

VAKANTIEREGELING ZOMER 2022

In de loop van de voorbije maanden april en mei werd aan alle klanten gevraagd om de verlofperiode mee te delen en werd gelijktijdig gevraagd of er hulp wenselijk is gedurende de vakantie van de huishoudhulp. Na 2 jaren waarin we rekening moesten houden met de beperkingen omtrent corona, kunnen we eindelijk terug een normale vakantie plannen en de daaraan gekoppelde planning opmaken. In de laatste week van juni zullen alle klanten die vervanging hebben gevraagd, een brief ontvangen met concrete afspraken hieromtrent (wie er wanneer zal komen).

In verband met deze vervangbeurten hadden wij graag nog het volgende meegegeven:

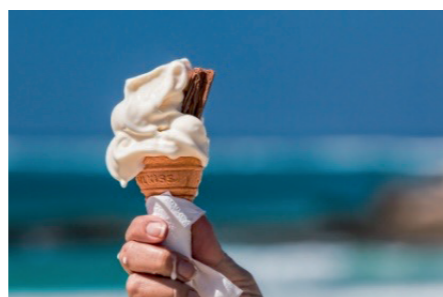
✓ gelieve er rekening mee te houden dat een vervangende poetshulp normaal niet dezelfde hoeveelheid werk kan leveren als jullie vaste huishoudhulp;

✓ geef concrete richtlijnen of opdrachten zodat u als klant achteraf een tevreden gevoel hebt en voor de huishoudhulp is het ook gemakkelijker werken als de opdracht duidelijk omschreven is.

Vervanging is uiteraard nooit verplicht.

Voor onze medewerkers is het wel aangenaam als ze na hun verlof gewoon de draad terug kunnen oppikken en niet moeten starten met het wegwerken van een achterstand van een aantal weken. Mogen wij daarom vriendelijk verzoeken om zelf in te staan voor een (minimale) onderhoudsbeurt van uw woning indien u als klant geen vervanging wenst?

Alvast bedankt!!

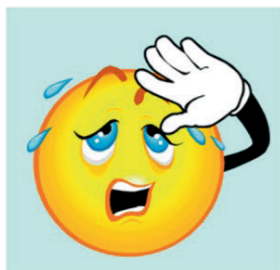


OPENINGUREN VAN HET KANTOOR TIJDENS HET VERLOF



- ⚙ van maandag t.e.m. vrijdag van 8u30-12u30 en op dinsdag-namiddag ook van 14u tot 18u
- ⚙ zaterdag 6 augustus: kantoor gesloten
- ⚙ er is altijd telefonische permanentie (ook op sluitingsdagen) op het nummer 0497 70 70 20

DRINKEN TIJDENS DE WARME ZOMERMAANDEN



Tijdens warm weer is het belangrijk om veel water te drinken om uitdroging te voorkomen. Dit geldt zowel voor jong als voor oud. Beste klant, mogen wij u daarom vragen om op warme zomerdagen iets fris te voorzien voor uw huishoudhulp?

Ook is het aangewezen om zwaar werk zoals schuren of ramen lappen te vermijden als het te warm weer is of in de felle zon. Alvast bedankt om hiermee rekening te houden.

ONZE NIEUWSBRIEF IS EEN COMMUNICATIEMIDDEL NAAR ZOWEL KLANTEN ALS PERSONEELSLEDEN TOE. WIJ HECHTEN HIER HEEL VEEL BELANG AAN. TIPS, SUGGESTIES, VRAGEN VAN ZOWEL KLANTEN ALS PERSONEEL ZIJN STEEDS WELKOM. DIT KAN NAAR AANLEIDING VAN HET LEZEN VAN DIT KRANTJE OF VOOR PUBLICATIE IN EEN VOLGENDE EDITIE. WIE GEEN NIEUWSBRIEF MEER WENST TE ONTVANGEN, KAN ZICH UITSCHRIJVEN DOOR CONTACT OP TE NEMEN MET ONZE DIENST (051 20 16 20 OF INFO@KAMELEONDIENSTEN.BE).

kameleon

DIENSTENCHEQUES



NIEUWSBRIEF KAMELEON DIENSTENCHEQUES BV

Jaargang 2022 - nr. 1

ANNULATIE SCHOONMAAKBEURT

Bij annulatie van een schoonmaakbeurt wordt verwacht dat de gebruiker of de klant Kameleon minstens één week op voorhand (of indien mogelijk nog vroeger) op de hoogte brengt van zijn afwezigheid (cfr. art. 12 van het contract).

De voorbije 2 jaren waren uitzonderlijk en noodgedwongen werd een beurt soms de dag zelf nog geannuleerd omwille van een besmetting met corona of quarantaine. Stilletjes aan keren we terug naar het 'normale' en verwachten we dat een annulatie gebeurt volgens de afspraken in het contract.

We begrijpen dat er uitzonderlijke situaties zijn waardoor een tijdige annulatie niet altijd mogelijk is. We zijn dan ook bereid om, afhankelijk van de situatie, hier flexibel mee om te gaan. We vragen wel dat hiervoor steeds telefonisch contact wordt opgenomen met de verantwoordelijke op gsm 0497 70 70 20 en dat dit niet via de huishoudhulp zelf wordt gemeld of aan de hand van een mailtje de avond ervoor of tijdens het weekend.

