



**HUISHOUDELIJKE  
POETSHULP VIA  
DIENSTENCHEQUES**





# **KWALITATIEVE HULP DOOR DAARTOE OPGELEID PERSONEEL**

## **1. AANVULLENDE POETSDIENST**

Veel mensen hebben huishoudelijke hulp nodig en krijgen er geen omdat zij niet voldoen aan de voorwaarden van de private diensten.

De vraag tegenover het aanbod van de private diensten ligt duidelijk hoger. Het OCMW wil aanvullend optreden zodat de wachtlijst opgevuld wordt.

## **2. HUISBEZOEK MAATSCHAPPELIJK WERKER**

Na afspraak komt een maatschappelijk werker bij u langs.

Het doel van dit huisbezoek is:

- de werking van de dienst uitleggen
- vaststellen of er voldaan wordt aan de voorwaarden
- de aard van de geboden hulp bespreken afhankelijk van de gestelde noden. We spreken van dringende hulp wanneer uw situatie een snelle opstart van de poetshulp vereist vb. door ziekenhuisopname. Indien u op de wachtlijst staat voor blijvende hulp en uw situatie verandert in deze wachttijd kan u onze dienst steeds contacteren voor een herziening.
- nagaan of het poetsen kan gebeuren onder veilige en gezonde werkomstandigheden

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt de aanvraag al dan niet goed. De maatschappelijk werker adviseert de raad hieromtrent.

### **3. WELKE TAKEN MAG DE POETSVROUW UITVOEREN?**

#### **GEWOON ONDERHOUD**

- stof afnemen
- stofzuigen
- vloer schuren, dweilen
- schoonmaken van vensters en ramen
- onderhoud sanitair in de woning
- bed opmaken en verschoneren

#### **GELEGENHEIDSONDERHOUDSWERKEN**

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

#### **TAKEN DIE ENKEL MOGEN VERRICHT WORDEN NA AFSpraak MET DE VERANTWOORDELIJKE EN DIE ENKEL IN UITZONDERLIJKE GEVALLEN WORDEN TOEGESTAAN**

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

## **VOLGENDE TAKEN ZIJN HELEMAAL NIET TOEGELATEN**

- alle taken die gevaarlijk en ongezond zijn zoals allerlei werken op een hoogte groter dan 2,50 m of poetswerk met gevaarlijke, giftige of irriterende producten
- onderhoud van de auto
- onderhoud van de huisdieren
- eten klaarmaken\*
- onderhoud tuin
- persoonlijke verzorging
- administratieve taken
- kinderopvang
- stallingen, kolenhokken en tuinhuisjes los van de woning schoonmaken
- kachel en schoorsteen uitkuisen
- dakgoten reinigen
- behangen en schilderen
- schoonmaken van winkelruimte en bedrijfslokalen
- boodschappen doen\*
- reinigen van plafonds

\*interne beslissing om deze taken niet aan te bieden: hiervoor verwijzen wij graag door naar diensten voor gezinszorg.

## **4. FREQUENTIE VAN DE POETSHULP**

**U kan een halve dag per week of een halve dag om de twee weken een beroep doen op de huishoudelijke hulp via dienstencheques.**

Stipte begin- en einduren zijn noodzakelijk. In de voormiddag wordt er geпоetst van 8 tot 12 uur en in de namiddag van 13 tot 17 uur. Vroeger laten vertrekken van de poetsvrouwen, ook al is het gewone werk klaar, kan dus niet. Er zijn nog altijd extraatjes die kunnen geпоetst worden.

De poetsvrouw doet geen overuren en mag geen werk meenemen naar huis (bv. was en strijk).

## **5. BETALING**

### **DE DIENSTENCHEQUE**

De dienstencheque wordt gebruikt als betaalmiddel en wordt uitgegeven door Sodexo.

De waarde van de dienstencheque werd vastgelegd op € 9.

De cheques hebben een geldigheidsduur van 8 maanden.

### **INSCHRIJVING**

De inschrijving gebeurt via een inschrijvingsformulier dat de maatschappelijk werker op het moment van het huisbezoek voor u invult.

De maatschappelijk werker stuurt dit formulier op naar Sodexo.

De dienst thuiszorg ontvangt een bevestiging van uw inschrijving.

