

Opleiding van A tot Z in de dienstenchequesector: op weg naar kwaliteit



De gids die voor je ligt werd ontwikkeld naar aanleiding van het laatste [Idea-rapport](#) over opleiding in de dienstenchequesector. Hieruit werden een groot aantal drempels, behoeften en incentives in kaart gebracht.

Vorm DC wil je met deze gids informeren en inspireren om opleidingen op een zo goed mogelijke manier te plannen en te implementeren in jouw onderneming. Met andere woorden: opleidingen van A tot Z kwalitatief aanpakken, daar willen we samen met jou voor gaan.

Specifieke wetgeving hebben we hier niet opgenomen, daarvoor verwijzen we je graag naar [onze website](#), waar je kan doorklikken naar de verplichtingen van de verschillende regio's in België.

Heb je nog vragen rond opleiding of wil je graag extra input? Contacteer dan gerust de [accountmanager van jouw regio](#)!

DE BASIS



Het belang van opleidingen



Motiveer je huishoudhulp om opleiding te volgen: richt je op kwaliteit!



Soorten opleidingen in de dienstenchequesector

EEN OPLEIDINGSBELEID VAN A TOT Z



Inleiding



Behoefteanalyse



Keuze en zoektocht naar opleidingen



Een intern instrument voor opleidingsopvolging



Communicatie met huishoudhulp en klanten



Evaluatie van de opleiding

Het belang van opleidingen

Enkele cijfers

Het Idea-rapport over opleidingen in de sector stelt vast: "Eén op de vijf mensen is niet tevreden over de gevolgde opleidingen," en volgens de resultaten van de werkbaarheidsmonitor (tweejaarlijks onderzoek vanuit de SERV) vindt "55% dat de leermogelijkheden te beperkt zijn."

Het is duidelijk dat goed gekozen opleidingen bijdragen aan en zelfs bevorderlijk zijn voor het welzijn van huishoudhulpen. Een opleidingsbeleid waar je over nagedacht hebt en waar je op een bewuste manier mee aan de slag gaat, kan dus heel wat voordelen hebben.

We sommen ze even op.

Motivatie en retentie van huishoudhulpen



Door te investeren in opleiding toon je waardering naar je huishoudhulpen, wat hun tevredenheid en motivatie verhoogt.

Waardering van huishoudhulpen



Opleiding mogen volgen doet je groeien, wat bijdraagt aan je zelfvertrouwen en eveneens je motivatie verhoogt.

Verhoging van het zelfvertrouwen en welzijn van de huishoudhulpen



Groepsopleidingen zorgen ervoor dat de huishoudhulpen uit je onderneming elkaar leren kennen en ervaringen kunnen

uitwisselen. Deze betrokkenheid met je onderneming heeft ook weer een positieve invloed op de motivatie en de werksfeer.

Betrokkenheid



Opgeleide huishoudhulpen geven in studies aan dat ze willen blijven werken in de onderneming waar ze opleiding kregen. Zet je in op opleiding, dan zorg je dus ook voor een lagere uitstroom van huishoudhulpen.

Vermindering van personeelsverloop

Betere dienstverlening

Kennis en standaardisatie van de gevraagde vaardigheden —

Opleiding zorgt ervoor dat alle huishoudhulpen in je onderneming begrijpen wat er van hun werk wordt verwacht, wat zorgt voor consistentie in de kwaliteit van de dienstverlening. **We doen alleen goed wat we goed kennen!**

Optimalisatie van de vaardigheden van huishoudhulpen —

Opleiding volgen geeft huishoudhulpen **technische en sociale vaardigheden**, wat zorgt voor een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Tevredenheid en klantenbinding

Klantentevredenheid

Goed opgeleide huishoudhulpen worden gewaardeerd voor hun kwaliteitsvolle arbeid waardoor hun vertrouwen en loyaliteit toeneemt.

Minder klachten

Opleidingen zorgen voor een betere dienstverlening waardoor de klachten van klanten afnemen.

Employer branding



Een onderneming dat investeert in en aandacht heeft voor **opleiding en welzijn** voor zijn huishoudhulpen krijgt een positief imago bij potentiële nieuwe huishoudhulpen.



