



Erkende opleidingen dienstencheques Opleidingsfonds DC en  
Vormingsfonds Dienstencheques  
Opleidingen Consulenten dienstencheques / HR medewerkers /  
leidinggevenden

Opgemaakt door Nancy Lelubre

Contactgegevens  
+ 00 32 485 61 30 46  
[Nancy@talentindex.be](mailto:Nancy@talentindex.be)

# DIENSTENCHEQUES HUISHOUDHULPEN

## DIENSTENCHEQUES ERKENDE OPLEIDINGEN HUISHOUDHULPEN OPLEIDINGSFONDS

- 1. Thema:           Jobtevredenheid**  
Titel:               **Joepie het is maandag! Gemotiveerd op de werkvloer**  
Erkenningsnr: E 761 - ° 22 november 2013  
#:                   1 dagdeel  
Erkend door Vorm DC WBF
- 2. Thema:           Jobtevredenheid**  
Titel:               **Je kan niet alles oplossen – Bekijk het eens anders**  
Erkenningsnr: E 6559 - ° 17 september 2021  
#:                   1 dagdeel  
Erkend door Vorm DC WBF
- 3. Thema:           Jobtevredenheid**  
Titel:               **You're the best – Jobwaardering en motivatie**  
Erkenningsnr: E 6597 - ° 24 juni 2022  
#:                   1 dagdeel  
Erkend door Vorm DC WBF
- 4. Thema:           Omgaan met personen met een zorgprofiel**  
Titel:               **Mijn klant is een zorgklant – hoe pas ik mijn werkorganisatie en  
poetsen aan**  
Erkenningsnr: E 6347 - ° 1 juni 2018  
#:                   1 dagdeel  
Erkend door Vorm DC WBF
- 5. Thema:           Ergonomisch werken**  
Titel:               **Oei mijn rug en polsen**  
Erkenningsnr: E 1039 - ° 6 januari 2015  
#:                   1 dagdeel  
Erkend door Vorm DC WBF
- 6. Thema:           Veiligheid op de werkvloer**  
Titel:               **Veilig aan het werk – veiligheidspreventie op en rond de werkvloer**  
Erkenningsnr: E 760 – ° 22 november 2013  
#:                   1 dagdeel  
Erkend Vorm DC WBF
- 7. Thema:           Veiligheid op de werkvloer**  
Titel:               **EHBO – hulp bij (kleine) ongevallen op het werk**  
Erkenningsnr: E 6210 ° 24 februari 2017  
#:                   1 dagdeel  
Erkend Vorm DC WBF
- 8. Thema:           Veiligheid op de werkvloer**  
Titel:               **ONLINE: EHBO op de werkvloer – Het moet je maar overkomen**  
Erkenningsnr: E 6505 ° - 23 februari 2021  
#:                   1 dagdeel

9. **Thema:** **Poetstechnieken**  
**Titel:** **Poetsen omdat ik het kan**  
Erkenningsnr: E 6211 - ° 24 februari 2017  
#: 1 dagdeel
10. **Thema:** **Poetstechnieken**  
**Titel:** **Huisje weltevree – werkplanning en organisatie van de woning**  
Erkenningsnr: E 6348 - ° 1 juni 2018  
#: 1 dagdeel
11. **Thema:** **Poetstechnieken**  
**Titel:** **De drie W's van het poetsen – welk product gebruiken waar en wanneer?**  
Erkenningsnr: E 6349 - ° 1 juni 2018  
#: 1 dagdeel
12. **Thema:** **Poetstechnieken**  
**Titel:** **ONLINE: Hedendaagse poetstechnieken – algemene vaardigheden in een nieuw jasje**  
Erkenningsnr: E 6506 - ° 23 februari 2021  
#: 1 dagdeel
13. **Thema:** **Welbevinden op het werk**  
**Titel:** **Help ik heb stress!**  
Erkenningsnr: E 1036 - ° 6 januari 2015  
#: 1 dagdeel  
Erkend Vorm DC WBF
14. **Thema:** **Welbevinden op het werk**  
**Titel:** **ONLINE: Omgaan met stress op de werkvloer – Rennen, springen en weer opstaan op de werkvloer**  
Erkenningsnr: E 6511- ° 22 februari 2021  
#: 1 dagdeel
15. **Thema:** **Communicatie**  
**Titel:** **Klantgericht communiceren**  
Erkenningsnr: E 759 - ° 22 november 2013  
#: 1 dagdeel  
Erkend Vorm DC WBF
16. **Thema:** **Communicatie**  
**Titel:** **Luisteren, kijken, praten. Verbindend communiceren**  
Erkenningsnr: E 6212- ° 24 februari 2017  
#: 1 dagdeel  
Erkend Vorm DC WBF
17. **Thema:** **Communicatie**  
**Titel:** **Vlekkeloos communiceren 1 (3 uren)**  
Erkenningsnr: E 954- ° 19 september 2014  
#: 1 dagdeel

