

Reglement huishoudelijke hulp met dienstencheques

We vinden het fijn dat je vertrouwen hebt in onze dienst en een aanvraag deed voor poetshulp.

Graag maken we een aantal goede afspraken zodat we op een goede manier hulp kunnen bieden.

In dit reglement wordt onze werkwijze verduidelijkt en wordt een overzicht gegeven van wat je van ons mag verwachten en wat we van jou verwachten.

Contactgegevens:

Knockaert Annemie: administratie en werkplanner
Brackez Lindsay en Leeman Ann-Sophie: maatschappelijk werkers
Van Ootegem Evelien: diensthoofd

Je kunt de dienst bereiken:

- telefoonnummers 051/ 48 06 11 of 051/ 68 03 92
- per mail op thuiszorg@zonnebeke.be
- persoonlijk bij de sociale dienst: Langemarkstraat 10 - 8980 Zonnebeke
- www.zonnebeke.be

Wij zijn iedere werkdag bereikbaar van 9u - 12u of op afspraak.

Wat mag je van ons verwachten?

Wij selecteren poetshulpen die de waarden van de organisatie onderschrijven om aan jou kwalitatieve dienstverlening te garanderen.

Wij selecteren kandidaten in overeenstemming met de geldende anti-discriminatiewetgeving en op basis van hun vaardigheden en kunnen. We hebben een non-discriminatiebeleid voor werknemers én gebruikers en maken geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, leeftijd, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging bij het aanbieden van hulp. We zullen ook nooit gevolg geven aan vragen die in strijd zijn met dit non-discriminatiebeleid.

Onze poetshulpen zijn gebonden aan discretieplicht. Zij gaan discreet om met wat zij vernemen in jouw of andere gezinnen. Wat de poetshulp hoort of ziet, kan enkel ter sprake komen tijdens werkbesprekingen op de dienst.

We verwittigen zo vlug mogelijk als er wijzigingen zijn in het werkschema of als de poetshulp afwezig is door ziekte, verlof of onvoorziene omstandigheden.

Als het mogelijk is proberen we vervanging te regelen. Vervanging kan niet steeds gegarandeerd worden en wordt geregeld in onderling akkoord. Deze vervanging kan afwijken van de normale werkuren en werkdagen.

Vooraleer de poetshulp kan worden opgestart, brengt de maatschappelijk werker een huisbezoek, zodat de afspraken kunnen toegelicht worden. Dit huisbezoek wordt steeds vooraf aangekondigd. Een verslag van de aanvraag komt voor op het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

Indien we niet onmiddellijk kunnen opstarten, zal uw aanvraag op de wachtlijst worden geplaatst. Er wordt voorrang gegeven aan de meest zorgbehoevenden.

Wat verwachten we van jou?

Je informeert ons over het uurrooster dat je wenst: welke dag, frequentie (1x per week of 1x per 14 dagen) en het aantal gewenste uren. Wij werken in blokken van 3 of 4 uren.

Je geeft ons uitleg over de uit te voeren taken in de woning. Je laat de poetshulp enkel taken uitvoeren die toegelaten zijn.

Je zorgt dat het nodige poetsmateriaal aanwezig is.

Je zorgt ervoor dat de poetshulp kan werken in optimale hygiënische en veilige omstandigheden. Indien er besmettingsgevaar zou optreden, is de klant, poetshulp of de dienst dit verplicht dit te signaleren. Dit om de nodige beschermingsmaatregelen te voorzien. Indien de veiligheid van de poetshulp niet gegarandeerd kan worden, kan de poetshulp tijdelijk of definitief stopgezet worden.

Er is stromend water aanwezig.

Je verwittigt onmiddellijk de dienst wanneer de werknemer afwezig of laattijdig is.

Je verwittigt ons zo vlug mogelijk van (on)geplande afwezigheid.

Je betaalt de dienst met dienstencheques.

Je behandelt de werknemer met het nodige respect.

Wat mag de poetshulp doen?

