



Partena en OZ poets- en strijkhulp Wegwijs en afspraken

Afspraken en tips voor een goede samenwerking

Wat kan je hulp voor je doen?

- Naast poetsen, kan je ook vragen aan je huishoudhulp om te strijken, naaien, dagelijkse maaltijden te bereiden en lichte boodschappen te doen. Voor de boodschappen mag je hulp zich alleen te voet of met de fiets verplaatsen, in een straal van max. 5 km rond je woning.
- Onze hulpen werken graag met ecologische producten. Goed voor je huis en het milieu!
- Je hoeft niet thuis te zijn als de hulp langskomt. Geef hem of haar een huissleutel, of spreek een plaats af waar hij/zij de sleutel vindt.
- Onze medewerkers mogen een korte pauze nemen tijdens het werk. Ze moeten die werktijd dan wel inhalen.

Communicatietips

- Formuleer je opdrachten zo concreet mogelijk. Zo is er minder kans op verkeerde interpretaties of fout uitgevoerde opdrachten.
- Heb je delicate materialen in huis die specifieke producten vereisen? Vertel je hulp welke producten en hoe ze gebruikt moeten worden om schade te voorkomen. Vraag ook extra aandacht voor breekbare of kostbare zaken.
- Elke klant heeft andere verwachtingen. Een takenlijstje kan daarom handig zijn om je wensen duidelijk te maken. Zo weet je hulp precies wat je verwacht.
- Zorg dat je hulp het werk kan doen binnen de geplande tijd. Heb je een grote woning, dan is het een goed idee om te zeggen welke ruimtes prioritair zijn.

Klantenbijdrage

- Partena en OZ Poets- en strijkhulp rekent een halfjaarlijkse bijdrage aan. Dankzij de klantenbijdrage kunnen we investeren in opleidingen, veiligheids- en preventiemaatregelen, en kan een team van consulenten je huishoudhulp de nodige ondersteuning geven.
- Partena Ziekenfonds en OZ betaalt deze bijdrage als voordeel uit het Voordelenpakket voor haar leden (geldig voor 2021).

Betalen met elektronische dienstencheques

- Dienstencheques bestel je via Sodexo:
 - Vlaams gewest: www.dienstencheques-vlaanderen.be
 - Waals gewest: www.wallonie-titres-services.be
 - Brussels gewest: www.dienstencheque.brussels
- 1 dienstencheque komt overeen met 1 uur werk. Bij elke poetsbeurt moeten er voldoende elektronische cheques in je digitale portefeuille zitten.
- Als je huishoudhulp langskomt, geeft zij/hij het aantal uren door aan Sodexo. Zo weet Sodexo hoeveel cheques ze uit je elektronische portefeuille mogen halen.
- Zorg dat er altijd voldoende cheques besteld zijn bij Sodexo. Zo vermijd je mogelijke extra kosten en het risico dat de hulp wordt stopgezet.

Tip!

Wist je dat je als gezin op naam van beide partners cheques kunt bestellen?

Je maakt per persoon een gebruikersnummer bij Sodexo aan zodat je elk 163 cheques per jaar kunt bestellen. Zo geniet je maximaal van het fiscaal voordeel.

Bezorg zeker beide gebruikersnummers aan je consulent, en geef bij elke poetsbeurt aan je hulp door via welk nummer de betaling moet verlopen.



Extra uren of vervanging aanvragen? Weten wanneer je hulp komt?

Doe het makkelijk
met de app van
Partena en OZ Poets-
en strijkhulp!



Verlof en afwezigheden van je hulp

Losse verlofdagen en zomerverlof

Je huishoudhulp moet je minstens een week op voorhand laten weten wanneer zij/hij verlof neemt. Voor verlof tussen juni en september vragen wij onze medewerkers om het ons, en jou, vóór 1 juni door te geven.

Onverwachte afwezigheid

Is je hulp afwezig door een onvoorziene omstandigheid zoals ziekte, dan zal je consulent of je hulp je dat laten weten.

Wettelijke feestdagen

Onze medewerkers werken niet op feestdagen. Er is op die dagen ook geen mogelijkheid tot vervanging. Valt je hulp hierdoor eenmalig weg, dan regelen we graag extra hulp op een ander moment.

