

OVEREENKOMST TUSSEN DE GEBRUIKER VAN DIENSTENCHEQUES EN ZORGBAND LEIE EN SCHELDE

TOELICHTING

Door het afsluiten van deze overeenkomst worden de betalings- en dienstverleningsvoorwaarden van de huishulp met dienstencheques vastgelegd.

DE VERSCHILLENDE PARTIJEN

De overeenkomst wordt afgesloten tussen de hierna vermelde partijen:

DE GEBRUIKER

	Gezinshoofd	Partner
voor- en achternaam:		
straat en nummer:		
postcode en gemeente:		
telefoonnummer / GSM:		
e-mailadres:		
gebruikersnummer Sodexo:		
rijksregisternummer:		

DE DIENSTENCHEQUE-ONDERNEMING

organiserend bestuur:	Zorgband Leie en Schelde
vertegenwoordigers:	Githa Praet, algemeen directeur en Egbert Lachaert, voorzitter
straat en nummer:	Salisburylaan 100
postcode en gemeente:	9820 Merelbeke
erkenningnummer dienstenchequebedrijf:	V06046

GEMAAKTE AFSPRAKEN

De dienstencheque-onderneming staat in voor het verlenen van huishoudhulp thuis met dienstencheques aan de hierboven vermelde gebruiker, dit volgens de geldende regelgeving van Vlaanderen.

Bovendien worden ook onderhavige afspraken vastgelegd

DOELPUBLIEK EN ORGANISATIE

1. WIE KAN BEROEP DOEN OP DE POETSHULP VAN DE DIENSTENCHEQUE-ONDERNEMING

De dienstencheque-onderneming maakt deel uit van de thuiszorgdiensten van de publiekrechtelijke organisatie Zorgband Leie en Schelde. Volgende lokale besturen zijn deelgenoten van de organisatie: Destelbergen, Laarne, Merelbeke en Nazareth.

De aanvragers van de dienstverlening moeten inwoner zijn van de deelgenoten van Zorgband Leie en Schelde.

Indien er meer aanvragers zijn dan de dienst kan verder helpen, wordt voorrang verleend volgens de bepalingen opgenomen in het wachtlijstenbeheer.

2. ORGANISATIE VAN DE DIENST EN BEREIKBAARHEID

De dienstencheque-onderneming zorgt voor een plaatselijke organisatie van de huishoudhulp thuis, zodat de gebruikers in hun eigen gemeente terechtkunnen voor de dienstverlening.

Contactgegevens van de diensten:

ALGEMENE LEIDING:

Directeur Thuiszorg: Björn Verhoeven

Zorgband Leie en Schelde, Salisburylaan 100, 9820 Merelbeke

T 09 272 20 48

Bjorn.verhoeven@zorgband.be

DESTELBERGEN:

Contactpersonen:

- Brigitte Cocquyt
- Sabine De Wulf

Dienstencentrum de Reinaert, Kerkham 3 D, 9070 Destelbergen

T 09 218 03 15

dco.destelbergen@zorgband.be

LAARNE:

Contactpersoon: Veronique Van Lancker

Dienstencentrum 't Binnenhof, Colmanstraat 51, 9270 Kalken
T 09 368 22 69
dco.laarne@zorgband.be

MERELBEKE:

Contactpersonen:

- Conny De Bruyne
- Veronique Van Lancker

Dienstencentrum de Merelaar, Kloosterstraat 24 B, 9820 Merelbeke
T 09 218 97 76
dco.merelbeke@zorgband.be

NAZARETH:

Contactpersoon: Barbara Demoor

Woonzorgcentrum Wielkine, Stropstraat 3, 9810 Nazareth
T 09 382 81 16
dco.nazareth@zorgband.be

WERKREGELING

3. PERSONEEL

De dienstencheque-onderneming wordt geleid door de dienstverantwoordelijke. Deze maakt de werkverdeling van de medewerkers op.

De medewerker komt niet in persoonlijke naam, maar wordt gestuurd door de dienst van Zorgband Leie en Schelde: dit betekent dat:

- Het mogelijk is dat niet steeds dezelfde medewerker bij de gebruiker komt. De dienst moet iedereen van zijn cliënteel kunnen helpen volgens noodzakelijkheid en moet daarom over al haar medewerkers kunnen beschikken.
- De gebruiker heeft geen enkele verplichting tegenover de medewerker, buiten de erkentelijkheid voor de hulp. Familiariteit dient dan ook vermeden te worden.

In het kader van de begeleiding van het personeel, is het mogelijk dat de dienstverantwoordelijke bij u langskomt om de medewerker te observeren terwijl deze aan het werk is.

