



Afsprakennota

Poetsen aan huis

www.kotee.be

kotee[®]
POETSDIENST

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 samen een aantal afspraken maken. 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.kotee.be. Ga je toch niet akkoord met gewijzigde afspraken dan kan 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.

Wie is Kotee?

Kotee is de koepel van thuiszorgdiensten van Motena. Kotee biedt zowel maaltijden aan huis, thuisverpleging, poetsdienst, klusdienst als assistentiewoningen aan (www.kotee.be).

Naast de gewone dienstverlening op zich zorgen wij vanuit Kotee ook voor die extra toets.

Kotee staat immers dicht bij de mensen. Letterlijk en figuurlijk. Want door ons uitgebreid netwerk is er altijd wel iemand bij jou 'in de kotee'. Maar dicht bij staan, betekent ook begrijpen: de tijd nemen om te luisteren, een babbeltje te slaan en te blijven zoeken naar hoe we met 'kleine gestes' het leven van mensen nog aangenamer kunnen maken. Alle mensen. Want of je nu jong of wat ouder bent, een gezin hebt of alleenstaand bent, Kotee heeft diensten op maat van jouw leven. Van verse maaltijden tot klus- en poetsdienst en thuisverpleging.

De Koteecoaches zijn de maatschappelijk werkers van Kotee. Voor de klant zijn zij het aanspreekpunt bij (aan)vragen i.v.m. thuiszorg. Deze dienst is gratis en voor elke bewoner van Groot-Roeselare. Ze zijn de lijm die alle diensten van Kotee met elkaar verbindt. Heb je een vraag of zit je met een probleem rond thuiszorg, contacteer hen dan zeker voor advies, informatie of hulpverlening.

Hoe kan je ons bereiken?

- Via telefoon: 051 24 60 50, iedere werkdag van 8u tot 12u30 en van 13u30 tot 17u
- Per mail: info@kotee.be
- In onze kantoren: Noordhof 2 in 8800 Roeselare, iedere werkdag van 8u tot 17u
- Op zitdag in het Sociaal Huis Torhout, Aartrijkestraat 11 A, 8820 Torhout, op maandag van 9u tot 12u en van 14u tot 16u
- Op zitdag in het Sociaal Huis Houthulst, Vijverstraat 30, 8650 Houthulst, op maandag van 9u tot 12u en van 13u tot 16u

Wat mag je van ons verwachten?

- Wij selecteren poetsmedewerkers 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, beperking, 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 poetsmedewerkers zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Zij gaan discreet om met wat zij toevertrouwd krijgen.
- We verwittigen zo vlug mogelijk als er wijzigingen zijn in het werkschema. Je wordt op de hoogte gebracht als de poetsmedewerker 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.
- Om de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden, zijn er ook een aantal meewerkende coaches aangesteld. Indien je merkt dat één van onze medewerkers een bepaalde taak nog niet helemaal onder de knie heeft, dan kan de meewerkende coach (gratis) langskomen om de taak verder aan te leren. De meewerkende coaches kunnen ook beginnende medewerkers meebrengen terwijl ze bij jou aan het werk zijn.

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 de medewerker uitleg over de uit te voeren taken in de woning. Je laat de poetsmedewerker enkel taken uitvoeren die beschreven zijn in deze afsprakennota. Je zorgt ervoor dat de taken in verhouding zijn met de afgesproken tijd.
- Je zorgt dat het nodige poetsmateriaal aanwezig is. (zie lijst materiaal)
- Je zorgt ervoor dat de poetsmedewerker kan werken in optimale hygiënische en veilige omstandigheden.
- Je verwittigt onmiddellijk de dienst wanneer de medewerker afwezig of laattijdig is.
- Je verwittigt ons zo vlug mogelijk van je (on)geplande afwezigheid.
- Je zorgt indien mogelijk voor parkeermogelijkheid voor de poetsmedewerker. Bv. op de oprit, voor de garage.
- Je behandelt de medewerker met het nodige respect.
- Indien er camera's aanwezig zijn, breng je de medewerker op de hoogte dat er wordt gefilmd in jouw woning.

Wat mogen de poetsmedewerkers doen?