Het versterkt het imago van je onderneming, omdat je zorgt voor betere vaardigheden bij je huishoudhulpen.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid is een positieve en professionele troef voor klanten.



"Opleidingen zijn leermomenten, ontmoetingsmomenten die verbindend werken. Ze stellen de huishoudhulpen in staat elkaar beter te leren kennen voor een betere samenwerking, maken vervangingen makkelijker en creëren een betere werksfeer in de onderneming!"

Getuigenissen van ondernemingen



Motiveer je huishoudhulpen om opleiding te volgen: richt je op kwaliteit!

Een uitdaging?

Ja, het kan soms een uitdaging zijn, maar het is een cruciale stap. De **kwaliteit** van het gehele opleidingsproces blijft de sleutel om je huishoudhulpen te **motiveren** en hun betrokkenheid te vergroten.

Integratie van opleiding in de werktijden —

Het lijkt vanzelfsprekend, maar toch is het goed om het te benadrukken.

- **Betaalde opleidingstijd**: zorg ervoor dat de tijd die aan opleiding wordt besteed, vergoed wordt. Dit is niet alleen wettelijk verplicht, maar toont ook dat je als onderneming de opleidingstijd waardeert.
- **Flexibele werktijden**: plan opleidingssessies op tijden die goed passen bij de werktijden van je huishoudhulpen, ook voor hen die deeltijds werken.

Duidelijke communicatie van persoonlijke en professionele voordelen —

Hoewel de opleiding een verplichting voor de onderneming is, heeft het enorme voordelen voor de huishoudhulpen. Zorg ervoor dat je deze voordelen duidelijk communiceert:

- **Verbetering van vaardigheden:** leg uit hoe de opleidingen hen helpen efficiënter en georganiseerder te werken, en hun professionele vaardigheden te verbeteren, zonder hun welzijn te schaden.
- **Veiligheid en welzijn:** benadruk het belang van opleidingen op het gebied van veiligheid op het werk en persoonlijk welzijn.
- **Werk met quotes en getuigenissen:** zijn er huishoudhulpen die jou iets laten weten na een opleiding? Gebruik dit dan om anderen te overtuigen om ook zelf opleiding te volgen!

Kies opleidingen die aansluiten bij je huishoudhulpen —

De basis van een kwaliteitsgericht opleidingsproces ligt in de betrokkenheid van zowel het management, het omkaderend personeel of consultants als de huishoudhulpen zelf. Dit kan je bereiken door de volgende stappen te nemen:

- **Onderzoek en analyse van opleidingsbehoeften:** voorkom dat elk jaar dezelfde opleiding wordt herhaald voor dezelfde huishoudhulpen. Dit is sowieso niet motiverend.
- **Betrek huishoudhulpen bij de keuze van opleidingen:** vraag naar hun voorkeuren voor onderwerpen en leermethoden.
- **Communiceer duidelijk over de opleidingen:** het komt nog te vaak voor dat huishoudhulpen alleen de datum en het adres van de opleiding ontvangen, zonder enige informatie over de inhoud. Zorg voor een volledige communicatie en herhaal deze enkele dagen voor de opleiding.
- **Discussiegroepen en terugkoppeling na de opleiding:**
 - Organiseer sessies waarin huishoudhulpen hun ervaringen kunnen delen en suggesties voor verbetering kunnen doen.
 - Evalueer de relevantie van het onderwerp én de trainer voor de behoeften van de huishoudhulpen.

- Creëer een open dialoog tussen huishoudhulpen, omkaderend personeel en de opleidingsverantwoordelijke om de kwaliteit van de opleidingen te verbeteren en te waarborgen.
- **Kies een uitnodigende opleidingslocatie die makkelijk bereikbaar is:**
 - Een geschikte opleidingsruimte die luchtig en ruim genoeg is en waar iedere deelnemer een plek heeft werkt uitnodigend en motiverend. Zorg dat deze goed bereikbaar is voor alle huishoudhulpen, ook voor hen die met de fiets of openbaar vervoer komen.

