De huishoudhulp is een professionele hulpverlener. Enkele van de belangrijkste aspecten zijn dat de huishoudhulpen bij verschillende klanten over de vloer komen. Het gaat steeds om thuiszorgsituaties die telkens zo uniek zijn dat een **flexibele beroepshouding** vereist is om de diverse klanten kwalitatief te helpen.

De huishoudhulp is een hulpverlener in de thuiszorg die dicht bij de klant staat, en in elk geval van nabij betrokken is bij het privéleven van de klant.

3.1 OPDRACHT T.A.V. DE KLANT

3.1.1 DE HULPVERLENING OP HET VLAKE VAN ONDERHOUD EN HUISHOUDEN

3.1.1.1.1 HET ONDERHOUD

1. Taken in de woning

1.1. Algemeen

- Voer enkel taken uit waarvoor je opdracht hebt gekregen
bv. geen wasmachine doen draaien met kledij.

1.2. Wekelijks onderhoud

- Vloeren: Stofzuigen, vegen, dweilen, boenen, schuren.
- Plinten afwassen.
- Stofzuigen van tapijten of tapijten.
- Enkel tapijten en/of tapijten uitkloppen op voorwaarde dat ze beperkt zijn in grootte.
- Afstoffen van meubels (kasten, stoelen...), lampenkapjes, schilderijen en siervoorwerpen. De opgesomde voorwerpen mogen enkel verplaatst worden indien ze niet te zwaar zijn.
- Spinrag verwijderen.
- Ruiten zemen.
- Onderhoud van de badkamer: uitwassen van bad, lavabo, onderhoud van het toilet.
- Onderhoud van de keuken: elektrische apparaten, koelkast, diepvries reinigen.
- Onderhouden van het poetsmateriaal.

1.3. Periodiek onderhoud

- Afwassen van de vensters (houtwerk, rolluiken) en deuren (indien die goed bereikbaar zijn).
- Reinigen van glasgordijnen, overgordijnen, tapijten en sierdoekjes.
- Gebruikte zolder, kelder en garage: uitvegen, ordenen, dweilen.
- Kasten boenen.
- Koper en zilver poetsen.
- Radiatoren borstelen.
- Poetsen achter en onder verplaatsbare meubelen.
- Grondig onderhoud van het keukenmateriaal.



2. Taken buiten de woning

- Voordeur reinigen, afstoffen.
- Sneeuwruimen voor noodzakelijke doorgangen (indien deze gelegen is op privéterrein van de klant)
- De koer en/of het pad rondom het huis vegen of schuren (indien deze gelegen is op het privéterrein van de klant).
- Ramen wassen.

Niet:

- Onderhoud van bedrijfslokalen en niet-bewoonde plaatsen.
- Onderhoud van onderverhuurde plaatsen of woningen.
- Poetsen met bleekwater.
- Gebruik van zeemvel.
- Rolluiken op de bovenverdieping afwassen.
- Dakgoten afwassen en uitkuisen.
- Straatgoot poetsen.
- In de regen en vriesweer buiten poetsen.
- Plafonds afwassen.
- Houten wanden boenen, inoliën, schilderen.
- Schilderen, behangen.
- Zware voorwerpen verplaatsen.
- Dierenhokken uitkuisen.
- Gras afmaaien.
- De oprit, het tuinpad, het tuinhuis en tuinmeubelen poetsen.
- Auto's wassen.
- Zones van gemeenschappelijk gebruik (zoals bv. Een wachtzaal of toonbank in de hal van een woning, gemeenschappelijke ruimtes van een appartementshal
- Zones voor professioneel gebruikt (bv. dokterskabinet, kapperszaak gekoppeld aan de woning, gemeenschappelijke gang...)
- Ziekenzorg of kinderopvang.

3.1.1.1.2 ANDERE HUISHOUDELIJKE OPDRACHTEN

1. Maaltijden en voeding

- Opwarmen van een reeds bereide maaltijd.
- Bereiden, koken van een gewone dagelijkse maaltijd voor de gezinsleden en voor diegenen die gewoonlijk de maaltijd in gezinsverband gebruiken.

