



Overeenkomst poetshulp via dienstencheques

VOORBEELD

Sociaal Huis Wevelgem – dienst Thuiszorg
Deken Jonckheerestraat 9 - 8560 Wevelgem
Tel. 056 43 55 00

E-mail: thuiszorg@wevelgem.be
www.wevelgem.be/dienst-thuiszorg

Dagelijks van 8 uur tot 12 uur en van 13 uur tot 17 uur
Vrijdag van 8 uur tot 12 uur en van 13 uur tot 15 uur

Voor de toepassing van deze overeenkomst wordt verstaan onder:

De poetsdienst: de poetsdienst van de dienst Thuiszorg van het Sociaal Huis van Wevelgem.

Gebruiker: de persoon die een beroep doet op de poetsdienst van de dienst Thuiszorg van het Sociaal Huis van Wevelgem.

De poetshulp: de medewerker van de poetsdienst van de dienst Thuiszorg van het Sociaal Huis van Wevelgem, die bij u thuis komt poetsen.

Overeenkomst gesloten tussen

Dhr/mevr:

Adres:

Rijksregisternummer:

Telefoonnummer:

GSM:

E-mail:

Bankrekeningnummer:

Gebruikersnummer Sodexo:

Huisarts:

Mutualiteit:

Contactpersonen:

.....

.....

Verder de gebruiker genaamd

En

De poetsdienst van de dienst Thuiszorg

Sociaal Huis Wevelgem

Deken Jonckheerestraat 9

8560 Wevelgem

056 43 55 00

1. Doelgroep

Alle inwoners van de gemeente Wevelgem, met een zorgbehoefte kunnen een poetshulp aanvragen. Een zorgbehoefte kan ontstaan door materiële, psychische, lichamelijke of sociale omstandigheden. Leeftijd of inkomen spelen geen rol.

2. Werkuren

Voormiddag: 8 uur tot 12 uur

Namiddag: 13 uur tot 17 uur

De poetshulp begint en eindigt stipt. De poetshulp mag niet vroeger naar huis gestuurd worden. Er mogen geen overuren gepresteerd worden zonder toelating van de dienst. De poetshulp neemt geen werk mee naar huis.

Indien mogelijk gebeuren de poetsbeurten telkens door dezelfde poetshulp. Bij ziekte of afwezigheid van de vaste poetshulp, kan de hulp één keer wegvallen. Wanneer de hulp een tweede keer na elkaar weg valt, zoekt de dienst, indien mogelijk, een oplossing.

Er worden geen onderlinge afspraken gemaakt tussen de gebruiker en de poetshulp. Wijzigingen in de planning worden door de gebruiker gemeld aan de poetsdienst.

De gebruiker wenst een beroep te doen op de poetsdienst voor 4 uur:

- Elke week
- Tweewekelijks

De poetshulp komt het best langs op volgende dag(en):

.....
.....

De poetshulp kan niet langskomen op volgende dag(en):

.....
.....

De poetsdienst is collectief gesloten tussen Kerst en Nieuwjaar. De dienst is gedurende die periode niet bereikbaar.

3. Afwezigheid van de gebruiker

De gebruiker meldt elke afwezigheid minstens een week op voorhand. De poetsdienst rekent de hulp aan als u niet tijdig verwittigt.

In geval van overmacht, bijvoorbeeld een ziekenhuisopname, zal de hulp niet aangerekend worden.

4. Taken van de poetshulp

Gewoon onderhoud

- stof afnemen

- stofzuigen
- vloer schuren, dweilen
- schoonmaken van vensters en ramen
- onderhoud sanitair
- bed verschoneren en opmaken

Gelegenheidswerken

- kleine afwas
- kleine strijk
- deuren en kasten afwassen
- kasten uitkuisen
- vloeren en meubels boenen
- hoog stof en lichter poetsen
- koper- en zilverkuis
- gordijnen wassen
- koelkast, oven, diepvries, gasfornuis poetsen
- onderhoud van onbewoonde plaatsen

Uitzonderlijke taken die enkel verricht mogen worden na toestemming van de poetsdienst

