

OVEREENKOMST TUSSEN GEBRUIKER EN AANBIEDER VAN POETSHULP I.H.K.V. DIENSTENCHEQUES

1. Algemeen

Dienstenbedrijf: Het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn van Sint-Genesius-Rode (hierna OCMW), dat erkend is door het Vlaamse Gewest voor het verrichten van activiteiten van huishoudelijke aard (erkeningsnummer: 01670).

2. Voorstelling van de dienst

Deze overeenkomst bevat alle praktische informatie voor een vlotte samenwerking tussen u als hulpvrager en ons als dienst. Gelieve deze informatie zorgvuldig te bewaren.

2.1. Contact

Thuisdiensten Sint-Genesius-Rode

Vergeet-mij-nietjeslaan 8, 1640 Sint-Genesius-Rode

Telefonische bereikbaarheid: 02/380 40 02 Maandag tot en met vrijdag, van 09:00 tot 12:00 en van 13:30 tot 16:00 (vrijdag tot 15:00).

2.2. Doelgroep van de poetshulp met dienstencheques

Binnen onze dienstencheque onderneming respecteren wij de menselijke waardigheid en persoonlijke levenssfeer van onze klanten. Er wordt geen onderscheid gemaakt op basis van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd bij het aanbieden en toegankelijk maken van de dienstverlening. Indien wij op korte termijn geen poetshulp kunnen bieden, verwijzen wij u door naar omliggende dienstenchequebedrijven.

2.3. Opstart van de dienstverlening

De dienstverantwoordelijke zal een afspraak met u maken voor een huisbezoek om de gevraagde dienstverlening te bespreken. Tijdens dit bezoek worden de hulpbehoefte, uw verwachtingen, het takenpakket en de werking van de dienstencheques besproken.

2.4. Relatie met de klant

De poetshulp mag geen bloedverwant of aanverwant tot de tweede graad zijn van de gebruiker of een gezinslid van de gebruiker. Ook mag de poetshulp niet dezelfde woonplaats hebben als de gebruiker (dus geen poetswerk bij ouders, schoonouders, aangetrouwde grootouders, kinderen/kleinkinderen, (schoon-)broers/zussen).

3. Takenpakket

Toegestane taken:

- Wekelijks onderhoud van bewoonde ruimtes (inkom, gang, living, keuken, slaapkamer, badkamer, toilet): stof afnemen, stofzuigen, dweilen, onderhoud sanitair,

ramen lappen, regelmatig onderhoud van elektrische apparaten (zoals oven, koffiezet, etc.).

- Lichte huishoudelijke taken zoals bedden opmaken en verschonen, ordenen en schoonmaken van kasten/koelkast, meubels boenen, spinnenwebben verwijderen, muurplinten schoonmaken, beperkt onderhoud van terras en stoep, en poetsen van koper- en zilverwerk.

Verboden taken:

- Onderhoud van gemeenschappelijke traphallen en beroepslokalen.
- Onderhoud van niet-bewoonde ruimten zoals kelders, garages en zolders (u kunt hiervoor terecht bij de klusjesdienst van het OCMW).
- Moeilijk bereikbare ramen wassen op een verdieping.
- Het wassen van de auto.
- Verzorging en onderhoud van huisdieren of opruimen van dierlijke uitwerpselen.
- Bladeren en sneeuw ruimen.
- Plafonds afwassen.
- Taken die tot de gezinshulp behoren, zoals lichaamsverzorging van de hulpvrager.
- Boodschappen doen en vervoer verzorgen (de poetshulp is hiervoor niet verzekerd).
- Kinderopvang, tuinonderhoud en kleine herstelwerken.
- Gordijnen wassen (ophangen en afhaken mag als dit met een trapladder van maximaal drie treden kan).

Bij hevige regen en koud weer kunnen bepaalde taken niet uitgevoerd worden, zoals het poetsen van de ramen of onderhoud van het terras.