Niet:

- Het bereiden van feestmaaltijden voor genodigden.
- Het oogsten en inmaken van levensmiddelen.
- Begeleiden en aanleren van nieuwe methoden om gezonde voeding te bereiden.

2. Vaatwas

- De afwas van de dag.
- 3. De afwas van de voorbije dagen als gevolg van opstapeling van vaat omdat de hulpvrager zelf niet in staat is dit te doen en er geen andere oplossing voorhanden is.

4. Was en strijk

- Kook, bonte en fijne was met wasmachine.
- Handwas in kleine hoeveelheden.
- Zorg voor was en strijk.
- Ontvlekken en opfrissen van kledij.

Niet:

- Kleine en grote was en strijk van niet-inwonende personen.

5. Boodschappen doen

- Enkel toegestaan met eigen vervoermiddel.
- Tegen kilometervergoeding (variabel bedrag!).
- Boodschappen kunnen alleen of samen met de klant gedaan worden.
- Bij boodschappen doen steeds het kantoor verwittigen.

Niet:

- Met de wagen van de klant.

Beperkte hulpverlening op vlak van hygiënisch verzorgende taken

- De huishoudhulp heeft in essentie geen verzorgende opdracht.
- De beperkte hulpverlening die hier bedoeld wordt, moet gezien worden in EHBO-termen, dus enkel in noodgevallen.

Beperkte psychosociale hulpverlening

Van de huishoudhulp wordt een houding verwacht waar luisterbereidheid, aandacht en begrip voor de kleine en grote bekommernissen en zorg van het dagelijkse leven centraal staan.

Wat houdt deze beroepshouding in?

- Gevoelig zijn en daardoor openstaan voor menselijke problemen en beleving.
- Alert zijn voor de subjectieve beleving van de problematiek van de hulpvrager: elke klant gaat op zijn manier om met zijn probleem.
- Luisterbereidheid actief maken t.o.v. de hulpvrager: de praktische hulpverlening aanpassen aan de nood en beleving van de klant. Geen eigen standpunt innemen of formuleren.

3.1.2 RELATIE TOV DE KLANT

Het uitgangspunt is een **wederzijds respect** tussen klanten en huishoudhulp. Cruciaal hierbij is dat de klant vertrouwen moet kunnen stellen in de huishoudhulp.

3.1.3 BEROEPSRELATIE

Omgaan met de persoonlijke leefwereld van de klanten met informatie over zichzelf en collega's.

De huishoudhulp komt door haar/zijn beroepsrelatie met de klant in aanraking met heel wat persoonlijke en vertrouwelijke informatie van deze mensen.

Soms komt je deze informatie als bij toeval te weten (mensen vertellen spontaan hun verhaal), soms heb je die informatie ook echt nodig om het werk goed te kunnen uitvoeren (voorgeschiedenis of specifieke situatie van de klant).

Er mogen GEEN geschenken of giften worden aanvaard!

Wanneer je zo persoonlijk en vertrouwelijk met mensen omgaat, en daardoor over veel informatie beschikt, ben je gebonden door het **BEROEPSGEHEIM**, dit zowel tijdens als na de tewerkstelling bij de klant of bij Dienstencheques H. Hart.

Wat betekent dit concreet?

- Het betekent **niet** dat je aan anderen niets mag vertellen over de mensen met wie je beroepsmatig omgaat (wat houdt het werk in, wanneer vragen mensen om hulp...)
- Het betekent **wel** dat je tegen mensen, vreemd aan de werksituatie (familie, gezin, vrienden...) niet spreekt over de klant waar je tewerkgesteld bent, noch over andere klanten die door Dienstencheques H. Hart worden geholpen. Dit betekent ook dat je met anderen niet praat over de persoonlijke en vertrouwelijke informatie en over de private leefwereld van de mensen. Uitgezonderd met die mensen die beroepsmatig helpen het werk zo goed mogelijk uit te voeren (de medewerkers van kantoor, de huisarts...). Deze zijn immers ook gebonden door het beroepsgeheim. In dit geval spreken we van het **GEDEELDE BEROEPSGEHEIM**.
- Gebonden zijn aan het beroepsgeheim betekent anderzijds ook dat je met de klant niet praat over persoonlijke en vertrouwelijke zaken van:
 - Jezelf, het eigen gezin of kennissenkring.
 - Andere klanten.
 - De collega's, de verantwoordelijken, de dienst.