- 18. Thema: Communicatie**  
Titel: **Vlekkeloos communiceren 2 (3 uren)**  
Erkenningsnr: E 1038- ° 6 januari 2015  
#: 1 dagdeel
- 19. Thema: Communicatie**  
Titel: **ONLINE – Assertief communiceren – Hier is mijn grens en niet verder**  
Erkenningsnr: E 6512- ° 23 februari 2021  
#: 1 dagdeel
- 20. Thema: Ecologisch werken**  
Titel: **Onderhoud en gebruik van huishoudtoestellen. Een frisse kijk in de koelkast**  
Erkenningsnr: E 06431 - ° 4 oktober 2019  
#: 1 dagdeel
- 21. Thema: Ecologisch werken**  
Titel: **Help het virus om zeep – veilig post-corona- poetsen**  
Erkenningsnr: E 06471 - ° 26 mei 2020  
#: 1 dagdeel
- 22. Thema: Veiligheid op de werkvloer**  
Titel: **Operatie propere handen – handhygiëne voor huishoudhulpen**  
Erkenningsnr: E 06475 - ° 26 mei 2020  
#: 1 dagdeel
- 23. Thema: Strijktechnieken**  
Titel: **Strijken zonder bezwijken -**  
Erkenningsnr: E 06470 - ° 26 mei 2020  
#: 1 dagdeel
- 24. Thema: Veiligheid op de werkvloer**  
Titel: **OMG, hier is werk aan de winkel. Chaos in thuissituaties**  
Erkenningsnr: E 06472- ° 26 mei 2020  
#: 1 dagdeel

# CONSULENTEN DIENSTENCHEQUES

## Thema's:

1. Sociale Wetgeving
2. Klantgericht werken
3. Communicatie
4. Selectie en rekrutering
5. Leiderschap
6. Psychosociaal welzijn

**Thema:** Sociale wetgeving  
**Titel:** Sociale wetgeving: van aanwerving tot einde contract  
**Doelgroep:** Leidinggevend / Consulenten Dienstencheques  
**#:** 2 dagdelen klassikaal  
**Inhoud:**

Een goede start is de helft van het succes. Onder dit motto leer je tijdens deze opleiding alles wat je moet weten om je huishoudhulp wettelijk correct en met de juiste formaliteiten te laten opstarten. Vervolgens leer je hoe je op een juridisch correcte manier hun vragen kunt beantwoorden gedurende de tewerkstelling. Je leert een goede inschatting maken van de juridische gevolgen bij de verschillende types van ontslag. Zodra je deze kennis beheerst, wordt het beantwoorden van vragen met betrekking tot de tewerkstelling van je huishoudelijke hulp een plezier

**Thema:** Sociale wetgeving  
**Titel:** Sociale wetgeving: regels rond afwezigheden  
**Doelgroep:** Leidinggevend / Consulenten Dienstencheques  
**#:** 2 dagdelen klassikaal  
**Inhoud:**

Zie jij niet altijd het bos door de bomen, als het gaat om de verscheidenheid aan soorten verlof en andere afwezigheden waar huishoudhulpen recht op hebben? Of heb je moeite om te bepalen welke afwezigheidscode wanneer toegepast moet worden en welke formaliteiten eraan verbonden zijn? In deze opleiding vind je het antwoord op al deze vragen. Het is van groot belang deze materie grondig te begrijpen om je huishoudhulpen op een correcte wijze te kunnen ondersteunen en oplossingen aan te bieden waar nodig.

