Gids voor bedrijven

« De verschillende tools voor het aanwerven, onthalen en begeleiden van huishoudhulpen »



WBF FDS

Werkbaarheidsfonds Dienstencheques
Fonds de Soutenabilité Titres-Services

Inhoudstafel

I. Inleiding 3
II. Het competentieprofiel 3
III. Het rekruteringsgesprek 3
IV. De onthaalbrochure 4
V. Het peter- en meterschap en de rol van de coach 5
VI. Conclusie 5

I. Inleiding

Goede tools zijn pas echt waardevol als je ze op het juiste moment inzet. In deze sector vormen rekrutering, onthaal, de toewijzing aan een klant en verdere competentieontwikkeling samen één doorlopend traject.

De voorbeelden zijn ontwikkeld om jou te helpen dit traject te structureren. Ze maken verwachtingen duidelijk, bieden ondersteuning aan huishoudhulpen en zorgen voor meer continuïteit doorheen het hele traject van onboarding.

> Op zoek naar een concreet voorbeeld? Alle documenten die we hieronder bespreken zijn **beschikbaar in Word-formaat**, zodat je ze eenvoudig kunt aanpassen aan de noden van jouw organisatie.

II. Het competentieprofiel

Het competentieprofiel beschrijft de kennis, vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten die belangrijk zijn voor de job als huishoudhulp.

Het is opgebouwd rond drie domeinen die elkaar versterken:

- De technische vaardigheden die nodig zijn om de job uit te voeren.
- Preventie, gezondheid en veiligheid op het werk.
- Persoonlijke en sociale vaardigheden, zoals betrouwbaarheid, discretie, communicatie, organisatie, zelfstandigheid en klantgerichtheid.

Dit profiel vormt een leidraad voor de rekrutering, integratie, opleiding en begeleiding van medewerkers. Het helpt om verwachtingen duidelijk te maken, vaardigheden in kaart te brengen en te bepalen welke competenties nog verder ontwikkeld kunnen worden.

III. Het rekruteringsgesprek

Een sollicitatiegesprek is in de eerste plaats een kennismakingsgesprek. Het formulier voor het rekruteringsgesprek helpt je om het gesprek met de kandidaat te structureren en de nodige informatie te verzamelen om tot een objectieve beslissing te komen.

Het behandelt onder meer:

- De voorstelling, ervaring en motivatie van de kandidaat.
- De technische, persoonlijke en sociale vaardigheden.
- De relatie met de klant, organisatie en autonomie.
- De noden op het vlak van opleiding en ontwikkeling.
- De beschikbaarheid, mobiliteit en voorkeuren met betrekking tot de werkomgeving.

Het formulier biedt ook de mogelijkheid om de functie, de arbeidsvoorwaarden en de begeleiding die de organisatie aanbiedt, toe te lichten. Aan het einde van het gesprek kan je observaties noteren en de beslissing toelichten aan de kandidaat.

Om competenties te beoordelen, werk je best met open vragen en vraag je naar concrete voorbeelden uit de ervaring van de kandidaat. Gebruik voor elk gesprek dezelfde criteria. Zo kan je de verschillende kandidaturen op een meer consistente manier vergelijken.

Aandachtspunt

Het formulier dient als leidraad en niet als een vaste vragenlijst. Het gesprek moet voldoende ruimte bieden zodat elke kandidaat zich vrij kan uitdrukken. Beoordelingen gebeuren steeds op basis van concrete, objectieve en niet-discriminerende criteria die relevant zijn voor de functie. Meer informatie hierover vind je in de gids over non-discriminatie.

De conclusies van het gesprek liggen bovendien niet definitief vast. Het feit dat iemand op een bepaald moment nog niet volledig aansluit bij het gezochte profiel, betekent niet dat dit in de toekomst niet kan veranderen. Zowel persoonlijke als professionele ontwikkeling, maar ook gewijzigde noden binnen de organisatie, kunnen ertoe leiden dat een kandidaat op een later tijdstip wel aan de verwachtingen voldoet.

IV. De onthaalbrochure

De onthaalbrochure bevat de belangrijkste informatie over de job, de werking van de organisatie, veiligheid, loon, afwezigheden, contactpersonen en andere afspraken.