- De poetsmedewerker mag volgende taken uitvoeren bij jou thuis:
 - woning schoonmaken,
 - maaltijden bereiden in overleg met jou,
 - boodschappen doen,
 - wassen en strijken in jouw woning.
- de woning schoonmaken houdt taken in zoals stof afnemen, stofzuigen, vloer schuren en dweilen, stoep poetsen, goot uitvegen, vensters schoonmaken (lager dan 2 meter), bed opmaken, verse lakens leggen, onderhoud van toilet, bad en douche, 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 poetsmedewerker 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.
- Indien onze medewerkers boodschappen voor je doen, moeten deze afspraken worden gevolgd:
 - Betalingen gebeuren alleen met cash geld.
 - Het gebruik van de bankkaart met code of contactloos is strikt verboden (uitzonderingen zijn te bespreken met de dienst).
 - Alle uitgegeven bedragen worden genoteerd op het kasblad. Dit kasblad is te verkrijgen bij de poetsmedewerker. Zie voorbeeld in bijlage 1.
 - Onze medewerker bezorgt van elke aankoop het kasticket aan jou.
 - Het is aan jou om de kastickets te controleren.
 - Indien de boodschappen worden gedaan met de wagen of bromfiets, zullen de afgelegde kilometers aan jou worden aangerekend.
- De medewerker mag de hond uitlaten op uw vraag.
- Opdrachten die niet tot bovenstaande takenlijst behoren, gebeuren op eigen risico van de klant en daarvoor zijn wij niet aansprakelijk. Bij opdrachten die niet tot bovenstaande takenlijst behoren moet er contact opgenomen worden met de dienst. De Koteecoach kan samen met jou een oplossing zoeken voor deze taak.

Materiaal

Om de poetsmedewerker 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, Chloor, zoutzuur, 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 poetsmedewerkers niet doen?

- De poetsmedewerker mag:
 - geen giften of fooien aanvaarden,
 - niets lenen of ontlenen,
 - niet roken in de woning. Als er in jouw woning gerookt wordt, vragen wij uit respect dit niet te doen tijdens de aanwezigheid van de poets hulp 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 geen taken uitvoeren buiten de werktijden,
 - niet op kinderen passen,
 - geen administratie afhandelen: bank, post, ziekenfonds,...
 - niet telefoneren tijdens de werkuren tenzij dit werkgerelateerd is.
- Lokalen waar een zelfstandige activiteit wordt uitgevoerd, mogen niet gepoetst worden.
- Het gebruik van alcohol en drugs is ten strengste verboden tijdens de werkuren.
- Er mag niet in de tuin worden gewerkt. De poetsmedewerker mag ook niet schilderen, behangen of klusjes uitvoeren. Voor dit laatste kan beroep worden gedaan op de klusdienst.

Hygiënische en veilige werkomstandigheden

- De poetsmedewerker krijgt van ons de nodige werkhandschoenen, mondkmaskers,.... Tijdens het poetsen hebben zij hun werkkledij aan.
- Wij vragen de poetsmedewerker 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 minimumtemperatuur in de woning moet 18° zijn.
- De poetsmedewerker 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 zoals slangen, spinnen, honden, katten in de woning aanwezig zijn. Deze dieren worden tijdens het poetsen ondergebracht in een afgesloten ruimte.
- De poetsmedewerker 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, voordat de medewerker langskomt, indien één van de gezinsleden een besmettelijke ziekte (zoals bv. corona, meningitis, rode hond, mazelen, schurft...) heeft.
- In geval van terugkerende slechte hygiënische (oa contact met braaksel, bloed, stoelgang, urine,...) 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 minstens 1 week op voorhand.
- Deze afwezigheden zijn echter gelimiteerd: je kan de hulp 4x per jaar afzeggen. Als de poetsmedewerker het 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,...
- Afwezigheden langer dan 3 maanden zorgen ervoor dat de poetshulp wordt stopgezet, tenzij anders afgesproken wordt.
- Ben je afwezig en komt de poetsmedewerker langs, dan is het belangrijk dat de medewerker toegang heeft tot de woning. Je kan dit afspreken met de poetsmedewerker of met de teambegeleider van Kotee.

Betaling

- Het poetsen zelf betaal je met dienstencheques.
- Je mag de poetsmedewerker 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.
- Wens je over te schakelen van papieren naar elektronische dienstencheques, dan kan de Koteecoach jou hierbij helpen.
- Bij papieren dienstencheques geef je de poetsmedewerker onmiddellijk 1 dienstencheque per gepresteerd uur. Je ontvangt hiervoor een ontvangstbewijs van de poetsmedewerker, als bewijs van betaling. Zie voorbeeld in bijlage 2.
- Indien je over onvoldoende papieren dienstencheques beschikt, zal de poetsmedewerker een rood bewijs opmaken voor het niet-ontvangen van deze dienstencheques. Zie voorbeeld in bijlage 3. Deze dienstencheques moeten zo snel mogelijk worden vereffend.