Dit betekent dat de vertrouwelijke en persoonlijke informatie van alle betrokkenen aan beide zijden veilig wordt gesteld, zodat niemand nadeel zal ondervinden van deze beroepsmatige relatie.

3.1.4 OMGANG VAN DE KLANT MET DE HUISHOUDHULP

Een huishoudhulp eerbiedigt de menselijke persoon, de vrijheid van opvatting en de levensbeschouwing van elke klant. Een huishoudhulp moet zich als hulpverlener gedragen t.a.v. de klant maar moet zich ook als dusdanig laten respecteren.

Zij/hij mag zich enerzijds niet familiair opstellen om een te grote binding te voorkomen die een professioneel optreden kan belemmeren.

Anderzijds is het de plicht van de dienst om de huishoudhulp te ondersteunen in het uitoefenen van haar functie.

Dit betekent:

- Waken over het wederzijds respect tussen klant en huishoudhulp. Optreden bij de klant indien de huishoudhulp niet voorkomend of met het nodige respect behandeld zou worden.
- Sereen behandelen van klachten van de klant.

3.2 VEILIGHEID OP HET WERK

3.2.1 RISICO'S

- Uitgliden, vallen, stoten.
- Vallen van hoogte.
- Verkeerd gebruik van onderhoudsproducten.
- Verkeerde werkhouding.
- Manueel heffen en tillen van zware lasten en grote voorwerpen.
- Elektrische toestellen en snoeren.
- Verplaatsing woon-werk.

3.2.2 POETSEN VAN DE RAMEN

- Enkel de ramen op het gelijkvloers kunnen van buitenaf gereinigd worden. De ramen op verdiepingen, die volledig geopend kunnen worden, mogen vanbinnen en vanbuiten gewassen worden.

3.2.3 WORDEN NIET OPGENOMEN IN HET TAKKENPAKKET

- Hoger werken dan hoogte van een normaal lokaal (2,50 m).
- Plafonds afgewassen.
- Dakgoten poetsen.
- Klusjes (schilderen, behangen, tuinopdrachten, fietsherstellingen...)
- Praktijkruimtes, wachtzalen, ruimtes voor het uitoefenen van een zelfstandige beroepsactiviteit.
- Voetpaden vegen.
- Onderhoud niet-aanpalende terrassen of garages.

3.2.4 VEILIGHEID MATERIALEN & PRODUCTEN

- Alle elektro-toestellen moeten voorzien zijn van een goede en veilige bedrading en moeten goed werken.
- Veilige stopcontacten.
- Stevige opstapjes en een stevige huishoudelijke ladder.
- Onderhoudsproducten:
 - gebruik je volgens de voorschriften op het etiket
 - gebruik geen producten zonder officieel etiket
 - nooit verschillende producten mengen
 - verstuifproduct gebruiken op een doek en niet in de lucht verstuiwen
 - verlucht de ruimte bij gebruik van chemische producten
 - draag handschoenen
 - gebruik van javel en HG -producten is niet toegelaten
bv: wees extra alert bij het gebruik van wc-eend – kan in de ogen spatten

Gelieve nota te nemen van de meest voorkomende gevarensymbolen:



3.2.5 HUISDIEREN

- Moeten volgens de specifieke regelgeving (vaccinatie...) door de dierenarts opgevolgd worden & in een aparte ruimte kunnen worden opgesloten.