De brochure biedt vooral een houvast tijdens de eerste weken, zodat iemand rustig zijn of haar weg kan vinden en niet alles in één keer moet onthouden.

De brochure bevat onder meer informatie over de toegelaten en niet-toegelaten taken van een huishoudhulp, werkuren, afwezigheden, veiligheid, arbeidsongevallen, opleiding, goede praktijken en contactpersonen.

Pas de brochure aan volgens de realiteit van jouw organisatie. Vul de contactgegevens aan, controleer de interne procedures en verwijder rubrieken die niet relevant zijn. Kijk de informatie regelmatig na, zodat je ook de nodige aanpassingen kan doen als dat nodig is.

Licht de brochure toe bij het onthaal van je nieuwe huishoudhulp. Overloop samen de belangrijkste onderdelen, beantwoord eventuele vragen en ga na of alles duidelijk is en of de huishoudhulp weet wie ze kan contacteren bij problemen.

Aandachtspunt

Onthaalbrochure en arbeidsreglement: twee verschillende functies

De onthaalbrochure legt op een toegankelijke manier uit hoe de organisatie werkt en ondersteunt de integratie van nieuwe medewerkers.

Het arbeidsreglement bevat de regels en verplichtingen die van toepassing zijn binnen de organisatie. De onthaalbrochure vormt hierop een aanvulling, maar vervangt het arbeidsreglement niet.

V. Het peter- en meterschap en de rol van de coach

Peter- en meterschap is een laagdrempelige vorm van begeleiding tijdens de inwerkperiode. Een ervaren medewerker wordt een aanspreekpunt voor de nieuwe collega. Hij of zij helpt de medewerker wegwijs te worden in de job en biedt ondersteuning zodat de nieuwe collega stap voor stap zelfstandiger wordt.

Binnen de dienstenchequesector werken huishoudhulpen vaak alleen bij klanten thuis. Een meter of peter kan dan een waardevolle steun zijn. Deze extra begeleiding helpt om een vertrouwensband op te bouwen, vragen snel op te vangen en eventuele moeilijkheden tijdig bespreekbaar te maken.

De meter of peter ondersteunt het onthaal en de integratie door ervaringen te delen, praktische tips mee te geven en goede werkwijzen toe te lichten. Wanneer er vragen of problemen zijn die buiten zijn of haar rol vallen, verwijst de meter of peter de medewerker door naar de juiste contactpersoon binnen de organisatie.

Om peter- en meterschap goed te organiseren, kies je best voor een vrijwillige en ervaren medewerker die geduldig is, goed kan luisteren en nieuwe collega's op een positieve manier ondersteunt. Maak vooraf duidelijke afspraken over de duur van het traject, de contactmomenten, de verwachtingen en de aanspreekpunten binnen de organisatie.

Het voorgestelde voorbeeld biedt handvatten om peter- en meterschap vorm te geven. Daarnaast geven we ook een charter mee waarin de rol, engagementen en verwachtingen van de meter of peter worden verduidelijkt.

Aandachtspunt

De meter of peter is een aanspreekpunt en heeft geen hiërarchische of evaluerende rol. Peter- en meterschap draait om luisteren, vertrouwen en ervaring delen.

Noot: Een coach heeft een andere opdracht. Die richt zich voornamelijk op de verdere ontwikkeling van competenties door observatie, feedback en het bepalen van ontwikkeldoelen.

VI. Conclusie

Een warm onthaal en een goede begeleiding starten met duidelijke verwachtingen, open communicatie en regelmatige overlegmomenten. De voorgestelde tools bieden hiervoor een praktische basis die elke organisatie kan aanpassen aan haar eigen werking, cultuur en behoeften.

Enkele tips

- Licht het doel en de meerwaarde van het document toe voordat je ermee aan de slag gaat.
- Gebruik duidelijke taal en werk met herkenbare, concrete voorbeelden.
- Maak afspraken over eventuele vervolgacties en bepaal wie instaat voor de opvolging.
- Ga zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

Vragen, opmerkingen of suggesties? Aarzel niet om jouw accountmanager van Vorm DC te contacteren.