

## VAKANTIEREGELING ZOMER 2023

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. 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 tot 12u30 en op dinsdagnamiddag ook van 14u tot 18u
- ⚙ zaterdag 5 augustus: kantoor gesloten
- ⚙ er is altijd telefonische permanentie (ook op sluitingsdagen) op het nummer 0497 70 70 20

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 2023 - nr. 1



## COMMUNICATIE MET ONZE KLANTEN

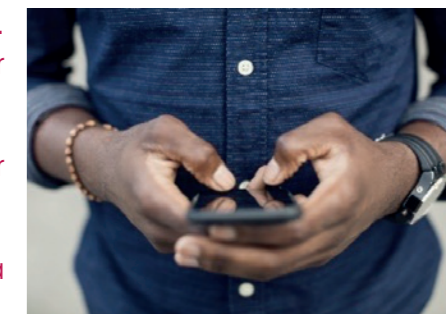
Kameleon hecht héél veel belang aan communicatie. Niet alleen tussen de huishoudhulp en de klant maar ook vanuit het kantoor naar onze klanten toe.

Deze Nieuwsbrief is echter de laatste papieren versie die u tot nu toe 2x per jaar op deze manier in uw brievenbus kon vinden.

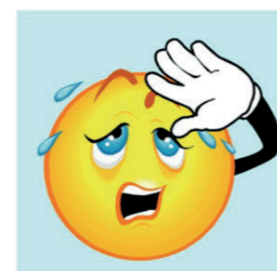
Voortaan zullen wij op regelmatige basis communiceren via social media zoals facebook en onze website (rubriek 'Nieuws').

Maar geen paniek, uiteraard zullen we aandacht blijven hebben voor onze klanten die niet zo vertrouwd zijn met deze informatiebronnen en zullen we samen met de trimesteriële factuur alle belangrijke of nuttige informatie in een kortere versie van deze Nieuwsbrief bezorgen. Let wel, dit zal dus enkel toegepast worden voor de klanten die hun keuze hebben opgegeven om een papieren factuur te ontvangen.

Alle andere klanten worden voortaan via onze digitale kanalen geïnformeerd.



## 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.

## POETSMATERIAAL IN DE KIJKER: MICROVEZELDOEKJES

Degelijk materiaal is dé basis om efficiënt en vlot te kunnen werken. Goede microvezeldoekjes behoren in die zin tot de basisuitrusting van de huishoudhulp.

Microvezeldoekjes, ook wel 'wonderdoekjes' genoemd, zijn intussen goed ingeburgerd in onze schoonmaakroutine. Maar waarom is poetsen met deze doekjes beter en vooral: gebruiken we ze wel op de juiste manier? We zetten het even op een rijtje!



### Hoe werkt een microvezeldoekje?

- > Microvezel is een synthetische stof die bestaat uit polyester en nylon. Een microvezeldoekje bestaat uit duizenden kleine weerhaakjes die het vuil wegschrapen van het schoon te maken oppervlak. Door het hoge absorberende vermogen zuigen ze - bij vochtig gebruik - het vuil en vet naar binnen en houden het stevig vast.

Omdat de doekjes elektrostatisch geladen zijn, trekken ze het stof gemakkelijk aan en zijn ze ideaal om - bij droog gebruik - oppervlakken stofvrij te maken.

### Hoe correct gebruiken?

- > De juiste werkwijze volgen, is erg belangrijk. De bedoeling is dat er steeds met een schone kant gepoetst wordt. Vooraleer het doekje te gebruiken, vouwt u het best een aantal keer dubbel (gebruik het dus niet als een verfrommeld stuk papier).

Ga nu met het doekje over het oppervlak zodat al het vuil mee genomen wordt. Is die kant van het doekje verzadigd, neem dan een propere kant en ga verder met poetsen.

### Welke voordelen heeft een microvezeldoekje?

- > Door de structuur van de doekjes (weerhaakjes die het vuil 'vangen') is er geen of zeer weinig schoonmaakmiddel nodig wat goed is voor het milieu maar ook voor de huid.
- > Het gebruik van microvezeldoeken zorgt ervoor dat er op een ergonomische manier kan schoongemaakt worden: het uitwringen wordt beperkt (bij correct gebruik) en is sowieso minder belastend voor de pols dan de zeemvellen van weleer.

