



Poetshulp dienstencheque-onderneming

Dienst	Dienstencheque-onderneming
Functie	Poetshulp
Niveau	E1/E2/E3

Functiehouder: (naam)

Doel van de functie

Het bieden van kwalitatieve huishoudhulp aan zorgbehoevenden en particulieren met als doel de zorgbehoevende zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen laten wonen en een zo optimaal mogelijk gezinsleven in stand te houden.

Plaats in de organisatie

De huishoudelijke hulp rapporteert aan het dienstverantwoordelijke van de dienstenchequeonderneming.

De huishoudelijke hulp werkt zelfstandig, indien de omstandigheden daarnaar vragen, is samenwerking met collega's een vereiste.

Resultaatgebieden

1. Huishoudhulp
2. Sociale opstelling
3. Open communicatie

Taken

1. Huishoudhulp

Betreft het bieden van kwaliteitvolle huishoudhulp aan zorgbehoevenden en particulieren.

- a. Zich voorstellen bij nieuwe klanten en nagaan wat de wederzijdse verwachtingen zijn t.a.v. geleverde huishoudelijke hulp.
- b. Bij vervanging nagaan bij de klanten wat het vaste patroon is en vragen naar specifieke wensen.
- c. Door middel van gesprek met de klant of het opvolgen van een briefje, nagaan wat er moet gebeuren, wat er altijd gepeetst moet worden en wat de bijkomende taken zijn.
- d. Organiseren van de eigen werkzaamheden.
- e. Verzamelen van de benodigde poetsmaterialen en –producten.
- f. Doorgeven aan de klant als producten op zijn of als poetsmaterialen versleten zijn.



g. Uitvoeren van huishoudelijke activiteiten zoals:

- Ramen zemen,
- Stof afnemen en webben verwijderen,
- Opruimen,
- Vuilbakken controleren en legen,
- De was doen en strijken,
- Afwassen en koken,
- Kleine boodschappen met de fiets,
- Bedden verschonen,
- Stofzuigen, schuren en dweilen.
- Koelkast controleren op vervallen producten,
- Etc.

h. Uitvoeren van grote schoonmaakactiviteiten zoals:

- Plafonds schoonmaken,
- Kasten uitpoetsen,
- Voetpad vrijmaken,
- Meubels boenen,
- Gordijnen wassen,
- Koelkast uitwassen,
- Etc.

i. Verantwoordelijk voor het goed gebruiken en goed onderhouden van de aanwezige poetsmaterialen.

j. Zich telefonisch registreren m.b.t. de gewerkte uren, naar Sodexho indien de klant werkt met elektronische dienstencheques.

(deze lijst is niet limitatief)

2. Sociale opstelling.

Betreft een goede samenwerking en een sociaal optreden ten aanzien van klanten, collega's, etc.

- a. Respecteren van de privacy van de klant en het beroepsgeheim.
- b. Eigen privé en werkzaamheden gescheiden houden.
- c. Vermijden van een te persoonlijke band met de cliënt en enkel contact met de cliënt tijdens de diensturen.
- d. Een luisterend oor bieden ten aanzien van de cliënt.
- e. De cliënt wijzen op veiligheidsrisico's en daarnaar handelen.
- f. Eisen en verwachtingen van de klant kunnen inschatten.
- g. Overleggen en onderling taken verdelen met collega's bij het samen poetsen van vervuilde situaties,
- h. Zelfstandig kunnen werken maar zich sociaal opstellen t.a.v. klanten, collega's, etc.
- i. Bewerkstelligen van een open communicatie tijdens het teamoverleg.

(deze lijst is niet limitatief)

3. Open communicatie.



Betreft het bereid zijn en het tonen van een open communicatie naar de dienstverantwoordelijke toe.

- a. Klanten met klachten doorverwijzen.
 - b. Gedelegeerde taken uitvoeren wanneer die in het belang zijn van het individueel of gemeenschappelijk welzijn.
 - c. Verlofaanvragen doorgeven.
 - d. Afwezigheden van de cliënten doorgeven.
 - e. Bij afwezigheid door ziekte, dit doorgeven aan diensthoofd voor het regelen van een vervangende huishoudelijke hulp.
 - f. Vragen rondom het takenpakket voorleggen.
 - g. Vragen met betrekking tot de werkkledij voorleggen
 - h. Wekelijks ophalen van het werkrooster
- (deze lijst is niet limitatief)**

Competenties

Competenties belangrijk voor deze functie:

- 1 Klantgerichtheid
- 2 Integriteit
- 3 Omgaan met diversiteit
- 4 Kwaliteitsgerichtheid

1. Klantgerichtheid

Onderzoeken van wensen en behoeften van de cliënt en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van cliënten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.

- Is toegankelijk voor cliënten, zowel voor personen van buitenaf als voor collega's.
- Weet wat cliënten willen, vraagt cliënten zorgvuldig naar hun wensen; luistert en vraagt door tot een compleet beeld ontstaat.
- Investeert in een langetermijnrelatie met cliënten
- Zegt "nee" in geval van onredelijke eisen, legt achterliggende redenen uit en wijst op consequenties
- Onderneemt concrete stappen om de problemen en klachten van klanten op te lossen en neemt daarvoor persoonlijke verantwoordelijkheid

2. Integriteit

Handhaven van en handelen vanuit de codes rond integriteit, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, in activiteiten die met de functie te maken hebben. Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen.

- Respecteert en beschermt aan hem toevertrouwde vertrouwelijke informatie.
- Roddelt niet over collega's, valt een persoon in aanwezigheid van anderen niet af.



- Handelt volgens algemeen aanvaardbare ethische normen, ook als de verleiding groot is daarvan af te wijken.
- Maakt geen verschil tussen mensen of situaties in het handhaven van normen.
- Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplupolitiek toe)

3. Omgaan met diversiteit

Zich respectvol, zonder vooringenomenheid, open en verdraagzaam opstellen voor anderen (onafgezien van leeftijd, cultuur, taal, etc.). Zich bewust tonen van andere mensen en de omgeving, evenals de eigen invloed hierop.

- Behandelt cliënten met respect ongeacht hun herkomst, opvattingen, achtergrond of positie
- Aanvaardt de diversiteit bij de collega's en cliënten.
- Signaleert moeilijke situaties aan uw hogere chef
- Begrijpt dat iets pijnlijk ligt voor een ander en reageert daarop met adequaat gedrag
- Laat de ander in zijn waarde, probeert niet terug te pakken, etc.

4. Kwaliteitsgerichtheid

Kwaliteitsgericht werken binnen de eigen functie en situatie

- Goede kennis van schoonmaaktechnieken, -produkten en -materialen
- Logische volgorde van diverse poetstaken kennen/efficiënt werken
- Correct hanteren van arbeidsmiddelen
- Controleert het eigen werk
- Verbetert fouten in het eigen werk zodat een kwalitatief resultaat afgeleverd wordt
- Correcte verbeter suggesties doen
- Blijft onder druk oog hebben voor detail en kwaliteit van het werk
- Inplannen van taken, organiseren van eigen werkzaamheden
- Levert verzorgd werk af en ruimt indien nodig op
- Werk zien en overgaan tot actie
- Weet snelheid en nauwkeurigheid te combineren