



O.C.M.W. KEERBERGEN

Gemeenteplein 10

3140 Keerbergen

Huishoudelijk reglement

Dienstencheque onderkostneming

Inhoudsopgave

1.	Algemene informatie.....	6
1.1.	Bereikbaarheid	6
1.2.	Openingstijden	6
2.	Doelstelling en doelgroep	6
2.1.	Doelstelling.....	6
2.2.	Doelgroep	6
2.3.	Onverenigbaarheden.....	7
3.	Dienstverlening.....	7
3.1.	Uurroosters	7
3.2.	Taakafspraken	7
4.	Aanvraagprocedure	8
4.1.	Aanvraag, wachtlijst en doorverwijzing	8
4.2.	Opstart poetshulp	8
5.	Verwittigen afwezigheden.....	8
5.1.	Door de gebruiker	8
5.1.1.	Onvoorziene afwezigheden (hospitalisatie, ziekte,...).....	8
5.1.2.	Langere en geplande afwezigheden (verlof, kortverblijf,...)	9
5.2.	Door de dienstencheque onderneming (DCO).....	9
5.2.1.	Onvoorzienbare afwezigheden (ziekteverlof, overmacht,...)	9
5.2.2.	Langere en geplande afwezigheden (verlof,...)	10
6.	Betaling.....	10
6.1.	Dienstencheque.....	10
6.2.	Bijkomende kosten.....	10
6.3.	Fiscaal voordeel.....	11
6.4.	Procedure ontbrekende dienstencheques.....	11
7.	Wederzijdse afspraken voor een goede samenwerking	12
7.1.	Gezondheid	12
7.1.1.	Ziekte	12
7.1.2.	Werkdruk.....	12
7.2.	Veiligheid	12
7.2.1.	Materiaal	12

7.2.2.	Huisdieren	12
7.2.3.	Rookvrije omgeving	12
7.2.4.	Alcohol en verdoovende middelen	13
7.2.5.	Veiligheid in de werkomgeving	13
7.3.	Non-discriminatie	13
7.4.	Respect en vertrouwen	13
7.5.	Beroepsgeheim.....	14
7.6.	Verlies en diefstal	14
7.7.	Giften of geschenken.....	14
7.8.	Gebruik sleutel	15
7.9.	Gebruik telefoon/sociale media	15
7.10.	Controle	15
8.	Beheer persoonsgegevens	15
9.	Verzekeringen.....	15
9.1.	Arbeidsongevallen	15
9.2.	Burgerlijke aansprakelijkheid	16
9.3.	Afhandeling schadedossier.....	16
	Melding en aangifte schadegeval.....	16
	Beoordeling schadegeval.....	16
10.	Beëindiging van de dienstverlening	16
10.1.	Opzeg	16
10.2.	Naleving reglement	17
10.3.	Bij wijziging van het reglement	17
10.4.	Ontbinding wegens wanprestatie	17
10.5.	Ontbinding van rechtswege	18
10.6.	Beslissing door BCSD	18
11.	Klachtenprocedure	18
11.1.	Informele klachten- en suggestieprocedure	18
11.2.	Formele klachtenprocedure	18
12.	Betwisting.....	18
13.	Bijlagen	18
	Bijlage 1: Taakafspraken.....	19
	Bijlage 2: Verwittigingsformulier afwezigheden	21
	Bijlage 3: Noodzakelijk poetsmateriaal	22

Bijlage 4: Akkoordverklaring reglement bestemd voor de gebruiker	23
Bijlage 5: Akkoordverklaring reglement bestemd voor de coördinator	24
Bijlage 6: Privacyverklaring	25
Bijlage 7: Opzegformulier	27
Bijlage 8: Stopzettingsbrief wegens wijziging huishoudelijk reglement.....	28
Bijlage 9: Klachtenformulier	29

Verklarende woordenlijst

Aanvrager

Persoon die de poetshulp aanvraagt bij de poetsdienst met dienstencheques.

De aanvraag kan voor zichzelf of een andere persoon gebeuren.

Bijzonder Comité voor de sociale dienst (BCSD)

Orgaan dat beslist over de opstart van aanvragen poetshulp en de stopzettingen.

Coördinator

Personeelslid die instaat voor de aanvraagprocedure, de planning en organisatie van de dienstverlening.

DCO

De dienstencheque onderneming

Gebruiker

Persoon die gebruik maakt van de poetsdienst met dienstencheques.

1. Algemene informatie

1.1. Bereikbaarheid

De poetsdienst is gevestigd in het OCMW gebouw, Gemeenteplein 10 te 3140 Keerbergen.

Bureelbezoek is mogelijk na afspraak. Deze kan je telefonisch, via mail of via onze gemeentelijke website <https://www.keerbergen.be/afspraak> maken.

Huisbezoek is mogelijk na afspraak. Deze kan je telefonisch of via mail maken.

Je kan ons telefonisch bereiken tijdens de openingsuren op 015/50 91 91 (coördinator poetsdienst)

E-mail: poetsdienst@keerbergen.be

Erkenningsnummer: 02904

1.2. Openingstijden

Hieronder vind je de openingstijden van de poetsdienst:

ma, wo, do: 9.00 – 12.00 u.
 14.00 – 16.30 u.

di: 9.00 – 12.00 u.
 14.00 – 16.30 u.
 17.30 – 19.30 u.

Vrij: 9.00 – 12.00 u.

Op feestdagen is de dienst gesloten.

2. Doelstelling en doelgroep

2.1. Doelstelling

De poetsdienst met dienstencheques is erop gericht om mensen zo lang mogelijk verantwoord in hun eigen thuisomgeving te laten wonen. De dienstverlening verhoogt het comfort van zorgbehoevenden door hen te ondersteunen bij de dagdagelijkse poetstaken in de woning. De geboden hulp is een aanvulling op de mantelzorg en andere professionele zorgverleners.

2.2. Doelgroep

De poetsdienst dienstencheques is toegankelijk voor iedereen die ondersteuning nodig zou hebben bij het onderhoud van hun woning mogelijk ten gevolge van ziekte, beperkingen of ouderdomsverschijnselen.