Hou rekening met een mix van leermethodes —

De meeste huishoudhulpen zijn **doeners** die ervan houden om de handen uit de mouwen te steken. Spreek ze dan ook aan op hun talenten en leerstijl. Maak daarom een evenwichtige mix die uitdagend blijft om hun aandacht bij de leerstof te houden. Dit wil zeggen: combineer een observerende en reflecterende **leerstijl** met een ervaringsgerichte en concrete aanpak. Het leren toepassen van de eerder theoretische onderwerpen staat echt wel voorop.

- **Interactieve leermethoden:** gebruik interactieve methoden, zoals praktische workshops, groepsdiscussies, intervisie en rollenspelen, om de opleiding aantrekkelijker te maken.

Creëer een positief leerklimaat —

Zorg voor leren en groeien in je onderneming, op alle niveaus.

- **Inspirerende opleiders:** kies competente en motiverende opleiders die de sessies interessant en boeiend kunnen maken.
- **Nieuwe, verrijkende en passende onderwerpen en vooral geen herhalingen:** vermijd opleidingen omwille van opleidingen.
- **Waardering voor leren:** creëer een ondernemingscultuur die continu leren promoot en aantoont hoe dit een integraal onderdeel is van het personeelsbeleid

van de onderneming, onder meer via een opleidingsplan.

- **Voorbeeldfunctie van leidinggevend personeel:** leidinggevend personeel kan hier het voorbeeld geven door zelf deel te nemen aan opleidingen op hun maat en actief hun collega's huishoudhulpen aan te moedigen hetzelfde te doen.

Interne ondersteuning —

Coaching: bied coaching aan waarin meer ervaren huishoudhulpen hun collega's kunnen begeleiden en ondersteunen tijdens hun opleidingsproces.

Waardering door attestering —

Dit kan je doen door deelnamecertificaten aan te bieden van gevolgde opleidingen. Voor opleidingen onder het Werkbaarheidsfonds bezorgen wij deze na de opleiding.

Enkele tips om je huishoudhulpen te motiveren



Door een positieve en ondersteunende ondernemingscultuur te creëren, kunt u een omgeving opbouwen waarin de huishoudhulpen gemotiveerd en aangemoedigd worden om actief deel te nemen aan opleidingen, wat zowel de huishoudhulpen als de onderneming ten goede komt.

Bovendien hebben zij rechtstreeks toegang tot informatie op hun maat op de [Vorm DC website](#).
Informeer hen!



Soorten opleidingen in de dienstenchequesector

Een breed scala

Opleiding kan je op verschillende manieren organiseren en aanbieden. We nemen hieronder vooral voorbeelden op van formele opleiding, maar weet dat je ook dagelijks heel wat bijleert via informeel leren. Kortom: iedereen leert elke dag wel iets bij!

Zorg voor een afwisselend aanbod van opleidingen om zoveel mogelijk huishoudhulpverleners aan te spreken en de kans te geven om via hun eigen leerstijl aan de slag te gaan.

INTERNE OPLEIDING	EXTERNE OPLEIDING	OPLEIDING OP DE WERKVLOER
• Een interne opleiding wordt gegeven door een opleider die deel uitmaakt van je onderneming. • Er is dus geen factuur van een externe organisatie. Interne opleidingen worden vaak gegeven door een ervaren persoon met de nodige vaardigheden, zoals een consulent, een opleidingsverantwoordelijke of zaakvoerder. Ook een ervaren huishoudhulp met interesse in het delen van ervaring en met enige pedagogische aanleg kan een interne opleider worden. Misschien is het interessant om deze huishoudhulp eerst op te leiden tot coach? Dat kan via ons project ‘coach 45 +’! Voordelen van interne opleiding:		

- Je kan ervaren huishoudhulpen of consultants inzetten waarbij je toont hun kennis en interne vaardigheden te waarderen.
- Een aantal opleidingen kan je op maat van je bedrijf uitwerken, bv. 'Hoe communiceren wij met de klant?', 'Hoe organiseer je best je werk?' (o.b.v. echte klantenvoorbeelden).
- Financieel voordelig in het geval dat je de loonkost van de interne opleider kan recupereren.