3.2.6 KLEDIJ EN PERSOONLIJKE BESCHERMINGSMIDDELEN

- Handschoenen moeten voorzien worden door de klant. U ontvangt bij opstart een herbruikbaar exemplaar. (steeds beschikbaar op kantoor in geval dat de klant er nog geen zou hebben).
- U draagt steeds uw veilige werkschoenen (gesloten schoenen met goede grip).
- Ringen, juwelen, sjaals worden best niet gedragen.

3.2.7 VOORKOMEN ARBEIDSONGEVALLEN

- Orde en netheid: laat geen materiaal rondslingeren.
 - Veiligheid op de trap: ga rustig de trap af, hou 1 hand vrij en gebruik de leuning, draag geen te zware lasten en zorg dat de treden nog zichtbaar zijn.
 - Gebruik een trapladder en geen stoel, lavabo of ander meubilair
 - Controleer of de ladder niet beschadigd is en stabiel staat opgesteld op een vlakke ondergrond.
 - Correct gebruik van onderhoudsproducten: nooit producten mengen, etiketten lezen.
- Antigifcentrum: 070/245 245
- Ergonomisch werken: let op de werkhouding. Bv. zorg dat de borstelsteel lang genoeg is, hou je rug steeds recht tijdens het borstelen/stofzuigen/dweilen/schuren, hurk of zit op de knieën bij het uitwringen van de dweil of plaats de emmer op een stoel of keukentrapje, te zware voorwerpen steeds opheffen door de kracht van uw dijen te gebruiken, pas de aangeleerde wringtechniek toe (zie opleidingsprogramma).
 - Opgelet voor gladheid van natte oppervlakten.

3.2.8 WERKPOSTFICHE

U ontvangt van de consulent aandachtspunten op de verschillende werkposten. Er mag NIET gewerkt worden in onveilige omstandigheden. Indien u het gevoel heeft dat een situatie niet veilig of verantwoord is, dient u het werk onmiddellijk te verlaten. Onveilige werkomstandigheden moeten onmiddellijk worden gemeld op kantoor.

WERKPOSTFICHE

Om de veiligheid van onze werknemers te garanderen,
verzoeken wij u om onderstaande checklist zo correct
mogelijk in te vullen samen met de huishoudhulp & consulent.

Hoe gaat u te werk? Vul in en schrap wat niet past.



NAAM & ADRES KLANT:.....

KLANTNUMMER:.....

JOB COACH:.....

DATUM PLAATSBEZOEK:.....

DE WONING	Aantal verdiepingen	Aantal slaapkamers	Aantal badkamers
			
Appartement	Verbouwingswerken	Volledig afgewerkte woning	Zolder of kelder
Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

DE TRAP	Aantal trappen	Leuning aanwezig/Valgevaar	Steile trap
		Ja/nee	Ja/nee
Brede tredes	Tapijt op de tredes	Poetsmateriaal voorzien op ieder verdiep	Draaitrap
Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

DE VLOER	Gladde vloer	Losliggende tegels	Losliggende tapijten
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen
	Losliggende voorwerpen	Verschillende hoogtes	Parket aanwezig
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

GLAS	Glazen deur	Losliggende glazen bladen	Scherpe randen
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

ELECTRICITEIT	Volgende stopcontacten	Stopcontacten vast in de muur	Losliggende kabels
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

Huishoud- Apparatuur	In originele staat en handleiding beschikbaar	Elektrische kabels onbeschadigd	Goed onderhouden en geen defecten
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

HUISDIEREN	Welk soort huisdier(en)		Vaccinaties gekregen
			Ja/nee/nvt
Aantal	Agressief tov onbekenden	Afgezonderd tijdens poetsen	Uitwerpselen opgeruimd
.....	Ja/Neen/NVT	Ja/Neen/NVT	Ja/Neen/NVT

TRAPLADDER	Max. 3 treden, plateau en leuning	Antislip op de treden en op de poten onderaan	In originele staat, stevig, een stabiele ondergrond
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

PRODUCTEN	Lijst van verboden producten is gekend (*)	Etiketten leesbaar en product in originele verpakking	Wegwerphandschoenen aanwezig
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

RAMEN	Huishoudhulp moet ramen wassen (max 1u per shift)	Met trapladder bereikbaar	Aantal te wassen ramen
	Ja/Neen	Ja/Neen	...