## **BESTELLEN VAN DIENSTENCHEQUES**

Eenmaal ingeschreven kunt u om het even wanneer dienstencheques bestellen:

- onze dienst maakt overschrijvingsformulieren op die door ons volledig worden ingevuld met uw naam, adres, persoonlijk gebruikersnummer en bankrekeningnummer. Wij bezorgen u deze overschrijvingsformulieren per post.
- u moet enkel nog het bedrag (€ 9 x aantal cheques), de datum en uw handtekening te plaatsen op het overschrijvingsformulier
- u bezorgt per bestelling één overschrijvingsformulier aan uw eigen bank. Wanneer Sodexo het bedrag op hun rekening krijgt, zijn de elektronische dienstencheques binnen de 48 u beschikbaar in uw elektronische portefeuille. Voor mensen die gebruik maken van papieren dienstencheques, worden deze per post opgestuurd na ontvangst van uw betaling.
  
- **OPGELET:**
  - ✓ De minimale bestelling bedraagt 10 dienstencheques (€ 90).
  - ✓ De cheques hebben een geldigheidsduur van 8 maanden.
  - ✓ Bij elke storting of overschrijving moet uw gebruikersnummer in de mededeling worden vermeld.
  - ✓ Terugbetaling of vervanging van de cheques kan zolang de cheques nog geldig zijn.

## **BETALING**

1 dienstencheque is goed voor één uur poetshulp. Aangezien de poetsvrouw telkens 4 uur langskomt, zullen er telkens 4 cheques nodig zijn per poetsbeurt.

### Werking papieren dienstencheques:

Op het einde van iedere poetsbeurt geeft u 4 getekende papieren dienstencheques af aan uw poetsvrouw. Zij brengt deze dienstencheques dan bij ons binnen zodat wij de afgifte in orde kunnen brengen.

### Werking elektronische dienstencheques:

Op het einde van elke poetsbeurt zal de poetsvrouw uw telefoon gebruiken om haar prestaties door te bellen. Zij belt naar een GRATIS nummer. Zij moet eerst haar eigen code ingeven en daarna het aantal gepresteerde uren. De poetsvrouw zal de telefoon indien mogelijk op luidspreker zetten, zodat u alles kunt meevolgen. Nadat de poetsvrouw haar prestaties heeft doorgebeld, worden er automatisch (na 9 werkdagen) dienstencheques uit uw elektronische portefeuille gehaald.

Er wordt bij u thuis een fiche gelegd die na elke poetsbeurt wordt ingevuld door uzelf en door de poetsvrouw. Indien dit correct ingevuld is, kan u hierop aflezen over hoeveel dienstencheques u nog beschikt. Opgelet: dit is enkel een hulpmiddel en is niet bindend.

Indien u uw saldo wenst te controleren kan u of uw poetsvrouw hiervoor contact opnemen met de dienst thuiszorg.

Wanneer u nog niet/niet meer in het bezit bent van dienstencheques, laten wij u een attest tekenen waarop het aantal verschuldigde cheques vermeld staat. Onze dienst geeft dan de prestaties door via internet van zodra er terug dienstencheques beschikbaar zijn.

### **FISCAAL AFTREKBAAR**

Er is een fiscaal voordeel verbonden aan de dienstencheques.

Elk jaar, vóór 1 maart, zal Sodexo u een fiscaal attest opsturen dat het totale bedrag van de dienstencheques op uw naam vermeldt.

Bij problemen helpt de dienst thuiszorg u graag door het bieden van de nodige informatie.



## **6. PRAKTISCHE AFSPRAKEN**

De volgende te gebruiken materialen moeten in goede staat zijn en **vallen ten laste van de aanvrager**:

- 2 synthetische dweils
- 2 emmers met handgreep
- een aftrekker
- een microvezeldoek
- een spons
- een schotelvod
- een stofdoek
- een aftrekker voor de ramen
- een handborstel
- een vuilnisblik
- een schuurborstel
- een veegborstel
- een ragebol
- een wc-borstel
- een veilige trapladder
- een goedwerkende stofzuiger
- EHBO – kit

Versleten materiaal moet tijdig vervangen worden.

Om de rug van de poetsvrouwen wat te sparen, vragen wij dat de steel van trekker en borstel 1,40 m is.

Producten:

- vloerzeep
- detergent
- WC-reiniger
- allesreiniger

Producten moeten in hun originele verpakking zitten en de gebruiksaanwijzing moet goed leesbaar zijn.