INTERNE OPLEIDING

EXTERNE OPLEIDING

OPLEIDING OP DE WERKVLOER

- Een externe opleiding wordt gegeven door een opleider van buiten de onderneming, hij of zij maakt dus geen deel uit van het personeel.
- Voor de opleiding betaal je een factuur.

Voordelen van externe opleiding:

- Je zet externe professionals in voor thema's die inspelen op de behoeften van je huishoudhulpen en waarvoor je geen interne opleider hebt.
- Je kan kiezen uit een groot aantal thema's en erkende opleidingen.
- De opleidingsinhoud is ontwikkeld, dus je hoeft enkel een locatie te regelen en ook hierbij kan je vaak op ondersteuning rekenen van de externe opleidingspartner.

Externe opleidingen kunnen op twee manieren worden georganiseerd:

- **Incompany:** de opleiding wordt exclusief voor jouw onderneming georganiseerd. Je kiest dus zelf de opleidingsinhoud en de opleidingspartner. Je kan zelf een locatie voorzien of een opleidingslocatie huren. Meestal breng je hiervoor een 8 tot 12 huishoudhulpen samen. De factuur die je krijgt, is normaal onafhankelijk van het aantal aanwezige huishoudhulpen.

- **Open opleidingen:** een opleiding georganiseerd door bijvoorbeeld Vorm DC of een externe opleider waarbij deelnemers van verschillende dienstencheque-ondernemingen op een specifieke locatie en datum samenkomen. De locatie is altijd extern en de factuur hangt af van het aantal deelnemers. In het kader van sommige projecten kan Vorm DC deze opleidingen soms gratis aanbieden.

INTERNE OPLEIDING	EXTERNE OPLEIDING	OPLEIDING OP DE WERKVLOER
• Een opleiding op de werkvloer of coaching wordt georganiseerd op de werkplek van de huishoudhulp terwijl deze prestaties levert in het kader van een dienstenchequecontract. Er worden dus dienstencheques ontvangen voor de huishoudhulp die op dat moment de coaching of opleiding op de werkvloer ontvangt. Coaching op de werkvloer kan gegeven worden door een externe partner en kan zelfs gratis zijn voor huishoudhulpen die minder dan 1 jaar in dienst zijn. Je kan hierover heel wat informatie terugvinden op deze site van VDAB én ook meteen bekijken welke organisaties dit aanbieden in jouw regio. Coaching kan natuurlijk ook door een ervaren huishoudhulp. Wist je zelfs dat je via Vorm DC een coach kan laten opleiden via ons project 'coach 45+'? Wij verzorgen een gratis opleiding, een loonsubsidie én nog ondersteuning voor 36u coaching. Lees er alles over op onze site. Voordelen van opleiding op de werkvloer of coaching: • Leren van iemand die jou in een reële werksituatie begeleidt en ondersteunt in een collegiale sfeer biedt veel voordelen, zowel voor de coach, de gecoachte, de klant als voor de onderneming zelf. • De coaching via een externe partner kan niet alleen over de inhoud van de job gaan, maar ook een ondersteunende taalcoaching zijn. • Nog meer weten over coaching? Bekijk dan zeker onze gids rond coaching.		

Andere interessante opleidingsvormen



Je kan huishoudhulpen samenbrengen om via intervisie situaties op tafel te leggen die herkenbaar zijn voor iedereen en waar ook iedereen aan werkt om goede oplossingen te formuleren. Op die manier stimuleren ze elkaar om ervaringen te delen en samen te werken.



Misschien heb je wel projecten die je wil aanpakken in je bedrijf. Zo denken we aan: het verbeteren van een bedrijfsgerichte app, het implementeren van een nieuwe werkmethode of de kennismaking met nieuw ergonomisch materiaal. Laat huishoudhulpen mee nadenken over de uitwerking ervan!



Serious games

Je kan gaming inzetten om specifieke vaardigheden aan te leren. Dit educatief spelmateriaal kan gebruikt worden om realistische situaties na te bootsen of om probleemoplossend vermogen te verbeteren. Al eens gedacht aan een VR of AR-opleiding?