Wij maken geen onderscheid in etniciteit, gender, politieke, filosofische of godsdienstige overtuiging van de gebruiker.

2.3. Onverenigbaarheden

Onze poetsmedewerkers mogen geen hulp bieden aan:

- de eigen ouders, grootouders, schoonouders of aangetrouwde grootouders;
- de eigen (klein)kinderen;
- de eigen broers, zussen, schoonbroers of schoonzussen;
- bij de persoon die samenwoont met één van bovenstaanden;
- bij elke persoon, al dan niet familie, met wie die op hetzelfde adres samenwoont.

3. Dienstverlening

3.1. Uurroosters

De poetshulpen hebben niet allemaal hetzelfde uurrooster. Bijgevolg kan het totaal aantal werkdagen per maand verschillen per poetshulp.

De poetshulp wordt steeds aangeboden in een werkschema van 4 aaneensluitende uren tussen 8u en 17u. Dit kan in een wekelijkse of tweewekelijkse frequentie.

De poetshulpen dienen de vastgelegde werkuren te respecteren en mogen niet overwerken of buiten hun geplande werkuren taken uitoefenen voor de gebruikers van onze poetsdienst. Je kan bij de coördinator steeds vragen of een extra, occasionele poetsbeurt mogelijk is.

3.2. Taakafspraken

De poetshulp voert huishoudelijke taken uit zoals beschreven in de bijlage 1.

Poetshulpen hebben geen medische opleiding genoten en mogen de gebruikers niet bijstaan bij verzorgende of medische taken.

Tevens mogen bepaalde taken, zoals beschreven in de bijlage 1, absoluut niet uitgevoerd worden.

Voor taken die niet tot het takenpakket van de poetshulp behoren, kunnen klanten eventueel gebruik maken van de dienst gezinszorg of de klusjesdienst van OCMW Keerbergen.

We maken graag in overleg met jou, concrete afspraken over de taken die de poetshulp kan of mag uitvoeren. Hierbij houden we natuurlijk ook rekening met het welzijn van onze medewerker en met mogelijke risico's.

De DCO verwacht van de gebruiker dat hij de verwachte taken en het gebruik van het aanwezige poetsmateriaal voldoende overloopt met de poetshulp, wanneer deze voor de eerste keer langs komt.

4. Aanvraagprocedure

4.1. Aanvraag, wachtlijst en doorverwijzing

Poetshulp vraag je aan bij de coördinator van de poetsdienst. Wanneer de hulp niet direct kan opstarten, wordt de aanvraag ingeschreven op de wachtlijst. Je krijg hiervan een kennisgeving, inclusief contactgegevens van andere DCO's in de regio.

Om bij een aanvraag de dringendheid in te kunnen schatten, kan de coördinator attesten als bewijs van zorgbehoefte opvragen.

4.2. Opstart poetshulp

Bij de aanvraag probeert de coördinator rekening te houden met specifieke wensen (vb tijdstip van de poetshulp), maar kan geen garanties bieden.

Wanneer een plaats vrijkomt, wordt nagegaan of de vrijgekomen dag en kenmerken van de vrije plaats overeenkomen met de aanvraag van de persoon die het hoogst op de wachtlijst staat. De aanvrager heeft de keuze om al dan niet op het aanbod in te gaan. Wanneer de vrije plaats wordt geweigerd of de aanvraag niet overeenstemt met de kenmerken van de vrije plaats, wordt de volgende op de wachtlijst gecontacteerd.

De beslissing (of bekrachtiging) van de opstart poetsdienst dienstencheques wordt genomen door het BCSD.

5. Verwittigen afwezigheden

5.1. Door de gebruiker

5.1.1. Onvoorziene afwezigheden (hospitalisatie, ziekte,...)

Als gebruiker tracht je minstens 48u op voorhand de dienst te verwittigen als de poetshulp niet kan doorgaan op het vaste tijdstip. Verwittigen mag je telefonisch. Indien je niet tijdig verwittigt, kan een sanctionerende vergoeding worden gefactureerd:

Sanctionerende vergoeding:

Indien je hebt nagelaten om de dienst te verwittigen van jouw onvoorziene afwezigheid en je geplande poetshulp staat voor een gesloten deur, kan door het BCSD een financiële sanctie worden beslist. Dit ten belope van het bedrag dat de DCO van de overheid zou ontvangen hebben. Dit is in 2025 € 29,63 per dienstencheque (sinds 17 oktober 2025) en is onderworpen aan verhogingen bij beslissing van de Vlaamse overheid.

Dit zal ook het geval zijn wanneer je aanwezig bent maar op het laatste moment beslist om de poetshulp niet te laten starten om de voorziene taken volgens werkschema uit te voeren.

We hanteren deze sanctionerende vergoeding omdat de DCO een door Vlaanderen gesubsidieerde dienst is waarbij niet uitgevoerde poetsuren, ook niet gesubsidieerd worden door Vlaanderen, maar de DCO wel dient te voorzien in de verloning van onze medewerker.

Bij een eerste onvoorziene afwezigheid, zal je hierover een brief ontvangen van de DCO zonder sanctionerende vergoeding. Vanaf een tweede onvoorziene afwezigheid, zal de sanctionerende vergoeding toegepast worden na beslissing BCSD.

Regelmatig niet tijdig verwittigen kan tot gevolg hebben dat de poetsdienst dienstencheques wordt stopgezet na beslissing BCSD.

Wanneer de duur van de afwezigheid niet gekend is, is het aan de gebruiker om door te geven wanneer de hulp terug kan worden opgestart (vb. hospitalisatie).

5.1.2. Langere en geplande afwezigheden (verlof, kortverblijf,...)

Wens je als gebruiker geen poetshulp gedurende meerdere opeenvolgende weken, dan verwittig je de dienst minstens 1 week op voorhand. In geval je poetshulp voor een gesloten deur staat en de taken niet kan uitvoeren, ten gevolge van jouw nalatigheid, dan zal een sanctionerende vergoeding verschuldigd zijn, bekrachtigd door het BCSD.