### Specifieke afspraken voor huisdieren

- huisdieren worden niet onderhouden door de poetsvrouw
- uitwerpselen in en rond de woning worden niet opgekuist door de poetsvrouw
- loslopende dieren (honden en poezen) worden tijdens het schoonmaken apart gestoken in een andere ruimte alvorens de deur wordt opengemaakt voor de poetsvrouw

### Andere afspraken

- tijdens de winterperiode wordt gevraagd om **warm water** ter beschikking te stellen en de te poetsen **lokalen te verwarmen**.
- indien er neerslag valt of het kouder is dan 5° C mag de poetsvrouw buiten niet poetsen
- het poetspersoneel mag **geen middagmaal** aanvaarden
- **roken** tijdens de werkuren is **verboden**
- het **drinken van alcohol** tijdens de werkuren is **verboden**. Gedurende de werktijd moet de poetsvrouw nuchter zijn.
- de poetsvrouw ontvangt **geen geschenken noch geld**. Er mag niets uitgeleend noch geleend worden. Eventuele facturen (voor poetshulp door jobstudenten) wordt betaald aan het OCMW.
- de poetsvrouw is gebonden aan het **beroepsgeheim** en schikt zich naar de gebruiken van het gezin. De poetsvrouwen hebben aandacht voor de persoonlijke levenssfeer van de klant.
- de aanvrager verbindt zich ertoe de poetsvrouw **niet alleen te laten in zijn woning**. Gebeurt dit toch dan is dit op eigen verantwoordelijkheid en verwittigd de klant de dienst.
- het OCMW heeft een **verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid**. Dit betekent dat de verzekering tussenkomt als de poetsvrouw iets breekt of beschadigt. Een vervangende aankoop is dan toegestaan. Op voorlegging van het prijsticket zal de verzekering de kost terugbetalen, rekening houdend met de normale slijtage. Het OCMW zorgt ervoor dat de poetsvrouw verzekerd is voor **lichamelijke letsels** die haar overkomen op het werk. Het gebruik van de wagen tijdens de werkuren is niet **toegelaten, gezien de verzekering dit niet dekt**.
- de klant zal **elke afwezigheid**, tenzij in geval van overmacht, minstens **één week op voorhand**, om organisatorische redenen, melden aan de dienst thuiszorg. Gebeurt dit niet, dan kan de kostprijs worden aangerekend.

- **berichten voor het OCMW worden niet meegedeeld aan de poetsvrouwen.** Is dit toch het geval dan moet de poetsvrouw de klant vragen de dienst thuiszorg te contacteren.
- indien er **kans is op besmetting door ziekte, behandeling van afval, ... Of de kans op een ongeval vergroot** is door het verrichten van niet afgesproken risicovolle werkzaamheden, moet de klant steeds de dienst verwittigen. Zo kunnen de nodige beschermingsmaatregelen door de poetsvrouw genomen worden.
- de poetsvrouw mag geen personen heffen, tillen of verplaatsen. Dit behoort niet tot haar taken.
- poetsvrouwen mogen niet poetsen bij bloed- en aanverwanten of in hun eigen verblijfplaats
- enkel de privéruimtes van de woning mogen geïsoleerd worden

Gezien elke werknemer recht heeft op een rookvrije werkomgeving wordt aan de klanten gevraagd om

- niet te roken in de onmiddellijke nabijheid van de poetsvrouw
- de woning te verluchten voorafgaand aan de hulp en/of het verluchten toelaten tijdens de hulp

Voor zover mogelijk gebeurt de poetshulp door **éénzelfde huishoudelijke hulp**. Om organisatorische redenen kunnen er vervangingen gebeuren. De poetshulp mag om dezelfde redenen één keer wegvallen. Indien de poetshulp een tweede keer zou wegvallen proberen we vervanging aan te bieden.

Om een betere dienstverlening te bieden in het geval van vervangingen, krijgt u een “**technische schoonmaakfiche**”. Hierop vult uw vaste poetsvrouw allerlei gegevens in zoals plaats poetsgerief, prioriteit van taken, ... Hierdoor is de vervangster direct op de hoogte van alles en is dit zowel tijd gespaard voor u, als voor de vervangende poetsvrouw.

We vragen de klant **steeds** het nodige respect te tonen naar onze poetsvrouwen toe. De dienst thuiszorg kan overgaan tot onmiddellijke stopzetting van de poetshulp indien de klant ongewenst seksueel, agressief of ongepast verbaal gedrag vertoont ten aanzien van de poetsvrouw.

## **7. CONTACTGEGEVENS**

Voor meer inlichtingen of aanvragen, kunt u contact opnemen met  
OCMW Wevelgem – dienst thuiszorg  
Deken Jonckheerestraat 9  
8560 Wevelgem  
Tel. 056/43 55 00  
Fax 056/40 20 64  
E-mail: [thuiszorg@ocmwwevelgem.be](mailto:thuiszorg@ocmwwevelgem.be)  
[www.ocmwwevelgem.be](http://www.ocmwwevelgem.be)