

AFSPRAKENNOTA POETSEN AAN HUIS

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

Om goede hulp te kunnen bieden is het belangrijk dat we een aantal afspraken maken.

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

Je kunt de dienst bereiken op het telefoonnummer 051 24 60 50, per mail op info@koteediensten.be of persoonlijk in onze kantoren Noordhof 2 te Roeselare. Wij zijn te bereiken iedere werkdag van 7u45 tot 17u.

Als de afspraken door ons worden aangepast zal je per email of per brief op de hoogte worden gebracht. Je kunt de afspraken ook steeds nalezen op onze website www.koteediensten.be.

Ga je niet akkoord met gewijzigde afspraken dan kun je ons dit binnen de 15 dagen laten weten en kan de poetshulp worden stopgezet. Hou hier wel rekening met een opzegperiode van 1 kalendermaand.

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 het beroepsgeheim. Zij gaan discreet om met wat zij vernemen in jouw of andere gezinnen.

We verwittigen zo vlug mogelijk als er wijzigingen zijn in het werkschema. Je wordt zo snel mogelijk op de hoogte gebracht als de poetshulp afwezig is door ziekte, verlof of onvoorziene omstandigheden. Als het mogelijk is proberen we vervanging te regelen. Vervanging wordt geregeld in onderling akkoord en kan wel afwijken van de normale werkuren en werkdagen.

Wat verwachten we van jou?

Je informeert ons over het uurrooster dat je wenst: dag, frequentie (1x per week, 1x per 14 dagen,...), het aantal uren (met een minimum van 3 uur per dag).

Je geeft ons wat 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.

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

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

Je betaalt de dienst met dienstencheques.

Je zorgt indien mogelijk voor parkeermogelijkheid van de poetshulp bv op de oprit, voor garage.

Je behandelt de werknemer met het nodige respect.

Wat mogen de poetshulpen 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, stoep poetsen, goot uitvegen, 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.

De poetshulp mag nu en dan de zolder, de kelder, het tuinhuis en eventuele bergplaatsen los van de woning poetsen maar dit moet eerst met ons besproken worden.

Materiaal

Om de poetshulp toe te laten het poetswerk zo goed mogelijk uit te voeren vragen we volgend poetsmateriaal te voorzien:

- 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 liefst 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.
 - Ammoniak, Chloorzuur, javel of bleekwater, aceton, white-spirit, en andere corrosieve of oxiderende producten mogen niet gebruikt worden.
 - Het mengen van verschillende producten is verboden.

Wat mogen de poetshulpen 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 voldoende te verluchten,
- 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 boodschappen doen samen met de klant of gaan wandelen met de klant. Hiervoor kan je terecht bij onze Mindermobielencentrale.
- niet op kinderen passen,
- geen administratie afhandelen: bank, post, ziekenfonds,...
- niet telefoneren tijdens de werkuren tenzij dit werk gerelateerd is,

Het gebruik van alcohol en drugs is ten strengste verboden tijdens de werkuren.

Er mag niet in de tuin worden gewerkt. De poetshulp mag ook niet schilderen, behangen of klusjes uitvoeren. Voor dit laatste kan beroep worden gedaan op de klusdienst.

Hygiënische en veilige werkomstandigheden

De poetshulp krijgt van ons de nodige werkhandschoenen. 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 gepoetst worden. Breng de medewerker op de hoogte als er gevaarlijke of giftige dieren zoals slangen, spinnen, honden, katten in de woning aanwezig zijn. Hij/Zij 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.

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. Je zal in dergelijke situatie een vergoeding verschuldigd zijn van 1 kalendermaand prestaties. (Zie betaling – boete)

Afwezigheid

Afwezigheid in juli en augustus moet je schriftelijk melden op de brief of mail die je daarvoor zal ontvangen in de maand mei en die je moet terugbezorgen aan de dienst.

Alle andere afwezigheden meld je 10 werkdagen op voorhand. Dit kan telefonisch op 051 24 60 50.

Deze afwezigheden zijn echter gelimiteerd: je kan de hulp 4x per jaar afzeggen. Als de poetshulp haar werk niet kan uitvoeren wegens afwezigheid, zal je een vergoeding aangerekend worden voor de niet gepresteerde uren. (Zie betaling – boete)

Afwezigheden wegens overmacht vallen hier niet onder en meld je zo vlug mogelijk. Dit gaat over opname in het ziekenhuis, kortverblijf, opname woonzorgcentrum,... Hiervoor moet je een bewijs afgeven op de dienst.

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 of met de teambegeleider van de dienst thuiszorg.

Betaling

Het poetsen zelf betaal je met dienstencheques.

Je mag de poetshulp niet cash betalen.

Je betaalt elk aangevat en gepresteerd uur met 1 dienstencheque uitgegeven door het Vlaams Gewest.

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 onmiddellijk 1 dienstencheque per gepresteerd uur. Je ontvangt hiervoor een ontvangstbewijs van de poetshulp.

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.

Ben je inwoner van Roeselare en heb je slechts een beperkt inkomen dan kun je een vermindering van de bijdrage krijgen. De dienstencheques worden dan beheerd door een administratieve medewerker van Motena. Voor het beheer door Motena wordt een administratieve bijdrage van € 5,00 per maand aangerekend.

Boete

Bij achterstallige dienstencheques van 2 maanden 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 € 23,48 – Bij overschrijding van de spilindex wordt de inruilwaarde van de dienstencheques aangepast)

Deze vergoeding zal ook aangerekend worden als de poetshulp zijn/haar taak niet kan uitvoeren omdat hij/zij wordt weggestuurd, zijn/haar taak niet kan uitvoeren wegens jouw niet-gerechtigde afwezigheid (zie luik afwezigheid) of wegens niet-werkbare omstandigheden.

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 € 1,80 per dienstencheque voor de eerste 169 dienstencheques (aanslagjaar 2021 – inkomsten 2020). Een dienstencheque van €9 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. Dit kan telefonisch op 051 24 60 50 of per mail naar info@koteediensten.be Wij leggen uit wat er moet gebeuren en verwittigen de verzekeringsmaatschappij.

Meldingen, suggesties en Klachten

De dienst bevroegt je op 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 je verantwoordelijke teambegeleider of op het onthaal op telefoonnummer 051 24 60 50

Wil je een klacht schriftelijk neerleggen, dan kan dit op www.motena.be/ons/meldingsformulier

Privacy

Privacy is erg belangrijk voor ons. We willen jouw persoonsgegevens op een wettelijke, correcte en transparante manier verwerken. Motena hecht veel belang aan de bescherming van jouw persoonlijke levenssfeer. In onze privacyverklaring kan je terugvinden welke maatregelen er worden genomen voor de bescherming van jouw persoonlijke levenssfeer bij het gebruik van de diensten van Motena en welke rechten je als gebruiker van deze diensten hebt. Je vind deze verklaring terug op www.motena.be/ons/privacyverklaring-motena

Looptijd overeenkomst en stopzetting

Wil je de dienstverlening stopzetten dan kan dit op ieder ogenblik mits het respecteren van 1 kalendermaand opzeg. Dit kan je telefonisch 051 24 60 50 doen of per email op info@koteediensten.be of per (aangetekend) schrijven.

Betwistingen

Betwistingen worden behandeld door de rechtbank van eerste aanleg.

ONTVANGSTBEWIJS AFSPRAKENNOTA

De klant

Naam

Adres

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

Opgemaakt te op

Handtekening
voorafgegaan door "gelezen en goedgekeurd"