Aarzel niet om nieuwe ideeën, thema's en methodieken uit te proberen bij het plannen van opleiding. Eens iets anders prikkelt altijd om nog meer te leren!

Inleiding

Om een gedegen opleidingsbeleid in de kern van je organisatie te verankeren, stellen we hier een stappenplan voor, een reeks acties die **kwaliteit** als belangrijkste doel hebben. Dit parcours wordt ondersteund door een aantal basisinstrumenten die je kunt aanpassen aan de specifieke omstandigheden van jouw onderneming.

Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderwerpen:

1. Behoefteanalyse
2. Keuze en zoektocht naar opleidingen
 - Bepalen van de juiste thema's. Op basis van welke criteria?
 - Vervolgens het type opleiding kiezen: externe, interne, op de werkplek of coaching?
3. Een intern instrument voor het bijhouden van opleidingen
4. Communicatie met de huishoudhulpen en de klanten
5. Evaluatie van de opleiding



Behoefteteanalyse

Het bepalen van de opleidingsbehoeften van je huishoudhulpen vormt de basis voor elk effectief opleidingsbeleid en -plan.

We geven je enkele methodieken mee die je kan inzetten om de behoeftes van de huishoudhulpen in kaart te brengen.

Stap 1

Competentieprofiel van de huishoudhulpen

Heb je al eens nagedacht welke kennis, vaardigheden en attitudes er nodig zijn om bij jouw organisatie als huishoudhulp aan de slag te gaan?

We hebben hier zelfs een tool voor: [Competentieprofiel en functiebeschrijving](#).

Met dit overzicht kan je aan slag om een overzicht op te stellen van de vaardigheden die nodig zijn voor de job als huishoudhulp. Je kan er ook meteen zien voor welke thema's of onderwerpen je opleidingen wil organiseren.

Voor nieuwe, onervaren huishoudhulpen kan je jezelf de volgende vragen stellen:

Wat zijn de basisvaardigheden om als huishoudhulp binnen mijn onderneming aan de slag te gaan?

Wat zijn de 3 of 4 essentiële opleidingsthema's die ze meteen bij de start zouden moeten volgen?

Hoe kunnen ze verder blijven groeien als huishoudhulp door verdere opleidingen en verdiepingsopleidingen te volgen?

Stap 2

Functioneringsgesprekken

Een of twee keer per jaar, afhankelijk van de mogelijkheden binnen je organisatie, kan je met elke huishoudhulp een functioneringsgesprek houden. Hierdoor kan je niet alleen hun huidige prestaties bespreken, maar ook hun opleidingsbehoeften vaststellen.

Een document met uitleg over dit gesprek en een praktisch voorbeeld vind je hier:

[Functioneringsgesprek – voorbeeld](#) en [Functioneringsgesprek – sectorvoorbeeld](#).

Stap 3

Taalvaardigheid

Ongeveer de helft van de huishoudhulpen heeft een migratieachtergrond waardoor taalvaardigheid mogelijk een probleem kan zijn. Probeer hier een inschatting te maken of je huishoudhulpen het Nederlands genoeg kennen om een opleiding te volgen.

Het inzetten van tolken of de opleiding aanpassen naar een taalarm aanbod waardoor iedereen mee is, zijn dan mogelijkheden om te overwegen.

Stap 4

Behoeften per type huishoudhulp

Maak een overzicht van de behoeften van je huishoudhulpen op basis van ervaring, leeftijd, specifieke behoeften, enz. Door een dergelijke typologie op te maken, kan je passende onderwerpen selecteren voor elke groep. Een beginnende huishoudhulp heeft vooral technische opleidingen nodig die gericht zijn op een aantal basisvaardigheden.

Voor ervaren huishoudhulpen zet je misschien beter in op opleidingen voor gevorderden, soft skills of de methodiek van intervisie.

