



Dienstenchequesonderneming Poetspunt -
gebruiksovereenkomst

VERSIE	WIJZIGING	GOEDGEKEURD RMW	GEPUBLICEERD
0	-	27-05-2008	01-06-2008

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- **Dienstenbedrijf:** de onderneming of organisatie die in het kader van het verrichten van activiteiten van huishoudelijke aard erkend is door het Vlaamse Gewest;
- **Gebruiker:** de persoon die gedomicilieerd is in Maldegem en in zijn in Maldegem gelegen woning hulp wenst voor taken van huishoudelijke aard;
- **Hulp van huishoudelijke aard:** poetsen van de woning, wassen en strijken.

Overeenkomst afgesloten tussen:

Naam: _____

Adres: _____

Gebruikersnummer: _____

, verder de **gebruiker** genaamd

en

OCMW Maldegem
Lazarusbron 1, 9990 Maldegem
40134

, verder het **dienstenbedrijf** genaamd.

Artikel 1. Situering

Deze overeenkomst wordt afgesloten in het kader van het aanwenden van dienstencheques als betaalmiddel door de gebruiker voor het leveren van hulp van huishoudelijke aard door het dienstenbedrijf.

Artikel 2. Werkuren

De gebruiker wenst een beroep te doen op het dienstenbedrijf voor het leveren van hulp van huishoudelijke aard en dit voor:

- 4 uren per week
- 8 uren per week
- 4 uren om de 14 dagen
- 2 uren per week (enkel voor de bewoners van de bejaardenwoningen)

Artikel 3. Activiteiten

Volgende activiteiten zijn toegelaten:

stof afnemen, dweilen, schuren, stofzuigen, ramen en vensters wassen, houtwerk en deuren afwassen, onderhoud van sanitair, wassen en strijken.

Volgende activiteiten zijn niet toegelaten:

boodschappen doen, eten klaarmaken, onderhoud van de wagen of mobilhome, onderhoud van de tuin, grote schoonmaak, zware meubelen verplaatsen.

In geen geval mag de werknemer van het dienstenbedrijf gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals:

- Buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen.
- Onderhoud van gemeenschappelijke traphallen en van beroepslokalen, zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, bureauruimtes.

Artikel 4. Ter beschikking stellen van materiaal

Het dienstenbedrijf staat in voor de volgende ondersteunende materialen: werkkledij bestaande uit een schort en handschoenen.

De gebruiker garandeert aan het dienstenbedrijf dat de volgende materialen ter beschikking gesteld zullen worden:

borstel, handborstel, vuilnisblik, schuurborstel, wc-borstel, ragebol, aftrekker, dweil, emmers, stofdoek, spons, zeemlap, aftrekker voor ruiten, stofzuiger, trapladder, wasmachine, wasmand, strijkijzer, strijkplank, droogrek en wasknijpers.

Deze materialen moeten ergonomisch en in goede staat zijn.

Ook de nodige onderhoudsproducten moeten ter beschikking worden gesteld.

Artikel 5. Betalingen

De gebruiker betaalt één dienstencheque per gepresteerd uur.

De dienstencheques worden telkens bij uitvoering van de diensten aan de werknemer van het dienstenbedrijf overhandigd. Deze laatste tekent daarbij voor ontvangst.

Voor gebruikers met een beperkt inkomen is een tussenkomst in de kostprijs van de aankoop van een dienstencheque mogelijk. Deze tussenkomst wordt toegekend na een sociaal en financieel onderzoek op basis van de bepalingen in het door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn goedgekeurde steunreglement.

Artikel 6. Hygiëne en veiligheid

De werknemer van het dienstenbedrijf moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken. Bij herhaaldelijke onhygiënische situaties kan de hulp worden stopgezet.

In geval van zeer besmettelijke ziektes, o.a. meningitis, moet de gebruiker de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf verwittigen.

De werknemer van het dienstenbedrijf dient steeds in veilige omstandigheden te worden tewerkgesteld. In geval van onveilige situaties, kan de werknemer van het dienstenbedrijf de gebruiker vragen sommige problemen te verhelpen (bv. loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is, ...). Bij aanhoudende veiligheidsproblemen (maximaal twee opeenvolgende weken) kan de hulp worden stopgezet.

Het diensthoofd en de preventieadviseur moeten steeds de mogelijkheid hebben om tijdens de diensturen van de poetsvrouw de woning ter plaatse te bezoeken.

Poetsen met zoutzuur is niet toegestaan.

Poetsen met ammoniak is enkel toegestaan in buitensituaties.

Poetsen en uitkloppen van grote matten is niet toegestaan.

Artikel 7. Algemene afspraken

De werknemer heeft 7,5 minuten pauze per poetsbeurt van 4 uren.

Zonder toestemming van de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf mag de werknemer niet vroeger vertrekken, zelfs niet indien de pauze niet werd opgenomen.

De werknemer van het dienstenbedrijf mag niet roken tijdens het werken.

