

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van huishoudhulp dienstencheques als vermeld in artikel 1.

1. GLOBAAL

1.1. Titel

Huishoudhulp dienstencheques

1.2. Definitie

De huishoudhulp dienstencheques zorgt voor de schoonmaak en het huishouden teneinde de klant te ondersteunen in zijn/haar huishoudelijke taken

1.3. Niveau (VKS en EQF)

3

1.4. Jaar van erkenning

versie 1, 2020

2. COMPETENTIES

2.1. Opsomming competenties

Competentie 1:

Voert de huishoudelijke taken uit volgens de kwaliteitsnormen

- Verleent huishoudelijke hulp conform de wettelijke bepalingen, organisatiespecifieke voorschriften en de gemaakte afspraken
- Werkt hygiënisch
- Werkt volgens de veiligheidsvoorschriften van de organisatie
- Werkt milieubewust
- Werkt volgens afspraken en visie van de organisatie
- Werkt ergonomisch
- Werkt kostenbewust
- Lost problemen op binnen de grenzen van de eigen bevoegdheid

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van bedrijfseigen software en dagelijkse administratie
- Basiskennis van planning en organisatie van taken
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van huishoudelijke processen
- Kennis van de richtlijnen en de procedures van de organisatie
- Kennis van de toegelaten activiteiten volgens KB betreffende de dienstencheques*
- Kennis van vakterminologie
- kennis van ergonomisch werken
- Kennis van hygiëne- en netheidsregels en -procedures

Competentie 2:

Handelt volgens de professionele gedragscode

- Handelt volgens de professionele (gedrags-)code (beroepsgeheim, privacy van de klant , scheiding beroepscontext-privé, ...)
- Bouwt een professionele relatie op klantgerichte wijze op met respect voor de achtergrond van de klant
- Voert haar/zijn taken uit conform de opdracht
- Herkent weerstanden van de klant en gaat hier professioneel mee om
- voert zijn/haar taken uit met de nodige verantwoordelijkheidszin
- Respecteert de professionele omgangsvormen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne
- Handelt volgens de grenzen van het beroepsdomein

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...)
- Basiskennis van deontologie
- Kennis van persoonlijke verzorging en hygiëne

Competentie 3:

Werkt samen met de klant en communiceert op professionele wijze

- Gaat op klantgerichte wijze om met de klant waarbij de nodige afstand bewaard wordt om een professionele relatie te behouden
- Voert in overleg met de klant kleine wijzigingen uit aan het afgesproken takenpakket en stuurt de verwachtingen van de klant bij indien noodzakelijk
- Past zijn/ haar taalgebruik aan in functie van de klant, zowel naar inhoud als naar vorm
- Is in staat adequaat om te gaan met agressie, grensoverschrijdend gedrag

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van deontologie
- Basiskennis van rapportering
- Basiskennis van observatietechnieken
- Basiskennis van sociale vaardigheden
- Basiskennis van communicatie in het Nederlands (in functie van de taakuitvoering)

Competentie 4:

Werkt samen met andere actoren

- Communiceert doelgericht en efficiënt met alle actoren (leidinggevende, collega's, klanten, ...)
- Wisselt informatie uit met collega's, klant(en) en leidinggevende(n)
- Rapporteert aan de leidinggevende(n)
- Volgt aanwijzingen van leidinggevende(n) op
- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema, ...)
- Gebruikt de geschikte communicatiemiddelen (sms, applicatie, smartphone, telefoon,...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van bedrijfseigen software en dagelijkse administratie
- Basiskennis van planning en organisatie van taken
- Basiskennis van rapportering
- Basiskennis van observatietechnieken
- Basiskennis van sociale vaardigheden
- Basiskennis van communicatie in het Nederlands (in functie van de taakuitvoering)

- Kennis van vakterminologie

Competentie 5:

Ontwikkelt de eigen deskundigheid

- Volgt opleiding
- Staat open voor en gaat constructief om met feedback
- Stuurt haar/zijn handelen bij aan de hand van feedback van de leidinggevende

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van (zelf-)reflectie
- Basiskennis van evaluatie- en feedbackmethoden

Competentie 6:

Plant en organiseert de huishoudelijke taken bij de klant

- Plant op systematische wijze de huishoudelijke taken rekening houdend met de prioriteiten, tijdsbesteding, efficiëntie,...
- Maakt materieel en (reinigings-)producten gebruiksklaar
- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten
- Bergt het materieel en de (reinigings-)producten zorgzaam op na taakuitvoering
- Voert administratieve taken uit (registratie van uitgevoerde taken, verwittigen van de klant, bijhouden van bewijs van uitgevoerde taken, ...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van bedrijfseigen software en dagelijkse administratie
- Basiskennis van planning en organisatie van taken
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van huishoudelijke processen
- kennis van ergonomisch werken
- Kennis van het toepassen van instructies, gebruikshandleidingen, instructiefiches en etiketten
- Kennis van huishoudelijke producten en hun gebruikswijze
- Kennis van hygiëne- en netheidsregels en -procedures