4. Veiligheid en hygiëne

4.1. Veilig poetsmateriaal

Het OCMW voorziet de poetshulp van handschoenen, een werkschort met het logo van het openbaar bestuur, werkschoenen, mondkmaskers en handgel. U dient ervoor te zorgen dat de poetshulp toegang heeft tot het volgende materiaal: dweil, emmer, veegborstel, uitschuifbare aftrekker, stofdoek of plumeau, stofzuiger, spons, zeemvel, poetsproducten en lauw water. Poetsproducten moeten altijd in hun originele verpakking blijven. De poetshulp mag alleen een veilige en stabiele trapladder (maximaal drie treden) gebruiken. Voor hoge ramen wordt u gevraagd een ruitestok aan te schaffen.

4.2. Veilige werkplek

Het OCMW hecht groot belang aan een veilige en hygiënische werkplek. De poetshulp moet haar werk kunnen uitvoeren zonder risico's voor haar gezondheid. U wordt daarom verzocht om:

- Storende huisdieren in een aparte ruimte te plaatsen.
- Te zorgen voor een aangepaste temperatuur.
- Lauw water beschikbaar te stellen.
- Geen loszittende stopcontacten en een goed onderhouden gas- en elektrische installatie te hebben.

Indien u een besmettelijke ziekte krijgt, dient u de dienst onmiddellijk te informeren. Uit respect voor de poetshulp vragen wij u om niet te roken in de ruimte waar zij werkt en deze goed te verluchten. Als er camera's in uw woning zijn, dient u dit te melden aan de dienst en mag u de poetshulp niet filmen zonder haar toestemming.

4.3. Wederzijds respect

De poetshulp werkt in een sfeer van wederzijds vertrouwen en respect. Indien ongewenst gedrag wordt ervaren, wordt verwacht dat dit direct wordt besproken. Bij aanhoudend ongewenst gedrag kan dit gemeld worden bij de dienstverantwoordelijke, die verdere stappen kan ondernemen. Dit geldt zowel voor de klant als voor de poetshulp.

4.4. Beroepsgeheim

De poetshulpen zijn gebonden aan het beroepsgeheim en respecteren de privacy en vrijheid van opvatting van de klant. Ze praten niet over andere cliënten. Ook hebben de poetshulpen recht op hun privéleven; het is niet nodig dat u hun privé-adres of telefoonnummer kent. Voor vragen of problemen kunt u altijd contact opnemen met de verantwoordelijke.

5. Werkregeling

5.1. Werkuren

De poetsdienst wordt uitsluitend op werkdagen aangeboden. De poetshulp werkt in blokken van 4 of 2 uur (bij assistentiewoningen of kleine woningen), tussen 08:00 en 17:00 uur. De afgesproken werkuren dienen strikt nageleefd te worden. Eventuele wijzigingen in de werkregeling worden rechtstreeks met de dienstverantwoordelijke besproken. Poetsvrouwen mogen geen bezoldigde of onbezoldigde prestaties leveren buiten de opgelegde werkuren. Het OCMW streeft ernaar een vaste poetshulp op de afgesproken dag te sturen, maar een vaste poetshulp per klant is niet altijd mogelijk.

U ontvangt wekelijks het uurrooster per mail. Op uitdrukkelijke vraag kunt u het uurrooster per brief ontvangen. Tijdens vakantieperiodes of bij werkoverlast kan de wekelijkse poetsdienst worden herleid naar een tweewekelijkse dienst.

5.2. Aanwezigheid van de gebruiker

U dient thuis te zijn tijdens de werkuren van de poetshulp. Alleen in uitzonderlijke gevallen, en mits uitdrukkelijke schriftelijke toestemming, mag de poetshulp poetsen tijdens uw afwezigheid. De dienstverantwoordelijke moet op de hoogte zijn van de plaats waar de sleutel afgehaald en teruggebracht kan worden. De poetshulp mag nooit zelf een sleutel van uw woning houden. Indien nodig kunt u een sleutel bij de dienstverantwoordelijke achterlaten. Afhalen en terugbrengen van sleutels vallen binnen de werkuren.

Indien u zelf de deur niet meer kunt openen, kunt u tegen betaling een sleutelkluis aanvragen.