De poetshulp mag volgende taken uitvoeren bij jou thuis:

- woning schoonmaken,
- maaltijden bereiden in overleg met de klant,
- boodschappen doen (zonder klant),
- kleine naai- en herstelwerken,
- wassen en strijken in de woning van de gebruiker,

Op vlak van de woning schoonmaken betekent dit: het wekelijks onderhoud van de woning zoals stof afnemen, stofzuigen, vloer schuren en dweilen, vensters schoonmaken (lager dan 2 meter) bed opmaken, verse lakens leggen, wassen, strijken, onderhoud van toilet, bad en douche.

Ook minder frequente taken kunnen opgenomen worden zoals gordijnen wassen, afwassen, klein verstelwerk, deuren en kasten afwassen, vloer boenen, meubels boenen, koper en zilver poetsen, frigo, oven, diepvries, koffiemachine reinigen, rolluiken op de benedenverdieping poetsen.

Nodige materiaal

Om de poetshulp toe te laten het poetswerk zo goed mogelijk uit te voeren vragen we volgend poetsmateriaal te voorzien. Alle materiaal dient steeds in een goede en veilige staat te verkeren:

- Stabiele trapladder, antislip onder de poten en op de treden en een beugel om je vast te houden,
- Stofzuiger (en stofzuigerzakken),
- Vuilblik en handborstel,
- 2 emmers met eventueel een klein krukje om de emmer op te plaatsen,
- Trekker, veegborstel en schuurborstel (steel minimum 150 cm lang),
- Raamtrekker,
- Dweil in microvezel, stofvod of microvezeldoekjes in verschillende kleuren, zeemvel,
- Spons, schuursponsje, vaatdoeken,

- Toiletborstel en toiletreiniger,
- Afwasproduct,
- Aangepaste, onschadelijke en liefst “milieuvriendelijke” onderhoudsproducten.
De producten moeten steeds in hun originele verpakking bewaard worden en voorzien te zijn van een etiket.
Ammoniak, Chloorzuur, aceton, white-spirit, en andere corrosieve of oxiderende producten mogen niet gebruikt worden.
Het mengen van verschillende producten is verboden.

Wat mag de poetshulp niet doen?

De poetshulp mag:

- Geen geschenken, giften of fooien aanvaarden,
- Niets lenen of ontlenen,
- Niet roken in de woning. Als er in jouw gezin gerookt wordt, vragen wij uit respect dit niet te doen tijdens de aanwezigheid van de poetshulp en zo nodig de ruimten op voorhand en tijdens het werken voldoende te verluchten.
De poetshulp mag enkel roken in de pauze.
- Geen taken van verzorging uitvoeren: je helpen aankleden, wassen, wondverzorging, medicatie,...
- Geen werk mee naar huis nemen en voert geen taken uit buiten de werktijden,
- Geen bedrijfslokalen of winkelruimten schoonmaken,
- Geen plafonds en rolluiken (bovenverdieping) reinigen,
- Geen tuinwerk uitvoeren of tuinhuisjes, berghokjes of zolder opruimen
- Geen boodschappen doen samen met de klant of gaan wandelen met de klant
- Niet op kinderen passen,
- Geen administratie afhandelen: bankzaken, naar de post, naar het ziekenfonds,...
- De auto niet wassen,
- Niet telefoneren tijdens de werkuren tenzij dit werk gerelateerd is,
- Niet gaan poetsen bij ouders, grootouders, kinderen, broers of zussen van henzelf of van hun partner
- Het gebruik van alcohol en drugs is ten strengste verboden tijdens de werkuren.

Hygiënische en veilige werkomstandigheden

De poetshulp krijgt van ons de nodige werkkledij. Tijdens het poetsen hebben zij altijd hun werkkledij en verplichte werkschoenen aan.

Wij vragen de poetshulp niet buiten te laten poetsen bij slechte weersomstandigheden zoals sneeuw, ijzel, extreme koude of hittegolf.

Tijdens het poetsen is er in de woning elektriciteit, water en verwarming.

De poetshulp kan gebruik maken van het toilet en lavabo.

Dierenhokken, stallen of kooien mogen niet geпоetst worden. Breng de medewerker op de hoogte als er gevaarlijke of giftige dieren in de woning aanwezig zijn. De poetshulp mag er niet door gehinderd zijn tijdens het uitvoeren van de hulp. Uitwerpselen moeten opgeruimd worden door de klant zelf.