- reinigen van muren en rolluiken
- schoonmaken van zolder en kelder
- grote schoonmaak

Niet toegestane taken

- Alle taken die gevaarlijk en/of ongezond zijn:
 - allerlei werken hoger dan 2,50 meter
 - poetswerk met gevaarlijke, giftige of irriterende producten
- onderhoud van de auto
- onderhoud van de huisdieren en opruimen van uitwerpselen in en rond het huis
- eten klaarmaken *
- boodschappen doen *
- onderhoud van de tuin
- persoonlijke verzorging
- administratieve taken
- kinderopvang
- stallingen, kolenhokken en tuinhuisjes schoonmaken
- kachel en schoorsteen uitkuisen
- dakgoot reinigen
- behangen en schilderen
- schoonmaken van winkelruimte of bedrijfslokalen
- reinigen van plafonds

* Interne beslissing om deze taken niet aan te bieden. Hiervoor verwijzen wij u door naar de diensten voor gezinszorg.

5. Materieel en producten

Materieel dat de gebruiker moet voorzien

- twee synthetische dweils of microvezeldweils
- twee emmers met handgreep

- een aftrekker waarvan de steel minimum 1,40 meter is
- een borstel waarvan de steel minimum 1,40 meter is
- verschillende microvezeldoekjes
- een spons
- een stofdoek of een zeemvel
- een ramenwisser
- een vuilnisblik en handborstel
- een schuurborstel
- een veegborstel
- een ragebol
- een wc-borstel
- een stabiele trapladder
- een goedwerkende stofzuiger
- vloerzeep
- detergent
- wc-reiniger
- allesreiniger
- EHBO-kit

De klant moet de nodige materialen en producten voorzien. De poets hulp mag bij gebrek aan één van deze producten vragen aan de klant om ze aan te kopen. De producten moeten in hun originele verpakking zitten en de gebruiksaanwijzing moet goed leesbaar zijn.

Er worden geen onveilig materieel gebruikt. Ammoniak, zoutzuur en ontstoppingsmiddel worden niet gebruikt.

6. Werkwijze elektronische dienstencheques

De elektronische dienstencheque is een betaalmiddel, uitgebracht door Sodexo. Een dienstencheque is 9 euro waard. Eén dienstencheque is goed voor één uur poets hulp.

Inschrijven

- De maatschappelijk werker vult alle documenten in tijdens het huisbezoek.
- De documenten worden verstuurd naar Sodexo.
- U krijgt een gebruikersnummer.

Bestellen

- **Via online bankieren**
 - Vul uw gebruikersnummer in bij de gestructureerde mededeling.
- **Via overschrijvingsformulieren**
 - De poetsdienst bezorgt u overschrijvingsformulieren.
 - Vul het bedrag van uw bestelling in (9 euro x aantal gewenste cheques).
 - Vul de datum van uw bestelling in.
 - Plaats uw handtekening.
 - Breng het ingevulde overschrijvingsformulier naar uw bank. Indien dit niet mogelijk is, kan u het overschrijvingsformulier meegeven

met uw poetshulp. De poetshulp zal dit aan de poetsdienst bezorgen. De poetsdienst bezorgt dit aan uw bank.

- Binnen de 48 uur zijn de elektronische dienstencheques beschikbaar in uw elektronische portefeuille.

Aandachtspunten

- De minimale bestelling bedraagt 10 elektronische dienstencheques.
- De cheques hebben een geldigheidsduur van 1 jaar.
- Terugbetaling of omruiling van dienstencheques kan tijdens de geldigheidsduur. Hiervoor wordt door Sodexo een administratieve kost van 0.50 euro per cheque aangerekend.