**Thema:** Sociale Wetgeving  
**Titel:** Anti-discriminatiebeleid & omgaan met meldingen over ongewenst gedrag in de dienstenchequesector: wetgeving en praktijkoefeningen  
**Doelgroep:** Consulenten in de dienstencheques  
**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL  
**Inhoud:**

Deze opleiding heeft als doel consulenten in de dienstenchequesector te voorzien van de benodigde kennis en vaardigheden om directe en indirecte discriminatie te herkennen en hierop te reageren. De focus ligt op het verbinden van theoretisch juridische kennis met praktische toepassingen binnen de specifieke context van de dienstenchequesector. De opleiding behandelt specifieke voorbeelden waar onze consulenten regelmatig een antwoord op moeten formuleren, zoals verwachtingen van particulieren die tot de discriminatiecriteria behoren. Ook de consulenteigen aandachtspunten van vraagstelling tijdens sollicitatiegesprekken tot handelingen/uitspraken tijdens de tewerkstelling komen aan bod. Deelnemers krijgen inzicht in wat wettelijk toegestaan is en wat als discriminatie wordt beschouwd en hoe hierop te reageren. Verder leren consulenten omgaan met detectie en meldingen over ongewenst of grensoverschrijdend gedrag, de stappen die moeten worden gezet en de doorverwijzingsmogelijkheden.

**Thema:** Klantgericht werken  
**Titel:** Van tevreden naar gelukkige klant – klantgericht communiceren  
**Doelgroep:** Consulentes in de dienstensectoren  
**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL  
**Inhoud:**

In een wereld waar klanttevredenheid en loyaliteit de sleutel tot succes zijn, is klantgerichte communicatie met zowel de interne als externe klant van onschatbare waarde. Het begrijpen en goed kunnen inschatten wat jouw huishoudhulp of klant nodig heeft kan niet enkel zorgen voor een duurzame relatie op lange termijn, maar kan ook een aanzienlijke impact hebben op jouw tevredenheid en bedrijfsresultaten. Voor consulentes in de dienstensectoren is het een continu balanceren tussen klantgericht en klantvriendelijk zijn, voor zowel de huishoudhulpen en de particuliere klant. In deze opleiding zetten we in op het aanscherpen van warme commerciële skills met als doel de klanttevredenheid te verhogen van zowel de interne als de externe klant.

**Thema:** Klantgericht werken  
**Titel:** Ben jij ook bang van de telefoon?  
**Doelgroep:** Consulentes in de dienstensectoren  
**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL  
**Inhoud:**

Telefoneren is niet aan iedereen gegeven. We merken dat jonge mensen het vaak moeilijk hebben om een telefoongesprek te voeren. En wat moeten consulentes in de dienstensectoren vaak doen... juist telefoneren. Deze opleiding stelt consulentes in staat om de klanttevredenheid te verhogen en professioneel te communiceren met de huishoudhulp en de particuliere klant. Ze ontwikkelen vaardigheden in begroeting en zullen inzicht krijgen wat de behoeften zijn van bellers. Ook zullen ze zowel huishoudhulpen als klanten op een empathische manier kunnen geruststellen en beter kunnen reageren bij lastige gesprekken. Eveneens zullen medewerkers leren hoe je e-mail nu professioneel gebruikt. Van het opstellen van heldere mails tot het formuleren van een heldere boodschap.

**Thema:** Klantgericht werken  
**Titel:** Efficiëntie in no-time – timemanagement op de werkvloer  
**Doelgroep:** Consulentes in de dienstensectoren  
**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL  
**Inhoud:**

In de wereld van consulentes in de dienstensectoren draait alles om efficiëntie en effectiviteit. Het gezegde "we kunnen geen tijd bijmaken" is misschien wel het meest treffende voorbeeld van de dagelijkse realiteit van deze professionals. Deze opleiding is ontwikkeld om consulentes te helpen hun tijd optimaal te benutten, prioriteiten te stellen en besluitvorming te versnellen, zonder de menselijke factor uit het oog te verliezen. Er wordt ingezoomd op hoe ze effectieve plannen kunnen maken en beheren, rekening houdend met de dynamische aard van hun werk. Dit omvat het gebruik van digitale hulpmiddelen en strategieën voor het organiseren van taken.



