

Praktische afspraken en algemene voorwaarden poetshulp met dienstencheques



INLEIDING

Beste klant

Bedankt dat we u als klant mogen verwelkomen en u vertrouwen hebt in onze poetshulp met dienstencheques.

Om de samenwerking zo vlot mogelijk te organiseren, maken we graag goede afspraken. We hebben deze opgedeeld in 2 onderdelen.

Onder 'Praktische afspraken' geven we enkele aanbevelingen over materiaal en tonen we wat u kan doen in geval van schade.

Onder 'Algemene voorwaarden' tonen we hoe de hulp verloopt en wat u bijvoorbeeld doet als u niet voldoende cheques heeft.

Mocht u na het doornemen van deze informatie nog een vraag, zorg, of opmerking hebben, dan zijn we er voor u.

Onze medewerkers zetten zich dagelijks in om u op een kwaliteitsvolle manier te ondersteunen in het huishouden.

Vriendelijke groeten
i-mens vzw



078 15 25 35
(24/24 – 7/7)



www.i-mens.be
info@i-mens.be



INHOUDSTAFEL

MISSIE, VISIE, WAARDEN	6
PRIVACYVERKLARING	7
PRAKTISCHE AFSPRAKEN	8
Taken	8
Wat kunnen we voor u doen	8
(Twee)wekelijks onderhoud	8
Periodiek onderhoud	8
Boodschappen	8
Maaltijden bereiden	8
Wat kunnen we niet voor u doen	9
Materiaal	9
Onderhoud	10
Producten	11
Was en strijk	11
Maaltijdbereidingen	11
Boodschappen	11
Praktisch	12
Werkuren van de poetshulp	12
Gsm	12
Roken	12
Hygiënische omgeving	12
Veilige omgeving	13
Wederzijds respect en vertrouwen	14
Scheiding werk-privé	14
Geen pesterijen, geweld en ongewenste intimiteiten	14
Sociale media	14
Wat bij schade of diefstal?	15
Huissleutel	15
Bewakingscamera's	16
ALGEMENE VOORWAARDEN	17
Betalen van de hulp	17
Dienstencheques	17
Betalen met elektronische dienstencheques	17
Betalen met papieren dienstencheques	17
Klantenbijdrage	17
Afwezigheden	18
Afwezigheid van de medewerker	18
Afwezigheid van de klant	18
Beëindiging van contract	18
Wijzigingsbeding	19
HEEFT U EEN VRAAG, SUGGESTIE OF KLACHT?	21

MISSIE, VISIE EN WAARDEN

Onze visie is in de eerste plaats humanistisch. We stellen de mens centraal. Dit zijn geen loze woorden in een gezondheidssector waar de klant/patiënt nog vaak als een lijdend voorwerp wordt gezien. We zijn niet betuttelend noch bevoogdend maar erkennen de nood of vraag tot begeleiding en aansturing van diegenen die onmondig, hulpeloos of machteloos zijn. Wij geloven in de sterkte en de autonomie van elke mens. Het zit in onze genen om de zelfredzaamheid, de eigen mogelijkheden van het individu en zijn omgeving te versterken. We willen de zelfstandigheid in alle fasen van het leven versterken, garanderen en respecteren. Laat dat nu net de essentie zijn van thuishulp en -zorg.

We geloven in de vrijheid en de gelijkwaardigheid van elke mens. Vrijheid betekent dat de mens zelf autonoom beslissingen neemt en deze mee aanstuurt. Gelijkwaardigheid

betekent dat de noodzakelijke voorwaarden voor toegang tot onze zorg voor iedereen, ongeacht afkomst of middelen, moeten aanwezig zijn.

Dat de mens centraal staat is des te belangrijker voor een zorgorganisatie omdat onze dienstverlening niet enkel fysiek maar ook emotioneel is. Elke zorgtaak is uniek omdat elke mens uniek is. In andere culturen wordt de zorgtaak door de familie en de naaste omgeving verstrekt. We kunnen de professionele uitbouw van de zorgsector enkel als emancipatief beschouwen in de mate dat we de zorgverlening niet als een puur zakelijke dienstverlening zien, maar als de uitbouw van een hechte warme relatie met onze klanten.

We willen dus niet alleen de beste zorg verlenen met de beste medewerkers, we willen ook de warmste zorgorganisatie zijn voor onze klanten en onze medewerkers.

