

# Charter voor de poetshulpsector



*Communicatie is de sleutel die de deur van het wederzijds respect opent en leidt naar een duurzame relatie tussen de huishoudhulpklant en de huishoudhulp*

**Erika Tuypens, CEO Dome Assistance**

# Waarom dit Charter?

- ✓ Meer dan een miljoen gezinnen maken in ons land gebruik van dienstencheques om een poets- of huishoudhulp te betalen.
- ✓ Alle dagen komen er tal van huishoudhulpen bij klanten aan huis. Gedurende een aantal uren verblijft de huishoudhulp in de leefwereld van de klant die van die aanwezige huishoudhulp een optimaal resultaat verwacht. Maar tal van factoren kunnen er toe leiden dat het samenleven niet lukt en het verwachte resultaat niet behaald wordt.

# Communicatie van mens tot mens om misverstanden te vermijden



Communicatie is een sleutel die vele deuren opent. De rechtstreekse dialoog is nog steeds de beste manier om misverstanden te vermijden.

U heeft geen robot maar een mens ingehuurd: praten met elkaar helpt echt!

Uiteraard staan de DOME medewerkers voor u klaar als u in een impasse zit.

# Bouw een brug tussen twee werelden



Uw poetshulp treedt uw leefwereld binnen en wil ook graag UW gewoontes respecteren.

Naast eigen inzichten en gewoontes dienen zij zich ook aan te passen aan de diverse en verschillende omgevingen van andere klanten waarbij ze actief zijn.

Het is dus nodig om duidelijk te zijn omtrent de verwachtingen en waar nodig toe te lichten om zo onbegrip uit te sluiten.





**Toepassen en opvolging van de administratie en procedures met een maximaal gebruik van de digitale mogelijkheden**



DOME stelt alles in het werk om de administratieve implicaties rond de dienstverlening zo vlot mogelijk te laten verlopen.

Daarom werd de DOME App ontwikkeld die de 3 betrokken partijen het leven gemakkelijker maakt en de communicaties gestroomlijnder laat verlopen.

# Respect voor de afgesproken planning



Uw poetshulp is financieel afhankelijk van u. Elke last minute wijziging in planning of niet respecteren van afspraken heeft financiële implicaties voor hen en kan demotiverend werken.

Daarom maken we aan het begin van onze samenwerking graag duidelijke afspraken.

# Indijken van het upstairs-downstairs syndroom



Het upstairs downstairs tijdperk behoort, in onze contreien, resoluut tot de vorige eeuw.

Onze poetshulp is een partner in onze huishoudelijke organisatie en een gelijkwaardige behandeling is vanzelfsprekend.



# Licht uw ontevredenheid toe en stuur bij waar nodig



Ook al heeft u uw wensen kenbaar gemaakt dan nog is het mogelijk dat de opvolging niet volgens uw verwachtingen verloopt.

Leg uit om welke reden u iets vraagt. Transparantie in het uitwisselen van informatie is belangrijk, net zoals het verifiëren of alles goed begrepen is.

Pas dan kan met kennis van zaken bijgestuurd worden.

# Wederzijds vertrouwen



Ga ervan uit dat huishoudhulpen de opdracht naar best vermogen wensen uit te voeren.

En dit willen we zo houden.

Om dit te bestendigen is wederzijds vertrouwen een belangrijke sleutel. Dit zal uitstralen op de kwaliteit!

# Geef af een toe een schouderklopje



Ook al loopt het niet altijd perfect, het is zinvol ook de zaken die wél goed gedaan zijn in het licht te zetten. Een aanmoediging kan wonderen verrichten.

En een gemotiveerde huishoudhulp is er 2 waard!

# 10 op 10



*U heeft een  
motiverende  
vertrouwensrelatie  
gecreëerd waarbij  
iedereen wint.*



# Op weg naar een optimale samenwerking!

Het **Charter** is niet gebiedend, maar vraagt wel engagement voor een aantal principes.

We nemen enkele beginselen in overweging en nemen duidelijke standpunten in met de bedoeling een **kwalitatieve samenwerking duurzaam** uit te bouwen.

**SUCCES!**

**het DOME team**