

# BEROEPSKWALIFICATIE

## Huishoudhulp dienstencheques

////////////////////////////////////  
BK-0490-1

### 1. Globaal

#### 1.1 TITEL

Huishoudhulp dienstencheques

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "K130401 Huishouddiensten"

#### 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

### 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

## 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 budgetafpraak 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

## 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

## 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

## 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

### **Wettelijke attesten en voorwaarden**

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.