PRIVACYVERKLARING

i-mens vzw neemt uw privacy ernstig. De gegevens die u hebt gedeeld in het kader van uw dossier worden opgeslagen in één of meerdere bestanden. Die gegevens worden uitsluitend gebruikt om uw dienstverlening zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. U heeft het recht om uw gegevens te laten verbeteren, hiervan inzage te vragen, verwerking van uw gegevens te laten beperken of stop te laten zetten of om uw gegevens te verwijderen. U neemt hiervoor contact op met privacy@i-mens.be. U vindt de volledige privacyverklaring terug op www.i-mens.be.

MEER INFORMATIE OVER DEZE PRIVACYVERKLARING?

 Informatieveiligheid
Tramstraat 61
9052 Zwijnaarde

 078 15 25 35

 privacy@i-mens.be



PRAKTISCHE AFSPRAKEN

TAKEN

1. Wat kunnen we voor u doen

Goede afspraken over welke taken wel of niet zullen worden uitgevoerd, moeten ervoor zorgen dat u als klant goed weet wat onze medewerker bij u thuis kan doen. Rekening houdend met het aantal uren dat wij bij u komen poetsen, zal in overleg het takenpakket worden afgesproken.

Aarzel niet om ons te contacteren bij vragen of onduidelijkheden.

(Twee)wekelijks onderhoud

- Vloeren en vloerbedekking: stofzuigen, vegen, dweilen en schuren.
- Afstoffen van plinten, meubelen, lampenkappen, luchters en kandelaars, schilderijen en siervoorwerpen.
- Spinrag verwijderen.
- Onderhoud van de badkamer: uitwassen van bad, wastafel, toilet en eventueel nachtemmer.
- Bedden opmaken en verschoneren.
- Onderhoud van de keuken: elektrische apparaten, kookfornuis, sanitair, keukenkasten, muurtegels afwassen, beperkte afwas.
- Onderhoud van open haard en kachels, aslade leegmaken.
- Onderhoud van het poetsmateriaal.

- Kamerplanten onderhouden.
- Asbakken en afvalcontainers leegmaken.
- Schoonmaken van trottoir, binnenplaats, gebruikte en verharde gangpaden.
- Wassen en strijken.

Periodiek onderhoud

- Binnen en buiten afwassen van vensters (+ houtwerk), rolluiken (gelijkvloers) en deuren.
- Koelkast en diepvriezer reinigen.
- Kasten uitkuisen.
- Gordijnen en overgordijnen ophangen na reinigingsbeurt.
- Koper of zilver poetsen.
- Vloeren en meubelen boenen.
- Proviandberging en wasruimte uitvegen, ordenen en dweilen.

Boodschappen

De medewerker kan voor u boodschappen doen. Hij/zij zal dit met het eigen vervoermiddel doen. Wij vragen u steeds cash geld mee te geven. Gemaakte kilometers zullen afhankelijk van het vervoermiddel gefactureerd worden aan 0,40 euro per km.

Maaltijden bereiden

Deze taak bestaat enkel uit het opwarmen of volledig bereiden van eenvoudige, dagdagelijkse maaltijden voor u en uw gezin. Het bereiden van

maaltijden volgens bepaalde dieetvoorschriften of methodes vragen we zoveel als mogelijk te vermijden.

2. Wat kunnen we niet voor u doen

Sommige taken kunnen we jammer genoeg niet voor u uitvoeren. Ofwel omdat dit wettelijk niet mag, ofwel vanuit veiligheidsoverwegingen voor de medewerker en voor u als klant.

- Poetsen in gemeenschappelijke ruimten van appartementen en/of professionele ruimten (vb. wachtruimte en dokterspraktijk, ...).
- Reinigen van plafonds en rolluiken op een bovenverdieping.
- Reinigen van de buitenkant van de ramen op de eerste of tweede verdieping, balancerend op een smalle vensterbank.
- Het opruimen van zolders en kelders, poetsen van niet-bewoonde plaatsen.
- Wassen van voertuigen.
- Verplaatsen van zware meubels en tapijten (vb. bij grote schoonmaak).
- Gevaarlijke werken in de hoogte. De poetshulp mag enkel een veilige trapladder gebruiken voor een schoonmaak op beperkte hoogtes.
- Buiten werken bij regen, sneeuw of vriesweer. Hetzelfde geldt voor poetswerk bij uitzonderlijk hoge temperaturen.
- De verzorging van een huisdier (reinigen van kattenbakken, aquaria, vogelkooien ...).