Competentie 7:

Doet boodschappen

- Maakt samen met de klant een boodschappenlijst op
- Doet boodschappen aan de hand van een boodschappenlijst
- Volgt de budgetafpraak van de klant
- Vervoert de boodschappen
- Bergt de boodschappen op

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van first-in first-out principe
- Basiskennis van kostenbewust aankopen
- Basiskennis van vervoer voedingswaren
- Basiskennis van versheid van producten

- Basiskennis van algemene vaardigheden rekenen (regel van drie, optellen, aftrekken, vermenigvuldigen, delen...)

Competentie 8:

Bereidt maaltijden

- Past bereidings- en bewaringstechnieken toe voor maaltijden
- Gebruikt keukengerei en –apparatuur volgens de opdracht
- Bereidt een maaltijd conform de opdracht

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van algemene vaardigheden rekenen (regel van drie, optellen, aftrekken, vermenigvuldigen, delen...)
- Basiskennis van de bewaarmethoden van voedsel
- Kennis van gebruik van veelvoorkomende keukengerei en apparatuur
- Kennis van bereiden van eenvoudige maaltijden
- Kennis van soorten afval en afvalsortering

Competentie 9:

Verzorgt de kledij en het ander textiel van de klant

- Sorteert, wast en droogt het textiel conform de voorschriften
- Strijkt volgens de gebruiksaanwijzingen van het toestel en het te strijken textiel
- Vouwt kleding en ander textiel op
- Voert klein verstelwerk van kleding en ander textiel uit
- Dekt bedden op en ververst lakens indien nodig

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van kenmerken van textiel
- Basiskennis van versteltechnieken
- Kennis van was- en droogmachines
- Kennis van was- en droogprocessen
- Kennis van strijktechnieken
- Kennis van bedopmaak
- Kennis van het toepassen van instructies, gebruikshandleidingen, instructiefiches en etiketten

Competentie 10:

Maakt oppervlakken, meubilair en uitrusting schoon

- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht
- Stemt de hoeveelheid product en de techniek af op het oppervlak en het type vervuiling
- Gebruikt het materiaal en materieel volgens de handleiding
- Gaat zorgzaam om met materieel
- Gebruikt apart materiaal voor het toilet
- Onderhoudt het schoonmaakmateriaal en bergt het op

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ergonomie
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van beschermingsmiddelen
- kennis van ergonomisch werken

- Kennis van huishoudelijke schoonmaaktechnieken
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van huishoudelijke producten en hun gebruikswijze
- Kennis van onderhoud van schoonmaakmaterieel
- Kennis van technieken om vloeren huishoudelijk te reinigen
- Kennis van schoonmaak van glazen oppervlakken
- Kennis van hygiëne- en netheidsregels en -procedures

Competentie 11:

Sorteert en verwijdert het huishoudelijk afval

- Sorteert afval volgens richtlijnen
- Verzamelt en verwijdert afval volgens de richtlijnen
- Vervangt eventueel de vuilniszakjes

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van gevarensymbolen
- Kennis van soorten afval en afvalsortering

2.2. Beschrijving competenties adhv de descriptorelementen

2.2.1. Kennis

- Basiskennis van bedrijfseigen software en dagelijkse administratie
- Basiskennis van planning en organisatie van taken
- Basiskennis van kenmerken van textiel
- Basiskennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...)
- Basiskennis van deontologie
- Basiskennis van (zelf-)reflectie
- Basiskennis van evaluatie- en feedbackmethoden
- Basiskennis van first-in first-out principe
- Basiskennis van kostenbewust aankopen
- Basiskennis van vervoer voedingswaren
- Basiskennis van versheid van producten
- Basiskennis van algemene vaardigheden rekenen (regel van drie, optellen, aftrekken, vermenigvuldigen, delen...)
- Basiskennis van de bewaarmethoden van voedsel
- Basiskennis van rapportering
- Basiskennis van observatietechnieken
- Basiskennis van ergonomie
- Basiskennis van sociale vaardigheden
- Basiskennis van communicatie in het Nederlands (in functie van de taakuitvoering)
- Basiskennis van gevarensymbolen
- Basiskennis van versteltechnieken

- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van huishoudelijke processen
- Kennis van de richtlijnen en de procedures van de organisatie
- Kennis van de toegelaten activiteiten volgens KB betreffende de dienstencheques*

