

Praktische afspraken en algemene voorwaarden poetshulp met dienstencheques



mens
thuis in zorg aan huis

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.

Deze praktische afspraken en algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2025.

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

PRAKTISCHE AFSPRAKEN	4
Taken	4
Materiaal	4
Praktisch	4
1. Werkuren van de poetshulp	4
2. Gsm	5
3. Roken	5
4. Hygiënische omgeving	5
5. Veilige omgeving	5
6. Wederzijds respect en vertrouwen	6
7. Scheiding werk-privé	6
8. Geen pesterijen, geweld en ongewenste intimiteiten	6
9. Sociale media	6
10. Wat bij schade of diefstal?	7
11. Huissleutel	7
12. Bewakingscamera's	7
ALGEMENE VOORWAARDEN	8
Betalen van de hulp	8
Dienstencheques	8
Klantenbijdrage	8
Afwezigheden	8
Afwezigheid van de medewerker	8
Afwezigheid van de klant	8
Beëindiging van contract	9
Wijzigingsbeding	10
PRIVACYVERKLARING	11
HEEFT U EEN VRAAG, SUGGESTIE OF KLACHT?	11

PRAKTISCHE AFSPRAKEN

TAKEN

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.

Welke taken wel en niet uitgevoerd kunnen worden met dienstencheques, kunt u raadplegen op: <https://dienstencheques.vlaanderen.be/burger/info/alles-weten/activiteiten>¹

Aarzel niet om ons te contacteren bij vragen of onduidelijkheden.

Materiaal

We vragen u als klant voldoende, kwalitatief en veilig materiaal te voorzien voor de uit te voeren poetsopdracht.

Op i-mens.be/ons-aanbod/poetshulp/poetshulp-met-dienstencheques vindt u bij 'Veelgestelde vragen' een overzicht van welk materiaal door onze medewerker moet worden gebruikt.

We vragen eveneens de originele verpakking en gebruiksaanwijzingen te behouden, zodat het personeel dit kan checken.

Komt de poetshulp voor de 1ste maal bij u thuis? Dan wordt een korte rondleiding en uitleg over het te gebruiken materiaal en producten verwacht.

U kan uw wensen als klant hierbij ook specificëren.

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 onvoorzien 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

¹Volgende info staat niet op de site dienstencheques.vlaanderen.be, maar is wel van toepassing voor u:

- De medewerker gebruikt een eigen vervoermiddel om boodschappen te doen. Gemaakte kilometers factureren we aan de gangbare kilometervergoeding. Wij vragen u om geen bankkaart, maar steeds cash geld mee te geven.
- Het bereiden van maaltijden volgens bepaalde dieetvoorschriften of methodes vragen we zoveel als mogelijk te vermijden.

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 en geen verdovende middelen te gebruiken in hun bijzijn. We vragen u ook om hen geen alcohol aan te bieden. 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.
- Kapotte of losliggende tegels en dorpels vormen een valrisico. Tapijten met antislip worden aanbevolen.
- 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 en dat kamers goed verlicht zijn.
- 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.

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

EEN PROFESSIONELE HULPVERLENING

- ① 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.

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.

10. Wat bij schade of diefstal?

- Als de medewerker materiële schade veroorzaakt, verwittigt 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. Verwittigt 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.

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 uitvoeren. 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.


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

ALGEMENE VOORWAARDEN

BETALEN VAN DE HULP

1. Dienstencheques

- Bij laattijdige betaling, herhaaldelijk niet betalen met dienstencheques en/ of betaling met vervallen of ongeldige cheques, dienen we de uren te factureren volgens de bepalingen voorzien in het contract.
- Ongeldige cheques, dienen we de uren te factureren volgens de bepalingen voorzien in het contract.
- Indien meerdere opeenvolgende prestaties niet correct betaald werden, kan i-mens vzw de dienstverlening schorsen.
- Na de prestaties worden deze doorgegeven aan Pluxee. U ontvangt een melding van Pluxee via mail of via de gratis mobiele app 'Dienstencheques by Pluxee' met de vraag de prestaties te bevestigen of te betwisten.
-  **Tip:** zorg steeds dat u voldoende cheques in uw elektronische portefeuille heeft.

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

2. Klantenbijdrage

Wij investeren in onze mensen. In hun kennen en kunnen. Om u nog beter te kunnen helpen.

De bepalingen inzake de klantenbijdrage zoals opgenomen in het contract zijn van toepassing.

AFWEZIGHEDEN

1. Afwezigheid van de medewerker

- Als de medewerker afwezig is wegens ziekte, vakantie of bijscholing, dan zal de dienst of de poets hulp 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.
- 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 genooddaakt u de afgesproken uren aan te rekenen aan de waarde van

een dienstencheque (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.

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.

- 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 3 maanden voorafgaand aan de inwerkingtreding schriftelijk op de hoogte gebracht worden, tenzij dwingende omstandigheden dat verhinderen. Indien u niet akkoord gaat met deze wijziging heeft u het recht om – binnen 1 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.




PRIVACYVERKLARING

i-mens vzw neemt uw privacy ernstig. De gegevens die u hebt gedeeld in het kader van uw dossier worden opgeslagen in 1 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

MEER INFORMATIE OVER DEZE PRIVACYVERKLARING?

 Informatieveiligheid

 Tramstraat 61
9052 Zwijnaarde

 078 15 25 35

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

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.

OMBUDSDIENST I-MENS

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

 078 15 25 35

 Tramstraat 61
9052 Zwijnaarde

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](http://Dienstencheques.vlaanderen.be/burger/contact)

 02 401 31 30



078 15 25 35
(24/24 – 7/7)



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



Tramstraat 61
9052 Zwijnaarde



i-mens

i-mens vzw / ON 0416 603 716 / RPR Gent
V.U.: Karin Van Mossevelde, Tramstraat 61, 9052 Zwijnaarde

versie 02/2025

