

# Overeenkomst tussen gebruiker en aanbieder van poetshulp in het kader van dienstencheques

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- **Dienstenbedrijf:** Angels@home BVBA

- **Gebruiker:** de persoon die beroep doet op poetshulp door middel van dienstencheques.

- **Hulp van huishoudelijke aard/ huishoudhulp:** wassen en strijken, schoonmaken van de woning met inbegrip van de ramen, kleine occasionele naaiwerken, bereiden van maaltijden en boodschappen doen binnen een straal van 5 km.

- **werknemer:** de persoon die de diensten van huishoudelijk aard bij de gebruiker zal uitvoeren

Deze overeenkomst werd afgesloten tussen,

Klantnummer:

Naam:

Voornaam:

Adres: ,

Telefoon:

E-mail:

Klantnummer Sodexo: (EL/PAP)



verder de gebruiker genaamd en

**Angels@Home BVBA**

Boutstraat 33, 9940 Evergem

Tel: 0467/72.33.64

E-mail: info@angelsathome.vlaanderen

**Erkenningsnummer:** 06020

vertegenwoordigd door Katarzyna Maksimowicz, zaakvoerder, verder het dienstenbedrijf genaamd.

## Art.1: Situering

Partijen sluiten een overeenkomst waarbij het dienstenbedrijf er zich toe verbindt huishoudhulp te leveren aan de gebruiker en waarbij de gebruiker er zich toe verbindt deze huishoudhulp te betalen aan de hand van dienstencheques.

## **Art.2: Werkuren**

De gebruiker wenst een beroep te doen op het dienstenbedrijf wekelijks/tweewekelijks op .....dag in de voormiddag/namiddag voor ....uren. Het dienstenbedrijf houdt hier rekening mee bij het opmaken van de werkregeling.

Indien het dienstenbedrijf, rekening houdend met het bestaande werkplan, geen huishoudhulp kan voorzien op het door de gebruiker gevraagde tijdstip, zal het dienstenbedrijf in onderling overleg met de gebruiker naar een oplossing zoeken.

## **Art.3: Materiaal**

De gebruiker stelt het nodige materiaal ter beschikking van de werknemer van het dienstenbedrijf zodat het voor de werknemer mogelijk is de overeengekomen taken uit te voeren.

## **Art.4: Betalingen/Ontbreken van dienstencheques**

De gebruiker betaalt één cheque per gepresteerd uur, onmiddellijk bij de uitvoering van de diensten en dit aan de werknemer van het dienstenbedrijf. De gebruiker kan er ook voor kiezen om gebruik te maken van de elektronische versie van de dienstencheques. Vervallen dienstencheques verliezen hun waarde na zodat het voor de gebruiker onmogelijk is om de prestaties van de werknemer te betalen met een vervallen dienstencheque en het dienstenbedrijf in dat geval een nieuwe dienstencheque moet vorderen van de klant.

Indien de gebruiker geen of onvoldoende papieren dienstencheques ter beschikking heeft, om de gepresteerde dienst te betalen dient de gebruiker dit steeds telefonisch of schriftelijk per mail te melden. Indien de gebruiker in gebreke blijft de prestaties van de huishoudhulp correct en tijdig te betalen, zal het dienstenbedrijf een ingebrekestelling versturen naar de gebruiker, dit met een overzicht van het totaal aantal dienstencheques dat nog verschuldigd is. Indien de gebruiker niet overgaat tot het betalen van de dienstencheques binnen de maand na het versturen van deze ingebrekestelling, heeft de gebruiker niet langer de mogelijkheid te betalen met dienstencheques. Het dienstenbedrijf zal op dat moment een tweede brief sturen met daarin een factuur voor het nominaal bedrag van de dienstencheques. De gebruiker verliest met andere woorden het voordeel van de tussenkomst van de Vlaamse Overheid waardoor de gebruiker in plaats van 9€ per dienstencheque, minimaal 23,36€<sup>(°)</sup> per dienstencheques aangerekend zal worden.

Indien ook op deze brief geen reactie komt wordt het dossier overgemaakt aan de advocaat van het dienstenbedrijf die verder zal instaan voor de inning.

Indien de gebruiker in gebreke blijft de prestaties van de huishoudhulp te betalen binnen de maand nadat de prestaties zijn verricht, heeft het dienstenbedrijf het recht, dit van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, om de overeenkomst op te schorten, dit tot op het ogenblik waarop de prestaties zijn betaald. Het dienstenbedrijf heeft op dat ogenblik ook het recht, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, om de ontbinding van de overeenkomst te vorderen met vergoeding van de geleden schade.

