Gammes asbl
Chaussée de Charleroi 123a
1060 Bruxelles
Tél. (02) 537 27 02
info@gammesasbl.be
www.gammesasbl.be
N° d'entreprise : BE 0467 262 064

ALGEMENE DIENSTVERLENINGSVOORWAARDEN

(Bijlage bij de overeenkomst - bijgewerkt op 03/09/2025)

1. Artikel 1 - Werkuren en organisatie van de dienstverlening

1.1. GAMMES biedt thuisoppas aan oudere, gedesoriënteerde, zieke of gehandicapte personen en aan personen met een verminderde zelfredzaamheid. Deze dienstverlening is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar voor personen die tijdelijk of permanent aanwezigheid nodig hebben.

1.2. Organisatie van de uurroosters: De uurroosters worden bij de ondertekening van de overeenkomst afgesproken tussen de cliënt en de maatschappelijk werker. Elke latere wijziging moet door de dienst worden goedgekeurd.

1.3. Beperkingen van de prestaties: Medewerkers mogen zonder voorafgaande toestemming geen niet-geplande overuren verrichten. De medewerker mag de woning niet verlaten zonder toestemming van zowel de cliënt als GAMMES. Elke aangevatte prestatie wordt volledig gefactureerd.

1.4. Evaluatie van de behoeften: In de woonomgeving van de cliënt vindt een eerste evaluatie plaats in aanwezigheid van de aanvrager en, indien gewenst, diens naasten. Op basis daarvan wordt het begeleidingsplan aangepast.

1.5. Vóór de start van de dienstverlening bezorgt de cliënt GAMMES een medisch attest dat de aanvraag voor de tussenkomst van een thuisoppas rechtvaardigt.

1.6. De cliënt stemt ermee in dat op een gemakkelijk bereikbare plaats in de woonomgeving (bij de ingang) een QR-code wordt aangebracht. De thuisoppassen scannen deze code aan het begin en het einde van elke prestatie, zodat de prestatiestaten en de gepresteerde uren kunnen worden gecontroleerd.

1.7. Frequentie van de evaluaties: Er is minstens één jaarlijks bezoek om de situatie opnieuw te beoordelen en de dienstverlening zo nodig aan te passen. Tussentijds komt een begeleider-opleider van GAMMES regelmatig langs om toe te zien op het goede verloop van de dienstverlening. GAMMES blijft steeds telefonisch of per e-mail beschikbaar voor informatie.

1.8. Stiptheid: Bij vertraging door vervoer moet de cliënt een redelijke vertraging van 15 minuten aanvaarden.

1.9. Het opleiden van toekomstige beroepskrachten maakt deel uit van het werk van ons personeel. Een medewerker kan daarom door stagiairs worden vergezeld. Wij danken u dat u hen verwelkomt zodat zij hun toekomstige beroep kunnen leren. U wordt hierover steeds vooraf ingelicht.

1.10. De thuisoppas komt voor een minimale duur van 3 uur naar de woonomgeving van de cliënt.

1.11. Door een beroep te doen op de diensten van GAMMES aanvaardt de cliënt deze dienstverleningsvoorwaarden. Vóór de start van de dienstverlening bezorgt de cliënt ons een ondertekend exemplaar voor akkoord terug.

1.12. GAMMES waarborgt de vertrouwelijkheid van de informatie die de cliënt verstrekt voor de samenstelling van het dossier en voor de thuisinterventies.

1.13. GAMMES registreert, onderzoekt en beantwoordt klachten van cliënten. Voor een klacht kunt u de dienst bereiken via complaints@gammesasbl.be, via het onlineformulier op https://gammesasbl.be/contact/reclamation-client of telefonisch op het algemene nummer 02 537 27 02.

2. Artikel 2 - Toegang tot de woonomgeving en terbeschikkingstelling van materiaal

2.1. Veilige toegang: De cliënt waarborgt een veilige toegang tot de woonomgeving, zodat de dienstverlening naar behoren kan worden uitgevoerd.