### Hoe wassen en drogen?

- > Eenmaal ze verzadigd zijn met vet en vuil, verliezen de doekjes hun efficiëntie. Voor een optimaal gebruik moeten ze dus na iedere poetsbeurt gewassen worden. Voorzie daarom ook voldoende doekjes, minstens één per schoon te maken ruimte.
- > het is aangeraden om ze apart te wassen met een klein beetje wasmiddel, bij voorkeur op een niet te hoge temperatuur. Boven de 60 graden kunnen de vezels namelijk vervormen (smelten), waardoor ze harder worden en hun eigenschappen verliezen. Om zeker te zijn hoe warm u ze mag wassen, controleert u best de wasvoorschriften op de verpakking van de doekjes.
- > Gebruik **geen wasverzachter**. Die vult de poriën en zorgt voor een laagje op de doekjes waardoor hun absorptievermogen vermindert. Wenst u toch zachte doekjes? Gebruik dan een scheutje azijn in de plaats.
- > Steek de microvezeldoeken **niet in de droogtrommel** maar hang ze op een rekje te drogen. In een droogtrommel kan de temperatuur hoog oplopen waardoor de structuur van de vezels teniet kan gedaan worden ook al werden ze op een goede temperatuur gewassen.
- > Na veel gebruik en verschillende wasbeurten zal u merken dat de doekjes harder worden, slijtage vertonen en m.a.w. aan vervanging toe zijn.

### TIP

Uiteraard bestaat er een verschil in de kwaliteit van microvezeldoeken. Uw huishoudhulp is dé specialist ter zake. Hij/zij zal kunnen vertellen welke doekjes van goede kwaliteit zijn. Vraag gerust advies! Het zal des te aangener werken zijn als er met degelijk materiaal kan gepoetst worden. Ook dit is een vorm van **RESPECT** tonen voor uw huishoudhulp!

## DE BESTE MANIER OM UW HUIS GOED TE ONDERHOUDEN, IS UW HUISHOUDHULP RESPECTEREN

In de campagne van 2023 legt het Vormingsfonds Dienstencheques de focus op grensoverschrijdend gedrag, waarvan huishoudhulpen nog te vaak het slachtoffer zijn.

1 huishoudhulp op 3 is het slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag tijdens het werk, zo blijkt uit studies.

Discriminatie, pesterijen, agressie, valse beschuldigingen, ... dit zijn enkele voorbeelden van ongepast, 'grensoverschrijdend' gedrag waarmee sommige huishoudhulpen in het kader van hun beroep worden geconfronteerd. Dit gedrag is niet zonder gevolgen voor de lichamelijke en geestelijke gezondheid van de huishoudhulpen.

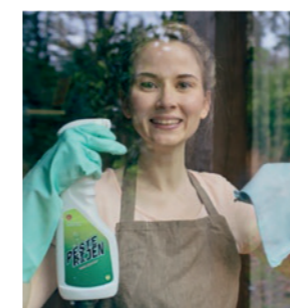
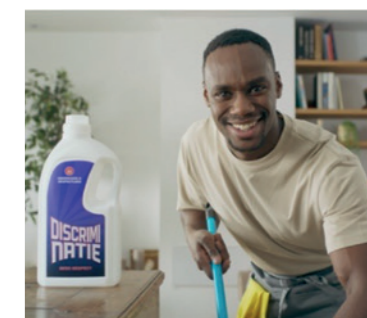


Discrimineren is een oneerlijk onderscheid maken tussen mensen of groepen. Discriminatie is bij wet verboden en strafbaar, want het is gebaseerd op een vooroordeel. Vragen van klanten als "een niet te jonge huishoudhulp, omdat die anders te weinig ervaring zou hebben of niet te oud, want dan zou die te traag werken" kunnen wij als bedrijf niet tolereren.

