

A colorful illustration of a hairdresser, a woman with long brown hair in a braid, wearing a purple shirt, blue overalls, and a black apron. She is smiling and waving her right hand. The background shows a salon interior with a wooden floor, a staircase, a wooden cabinet, and a living area with a yellow armchair, a wooden coffee table, and a potted plant. A large green speech bubble is on the right side of the image.

Schoonmaakgids

Duidelijke communicatie en attitude

Céline



Sophia

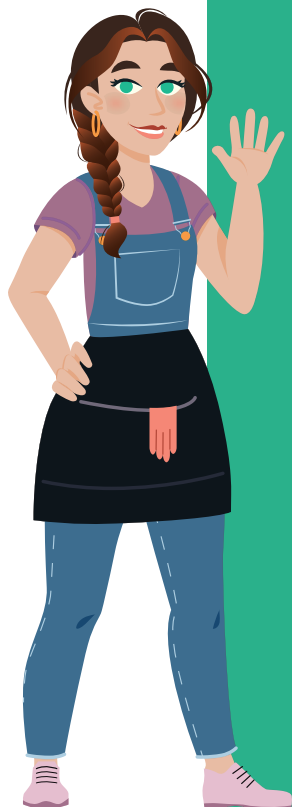


Nora



Hugo





Hallo,

Ik ben Julie, je schoonmaakcoach. Ik heb heel wat ervaring als huishoudhulp en beschouw mezelf als een experte in het poetsen van woningen.

Een huishoudhulp moet niet alleen goed kunnen poetsen. Duidelijk communiceren met je klanten, je consulent en collega's is net zo belangrijk. Je houding en gedrag tegenover klanten, de consulent en collega's zijn van groot belang. Hoe zien zij jou?

In deze gids ontdek je samen met mij hoe je dit het beste aanpakt. Volg mijn tips en aanwijzingen voor succes.

Vergeet ook niet om een kijkje te nemen op onze website www.my-perfect-day.be. Daar kun je nog meer leren en vind je filmpjes en tips.

Succes, Julie





Inhoud

Wat is communicatie?	6
Hoe communiceer je?	7
Met wie communiceer je?	8
Communicatie met de consulent/werkgever	9
Communicatie met de klant	10
Verschillende klanten	11
Eerste kennismaking met de klant	12
Wat als de klant niet thuis is?	13
Elke klant communiceert op een andere manier	14
Horen, zien en zwijgen, ...	15
Communicatie met de collega's	16
Communicatie met de mensen rondom jou	17
Wat is attitude/gedrag?	18
Een aantal belangrijke basisattitudes	20

Wat is communicatie?

Bij communicatie delen mensen informatie met elkaar.

Dit doen ze door met elkaar te spreken of door hun gedragingen, de manier waarop ze met elkaar omgaan. Dus eigenlijk communiceer je altijd, ook als je niet praat.

Een goede communicatie is heel belangrijk.

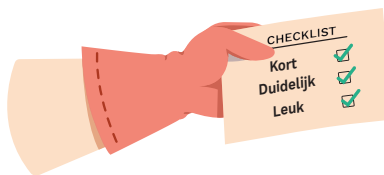
Wat je wil zeggen of meedelen, is helder voor je klant, je consulent en jezelf. Duidelijke communicatie is belangrijk om je werk goed te kunnen doen. Zorg ervoor dat je weet wat je taken zijn en dat je klant en consulent weten wat zij van jou kunnen verwachten.

Hoe communiceer je?

1. Spreek op een positieve, duidelijke en beleefde manier.
2. Schrijf je een briefje naar de klant? Hou het kort, duidelijk en leuk!
3. Een glimlach werkt! Een vriendelijke houding doet wonderen.



1. Spreken



2. Schrijven



3. Uitstraling

Met wie communiceer je?



1. Consulent



2. Klant



3. Collega's

Communicatie met de consulent/werkgever

Wie is de consulent?

De consulent is je contactpersoon en vertrouwenspersoon binnen het bedrijf waarvoor je werkt. In kleinere bedrijven kan dit ook de zaakvoerder zijn.