De werknemer van het dienstenbedrijf mag geen geschenken of giften aanvaarden. De gebruiker mag dit ook niet aanbieden.

De werknemer van het dienstenbedrijf mag niet bellen tijdens de werkuren, tenzij het noodzakelijk is voor de dienst. Hiervoor mag gebruik gemaakt worden van het telefoontoestel van de gebruiker. In uitzonderlijke gevallen kan de werknemer de toestemming krijgen om te bellen en het gsm-toestel aan te zetten.

Artikel 8. Non-discriminatie

Het dienstenbedrijf biedt de gebruiker een kwaliteitsvolle dienstverlening aan, die het respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van de gebruiker waarborgt en die rekening houdt met de sociale leefsituatie van de gebruiker.

Ten opzichte van de werknemers en de gebruikers 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 voor racismebestrijding en zie het Decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt).

Artikel 9. Afwezigheid werknemer van het dienstenbedrijf

Het dienstenbedrijf streeft kwaliteitsvolle dienstverlening na door competente medewerkers op basis van een afgesproken schema. Het dienstenbedrijf brengt minstens twee dagen vooraf de gebruiker op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema.

Er kan een collectieve sluitingsperiode voorzien worden.

Bij een niet te voorziene omstandigheid (ziekteverlof, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk verwittigd door de dienst. Indien mogelijk wordt vervanging voorzien, doch deze kan niet worden verzekerd. Bij een vervanging kan er wel een wijziging aan de werkuren optreden.

Artikel 10. Afwezigheid gebruiker

Onverwachte bijsturingen aan het werkschema en eventuele vakantieperiodes worden minstens vijf dagen vooraf gemeld aan het dienstenbedrijf en dit ter attentie van de werkplanner van het dienstenbedrijf 'POETSPUNT' OCMW Maldegem.

Wanneer de gebruiker meerdere weken na elkaar geen hulp wenst, verwittigt hij de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf ten laatste twee weken op voorhand. Bij verzuim worden de normale diensturen aangerekend, uitgezonderd in geval van overmacht. Deze vergoeding bedraagt de aankoopprijs van een dienstencheque.

De gebruiker kan tot een aantal keer per jaar de dienstverlening weigeren, zonder rekening te houden met de verlofperiode van de werknemers van het dienstenbedrijf, meer bepaald:

- 6 keer per jaar voor hulp om de 14 dagen en voor wekelijkse hulp;
- 10 keer per jaar voor 8 uren hulp per week.

Indien de gebruiker dit aantal overschrijdt, wordt hem 5 euro per hulpbeurt aangerekend, zodat de gebruiker zijn vaste poetsvrouw kan behouden.

Artikel 11. Verlies en diefstal

Bij vermoeden van diefstal dient de gebruiker steeds de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf 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 genomen te worden:

- De werknemer van het dienstenbedrijf bewaart de huissleutel van de gebruiker enkel wanneer de gebruiker daartoe de schriftelijke toelating geeft en de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf daarvan heeft verwittigd.
- Er zal eveneens een schriftelijke toelating aan de gebruiker gevraagd worden om een sleutel bij te maken voor gebruik bij eventuele vervangingen.
- 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 het dienstenbedrijf die de zaak grondig zal onderzoeken.

Hoewel het dienstenbedrijf instaat voor een degelijke screening van de werknemers van het dienstenbedrijf is het niet aansprakelijk voor gebeurlijke gevallen van diefstal.

Artikel 12. Verzekeringen

Het dienstenbedrijf staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de werknemer van het dienstenbedrijf het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval op de weg van en naar het werk.

Het dienstenbedrijf is verzekerd voor materiële schade, toegebracht aan de gebruiker. Hierbij dient de gebruiker de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf onmiddellijk op de hoogte te stellen. Er is geen tussenkomst voor het bedrag van de vrijstelling van de polis burgerlijke aansprakelijkheid, onderschreven door het dienstenbedrijf. Indien de schade hoger is dan de vooropgestelde vrijstelling, zal het dienstenbedrijf aangifte doen bij de verzekeringsmaatschappij.

De terugbetaling kan enkel gebeuren na aanvaarding door de verzekeringsmaatschappij. Bovendien houdt de verzekeringsmaatschappij rekening met de slijtagekosten.

Artikel 13. Meldingen en klachten

Onze medewerkers doen er alles aan om ervoor te zorgen dat je tevreden bent. Het OCMW Maldegem vindt een goede dienstverlening belangrijk. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de werkwijze van de dienst, de afhandeling van een bepaalde kwestie of over onze dienstverlening. Indien dit zo is, worden wij hierover graag op de hoogte gebracht, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Je kan ons dit laten weten door het formuleren van een melding of een klacht.

Melding:

Een melding is een uiting van ontevredenheid of ongenoegen dat er op een of andere manier iets niet liep zoals het hoort in verband met de hulp- en dienstverlening of in de wijze waarop je behandeld werd. Je hebt een negatief gevoel ten opzichte van de hulp- en dienstverlening. Je wenst echter geen officiële klacht in te dienen.