3. Materiaal

Wat moet u nu precies in huis hebben?

- We vragen u om degelijk materiaal ter beschikking te stellen, in goede, propere en veilige staat.
- Het spreekt voor zich dat u enkel het materiaal hoeft te voorzien voor de taken die de medewerker bij u uitvoert.
- In onderstaande checklist geven we u graag een overzicht van wat de medewerker zal helpen in de uitvoeren van de huishoudelijke taken.
- Versleten materiaal vragen we tijdig te vernieuwen.

① Voor gewone schoonmaak raden wij het gebruik van bleekwater en ammoniak af. Deze producten zijn niet gezond, slecht voor het milieu en tasten de huid aan.

CHECKLIST MATERIAAL

Deze checklist geeft u een overzicht van welk materiaal voor onderhoud, poetsen, wassen en strijken, koken en verzorgen door onze medewerker kan worden gebruikt.

De producten waarmee wordt gewerkt, vragen we in de originele verpakking te voorzien. Zo kan de gebruiksaanwijzing van het product steeds worden gelezen en gecheckt.

Als het materiaal, nodig voor een bepaalde taak, niet aanwezig is, kan de medewerker deze taak niet uitvoeren. We hopen dat u steeds het nodige materiaal kan voorzien, zodat we de hulpverlening goed kunnen uitvoeren.

Komt de poetshulp een eerste maal bij u thuis, voorzie dan een korte rondleiding en uitleg over het te gebruiken materiaal en producten.

ONDERHOUD

Graag te voorzien basismateriaal

- minimum 4 microvezeldoeken
- 1 kleine en 1 grote plasticen emmer met goede handgreep
- 1 zeemvel (bij voorkeur synthetisch)
- 1 (raam-)trekker
- 1 stofzuiger met veilige bedrading, voldoende zuigkracht en een lange steel
- 2 dweilen (bij voorkeur microvezel)
- 1 schuursponsje
- 1 vaatdoek
- een trapladder in goede staat met antislip treden, rubberen dopjes aan de poten, een steunbeugel bovenaan en een veiligheidsluiting
- 1 toiletborstel
- 1 trekker met lange steel
- 1 zachte borstel met lange steel
- 1 schuurborstel met lange steel
- 1 vuilblik en handborstel

Wat is nog nuttig?

- 1 ragebol
- 1 extra vaatdoek
- 1 harde borstel

PRODUCTEN

Basismateriaal

- allesreiniger
- WC-reiniger
- afwasproduct
- (strooi-)zout

Wat is nog nuttig?

- vloerzeep
- azijn
- soda

WAS EN STRIJK

Basismateriaal

- 1 veilig elektrisch (stoom)strijkijzer
- 1 strijkplank
- wasmiddel
- wasmachine (voor grote wasbeurten)

Wat is nog nuttig?

- 1 waslijn of droogrek
- wasknijpers

MAALTIJDBEREIDINGEN

Basismateriaal

- potten en pannen met vaste handgrepen
- 1 fornuis met minstens 2 kookplaten
- 1 scherp keukenmesje
- 2 onderzetters
- 1 wasbekken of gootsteen met dop
- 2 keukenhanddoeken
- snijplankje
- 1 klopper
- voldoende bestek
- 1 vergiet

BOODSCHAPPEN

Basismateriaal

- caddy (voor wekelijkse boodschappen in de stad waarbij geen auto gebruikt wordt)

i Handwas gebeurt enkel voor minimale hoeveelheden en/of kleine stukken.

PRAKTISCH

1. Werkuren van de poetshulp

- De medewerker komt, in de mate van het mogelijke, bij u langs op het afgesproken tijdstip. Wij verwittigen u op voorhand als het afgesproken tijdstip verandert. Het wijzigen van de afgesproken hulpbeurten kan slechts na overleg met de dienst.
- De medewerker respecteert de werkuren en mag het werk niet vroeger stopzetten. In geval van onvoorziene omstandigheden vragen we u om de verantwoordelijke te verwittigen mocht onze medewerker vroeger dan voorzien vertrekken.
- Wanneer de medewerker het werk te laat aanvat of vroeger stopt, vragen wij u om ons zo snel mogelijk op de hoogte te brengen.
- Als onze medewerker een hele dag bij u werkt, mag hij of zij tijdens de middagpauze de meegebrachte maaltijd opeten. Het staat u vrij om onze medewerker een drankje te voorzien.
- Het is de medewerker niet toegestaan om overuren te presteren bij u.