- Kennis van vakterminologie
- kennis van ergonomisch werken
- Kennis van gebruik van veelvoorkomende keukengerei en apparatuur
- Kennis van bereiden van eenvoudige maaltijden
- Kennis van soorten afval en afvalsortering
- Kennis van was- en droogmachines
- Kennis van was- en droogprocessen
- Kennis van strijktechnieken
- Kennis van bedopmaak
- Kennis van het toepassen van instructies, gebruikshandleidingen, instructiefiches en etiketten
- Kennis van huishoudelijke schoonmaaktechnieken
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van huishoudelijke producten en hun gebruikswijze
- Kennis van onderhoud van schoonmaakmaterieel
- Kennis van technieken om vloeren huishoudelijk te reinigen
- Kennis van schoonmaak van glazen oppervlakken
- Kennis van hygiëne- en netheidsregels en -procedures
- Kennis van persoonlijke verzorging en hygiëne

* KB van 12 DECEMBER 2001 betreffende de dienstencheques

2.2.2. Vaardigheden

Cognitieve vaardigheden

- Verleent huishoudelijke hulp conform de wettelijke bepalingen, organisatiespecifieke voorschriften en de gemaakte afspraken
- Werkt hygiënisch
- Werkt volgens de veiligheidsvoorschriften van de organisatie
- Werkt milieubewust
- Werkt volgens afspraken en visie van de organisatie
- Werkt ergonomisch
- Werkt kostenbewust
- Handelt volgens de professionele (gedrags-)code (beroepsgeheim, privacy van de klant , scheiding beroepscontext-privé, ...)
- Bouwt een professionele relatie op klantgerichte wijze op met respect voor de achtergrond van de klant
- voert zijn/haar taken uit met de nodige verantwoordelijkheidszin
- Respecteert de professionele omgangsvormen
- Handelt volgens de grenzen van het beroepsdomein
- Gaat op klantgerichte wijze om met de klant waarbij de nodige afstand bewaard wordt om een professionele relatie te behouden
- Voert in overleg met de klant kleine wijzigingen uit aan het afgesproken takenpakket en stuurt de verwachtingen van de klant bij indien noodzakelijk
- Past zijn/ haar taalgebruik aan in functie van de klant, zowel naar inhoud als naar vorm
- Communiceert doelgericht en efficiënt met alle actoren (leidinggevende, collega's, klanten, ...)
- Wisselt informatie uit met collega's, klant(en) en leidinggevende(n)
- Rapporteert aan de leidinggevende(n)
- Volgt aanwijzingen van leidinggevende(n) op

- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema, ...)
- Gebruikt de geschikte communicatiemiddelen (sms, applicatie, smartphone, telefoon,...)
- Volgt opleiding
- Staat open voor en gaat constructief om met feedback
- Stuurt haar/zijn handelen bij aan de hand van feedback van de leidinggevende
- Plant op systematische wijze de huishoudelijke taken rekening houdend met de prioriteiten, tijdsbesteding, efficiëntie,...
- Maakt samen met de klant een boodschappenlijst op
- Volgt de budgetafspraken van de klant
- Bereidt een maaltijd conform de opdracht
- Stemt de hoeveelheid product en de techniek af op het oppervlak en het type vervuiling
- Gaat zorgzaam om met materieel
- Sorteert afval volgens richtlijnen
- Voert haar/zijn taken uit conform de opdracht
- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht

Probleemoplossende vaardigheden

- Lost problemen op binnen de grenzen van de eigen bevoegdheid
- Herkent weerstanden van de klant en gaat hier professioneel mee om
- Is in staat adequaat om te gaan met agressie, grensoverschrijdend gedrag
- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten

Motorische vaardigheden

- Maakt materieel en (reinigings-)producten gebruiksklaar
- Bergt het materieel en de (reinigings-)producten zorgzaam op na taakuitvoering
- Voert administratieve taken uit (registratie van uitgevoerde taken, verwittigen van de klant, bijhouden van bewijs van uitgevoerde taken, ...)
- Doet boodschappen aan de hand van een boodschappenlijst
- Vervoert de boodschappen
- Bergt de boodschappen op
- Past bereidings- en bewaringstechnieken toe voor maaltijden
- Gebruikt keukengerei en –apparatuur volgens de opdracht
- Sorteert, wast en droogt het textiel conform de voorschriften
- Strijkt volgens de gebruiksaanwijzingen van het toestel en het te strijken textiel
- Vouwt kleding en ander textiel op
- Voert klein verstelwerk van kleding en ander textiel uit
- Dekt bedden op en ververst lakens indien nodig
- Gebruikt het materiaal en materieel volgens de handleiding
- Gebruikt apart materiaal voor het toilet
- Onderhoudt het schoonmaakmateriaal en bergt het op
- Verzamelt en verwijdert afval volgens de richtlijnen
- Vervangt eventueel de vuilniszakjes
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne

2.2.3. Context

Omgevingscontext

- Het beroep vereist dat de huishoudhulp dienstencheques de voorgeschreven taken uitvoert rekening houdend met de wensen van de klant
- Het beroep van huishoudhulp dienstencheques wordt uitgeoefend in de thuissituatie waarbij de doelgroepen heel verschillend kunnen zijn
- De werkopdrachten worden uitgevoerd binnen een afgesproken werkrooster
- Dit beroep wordt ook uitgeoefend binnen regelmatige werktijden
- De sector volgt de reglementeringen wat betreft veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu, ...
- Sommige activiteiten kunnen gezondheidsrisico's inhouden voor de huishoudhulp dienstencheques en zijn/haar werkomgeving. Het naleven van de veiligheidsvoorschriften en het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen is verplicht
- De uitoefening van het beroep vraagt verantwoordelijkheidszin
- Bij dit beroep wordt er door alle huishoudhulpen dienstencheques meegebouwd aan een cultuur van collegialiteit, welzijn, respect binnen de professionele relaties
- Dit beroep wordt op verplaatsing uitgevoerd en vraagt de nodige mobiliteit.

Handelingscontext

- De huishoudhulp dienstencheques moet oog hebben voor kwaliteit bij en tevredenheid van de klant door met zorg te werken.
- De huishoudhulp dienstencheques moet planmatig kunnen denken, prioriteiten stellen en zijn/haar werkzaamheden organiseren
- De huishoudhulp dienstencheques heeft aandacht voor gevaarlijke situaties en meldt deze aan de leidinggevende.
- De huishoudhulp dienstencheques gaat adequaat om met stressfactoren
- De huishoudhulp dienstencheques moet zorgvuldig gebruik maken van materieel.
- De huishoudhulp dienstencheques moet steeds de veiligheids- en kwaliteitsvoorschriften respecteren.
- De huishoudhulp dienstencheques moet het positief imago van zijn onderneming uitstralen.
- De huishoudhulp dienstencheques moet blijven met de ontwikkelingen binnen de sector, dit vergt leergierigheid en het volgen van (verplichte) opleidingen.
- De huishoudhulp dienstencheques kan zich aanpassen aan en flexibel opstellen bij wisselende werkomstandigheden

2.2.4. Autonomie

Is zelfstandig in

- het uitvoeren van boodschappen
- het veilig en ordelijk organiseren van zijn werkplek
- het uitvoeren van huishoudelijke taken
- het bereiden van maaltijden
- het gebruiken en reinigen van het materieel
- het bijhouden en afleveren van de opvolgdocumenten
- het opvolgen van de voorraad

Is gebonden aan

- het uitvoeren van opdrachten toegewezen door de leidinggevende en de klant conform de wettelijke bepalingen

- de richtlijnen/procedures aangaande de uit te voeren taken
- het beleid van de organisatie
- tijdsplanning, veiligheids-, gezondheids-, kwaliteits- en milieuvoorschriften en procedures
- de organisatiegebonden gedragscode
- de wettelijke reglementering

Doet beroep op

- de leidinggevende voor de opdracht, gegevens en bijkomende instructies en voor de uit te voeren taken
- de leidinggevende, klant, collega's, ...voor advies en samenwerking
- de leidinggevende voor het melden van problemen
- de leidinggevende voor gevaarlijke situaties

2.2.5. Verantwoordelijkheid

- Voert de huishoudelijke taken uit volgens de kwaliteitsnormen
- Handelt volgens de professionele gedragscode
- Werkt samen met de klant en communiceert op professionele wijze
- Werkt samen met andere actoren
- Ontwikkelt de eigen deskundigheid
- Plant en organiseert de huishoudelijke taken bij de klant
- Doet boodschappen
- Bereidt maaltijden
- Verzorgt de kledij en het ander textiel van de klant
- Maakt oppervlakken, meubilair en uitrusting schoon
- Sorteert en verwijdert het huishoudelijk afval

2.3. Attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ...
tot erkenning van de beroepskwalificatie huishoudhulp dienstencheques (BK-0490-1).

Brussel, (datum).

de minister-president van de Vlaamse Regering,

Jan JAMBON

de Vlaamse minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw,

Hilde CREVITS

De Vlaamse minister van Onderwijs, Sport, Dierenwelzijn en Vlaamse Rand,

Ben WEYTS