Betalen

- De poetshulp belt op het einde van de poetsbeurt haar prestaties door naar Sodexo.
 - De poetshulp belt met uw vaste telefoon naar een gratis nummer of met uw gsm naar een betalend nummer.
 - De poetshulp geeft haar persoonlijke code in.
 - De poetshulp geeft het aantal gepresteerde uren in.
 - Er gaan cheques uit uw elektronische portefeuille.
- De poetshulp vult de overzichtsfiche, die u van ons kreeg, in. Hierop ziet u de stand van uw cheques. Dit is enkel een hulpmiddel en is niet bindend.
 - Indien u uw saldo wenst te controleren kan u of uw poetshulp hiervoor contact opnemen met de poetsdienst.
- Bij niet of onvolledig betalen, kan de poetsdienst de loonkost van de medewerker per gepresteerd uur doorrekenen aan de klant d.m.v. facturatie, zijnde 23,02 euro per uur.

7. Werkwijze papieren dienstencheques

Inschrijven

- Zie punt 6, werkwijze elektronische dienstencheques.

Bestellen

- Zie punt 6, werkwijze elektronische dienstencheques.
- U krijgt de papieren dienstencheques via de post toegestuurd.

Betalen

- Op het einde van iedere poetsbeurt geeft u vier getekende papieren dienstencheques af aan uw poetshulp. De poetshulp brengt deze binnen bij de poetsdienst. De poetsdienst handelt de procedure met Sodexo verder af.

8. Belastingvoordeel dienstencheques

Er is een fiscaal voordeel verbonden aan de dienstencheques. Elk jaar, rond maart, zal Sodexo u een fiscaal attest opsturen.

Indien u geen belastingen meer betaalt

U ontvangt van de belastingdienst een 'Voorstel belastingaangifte'.

Daarop staan de aangekochte dienstencheques van het vorig jaar vermeld.

Indien deze gegevens correct zijn, hoeft u niets meer te doen.

Staan de dienstencheques hier niet op vermeld, dan moet u die zelf nog aanvullen met behulp van het fiscaal attest.

Indien u wel nog belastingen betaalt en dus het formulier jaarlijks invult

- **U vult de aangifte elektronisch in via tax-on-web**

Indien de dienstencheques al vermeld staan, hoeft u verder niets meer te doen.

Indien de dienstencheques niet vermeld staan, moet u die zelf nog aanvullen met behulp van het fiscaal attest.

- **U vult de aangifte in via de papieren belastingaangifte**

U moet zelf de dienstencheques aanvullen met behulp van het fiscaal attest.

9. Verzekering

Lichamelijke letsels

De poetshulp is verzekerd voor lichamelijke letsels zowel tijdens de werkuren als op weg van en naar het werk. De poetshulp moet de dienst onmiddellijk verwittigen. Wanneer dit niet mogelijk is, vragen wij aan de gebruiker om dit in zijn/haar plaats te doen.

Burgerlijke aansprakelijkheid

De poetsdienst heeft een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid. Wanneer de poetshulp tijdens de uitvoering van de taak schade aanricht, moet de poetsdienst onmiddellijk verwittigd worden. Op die manier kunnen wij een aangifte doen bij de verzekeringsmaatschappij. De beschadigde stukken moeten bewaard worden tot afhandeling van het schadegeval.

De verzekeringsmaatschappij oordeelt over een eventuele schadevergoeding.

10. Antidiscriminatie wet

De poetsdienst biedt de gebruiker een kwaliteitsvolle dienstverlening aan. Met respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische en/of godsdienstige overtuigingen. Het klachtenrecht, de informatie aan de gebruiker en de inspraak van de gebruiker worden gewaarborgd. We houden rekening met de sociale leefsituatie van de cliënt.

De gebruiker garandeert, ten aanzien van de poetshulp, geen onderscheid te maken op grond van geslacht, leeftijd, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging.

We vragen steeds wederzijds respect tussen poetshulp en gebruiker.

11. Praktische afspraken

Huisdieren

- Er is geen huisdier aanwezig
- Er is een huisdier aanwezig

De gebruiker plaatst dieren in een andere ruimte tijdens het schoonmaken.

Gsm

- Gsm-gebruik door de poetshulp is niet toegestaan, tenzij in geval van overmacht.

Winter

- De gebruiker zorgt tijdens de winter voor warm water en verwarmde ruimtes.
- De poetshulp mag niet buiten poetsen bij neerslag of als het kouder is dan 5° C.

