

REGLEMENT POETSDIENST

1) Doelgroep en doelstelling

De poetsdienst staat gepensioneerden bij met kwalitatieve en betaalbare dienstverlening door het uitvoeren van poetstaken. De dienstverlening biedt een ondersteuning in wat de gebruiker niet meer kan door leeftijd en/of medische problemen. Het moet gaan om het gewone onderhoud van de bewoonde leefruimten in de woning.

Indien een jongere generatie inwoont of mensen met medische problemen stellen de hulpvraag, kan de hulp geweigerd/toegestaan worden op basis van een sociaal verslag van de maatschappelijk werker. Dit valt onder de bevoegdheid van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

2) Werkuren

Er wordt bij de opstart een vast moment afgesproken wanneer je poetshulp langskomt.

De hulp beperkt zich tot een halve dag (3 of 4 uur) per week of per twee weken.

Bij verlof of ziekte van het personeelslid word je op de hoogte gesteld door de Dienst Welzijn. Officiële verlofdagen worden eenmaal per jaar verwittigd (bij opstart van de hulp of bij het begin van elk werkjaar). Indien er vervangingsmogelijkheden zijn, wordt dit aangeboden door de verantwoordelijke: doch dit is niet altijd mogelijk.

Bij afwezigheid van de gebruiker zelf, dient deze de verantwoordelijke zo vlug mogelijk op de hoogte te brengen. Er wordt gevraagd minstens 3 dagen op voorhand de afwezigheid door te bellen. Er kan geen hulp zijn als de gebruiker niet thuis is tenzij dit besproken wordt met de dienst. Indien er niet tijdig verwittigd wordt, kan de duur van de voorziene hulpverlening aangerekend worden.

Niet alles kan op dit half dagdeel (3u of 4 u) gebeuren : gelieve hiervoor begrip op te brengen. Daarom vragen wij bij aankomst van de poetshulp duidelijk taakafspraken te maken voor die dag.

Indien de poetshulp rookt, dient dit te gebeuren tijdens deze pauze en buitenshuis.

3) Taken

Alle taken dienen tijdens de diensturen uitgevoerd te worden.

De taak van de poetshulp omvat het gewone onderhoud van de bewoonde leefruimten van de woning:

- Spinnenwebben afdoen
- Borstelen, dweilen, schuren
- Stofzuigen, afstoffen
- Ruiten schoonmaken (bij regen en vriesweer niet buiten)
- Deuren afwassen
- Terras/stoep: borstelen of schuren
- Kasten schoonmaken
- Plafond afwassen: de klant moet dit op voorhand aanvragen gezien deze taak door twee personeelsleden opgenomen wordt.

- Bed helpen opmaken

De volgende zaken mag de poetshulp niet doen: (niet tijdens maar ook niet na de diensturen!)

- Boodschappen
- Eten maken
- Wassen, strijken
- Gevaarlijk werk zoals op hoge trapladders staan,...
- Grote schoonmaak van kelder, zolder, stal,...
- Onderhoud tuin

4) Verwachtingen van de gebruiker en naar de gebruiker

- Het is vanzelfsprekend dat je de poetshulp met respect behandelt. Agressie (verbaal/fysiek) of handtastelijkheden worden niet getolereerd. Van de poetshulp verwachten wij hetzelfde.
- Het nodige poetsmateriaal ter beschikking stellen zodat het werk naar behoren kan gebeuren: spons, zeemvel, aftrekker voor ramen, borstel, dweil, stofvod, stofzuiger,.... . Bij opstart wordt dit met de verantwoordelijke afgetoetst.
- De gebruiker zorgt ervoor dat de poetshulp in hygiënische omstandigheden kan werken zonder risico's die hun gezondheid schaden.
- De gebruiker zorgt ervoor dat de poetshulp steeds in veilige omstandigheden kan werken (bijv: geen loszittende stopcontacten, geen stekkers waarvan de bedrading bloot is, geen gevaarlijke huisdieren, geen hoge en geen moeilijke bereikbare ramen,...) en laat toe dat er arbeidsschoenen en handschoenen worden gebruikt.
- Huisdieren buiten laten wanneer de poetshulp aanwezig is
- Er mogen geen giften/geschenken gegeven worden bv. meubelen, geld, ...
- Moeilijkheden bespreken: met de poetshulp of de verantwoordelijke of het afdelingshoofd.
- De poetshulp is gebonden door het beroepsgeheim.
- Er kan geen warme maaltijd genuttigd worden bij de gebruiker, een boterham en/of een drankje mag men er wel nuttigen.
- Er mag geen alcohol of andere genotmiddelen aangeboden worden aan de poetshulpen.
- De verantwoordelijke kan controlebezoeken uitvoeren. Moeilijkheden met de poetshulp worden besproken met deze verantwoordelijke. Problemen met deze laatstgenoemde kunnen besproken worden met het afdelingshoofd.