Je dient schriftelijk te verwittigen via de 'verwittigingsformulier afwezigheden' (zie bijlage 2) of per mail.

Regelmatig niet tijdig verwittigen kan tot gevolg hebben dat de poetsdienst dienstencheques wordt stopgezet na beslissing BCSD.

Na 13 weken zal de poetshulp worden stopgezet. De datum van beslissing door het BCSD is de datum van stopzetting. Je kan nadien een nieuwe vraag naar poetshulp stellen, moest dit nodig zijn.

5.2. Door de dienstencheque onderneming (DCO)

5.2.1. Onvoorzienbare afwezigheden (ziekteverlof, overmacht,...)

In geval van onvoorziene omstandigheden, wordt getracht de gebruiker minstens 48u op voorhand te verwittigen.

Wanneer dit onmogelijk is, verwittigt de dienst of poetshulp de gebruiker voor de aanvang van de poetsbeurt.

De DCO zal, wanneer u dit wenst, trachten te voorzien in vervanging, maar de vervanging kan niet worden gegarandeerd. Door afwezigheden van het personeel is dit niet altijd mogelijk.

De coördinator is soms genooddaakt wijzigingen in de planning aan te brengen die rekening houden met de gehele organisatie van de DCO en de zorgbehoefte van alle gebruikers. Bij vervanging kan er zich dus een wijziging in overeengekomen datum en/of uurschema voordoen.

Via de poetshulp kan men geen vervanging vragen. Dit dient de gebruikers altijd aan te vragen bij de coördinator van de DCO.

Indien wij na 13 weken geen poetshulp kunnen aanbieden, heeft de gebruiker het recht om de overeenkomst te beëindigen zonder opzegtermijn.

5.2.2. Langere en geplande afwezigheden (verlof,...)

Bij langere en geplande afwezigheden van de poetshulp, zal de dienst of poetshulp minstens 1 week op voorhand de gebruiker verwittigen. Dit gebeurt schriftelijk of per mail, middels de maandelijkse werkplanning.

De DCO zal, wanneer u dit wenst, trachten te voorzien in vervanging, maar de vervanging kan niet worden gegarandeerd. Door afwezigheden van het personeel is dit niet altijd mogelijk.

De coördinator is soms genoodzaakt wijzigingen in de planning aan te brengen die rekening houden met de gehele organisatie van de DCO en de zorgbehoefte van alle gebruikers. Bij vervanging kan er zich dus een wijziging in overeengekomen datum en/of uurschema voordoen.

Via de poetshulp kan men geen vervanging vragen. Dit dient de gebruikers altijd aan te vragen bij de coördinator van de DCO.

Indien wij na 13 weken geen poetshulp kunnen aanbieden, heeft de gebruiker het recht om de overeenkomst te beëindigen zonder opzegtermijn.

6. Betaling

6.1. Dienstencheque

Om de poetshulp te vergoeden voor de geleverde prestaties, overhandig je één dienstencheque per volledig gewerkt uur. Betaling middels een dienstencheque gebeurt pas na het leveren van de prestaties.

Gebruikers van dienstencheques zijn zelf verantwoordelijk voor de aankoop en geldigheid van hun dienstencheques. Wanneer een dienstencheque ongeldig is voor terugbetaling aan onze onderneming (vervallen, onleesbare of foutieve datum,...), ben je als gebruiker een nieuwe geldige dienstencheque verschuldigd aan onze onderneming.

6.2. Bijkomende kosten

Een erkende DCO mag bijkomende kosten vragen aan haar gebruikers bovenop de aan te rekenen dienstencheques. Dit kan omdat het bedrag van een dienstencheque de omkadering van de poetshulp of administratieve- of organisatiekosten onvolledig dekt.

De extra vergoeding dient onder meer voor:

- de ondersteuning, coaching, opleiding van de poetshulp
- werkmateriaal voor de poetshulp
- de opstart van dossiers voor nieuwe gebruikers

- de opmaak planning & inplannen van vervangingen
- telefonisch contact met gebruikers
- verwerking prestaties poetshulpen
- verwerking terugbetaling (elektronische) cheques, enz.

Daarom vraagt ons lokaal bestuur een bedrag van € 2,00/u. Dit bedrag is onderworpen aan indexering (gezondheidsindex november 2025: 187,54 – basis 2013) en zal naar beneden afgerond worden tot op € 0,50.

Vrijstelling van deze bijkomende kost is uitzonderlijk mogelijk in financieel behartenswaardige situaties en na beslissing BCSD. De vrijstelling kan aangevraagd worden bij de coördinator.

6.3. Fiscaal voordeel

Gebruikers van dienstencheques genieten niet langer van een fiscaal voordeel sinds 1 januari 2025.

6.4. Procedure ontbrekende dienstencheques

Als je op de dag van de prestaties de poetshulp om onvoorziene reden niet kan betalen, dan zal de poetshulp aan de dienst doorgeven dat er niet werd betaald en wordt er gevraagd om de ontbrekende dienstencheques de volgende poetsbeurt mee te geven. Of bij betaling met elektronische dienstencheques om jouw elektronische portefeuille zo snel mogelijk aan te vullen.

Bij 3 onbetaalde poetsbeurten, wordt vanuit de dienst een verzoek tot betaling van de achterstallige dienstencheques verstuurd. Als aan dit verzoek niet voldaan wordt, zal het dossier worden doorgegeven aan de financiële dienst.

Bij niet-betaling wordt door de financiële dienst een eerste aanmaning van de factuur (aanrekening bedrag per cheque dat de DCO van de overheid ontvangt) die werd opgemaakt voor de ontbrekende cheques per gewone brief verstuurd. Daarna volgt een ingebrekestelling waarin gewaarschuwd wordt voor de stopzetting van de dienstverlening, desgevallend gevolgd door een aangetekende laatste verwittiging met verwijzing naar invordering via dwangbevel overeenkomstig Art. 177 DLB. De kosten voor de aanmaningen kunnen worden aangerekend vanaf de aangetekende ingebrekestelling.