Eten en drinken

- De poetshulp aanvaardt geen middagmaal.
- De poetshulp drinkt geen alcohol tijdens de werkuren. Hij/zij moet nuchter zijn tijdens de hulp.

Roken

- De poetshulp rookt niet tijdens de werkuren.
- De poetshulp heeft recht op een rookvrije omgeving.
- De gebruiker rookt niet in de nabijheid van de poetshulp.
- De gebruiker verlucht de woning voor en/of tijdens de poetsbeurt.

Privacy en levenssfeer

- De poetshulp ontvangt geen geschenken noch geld.
- De poetshulp leent of ontleent niets uit aan of van de gebruiker.
- De poetshulp heeft aandacht voor de persoonlijke levenssfeer van de klant.
- De poetshulp mag niet poetsen bij bloed- en aanverwanten of in eigen verblijfplaats.
- De poetshulp is gebonden aan het beroepsgeheim.

Andere

- De poetshulp mag de woning niet verlaten tijdens de werkuren.
- De poetshulp mag geen personen heffen, tillen of verplaatsen.
- De gebruiker verwittigt de dienst indien de poetshulp gevaar loopt in de thuissituatie. Voorbeeld bij ziekte of bij werken in huis.

12. Klachten

Klachten kunnen gemeld worden aan de verantwoordelijke van de poetsdienst van de dienst Thuiszorg. We geven de klant zo snel mogelijk een duidelijk antwoord.

Stephanie Pattyn
056 43 55 00
thuiszorg@wevelgem.be

Sociaal Huis Wevelgem
Dienst Thuiszorg
Deken Jonckheerestraat 9
8560 Wevelgem

13. Volmacht

- Staat zelf in voor het beheer van zijn elektronische dienstencheques.
- Ondergetekende verleent hierbij volmacht aan de verantwoordelijken van de poetsdienst;

voor wie optreedt Frank Acke, voorzitter Bijzonder Comité Sociale Dienst en Stefaan Oosthuyste adjunct-algemeendirecteur, hierna genoemd volmachtdrager;

om in het kader van poetshulp via dienstencheques, verstrekt door de dienstenchequeonderneming van het Sociaal Huis Wevelgem het dossier voor de dienstencheques te beheren.

Het beheer van de klantenportefeuille bestaat uit

- aanvragen/opvragen van het gebruikersnummer
- omzetten naar elektronische dienstencheques
- opvolgen en valideren van de geleverde prestaties
- periodieke briefwisseling overzicht geleverde prestaties
- factureren van prestaties d.m.v. overzicht geleverde prestaties
- actief informeren over wijzigingen regelgeving dienstencheques en andere mededelingen vanwege Sodexo

De volmachtgever kan op iedere moment deze volmacht herroepen door middel van een gewone brief. De volmacht wordt van rechtswege automatisch beëindigd na betaling van de laatste prestaties bij stopzetting van de dienstverlening.

14. Ondertekening overeenkomst

Ondergetekende
Verklaart zich akkoord met alle elementen uit deze overeenkomst en zal deze nauwgezet naleven.

Ondergetekende verklaart dat de hierboven verstrekte gegevens correct en volledig zijn.

De gebruiker geeft toestemming om de gevraagde persoons- en andere gegevens te verwerken voor:

- de organisatie van de poetsdienst
- de cliëntadministratie

- de hulpverlening
- de facturatie
- het ontwikkelen van het beleid
- de naleving van andere wet- en regelgeving
- het behandelen van geschillen

Deze toestemming kan te allen tijde terug worden ingetrokken door een eenvoudig verzoek te versturen naar thuiszorg@wevelgem.be

Uw persoonlijke gegevens worden verzameld en bewerkt door de dienst thuiszorg conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) van 25 mei 2018 en de Wet van 30.07.18 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. De wijze waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens is beschreven in onze privacyverklaring, die te vinden is op onze website (<https://www.wevelgem.be/privacyverklaring>).

Opgemaakt in 2 exemplaren op

De gebruiker

De maatschappelijk werker van de dienst
Thuiszorg Sociaal Huis Wevelgem