



Klantenbrochure
OTV-Dienstencheques

Hoofdkantoor: Onafhankelijke Thuiszorg Verenigingen (OTV)
Overwinningsstraat 133-135
2830 Willebroek
☎ 03 860 70 00
✉ dienstencheques@otv.be

Regionale kantoren: OTV Kortrijk
Peperstraat 6 bus 1
8560 Gullegem
☎ 056 22 23 75
✉ dienstencheques@otv.be

OTV Genk
Busweg 6-8
3600 Genk
☎ 089 35 44 55
✉ dienstencheques@otv.be

Uw contactpersoon:

.....

Inhoud

Inhoud.....	3
Welkom.....	4
Dienstencheques.....	5
Praktische informatie.....	8
Kostprijs en registratie.....	13
Klachten.....	17

Welkom

Beste klant,

De directie en het personeel van OTV heten jou van harte welkom!

Sinds het ontstaan van de dienstencheque in 2004, heeft OTV de nodige expertise opgebouwd in het aanbieden van huishoudelijke hulp via dit systeem. Ons team van gemotiveerde medewerkers staat klaar om je met plezier te ontlasten van huishoudelijke taken zoals poetsen, koken, wassen en strijken.

Bij de start van onze samenwerking heb je ongetwijfeld nog heel wat praktische vragen. Via deze klantenbrochure hopen we je alvast een aantal antwoorden te kunnen geven. Wanneer je na het lezen van deze brochure nog vragen hebt, kan je deze altijd stellen aan één van onze regioverantwoordelijken.

Wij danken je voor het vertrouwen dat je in onze organisatie stelt en kijken alvast uit naar een vlotte en boeiende samenwerking!

Met vriendelijke groeten,

Het team van OTV dienstencheques



Huishoudelijke hulp via dienstencheques

Wie kan beroep doen op dienstencheques?

Iedere meerderjarige particulier, die gedomicilieerd is in België, kan beroep doen op het dienstenchequesysteem. Bedrijven komen niet in aanmerking.

Wat kan onze huishoudhulp allemaal voor jou doen?

Onze huishoudhulpen zullen je met plezier helpen met allerlei huishoudelijke taken. Hieronder vind je een opsomming van taken die de huishoudhulp mag verrichten.

Huishoudelijke en onderhoudstaken:

- Wassen, strijken en verstellen van kleding en linnen
- Verrichten van kleine naaiwerkjes
- Bereiden van maaltijden
- Bedden opmaken en verversen
- Stof afnemen en stofzuigen, opruimen
- Ramen schoonmaken
- Afwassen
- Vloeren dweilen en schuren
- Schoonmaak van sanitair en toestellen
- Boodschappen doen
- ...

Wat behoort NIET tot het takenpakket van onze huishoudhulp?

Taken die **niet** toegelaten zijn:

- Onderhoud van gemeenschappelijke traphallen
- Onderhoud van winkels
- Onderhoud van praktijk – en bureelruimten
- Opvang en verzorging van huisdieren en onderhoud van dierenhokken
- Tuinieren
- Herstellingswerken
- Elektriciteitswerken
- Behangen en schilderen
- Babysitten
- Opvang van zieke kinderen en bejaarden
- Administratief werk
- Plafonds afwassen
- Auto's schoonmaken
- Alle taken in onveilige, onhygiënische en onaangepaste werkomstandigheden



PRAKTISCHE INFORMATIE

Opstart dienstverlening

Wij proberen de dienstverlening zo snel mogelijk op te starten, maar soms kan het gebeuren dat je even moet wachten omdat er niet direct een vrije plaats beschikbaar is. De regioverantwoordelijke brengt je dan op de hoogte wanneer de hulp kan opgestart worden. Wanneer de hulp effectief wordt opgestart, zal de regioverantwoordelijke contracten opsturen. Hiervan dienen 2 exemplaren teruggestuurd te worden. De regioverantwoordelijke zal telefonisch contact opnemen of op huisbezoek komen om jouw huishoudhulp voor te stellen. Dit gebeurt steeds in overleg en met toestemming van de klant.