'FACT' EEN HULPMIDDEL OM TE COMMUNICEREN MET UW ANDERSTALIGE HUISHOUDHULP



De app was eerder al uitgewerkt voor een aantal andere sectoren (o.a. land- en tuinbouwsector) maar nu pakt het project ook uit met een luik voor de schoonmaaksector en dit in 8 talen o.a. Frans, Engels, Pools en Roemeens. Een combinatie van beeld, geschreven taal en uitspraak zorgt voor een beter begrip van sectorspecifieke woordenschat. De app is offline te gebruiken en bevat een 300-tal woorden die in 7 logische reeksen werden onderverdeeld: taken, ruimtes, materiaal, producten, soorten vuil, keuken, sanitair en interieur.



FACT kan je gratis downloaden via de Play Store of App Store.

Naast de app FACT, raden we het gebruik van het gratis vertaalprogramma 'DEEPL' ook graag aan bij de klanten die een anderstalige huishoudhulp over de vloer krijgen. Je kan er een zin of tekst inspreken (of typen) en deze wordt automatisch vertaald en uitgesproken in de taal die u wenst. Ook deze app kan je gratis downloaden via de Play Store of App Store.

DOMICILIËRING FACTUUR DOSSIERKOSTEN



Sinds 1 januari 2022 worden dossierkosten aangerekend. Er wordt per kwartaal gefactureerd. Klanten van wie we over een mailadres beschikken, ontvangen de factuur digitaal. Alle anderen en wie er uitdrukkelijk om vraagt, ontvangen de factuur per post.

De facturen worden automatisch vanuit ons softwareprogramma verstuurd. We stellen echter vast dat de afzender niet altijd als 'Kameleon Dienstencheques' wordt vermeld, sommige klanten ontvangen de mail vanuit 'dplan@maildplan.be' (ons softwareprogramma). Wij excuseren ons voor dit ongemak en er wordt onderzocht hoe dit komt. In ieder geval komt de mail wel van een betrouwbare bron ☺.

We willen ook nog even benadrukken dat betaling via domiciliëring mogelijk is en zelfs heel gemakkelijk. De factuur wordt dan rechtstreeks aan uw financiële instelling aangeboden en gedebiteerd van uw rekening. U ontvangt de factuur wel nog per mail of per post, maar de betaling ervan gebeurt automatisch. U hoeft zich dan geen zorgen te maken over de betaaltermijn (vervaldag) enz. Ook voor klanten die voor hun betalingen nog zelf naar de bank gaan, is dit bijgevolg niet meer nodig als er akkoord gegeven wordt om de factuur te innen via domiciliëring. Het enige wat u hiervoor moet doen, is een document ondertekenen waarbij u aan Kameleon de toestemming geeft om de factuur rechtstreeks aan uw bank aan te bieden.

Het is zelfs zo dat een betaling die via domiciliëring wordt geïnd, steeds kan herroepen worden. Mocht u om een bepaalde reden niet akkoord gaan, dan kan u via de bank het bedrag terug laten storten op uw rekening.

Wie in de toekomst via domiciliëring wil werken, kan hiervoor contact opnemen met het kantoor op het nummer 051 20 16 20 of mailen naar eveline@kameleondiensten.be.

ELEKTRONISCHE DIENSTENCHEQUES EN HET VOLMACHT SYSTEEM

Ondanks het succes van de elektronische dienstencheques, geeft een aantal gebruikers nog steeds de voorkeur aan het gebruik van papieren dienstencheques en zijn ze bang om de overstap naar het elektronische systeem te maken. Dit komt grotendeels door een gebrek aan ervaring met de computer.

Gebruikers die geen of moeilijk digitale media kunnen gebruiken, kunnen dankzij het volmacht systeem door een familielid worden geholpen om hun elektronische dienstencheques te beheren.

Hierbij moet een formulier ingevuld en ondertekend worden door de gebruiker (volmachtgever) en de volmacht houder (meestal familielid). Samen met een kopie van de identiteitskaarten, moet het document bezorgd worden aan Sodexo.

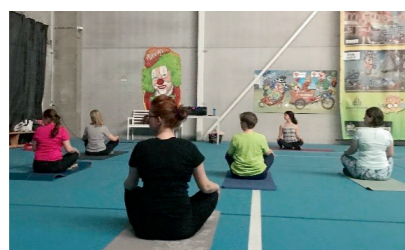
Daarna kan de volmacht houder inloggen en de elektronische dienstencheques van de gebruiker beheren.

Wie meer informatie wenst over het systeem of het volmacht formulier wenst te ontvangen, kan contact opnemen met het kantoor op het nummer 051 20 16 20 of mailen naar info@kameleondiensten.be.

We helpen u graag verder!