Bij wanbetaling kan de poetsdienst dienstencheques worden geschorst of stopgezet na beslissing BCSD.

De invordering van de factuur die werd opgemaakt voor de ontbrekende cheques, kan overeenkomstig art. 177 van het decreet lokaal bestuur door middel van een dwangbevel gebeuren (of desnoods overeenkomstig de wetbepalingen

7. Wederzijdse afspraken voor een goede samenwerking

7.1. Gezondheid

7.1.1. Ziekte

We vinden de gezondheid van onze gebruikers en medewerkers belangrijk binnen de poetsdienst. Een zieke medewerker die mogelijk een gevaar kan opleveren voor de gezondheid van onze gebruikers mag niet gaan poetsen. Een dokter zal met een medisch attest staven wanneer er een gevaar kan zijn voor de gezondheid van een gebruiker.

De gebruiker moet de erkende DCO verwittigen bij aanwezigheid van ziektes in het gezin waarbij er besmettingsgevaar is voor de werknemer.

7.1.2. Werkdruk

De gebruiker zorgt ervoor dat de opgelegde taken geen zodanige werkdruk veroorzaken dat zij nefaste gevolgen hebben voor de veiligheid of gezondheid van de poetshulp. Het afgesproken takenpakket dient dan ook in verhouding te staan met het aantal te presteren uren.

7.2. Veiligheid

7.2.1. Materiaal

In de bijlage 3 staat opgesomd welk veilig materiaal je als gebruiker voorziet. Wanneer je nieuw materiaal aankoopt, kan je bijdragen aan het gezondheidsbeleid op de werkvloer door ergonomisch poetsmateriaal aan te kopen dat het werk vergemakkelijkt (vb microvezeldoekjes, verlengbare stelen,...).

De onderhoudsproducten worden bewaard in hun originele verpakking met vermelding van de veiligheidsvoorschriften. De poetshulp mag nooit gevraagd worden om oplosmiddelen, niet geëtiketteerde of schadelijke producten te gebruiken. Het is expliciet verboden de poetshulp te laten werken met producten als javel, ammoniak, anti-cal en anti-schimmel, ontstoppingsmiddelen,

De DCO voorziet in beschermingsmateriaal voor de poetshulp: werkhandschoenen, werkkledij, werkschoenen, handgel, mondmaskers en een EHBO-kit.

7.2.2. Huisdieren

Verzorging van huisdieren of hun hokken, is geen taak voor de poetshulp.

Het gedrag van huisdieren op vreemde personen of geluiden kan onvoorspelbaar zijn. De poetshulp mag steeds vragen om de dieren in een afgesloten ruimte te zetten tijdens het werk.

7.2.3. Rookvrije omgeving

De poetshulpen roken niet tijdens het werk. Zij kunnen eventueel tijdens hun pauze buiten roken.

Wanneer je zelf in de woning rookt, kan deze tabaksrook hinderlijk zijn voor de poetshulp. Vanuit de

dienst vragen wij om je als roker hoffelijk op te stellen tegenover de poetshulpen en niet te roken in hun bijzijn en de woning op voorhand en tijdens het poetsen voldoende te verluchten.

7.2.4. Alcohol en verdovende middelen

De gebruiker mag geen alcohol of verdovende middelen gebruiken tijdens de werkuren van de poetshulp. Ook mag hij niet kennelijk onder invloed zijn tijdens de werkuren van de poetshulp.

7.2.5. Veiligheid in de werkomgeving

De werkomgeving van de poetshulpen is de woning van de gebruiker. Als bewoner ben je verantwoordelijk om in jouw woning een veilige werkomgeving te creëren door te zorgen dat:

- de gas- en elektrische installatie, leidingen in orde zijn
- elektrische apparaten en leidingen in orde zijn (geen loszittende stopcontacten of beschadigde draden aan toestellen);
- er stromend warm water voorhanden is;
- er een stabiele trapladder is;
- de poetshulp niet in extreme temperaturen moet werken. Zo is een minimum temperatuur van 14° wettelijk vastgelegd.

-

Voor vragen rond veiligheid kan contact worden opgenomen met de dienst. De dienst kan zich laten bijstaan en adviseren door de preventieadviseur van gemeente en OCMW Keerbergen.

7.3. Non-discriminatie

Binnen onze DCO hebben wij respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen en het klachtenrecht van onze gebruikers. Wij maken tussen onze gebruikers geen onderscheid op basis van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd bij het aanbieden en het toegankelijk stellen van de hulpverlening.

Omgekeerd, mag de gebruiker geen enkel onderscheid maken tussen de werknemers op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd.

De poetshulpen worden geselecteerd en aangeworven op basis van vaardigheden en competenties die nodig zijn binnen de poetsdienst ongeacht hun persoonlijke kenmerken. Een discriminerende of kleinerende houding tegenover de medewerkers zal aanleiding geven tot stopzetting van de poetshulp.

7.4. Respect en vertrouwen

Een respectvolle houding bevordert de samenwerking.

Je mag van je poetshulp vriendelijkheid, beleefdheid en correct gedrag verwachten. De poetshulp zal met jouw wensen rekening houden voor zover deze met de taak en opdracht in overeenstemming zijn. De dienst verwacht van jou dat de poetshulp met respect wordt behandeld en dat je de mogelijkheden voorziet om de taken behoorlijk uit te voeren.

Ongepast gedrag, zoals te familiale en seksueel gekleurde toenaderingen of uitspraken en ongewenste intimiteiten ten aanzien van de verzorgende worden niet getolereerd en kunnen leiden tot stopzetting van de hulpverlening.

Heb je cameratoezicht in je woning? Dan ben je verplicht om dit op voorhand mee te delen aan de dienst en de poetshulp.