Stap 5

Klantfeedback

Verzamel feedback van klanten, rechtstreeks of via een tevredenheidsenquête (zie [Tevredenheidsenquête - voorbeeld](#)). De resultaten van deze enquête kunnen opleidingsnoden of specifieke wensen van klanten aan het licht brengen, waarvoor je huishoudhulp een opleiding zou kunnen volgen.

Stap 6

Geef huishoudhulpen een opleidingskeuze

Nadat je een aantal opleidingsonderwerpen hebt gekozen, kan je deze voorleggen aan je huishoudhulpen zodat ze kunnen kiezen.

Inspiratie nodig?

Bekijk eens de opleidingen die we ondersteunen binnen het Werkbaarheidsfonds ([IN COMPANY](#)) of bekijk op de website van het Opleidingsfonds Vlaanderen alle erkende opleidingen ([LINK](#)).



Vorm DC heeft eveneens een scan ontwikkeld om de werkbaarheid van het werk van de huishoudhulpen binnen je onderneming te evalueren: [Werkbaarheidsscan](#). De resultaten van de scan geven je ook een overzicht over hoe huishoudhulpen binnen jouw onderneming naar opleidingen kijken. Een interessante manier om ook jouw opleidingsbehoefte in kaart te brengen!

Zo kan je bijvoorbeeld in beeld brengen of huishoudhulpen meer opleidingen willen volgen én of ze goed op de hoogte zijn van het opleidingsaanbod.

Keuze en zoektocht naar opleidingen

Er zijn voor huishoudhulpen heel wat opleidingen beschikbaar, laat je inspireren door het onderdeel '3 soorten opleidingen in de dienstenchequesector'.

Hou rekening met het feit dat erkende opleidingen ervoor zorgen dat je in Vlaanderen een terugbetaling kan krijgen van je opleidingsfactuur en loonkost. Voor de regio's Wallonië en Brussel tellen deze erkende opleidingen mee voor de opleidingsplicht die in onze sector geldig is.

Informeer je dus voldoende voordat je een opleiding inplant.

- **Kies de juiste opleidingsinhoud!**

Denk aan criteria zoals ervaring, motivatie, taalniveau, individuele competenties, niveau van vaardigheden (basis, gemiddeld, gevorderd), leeftijd, gezondheid... Neem deze keuzes op in je opleidingsplan.



Weet waarom je een opleiding plant!

*Luister naar je huishoudhulpen en hun behoeften over de
werkbaarheid van het werk, de relatie met hun klanten, hun
motivatie.*

Opleidingen opsplitsen volgens niveau en ervaring van de huishoudhulpen

NIEUWE HUISHOUDHULPEN

VERVOLMAKING VAN
HUISHOUDHULPEN

ERVAREN HUISHOUDHULPEN

Bij nieuwe huishoudhulpen ga je vooral inzetten op technische basisvaardigheden zoals veiligheid, ergonomie, werkorganisatie, basiscommunicatie met klanten, strijken...

Tip

Zorg ervoor dat nieuwe huishoudhulpen 3 tot 4 basisopleidingen volgen en bied coaching op de werkplek aan om hen het nodige vertrouwen te geven. Er gaat niets boven een persoonlijke begeleiding door een coach tijdens de eerste werkdagen en -weken.

NIEUWE HUISHOUDHULPEN

VERVOLMAKING VAN
HUISHOUDHULPEN

ERVAREN HUISHOUDHULPEN

Selecteer opleidingen die hun technische vaardigheden nog verder optimaliseren, maar zet ook in op topics rond soft skills, werkbaar werk of algemeen welzijn op het werk.

NIEUWE HUISHOUDHULPEN

VERVOLMAKING VAN
HUISHOUDHULPEN

ERVAREN HUISHOUDHULPEN

Ga verder op thema's die zij kennen, maar bied opleidingen aan die een hoger niveau van kennis vragen of zet specifiek in op opleidingen die inzetten op jobretentie. Ga voor andere methodieken zoals ervaringsuitwisseling of intervisie.

- **Kies vervolgens het type opleiding: extern, intern of op de werkplek/coaching**

1

Externe opleidingen

Je zet externe professionals in voor thema's die inspelen op de behoeften van je huishoudhulpen en waarvoor je geen interne opleider hebt.