<sup>(°)</sup> Nominale waarde van een dienstencheque op 25 maart 2020. Deze waarde kan stijgen en wordt vastgelegd door de Vlaamse Overheid.

## Art.5: Activiteiten

De activiteiten die door de huishoudhulp in het kader van deze overeenkomst kunnen worden uitgevoerd zijn:

- wassen en strijken
- schoonmaken van de woning met inbegrip van de ramen
- kleine occasionele naaiwerken
- bereiden van maaltijden
- boodschappen doen binnen een straal van 5 km.

In geen geval mag de werknemer van het dienstenbedrijf gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals:

- **Buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen;**
- **Onderhoud van gemeenschappelijke traphallen alsook van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen,**
- **Winkels, dokters- en tandartspraktijken, bureauruimtes, ...**
- **Kinderopvang, tuinwerkzaamheden, herstellingswerken, verzorging van personen of dieren,**
- Voor verdere info: <http://www.dienstencheques-vlaanderen.be/overzicht-van-toegelaten-activiteiten/>

## Art.6: Hygiëne/veiligheid

Het dienstenbedrijf is als werkgever in het kader van de dienstencheques verantwoordelijk voor de naleving van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en zijn uitvoeringsbesluiten. Zo zal de gebruiker :

- zich onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of van ongewenst seksueel gedrag op het werk;
- zorgen dat de opgelegde taken geen zodanige werkdruk veroorzaken dat zij nefaste gevolgen hebben voor de veiligheid en gezondheid van de werknemer.

De werknemer van het dienstenbedrijf moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken. Bij herhaaldelijke onhygiënische situaties kan deze overeenkomst onmiddellijk worden stopgezet. In geval van zeer besmettelijke ziektes, zoals hersenvliesontsteking, moet de gebruiker de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf onverwijld verwittigen.

De werknemer van het dienstenbedrijf dient steeds in veilige omstandigheden te worden tewerkgesteld. In geval van onveilige situaties kan de werknemer van het dienstenbedrijf de gebruiker vragen sommige problemen te verhelpen. Bij aanhoudende veiligheidsproblemen (maximaal 2 opeenvolgende tijdstippen van dienstverlening) kan de overeenkomst worden stopgezet.

## Art. 7: Algemene afspraken

De werknemer van het dienstenbedrijf heeft recht op 10 minuten betaalde pauze per tewerkstellingsperiode van 4 uur. Vanaf een tewerkstelling van 8 opeenvolgende uren wordt minstens een half uur onbetaalde middagpauze voorzien.

De werknemer van het dienstenbedrijf mag niet roken tijdens het werken. Indien er geen pauze voorzien wordt tijdens de werkuren, moet de werknemer van het dienstenbedrijf wel de mogelijkheid krijgen om één sigaret te roken tijdens de uren van prestaties. Hiervoor dient op voorhand een plaats te worden afgesproken, buiten de woning indien de gebruiker dat wenst.

## **Art. 8: Non-discriminatie**

Het dienstenbedrijf biedt de klant een kwaliteitsdienstverlening aan, die het respect voor de menselijke waardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van de gebruiker waarborgt, en die rekening houdt met de sociale leefsituatie van de klant.

Ten opzichte van de werknemers en de klanten wordt er geen onderscheid gemaakt op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd bij het aanbieden en het toegankelijk stellen van de dienstverlening. Bij niet naleving van deze bepaling wordt de overeenkomst onmiddellijk stopgezet.

Zie de wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding.

## **Art. 9: Opvolging van de prestaties**

Indien de gebruiker gebruik maakt van elektronische dienstencheques gebeurt de opvolging/validatie van de prestaties van de werknemer automatisch. De prestaties worden ingegeven door ofwel de werknemer, ofwel door het dienstenbedrijf. Het dienstenbedrijf heeft 5 werkdagen de tijd om de prestatie te valideren, de gebruiker heeft nadien nog eens 4 werkdagen de tijd om de prestatie te bevestigen of betwisten. Na verloop van deze termijn wordt de prestatie automatisch gevalideerd en kan zij door de gebruiker niet meer betwist worden. Indien de gebruiker gebruik maakt van papieren dienstencheques moeten deze cheques op het ogenblik van het uitvoeren van de prestaties door de gebruiker aan de werknemer worden overhandigd. Indien de gebruiker op dat ogenblik niet over dienstencheques beschikt, dan kan de werknemer van de gebruiker vragen een document te ondertekenen met daarop een overzicht van de nog af te geven dienstencheques. In elk geval, indien de gebruiker niet in de mogelijkheid is om de prestaties onmiddellijk te vergoeden, wordt het aantal dienstencheques dat verschuldigd is door de gebruiker aan het dienstenbedrijf, geacht gelijk te zijn aan het aantal uren waarvoor de klant huishoudhulp heeft ingeschakeld dit zoals bedongen onder artikel 2 van deze Overeenkomst.