7.5. Beroepsgeheim

Het OCMW staat borg voor eerlijk en betrouwbaar personeel dat gebonden is aan het beroepsgeheim. Dit betekent concreet dat de poetshulp niet mag praten over wat hij/zij ziet of weet over jou en je gezin. Vanuit de dienst vragen wij je om het de poetshulp niet moeilijk te maken door vragen te stellen over andere gezinnen waar de dienst hulp verleent. Je mag ook rekenen op het respect voor jouw privéleven.

Ook de poetshulp heeft recht op respect voor het privéleven. Het is niet toegestaan het privéadres of telefoonnummer van de poetshulp te vragen. Wij vragen je ook om geen beroep te doen op de poetshulp buiten de voorziene werkuren. Wanneer je vragen of problemen heeft, kan je steeds contact opnemen met de coördinator van de dienst.

7.6. Verlies en diefstal

De poetshulp zal zorgvuldig omspringen met waardevolle voorwerpen. Om te voorkomen dat waardevolle voorwerpen worden weggelegd of kwijt geraken, worden deze best bewaard in een afgesloten lade of ruimte. Geld laten rondslingeren in de woning waardoor dit tijdens het poetsen kan kwijt geraken is eveneens af te raden.

Wanneer iets zoek is, vraag dan in eerste instantie aan de poetshulp of zij hier iets van weet. Bij vermoeden van diefstal verwittig je de coördinator die de poetshulp hierover zal aanspreken.

Als de poetshulp aanvoelt dat hij/zij mogelijk verdacht wordt van diefstal, zal de poetshulp dit ook onmiddellijk melden bij de coördinator die op zijn beurt contact opneemt met de gebruiker. Wens je als gebruiker de beschuldiging aan te houden dan kan dit enkel via gerechtelijke weg en moet je een aangifte doen bij de politie die de diefstal verder zal onderzoeken. Vanaf dan is de schuldvraag in handen van de politieke en gerechtelijke diensten. OCMW Keerbergen en de poetshulp zullen deze diensten hun medewerking verlenen om het onderzoek vlot te laten verlopen. OCMW Keerbergen kan niet verantwoordelijk worden gesteld bij vermoeden van diefstal. OCMW Keerbergen kan ook niet instaan voor vergoedingen die hierrond worden gevraagd.

Diefstal is een zware beschuldiging tegenover de poetshulp en kan de vertrouwensrelatie schaden. Als het onderzoek door de coördinator en/of politie is afgerond maar omwille van dit onderzoek het vertrouwen geschaad is, kan de poetshulp een andere gebruiker toegewezen krijgen en zal de dienst voor de gebruiker een andere poetshulp zoeken indien mogelijk.

7.7. Giften of geschenken

Om alle misverstanden te vermijden, is het verboden om geschenken, geld of fooien aan te bieden aan de verzorgende. Je kan je waardering voor het werk van de poetshulp beter tonen door een werkpauze en/of iets te drinken aan te bieden. Het is niet toegestaan dat er tussen de gebruiker en de poetshulp zaken worden gekocht, verkocht of geruild.

7.8. Gebruik sleutel

Bij voorkeur is de gebruiker of een van de gezinsleden thuis tijdens het poetsen. Zeker bij aankomst van de poetshulp en nadien om af te sluiten, is dit wenselijk. Er wordt geen sleutel in bewaring gegeven aan de poetshulp.

Wanneer bij de gebruiker wordt gewerkt met een sleutelkastje, kan de code worden uitgewisseld mits de uitdrukkelijke toestemming van de bewoner van het huis.

7.9. Gebruik telefoon/sociale media

De poetshulpen beperken het gebruik van hun gsm of andere multimedia tijdens het werk.

Bij het gebruik van elektronische dienstencheques kunnen de medewerkers gebruik maken van hun eigen GSM of smartphone om de prestaties door te geven. Om privacy redenen is het niet toegestaan dat de poetshulp jouw gsm of smartphone gebruikt.

7.10. Controle

De verantwoordelijke van de poetsdienst kan onverwacht op huisbezoek komen tijdens de werkuren van de poetshulp.

8. Beheer persoonsgegevens

Vanaf de inschrijving op de wachtlijst heeft de coördinator verschillende persoonsgegevens nodig in functie van de organisatie van de dienst. Met deze gegevens kan de dienstverlening beter afgestemd worden op jouw noden en kan je hierover correct geïnformeerd worden.

Deze gegevens kunnen gedeeld worden met andere diensten van OCMW Keerbergen. Wanneer het wettelijk verplicht is of noodzakelijk voor de uitvoering van onze opdracht als poetsdienst kunnen bepaalde gegevens worden doorgegeven aan derden zoals Pluxee, Vlaamse overheid, mutualiteit, sociale dienst ziekenhuis,...

Door dit reglement voor akkoord te ondertekenen (bijlage 4 en 5), verklaar je je ook akkoord met het opvragen, bewaren en verwerken van je persoonsgegevens via de kruispuntbank.

De volledige privacyverklaring dienstencheques, met overzicht van de verwerkte persoonsgegevens, vind je terug in de bijlage 6.

De dienst is begaan met het welzijn van de gebruikers. Bij noodgevallen is het aangewezen dat de coördinator een telefoonnummer heeft van een vertrouwenspersoon die kan worden verwittigd.

9. Verzekeringen

9.1. Arbeidsongevallen

De poetshulpen zijn verzekerd voor ongevallen tijdens de werkuren. We vragen jouw medewerking om de veiligheid van onze poetshulpen te bewaken. Zorg er dus voor dat je geschikt materiaal voorziet dat in goede staat verkeert.

De poetshulpen zijn tevens verzekerd tijdens dienstverplaatsingen met de wagen, fiets en/of bromfiets.

9.2. Burgerlijke aansprakelijkheid

Aansprakelijkheid:

De diensten worden verstrekt door personeelsleden van het lokaal bestuur, die handelen in naam en voor rekening van het bestuur.

Het lokaal bestuur is aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit de uitvoering van deze overeenkomst, overeenkomstig de geldende wettelijke bepalingen.

Rechtstreekse vorderingen tegen personeelsleden van het lokaal bestuur zijn uitgesloten, behoudens in de wettelijke voorziene uitzonderingen.