DE OMGEVING	Is er voldoende ventilatie	Is er voldoende verlichting	Een min. temp van 16°
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen
Zijn er moeilijk te bereiken oppervlaktes of plaatsen waar de huishoudhulp weinig bewegingsruimte heeft	Is het nodige EHBO-materiaal aanwezig *		Weet de huishoudhulp het EHBO materiaal liggen
Ja/Neen	Ja/Neen		Ja/Neen
Zijn er camera's in de woonst en weet de huishoudhulp dat ze wordt gefilmd	Wordt er binnenshuis gerookt (let wel: niet in aanwezigheid van de huishoudhulp)		
Ja/Neen	Ja/Neen		
Zijn er rookmelders en ev. blusmiddelen aanwezig in de woonst en weet de huishoudhulp deze laatste liggen	Ja/Neen		

TAKENPAKKET	Zijn de verwachtingen duidelijk gecommuniceerd	Is er taakafwisseling (geen repetitieve bewegingen)	Is er iemand bereikbaar bij problemen
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen
	Is het takenpakket haalbaar binnen de voorziene tijd	Zijn er afspraken gemaakt rond de sleutel, alarm of code sleutelkastje	

	Ja/Neen	Ja/Neen/Niet van toepassing (altijd iemand thuis)
--	---------	---

WERKMATERIAAL	Ik heb kennis genomen van de materiaallijst*	Het gevraagde ergonomische werkmateriaal en de juiste producten worden steeds ter beschikking gesteld
	Ja/Neen	Ja/Neen

*zie gebruikersovereenkomst H.Hart Services

Gelieve aanpassingen aan de woonst, verhuis of wijzigingen van situaties steeds te melden

aan uw huishoudhulp en servicekantoor !!!

Opmerkingen of suggesties:	

3.3 WEBSITE

Alle relevante informatie alsook werkinstructies kan je raadplegen op onze website www.hhartservices.be



De logingegevens verkrijgt u via uw servicekantoor.

Login werknemers

Gebruikersnaam

Paswoord

3.4 STAPPENPLAN

3.4.1 ONDERHOUD KEUKEN

1. Opruimen
2. Afstoffen van muren en plafonds (spinnenwebben en stofnetten)
3. Afstoffen van kastjes, rekjes, plankjes, meubels (vergeet bij de tafel de onderkant niet), (al dan niet met een vochtige (microvezel)doek)
4. Afstoffen kleine/ losse dingetjes (al dan niet met een vochtige (microvezel)doek)
5. Afstoffen bovenop hoge kasten
6. Plinten
7. Radiator
8. Lampen
9. Schakelaars en stopcontacten
10. Deuren
11. Klinken en deurlijsten niet vergeten
12. Vensterbanken schoonmaken, ook de onderkant
13. Ramen wassen binnen en buiten
14. Stoelen: pootjes afstoffen
15. Matten uitkloppen
16. Vuilbakken/pedaalemmer van binnen en buiten schoonmaken + vernieuwen zak(je)
17. Stofzuigen: ook de verplaatsbare meubels wegzetten en vooral in de hoekjes
18. Schrobben
19. Dweilen

! Aandachtspunten !

- Afstoffen van de aanwezige apparaten (microgolfoven, fornuis, dampkap, waterkoker, koffiezet...)