2. Gsm

Het gebruik van gsm voor professionele doeleinden is tijdens de werkuren toegestaan.

3. Roken

De medewerker mag tijdens de werkuren niet roken noch alcohol en/of verdovende middelen gebruiken. Uit bezorgdheid voor de gezondheid van onze medewerkers vragen wij ook aan u om niet te roken in hun bijzijn. Bedankt.

4. Hygiënische omgeving

We danken u erop toe te zien dat onze medewerker kan werken in een hygiënische omgeving.

- De medewerker kan beschikken over een bruikbaar toilet.
- De medewerker beschikt over warm water.
- Voor bepaalde taken is het nodig om met handschoenen te werken. Deze worden voorzien door de werkgever.
- In geval van een besmettelijke ziekte vragen we u om de dienst te verwittigen zodat we de nodige voorzorgsmaatregelen kunnen nemen.
- Onze medewerkers dragen werkkledij.
- Als uw woning bij aanvang van de hulpverlening te sterk bevuild is, zullen we samen met u zoeken naar een oplossing. Dit kan bijvoorbeeld door bijkomende dienstverlening in te schakelen (klusjesdienst, ...). Dit kan extra kosten met zich meebrengen. In dit geval betaalt u deze kosten. Mocht de situatie niet verbeteren, kunnen wij ons genoodzaakt zien de hulp te beëindigen.

5. Veilige omgeving

- Om ongevallen te voorkomen is het belangrijk dat de trappen en doorgangen vrij zijn van obstakels en dat er een degelijke leuning is.
- Een veilige omgeving betekent ook dat het materiaal, de toestellen en de leidingen van gas en elektriciteit in goede staat zijn, zodat ze zonder risico's kunnen gebruikt worden.
- Stopcontacten en schakelaars zitten goed vast in de muur en snoeren van elektrische toestellen zijn in goede staat.
- Tijdens de koude maanden vragen wij u om de ruimtes minimaal te verwarmen tot 18°.
- In geval van een onveilige situatie zullen we steeds samen met u zoeken naar een oplossing. Indien nodig kan er een vakman ingehuurd worden. Dit kan extra kosten voor u inhouden. Bij aanhoudende veiligheidsproblemen kunnen wij ons genoodzaakt zien om de hulpverlening te stoppen.
- Mocht u wapens in uw bezit hebben, dan vragen we u daarvan de dienst op de hoogte te brengen. Wij vragen u ook steeds de wettelijke veiligheidsvoorschriften na te leven.
- We passen een nultolerantie toe als u verboden middelen bezit. In dat geval zetten we de hulp stop. Indien nodig kunnen wij ons verplicht zien de politiediensten te verwittigen.
- Tijdens de aanwezigheid van de medewerker vragen wij u uw huisdier af te zonderen, zodat het werkveilig en vlot kan gebeuren.
- Onze medewerkers zijn verzekerd tegen lichamelijke letsels tijdens de werkuren en op weg van en naar het werk.

HUISAPOTHEEK

Tip. Een goede huisapothek is voor uzelf én voor de medewerker van groot belang.

Wat zit er in uw huisapothek?

- ontsmettingsmiddel
- verbandhaakjes of veiligheidsspelden
- enkele steriele kompressen
- zalf tegen brandwonden
- zalf tegen insectenbeten
- schaar
- kleefpleisters en gaaswindels.

Controleer de houdbaarheidsdatum.

6. Wederzijds respect en vertrouwen

De medewerker is eerlijk en is gebonden aan de discretieplicht. Onze medewerker zal zich te allen tijde professioneel gedragen en bijgevolg een scheiding tussen werk en privé garanderen. Hij of zij maakt geen onderscheid op basis van uw huidskleur, gender, fysieke kenmerken of politieke, filosofische of godsdienstige overtuiging. Wij danken u om dezelfde houding tegenover de medewerker te tonen.

7. Scheiding werk-privé

Wij vragen u om de relatie met de medewerker professioneel te houden. Om het werk en privé goed te kunnen scheiden, vragen we u of uw gezinsleden buiten de werkuren niet af te spreken met de medewerker, geen geschenken of fooien te geven of (financiële) transacties tussen u en de medewerker te laten plaatsvinden. De medewerker voert geen poetstaken uit buiten de afgesproken momenten.