**Thema: Klantgericht werken**

**Titel: Hoe zorg ik voor een betere match tussen mijn medewerker en de klant?**

**Doelgroep:** Consulenten in de dienstencheques

**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL

**Inhoud:**

Iedere persoon is uniek en heeft een eigen gebruiksaanwijzing voor effectieve communicatie. In deze opleiding leer je hoe je effectief kunt communiceren met verschillende types klanten en huishoudhulpen. Elk type heeft een bepaalde stijl en zaken die hij/zij belangrijk vindt. Hoe meer je je eigen communicatiestijl daarop kan afstemmen, hoe beter je kan communiceren met deze klant of huishoudhulp. Op die manier kan je bijvoorbeeld ook een betere match maken tussen jouw klanten en huishoudhulpen of kan je samen beter een oplossing zoeken voor mogelijke problemen. Een sterke band met jouw klanten en huishoudhulpen is heel belangrijk. Het leidt tot betere communicatie, meer onderling begrip en het beter navolgen van de veiligheidsnormen.

**Thema: Communicatie**

**Titel: Hoe breng ik een moeilijke boodschap over aan een medewerker?**

**Doelgroep:** Consulenten in de dienstencheques

**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL

**Inhoud:**

Als consulent in de dienstenchequesector staat u vaak voor uitdagende taken waarbij u moeilijke gesprekken moet voeren. Dit kan variëren van het omgaan met klachten van klanten, communiceren met huishoudhulpen die de Nederlandse taal niet vloeiend spreken, tot het geven van feedback over gevoelige kwesties zoals persoonlijke hygiëne.

In deze opleiding krijgt je de kans om te oefenen met alledaagse, uitdagende situaties om uw vaardigheden te verbeteren en vertrouwen op te bouwen in het voeren van dit soort gesprekken. De nadruk ligt op de kunst van constructief confronteren.

Vaak vermijden we moeilijke gesprekken, maar het is van cruciaal belang om de terughoudendheid te doorbreken en effectief te communiceren, zelfs in complexe situaties.

Deze praktijkgerichte training biedt een volledige dag oefeningen en gesprekstechnieken, waarbij zowel door deelnemers ingebrachte situaties als mogelijke toekomstige uitdagende situaties aan bod komen.

**Thema: Communicatie**

**Titel: Verzuimgesprekken met huishoudhulpen**

**Doelgroep:** Consulenten in de dienstencheques

**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL

**Inhoud:**

Verzuim van het werk is een probleem van elke organisatie. De toverformule hiertegen is jammer genoeg nog niet gevonden. We stellen echter vast dat sommige huishoudhulpen het niet zo nauw nemen met hun eigen afwezigheid op de werkvloer. Hierop moeten we reageren, maar hoe dan we dit het beste? Het is en blijft een uitdaging om dergelijke gesprekken te voeren. In deze opleiding nemen we jou mee in een stappenplan naar nieuwe inzichten en nieuwe energie om deze gesprekken te voeren.

**Thema:** **Selectie en rekrutering**

**Titel:** **Hoe selecteer en rekruteer ik een goede huishoudhulp**

**Doelgroep:** Consulenten in de dienstencheques

**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL

**Inhoud:**

Iedere organisatie is op zoek naar de ideale huishoudhulp. We weten dat werken met een geëngageerd iemand tevredenheid creëert op verschillende niveaus binnen de organisatie. Niettegenstaande weten we ook allemaal dat het vinden van deze exclusieve huishoudhulp een uitdaging is van hoog niveau. Vaak moeten we op zeer korte tijd iemand kunnen inschatten en erop vertrouwen dat de eigen inschatting correct is. Sollicitatiegesprekken afnemen van huishoudhulpen binnen jouw organisatie en dienstenchequesector is een specialisatie op zich.

**Thema:** **Leiderschap**

**Titel:** **Leiderschap in Onzekerheid: Vertrouwen, Innovatie en Flexibiliteit door Improvisatietechnieken**

**Doelgroep:** Consulenten in de dienstencheques

**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL

**Inhoud:**

Deze opleiding biedt leidinggevendenden een unieke en krachtige benadering om effectief te navigeren in een snel veranderende en onvoorspelbare zakelijke omgeving. Deze opleiding is ontworpen om leiders te voorzien van de nodige tools en mindset om te gedijen in situaties die worden gekenmerkt door onzekerheid, dynamiek en complexiteit.