4. WERKUREN

De dienstverlening wordt verstrekt tussen 8.00 uur en 17.00 uur. De concrete werkuren worden vooraf afgesproken met de gebruiker.

De dienstverlening wordt steeds in dagdelen van 3 of 4 uur aangeboden. Enkel in assistentiewoningen met beperkte oppervlakte is er de mogelijkheid om hulp te verkrijgen in een dagdeel van 2 uur, op voorwaarde dat deze hulp kan gecombineerd worden met 2 uur hulp bij een andere gebruiker in dezelfde groep van assistentiewoning.

De gebruiker dient aan de medewerkers die voltijds tewerkgesteld zijn de gelegenheid te bieden om hun eigen maaltijd te gebruiken (tijdens de middagpauze) bij de gebruiker thuis.

De medewerker dient de werkuren te respecteren. Hij/zij mag in geen geval de dienst verlaten voor het voorziene uur of te laat op de dienst toekomen.

Wijzigingen van de werkuren, zowel op vraag van de gebruiker als op vraag van de medewerker, dienen steeds vooraf met de dienstverantwoordelijke besproken te worden.

5. VAST WERKSCHEMA VOOR DE KLANT

Bij de aanvang van de dienstverlening wordt door de dienstverantwoordelijke en de gebruiker een vast schema voor de dienstverlening afgesproken. We streven er naar om steeds dezelfde poetshulp op een vaste dag te voorzien. Bij het opstellen van de datum of het schema wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de gebruiker alsook met de beschikbaarheid van de medewerkers van de dienst.

Uitzondering:

Zorgband Leie en Schelde is een organisatie van publiekrecht. Wij hebben de opdracht om zorg te dragen voor alle mensen in onze gemeenschap, maar in het bijzonder voor de mensen die extra zorg nodig hebben. De dienst behoudt zich daarom het recht voor om de medewerker terug te roepen om elders dringender hulp te bieden of te vervangen, zonder de reden aan de gebruiker kenbaar te maken.

6. AFWEZIGHEID VAN DE GEBRUIKER

Bijsturingen aan het werkschema kunnen na voorafgaand overleg.

Wanneer de gebruiker geen hulp wenst, verwittigt hij de verantwoordelijke van de dienst ten laatste 10 dagen op voorhand. Bij het niet-tijdig verwittigen van de verantwoordelijke van de dienst worden de geplande diensturen aangerekend, uitgezonderd in geval van overmacht. Voor deze uren worden geen dienstencheques aanvaard, maar wordt de volledige tegenwaarde van een dienstencheque gevorderd. Dit is de waarde die Sodexo uitbetaalt aan de dienstencheque-onderneming. Vanaf 01.01.2023 bedraagt de waarde van een dienstencheque 26,98 euro. Deze bedragen volgen de evolutie van de gezondheidsindex. Voor het vereffenen van deze kosten zal de gebruiker een factuur ontvangen.

In geval van overmacht wordt onmiddellijk contact genomen met de dienstencheque-onderneming om een oplossing voor te stellen.

Om de hulpverlening in de verlofperiode van juli en augustus optimaal te kunnen organiseren, zal in de loop van april aan alle gebruikers gevraagd worden om hun verlof van juli en augustus door te geven aan de dienst. Andere vakantieperiodes van de gebruiker worden minstens 10 dagen vooraf gemeld aan de dienstverantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming van de eigen gemeente (zie contactgegevens punt 2).

Bij langdurige afwezigheid van een gebruiker (vb bij een ziekenhuisopname), wordt de plaats bij de dienstencheque-onderneming maximaal 3 maand vrijgehouden. Bij een langere afwezigheid wordt de overeenkomst als beëindigd beschouwd. Wenst de gebruiker nadien terug beroep te doen op de dienstverlening, dan dient deze een nieuwe aanvraag te doen, en wordt de aanvraag ingeschreven op de wachtlijst.

7. AFWEZIGHEID VAN DE MEDEWERKER

De Zorgband streeft kwalitatieve uitvoering na door competente medewerkers op het afgesproken schema te voorzien. De dienstencheque-onderneming brengt zo spoedig mogelijk de gebruiker via email of telefonisch op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema.

Geplande afwezigheden (bv verlof) worden door de medewerkers zelf aan de gebruikers meegedeeld.

Bij een niet te voorzien omstandigheid (ziekteverlof, omstandigheidsverlof of overmachtssituaties) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk verwittigd door de dienst.

Indien mogelijk wordt vervanging voorzien, deze kan evenwel niet worden verzekerd. Bij een vervanging kan er wel een wijziging van werkuren optreden.