Opvolging van de dienstverlening

De regioverantwoordelijke is steeds je eerste aanspreekpunt. Hij/zij zorgt voor een permanente opvolging en coaching van onze huishoudhulpen. Je kan bij hem/haar terecht voor vragen, opmerkingen en klachten in verband met de dienstverlening.

Wij trachten onze dienstverlening dagelijks te verbeteren. Daarom heeft de regioverantwoordelijke regelmatig telefonisch en persoonlijk contact met de huishoudhulp. Tijdens deze contacten worden klantsituaties besproken waardoor wij de nodige tips en adviezen aan onze huishoudhulpen kunnen geven. Dit kan de dienstverlening alleen maar ten goede komen .

Wat mag je van OTV verwachten?

Respect en vertrouwen

Onze medewerkers zijn strikt gebonden aan het beroepsgeheim. Er wordt van hen steeds een respectvolle houding verwacht tegenover alle klanten.

Goede en betrouwbare medewerkers

Onze huishoudhulpen worden door middel van een goede screening van de regioverantwoordelijke aangeworven. Zij volgen op regelmatige tijdstippen een opleiding en worden voortdurend gecoacht en begeleid door onze regioverantwoordelijken.

Signaalfunctie

Onze huishoudhulpen houden de regioverantwoordelijke regelmatig op de hoogte over het verloop van de dienstverlening. Op die manier kunnen we als organisatie een volledig beeld behouden van de dienstverlening en waar nodig bijsturen.

Respecteren van de gemaakte afspraken

Onze medewerkers houden zich aan de afspraken die binnen onze organisatie gelden inzake taakhoud, werkuren en voorschriften op vlak van veiligheid en hygiëne.

Geschenken en giften

Onze huishoudhulpen mogen geen giften of geschenken aanvaarden van klanten.
Geld lenen van een klant is ten strengste verboden voor onze medewerkers.

Afwezigheid van de huishoudhulp

Als je huishoudhulp afwezig is door ziekte, vorming of vakantie brengt de regioverantwoordelijke of de huishoudhulp je daarvan zo snel mogelijk op de hoogte. Indien gewenst proberen wij iemand ter vervanging te sturen. Omwille van organisatorische redenen kunnen wij dit niet altijd garanderen.

Verzekering tegen arbeidsongevallen en schade

Onze medewerkers zijn verzekerd tegen arbeidsongevallen en materiële schade die zij eventueel aanrichten.
Schade te wijten aan slijtage, slecht onderhoud of ouderdom is niet verzekerd.

De huishoudhulp heeft de opdracht de regioverantwoordelijke onmiddellijk te verwittigen wanneer zich een arbeidsongeval of materieel schadegeval voordoet. Ook van de klant verwachten we dat hij/zij hiervan aangifte doet bij de regioverantwoordelijke.

Naleving van de privacywet

Wij leven als organisatie de beginselen van de privacywet na (wet van 8 december 1992).

Wat verwacht OTV van jou?

Respect en vertrouwen

Een vlotte en goede dienstverlening kan alleen tot stand komen als alle partijen het nodige vertrouwen en respect geven aan elkaar. Daarom vragen we ook aan jou om op een respectvolle manier met onze medewerkers om te gaan; ongewenst grensoverschrijdend gedrag (zoals pesten, bedreigingen, valse beschuldigingen, discriminatie, ongewenste intimiteiten,...) ten aanzien van onze huishoudhulpen kunnen wij niet tolereren en kan leiden tot onmiddellijke stopzetting van de dienstverlening.

Hygiënische en veilige werkomstandigheden

Onze medewerkers moeten in veilige en hygiënische omstandigheden kunnen werken. Hij/zij moet over degelijk materiaal kunnen beschikken. De werkgever stelt poetshandschoenen, werkschoenen en werkkledij ter beschikking.