8. Geen pesterijen, geweld en ongewenste intimiteiten

Pesterijen, geweld of ongewenste intimiteiten zijn gedragingen, woorden of gebaren, die de medewerker als grensoverschrijdend ervaart. De medewerker zal u daarop attent maken en de dienst hierover inlichten.

Als het ongewenst gedrag aanhoudt, zal dit aanleiding geven tot stopzetting van de dienstverlening. i-mens vzw hanteert

een nultolerantie wat betreft ongewenst gedrag.

9. Sociale media

Sociale media zijn niet meer weg te denken uit onze samenleving. Maar het gebruik ervan brengt ook verantwoordelijkheden met zich mee. Onze medewerkers moeten zich steeds respectvol en loyaal gedragen tegenover elkaar, de collega's en tegenover u, onze klant. Dat geldt ook bij het gebruik van sociale media (Facebook, Twitter,...). Wij vragen dit respectvol en loyaal gedrag ook van u, door volgende richtlijnen na te leven:

- Foto's of video-opnames van of met onze medewerkers niet nemen of verspreiden.
- Moeilijkheden of klachten over werkgerelateerde zaken vragen wij u op te lossen door onze dienst te contacteren via de contactgegevens achteraan in deze brochure in plaats van via sociale media.
- We vragen onze medewerkers om geen vrienden of volgers op sociale media te worden met u als klant om zo hun professioneel en hun privéleven van elkaar te scheiden. Dit om de professionele relatie niet te ondermijnen. Wij vragen u om hiermee rekening te houden en dit niet te vragen van onze medewerkers. Bedankt.

EEN PROFESSIONELE HULPVERLENING

Wij vinden een kwaliteitsvolle dienstverlening heel belangrijk. Om deze kwaliteitsvolle dienstverlening te blijven garanderen, maken we ook afspraken met andere diensten die aan huis komen. We trachten steeds de hulpverlening zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen.

10 Wat bij schade of diefstal?

- Als de medewerker materiële schade veroorzaakt, verwittig de dienst onmiddellijk. De dienst is verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid.
- Bij een schadedossier bedraagt de franchise 75 euro.
- De verzekeringsmaatschappij houdt rekening met slijtagekosten.
- Wees voorzichtig met geld en waardevolle zaken. Verwittig onze dienst onmiddellijk bij vermoeden van diefstal. Het staat u steeds vrij de politie te contacteren.
- Bij schade door de klant aan het materiaal van de medewerker, zal de klant zelf instaan voor vergoeding van de schade (vb. via een familiale verzekering).

11. Huissleutel

De medewerker bewaart uitzonderlijk uw huissleutel en alleen wanneer u daartoe schriftelijke toelating heeft gegeven (wij kunnen een sleutelovereenkomst voorzien). Een sleutelkluisje kan een oplossing zijn.

① Wij hopen dat u een tevreden klant bent. Mocht u vragen, opmerkingen of verbeterpunten hebben? Aarzel dan niet om ons te contacteren.



12. Bewakingscamera's

Wij vragen u i-mens vzw op de hoogte te brengen als er camerabewaking aanwezig is op plaatsen waar medewerkers taken moeten uitoefenen. Het kan gaan om camerabewaking bij u thuis of op een andere locatie.

Deze melding kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren.

Wij verzoeken u om de camera uit te schakelen voor de periode dat de medewerkers ter plaatse werkzaamheden verrichten, ter bescherming van hun privacy.

Het gebruik van de camera is uitzonderlijk wel toegelaten als dit noodzakelijk is om toezicht te kunnen houden op de klant. Dit wordt best op voorhand aan i-mens vzw meegedeeld. Indien de uitzondering van toepassing is, kan de medewerker uit privacy overwegingen ervoor kiezen om niet bij u te worden ingezet, zonder enig nadelig gevolg. We vragen in openheid en vertrouwen het gebruik van camera's goed toe te lichten, zodat dit onze dienstverlening niet in het gedrang hoeft te brengen. Wij danken u hiervoor.