Wanneer poetshulpen tijdens de uitvoering van hun werk bij u schade (zowel materiële als lichamelijke schade) veroorzaken, wordt dit gedekt via de polis BA van het OCMW.

Let wel:

- De verzekeraar beoordeelt de aansprakelijkheid en bepaalt de schadevergoeding;
- Enkel restschade, dit is de waarde die het goed nog heeft op het moment van de schade, wordt vergoed;
- Schade ten gevolge van slijtage zal niet vergoed worden.

9.3. Afhandeling schadedossier

Melding en aangifte schadegeval

De poetshulp en/of de gebruiker waar het schadegeval zich heeft voorgedaan, dient/dienen schadegevallen zo spoedig mogelijk en ten laatste binnen de 4 kalenderdagen na kennisname te melden aan de coördinator. Bewijsstukken en foto's in verband met het schadegeval dien je bij te houden.

Beoordeling schadegeval

De dienstverlener maakt het schadedossier over aan de verzekeringsmaatschappij.

Indien de verzekeringsmaatschappij de schadeclaim afwijst, kan de gebruiker de kosten niet verhalen op de dienst of de poetshulp.

10. Beëindiging van de dienstverlening

10.1. Opzeg

De overeenkomst kan door iedere partij opgezegd worden, mits naleving van een opzegtermijn van 1 maand.

De opzeg dient schriftelijk te gebeuren. De gebruiker kan hiervoor gebruik maken van het standaard opzegformulier (bijlage 7).

De opzegtermijn gaat in de eerste dag van de werkweek die volgt op de kennisgeving van de opzeg.

Gedurende de opzegtermijn blijft de dienstverlening plaatsvinden en dient de gebruiker de gepaste dienstencheques te voorzien. Indien de gebruiker tijdens de opzegtermijn geen poetsdienst wenst, zal een schadevergoeding worden aangerekend die overeenstemt met het bedrag dat de DCO van de overheid zou ontvangen indien de poetsprestaties tijdens de opzegtermijn zouden geleverd worden.

10.2. Naleving reglement

De bepalingen van het reglement moeten nageleefd worden tijdens de duur van de overeenkomst afgesloten door de gebruiker en de DCO.

Ingeval de gebruiker de gebruikersovereenkomst (incl. huishoudelijk reglement) niet naleeft, kan de overeenkomst stopgezet worden, mits:

- voorafgaandelijke schriftelijke ingebrekestelling
- de gebruiker die in gebreke werd gesteld de overeenkomst blijft schenden

Wanneer de gebruiker herhaaldelijk de gebruikersovereenkomst (incl. huishoudelijk reglement) niet naleeft, wordt de beslissing tot stopzetting genomen door het BCSD.

10.3. Bij wijziging van het reglement

Wijzigingen aan het huishoudelijk reglement die in je nadeel zijn, melden we schriftelijk minstens 2 maanden vóór de ingangsdatum van het reglement. Bij elke wijziging in je nadeel, wordt er je een nieuw exemplaar van het huishoudelijk reglement bezorgd, wat je moet ondertekenen voor ontvangst, kennisname en akkoord.

Je hebt het recht om de schriftelijke gebruikersovereenkomst op te zeggen zonder schade- of opzegvergoeding na kennisname van een wijziging in je nadeel, op voorwaarde dat je dit ten laatste doet binnen de twee maanden na de kennisname van het reglement.

Je bezorgt dan je stopzettingsbrief (bijlage 8) met reden en de datum van stopzetting van de overeenkomst (aangetekend of tegen ontvangstbewijs) aan de DCO.

Indien je dit niet ten laatste binnen de 2 maanden na de kennisname van het reglement doet, wordt dit als een stilzwijgende aanvaarding beschouwd.

10.4. Ontbinding wegens wanprestatie

Bij wanprestatie van een van de partijen kan de overeenkomst buitengerechtelijk ontbonden worden. Worden o.a. als wanprestatie in hoofde van de gebruiker beschouwd:

- opzettelijk verstrekken van onjuiste en/of onvolledige informatie in het kader van het sociaal onderzoek over gegevens die zo essentieel zijn dat de dienst de overeenkomst niet zou hebben aangegaan als zij de juiste en volledige informatie had gekregen;
- gedrag dat zwaar storend is voor de zorgverlener;
- Niet tijdig aanvullen van de dienstenchequeportefeuille (zie ook punt 6.4.)
- ...

De overeenkomst zal slechts ontbonden worden wegens zwaar storend gedrag na een schriftelijke verwittiging en nadat contact is opgenomen met de behandelende arts. Bij agressief gedrag is het agressieprotocol van toepassing.

Ingeval de overeenkomst ontbonden wordt wegens wanprestatie heeft de benadeelde partij het recht van de andere partij vergoeding te vorderen van kosten en geleden schade.

10.5. Ontbinding van rechtswege

De gebruikersovereenkomst wordt van rechtswege ontbonden:

- wanneer de DCO haar erkenning verliest
- wanneer er geen dienstencheques meer worden uitgegeven en naar aanleiding waarvan de gebruiker er geen meer bezit;
- bij overlijden van de gebruiker;
- bij verhuis van de gebruiker naar familie of woonzorgcentrum.

10.6. Beslissing door BCSD

Het BCSD beslist over alle aanvragen en stopzettingen poetsdienst.

11. Klachtenprocedure

11.1. Informele klachten- en suggestieprocedure

Indien je over bepaalde punten opmerkingen heeft, kan je dit bij voorkeur eerst bespreken met de coördinator. Dit kan telefonisch, op de dienst zelf of indien gewenst tijdens een huisbezoek.

Belangrijk is dat u duidelijk aangeeft wat er niet goed is en wat er volgens jou beter kan. In zo'n geval is een officiële, formele klachtenprocedure vaak niet nodig.

11.2. Formele klachtenprocedure

Indien er geen oplossing komt en er een fundamentele ontevredenheid bij de gebruiker blijft, kan er schriftelijk of via het klachtenformulier (bijlage 9) of via het e-formulier op de website, een klacht worden ingediend aan de klachtencoördinator die vervolgens de klachtenprocedure zal opstarten.