In onze materiaallijst, die je bij de opstart van de hulp van de regioverantwoordelijke krijgt, kan je lezen wat wij hieronder verstaan. Je vindt deze lijst ook terug op onze website www.otv.be.

Producten die bleekwater (javel) of ammoniak bevatten mogen **niet** gebruikt worden.

Het is niet toegestaan poetswerk te verrichten waarvoor het gebruik van een ladder met meer dan 3 treden nodig is.

Bij regen, sneeuw en koude of hoge temperaturen verricht de huishoudhulp geen buitenpoetswerk.

Rookbeleid

Elke medewerker heeft recht op een rookvrije werkomgeving.

Daarom worden met de klant vooraf duidelijke afspraken gemaakt:

- Niet roken als de huishoudhulp aanwezig is of in zijn/haar onmiddellijke nabijheid
- Vlak voor de huishoudhulp komt, de woning goed verluchten
- Erop toezien dat de andere huisgenoten de gemaakte afspraken respecteren

Wanneer de huishoudhulp rookt en de klant niet is het belangrijk vooraf goede afspraken te maken:

- Staat de klant een korte rookpauze toe?
- Waar mag de huishoudhulp eventueel roken en waar mag hij/zij de as en peuken laten?

Huisdieren

Wij vragen je om eventuele huisdieren tijdens de aanwezigheid van de huishoudhulp in een aparte ruimte te plaatsen, zeker wanneer de hulp allergisch of bang is van huisdieren.

Het poetsen van hokken of reinigen van bijvoorbeeld kattenbakken behoort niet tot het takenpakket van de huishoudhulp.

Pauzes

Wanneer de huishoudhulp 6u of langer werkt op een dag, heeft hij/zij recht op minimum een half uur onbetaalde pauze.

Het staat je als klant vrij om je hulp tussendoor nog een kleine koffie- en/of rookpauze te gunnen.

Annuleren van de hulpbeurt

Als je een hulpbeurt wilt annuleren breng je de regioverantwoordelijke daar best zo snel mogelijk van op de hoogte.

Sowieso moet een annulatie **ten laatste 3 werkdagen voor de hulpbeurt** gemeld worden.

Verwittig je later, dan wordt de geannuleerde hulpbeurt toch aangerekend.

Afmeldingen die enkel aan de huishoudhulp worden gemeld, worden als niet gemeld beschouwd en bijgevolg gefactureerd aan de werkelijke waarde van een dienstencheque.

Je kan de hulp telefonisch annuleren op het nummer 03 860 70 00 voor regio Antwerpen/Mechelen/Vaartland/Klein-Brabant en op het nummer 056 22 23 75 voor regio Kortrijk/Roeselare.

Je kan een hulpbeurt ook per mail annuleren via dienstencheques@otv.be.

Beroepsgeheim

Onze huishoudhulpen werken in dienstverband en zijn gebonden aan het beroepsgeheim, ook na het beëindigen van de dienstverlening.

Duur van de overeenkomst

Indien je de overeenkomst met OTV wenst te beëindigen dien je dit schriftelijk te melden per mail, post of fax. Je dient een opzegperiode van **1 maand** te respecteren.

KOSTPRIJS EN REGISTRATIE

Wat betaal je voor onze dienstverlening?

Kostprijs

Betalingswijze

De klant betaalt per gepresteerd uur 1 dienstencheque. De dienstencheque kost €9 per uur en is fiscaal aftrekbaar. Na fiscale aftrek kost de dienstencheque €6,30 per uur.

Er kan betaald worden met papieren of elektronische dienstencheques.

OTV staat enkel in voor het regelen van de huishoudhulp.

Elke klant dient dienstencheques aan te kopen bij **Sodexo**, de firma die verantwoordelijk is voor de uitgifte van de dienstencheques.

Voor meer informatie kan u terecht op de website www.dienstencheques-vlaanderen.be.