2.2. Benodigd materiaal: De cliënt stelt geschikte benodigdheden ter beschikking (washandje, medische handschoenen, hygiëneproducten enz.). GAMMES behoudt zich het recht voor om zo nodig aanvullend materiaal te leveren.

2.3. Digitaal communicatieboek: Er wordt een digitaal communicatieboek gebruikt om informatie over de dienstverlening te centraliseren en de continuïteit van de zorg en begeleiding te waarborgen wanneer een medewerker wordt vervangen.

2.4. Verantwoordelijkheid voor het materiaal: Materiaal dat door GAMMES wordt geleverd, blijft onder de verantwoordelijkheid van de cliënt en mag uitsluitend voor de dienstverlening worden gebruikt.

3. Artikel 3 - Opdrachten van de thuisoppas

3.1. Rol van de thuisoppas: De thuisoppas is een gekwalificeerde beroepskracht die waakt over het welzijn, de veiligheid en de zelfredzaamheid van de begunstigden. De thuisoppas stelt aangepaste activiteiten voor, biedt morele en relationele ondersteuning en helpt de naasten.

3.2. De thuisoppas is een veelzijdige hulpverlener die de interactie tussen de begunstigde en diens omgeving bevordert en de begunstigde ondersteunt om zo zelfstandig en normaal mogelijk te functioneren. De thuisoppas begeleidt afhankelijke personen en/of personen met een verminderde zelfredzaamheid in hun woonomgeving, met als doel hun zelfredzaamheid te behouden en te stimuleren en hun levenskwaliteit en welzijn te bewaken.

3.3. Uitgevoerde activiteiten: De thuisoppassen bieden persoonlijke en veelzijdige ondersteuning en begeleiden de begunstigden bij:

- dagelijkse activiteiten: maaltijden bereiden en hierbij helpen, hulp bij de persoonlijke verzorging en ondersteuning bij verplaatsingen in of rond de woning;
- uitstappen: begeleiding bij wandelingen, medische afspraken of andere buitenactiviteiten die het welzijn en de zelfredzaamheid bevorderen;
- preventie en observatie: veranderende behoeften vaststellen, relevante informatie doorgeven aan professionele hulpverleners en naasten en samen met het team aangepaste oplossingen uitvoeren;

- sociale en bezigheidsactiviteiten: aangepaste activiteiten voorstellen om de cognitieve en fysieke vaardigheden te stimuleren, sociale contacten te behouden en een optimale levenskwaliteit te bevorderen.

3.4. Afhankelijk van de behoeften van het moment stelt de thuisoppas aangepaste en zinvolle activiteiten voor op basis van de mogelijkheden en interesses van de begunstigde; bereidt de maaltijd en ziet toe op het eten; ziet toe op de inname van medicatie die door medische zorgverleners en/of de naasten is klaargezet; helpt bij mobiliteit (lopen, transfers, verplaatsingen enz.); begeleidt bij hygiëneactiviteiten, zoals comfortverzorging; en begeleidt bij uitstappen (wandeling, kapper, medische afspraak enz.).

3.5. De thuisoppas werkt in team en onder toezicht van de maatschappelijk werker. De thuisoppassen komen wekelijks samen om de samenwerking te bevorderen. De uitwisselingen blijven algemeen (verloop van de dienstverlening) en eerbiedigen de deontologische regels.

3.6. Grenzen van de rol: Thuisoppassen mogen niet:

- de woonomgeving zonder de begunstigde verlaten, behalve wanneer dit absoluut noodzakelijk is en GAMMES vooraf toestemming heeft gegeven;
- medische zorg verlenen;
- zelf initiatieven nemen met betrekking tot behandelingen;
- algemene huishoudelijke taken uitvoeren;
- de begunstigde vervoeren of diens voertuig besturen. De thuisoppas mag wel met toestemming van GAMMES in het voertuig van de begunstigde meerijden.

3.7. De thuisoppas onthoudt zich tijdens de dienstverlening van elke politieke, religieuze of syndicale propaganda en van politieke, religieuze of syndicale uitlatingen.