Deze opleiding maakt gebruik van de methodiek van improvisatie als krachtige leer methode.

Improvisatie leert leidinggevendenden om snel te denken, zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en effectief te communiceren, allemaal essentiële vaardigheden voor leiders in een veranderende wereld.

**Thema:** **Leiderschap**

**Titel:** **Masterclass: coachend leiden, ook op afstand**

**Doelgroep:** Consulenten in de dienstencheques

**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL

**Inhoud:**

Je hebt al een aantal jaren ervaring in het leidinggeven en vindt dit nog steeds een job met vele uitdagingen dan is deze opleiding iets voor jou. Als leidinggevende is één van jouw taken het positief coachen van jouw medewerkers. Het is belangrijk om op een assertieve en overtuigende manier feedback te geven en toch steeds in verbinding te blijven met jouw medewerker. Aangezien veel van jouw contacten met jouw medewerkers en klanten telefonisch verloopt, staan we extra stil bij telefonisch coachen.

**Thema: Leiderschap**

**Titel: Tips en tricks: hoe zorgt u voor een gemotiveerde medewerkers?**

**Doelgroep: Consulenten in de dienstencheques**

**#: 2 dagdelen KLASSIKAAL**

**Inhoud:**

Streeft u als leidinggevende dagelijks naar gemotiveerde medewerkers en hieraan gekoppeld gelukkige klanten? Heeft u nood aan extra tips om te zorgen dat jouw medewerkers zich goed voelen?

Toverformules bestaan hiervoor jammer genoeg niet. Als leidinggevende heb je wel een belangrijke rol om jouw medewerkers te ondersteunen en goed te laten voelen.

Tijdens deze interactieve opleiding sta je als leidinggevende stil bij jouw eigen motivatiebronnen en leer je hoe je dit kan gebruiken om jouw medewerkers te motiveren en te coachen. Na afloop ga je naar huis met veel tips over hoe jij en jouw medewerkers gemotiveerder aan de slag kunnen. Dit helpt om absentieïsme tegen te gaan en meer betrokken medewerkers te krijgen. Samen werk je aan meer werkbaar werk!

**Thema: Leiderschap**

**Titel: Dansen in een wereld van verschil**

**Doelgroep: Consulenten in de dienstencheques**

**#: 2 dagdelen KLASSIKAAL**

**Inhoud:**

In een conflict tussen twee medewerkers of collega's staan is best wel spannend en ook soms heftig. We zien vaak vanuit ons eigen perspectief wat helpend kan zijn, wat zou kunnen werken en wat niet. We projecteren onze eigen waarheid op de situatie van de ander. En we willen vooral dat het conflict snel opgelost wordt.

Door betrokken en neutraal aanwezig te kunnen zijn bij wat voor de betrokken partijen belangrijk is, lossen we niet op, maar geven we ruimte en vertrouwen om tot inzicht en oplossingen te komen. Door te spiegelen wat er is. Door een vuurtoren te zijn die licht werpt op de mogelijke pistes, niet door het stuur van het schip over te nemen.

In deze opleiding krijg je een eerste aanzet om deze neutraal betrokken grondhouding te kunnen aannemen door oa. inzicht te verwerven in jouw eigen behoeften en patronen.

**Thema: Psychosociaal Welzijn**

**Titel: Hoera, ik heb een probleem: Omdenken van een probleem naar een opportuniteit**

**Doelgroep: Consulenten Dienstencheques**

**#: 2 dagdelen KLASSIKAAL**

**Inhoud:**

Van een probleem een opportuniteit maken. Het klinkt misschien wat vreemd in de oren en toch kan dit. We zijn het zo gewoon om elk probleem dat op ons afkomt meteen op te lossen of soms gewoon onder de mat te vegen. Vooral problemen zijn akelige dingen die snel moeten verdwijnen. En toch bestaat er een methodiek om problemen anders te bekijken en te benaderen, namelijk vanaf nu gaan we problemen te lijf met OMDENKEN. Maak je klaar voor een creatieve dag waar heilige huisjes geen ruimte krijgen. Deze opleiding is af te raden voor wie niet graag eens buiten de lijntjes kleurt.