De medewerker is verplicht om regelmatig vorming te volgen en deel te nemen aan teamvergaderingen, en dit tijdens de gewone werkuren. Dit heeft tot gevolg dat op die tijdstippen de gewone hulpverlening niet kan doorgaan.

TAAKUITVOERING

8. TAKEN VAN DE MEDEWERKER

De klemtoon van de dienstverlening ligt op het poetsen van de woning. Als bijkomende taken mag de medewerker zorgen voor het wassen en strijken van huishoudlinnen, het bereiden van maaltijden en kleine occasionele naaiwerken.

TOEGELATEN TAKEN:

Het normaal huishoudelijk werk omvat het onderhoud van de bewoonde plaatsen:

- dagdagelijks onderhoud van de woning
 - o stof afnemen
 - o stofnetten verwijderen en muurplinten schoonmaken
 - o stofzuigen
 - o meubilair reinigen langs de buitenkant
 - o binnendeuren afwassen
 - o ramen poetsen, zowel binnen als buiten (uitgezonderd bij slecht weer)

- gordijnen wassen. Gordijnen en overgordijnen van grote ramen mogen enkel met hulp van de gebruiker of een mantelzorger afgehaald en opgehangen worden
 - vloeren dweilen
- schoonmaken van sanitaire ruimtes: met handschoenen
- onderhoud van de keuken:
 - kookfornuis reinigen
 - dampkap uitwendig reinigen
 - koelkast reinigen
 - microgolfoven en oven reinigen
 - vaat afwassen en wegzetten
 - keukenkasten uitkuisen
 - muurtegels rond aanrecht afwassen
 - vloer dweilen
- bedden opmaken en verschoenen. Geen matrassen omkeren.
- bergplaats en inpandige garage: vegen en dweilen
- kelder: trap en vloer vegen en dweilen op voorwaarde dat de toegang veilig is
- buitenpoetswerk:
 - de stoep, terras (max. 20 m²) verbonden aan de woning reinigen (vegen en aftrekken met water)
 - rolluiken afwassen, enkel van de ramen op de benedenverdieping
 - buitendeuren en ramen afwassen

VERBODEN TAKEN:

- buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen
uitzondering: stoep sneeuwvrij maken (wandelpad)
- onderhoud van beroepslokale zoals fabrieksgebouwen, winkels, praktijk- en bureauruimtes, e.d.
- onderhoud van niet gebruikte plaatsen
- grote schoonmaak
- verplaatsen van zware meubels
- garage, kelder en zolder opruimen
- onderhoud van losstaande garage
- onderhoud van tuinhuis
- tuinonderhoud
- auto wassen
- verzorgen van (huis)dieren, poetsen van stallingen of dierenhokken
- plafonds en muren afwassen
- rolluiken op bovenverdiepingen afwassen
- verven en behangen
- boodschappen doen

In géén geval mag de werknemer van de dienstencheque-onderneming gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren.

9. BESMETTELIJKE ZIEKTES

In geval van besmettelijke ziektes moet de gebruiker de verantwoordelijke van de dienst onmiddellijk verwittigen. In overleg met de arbeidsgeneesheer zal deze beslissen onder welke omstandigheden de hulp kan verder gezet worden.

10. VEILIGHEID EN HYGIËNE

De medewerker van de dienstencheque-onderneming dient steeds in veilige en hygiënische omstandigheden te worden tewerkgesteld. Concreet betekent dit dat de gebruiker dient te zorgen voor:

- Een aangepaste temperatuur in verluchte ruimtes
- Het water waarmee gepoetst wordt moet steeds verwarmd zijn
- Het is **VERBODEN** om met gevaarlijke scheikundige producten en met bijtende producten te werken (o.a. geen zoutzuur, geen ammoniak, geen bleekwater, ...)
- Producten die aangeboden worden, moeten steeds in de originele verpakking zitten en voorzien zijn van een etiket.
- Versleten materiaal wordt tijdig, of op vraag van de poetshulp vernieuwd
- Er wordt enkel met proper materiaal gewerkt: dweilen, doeken, sponsen, ... worden elke keer, na de poetsbeurt, gewassen
- Alle elektrische toestellen moeten snoerveilig zijn
- een goede toestand op het gebied van hygiëne
- voorwerpen binnen in de woning moeten beheerd worden als een goede huisvader

Bij aanhoudende veiligheidsproblemen en bij herhaaldelijk onhygiënische situaties (max. 2 opeenvolgende weken) kan de hulp worden stopgezet.