4. Artikel 4 - Afwezigheid van de cliënt en annulering van prestaties

4.1. Annuleringsprocedure: Als u een prestatie moet annuleren, vragen wij u dit minstens twee werkdagen (48 uur) vóór de geplande datum schriftelijk te melden via info@gammesasbl.be. De termijn wordt berekend op basis van de datum en niet van het precieze uur. Bij annulering minder dan twee werkdagen (48 uur) vóór de datum wordt de volledige geplande prestatie gefactureerd. Zaterdagen, zondagen en feestdagen gelden niet als werkdagen.

4.2. Procedure buiten de openingsuren: Als u buiten de kantooruren moet annuleren, moet u ons naast de verzonden e-mail ook telefonisch verwittigen via 02 537 27 02. Kies optie 2 om rechtstreeks de wachtdienst te bereiken. Zo kan facturering van de geplande prestaties worden vermeden.

4.3. Tijdelijke of definitieve opschorting: Een tijdelijke of definitieve opschorting moet per e-mail en met een opzegtermijn van minstens 15 dagen worden aangekondigd. Een opschorting is geen annulering van een prestatie: zij houdt in dat de dienstverlening voor een bepaalde periode of definitief wordt stopgezet, zonder nieuwe facturering tijdens de opschorting.

5. Artikel 5 - Continuïteit van de dienstverlening

5.1. Dienstverleningsgarantie: GAMMES stelt alles in het werk om de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren, ook bij een geplande of onverwachte afwezigheid van een medewerker. Dit is een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis.

5.2. Teamwerk: Afhankelijk van de planning en de interne organisatie kunnen verschillende thuisoppassen de prestaties uitvoeren.

5.3. Proactieve communicatie: De cliënt wordt zo snel mogelijk ingelicht over elke wijziging die gevolgen heeft voor de organisatie van de dienstverlening.

6. Artikel 6 - Veiligheid en werkomgeving

6.1. Hygiëne en veiligheid: De cliënt zorgt voor een schone en veilige omgeving, zodat de medewerker de opdrachten in goede omstandigheden kan uitvoeren.

6.2. Aanwezigheid van dieren: Huisdieren moeten tijdens de dienstverlening uit de buurt worden gehouden. GAMMES beoordeelt of de hygiënische omstandigheden die voortvloeien uit de aanwezigheid van dieren in uw woning aanvaardbaar zijn. Er kunnen maatregelen worden gevraagd om de werkomstandigheden voor de medewerker aanvaardbaar te maken.

6.3. Gezondheidsmaatregelen: Overeenkomstig de wetgeving (K.B. van 19/01/2005) mag de medewerker niet roken in de woning van cliënten. Met het oog op de gezondheid van de medewerker rekenen wij op de hoffelijkheid van rokende cliënten. Wij vragen u de woning goed te verluchten en tijdens de dienstverlening niet te roken.

6.4. Bij een besmettelijke ziekte of een ernstig hygiëneprobleem moet de cliënt GAMMES onmiddellijk informeren en alle noodzakelijke maatregelen treffen, zoals het dragen van een mondmasker of andere passende maatregelen, om de veiligheid en gezondheid van de medewerkers te waarborgen.

6.5. Voorzieningen voor het personeel: De medewerkers moeten toegang hebben tot sanitaire voorzieningen en over geschikt materiaal beschikken, dat zo nodig door de cliënt wordt verstrekt.

6.6. Bij een ononderbroken prestatie van meer dan 6 uur stelt de cliënt een geschikte plaats ter beschikking waar de medewerker een pauze van 15 minuten kan nemen.

6.7. Om een veilige en hygiënische werkomgeving te waarborgen, zijn medewerkers niet verplicht hun schoenen in uw woning uit te trekken. Op uw verzoek moeten zij wel overschoenen dragen. De cliënt bezorgt deze overschoenen aan de medewerkers van GAMMES. Het moeten daarvoor bestemde overschoenen zijn; plastic zakken rond de schoenen zijn in geen geval toegestaan.

6.8. De cliënt verbindt zich ertoe de thuisoppas geen taken te laten uitvoeren die in artikel 3.6 van deze dienstverleningsvoorwaarden zijn vermeld.