Soms wordt de huishoudhulp rechtstreeks geconfronteerd met discriminatie zoals in deze getuigenis: "De eerste keer dat ik bij die klant werkte, zei hij me dat ik te dik was en dat ik niet alles wat hij vroeg, zou kunnen uitvoeren. Ik vond dat zeer kwetsend."

Discriminatie op basis van een zogenaamd 'klasseverschil' is ook onaanvaardbaar. Een andere huishoudhulp getuigt: "Bij die klant mag ik het toilet in huis niet gebruiken. Buitenhuis mag wel, want ik ben maar de poetsvrouw."

Het is duidelijk dat discriminatie veel verschillende vormen kan aannemen. Maar ze hebben allemaal iets gemeenschappelijks: of het nu opzettelijk is of niet, discriminatie kwetst en is totaal onrechtvaardig. Zulk gedrag is dus absoluut te vermijden.



Pestgedrag kan verschillende vormen aannemen maar een van de meest voorkomende vormen is het stellen van onrealistische eisen of verwachtingen t.a.v. de huishoudhulp. De manier waarop een klant zich gedraagt ten opzichte van de huishoudhulp, zou moeten gebaseerd zijn op verantwoordelijkheidszin en gezond verstand. Bijvoorbeeld: aan de huishoudhulp vragen om de kinderkamer te poetsen, terwijl de vloer vol ligt met vuile kleren en speelgoed of lege flessen en blikjes, getuigt van een gebrek aan respect voor het werk van de huishoudhulp.

Dit gedrag is soms het gevolg van vergetelheid of slordigheid, maar dit moet vermeden worden. Men moet weten dat dergelijke situaties een niet te verwaarlozen invloed hebben op de mentale én fysieke gezondheid van de huishoudhulp.

Of het nu verbaal of fysiek is, geweld of ongewild, huishoudhulpen zijn nog al te vaak het slachtoffer of getuige van agressiviteit bij bepaalde klanten.

In sommige gevallen van verbale agressie blijft de klant aandringen wanneer de huishoudhulp uitlegt waarom zij of hij een bepaalde taak niet mag uitvoeren omdat die niet tot het takenpakket behoort. Of zoals in het hiernavolgend voorbeeld, als het niet lukt om de volledige takenlijst af te werken. Een huishoudhulp vertelt: "Mijn klant vroeg of ik eigenlijk wel geschikt was voor de job nadat ik had uitgelegd dat ik er in de beschikbare tijd van 3u niet in geslaagd was om de volledige woning te poetsen; ik voelde me als een mislukking en had schrik om de volgende keer terug te gaan, stel dat het me opnieuw niet zou lukken...?"

Het gebeurt ook dat de huishoudhulp niet rechtstreeks met agressie te maken krijgt, maar wel in een gewelddadige situatie terecht komt (conflictsituatie tussen gezinsleden bij een klant). Zij horen daar niet mee geconfronteerd te worden.

Huishoudhulpen krijgen in tal van omstandigheden te maken met beschuldigende opmerkingen, wantrouwen en ontevredenheid.

Is er iets zoek in huis? Dan is het de schuld van de huishoudhulp die het verkeerd heeft weggelegd of misschien gebroken heeft zonder dat te melden. Of nog erger: de huishoudhulp wordt verdacht van diefstal. Dit gedrag is absoluut ontoelaatbaar! Een huishoudhulp getuigt over een situatie waarin zij constant in een sfeer van wantrouwen moest werken: "Mijn klant smeerde tandpasta op de onderkant van de wastafel om te controleren of ik alles wel goed schoonmaakte. Het was zeer vermoeiend om altijd maar te moeten checken of er geen andere valstrikken in huis waren opgezet voor mij."

**Is dit gedrag of zijn de hierboven opgesomde voorbeelden voor u compleet vreemd? PERFECT!** En toch kan u nog meer doen, door andere mensen te sensibiliseren!



### Stop grensoverschrijdend gedrag

Huishoudhulpen zullen hun werk echt niet beter doen als ze dergelijk gedrag moeten ondergaan.