11. TER BESCHIKKING STELLEN VAN MATERIAAL

Door de dienstverlener

De dienstenchequeonderneming staat bij de uitvoering van het werk in voor de passende werkkledij.

Door de gebruiker

De gebruiker garandeert aan Zorgband Leie en Schelde dat voor de uitvoering van de gevraagde activiteiten de nodige materialen ter beschikking gesteld worden. Versleten materiaal dient tijdig vernieuwd te worden.

Volgend materiaal en producten dienen minimaal te worden voorzien:

- 2 grote en 1 kleine emmer met goede handgreep
- 2 dweilen (viscose of microvezel)
- 1 zachte spons
- 1 schuurspons
- 1 zeemvel (geen natuurzeemvel)
- 1 raamwisser
- 1 stofdoek
- 4 microvezeldoeken (2 algemeen gebruik, 1 badkamer en 1 toilet)

- 1 vuilblik + 1 handborsteltje
- 1 toiletborstel
- 1 stofzuiger (met toebehoren)
- 1 aftrekker met **voldoende lange** steel
- 1 veegborstel met **voldoende lange** steel
- 1 schuurborstel met **voldoende lange** steel
- 1 stabiele trapladder, maximaal 3 treden, met steungreep, met alle treden aanwezig, bij voorkeur met antislip.
- vloerzeep aangepast aan het soort vloer
- allesreiniger
- WC-reiniger
- afwasmiddel
- huishoudazijn

12. HUISDIEREN

Bij aanwezigheid van huisdieren mag de werknemer de cliënt verzoeken om de dieren af te zonderen of vast te leggen.

De verzorging van huisdieren behoort niet tot het takenpakket van de poetshulp.

13. ROKEN

De medewerker van de dienstencheque-onderneming mag niet roken tijdens het werk. Enkel tijdens de pauzes is roken toegelaten. De medewerkers mogen niet in de woning van de gebruiker roken.

De gebruiker mag niet roken in het bijzijn van de medewerkers. De ruimtes waarin onze medewerkers tewerkgesteld zijn, moeten voldoende verlucht worden.

14. GEBRUIK ALCOHOLISCHE DRANKEN

Het is niet toegestaan aan de medewerkers om alcoholische dranken te nuttigen tijdens hun werkuren. De gebruiker mag hen dat ook niet aanbieden.

15. BETALINGEN

De gebruiker betaalt onmiddellijk bij uitvoering van de diensten per gepresteerd uur met dienstencheques aan de medewerker van Zorgband Leie en Schelde. Er wordt één dienstencheque betaald per gepresteerd uur.

De betalingen zijn geregeld via het wetgevend kader van de regelgeving Dienstencheques. Voor meer info, zie <https://dienstencheques.vlaanderen.be/>

Bij het niet betalen van de verschuldigde dienstencheques, zal de gebruiker door de dienstverantwoordelijke gecontacteerd worden. Indien niet betaald wordt, kan de dienstverlening stopgezet worden. Voor de reeds geleverde dienstverlening blijft de gebruiker de dienstencheques verschuldigd. Indien geen cheques worden betaald, kan de volledige tegenwaarde van een dienstencheque gevorderd worden. Dit is de waarde die Sodexo uitbetaalt aan de dienstencheque-onderneming. Vanaf 01.01.2023 bedraagt de waarde van een dienstencheque 26,98 euro. Deze bedragen volgen de evolutie van de gezondheidsindex.

Per kwartaal wordt, ongeacht van het aantal uren hulp, 20 euro administratieve bijdrage aangerekend. Dit bedrag zal telkens per factuur worden voldaan.

ALGEMENE AFSPRAKEN

16. FOOIEN / GESCHENKEN

De gebruiker heeft geen enkele verplichting tegenover de medewerkers, behalve de normale erkentelijkheid voor de geboden hulp. De medewerker mag geen geschenken of giften (ook geen testamentaire) aanvaarden. De gebruiker mag dit ook niet aanbieden.

17. NON-DISCRIMINATIE

De dienst biedt aan de klant een kwaliteitsdienstverlening aan, die het respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen en het klachtenrecht waarborgt, waarvoor wij verwijzen naar het decreet lokaal bestuur.

Ten opzichte van de medewerker en de klant wordt er geen onderscheid gemaakt op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd bij het aanbieden en het toegankelijk stellen van de dienstverlening (zie de Wet van 25 februari 1993 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de Wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een centrum voor gelijkheid van kansen en racismebestrijding en zie het Decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt).

De medewerker dient met respect behandeld te worden; Inbreuken op de privacy van de werknemer, ongewenste intimiteiten, verbale en/of fysieke agressie zijn redenen om de hulpverlening stop te zetten.