5) Verzekering

Het poetspersoneel is verzekerd voor schade aan derden (burgerlijke aansprakelijkheid): er wordt gevraagd dezelfde dag de dienst te verwittigen indien de poetshulp door een verkeerd handelen een goed van de gebruiker beschadigt. De beschadigde goederen moeten in voorkomend geval bewaard worden tot afhandeling van het schadedossier.

Slijtagebruiken komen niet in aanmerking.

Ook is het poetspersoneel verzekerd tegen arbeidsongevallen (bv. van trapladder vallen,...).

6) Verlies en diefstal

Bij vermoeden van diefstal verwittigt de gebruiker steeds de verantwoordelijke van de poetsdienst.

De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken.

Hoewel de Dienst Welzijn instaat voor een degelijke screening van haar werknemers is het niet verantwoordelijk voor diefstal door een poetshulp.

7) Betaling

Vanaf 1 januari 2009 werkt de poetsdienst van de Dienst Welzijn van Herne via betaling met dienstencheques.

Eén dienstencheque waarborgt één uur hulp.

a) Hoeveel kost een dienstencheque:

De prijs van een dienstencheque bedraagt 9,00 € (situatie per 01/10/2023). Dit bedrag is fiscaal aftrekbaar. Jaarlijks rond 1 maart ontvang je van Sodexo/PLUXEE een fiscaal attest dat je bij uw belastingaangifte moet voegen om van het fiscaal voordeel te genieten. Er is ook een automatische uitwisseling van Sodexo/PLUXEE naar FOD Financiën.

Belangrijke opmerking: Dit belastingvoordeel is er ook voor gebruikers met een laag inkomen.

b) Hoe dienstencheques bestellen :

Eerst moet je je éénmalig inschrijven bij de firma Sodexo/PLUXEE.

Zodra je jouw gebruikersnummer thuis hebt ontvangen van Sodexo/PLUXEE, kan je dienstencheques bestellen.

De minimale bestelling bedraagt 10 dienstencheques (je bent er niet toe gehouden met veelvoud van 10 te bestellen: het kunnen er eveneens 16, 20, 25 of meer zijn). Dienstencheques blijven 1 jaar geldig.

U schrijft 9,00 EUR per dienstencheque (situatie op 1/01/2023) over op de bankrekening vermeld in de bevestiging van jouw inschrijving. Geef uitsluitend uw gebruikersnummer op in het vak " gestructureerde mededeling ".

Bij wekelijkse hulp adviseren wij om minstens 16 à 20 dienstencheques per keer te bestellen. Hiermee kan je ongeveer 1 maand wekelijkse poetshulp mee betalen.

c) Concrete werking binnen onze poetsdienst.

Na het beëindigen van het poetswerk zal je samen met de poetshulp een prestatieblad aftekenen en de nodige dienstencheques overhandigen. Per gepresteerd uur dien je één dienstencheque te overhandigen.

Gelieve er dus voor te zorgen dat je steeds dienstencheques in jouw bezit hebt als de poetshulp langs komt.

Indien er meermaals geen overhandiging van dienstencheques gebeurt, kan de poetshulp geschorst worden tot zolang je niet betaalt.

Bij niet betaling van de dienstencheques zal de Dienst Welzijn de gebruiker schriftelijk aanmanen tot betaling. Indien na de eerste schriftelijke aanmaning geen betaling volgt zal de Dienst Welzijn een tweede aanmaningsbrief versturen en zich het recht behouden om achterstallige dienstencheques te factureren tegen de tegenwaarde van een dienstencheque voor de erkende onderneming per uur.

Bij beschadigde of vervallen dienstencheques zal de Dienst Welzijn nieuwe dienstencheques kunnen eisen. Indien er geen nieuwe dienstencheques kunnen afgeleverd worden, kan de Dienst Welzijn het bedrag factureren tegen de tegenwaarde van een dienstencheques voor de erkende onderneming per uur.

8) Klachten en suggesties

Indien de gebruiker klachten of suggesties heeft, is het eerste aanspreekpunt steeds de dienstverantwoordelijke.

Indien dit niet leidt tot een oplossing of opvolging, is er de mogelijkheid om de klacht te uiten bij de dienst secretariaat van het Lokaal Bestuur Herne. De klacht wordt dan verder afgehandeld, volgens het klachtenreglement, goedgekeurd op de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 27 mei 2020.

9) Contactgegevens:

Lokaal Bestuur Herne – Dienst Welzijn

Edingsesteenweg 8A, 1540 Herne

Telefonisch elke werkdag tussen 9 u en 12u bereikbaar

Tel: 02/397.00.00

Email: thuisdienst@herne.be

10) Varia

Voor meer info over het systeem van de dienstencheques in het algemeen kan ook contact opgenomen worden met de firma Sodexo/PLUXEE op het tel.nr. 02/401.31.30 of op : <https://dienstencheques.vlaanderen.be>

Aldus vastgesteld in de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 22 november 2023.
Het treedt in werking op 1 januari 2024.

De algemeen directeur

De voorzitter van de OCMW-Raad

Ann NAERT

Frank Nevens