ALGEMENE VOORWAARDEN

BETALEN VAN DE HULP

1. Dienstencheques

- Per uur betaalt u 1 dienstencheque aan i-mens vzw.
- U kan betalen met elektronische of papieren dienstencheques, maar weet dat u ze niet door elkaar kunt gebruiken.
- Bij laattijdige betaling, herhaaldelijk niet betalen met dienstencheques en/of betaling met vervallen of ongeldige cheques, dienen we de uren te factureren aan 25 euro per werkuur.
- U betaalt de factuur voor de vermelde vervaldatum. U heeft 14 dagen de tijd tussen ontvangst en betaling van de factuur. Niet-betaling of laattijdige betaling van deze factuur kan extra kosten met zich mee brengen.
- Indien meerdere opeenvolgende prestaties niet correct betaald werden, kan i-mens vzw de dienstverlening schorsen.

Betalen met elektronische dienstencheques

- Na de prestaties worden deze doorgegeven aan Sodexo. U ontvangt een melding van Sodexo via mail of via de gratis mobiele app 'Dienstencheques by Sodexo' met de vraag de prestaties te bevestigen of te betwisten.

- Tip: zorg steeds dat u voldoende cheques in uw elektronische portefeuille heeft.

Betalen met papieren dienstencheques

- De afgifte van de papieren dienstencheques gebeurt op de dag van de prestatie.
- We vragen u zelf uw papieren cheques in te vullen en deze te ondertekenen.
- De medewerker zal u een bewijs van betaling overhandigen na ontvangst van de cheques. Dit bewijs dient u gedurende een periode van 3 maanden te bewaren.
- Tip: zorg dat u steeds voldoende geldige papieren dienstencheques op voorraad heeft.

① Meer informatie over elektronische en papieren dienstencheques vindt u op <https://dienstencheques.vlaanderen.be>

2. Klantenbijdrage

Wij investeren in onze mensen. In hun kennen en kunnen. Regelmatig krijgen onze medewerkers extra coaching of bijscholing. Om u nog beter te kunnen helpen.

We rekenen een klantenbijdrage van 1,2 euro per gepresteerd uur aan. Ieder kwartaal ontvangt u hiervoor een factuur.

Als u recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming in het kader van de ziekteverzekering, wordt de bijdrage per uur beperkt tot 0,40 euro. U komt in aanmerking voor de verhoogde tegemoetkoming als het laatste cijfer van de code op de klever van uw mutualiteit gelijk is aan 1 (xx1/xx1).

Indien de dienstverlening wordt stopgezet, sturen wij een afrekening aan het einde van het trimester waarin de dienstverlening werd stopgezet. Het vermelde bedrag per uur kan het voorwerp zijn van indexering of gemotiveerde herziening door i-mens vzw. Dergelijke herzieningen delen we tijdig schriftelijk mee.

AFWEZIGHEDEN

1. Afwezigheid van de medewerker

- Als de medewerker afwezig is wegens ziekte, vakantie of bijscholing, dan zal de dienst of de poetshulp u verwittigen.
- We voorzien vervanging in de mate van het mogelijke indien u dit wenst.
- Indien we geen vervanging kunnen vinden bij ziekte, vakantie of bijscholing van onze medewerker, kan dit geen aanleiding zijn tot het eisen van een schadevergoeding.

2. Afwezigheid van de klant

- Indien u geen hulp wil op het afgesproken tijdstip, vragen wij u de dienst 1 week op voorhand te verwittigen.

i Indien nodig kan i-mens vzw een coach meesturen met de poetshulp om praktische tips te bespreken. Er kan ook af en toe een stagiair(e) worden meegestuurd met de poetshulp. U betaalt de prestaties van de stagiair(e) in dat geval niet. In beide gevallen zullen de huishoudelijke taken zo goed als mogelijk worden afgewerkt.

- Indien u meerdere opeenvolgende poetsbeurten (vb. vakantie) wenst te annuleren, vragen wij u dit 2 weken op voorhand te laten weten.
- Indien u niet of laattijdig de hulp annuleert, zijn we genoodzaakt u de afgesproken uren aan 25 euro per werkuur te factureren. (behalve in geval van overmacht vb. hospitalisatie klant)
- Als u de activiteiten gedurende langere tijd (= vanaf vier opeenvolgende weken) wil stopzetten, kan i-mens vzw niet garanderen dat dezelfde medewerker opnieuw wordt ingeschakeld bij hervatting van de dienstverlening.
- U kan per kalenderjaar tot maximaal 8 weken annuleren.

BEËINDIGING VAN CONTRACT

- De overeenkomst is door beide partijen opzegbaar mits het respecteren van een opzegtermijn van 4 weken, ingaand vanaf de eerste

maandag volgend op de schriftelijke kennisgeving.