18. VERZEKERING

Zorgband Leie en Schelde staat, in het kader van de ongevallenverzekering, in voor de wettelijke verschuldigde vergoedingen ingeval de medewerker van de dienstencheque-onderneming het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval op de weg van en naar het werk.

Boodschappen doen voor de cliënt behoort niet tot het takenpakket van de poetshulp. De personeelsleden zijn daardoor niet verzekerd voor deze activiteit.

Zorgband Leie en Schelde is BA verzekerd. Bij schade dient de gebruiker de verantwoordelijke van de dienst onmiddellijk op de hoogte te stellen.

19. AANWEZIGHEID VAN DE KLANT

Indien er hulp geleverd wordt, is het wenselijk dat de gebruiker aanwezig is. Indien dit door omstandigheden niet mogelijk is, wordt er gevraagd dat er een mantelzorger ter plaatse is.

Indien de klant toch niet kan aanwezig zijn terwijl de poetshulp aan het werk is, moeten er duidelijke afspraken gemaakt worden in verband met het betreden en afsluiten van de woning.

Er wordt in voorkomend geval de voorkeur gegeven aan het gebruik van een sleutelkastje, waarbij de sleutel op een veilige manier ter beschikking kan gesteld worden aan de medewerker.

Enkel in uitzonderlijke gevallen kan de gebruiker een exemplaar van de sleutel van zijn woning toevertrouwen aan de medewerker. In dit geval dienen de formulieren van het sleutelplan ingevuld te worden door beide partijen. De poetshulp dient als een goede huismoeder/-vader zorg te dragen van de hem toevertrouwde sleutel.

20. VERLIES EN DIEFSTAL

Bij vermoeden van diefstal dient de gebruiker steeds de dienstverantwoordelijke te verwittigen. Bij diefstal dient de gebruiker onmiddellijk aangifte te doen bij de politiediensten om een PV te laten opmaken.

Om alle misverstanden te vermijden, dienen volgende regels in acht te worden genomen:

- de medewerker van de dienstenchequeonderneming bewaart de huissleutel van de gebruiker enkel wanneer de gebruiker daartoe de schriftelijke toelating geeft en de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf daarvan heeft verwittigd.
- De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken.

Eventuele klachten kunnen steeds gemeld worden aan de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming die de zaak grondig zal onderzoeken.

Hoewel Zorgband Leie en Schelde instaat voor een degelijke screening van zijn medewerkers is het niet aansprakelijk voor gebeurlijke gevallen van diefstal.

21. KLACHTEN

Indien de gebruiker opmerkingen of suggesties heeft over de werking van onze dienst, staat de dienst er voor open om dit samen te bespreken.

Hiervoor bestaan verschillende kanalen.

- In de eerste plaats kan de gebruiker terecht bij de medewerker die thuis langs komt. Hij/zij zal deze opmerkingen doorgeven aan de verantwoordelijke.
- De gebruiker kan ook rechtstreeks contact opnemen met de verantwoordelijke van de dienst. Voor de contactgegevens: zie hierboven bij punt 2.
- Krijgt de gebruiker geen gehoor bij de verantwoordelijke van de dienst, dan kan deze terecht bij de directeur thuiszorg. Voor de contactgegevens: zie hierboven bij punt 2.
- Ten slotte kan de gebruiker zich ook wenden tot onze klachtencoördinator, Evy De Volder, via ombudsdienst@zorgband.be of 09 272 20 00

22. DUUR VAN DE OVEREENKOMST EN OPZEG

De overeenkomst wordt gesloten voor een onbepaalde duur. Een getekend exemplaar van de overeenkomst dient door de gebruiker voor de start van de hulpverlening aan de dienstencheque-onderneming terug bezorgd te worden. Het aanvaarden van de hulp door de gebruiker impliceert zijn akkoord met de overeenkomst en het reglement, zelfs indien de documenten niet werden teruggestuurd.

Indien één van beide partijen zich niet houdt aan deze afspraken, kan de dienstverlening stopgezet worden zodra één van beide partijen dit aan de andere partij ter kennis heeft gebracht hetzij mondeling, hetzij schriftelijk.

Deze overeenkomst wordt automatisch als beëindigd beschouwd indien de erkende onderneming haar erkenning verliest.

23. BETWISTINGEN

Voor betwistingen omtrent deze overeenkomst is de arbeidsrechtbank, Opgeëistenlaan 401/C te 9000 Gent bevoegd.

Opgemaakt en ondertekend in tweevoud te Merelbeke, op / /20 ,

De gebruiker

Mevr. Githa Praet,
Algemeen Directeur