Lees zeker ook bij het onderdeel 'externe opleidingen' hierboven de voordelen van dergelijke opleidingen

Waar kan je externe opleidingen vinden?

Op de website van Vorm DC

- **Open kalender van Vorm DC:**
in kader van bv. het Werkbaarheidsfonds organiseren we geregeld open opleidingen, die bovendien gratis zijn! Check dus zeker regelmatig onze kalender of neem contact op met je accountmanager.

- **Incompany:**

in het kader van het Werkbaarheidsfonds kan je een tegemoetkoming krijgen in de opleidingskost voor opleidingen binnen het thema van 'werkbaar werk'. Bekijk zeker [onze site](#) voor alle details.

Tip:

Laat je voor je opleidingsplan inspireren door het aanbod van Vorm DC

Op de websites van de Waalse, Brusselse of Vlaamse regio

- Zoek naar goedgekeurde regionale opleidingen, selecteer op thema, neem rechtstreeks contact op met de opleider voor het organiseren van je opleidingen, en vraag een vergoeding voor de opleider en loonkosten aan via het regionaal opleidingsfonds.
- [Lijst van de Vlaamse regio](#)
- [Lijst van de Waalse regio](#)
- [Lijst van de Brusselse regio](#)

Interne opleidingen

Wil je inzetten op interne opleidingen? Ga dan op zoek naar wie dit kan opnemen in jouw organisatie. Begeleid je interne opleiders en laat ook hen groeien in hun methodieken en onderwerpen. Ook voor hen zijn er opleidingen (bv via [CEVORA](#)) om aan hun mentaal welzijn en weerbaarheid te werken.

Je kan interne opleidingen ook laten erkennen bij het regionaal opleidingsfonds, zodat je ook voor deze opleidingen een tegemoetkoming kan aanvragen. Op de website zelf staat stap voor stap aangegeven hoe je dit kan doen. [ZIE LINK](#)

Je hoeft niet van nul te beginnen om je opleidingen samen te ontwerpen en vorm te geven. Op onze website heb je het tabblad "[Tools](#)" waar we alvast wat opleidingsmateriaal voor je klaargezet hebben.

Enkele tools op onze site:

- **Schoonmaakgidsen**: de papieren versie kan je bestellen op de site, bruikbaar als basis en inhoud voor opleidingen. De digitale versie kan je meteen inkijken.
- **My Perfect Day**: een website met digitale schoonmaakgidsen, een quiz, video's en interactieve video's met alledaagse situaties van een huishoudhulp. Met de nieuwe versie kun je hier ook twee kennis- en simulatiespellen terugvinden.
- **Soft skills fiches en video's** : te downloaden voor een kennismaking met belangrijke sociale vaardigheden voor het beroep. De video's zijn

taalarm dus ook makkelijk in te zetten voor anderstalige huishoudhulpen.

- **DClick**: een digitaal instrument voor pc, tablet of smartphone om je sociale en professionele vaardigheden te ontwikkelen en te checken.
- **Toolbox Grensoverschrijdend gedrag**: hulpmiddelen voor het omgaan met grensoverschrijdend gedrag op de werkplek. Ook hier kan je meteen een handleiding terugvinden en fiches die je zo kan afdrukken.
- **Dankbaarste job spel**: een bordspel dat op een speelse manier een introductie geeft in de uitoefening van de job als huishoudhulp, met vragenkaarten over technische en sociale vaardigheden. Huishoudhulpen spelen niet tegen elkaar, maar samen met elkaar!

Opleiding op de werkvloer/coaching

Opleiding op de werkvloer of coaching kan door de opleidingsverantwoordelijke, consulenten of door een ervaren huishoudhulp.

Voor ervaren huishoudhulpen hebben we ons project 'coach 45+'? Wij verzorgen een gratis opleiding, een loonsubsidie én nog ondersteuning voor 36u coaching. Lees er

alles over [op onze site](#).

Coaching op de werkvloer kan gegeven worden door een externe partner en kan zelfs gratis zijn voor huishoudhulpen die minder dan 1 jaar in dienst zijn. Je kan hierover heel wat informatie terugvinden op deze site van VDAB én ook meteen bekijken welke organisaties dit aanbieden in jouw regio.