Een melding kan worden doorgegeven aan het betrokken diensthoofd en wordt door het diensthoofd verder behandeld. Kan er geen passende oplossing gevonden worden, dan kan je alsnog een klacht indienen.

Voor een melding kan men terecht bij het diensthoofd, Koen Cromheecke:

Via e-mail: koen.cromheecke@ocmwmaldegem.be

Telefonisch: 050/72.72.35

Persoonlijk op het bureel

Klacht:

Een klacht is een heel erg duidelijke uiting van ontevredenheid over het OCMW Maldegem of over het hulp- en dienstverleningsaanbod van het OCMW Maldegem dat als onjuist of onvoldoende wordt ervaren.

Een klacht kan gaan over:

- een foute handeling of prestatie
 - o de behandelingswijze (bv. ik werd verkeerd behandeld)
 - o een termijn (bv. ik wacht nu al maanden op een beslissing)
 - o een beslissing (bv. de beslissing is niet gemotiveerd)
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet uitvoeren van een handeling of een prestatie

Een klacht doorloopt een vastgelegde procedure en moet aan bepaalde voorwaarden voldoen met betrekking tot ontvankelijkheid en gegrondheid. Een klacht wordt in volledige onafhankelijkheid beoordeeld door de klachtencoördinator van het OCMW Maldegem. Mondelinge en anonieme klachten worden niet behandeld volgens deze procedure. Alle klachten worden geregistreerd in een centraal klachtenregistratiesysteem.

Een klacht kan je indienen:

Online: www.ocmwmaldegem.be/meldingen-en-klachten/klachtenformulier

Via e-mail: klachten@ocmwmaldegem.be

Via brief: OCMW Maldegem, t.a.v. de klachtencoördinator, Lazarusbron 1, 9990 Maldegem

Mondeling: een medewerker kan helpen om een klachtenformulier in te vullen

Je kan het volledige klachtenreglement opvragen bij het OCMW Maldegem of raadplegen op de website www.ocmwmaldegem.be/meldingen-en-klachten/reglement. Je kan zeker ook meer informatie vragen aan één van onze medewerkers.

De klachtencoördinator, Hilde Van Renterghem, kan je bereiken in het administratief gebouw, Lazarusbron 1, 9990 Maldegem, telefonisch op het nummer 050/72.72.33 of via e-mail naar klachten@ocmwmaldegem.be.

Klacht seksueel grensoverschrijdend gedrag

OCMW Maldegem respecteert de integriteit van de gebruiker en neemt maatregelen om deze te waarborgen. OCMW Maldegem neemt in het bijzonder maatregelen tegen seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Seksueel grensoverschrijdend gedrag is elke vorm van seksueel georiënteerd gedrag – verbaal of niet-verbaal, bewust of onbewust, komende van personeel of andere gebruikers – dat door de gebruiker ervaren wordt als negatief, ongewenst of gedwongen.

Elke gebruiker van de dienstverlening van OCMW Maldegem wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht in te dienen over seksueel grensoverschrijdend gedrag van een personeelslid ten opzichte van een gebruiker en tussen gebruikers onderling.

Een klacht over seksueel grensoverschrijdend gedrag kan je indienen:

Online: www.ocmwmaldegem.be/meldingen-en-klachten

Via e-mail: klacht SGG@ocmwmaldegem.be

Via brief: OCMW Maldegem, t.a.v. de meldingspersoon SGG, Lazarusbron 1, 9990 Maldegem

Mondeling: aan de meldingspersonen, Christa Cherlet (050/40.36.68) of Jolien Maes (050/40.39.21), of aan het diensthoofd

Je kan het volledige referentiekader voor seksueel grensoverschrijdend gedrag opvragen bij het OCMW Maldegem of raadplegen op de website www.ocmwmaldegem.be/meldingen-en-klachten. Je kan zeker ook meer informatie vragen aan één van de meldingspersonen of aan het diensthoofd.

Artikel 14. Duur van de overeenkomst en opzeg

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur, met aanvang op _____.

Deze overeenkomst is door beide partijen opzegbaar, mits een (aangetekend) schrijven en het respecteren van een minimale opzegtermijn van één maand, ingaand op de datum van verzending van de (aangetekende) zending.

Deze overeenkomst wordt automatisch als beëindigd beschouwd als één van de contracterende partijen één van de voorziene contractuele verplichtingen niet nakomt en zulks per (aangetekend) schrijven meldt aan de andere partij, of indien de erkende onderneming haar erkenning verliest.

Artikel 15. Betwistingen

Voor betwistingen omtrent deze overeenkomst is het Bijzonder Comité Senioren & Zorg bevoegd.

Opgemaakt te Maldegem op _____ in twee exemplaren.
Voor het OCMW,

Piet Vanwambeke
Secretaris

Stefaan Standaert
Voorzitter

De gebruiker
(de handtekening wordt voorafgegaan door 'gelezen en goedgekeurd')