12. Betwisting

Het BCSD beslist over elke aangelegenheid die niet geregeld is in dit reglement of die een explicitering vereist.

13. Bijlagen

Bijlage 1: Taakafspraken

Wekelijks of om de 2 weken:

- Opruimen
- Afwas van die dag
- Kamers verluchten
- Stof afnemen
- Stofzuigen
- Onderhoud vloeren: dweilen, schuren
- Ramen lappen. De ramen moeten makkelijk bereikbaar zijn. Uit het raam hangen is verboden. Indien hoge ramen gelieve dan een uitschuifbare stok of een stevige en veilige ladder te voorzien met max 5 treden.
- Schoonmaak sanitair (badkamer en toilet)
- Onderhoud van de keuken
- Bed opmaken en eventueel verschoneren
- Buitenkant keuken- of badkamerkastjes
- Onderhoud van het poetsgerief

Occasioneel:

- Ramen lappen die niet tot de bewoonde ruimtes horen.
- Deuren + deurstijlen afwassen
- Gordijnen afdoen en ophangen (cliënt moet wel zelf het wasprogramma aangeven zodat zij eigenlijk de gordijnen wassen)
- Onderhoud garage, terras, stoep
- Meubels/parket boenen
- Poetsen niet bewoonde ruimtes
- Sierlusters reinigen
- Koper en zilver poetsen
- Uitkuisen kasten
- Koffiezet, waterkoker ontkalken
- Oven, koelkast, diepvries, kookfornuis
- Rolluiken afwassen
- Was en strijk indien noodzakelijk om de schoonmaaktaken te kunnen uitvoeren

Verboden:

- Plafonds afkuisen op ladder (wel met spinnewebborstel of lange steel met doek)
- Buitenwerk verrichten bij zeer warme temperaturen of in regen, sneeuw- of vriesweer.
- Werken in kamers waar de temperatuur lager ligt dan 14°C
- Verven of behangen
- Onderhoud van bedrijfslokalen, verhuurde plaatsen of leegstaande woningen
- Onderhoud van stallingen, zolder of kelder
- Onderhoud van de wagen
- Werken met schadelijke producten (javel, ammoniak,...) en in originele verpakkingen
- Huisdieren verzorgen

- Uitwerpselen van dieren verwijderen
- Werken op een hoogte van meer dan 2 meter
- Werk mee naar huis nemen (was, strijk of naaiwerk)
- Of werk verrichten buiten de afgesproken werkuren.
- Boodschappen doen (tijdens of buiten de werkuren)
- Verzorgende of medische taken
- Medicatie klaarzetten of helpen bij het toedienen van medicatie
- Tuinwerk (onkruid wieden, grasmaaien,...)
- Dakgoten uitkuisen
- Werken met elektrische toestellen als de elektrische installatie niet geaard is of zodanig verouderd is dat gevaar op elektrocutie mogelijk is. De poetshulp moet dit signaleren.
- Werken met koud of vervuild water (vb regenwater).
- Administratieve taken
- Zware voorwerpen verplaatsen of heffen
- Kinderoppas

Bijlage 2: Verwittigingsformulier afwezigheden

Ondergetekende, (naam en adres)

.....

gebruiker van dienstencheque onderneming OCMW Keerbergen wenst geen gebruik te maken van

de diensten van (naam poetshulp)

Dag(en) en datum van afwezigheid:

.....

Of

Periode afwezigheid:

Datum.....

Naam en voornaam gebruiker + handtekening

Bijlage 3: Noodzakelijk poetsmateriaal**Voor handhygiëne**

- vloeibare handzeep met pomp
- 1 keukenrol

Algemeen

- Voldoende vuilniszakken

Poetsgerief:

- 2 plastic emmers
- Spons
- Plumeau
- Microvezeldoekjes (GEEN stofvond of zeemvel)
- Oranje/groene/blauwe dweilen uit microvezel (GEEN katoen)
- Stofzuiger die voldoende zuigkracht heeft + reservezakken
- Keukenrol
- Borstel voor spinnenwebben
- WC-borstel
- Stabiele ladder (max 5 treden)
- 1 zachte en harde borstel met 1,5m steel
- Aftrekker
- Kleine raamaftrekker

Poetsproducten:

- Afwasmiddel
- Azijn
- WC-Reiniger
- Allesreiniger
- Vloerzeep

Verboden:

- Javel, amoniak, Glorix-wc-reiniger, Anti-Cal en Anti-Schimmel

Bijlage 4: Akkoordverklaring reglement bestemd voor de gebruiker**Ontvangst, kennisname en akkoord huishoudelijk reglement dienstencheque onderneming**

Ondergetekende,
gebruiker van de dienstencheque onderneming, verklaart kennis genomen te hebben van het integrale huishoudelijk reglement dienstencheque onderneming en verklaart alle bepalingen van dit reglement te aanvaarden.

Opgemaakt te Keerbergen op

Voor akkoord:

De gebruiker,

De coördinator,

Bijlage 5: Akkoordverklaring reglement bestemd voor de coördinator**Ontvangst, kennisname en akkoord huishoudelijk reglement dienstencheque onderneming**

Ondergetekende,
 gebruiker van de dienstencheque onderneming, verklaart kennis genomen te hebben van het integrale
 huishoudelijk reglement dienstencheque onderneming en verklaart alle bepalingen van dit reglement
 te aanvaarden.

Opgemaakt te Keerbergen op

Voor akkoord:

De gebruiker,

De coördinator,

Bijlage 6: Privacyverklaring

Het OCMW van Keerbergen, meer specifiek de poetsdienst met dienstencheques

Adres: Gemeenteplein 10 – 3140 Keerbergen

T 015 50 91 62

poetsdienst@keerbergen.be

heeft verschillende persoonsgegevens van gebruikers nodig voor haar activiteit poetsdienst met dienstencheques.

Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de gebruikers worden gebruikt voor de organisatie van de poetsdienst met dienstencheques, in het kader van de gebruikersadministratie, de hulpverlening, het verspreiden en delen van informatie en publiciteit, het ontwikkelen van het thuiszorgbeleid van het OCMW Keerbergen, de naleving van andere wet- en regelgeving, het behandelen van geschillen.

Categorieën van verwerkte persoonsgegevens

Volgende categorieën van persoonsgegevens kunnen verwerkt worden in kader van de dienstverlening:

- Identificatiegegevens
- Sociaal netwerk
- Persoonlijke kenmerken
- Gegevens over medische achtergrond
- Samenstelling van het gezin
- Woningkenmerken
- Opleiding en vorming
- Beroep en betrekking
- Contactgegevens andere zorgverstrekkers

Volgende gevoelige persoonsgegevens kunnen verwerkt worden:

- Gerechtelijke gegevens
- Gegevens betreffende de gezondheid
- Rijksregisternummer / Identificatienummer van de sociale zekerheid
- Raciale of etnische gegevens
- Filosofische of religieuze overtuigingen

Rechtsgrond

De gegevens worden verwerkt op basis van volgende rechtsgronden:

- de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden
- de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust
- de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen

Indien de verwerkingsgrond toestemming is, kan deze ook weer ingetrokken worden.

Recht van de gebruikers poetsdienst met dienstencheques

Je kan de gegevens van jou of je gezin op elk moment inkijken, verbeteren, ze laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken door een mail te sturen naar privacy@keerbergen.be of telefonisch contact op te nemen via het nummer 015 50 91 70. Je kan ons ook vragen om je een kopie van je persoonsgegevens te bezorgen of je gegevens door te geven aan andere thuisdiensten als je zou kiezen voor een andere organisator dan OCMW Keerbergen.

Bewaarperiode

Je gegevens worden niet langer bijgehouden dan nodig rekening houdend met de wettelijke bewaartermijnen.

Vertrouwelijkheid

OCMW Keerbergen verbindt er zich toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze dienst voor gezinszorg en andere betrokken gemeentediensten als door mogelijke onderaannemers (bijvoorbeeld een IT-bedrijf) die deze persoonsgegevens verwerken.

Ook onze medewerkers in DCO zijn op de hoogte van de privacyregels.

Informatieveiligheidsconsulent

Ons bestuur beschikt over een Functionaris voor gegevensbescherming (FG)

De verwerking en bewaring van persoonsgegevens gebeurt onder toezicht van onze FG:

privacy@keerbergen.be

Je hebt steeds het recht klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit, voor meer informatie hieromtrent kan je terecht op de website van de Gegevens-beschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be

Overmaken aan derden

Jouw gegevens kunnen doorgegeven worden aan volgende derden:

- Verwerkers die instaan voor de ICT-infrastructuur
- Andere overkoepelende organisaties zoals intercommunales waaraan een (deel) van de verwerkingen uitbesteed zijn
- Organisaties waarop wij ons op beroepen voor administratieve doeleinden in kader van de dienstverlening
- Organisaties waarop wij ons beroepen voor veiligheidsdoeleinden in kader van de dienstverlening
- Organisaties waarop wij ons beroepen voor logistieke doeleinden in kader van de dienstverlening

Bijlage 7: Opzegformulier**OCMW KEERBERGEN****Dienstencheque onderneming**

Gemeenteplein 10

3140 Keerbergen

Opzeg gebruikersovereenkomst DCO OCMW Keerbergen

Ondergetekende

naam en voornaam gebruiker:

rijksregisternummer:

hoofdverblijfplaats:

telefoon:

vast nummer:

mobiel nummer:

verder 'de gebruiker' genoemd

zegt de overeenkomst die met de dienstencheque onderneming OCMW Keerbergen werd aangegaan eenzijdig op conform de modaliteiten van de gebruikersovereenkomst.

De **opzegtermijn bedraagt 1 maand** en vangt aan op de eerste werkdag van de werkweek die volgt op de kennisgeving van de opzeg.

Tijdens de opzegperiode wenst de gebruiker:

☐ poetsdienst☐ geen poetsdienst¹

Opgemaakt te Keerbergen op

Naam en voornaam gebruiker + handtekening

¹ Wanneer de gebruiker geen dienstverlening wenst tijdens de opzegperiode, wordt een schadevergoeding aangerekend conform de bepalingen van de gebruikersovereenkomst.

Bijlage 8: Stopzettingsbrief wegens wijziging huishoudelijk reglement**OCMW KEERBERGEN****Dienstencheque onderneming**

Gemeenteplein 10

3140 Keerbergen

Opzeg gebruikersovereenkomst DCO OCMW Keerbergen

Ondergetekende

naam en voornaam gebruiker:

rijksregisternummer:

hoofdverblijfplaats:

telefoon:

vast nummer:

mobiel nummer:

verder 'de gebruiker' genoemd

zegt de overeenkomst met de dienstencheque onderneming OCMW Keerbergen op zonder opzeg- of schadevergoeding, omwille van eenzijdige wijzigingen in het huishoudelijk reglement.

Opgemaakt te Keerbergen op

(datum)

Naam en voornaam gebruiker + handtekening

Bijlage 9: Klachtenformulier**Identificatiegegevens:**

- Naam:
- Straat + huisnummer:
- Postcode + gemeente:
- Telefoonnummer / GSM:
- Mail-adres:

Deze klacht heeft betrekking op:

- ☐ Poetshulp
- ☐ Coördinator
- ☐ Andere:

Klacht die je wenst in te dienen:

Duidelijke formulering/omschrijving klacht:

- Te bezorgen aan OCMW Keerbergen, t.a.v. hoofdcoördinator zorg, Gemeenteplein 10, 3140 Keerbergen

- Vervolgens wordt jouw klacht zo spoedig mogelijk behandeld, zoals beschreven in onze klachtenprocedure. (<https://www.keerbergen.be/producten/detail/1377/klachtenbehandeling-gemeente-en-ocmw>)