6.9. Elke schending van deze bepalingen kan leiden tot opschorting of beëindiging van de dienstverlening.

7. Artikel 7 - Overdracht van sleutels

7.1. Sleutelbeheer: In uitzonderlijke situaties kan een veilige sleutelregeling worden georganiseerd voor cliënten met mobiliteitsproblemen, bijvoorbeeld door een sleutelkluisje te installeren, de sleutel bij een buur te bewaren of een andere oplossing te gebruiken. De cliënt organiseert dit in overleg met de maatschappelijk werker.

7.2. Voor de tijd die nodig is om de huissleutel van de cliënt op te halen, wordt een forfaitair bedrag van 50 euro per maand aangerekend.

7.3. Verantwoordelijkheid van de cliënt: De cliënt blijft verantwoordelijk voor de wijze waarop de sleutels worden overhandigd en terugbezorgd.

7.4. GAMMES beveelt aan dat beide partijen bij de overdracht van de sleutels een overeenkomst ondertekenen en bij de teruggave van de sleutel door GAMMES een teruggaveverklaring ondertekenen.

7.5. Bij vervanging zorgt GAMMES er, voor zover mogelijk, voor dat de sleutel aan een andere thuisoppas wordt overhandigd.

7.6. GAMMES kan in geen geval met het sleutelbeheer worden belast of daarvoor aansprakelijk worden gesteld.

8. Artikel 8 - Non-discriminatie

8.1. Wederzijds respect: GAMMES onderschrijft het Europese beginsel "eenheid in verscheidenheid": verscheidenheid van culturen, tradities, overtuigingen en talen.

8.2. GAMMES biedt u een kwaliteitsvolle dienstverlening die de menselijke waardigheid, de persoonlijke levenssfeer en de ideologische, filosofische of religieuze overtuigingen eerbiedigt. Zij waarborgt het recht om een klacht in te dienen, het recht op informatie en inzage, en houdt rekening met de sociale situatie van de cliënt.

8.3. Er mag geen directe of indirecte discriminatie plaatsvinden ten aanzien van cliënten of medewerkers van GAMMES. Bij het aanbieden en verlenen van de dienstverlening mag geen onderscheid worden gemaakt op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele voorkeur, filosofische of religieuze overtuiging of leeftijd.

8.4. De cliënt behandelt de medewerker van GAMMES met respect. Al te familiair, ongepast en/of agressief gedrag wordt niet getolereerd. Deze bepaling geldt ook voor personen die tijdens de dienstverlening in de woning van de cliënt aanwezig zijn.

8.5. Sancties: Elke ernstige schending van deze beginselen kan leiden tot opschorting of beëindiging van de dienstverlening.

9. Artikel 9 - Tarieven en facturering

9.1. Vaststelling van de tarieven: De tarieven van GAMMES worden bepaald op basis van een sociaal onderzoek door de maatschappelijk werker. Daarbij wordt rekening gehouden met alle maandelijkse inkomsten van het huishouden, zoals lonen, ontvangen huurinkomsten, dividenden, pensioenen, uitkeringen en andere inkomsten. De tarieven worden jaarlijks herzien en kunnen aan de indexering worden aangepast. De maatschappelijk werker deelt elke tariefwijziging aan de begunstigde mee. De tariefschaal is:

- 4 euro per uur: maandelijks inkomen lager dan 1.300 euro;
- 6 euro per uur: maandelijks inkomen van 1.300 euro tot en met 1.999,99 euro;
- 8 euro per uur: maandelijks inkomen van 2.000 euro tot en met 2.599,99 euro;
- 10 euro per uur: maandelijks inkomen van minstens 2.600 euro of bij weigering van het inkomensonderzoek.

Daarnaast wordt maandelijks een forfaitair bedrag van 10 euro aan administratiekosten aangerekend.

