

Huishoudelijk reglement

1. Wat is de klussendienst?

De klussendienst is ontstaan uit een samenwerking tussen vier OCMW's (Balen, Dessel, Mol en Retie) en de Biehal, die al meer dan 25 jaar actief is in de sociale tewerkstelling.

2. Voor wie?

Wij voeren werken uit bij alle inwoners van de gemeente. Het OCMW bepaalt of je voor het gebruik van deze dienst in aanmerking komt voor het sociaal tarief.

3. Wat doet de klussendienst?

- a. Algemeen:
 - Werken beperkt in omvang en tijd.
 - De klussen mogen geen concurrentie vormen voor de privémarkt.
 - Geen specialistenwerk of werken waarbij de veiligheid in het gedrang komt.
- b. Het soort klussen dat wij doen is niet beperkt.
- c. Klussen die we niet zelf kunnen doen, sturen we door naar andere interne/externe sociale economie initiatieven of privédiensten. We brengen jou hiervan op de hoogte.

4. Kosten

- a. Uurloon:
 - Normaal tarief 1: 18,00€/uur/persoon, excl. BTW
 - Sociaal tarief 2: 9,00€/uur/persoon, excl. BTW
- b. Wij maken vooraf een benaderende prijsraming. Vóór de uitvoering van een eventuele afwijking hiervan wordt jouw expliciete toestemming gevraagd.
- c. Forfait voor verplaatsing is 6,50€/dag excl. BTW.
- d. Verplaatsingen tijdens een klus worden verrekend aan 0,80€/km excl. BTW.
- e. Kosten van het groenafval worden verrekend aan 15 €/m³ excl. BTW of 0.18€/kg excl. BTW, afhankelijk van de wijze van aanleveren.
- f. Onkosten: materialen, huur van gereedschappen, kosten voor containerpark, kosten tuinmachines worden doorgerekend. Voor het gebruik van onze machines, bijvoorbeeld grasmaaier, wordt een onkostenvergoeding van 5€/uur excl. BTW aangerekend.
- g. Indien het een klus betreft aan de woning zelf en deze is 10 jaar of ouder dan bedraagt de BTW 6%, in alle andere gevallen bedraagt de BTW 21%.
- h. Aangekleurde verven of speciale bestellingen worden volledig aangerekend. Overschot wordt achtergelaten bij de klant.
- i. Voor de werken van start gaan dienen wij een ondertekende offerte te ontvangen. Voor het sociaal tarief dient deze eveneens afgestempeld te zijn door het OCMW van uw gemeente.
- j. Aan de hand van de ondertekende werkbonnen wordt de factuur opgemaakt en opgestuurd. Deze kan dan met een overschrijving betaald worden. De factuur wordt binnen

de maand na de uitvoering van de klus opgestuurd. De betaling dient binnen één maand te gebeuren.

- k. Betaling in termijnen wordt niet toegestaan.
- l. Bij vragen of betwisting kan je terecht bij de boekhouding (Ellen Moors, te bereiken elke voormiddag behalve woensdag via het centrale nummer van de Biehal 011/790390).
- m. De Biehal kan te allen tijde de algemene voorwaarden wijzigen. De gebruiker en de OCMW's worden hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. De goedgekeurde offertes blijven geldig onder de voorwaarden die van toepassing waren bij goedkeuring.

5. Aanvraag

- a. Het aanvragen van een klus kan rechtstreeks bij de Biehal, tenzij je in aanmerking wenst te komen voor het sociaal tarief. Dan neem je contact op met je lokale OCMW, waar ze samen met jou een aanvraagformulier invullen.
- b. Een duidelijke beschrijving van de klus is belangrijk, dit om de grootte en aard van de klus te kunnen inschatten maar ook om, indien nodig, snel te kunnen doorverwijzen.
- c. Voor periodieke klussen zoals periodiek tuinonderhoud moet je maar éénmaal aanmelden bij het OCMW, nadien kan je rechtstreeks afspreken met de klussendienst. De facturatie gebeurt maandelijks.

