

HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN HET DIENSTENCHEQUEBEDRIJF OCMW ASSENEDE
--

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- **Dienstenchequebedrijf:** 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 Assenede en in zijn in Assenede gelegen woninghulp wenst voor taken van huishoudelijke aard.
- **Hulp van huishoudelijke aard:** poetsen van de woning.

Overeenkomst afgesloten tussen :

Naam:

Adres:

Telefoon:

Gebruikersnummer:

verder de **gebruiker** genaamd en

Ocmw Assenede, Kasteelstraat 1-3, 9960 Assenede
verder **het dienstenchequebedrijf** genaamd.

Artikel 1: Situering

Deze overeenkomst wordt afgesloten in het kader van het aanwenden van dienstencheques als betaalmiddel door de gebruiker in het kader van het leveren van thuishulp van huishoudelijke aard door het dienstenchequebedrijf.

Artikel 2: Werkuren

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

- In blokken van 3u of 4u per 14 dagen
- In blokken van 3u of 4u per week
- Of veelvoud van 3u of 4u per week

Artikel 3: Activiteiten

Volgende activiteiten zijn toegelaten:

- afstoffen, dweilen, schuren, stofzuigen, ramen poetsen (indien deze gemakkelijk bereikbaar zijn), houtwerk en deuren afwassen en onderhoud van sanitair.

Volgende activiteiten zijn **niet** toegelaten:

- eten klaar maken, onderhoud van de wagen of mobilhome, onderhoud van de tuin, grote schoonmaak, zware meubelen verplaatsen
- Buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen
- Onderhoud van gemeenschappelijke traphallen alsook van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, bureauruimtes, ...
- Onderhoud van zolders, kelders.

Artikel 4: Ter beschikking stellen van materiaal

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

De gebruiker garandeert aan het dienstenchequebedrijf dat de nodige degelijke materialen ter beschikking gesteld zullen worden.

Deze materialen moeten ergonomisch en in goede staat zijn.

Ook de nodige niet-agressieve onderhoudsproducten voorzien van leesbare etiketten moeten ter beschikking worden gesteld.

Artikel 5: Betalingen

De gebruiker betaalt één cheque per gepresteerd uur.

De cheques worden telkens bij uitvoering van de diensten per gepresteerd uur door de medewerker ingebeld bij Sodexo. U ontvangt een mail van Sodexo met de bevestiging hiervan. In de maand maart/april van het volgende jaar ontvangt u een fiscaal attest om van uw belastingvoordeel te genieten.

In het kader van onze sociale missie kunnen wij, na een sociaal/financieel onderzoek de nodige begeleidende maatregelen treffen om deze vorm van dienstverlening toegankelijk te maken voor iedereen.

Artikel 6: Hygiëne/veiligheid

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

In geval van zeer besmettelijke ziektes, oa meningitis, moet de gebruiker de verantwoordelijke van het dienstenchequebedrijf verwittigen.

De werknemer van het dienstenchequebedrijf dient steeds in veilige omstandigheden te worden tewerkgesteld. In geval van onveilige situaties kan de werknemer van het dienstenchequebedrijf de gebruiker vragen sommige problemen te verhelpen (bv. loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is, ...). Bij veiligheidsproblemen kan de hulp tijdelijk worden stopgezet tot wanneer de problemen opgelost zijn.

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

Poetsen met zoutzuur is niet toegestaan.

Poetsen met ammoniak is enkel toegestaan in buitensituaties.

Uitkloppen van grote matten is niet toegestaan.

Artikel 7: Algemene afspraken

De werknemer heeft 15 minuten pauze per poetsbeurt van halve dag.

Zonder toestemming van de verantwoordelijke mag de werknemer niet later beginnen of vroeger vertrekken ook indien de pauze niet werd opgenomen.

De werknemer van het dienstenchequebedrijf mag niet roken tijdens het werken, tenzij tijdens de pauze en buiten de woning van de cliënt.

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

De werknemer van het dienstenchequebedrijf mag niet telefoneren tijdens de werkuren, tenzij het noodzakelijk is voor de dienst. Hiervoor mag gebruik gemaakt worden van het telefoontoestel van de gebruiker.

Artikel 8: Non-discriminatie

Het dienstenchequebedrijf biedt de klant een kwaliteitsdienstverlening 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 klant.

Ten opzichte van de werknemers en de klanten 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.

De cliënt dient de werknemer van het dienstenchequebedrijf respectvol te behandelen en zich te onthouden van elke vorm van ongewenst gedrag jegens de werknemer.

Artikel 9: Afwezigheid werknemer van het dienstenchequebedrijf

Het dienstenchequebedrijf streeft kwaliteitsvolle dienstverlening na door competente medewerkers op basis van een afgesproken schema. Het dienstenchequebedrijf brengt minstens 2 dagen vooraf de gebruiker op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema.

Bij een niet te voorziene omstandigheid (ziekteverlof, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk verwittigd door het personeelslid zelf. 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 5 dagen vooraf gemeld aan het dienstenchequebedrijf en dit ter attentie van de werkplanner van het dienstenchequebedrijf OCMW Assenede.

Wanneer de gebruiker meerdere weken na elkaar geen hulp wenst, verwittigt hij de verantwoordelijke van het dienstenchequebedrijf ten laatste twee weken op voorhand. Bij verzuim worden de normale diensturen aangerekend, uitgezonderd in geval van overmacht. Deze vergoeding bedraagt de waarde van een gepresteerd uur die ons door Sodexo uitbetaald wordt.