9.2. Betalingswijze: De prestaties worden maandelijks gefactureerd in de maand nadat zij zijn uitgevoerd. Betaling gebeurt uitsluitend via domiciliëring op basis van een door de cliënt ondertekend mandaat. Zo kan GAMMES de facturatiegegevens aan de bank van de cliënt bezorgen voor automatische betaling. Betaling via domiciliëring geeft recht op een korting van 10 euro op het totale factuurbedrag.

9.3. Verplichtingen van de cliënt: De cliënt bezorgt vóór de factuur wordt opgesteld alle documenten die nodig zijn om het proportionele tarief te bepalen. Bij weigering, niet-indiening of laattijdige indiening wordt automatisch het hoogste tarief (10 euro per uur) toegepast. Elke wijziging in de situatie (inkomen, statuut enz.) moet spontaan en onmiddellijk aan GAMMES worden gemeld. Informatie die na afloop van de lopende maand wordt verstrekt, wordt niet met terugwerkende kracht verwerkt.

9.4. Facturering van de uren: Elk begonnen uur wordt volledig gefactureerd, ook wanneer de afgesproken eindtijd wordt overschreden.

9.5. Betalingstermijn: Facturen moeten binnen 15 dagen na ontvangst worden betaald.

9.6. Laattijdige betaling: Binnen 15 dagen na ontvangst van de factuur wordt een eerste kosteloze herinnering verstuurd. Als 18 dagen na deze herinnering nog niet is betaald, behoudt GAMMES zich het recht voor het dossier aan een incassobureau over te dragen en de dienstverlening op te schorten.

9.7. Bijkomende kosten bij niet-betaling: Afhankelijk van het openstaande saldo worden de volgende invorderingskosten aangerekend:

- 20 euro als het openstaande saldo maximaal 150 euro bedraagt;
- 30 euro plus 10% van het verschuldigde bedrag in de schijf van 150,01 euro tot en met 500 euro;
- 65 euro plus 5% van het verschuldigde bedrag in de schijf boven 500 euro, met een maximum van 2.000 euro.

10. Artikel 10 - Geschenken en fooien

10.1. Medewerkers mogen geen geschenken, fooien of financiële bijdragen voor persoonlijke doeleinden aanvaarden.

11. Artikel 11 - Verlies en diefstal

11.1. Onmiddellijke melding: Elk vermoeden van diefstal moet onmiddellijk schriftelijk (per brief of e-mail) aan GAMMES worden gemeld.

11.2. Officiële stappen: De cliënt moet eveneens aangifte doen bij de bevoegde autoriteiten.

12. Artikel 12 - Aansprakelijkheid en verzekeringen

12.1. Verzekeringsdekking: De medewerkers zijn verzekerd tegen arbeidsongevallen. GAMMES beschikt tevens over een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering.

12.2. Bij schade veroorzaakt door een medewerker moet de cliënt binnen 24 uur na de prestatie schriftelijk aangifte doen bij GAMMES. Alleen de verzekeringsmaatschappij beoordeelt de aansprakelijkheid van de medewerker. Als de medewerker aansprakelijk is, wordt de vergoeding bepaald op basis van de restwaarde van het goed. Bij schadegevallen onder de vrijstelling van 100 euro wordt het goed, na goedkeuring door de directie van GAMMES, vervangen of vergoed tegen de restwaarde.

12.3. Elke wijziging of informatie over de uurroosters of de medische toestand van de begunstigde moet aan de maatschappelijk werker worden doorgegeven.

12.4. Beperking van aansprakelijkheid: GAMMES is niet aansprakelijk voor veranderingen in de gezondheidstoestand van de cliënt of voor de gevolgen van fouten in de verstrekte informatie.

13. Artikel 13 - Toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens

13.1. Verzameling van gegevens: Voor haar dienstverlening kan GAMMES onder meer de volgende persoonsgegevens verzamelen: naam, voornaam, privé- en werkadres, e-mailadres, privé- en werktelefoonnummer, gsm-nummer, leefgewoonten (routine, hobby's, uurroosters enz.), burgerlijke staat, gezinssamenstelling, contactgegevens van mantelzorgers en hulpverleners aan huis, inkomensonderzoek, bankrekeninggegevens (domiciliëring), aanslagbiljet, telefoonnummer en e-mailadres van mantelzorgers, toegangsgegevens tot de woning (sleutel, code enz.), QR-code, nationaliteit, gesproken taal, geloofspraktijk, sociaal onderzoek, zorgverleners aan huis, lijst van medisch materiaal, BelRAI (schaal voor zelfredzaamheid), communicatieboek, INSZ en ziekenfondskleefbriefje (hierna: "de gegevens").

