

Goede afspraken voor een fijne samenwerking

dienstencheques@familiehulp.be • www.familiehulp.be



Familiehulp
dienstencheques

Welkom als klant bij de dienstenchequewerking van Familiehulp

Wat kunnen wij voor je doen?

Onze huishoudhulpen zijn expert in het onderhoud van je woning. Je kan bij ons terecht voor hulp in het huishouden:

- onderhoud van de woning
- was en/of strijk
- maaltijden (voor)bereiden
- klein naaiwerk
- kleine boodschappen in je buurt (bakker, slager, apotheek, ...)

Ben je niet zeker of je huishoudhulp een bepaalde taak mag uitvoeren? Neem dan contact op met de centrale dienst. Onze consulenten en coaches helpen je graag verder.

Wat mag je van ons verwachten?

Je mag rekenen op een professionele en uitstekende dienstverlening.

- Wij respecteren je privacy.
- Wij proberen telkens dezelfde huishoudhulp te sturen.
- Door vorming breiden we de kennis van onze huishoudhulpen uit.
- Onze huishoudhulpen krijgen persoonlijke begeleiding. Daarom kan het voorkomen dat de coach dienstencheques op werkbezoek komt. Hij/zij zal je steeds vooraf verwittigen.

Enkele afspraken rond afwezigheid van je huishoudhulp

- Je huishoudhulp verwittigt je tijdig van geplande afwezigheden (bv. verlof).
- Je huishoudhulp of een medewerker van de centrale dienst verwittigt je zo snel mogelijk van onvoorziene afwezigheden (bv. ziekte).
- Indien je vervanging wenst, kan je dit vragen. Wij kunnen dit helaas niet garanderen, maar stellen alles in het werk om een geschikte oplossing te zoeken.

Verzekering

Je bent verzekerd voor materiële schade die meer dan 200 euro bedraagt.

Goed om te weten

Je huishoudhulp voert geen persoonlijke gesprekken tijdens de werkuren, aanvaardt geen geschenken of giften en rookt niet tijdens de werkuren (roken kan eventueel wel tijdens de pauze, maar niet in je woning). Telefoongesprekken met de coach of consulent in kader van de werking zijn wel toegestaan.

Hoe kunnen wij succesvol samenwerken?

Praktisch

- De materiaallijst geeft weer welk materiaal je huishoudhulp nodig heeft.
- Je kan je sleutel overhandigen aan je huishoudhulp. Vraag in dat geval steeds naar een sleuteldocument. Zo heb je een bewijs in handen dat wij over je sleutel beschikken.

De werkomstandigheden

- Onze huishoudhulpen werken in een veilige, gezonde en hygiënische omgeving.
- Onze huishoudhulpen voeren geen gevaarlijke of ongezonde taken uit, bijvoorbeeld:
 - werken op hoogte
 - buiten werken bij slechte weersomstandigheden
- We vragen je vriendelijk om je huisdieren niet los te laten rondlopen in huis.

Je afwezigheden

- Ben je afwezig? Meld dit dan (indien mogelijk) 1 week vooraf aan de centrale dienst.
- Ben je 2 weken of langer afwezig? Verwittig ons dan liefst 1 maand vooraf.
- Als je de hulp meer dan 3 opeenvolgende weken schorst, kunnen wij helaas niet garanderen dat je je vaste huishoudhulp kan behouden.
- Wij vragen om maximaal 6 hulpbeurten per jaar te annuleren.

Goed om te weten

- Per 4 uren werken, heeft je huishoudhulp recht op een betaalde pauze van 15 minuten.
- Je huishoudhulp kan zijn/haar eigen lunch bij jou thuis gebruiken. Dit is buiten de werktijd.

Onze visie en waarden

- Familiehulp maakt bij de selectie van haar werknemers geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging of leeftijd.

Suggesties of opmerkingen

- Wij beluisteren graag je opmerkingen of verbeterpunten, zodat wij je huishoudhulp de gepaste begeleiding kunnen bieden.
- Ga in gesprek met je huishoudhulp om wederzijdse verwachtingen duidelijk te stellen.

Hoe betaal je de dienstverlening?

- Je kan met elektronische of papieren dienstencheques betalen.
- We bevelen de elektronische dienstencheques sterk aan omwille van het gebruiksgemak.
- Per gewerkt uur betaal je 1 geldige dienstencheque.
- Bij achterstallige cheques zijn wij genoodzaakt de hulp tijdelijk te onderbreken.
- In afwachting van de opstart van de dienstverlening kan je je inschrijven bij Sodexo. Je ontvangt een gebruikersnummer. Dit nummer heb je nodig om dienstencheques te bestellen. De geldigheid van je dienstencheques is beperkt tot 12 maanden.

Onze consulenten en coachen helpen je graag verder met al je vragen, opmerkingen en suggesties.



Contacteer ons!
dienstencheques@familiehulp.be
078 15 00 45
www.familiehulp.be