Extra's: indien voldoende tijd

- Tegelwerk van de keuken schoonmaken
- Keukenkastjes van buiten afsoppen, opruimen en schoonmaken
- Microgolfoven langs binnen schoonmaken
- Oven schoonmaken
- Dampkapfilter vervangen
- Koelkast controleren op wat weg moet en van binnen en buiten schoonmaken
- Diepvries ontdooien – schoonmaken binnen en –buitenkant
- Koffiezetapparaat, waterkoker, strijkijzer ontkalken

3.4.2 ONDERHOUD WOONKAMER

1. Opruimen
2. Afstoffen van muren en plafonds (spinnenwebben en stofnetten)
3. Afstoffen van kastjes, rekjes, plankjes, meubels (vergeet bij de tafel de onderkant niet)
4. Afstoffen kleine/ losse dingetjes (al dan niet met een vochtige (microvezel)doek)
5. Afstoffen bovenop hoge kasten
6. Plinten
7. Radiator

8. Lampen
9. Schakelaars en stopcontacten
10. Deuren
11. Klinken en deurlijsten niet vergeten
12. Vensterbanken schoonmaken, ook onderaan
13. Ramen wassen binnen en buiten
14. Stoelen: pootjes afstoffen
15. Matten uitkloppen
16. Vuilbakken/ pedaalemmer van binnen en buiten schoonmaken + vernieuwen zak(je)
17. Stofzuigen: ook de verplaatsbare meubels wegzetten en vooral in de hoekjes
18. Schrobben
19. Dweilen

! Aandachtspunten !

- Tv (een doekje met spiritus), tv-meubel, radio, stereo, telefoon... schoonmaken (ook de kabels)
- Boekenkast van binnen en van buiten afstoffen
- Computer en computermeubel goed schoonmaken, ook toetsenbord, scherm en kabels
- Foto's, kaders, schilderijen afstoffen
- Spiegels schoonmaken

Extra's: indien voldoende tijd

- Kasten en rekken leegmaken en schoonmaken (van binnen en van buiten)
- Vlekken uit vloerbedekking of tapijt halen
- Gordijnen wassen, lamellen schoonmaken
- Planten water geven

3.4.3 ONDERHOUD BADKAMER

1. Opruimen
2. Afstoffen van muren en plafonds (spinnenwebben en stofnetten)
3. Afstoffen van kastjes, rekjes, plankjes, meubels (al dan niet met een vochtige (microvezel)doek)
4. Afstoffen kleine/ losse dingetjes (al dan niet met een vochtige (microvezel)doek)
5. Afstoffen bovenop hoge kasten
6. Plinten
7. Radiator
8. Lampen
9. Schakelaars en stopcontacten
10. Deuren
11. Klinken en deurlijsten niet vergeten
12. Vensterbanken schoonmaken, ook de onderkant
13. Ramen wassen binnen en buiten
14. Stoelen: pootjes afstoffen
15. Matten uitkloppen
16. Vuilbakken/ pedaalemmer van binnen en buiten schoonmaken + vernieuwen zak(je)
17. Stofzuigen: ook de verplaatsbare meubels wegzetten en vooral in de hoekjes
18. Schrobben
19. Dweilen

! Aandachtspunten !

- Verluchten
- Wastafel/ lavabo schoonmaken - kalkaanslag kraan afwerken
- Bad schoonmaken
- Douche schoonmaken
- Spiegels schoonmaken
- Wc schoonmaken, voet + achterkant toilet niet vergeten
- Kalkkringen verwijderen in de wc
- Toiletborstelhouder afstoffen
- Roosters in douche / bad / lavabo schoonmaken
- Douchekop schoonmaken
- Tandenborstelhouder, zeepbakje en – bekers schoonmaken

Extra's: indien voldoende tijd

- Kasten en rekken leegmaken en schoonmaken (van binnen en van buiten)
- Badmatje en wc-matje uitwassen
- De wandtegels schoonmaken
- Douchegordijn wassen
- Gordijnen wassen/ lamellen schoonmaken (op vraag van de klant)