Vergeet niet om je interne opleidingen goed te laten keuren door de bevoegde regionale instantie om:

- Je tussenkomsten aan te vragen volgens het toegekende budget.
- Ze te laten meetellen in het kader van regionale verplichtingen.

Een intern instrument voor opleidingsopvolging

Om te weten hoe je opleidingsbeleid in de praktijk in zijn werk gaat en wat werkt (en vooral ook wat niet) is het nuttig om na te denken over een instrument om je opleidingen op te volgen.

Je kan werken via een Excel-bestand bijhouden welke huishoudhulp welke opleiding heeft gevolgd. Op deze manier kan je opvolgen en bijsturen indien nodig, extra opleidingen inplannen of goed bijhouden welke thema's al aan bod zijn gekomen.



Er is heel wat specifieke software op de markt die vooral bij grotere bedrijven een stuk van deze administratie kan verlichten. Kijk gerust even rond wat voor jouw organisatie een meerwaarde zou kunnen zijn.

Communicatie met huishoudhulpen en klanten

Heldere communicatie is essentieel om iedereen mee te hebben en iedereen tijdig op de juiste locatie te krijgen. Om **je huishoudhulpen** te motiveren om opleidingen te volgen, is een duidelijke en volledige uitnodiging nodig. Zorg voor een duidelijke vermelding van locatie, inhoud, datum, start- en einduur.



Tip:

Stuur nog een herinnering één week voor de opleiding.

Zorg dat ook dat **de klant** op de hoogte is wanneer hun huishoudhulp niet aanwezig zal zijn omwille van het volgen van een opleiding. Je kan je klant hierop wijzen dat dit in de overeenkomst was opgenomen en door onze communicatietools te gebruiken. Bezoek onze site www.iktoonrespect.be voor communicatiemateriaal dat je kan delen op sociale media.

Steun de opleiding van je huishoudhulp!

“De opleiding van je huishoudhulp garandeert hun welzijn en draagt bij aan jouw tevredenheid”

WOW !

WBF  **FDS**
Werkbaarheidsfonds Dienstcheques
Fonds de Soutenabilité Titres-Services

Evaluatie van de opleiding

Evalueren na de opleiding is cruciaal om de effectiviteit ervan te meten, eventuele verbeterpunten te identificeren, en te controleren of de leerdoelen zijn bereikt. Je vraagt en krijgt feedback van je huishoudhulpen en kan zo eventueel bijsturen naar toekomstige sessies toe.

Soorten evaluaties na een opleiding

Tevredenheidsevaluatie (direct na de opleiding)

- **Doel:** het meten van de directe tevredenheid van de deelnemers aan het eind van de opleiding.
- **Inhoud:** vragen over de inhoud van de opleiding, de kwaliteit van de opleider, het ondersteunend materiaal, de sfeer, de locatie enz.

- **Voorbeelden van vragen:** “Was de inhoud duidelijk?”, “Heeft de opleiding aan je verwachtingen voldaan?”

Evaluatie van kennis of vaardigheden (op langere termijn)

- **Doel:** controleren of kennis en vaardigheden daadwerkelijk zijn verworven en toegepast kunnen worden in de praktijk.
- **Inhoud:** kennistest of praktijksimulatie, soms enkele weken na de opleiding, om kennisbehoud te meten.
- **Voorbeelden van vragen :** test met kernvragen uit de opleiding, praktische oefeningen, simulaties, enz.

Evaluatie van gedrag op het terrein via coaching

- **Doel:** waarnemen of de deelnemers de verworven vaardigheden toepassen in hun dagelijkse werk.
- **Inhoud:** observatie door een coach om de toepassing te controleren.
- **Voorbeeldvraag :** “Heb je, sinds de opleiding, veranderingen in de werkstijl van de gecoachte huishoudhulp opgemerkt?”



Een voorbeeld van een evaluatieformulier direct na de opleiding is hier beschikbaar: [Evaluatie opleiding](#).