5.3. Annuleringen en onverwachte afwezigheid

Indien de poetshulp niet kan doorgaan, dient u de dienst uiterlijk de laatste werkdag vóór 15:00 uur voorafgaand aan de geplande poetsbeurt op de hoogte te stellen. Indien u de afspraak niet tijdig annuleert, worden er kosten aangerekend. Bij ziekte, verlof of overmacht

van de poetshulp zal de dienstverantwoordelijke alles in het werk stellen om vervanging te regelen. Indien geen vervanging mogelijk is, wordt u hiervan tijdig op de hoogte gebracht.

6. Betaling

6.1. Dienstencheques

De gebruiker betaalt de poetshulp met (elektronische) dienstencheques. Voor elk gepresteerd uur dient één correct ingevulde dienstencheque te worden overhandigd. Dienstencheques zijn verkrijgbaar via Pluxee. Vanaf 1 juni 2025 is betaling met papieren dienstencheques niet meer mogelijk; enkel elektronische dienstencheques worden nog aanvaard. Wij raden u aan om tijdig over te stappen op het systeem van elektronische dienstencheques.

6.2. Ontbrekende dienstencheques

Indien u geen dienstencheques meer hebt op het moment van de prestatie, dient u een "verklaring ontbrekende dienstencheques" te ondertekenen. U wordt verzocht om tijdig nieuwe cheques te bestellen om te voorkomen dat u extra kosten moet betalen.

7. Betaalachterstal

Wanneer er dienstencheques ontbreken, ontvangt u van het OCMW een schriftelijke aanmaning. Als na twee maanden geen betaling heeft plaatsgevonden, wordt een bedrag van €28,07 (indexeerbaar) per gepresteerd uur aangerekend. Deze kosten zijn noodzakelijk om de lonen van de poetshulp te dekken.

8. Stopzetting van de hulpverlening

De gebruiker kan de hulp op elk moment stopzetten. De beëindiging van de hulp dient schriftelijk gemeld te worden bij de dienst. Het OCMW kan de hulp stopzetten in geval van niet-naleving van de overeenkomst, bijvoorbeeld bij betalingsachterstand of onaanvaardbaar gedrag van de gebruiker.

9. Verzekering

De poetshulpen zijn verzekerd tegen schade tijdens de uitvoering van hun werk. Als er schade ontstaat, dient de gebruiker dit direct te melden aan de dienstverantwoordelijke, zodat de verzekeringsprocedure kan worden opgestart.

Dit betekent echter niet dat elk schadegeval altijd wordt vergoed. De verzekering komt enkel tussen indien er een fout of nalatigheid van de poetshulp wordt aangetoond.

De poetshulp dient een schriftelijke verklaring op te maken.

De dienst kan nooit verantwoordelijk worden gesteld in volgende gevallen:

- wanneer de schade te wijten is aan ouderdom en slijtage van materialen
- wanneer materialen aan de muur bevestigd zijn, los hangen en bij het onderhoud op de grond vallen
- wanneer materialen die reeds barsten vertonen, breken bij het onderhoud

10. Suggesties en klachten

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening, kunt u dit bespreken met de poetshulp, de dienstverantwoordelijke of directie. Uw klacht zal serieus worden genomen en behandeld. Anonieme klachten worden echter niet in behandeling genomen.

Indien u geen of onvoldoende reactie krijgt, kan u gebruik maken van het klachtenformulier of contact opnemen met:

- De klachtencoördinator, 02/609.86.00
- Het klachtenformulier verkrijgbaar op www.sint-genesius-rode.be

Ontvangstbewijs overeenkomst poetshulp met dienstencheques

Overeenkomst tussen: OCMW Sint-Genesius-Rode

Erkenningsnummer: 01670

en gebruiker:

Ondergetekende:

Adres:

Telefoon:

Rijksregisternummer:

Gebruikersnummer:

Bevestigt hierbij dat de dienstverantwoordelijke van de poetshulp op datum:

....., mij uitgebreid heeft geïnformeerd over de werking van de poetshulp met dienstencheques. De overeenkomst dienstencheques, evenals de procedure voor het aanvragen van dienstencheques, werd mij op datum: overhandigd.