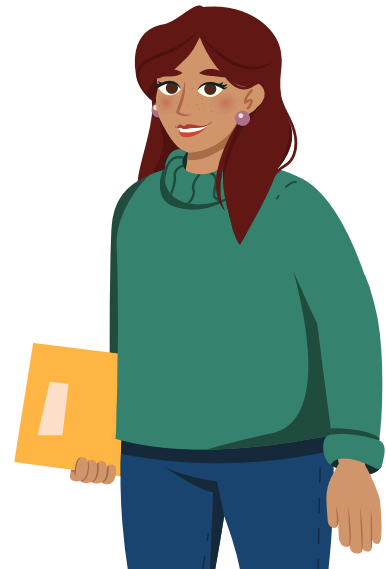
✧ Bespreek bij je start met je consulent hoe jullie gaan communiceren. Maak duidelijke afspraken.

Voor welke zaken doe je een beroep op de consulent?

- ✧ Aanpassen planning
- ✧ Gegevens van je klanten: adres, telefoonnummer, ...
- ✧ Opleiding
- ✧ Persoonlijke begeleiding en ondersteuning
- ✧ Vertrouwenspersoon (oplossen problemen)
- ✧ Loon
- ✧ Klachten
- ✧ Schade melden
- ✧ Afwezigheid/ziekte melden

Hoe communiceer je met de consulent?

- ✧ Persoonlijk contact
- ✧ Telefoon
- ✧ Mail of sms



Communicatie met de klant

Wie is de klant?

De klant woont in het huis waar je gaat poetsen. Iedere klant heeft een verschillende manier van communiceren.

Verschillende klanten hebben ook verschillende verwachtingen. Het is aan jou om met al deze klanten positief om te gaan, jij bent namelijk het gezicht van je organisatie.



Verschillende klanten



Eerste kennismaking met de klant

Professioneel voorkomen, positiviteit

Het eerste contact met de klant is belangrijk. Wees positief, vriendelijk en luister.

Ook als de klant niet thuis is, is een goede eerste indruk belangrijk. De klant zal namelijk je werk beoordelen. Zowel in je privéleven als in een werksituatie geldt:

“Goede afspraken maken goede vrienden.”

Wees niet bang om vragen te stellen. Beter een vraag te veel stellen, dan een vraag niet stellen. Zo maak je goede afspraken.

Wat kan je bv. vragen aan de klant?

- ✧ Waar vind ik de schoonmaakproducten en -materialen?
- ✧ Welke kamers moet ik poetsen en welke niet?
- ✧ Hoe vaak moet ik de ramen poetsen (andere extra taken)?
- ✧ Moet ik speciale onderhoudsproducten gebruiken?
Bv. voor marmeren vloer of vensterbanken.
- ✧ Waar leg ik de gebruikte poetsdoeken?

Wat als de klant niet thuis is?

Spreek dan volgende zaken af:

- ✧ Gebruik van sleutel (of code voor de deur of poort).
- ✧ Open ik de voordeur als er wordt aangebeld?
- ✧ Mag ik naar muziek luisteren?
- ✧ Gebruik frisdrank of koffie.
- ✧ Nemen van pauzes.
- ✧ Hoe communiceren? Briefje, sms, ...



- ✧ Maak afspraken met de klant als er huisdieren zijn, zodat je je werk goed en veilig kan doen.

Elke klant communiceert op een andere manier

De klant is thuis

Je kan je planning bespreken met de klant.

Je uitstraling en je lichaamstaal zijn belangrijk. Dus niet enkel wat je zegt, maar ook hoe je het zegt en hoe je overkomt, is van belang. Neem een positieve en vriendelijke houding aan!

De klant is niet thuis

Als je schoonmaakt bij een klant die niet thuis is, moet je op een andere manier communiceren. Bij dringende vragen kan je ofwel de klant bellen of sms'en (als dit vooraf afgesproken is!) of je kan je consulent contacteren.

Is het niet dringend, dan laat je een briefje achter of vraag je aan je consulent om je klant te verwittigen (bv. via mail). Ook hier weer de gouden regel: **"Goede afspraken maken goede vrienden"**!