Op deze gegevens zijn de algemene beginselen van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 en van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van toepassing (hierna: "AVG").

GAMMES waarborgt dat de gegevens uitsluitend in het kader van de dienstverlening worden verzameld en in geen geval voor andere doeleinden worden gebruikt. De verzamelde gegevens dienen specifiek om begunstigden in optimale omstandigheden van veiligheid, hygiëne en fysiek en moreel comfort thuis te laten wonen.

GAMMES neemt alle maatregelen om oneigenlijk of frauduleus gebruik van de gegevens te voorkomen en alle voorzorgsmaatregelen om de fysieke en logische beveiliging ervan te waarborgen. De gegevens worden slechts gedurende een beperkte periode bewaard en worden nooit openbaar gemaakt of aan derden doorgegeven zonder uw voorafgaande toestemming.

13.2. Rechten van de cliënt: Op grond van de AVG beschikt u te allen tijde over de volgende rechten: recht op toegang en informatie, recht op rectificatie, recht op wissing, recht op beperking van de verwerking en recht van bezwaar.

Om een van deze rechten uit te oefenen, kunt u contact opnemen met:

- de maatschappelijk werker via social-bxl-ouest@gammesasbl.be of social-bxl-est@gammesasbl.be;
- de functionaris voor gegevensbescherming van GAMMES per brief aan Gammes ASBL, Charleroisesteenweg 123 A, 1060 Sint-Gillis, of per e-mail via dpo@gammesasbl.be.

Een verzoek aan de functionaris voor gegevensbescherming of uw dossierverantwoordelijke moet vergezeld gaan van een bewijs van uw identiteit, met name een kopie van uw identiteitskaart. GAMMES informeert u zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen één maand na ontvangst van uw verzoek over de genomen maatregelen. Zo nodig kan deze termijn wegens de complexiteit en het aantal verzoeken met twee maanden worden verlengd. Overeenkomstig de AVG kan de antwoordtermijn dus maximaal drie maanden bedragen.

Meer informatie over de toepassing van de AVG door GAMMES vindt u in het privacybeleid op https://gammesasbl.be/notre-engagement/politique-de-confidentialite.

Door de overeenkomst te ondertekenen, aanvaardt u dat GAMMES uw gegevens voor de dienstverlening gebruikt onder de hierboven beschreven voorwaarden.

13.3. Op grond van de AVG en de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens moet GAMMES kunnen waarborgen dat geen gegevens over haar medewerkers zonder hun schriftelijke toestemming worden verzameld. De begunstigde of diens naaste verbindt zich ertoe GAMMES te informeren wanneer in de woning of op de plaats van dienstverlening camerabewaking wordt gebruikt. De aldus verzamelde informatie mag uitsluitend worden gebruikt om kwaliteitsvolle dienstverlening mogelijk te maken.

14. Artikel 14 - Beëindiging en geschillen

14.1. Voorwaarden voor beëindiging: De overeenkomst kan worden beëindigd met een opzegtermijn van 15 dagen, die per brief of e-mail aan de maatschappelijk werker wordt meegedeeld.

14.2. Elke partij heeft bovendien het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang per aangetekende brief te beëindigen wanneer de andere partij haar verplichtingen ernstig niet nakomt en de tekortkoming niet beëindigt binnen 15 dagen na de ingebrekestelling die haar daartoe is toegezonden.

14.3. Geschillenregeling: Bij een geschil krijgt bemiddeling voorrang op een gerechtelijke procedure. Als geen akkoord mogelijk is, wordt het geschil voorgelegd aan de rechtbanken van Brussel.