De poetshulp mag geen taken uitvoeren in gevaarlijke situaties zoals bij losliggende elektriciteitsaansluiting, ontblote elektriciteitsdraden, taken met gevaar voor vallen of het moeten verplaatsen van zware gewichten.

Je brengt ons onmiddellijk op de hoogte als één van de gezinsleden een besmettelijke ziekte (zoals bv. meningitis, rode hond, mazelen, schurft...) heeft.

Ook inzake de maatregelen tegen Covid-19 vragen wij om volgende richtlijnen in acht te nemen:

- U zorgt voor een veilige werkplek. U voorziet dat de poetshulp de handen kan wassen met water en zeep, u voorziet een propere handdoek of papieren handdoekjes (de papieren handdoekjes dienen in een afgesloten vuilzak te worden gegooid), een desinfecterend middel (bijvoorbeeld Javel 10, verdund met water) en uiteraard alle poetsmaterialen en -producten. U zorgt dat de werkplek goed verlucht is, liefst voordat de poetshulp aankomt, alsook tijdens het werken.
- Wij voorzien voor de poetshulp voldoende materiaal om hygiënisch en veilig te kunnen werken, namelijk handschoenen, mondkmasker en ontsmettingsgel.
- Bij de begroeting en bij het poetsen wordt er steeds een afstand van minimaal 1,5 meter gelaten tussen uzelf en de poetshulp. Indien de woning het toelaat, dient u in een andere ruimte te zitten tijdens het werk.
- U dient ons er onmiddellijk van op de hoogte te stellen indien u symptomen vertoont van Covid-19. De poetshulp mag absoluut niet gaan poetsen bij een besmet persoon of bij een persoon waarbij er een vermoeden is van besmetting.

In geval van terugkerende slechte hygiënische en/of onveilige omstandigheden en na verwittiging door ons kan de hulp worden opgeschort tot de omstandigheden zijn verholpen. Blijft de situatie onveranderlijk dan hebben wij het recht om de hulp stop te zetten zonder opzegtermijn of vergoeding.

Afwezigheid

Alle afwezigheden meld je 10 dagen op voorhand.

Deze afwezigheden zijn echter gelimiteerd: je kan de hulp 6x per jaar afzeggen. Bij een afwezigheid van een aaneensluitende periode meer dan 2 maand, zal uw plaats niet worden vrijgehouden en wordt uw aanvraag terug op de wachtlijst geplaatst.

Afwezigheden wegens overmacht vallen hier niet onder en meld je zo vlug mogelijk. Dit gaat over ziekte, opname in het ziekenhuis, kortverblijf, opname woonzorgcentrum,... Bij een opname (ook kortverblijf) kan de poetshulp nog éénmaal komen poetsen in de week na de opname, en dan opnieuw wanneer u terug thuis bent.

Ben je afwezig en komt de poetshulp langs, dan is het belangrijk dat hij/zij toegang heeft tot de woning. Je kan dit afspreken met de poetshulp en met de dienst thuiszorg.

Betaling

Het poetsen zelf betaal je met dienstencheques.

Je mag de poetshulp niet cash betalen.

Je betaalt elk gepresteerd uur met 1 dienstencheque uitgegeven door het Vlaams Gewest, aangekocht bij Sodexo.

Je hebt de keuze tussen papieren en elektronische dienstencheques. Elektronische dienstencheques zijn wel veiliger, sneller, efficiënter en gebruiksvriendelijker.

Bij papieren dienstencheques geef je de poetshulp na de prestatie 1 dienstencheque per gepresteerd uur.

Gebruik je elektronische dienstencheques dan worden de prestaties door ons doorgestuurd naar Sodexo. Je ontvangt een ontvangstbewijs. Je kan deze prestaties zelf valideren of automatisch laten valideren.

We vragen een éénmalige administratieve kost van 15 euro voor de opstart van het dossier.

Heb je slechts een beperkt inkomen dan kun je een vermindering van de bijdrage krijgen, alsook vrijstelling op de betaling van de administratieve kost. De maatschappelijk assistent zal dit samen met jou bekijken.

Boete

Bij achterstallige dienstencheques gelijk aan 4 poetsbeurten zal de hulp worden opgeschort tot volledige vereffening. Bezorg je ons daarna nog steeds geen dienstencheques dan zullen de verschuldigde dienstencheques volledig worden aangerekend.