Artikel 11: Verlies en diefstal

Bij vermoeden van diefstal dient de gebruiker steeds de verantwoordelijken van het dienstenchequebedrijf te verwittigen.

Indien dit vermoeden bevestigd wordt, 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:

- Ingeval van noodzaak en op verantwoordelijkheid van de gebruiker kan de werknemer van het dienstenchequebedrijf de huissleutel van de gebruiker bewaren enkel wanneer de gebruiker daartoe de schriftelijke toelating geeft en de verantwoordelijke van het dienstenchequebedrijf daarvan heeft verwittigd.
- De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken.

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

Artikel 12: Verzekeringen

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

Het dienstenchequebedrijf is verzekerd voor materiële schade, toegebracht aan de gebruiker. Hierbij dient de gebruiker de verantwoordelijken van het dienstenchequebedrijf onmiddellijk op de hoogte te stellen en ons het tijdstip waarop de schade ontstaan is, de identiteit van de betrokken werknemer, een raming van de schade en het rekeningnummer waarop de schade kan vergoed worden mededelen. De terugbetaling kan enkel gebeuren na aanvaarding door de verzekeringsmaatschappij. Bovendien houdt de verzekeringsmaatschappij rekening met de slijtagekosten.

Artikel 13: Afsluiting van de hulpverlening

Wanbetaling of het niet naleven van de gemaakte afspraken uit het huishoudelijk reglement kan uiteindelijk aanleiding geven tot het stopzetten van de dienstverlening.

De cliënt kan zijn hulpverlening op ieder moment stopzetten mits opzegtermijn van 1 week.

Artikel 14: Inspraak, tevredenheid en onderzoek van klachten

Indien de cliënt suggesties heeft, opmerkingen heeft of het niet eens is met de gang van zaken, kan de cliënt dit best eerst bespreken met de coördinator. In zo'n geval is een officiële klachtenprocedure vaak niet nodig.

Indien er daarna geen aanvaardbare oplossing wordt aangeboden kan de cliënt een klacht indienen bij de klachtencoördinator dhr. Kristof Vereecke.

Alle klachten worden geregistreerd. Naamloze brieven worden niet onderzocht.

Artikel 15: Privacyverklaring voor gebruikers van de poetsdienst

Identiteit

OCMW Assenede, Kasteelstraat 1-3, 9960 Assenede, heeft verschillende persoonsgegevens van de gebruiker nodig voor haar poetsdienstactiviteiten.

Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de klanten worden gebruikt voor:

- de klantenadministratie;
- planningsmodules;
- de ontwikkeling van een beleid;
- de naleving van de subsidievoorwaarden.

Recht van het gezin

- Je kan de gegevens van jezelf op elk moment inkijken, verbeteren, laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken.
- Je kan een kopie van je persoonsgegevens vragen.

Stuur daarvoor een e-mail naar poetsdienst@assenede.be. Je zult hiervoor je identiteit moeten kunnen aantonen. Wij laten binnen één maand weten wat er met je verzoek zal gebeuren. Als we niet aan je rechten kunnen voldoen, dan zullen wij dit motiveren.

Bewaarperiode

De bewaartermijn van de gegevens wordt bepaald door de selectielijst van het OCMW. Deze selectielijst is wettelijk bepaald door de Subwerkgroep Selectielijst OCMW's¹ en zorgt ervoor dat gegevens en documenten niet langer worden bewaard dan absoluut noodzakelijk. Na het verstrijken van de termijn worden de gegevens door het personeel vernietigd.

Overmaken aan derden

Als dit noodzakelijk is voor de hoger vermelde doelen, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan RVA inspectie of Zorginspectie.

¹ Deze selectiecommissie werd door het archiefdecreet (dd. 09.07.2010) opgericht

Vertrouwelijkheid

We verbinden er ons toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 27 april 2016. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers (bijvoorbeeld een IT-bedrijf) die deze persoonsgegevens verwerken. Ook onze medewerkers houden zich aan de privacyregels.

DPO (Data Protection Officer)

Onze functionaris voor gegevensbescherming kijkt erop toe dat onze organisatie de data bewaart en verwerkt volgens de Europese privacyregelgeving. Je kunt onze functionaris contacteren via privacy@assenede.be

Paul Schelleman – informatieveiligheidsconsulent
Provincie Oost-Vlaanderen – piva eGov
Woodrow Wilsonplein 2, 9000 Gent
T +32 9 267 77 60

Meer weten

Heb je vragen, opmerkingen of klachten, laat het ons dan weten. Dit kan via e-mail naar privacy@gemeente.be of per brief naar OCMW Assenede, Kasteelstraat 1-3, 9960 Assenede. Daarnaast heb je het recht om een klacht neer te leggen bij de Vlaamse Toezichtcommissie voor het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer, Havenlaan 88, 1000 Brussel of via mail op: toezichtcommissie@vlaanderen.be. Deze instantie zal instaan op het toezicht rond privacy voor de lokale besturen.

Nuttige contactpersonen

Dienstencheque coördinator:

Buyse Katrijn, Kasteelstraat 1-3, 9960 Assenede

Tel.: 09/341 72 86

E-mail: poetsdienst@assenede.be of katrijn.buyse@assenede.be

Algemeen directeur:

Frederik Willems, Kasteelstraat 1-3, 9960 Assenede

Tel.: 09/341 72 70

E-mail: algemeendirecteur@assenede.be

Klachtencoördinator:

Kristof Vereecke, Kasteelstraat 1-3, 9960 Assenede

Tel: 09/341 95 97

E-mail: kristof.vereecke@assenede.be

Datum:/...../20.....

Handtekening gebruiker,

Handtekening coördinator,