3.4.4 ONDERHOUD SLAAPKAMER

1. Opruimen
2. Afstoffen van muren en plafonds (spinnenwebben en stofnetten)
3. Afstoffen van kastjes, rekjes, plankjes, meubels (al dan niet met een vochtige (microvezel)doek)
4. Afstoffen kleine/ losse dingetjes (al dan niet met een vochtige (microvezel)doek)
5. Afstoffen bovenop hoge kasten
6. Plinten
7. Radiator
8. Lampen
9. Schakelaars en stopcontacten
10. Deuren
11. Klinken en deurlijsten niet vergeten
12. Vensterbanken schoonmaken, ook onderkant
13. Ramen wassen binnen en buiten
14. Stoelen: pootjes afstoffen
15. Matten uitkloppen
16. Vuilbakken/ pedaalemmer van binnen en buiten schoonmaken + vernieuwen zak(je)
17. Stofzuigen: ook de verplaatsbare meubels wegzetten en vooral in de hoekjes, grondig onder het bed en achter de nachtkastjes
18. Schrobben
19. Dweilen

! Aandachtspunten !

- Onder het bed schoonmaken en stofzuigen
- Verluchten van de kamer: vliegenraam plaatsen - vensters toedoen
- Dekens/donsdekens verluchten
- Bed opmaken/verschonen
- Spiegels schoonmaken

Extra's: indien voldoende tijd

- Kasten leegmaken en schoonmaken

3.4.5 ONDERHOUD HAL

1. Opruimen
2. Afstoffen van muren en plafonds (spinnenwebben en stofnetten)
3. Afstoffen van kastjes, rekjes, plankjes, meubels (al dan niet met een vochtige (microvezel)doek)
4. Afstoffen kleine/ losse dingetjes (al dan niet met een vochtige (microvezel)doek)
5. Afstoffen bovenop hoge kasten
6. Plinten
7. Radiator
8. Lampen
9. Schakelaars en stopcontacten
10. Deuren
11. Klinken en deurlijsten niet vergeten
12. Vensterbanken schoonmaken, ook onderkant
13. Ramen wassen binnen en buiten
14. Stoelen: pootjes afstoffen
15. Matten uitkloppen
16. Vuilbakken/ pedaalemmer van binnen en buiten schoonmaken + vernieuwen zak(je)
17. Stofzuigen: ook de verplaatsbare meubels wegzetten en vooral in de hoekjes
18. Schrobben
19. Dweilen

! Aandachtspunten !

- De kapstok schoonmaken
- De voordeur (binnenkant en buitenkant afsoppen)
- Deurbel en huisnummer schoonmaken

4 CONTACT

4.1 ZORGGROEP H. HART KORTRIJK - AFDELING DIENSTENCHEQUES H. HART

Thuiszorgmanager: De Groeve Karel

Thuiszorgcoördinator: Sameyn Ulrike

Dienstencheques H. Hart heeft 5 kantoren o.a. in Kortrijk, Wevelgem, Zwevegem, Menen & Beveren Leie.

KORTRIJK	Budastraat 22 8500 Kortrijk T 056/321 370 dienstencheques@h-hart.be Kantoorverantwoordelijke: Vanderbeken Bieke
WEVELGEM	Vanackerestraat 4 bus 1 8560 Wevelgem T 056/400 461 dcwevelgem@h-hart.be Kantoorverantwoordelijke: Balcaen Sandra
ZWEVEGEM	Kwadoelstraat 2 bus 001 8550 Zwevegem T 056/713 138 dczwevegem@h-hart.be Kantoorverantwoordelijke: Vanderbeken Bieke
MENEN	Rijselstraat 57 8930 Menen T 056/521 858 dcmenen@h-hart.be Kantoorverantwoordelijke: Vanraes Caroline
BEVEREN-LEIE	Grote Heerweg 246 8791 Beveren-Leie T 056/321 878 dcbeverenleie@h-hart.be Kantoorverantwoordelijke: Wylin Debbie

4.2 OPENINGSUREN SERVICEKANTOREN

Maandag - Vrijdag: 8u00 - 12u30, 13u30 - 17u00

Weekend en feestdagen: gesloten

Openingsuren kunnen afwijken tijdens de schoolvakanties!