**Thema: Psychosociaal Welzijn**

**Titel: Hoe kunnen consulenten zorgen voor een beter psychosociaal welzijn van hun huishoudhulpen?**

**Doelgroep:** Consulenten Dienstencheques

**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL

**Inhoud:**

Zijn er in jouw organisatie al werknemers langdurig uitgevallen ten gevolge van stress, burn-out, ziekte, conflicten, ...? Studies tonen aan dat de huidige economie kampt met grote uitdagingen rond welzijn en welbevinden op de werkvloer. Iedere job heeft zijn eigen identiteit en meteen ook zijn specifieke problemen. Hoe kan je hiermee omgaan? Wat zijn methodieken om beter voor jezelf te kunnen zorgen? Wat kan ik doen als consulent in de dienstencheques om het welbevinden van mijn collega's te ondersteunen?

Hoe kan je daar als consulent best met omgaan? Heb je daar sowieso impact op? Wat doe je best wel en wat best niet? Met die vragen ga je in deze interactieve opleiding aan de slag.

**Thema: Psychosociaal Welzijn**

**Titel: Welcome back: onthaal na langdurige afwezigheid**

**Doelgroep:** Consulenten Dienstencheques

**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL

**Inhoud:**

Als we **getroffen** worden **door kanker of een andere ziekte** die ons niet in staat stelt om snel terug aan het werk te gaan, weten collega's op de werkvloer vaak niet hoe ze **het best** kunnen **reageren** en **handelen**, dit zowel **tijdens als na de ziekteperiode**. Voor de zieke collega of huishoudhulp is het vaak een donderslag bij klaarlichte hemel, het ene moment ben je een actieve medewerker en het volgende moment ben je een patiënt met een wel of niet levensbedreigende ziekte. Het is en blijft een uitdaging om hierop een antwoord te vinden. Tijdens deze dag gaan we dieper in op wat en hoe we beter wel of niet doen, eigen angsten, bezorgdheden, een aantal voorkomende ziekten. Ook de **voorbereidingen** die we kunnen doen om onze collega of huishoudhulp op een **individuele** en **respectvolle wijze te onthalen** (niet enkel de eerste dag maar ook de periode nadien) worden aangekaart.

TalentIndex heeft ondertussen een eigen loopbaancentrum JobIndex waarbij we ons specifiek richten op (ex)-kankerpatiënten. Al onze coaches en docenten omtrent dit onderwerp zijn opgeleid door de Stichting tegen Kanker.

**Thema: Psychosociaal Welzijn**

**Titel: Help jouw huishoudhulp veilig werken met essentiële schoonmaakinfo**

**Doelgroep:** Consulenten in de dienstencheques

**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL

**Inhoud:**

Wil je als consulent in de dienstenchequesector je huishoudhulpen goed aansturen? Dan is een basiskennis schoonmaaktechnieken en producten onontbeerlijk. Na deze opleiding sta je sterker in je schoenen. Zo correct mogelijk omgaan met klachten is een belangrijk onderdeel daarvan. Je leert hoe je het werk van jouw huishoudhulp bijstuurt en ondersteunt. Zo vind je de balans tussen kwaliteit, klantentevredenheid en gemotiveerd personeel. Na deze opleiding kan je gefundeerd antwoord geven op vragen over veiligheid aan huishoudhulpen en klanten.

**Thema:** Psychosociaal Welzijn

**Titel:** Hoe ga ik als consulent in de dienstencheques om met zorgklanten

**Doelgroep:** Consulents Dienstencheques

**#:** 2 dagdelen KLASSIKAAL

**Inhoud:**

We stellen vast dat de klanten van de dienstencheques een verschuiving kennen van de klassieke tweeverdieners naar klanten met andere noden. Dit doordat mensen ouder worden, ziekenhuizen verkorten de opnameduur en mensen blijven steeds langer thuis wonen. Om de kwaliteit en aanpak hoog te houden voor deze klanten is een andere aanpak vereist en dit voor zowel de consulent als voor de huishoudhulp. Belangrijk is te weten hoe jouw huishoudhulp te ondersteunen wanneer zij jou belt met een vraag zoals wat te doen wanneer bijvoorbeeld een oudere klant is gevallen, of hoe te poetsen bij een kankerpatiënt, wat te doen als een naald op de grond ligt, ... . In deze opleiding leren consulenten adequaat te reageren bij urgente situaties en weten ze hoe omgaan met de nieuwe zorgklant.