

DISCRETIE



Doelstellingen

- De leerlingen leren dat ze nooit namen, adressen of persoonlijke details van klanten delen.
- De leerlingen respecteren privacy door niet in persoonlijke spullen van klanten of andere personen te neuzen.
- De leerlingen blijven neutraal in gesprekken over het werk.



Oefening 1 Do's & don'ts

Methode

- Geef elke leerling een groen en rood kaartje. Je kan hen ook vragen om een groene en rode stift of kleurpotlood te nemen.
- Leg uit: groen = correcte/discrete handeling, rood = incorrecte/indiscrete handeling.
- De leerkracht leest elke situatie rustig voor.
- Geef de leerlingen even de tijd om hun kaartje te kiezen.
- Bespreek de antwoorden en leg uit waarom iets wel/niet discreet is.

Nabespreking

Na elke situatieschets vraagt de leerkracht:

- Waarom koos je voor groen/rood?
- Wat zou je anders kunnen doen in deze situatie?
- Heb je zelf vergelijkbare situaties meegemaakt?

Situaties

1. De nieuwe klant

Je start volgende week bij een nieuwe klant. In het weekend ga je wandelen met je vriendin en zij vraagt: «Waar ga je volgende week eigenlijk opstarten?» Je antwoordt: «Oh, bij een ouder koppel in de Berkenlaan. Mevrouw en meneer Jansen. Ze wonen in een villa!»

[Correct antwoord: ROOD - Je mag geen namen of adressen delen van klanten.]

2. De familiefoto's

Tijdens het afstoffen in de woonkamer zie je een stapel familiefoto's liggen. Je ziet dat het foto's zijn van een recente bruiloft. Je bent nieuwsgierig maar schuift de stapel opzij zonder ze te bekijken en stoft verder af.

[Correct antwoord: GROEN - Je respecteert de privacy door de foto's niet te bekijken.]

3. Het telefoongesprek

Je poetst de badkamer terwijl je plots je klant hoort bellen in de slaapkamer ernaast. Je sluit stil de badkamerdeur en gaat verder met je werk of verlaat de badkamer en gaat verder met een andere taak in een andere ruimte.

[Correct antwoord: GROEN - Je creëert bewust afstand om privacy te respecteren.]

4. De buurtbabbel

Na je werk kom je je buurvrouw tegen. Ze zegt: «Ik zag je vandaag bij de familie Bauwer vertrekken. Klopt het dat ze gaan scheiden? Ik hoorde van iemand anders dat er problemen zijn ...» Je antwoordt: «Ik kan en mag niet praten over mijn klanten.»

[Correct antwoord: GROEN - Je deelt geen persoonlijke informatie over je klanten.]

5. De medicijnen

Tijdens het poetsen merk je dat er veel verschillende medicijndoosjes op het nachtkastje staan. Als je 's avonds thuiskomt, vertelt je partner over zijn dag en vraagt hoe jouw dag was. Natuurlijk praat je over je dag en over je bedenkingen, maar je geeft geen persoonlijke informatie over je klanten.

[Correct antwoord: GROEN - Je deelt geen persoonlijke informatie over je klanten.]

6. De collega

Je collega vertelt tijdens een opleiding: «Ik werk bij een gezin met drie kinderen en wat een rommel maken die elke keer!» Je antwoordt: «Ja, bij mijn klant in de Bloemenstraat is het net zo, die kinderen laten ook altijd alles rondslingeren!»

[Correct antwoord: ROOD - Je mag geen details over je werkplek en situatie delen.]

7. Het huiswerk

Tijdens het stofzuigen in de studeerkamer zie je dat er een rapport op het bureau ligt. De scores zijn duidelijk leesbaar en er staan veel onvoldoendes op. Later die week vraagt een andere klant hoe het met je andere klanten gaat. Je antwoordt: «Goed hoor, ik doe gewoon mijn werk en zorg dat alles proper wordt.»

[Correct antwoord: GROEN - Je blijft neutraal en deelt geen persoonlijke informatie.]

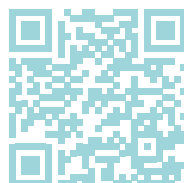
8. De dure aankoop

Je bent de leefruimte aan het poetsen. Op de tafel zie je een factuur liggen van een nieuwe auto ter waarde van €45.000. Die avond ben je op een verjaardagsfeestje en iemand vraagt bij wie je allemaal huishoudhulp bent. Je zegt: «Bij verschillende mensen, maar ik kan er vanwege privacy redenen niet verder op in gaan.»

[Correct antwoord: GROEN - Je bent beleefd maar duidelijk over je beroepsgeheim.]



Scan mij voor meer info: ontdek onze softskill fiche en bijhorende video's.



de
DANKBAARSTE
job