Wij geven je hierbij beknopt weer wat je als nieuwe klant hoort te doen.

Je dient je te registreren op de website www.dienstencheques-vlaanderen.be. Hier maak je de keuze voor elektronische cheques of papieren cheques.

Nadat je je geregistreerd hebt, kan je dienstencheques bestellen. Bij bestelling van de cheques moet je volgende zaken in acht nemen:

- 1) Minimum 10 cheques bestellen.
- 2) Je dient het juiste bedrag op de rekeningnummer van Sodexo te storten. Het bedrag moet een veelvoud van €9 zijn.
- 3) Je gebruikersnummer moet je in de gestructureerde mededeling invullen.

NOOT: Indien je aan één van de bovenstaande voorwaarde niet hebt voldaan zal je geen cheques ontvangen. Sodexo zal het bedrag op je rekening terugstorten.

Registratieprocedure voor elektronische cheques

Stap 1

Registreren via de website

www.dienstencheques-vlaanderen.be

Kies hier voor elektronische dienstencheques.

Stap 2

Nadat u geregistreerd bent kan u meteen elektronische cheques bestellen via de website. U moet minimum 10 cheques bestellen en het bedrag dat u overschrijft moet een veelvoud van €9 zijn.

Bij betaling steeds uw klantnummer invullen in de gestructureerde mededeling.

Indien aan deze voorwaarden niet voldaan is zal Sodexo u het bedrag terugstorten.

Stap 3

De huishoudhulp komt bij u een prestatie leveren.

Stap 4

Op het einde van de gepresteerde uren zal de huishoudhulp de prestatie ingeven. De huishoudhulp kan dit op 3 manieren doen.

- Via uw vaste lijn op het gratis nummer 0800 355 30
- Via de applicatie 'jobtracker' van sodexo op de smartphone
- Mobiel op 02 547 54 97 (zonaal tarief)

Stap 5

OTV zal deze prestatie nakijken en valideren.

Stap 6

Als OTV de prestatie gevalideerd heeft dient u deze enkel te bevestigen. Na 9 werkdagen volgt een automatische validatie.

Administratieve bijdrage

Om een kwalitatieve dienstverlening te garanderen investeren wij in collectieve bijscholingen en individuele begeleidingen voor onze huishoudhulpen.

Bij aanvang van de dienstverlening zal je gevraagd worden om hiervoor een administratiekost te betalen.

Deze kost bedraagt **€42,5 per 6 maanden**.

Je zal een factuur ontvangen in de maand november (periode november tem april) en een factuur in de maand mei (periode mei tem oktober). Indien u minder dan 15 opeenvolgende hulpbeurten krijgt op jaarbasis, kan u dit bedrag integraal terugvorderen.



KLACHTEN

Wat kan je doen als je niet tevreden bent?

Het kan zijn dat je om verschillende redenen niet tevreden bent over de geboden dienstverlening.

In eerste instantie mag je je ontevredenheid uiteraard bespreken met je huishoudhulp. Hij/zij kan daar dan rekening mee houden en zo kan u samen tot een oplossing komen.

Blijf je met een klacht zitten, dan kan je je regioverantwoordelijke contacteren zodat dit verder kan onderzocht en opgelost worden.

Ben je niet tevreden met de voorgestelde oplossing of voel je je niet gehoord, dan kan je een klacht indienen bij de teamcoördinator thuiszorg en/of de directeur thuiszorg.

Een klacht indienen

Je kan een klacht bij voorkeur schriftelijk indienen ter attentie van de directie, per post of via mail :

Vzw OTV

T.a.v. directeur thuiszorg

Overwinningsstraat 133-135

2830 Willebroek

✉ klachten@otv.be

Uiterlijk binnen 14 dagen na het toekomen van jouw klacht zal de directie je een gemotiveerd antwoord sturen.



OTV

**De dienstencheque-
organisatie bij uitstek!**