De vergoeding die voor 1 dienstencheque zal worden aangerekend, is gelijk aan de waarde voor de terugbetaling van een dienstencheques voor erkende bedrijven per uur waarop de prestatie niet kon doorgaan. Momenteel bedraagt de reële waarde van een dienstencheque 23,36 euro (Bij overschrijding van de spilindex wordt de inruilwaarde van de dienstencheques aangepast).

Boetes kunnen niet betaald worden met dienstencheques.

Fiscaal voordeel

Dienstencheques zijn fiscaal aftrekbaar. Het fiscaal voordeel wordt toegekend op basis van uw hoofdverblijfplaats op 1 januari volgend op het jaar van de aankoop van de dienstencheques.

Er geldt een belastingvermindering van 1,8 euro per dienstencheque voor de eerste 169 dienstencheques (aanslagjaar 2020). Een dienstencheque van 9 euro kost in werkelijkheid dus maar € 7,20 na belastingvermindering.

Gehuwde of wettelijk samenwonende partners hebben allebei recht op deze belastingvermindering.

Jaarlijks rond 1 maart ontvang je van Sodexo een fiscaal attest dat je bij je belastingaangifte kan voegen om van het fiscaal voordeel te genieten.

Indien je geen aanslagbiljet meer ontvangt, kan je toch genieten van een belastingvermindering via een "terugbetaalbaar belastingkrediet". Wanneer u geen aanslagbiljet toegestuurd krijgt, kan u deze zelf aanvragen bij uw plaatselijk belastingkantoor.

Verzekeringen

Arbeidsongevallenverzekering

De poetshulp is verzekerd voor alle lichamelijke schade tijdens de werkuren als ook op weg van en naar het werk. Bij een ongeval moeten wij onmiddellijk verwittigd te worden.

Burgerlijke aansprakelijkheid

De poetshulp is verzekerd voor schade toegebracht in je huis. Bij schade moet je de dienst onmiddellijk op de hoogte brengen. Wij leggen uit wat er moet gebeuren en verwittigen de verzekeringsmaatschappij. Start in elk geval nog niet zelf met de herstelling, de beschadigde goederen dienen door de klant bewaard te worden tot afhandeling van het dossier.

Meldingen, suggesties en klachten

De dienst bevaart je regelmatig naar de tevredenheid over de aangeboden dienstverlening. Dit gebeurt telefonisch of tijdens een huisbezoek.

Tweejaarlijks gebeurt er ook een tevredenheidsmeting.

Heb je toch bedenkingen of klachten, dan vragen we je om deze onmiddellijk te bespreken met de poetshulp zelf.

Je kan met meldingen, bedenkingen of klachten ook altijd terecht bij de dienst.

Wil je een klacht schriftelijk neerleggen, dan kan dit via het klachtenformulier op de website www.zonnebeke.be.

Privacy

Met de ondertekening van dit reglement gaat u akkoord met het feit dat dienst thuiszorg een aantal gegevens zal opvragen in het kader van actieve rechtenverkenning en administratieve vereenvoudiging.

De gegevens die de dienst worden verkregen via de Kruispuntbank. Privacy is erg belangrijk voor ons. We willen jouw persoonsgegevens op een wettelijke, correcte en transparante manier verwerken. Wij hechten veel belang aan de bescherming van jouw persoonlijke levenssfeer.

Looptijd overeenkomst en stopzetting

De overeenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde duur. Wil je de dienstverlening stopzetten dan kan dit op ieder ogenblik mits het respecteren van 1 kalendermaand opzeg.

Bij het niet-naleven van de afspraken heeft de dienst thuiszorg het recht de huishoudhulp te schorsen of definitief stop te zetten.

AKKOORDVERKLARING REGLEMENT HUISHOUDELIJK HULP MET DIENSTENCHEQUES

De klant

Naam

.....
.....

Adres

.....
.....

Verklaart een exemplaar van het reglement te hebben ontvangen en verklaart zich akkoord met de inhoud ervan.

Opgemaakt te Zonnebeke op

Handtekening
voorafgegaan door "gelezen en goedgekeurd"