- De overeenkomst kan door i-mens vzw onmiddellijk beëindigd worden bij het niet betalen van de cheques of bij laattijdige betaling van de klantenbijdrage of ingeval van ernstige inbreuken op de algemene voorwaarden door u als klant.
- Elke partij kan de overeenkomst op elk ogenblik beëindigen om zwaarwichtige redenen zonder betaling van enige vergoeding. Onder zwaarwichtige redenen verstaat men omstandigheden of gebeurtenissen die de verdere dienstverlening onmogelijk maken.
- U kan opzeggen zonder opzegtermijn als i-mens vzw onvoldoende continuïteit in de dienstverlening kan leveren.
- In geval van ontbinding, faillissement, aanvraag tot gerechtelijk akkoord of kennelijk onvermogen van i-mens vzw wordt de overeenkomst tussen u en i-mens vzw met onmiddellijke ingang beëindigd en zonder betaling van enige vergoeding.
- Deze overeenkomst eindigt ingeval het systeem van de dienstencheques van overheidswege ophoudt te bestaan of indien de overheid het systeem zodanig verandert dat i-mens vzw deze dienstverlening niet langer kan bieden.

WIJZIGINGSBEDING

i-mens vzw behoudt zich het recht voor om onderhavige overeenkomst, inclusief de algemene voorwaarden, eenzijdig te wijzigen. In dit geval zal u 1 maand voorafgaand aan de inwerkingtreding schriftelijk op de hoogte gebracht worden. Indien u niet akkoord gaat met deze wijziging heeft u het recht om – binnen de maand na de kennisgeving – de overeenkomst schriftelijk op te zeggen (met een opzeggingstermijn van 4 weken). Gedurende de opzeggingstermijn blijft de lopende overeenkomst van toepassing. U wordt geacht akkoord te zijn met de wijzigingen indien u niet binnen de maand na de kennisgeving de overeenkomst heeft opgezegd.

① Wij doen er alles aan om u de hulp te geven die u nodig hebt. Wij bekijken samen met u wanneer onze medewerker bij u langskomt. We proberen steeds onze diensten zoveel als mogelijk op uw vragen af te stemmen.



HEEFT U EEN VRAAG, SUGGESTIE OF KLACHT?

Elke dag zetten onze medewerkers zich in om een kwaliteitsvolle dienstverlening te leveren. Toch kan het soms anders verlopen dan u verwacht had.

Heeft u daarover een vraag, suggestie of klacht aarzel dan niet om de betrokken persoon aan te spreken. Dit is vaak de snelste en gemakkelijkste manier om tot een oplossing te komen.

Indien u niet bij de betrokken persoon terecht kan of u bent niet tevreden over het antwoord dat u kreeg, dan kan u ook bij de verantwoordelijke of de dienst terecht.

U kan uw vraag, suggestie of klacht ook schriftelijk (per brief, via e-mail of via het klachtenformulier op de website) bezorgen aan de ombudsdienst van onze organisatie. Deze dienst zorgt voor een verdere opvolging van uw klacht, vraag of suggestie. We vragen wel om geen anonieme klachten in te dienen, deze zullen niet behandeld worden.

We garanderen u dat we elke klacht op een efficiënte en doeltreffende manier registreren, behandelen en beantwoorden. Binnen 1 week krijgt u een eerste antwoord. De totale termijn voor de behandeling van een klacht is maximaal 21 dagen.

U kan zich met een klacht ook wenden tot de klachtendienst van het Departement Werk en Sociale Economie.

 Departement Werk
en Sociale Economie,
 [dienstencheques.vlaanderen.be/
burger/contact](https://dienstencheques.vlaanderen.be/burger/contact)
 klachtendienst: 02 401 31 30

OMBUDSDIENST I-MENS

 ombudsdienst@i-mens.be
www.i-mens.be/ombudsdienst

 078 15 25 35

 Tramstraat 61
9052 Zwijnaarde



A series of horizontal orange lines spaced evenly down the page, providing a template for handwriting practice.



A series of horizontal orange lines spanning the width of the page, providing a template for writing. There are 25 lines in total, evenly spaced from top to bottom.



078 15 25 35
(24/24 – 7/7)



www.i-mens.be
info@i-mens.be



Tramstraat 61
9052 Zwijnaarde



i-mens