- ✧ Schrijf leesbaar een korte en duidelijke boodschap.
- ✧ Hou een vriendelijke, beleefde toon aan.

Horen, zien en zwijgen, ...

Discretie

In een privéwoning krijg je soms zaken te **zien** die ook privé moeten blijven: brieven, persoonlijke documenten, facturen, dossiers, de inhoud van kasten, ...

Tijdens het poetsen **hoor** je soms zaken of vertrouwelijke gesprekken die echt privé moeten blijven.

Wat je ziet of hoort bij een klant hou je voor jezelf, daar moet je over **zwijgen**. Respecteer het privéleven van je klant! Vernoem nooit de naam van je klant(en) als je vertelt over je werk.

Stel je toch zaken vast, bv. mishandeling of een misdrijf, iets waar je mee blijft zitten, vertel dit dan aan je consulent of vertrouwenspersoon binnen je bedrijf.

Respecteer ook je eigen privéleven en vertel geen dingen over jezelf die je klant niet hoeft te weten. Je klant kan dit immers verder vertellen. Hou privé gescheiden van je werk.

- ✧ Vertel niets over iemand aan anderen dat je zelf ook niet graag zou hebben.
- ✧ Vertel niet aan anderen wat je gezien en gehoord hebt bij je klanten.
- ✧ Vernoem nooit de naam van je klant(en) als je iets vertelt over je werk.
- ✧ Horen, zien en zwijgen.



Communicatie met de collega's

Als huishoudhulp ben je altijd bij klanten en zie je niet vaak je collega's. Geniet dus van de momenten samen met hen en wissel tips en ervaringen uit.

Heb je al heel wat ervaring? Deel deze met je collega's, bv. tijdens een vergadering, opleiding, ... Bovendien kan je altijd nog bijleren door met collega's te praten en tips uit te wisselen. Start je pas als huishoudhulp? Stel dan vragen over zaken die je nog niet weet of vertel over de taken die minder goed lopen. Zo kan je geholpen worden.

- ✧ We kunnen van elkaar blijven leren.
- ✧ Als je collega's ziet, denk eraan dat je de naam van het bedrijf waarvoor je werkt, uitstraalt.
- ✧ Wees respectvol tegenover iedereen.



Communicatie met de mensen rondom jou

Naast je job heb je ook een sociaal leven en daar ontmoet je familie, buren, vrienden en kennissen. Met hen spreek je ongetwijfeld over je werk. Let dus op het volgende:

- ✧ **Waarover je spreekt:** als huishoudhulp heb je soms toegang tot privézaken van je klanten. Wat je ziet of hoort bij klanten, vertel je niet verder aan je vrienden of familie.
- ✧ **Sociale media en internet:** alles wat je op het internet verspreidt, kan zich tegen jou keren. Pas dus op wat je via sociale media post, hou persoonlijke zaken privé.
- ✧ **Je uitstraling:** ook hier ben je het visitekaartje van je bedrijf!

Je bent fier op je job en je weet dat die heel wat voordelen heeft:

- ✧ Je werkt zelfstandig.
- ✧ Je bent (financieel) onafhankelijk.
- ✧ Je hebt werk in eigen regio.
- ✧ Je kunt je uren regelen in functie van je gezin.
- ✧ Het is een job met veel variatie.
- ✧ Je helpt mensen (bv. ouderen, jonge gezinnen, ...).
- ✧ Je hebt veel sociaal contact.
- ✧ Je beweegt veel.

✧ Denk eraan, de mensen rondom jou kunnen toekomstige klanten worden.

Wat is attitude/gedrag?

Attitude is een houding tegenover anderen: je klanten, je consulent, je collega's.

Een professionele attitude is belangrijk.

Je luistert naar de verwachtingen van de klant en voert ze op een positieve manier uit.
Je durft vragen stellen om misverstanden te vermijden.