Voor akkoord,

Handtekening gebruiker:

Privacybescherming

Al deze gegevens worden verzameld en bewaard door het Lokaal Bestuur van Sint-Genesius-Rode en worden uitsluitend gebruikt in het kader van dit formulier. De gegevens worden nooit langer bewaard dan nodig en worden niet gedeeld. Dit is in toepassing volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 26 mei 2016, in voege getreden op 25 mei 2018. U hebt het recht om de gegevens over u in te lezen en indien nodig te laten verbeteren of bezwaar te maken tegen een verwerking. U vindt onze uitgebreide privacyverklaring op de website: <https://www.sint-genesius-rode.be/nl> U heeft ook het recht om een klacht in te dienen bij de Vlaamse Toezichtcommissie via het contactadres: contact@toezichtcommissie.be

Instructies voor het gebruik van dienstencheques:

1. Inschrijven bij Pluxee

- Om dienstencheques te gebruiken, moet u zich inschrijven bij Pluxee. Dit is gratis en kan op verschillende manieren:
 - Via de website: www.dienstenchequesvlaanderen.be met uw e-ID en kaartlezer.
 - Handmatig, met uw identiteits- en bankkaart bij de hand om uw rijksregisternummer en bankrekeningnummer in te vullen.
 - Met een inschrijvingsformulier (zie bijlage), dat u kunt terugsturen per fax (02/547 55 21), e-mail (vlaanderen.svc.be@sodexo.com), of per post (Dienstencheques Vlaanderen, PB 76, 1180 Ukkel).
- Kies tussen elektronische of papieren dienstencheques bij inschrijving.
- Na inschrijving ontvangt u een bevestiging en een gebruikersnummer van 12 cijfers. Bewaar dit goed, want u heeft het nodig bij elke bestelling.

2. Bestel uw dienstencheques

- Maak € 9 per dienstencheque over op het volgende rekeningnummer, met een minimum van 10 cheques:
 - Bank: BNP Paribas Fortis
 - IBAN: BE41 0017 7246 2610
 - BIC: GEBA BE BB
- Vermeld alleen uw gebruikersnummer in de gestructureerde mededeling.
- Na betaling ontvangt u:
 - Papieren cheques binnen een week per post.
 - Elektronische cheques binnen 24 uur in uw online portefeuille.

3. Betaal de prestatie

- Betaal 1 dienstencheque per gewerkt uur.
- Voor papieren cheques:
 - Vul de datum van de prestatie in.
 - Zet uw handtekening.
 - Vink de uitgevoerde prestatie aan.
 - Controleer de geldigheidsdatum (8 maanden geldig).
 - Overhandig de ingevulde cheque aan de werknemer.
- Voor elektronische cheques:

- Uw huishoudhulp bevestigt de prestatie via telefoon of app.
- U controleert, bevestigt of betwist de prestatie binnen 4 werkdagen in uw beveiligde zone.

4. Geldigheidsduur, omruiling en terugbetaling

- Dienstencheques zijn 1 jaar geldig. U kunt omruiling of terugbetaling aanvragen voor niet-vervallen cheques via de website van Pluxee.

5. Hoeveel dienstencheques kan u bestellen?

- U mag maximaal 500 cheques per jaar bestellen: 400 aan € 9 en 100 aan € 10. Er zijn uitzonderingen voor bepaalde groepen, zoals gezinnen, gehandicapten en ouderen met een tegemoetkoming.

6. Fiscaal voordeel

- U krijgt een belastingvermindering van € 1,70 per cheque voor de eerste 156 cheques per persoon. Na belastingvoordeel kost een cheque van € 9 eigenlijk € 7,20.
- Gehuwde of samenwonende partners hebben beide recht op deze vermindering.
- Rond 1 maart ontvangt u een fiscaal attest van Pluxee. Bewaar dit goed voor uw belastingaangifte.

Let op:

- Het lokaal bestuur van Sint-Genesius-Rode accepteert alleen Vlaamse Dienstencheques op uw naam en adres. Dienstencheques op naam van uw kinderen of mantelzorger worden niet geaccepteerd.