- Gebruik je elektronische dienstencheques dan worden de prestaties door ons doorgestuurd naar Sodexo. Je kan deze prestaties zelf valideren of automatisch laten valideren. Je kan een formulier vragen waarbij de medewerker de aanwezigheid bevestigt door af te tekenen. Dit formulier blijft bij je thuis liggen. Zie voorbeeld in bijlage 4.
- Ben je inwoner van Roeselare en heb je slechts een beperkt inkomen dan kun je een vermindering van de prijs krijgen. Deze vermindering kan aangevraagd worden bij de Koteecoach. De Koteecoach doet hiervoor een financieel onderzoek. Bij een vermindering van de prijs worden de dienstencheques beheerd door een administratieve medewerker van Motena. Voor het beheer door Motena wordt een administratieve bijdrage van € 5 per maand aangerekend. Je ontvangt hiervan maandelijks een factuur.
- Per gepresteerd uur wordt er € 1 klantenbijdrage aangerekend. Dit geldt voor alle klanten die het standaardtarief van € 9 per uur betalen. De facturatie hiervan gebeurt via factuur.
- Bij wanbetaling van de facturen wordt volgende procedure gevolgd :
 - eerste rappel
 - tweede rappel (aangetekend) met € 15 administratieve kosten
 - gerechtelijke invordering via dwangsbrief van deurwaarder
- 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 dienstencheque voor erkende bedrijven per uur waarop de prestatie niet kon doorgaan. (Momenteel € 27,52 per uur – Bij overschrijding van de spilindex wordt de inruilwaarde van de dienstencheques aangepast.)

Boete

- Deze vergoeding zal ook aangerekend worden als de poetsmedewerker de taak niet kan uitvoeren omdat de medewerker wordt weggestuurd, de 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 jouw hoofdverblijfplaats op 1 januari volgend op het jaar van de aankoop van de dienstencheques.

Verzekeringen

- **Arbeidsongevallenverzekering**

De poetsmedewerker 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 worden.

- **Burgerlijke aansprakelijkheid**

De poetsmedewerker is verzekerd voor schade toegebracht in je huis. Bij schade moet je de dienst onmiddellijk op de hoogte brengen. De Koteecoach legt uit wat er moet gebeuren en verwittigt de verzekeringsmaatschappij. Verzekerd zijn, biedt echter geen garantie van terugbetaling van alle kosten.

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 schriftelijke tevredenheidsmeting.
- Heb je toch bedenkingen of klachten, dan vragen we je om deze eerst te bespreken met de poetsmedewerker zelf vooraleer je contact opneemt met de dienst. Zo word je het snelst geholpen.

- Je kan met meldingen, bedenkingen of klachten ook altijd terecht bij de Koteecoach, de teambegeleider of bij het onthaal.
- Wil je een klacht schriftelijk neerleggen, dan kan dit op www.kotee.be/nl/laat-van-je-horen.

Privacy

Jouw privacy is erg belangrijk, ook voor ons. We beveiligen en bewaren je gegevens zorgvuldig. 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.

Kotee verwerkt jouw persoonsgegevens conform de geldende privacywetgeving. Meer informatie over het privacybeleid en jouw privacyrechten, vind je op www.kotee.be/nl/privacy-policy-van-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, per email of per (aangetekend) schrijven doen.

Betwistingen

Betwistingen worden behandeld door de rechtbank van eerste aanleg.

BIJLAGE 1

Kasblad voor het registreren van gebruik van cash

Datum	Naam Klant	Startbedrag	Naam medewerker	Kosten	Omschrijving uitgaven	Bedrag terug	Handtekening cliënt

BIJLAGE 2

 <p>A</p> <p>Ondergetekende (klant)</p> <p>Adres</p> <p>Verklaart op datum van/....../.....</p> <p>(aantal) papieren dienstencheques afgegeven te hebben aan</p> <p>(naam poetsmedewerker)</p> <p>Voor de prestaties geleverd op/....../.....</p> <p>Handtekening klant (exemplaar te bewaren door Kotee)</p>	 <p>B</p> <p>Ondergetekende (naam poetsmedewerker)</p> <p>Verklaart op datum van/....../.....</p> <p>(aantal) papieren dienstencheques ontvangen te hebben van</p> <p>(naam klant)</p> <p>Adres</p> <p>Voor de prestaties geleverd op/....../.....</p> <p>Handtekening poetsmedewerker (exemplaar te bewaren door de klant)</p>
--	---

BIJLAGE 3

 <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">C</p> <p>Ondergetekende (klant)</p> <p>Adres</p> <p>Verklaart op datum van poetshulp te hebben ontvangen van (naam poetsmedewerker)</p> <p><u>0 dienstencheques ontvangen</u></p> <p>Handtekening klant (exemplaar te bewaren door Kotee)</p>	 <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">D</p> <p>Ondergetekende (naam poetsmedewerker)</p> <p>Verklaart op datum van poetshulp te hebben verleend aan (naam klant)</p> <p>Adres</p> <p><u>0 dienstencheques ontvangen</u></p> <p>Handtekening poetsmedewerker (exemplaar te bewaren door de klant)</p>
--	--

BIJLAGE 4

Naam van de klant: _____

Poetshulp met elektronische dienstencheques – vanuit Kotee

(exemplaar voor de klanten)

Datum van de hulp	Naam van de medewerker	Aantal uren	Handtekening medewerker

ONTVANGSTBEWIJS AFSPRAKENNOTA POETSDIENST

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"