Een professionele attitude bestaat uit een heleboel zaken:

- ✧ Verantwoordelijkheid
- ✧ Stiptheid
- ✧ Kwaliteit
- ✧ Flexibiliteit
- ✧ Duidelijke communicatie
- ✧ Respect
- ✧ Voorkomen
- ✧ Hygiëne
- ✧ Beroepsgeheim/discretie
- ✧ ...

- ✧ Wees vriendelijk en respectvol.
- ✧ Toon interesse.
- ✧ Sta open voor feedback.
- ✧ Wees betrouwbaar en kom afspraken na.
- ✧ Durf initiatief nemen.
- ✧ Blijf professioneel, ook in moeilijke situaties.

Attitude is de klant leren aanvoelen en op een juiste manier reageren op de klant.

Ik geef een voorbeeld.

Je komt voor het eerst bij een klant. Je glimlacht en geeft een hand. Je werd verwacht om 9 uur en je bent perfect op tijd. De klant vindt dit leuk.

Je stelt jezelf voor op een beleefde manier en maakt vervolgens afspraken met de klant over welke taken er van jou verwacht worden. Terwijl je de taken overloopt, stel je vast dat je maar 4 uur hebt om het hele huis te poetsen. De taken die de klant verwacht, zijn niet haalbaar binnen die 4 uur. Je blijft beleefd, maar zegt duidelijk dat de taken die de klant verwacht niet haalbaar zijn. Je bent dus assertief. Bespreek een takenpakket dat haalbaar is.

Als huishoudhulp moet je op een correcte manier reageren. Er zijn veel verschillende klanten die verschillende verwachtingen hebben. De ene klant zal het belangrijk vinden dat je precies werkt, de andere klant zal het belangrijk vinden dat elke ruimte geпоetst is en dan hoeft alles niet zo in detail afgewerkt te zijn.

Het is belangrijk dat je begrijpt wat je klanten willen en belangrijk vinden.

Een aantal belangrijke basisattitudes



Lachen werkt aanstekelijk.



Wees beleefd en vriendelijk.



Draag werkkledij en geen juwelen, wees hygiënisch.



Respecteer werktijden en afspraken, verwittig als je niet kunt komen.



Verwittig als je te laat zult zijn.



Heb respect voor alle bewoners in huis.



Fiches Soft skills



A series of horizontal dotted lines for writing, starting from the top right and extending across the page.

My Perfect Day!

My Perfect Day is ontwikkeld door Vorm DC. Je kan hier het beroep van huishoudhulp ontdekken door video's, opleidingen, uitdagingen en quizvragen. Zo zie je onze huishoudhulp Céline in heel wat verschillende situaties.

We willen hiermee een duidelijk en realistisch beeld van de job schetsen door je de basisprincipes mee te geven.

Als opleider kan je hier heel wat inspiratie halen. Voor (toekomstige) huishoudhulpen is het zeer leerrijk om zowel je technische als communicatieve vaardigheden verder te ontwikkelen.

Veel leerplezier!



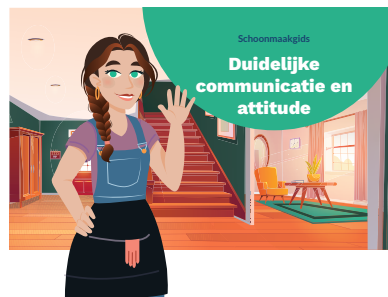
Webserie



Opleidingen



Uitdagingen



Colofon

Deze brochure is een uitgave van het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques

Copyright © 2025 Vorm DC

Teksten: Vorm DC in samenwerking met Antoon Jaminé en VDAB

Lay-out: Flan Caramel

Coördinatie: Sabin Nevelsteen

Druk: Pages

Verantwoordelijke uitgever: Peter Van de Veire, directeur Sectoraal
Vormingsfonds Dienstencheques

Alle rechten gereserveerd. Deze brochure, of enig onderdeel daarvan, mag niet worden gereproduceerd in enige vorm of met enig elektronisch of mechanisch middel, inclusief informatieopslagsystemen of leesapparatuur, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur; uitgezonderd voor korte samenvattingen in gepubliceerde besprekingen.