FIT OP HET WERK 2.0

Poetsen is fysiek zeer belastend. Het aantal medewerkers dat te kampen heeft met rugklachten, valt niet te onderschatten. Daarom hecht Kameleon heel veel belang aan preventie. Preventie die eruit bestaat om ons eigen lichaam te versterken. Gedurende de voorbije weken organiseerde Kameleon een lessenreeks 'Fit op het werk 2.0'. Onder begeleiding van gezondheidscoach Hanne Desmet beleefden we een deugddoend uurtje voor lichaam en geest. Fun, dance, leuke muziek en een ontspannende relaxatie na een drukke werkdag gaven ons extra energie en het was meteen ook een leuk samen-zijn met de collega's!



COACH 45+

Met de steun van het Werkbaarheidsfonds Dienstencheques, volgde onze huishoudhulp Peggy Van den Driessche de voorbije jaren de opleiding 'COACH 45+'.

Ondertussen heeft Peggy reeds heel wat coaching uurtjes op haar teller staan en vonden we het tijd om haar even het woord te geven en haar ervaringen te delen met de lezers van de Nieuwsbrief.

Peggy, met jouw 17 jaren ervaring in de sector (waarvan 9 jaar binnen Kameleon) ben jij een super coach voor je nieuwe collega's, zo mogen we het wel zeggen. Waarom wou je perse de opleiding volgen?

De reden waarom ik coach wou worden, is omdat ik in de jaren dat ik als huishoudhulp werk, veel aan mezelf heb moeten leren en me soms alleen voelde op de werkvloer met vragen die ik liever niet aan de werkgever of aan de klant stelde. Ik wou eerder een steun, iemand op dezelfde hoogte, als ik het zo mag noemen.

Toen ik over deze uitdaging las, moest ik dan ook geen tweemaal nadenken.

Waarom doe jij je job nog steeds zo graag en met zoveel passie?

De liefde en de warmte die ik terugkrijg van de mensen waar ik langsga, geven me zoveel voldoening... En minstens even belangrijk: het respect en de waardering voor het werk dat ik doe bij mijn klanten, zorgen ervoor dat ik nog steeds iedere dag enthousiast naar mijn werk ga.

Kan je wat vertellen over de opleiding die je hebt gevolgd?

De opleiding leert vooral hoe je starters/collega's opvangt en vanaf het allereerste moment een goed gevoel kan geven.

Want de eerste dag zijn ze meestal nerveus, ze weten niet wat op hen afkomt en dan nog in een vreemd huis...

We leerden ook hoe we moeilijke situaties die zich op de werkvloer voordoen, kunnen aanpakken of hoe we een oplossing kunnen bieden.

Eigenlijk ben ik soms een beetje 'de advocaat van de job': er kunnen zich situaties voordoen waarbij een huishoudhulp of een klant zich niet goed voelt vb. over een bepaalde manier van poetsen of over het gebruik van producten of een manier van werk plannen.

Dan kan door de coach een oplossing worden aangeboden die meestal voor beide partijen aanvaardbaar is.

Niemand is een volleerde huishoudhulp na één week, ook niet na de coaching. Het spreekwoord 'al doende, leert men' is vaak toepasselijk, veronderstel ik. Heb je tips voor je (startende) collega's?

De job is fysiek belastend maar als je luistert naar je lichaam en de richtlijnen volgt die worden gegeven tijdens de eerste dagen waarop je 'meeloopt' met de coach, dan ben ik er zeker van dat dit wonderen kan doen.

Er wordt natuurlijk heel veel meegegeven tijdens die eerste dagen: werkplanning, werkorganisatie, kennis van producten en technieken.

Ik probeer ook steeds aandacht te geven aan het ergonomisch werken om ervoor te zorgen dat mijn collega's geen overbelastingsletsels gaan ontwikkelen. Natuurlijk is de ene mens wat sterker dan de andere maar vergeet nooit dat bewegen gezond is he! Ik zeg toch altijd even 'het is een betaalde fitness' ☺.

Misschien heb jij ook wel tips voor de klant die een nieuwe huishoudhulp of een huishoudhulp zonder ervaring over de vloer krijgt?

Praat, spreek, wees duidelijk naar de huishoudhulp toe en... heb aub GEDULD!

We komen toe in een huis dat we niet kennen, het vraagt tijd om het huis met al zijn hoekjes en kantjes te leren kennen.

Mochten er na de coaching en na de inwerkperiode nog opmerkingen of aandachtspunten zijn, dan kan de klant mij altijd even contacteren. Soms gaat het om iets kleins of iets banaal dat snel kan verholpen worden. Tenslotte ben ik er om iedereen - zowel de klant als mijn collega huishoudhulp - een goed gevoel te geven. We streven naar een duurzame hulpverlening en willen vermijden dat klant/huishoudhulp de hulp stop zet omwille van niet uitgesproken of opgeloste problemen.

Tot slot nog dit: ik hoop dat ik nog veel mensen (zowel startende collega's als klanten) kan en mag helpen. Ik sta op 'neutraal terrein', als de huishoudhulp met een goed gevoel de deur achter zich kan toetrekken en als de klant gelukkig is omdat hij in een proper en net huisje kan thuis komen, dan weet ik dat ik als coach mijn steentje heb kunnen bijdragen!