6. Wachtijd

- a. Je ontvangt binnen 2 weken na de aanvraag een telefoon van de werkleider om een afspraak te maken voor de opmaak van een offerte.
- b. De wachttijd kan, afhankelijk van het seizoen, verschillen. Tuinwerken krijgen in de zomer voorrang en binnenwerken zoals schilderen en behangen, krijgen in de winter voorrang.
- c. Heb je een dringende klus dan behandelen we deze indien mogelijk sneller nl. binnen twee weken. Wij beschouwen een klus als dringend als:
 - De veiligheid voor de klant of voor anderen in het gedrang komt.
 - Uitstel van de klus hoge kosten met zich meebrengt.
- d. Als je aan de beurt bent contacteren wij je om een afspraak te maken.

7. Uitvoering

- a. Meestal komen we met meerdere personen ter plaatse.
- b. Bij voorkeur leveren we zelf de materialen aan. Bij het gebruik van materialen van de klant kan geen garantie gegeven worden op de kwaliteit van het werk.
- c. Wij hebben voor de meeste klussen eigen gereedschap, indien niet dan wordt dit gehuurd.
- d. Materialen halen of afval naar het containerpark brengen staat niet altijd vermeld op de werkbbon wanneer dit buiten de uren van de klus gebeurt.
- e. De klusjesmannen hebben 10 min. pauze in de voor- en namiddag en 30 min. 's middags, enkel deze laatste wordt in mindering gebracht op de factuur.
- f. Onderbreking van de werken door weersomstandigheden wordt niet aangerekend.

8. Afspraken

- a. Wij verwachten wederzijds respect voor privacy, mening of opvatting en geloof zowel van klanten als van de medewerkers van onze klussendienst.
- b. De klussendienst verwacht van zijn personeel strikte geheimhouding over de privésituatie van klanten.
- c. Indien er risico is op ziekte of er is sprake van gevaarlijke situaties dan ben je verplicht dit vooraf aan het OCMW of aan ons te melden (onhygiënische omstandigheden, gevaarlijke producten, onveilige situaties, ...).
- d. Huisdieren moeten in een afgesloten ruimte geplaatst worden.

- e. Jouw aanwezigheid is gewenst tijdens het uitvoeren van de klussen.
- f. Afspraken maken ivm uitvoeren van klussen buiten de werkuren, goederen aan- of verkopen binnen of buiten de werkuren is niet toegelaten.
- g. Bij overtreding breng je onmiddellijk de verantwoordelijke van de klussendienst en eventueel het OCMW op de hoogte.
- h. De medewerkers van de klussendienst mogen geen geschenken of giften ontvangen. Je mag deze ook niet aanbieden.
- i. Er dient beschutting tegen regen en koude te zijn wanneer de klussendienst geen voertuig bij heeft.
- j. Mogelijkheid om naar het toilet te gaan moet voorhanden zijn.
- k. Een afspraak moet minimaal 1 dag op voorhand geannuleerd worden, anders worden kosten van verloren tijd en verplaatsing aangerekend.
- l. Onaanvaardbaar gedrag dient zo snel mogelijk gemeld te worden aan de verantwoordelijke van de klussendienst of eventueel het OCMW.
- m. Heb je een klacht over onze dienstverlening, neem dan contact op met de verantwoordelijke Jurgen Heylen 0471/301146. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, gelieve dan een gedetailleerd schrijven te richten aan de directie van de Biehal. Deze zal de verdere nodige stappen ondernemen in samenwerking met het betrokken OCMW.

9. Contactgegevens

de Biehal: 0471/301146
jurgen.heylen@debiehal.be

OCMW Balen: 014/829848

OCMW Dessel: 014/389031

OCMW Mol: 014/331600

OCMW Retie: 080/035442