Vervanging

- Is je hulp afwezig en wil je vervanging?
- Valt er door een feestdag een poetsbeurt weg?
- Aarzel dan niet om een vervanging of een ander poetsmoment te vragen. We bekijken graag de mogelijkheden.

Opleiding

Partena en OZ Poets- en strijkhulp investeert in medewerkers. Wegens een opleiding kan het zijn dat je hulp uitzonderlijk eens niet kan komen. Wij laten je uiteraard tijdig weten wanneer er een opleiding gepland is en zorgen, indien mogelijk en gewenst, voor vervanging.

VERLOFDAGEN 2021

Vrijdag, 1 januari 2021

Maandag, 5 april 2021

Zaterdag, 1 mei 2021

Donderdag, 13 mei 2021

Maandag, 24 mei 2021

Woensdag, 21 juli 2021

Zondag, 15 augustus 2021

Maandag, 1 november 2021

Donderdag, 11 november 2021

Zaterdag, 25 december 2021

Nieuwjaar

Paasmaandag

Dag van de Arbeid

O.H. Hemelvaart

Pinkstermaandag

Nationale feestdag

O.L.V. hemelvaart

Allerheiligen

Wapenstilstand

Kerstmis



Een poetsbeurt annuleren

Onze medewerkers hebben vaste arbeidscontracten. Wij gaan er dan ook van uit dat je hulp het hele jaar door bij jou terecht kan. Omdat je huishoudhulp door een annulatie loonverlies kan hebben, vragen we je niet te lichtzinnig om te springen met annuleren.

Afbellen omdat er niet voldoende werk is of systematisch de hulp onderbreken (bv. tijdens de schoolvakanties) is niet mogelijk. Je kunt **maximum 4 keer per kalenderjaar** kosteloos de afgesproken werkuren annuleren.



Je vindt onze Strijkpunten in je buurt via onze app.

Eenmalig annuleren

Als je huishoudhulp door omstandigheden niet bij je terecht kan, dan kan dit kosteloos geannuleerd worden als je het ons minstens 5 werkdagen op voorhand door geeft. Rekening houdend met het maximum annulaties van 4 keer per jaar.

Jaarlijkse vakantie

Eenmaal per jaar kun je de hulp annuleren omdat je bv. met vakantie bent. Breng ons minstens 1 maand op voorhand op de hoogte van je vakantieplannen.

Wat mag er niet

Onze medewerkers mogen geen gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren. Niet toegelaten activiteiten zijn:

- poetsen in gemeenschappelijke traphallen en professionele ruimtes
- verhuurders van ruimtes, zoals een studentenkot of Airbnb, mogen geen poetshulp met dienstcheques inschakelen voor het poetsen van die ruimtes
- de opvang en verzorging van kinderen en andere gezinsleden
- de verzorging van huisdieren (bv. reinigen van kattenbak), we vragen ook om huisdieren (voornamelijk honden) afgezonderd te houden



Enkel een stabiele trapladder met max. 3 treden is toegelaten

- werken met ammoniak, het gebruik van chloorhoudende producten zoals bleekwater en dettol
- buitenwerk bij weersomstandigheden zoals regen, sneeuw en vriestemperaturen, of bij extreme hitte
- werken op pantoffels of kousen

EHBO

Vertel aan je hulp waar hij/zij een EHBO-kit kan vinden.

Bescherm de rug van je huishoudhulp! Voorzie borstelstelen van min. 150 cm.



Jouw feedback is waardevol

Het is niet altijd makkelijk om feedback aan je poetshulp te geven. Toch is het belangrijk om een goede dienstverlening te bieden. Zeg het haar/hem zeker als je opmerkingen hebt. Je kunt dat bijvoorbeeld doen via de Poetswijzer. Geef je hulp aan wat ze goed doet, dat maakt het makkelijker om verbeterpunten aan te brengen.

Lees onze tips om feedback te geven en bekijk het filmpje in de blog 'Geef feedback aan je poetshulp' op www.partena-oz.be/poetshulp.

We sturen op regelmatige tijdstippen tevredenheidsenquêtes uit om onze werking te optimaliseren en je hulp te coachen.

Partena en OZ Poets- en strijkhulp
Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk
www.partena-oz.be/poetshulp



Poets- en strijkhulp