## **Art. 10: Afwezigheid werknemer van het dienstenbedrijf**

Het dienstenbedrijf streeft kwalitatieve uitvoering door competente medewerkers op het afgesproken schema na. Het dienstenbedrijf brengt vooraf de gebruiker op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema, en dit uiterlijk de vrijdag voorafgaande aan het tijdstip van dienstverlening. Bij een niet te voorziene omstandigheid (ziekteverlof, verlof wegens overmacht, omstandigheidsverlof, ongewettigde afwezigheid) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk verwittigd door de dienst. Indien mogelijk wordt vervanging voorzien, doch deze kan niet worden verzekerd. Bij een vervanging kan er wel een wijziging aan de werkuren optreden.

Langdurige afwezigheid wegens jaarlijks verlof wordt tijdig via e-mail aan de gebruiker meegedeeld. Indien de gebruiker vervanging wenst, dient de gebruiker het formulier "AANVRAAG HUISHOUDHULP" en dan "vervanging" in te vullen op de website of het kantoor via e-mail of telefonisch te informeren.

## **Art. 11: Afwezigheid gebruiker**

Onverwachte bijsturingen aan het werkschema en eventuele vakantieperiodes worden door de gebruiker minstens 5 dagen vooraf (normale omstandigheden) of 48u vooraf (dringende reden) gemeld aan het dienstenbedrijf, en dit steeds per e-mail of via het "VAKANTIE MELDEN" formulier op de website. Indien de gebruiker het nalaat dit te melden en de huishoudhulp staat voor uw deur, dan is de gebruiker verplicht om de voorziene dienst, zonder medefinanciering te betalen. Op dit moment is de nominale waarde van een dienstencheque 23,36€.

Wanneer de gebruiker meerdere weken na elkaar geen hulp wenst, verwittigt de gebruiker de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf ten laatste twee weken op voorhand.

De gebruiker kan tot maximaal 8 keer per jaar (= 8 maal het aantal uren vermeld in artikel 2) de dienstverlening weigeren, zonder rekening te houden met de verlofperiode van de werknemer van het dienstenbedrijf.

## Art. 12: Corona maatregelen

Enkele richtlijnen die u moet volgen om een veilige werkplek te creëren voor je huishoudhulp:

- Moet u in **quarantaine** blijven? Verwittigt dan zo snel mogelijk Angels@Home: uw huishoudhulp **mag niet komen poetsen**. Als huishoudhulp toch bij u komt en u zit in quarantaine, moet hij/zij direct **werkplek verlaten en u moet betalen voor deze prestatie**.
- Annuleer het schoonmaakdienst onmiddellijk wanneer u zich onwel voelt, of symptomen van virus hebt, als u niet zeker weet of u 100% gezond bent.
- We vragen om de schoonmaakdienst te annuleren wanneer een van de familieleden (incl. kinderen) ziek is.
- Als iemand van de familieleden ziek is en u annuleert uw schoonmaakdienst niet, moet hij/zij direct **werkplek verlaten en u moet betalen voor deze prestatie**.
- Laat het ons ook weten wanneer u op vakantie was in de plaatsen die risico lopen op het coronavirus.
- Laat het ons weten als je laatste dagen op werkreis bent geweest.
- Als u ouder bent dan 65 jaar of een slechte gezondheid heeft, loopt u een hoog risico - we zullen het begrijpen als u de schoonmaak tijdelijk zult annuleren. Wij zullen voor jou en je thuis zorgen als alles achter de rug is.
- Vermijd contact met je huishoudhulp of hou voldoende afstand : Ga naar een andere kamer of buiten. Is dit niet mogelijk? Hou dan 1,5m afstand. Als u zich niet veilig voelt en u wilt dat uw huishoudhulp een mondkapje draagt, draag er dan ook een. Is dit niet mogelijk? Dan **mag er niet gepest worden**.
- Verlucht de woning zo goed mogelijk, ook voor de komst van je huishoudhulp.
- Vermijd bezoek tijdens de werkuren van je huishoudhulp. Als er te veel volk is, **mag er niet gepest worden. Volg de huidige sociale contactmaatregelen**.
- Voorzie vloeibare zeep en een propere handdoek, zodat je huishoudhulp de handen kan wassen.
- Gebruik liefst elektronische dienstencheques. Gebruik je toch nog papieren cheques? Leg ze dan op voorhand klaar.
- Tijdens een pandemie mogen schoonmakers geen lakens verwisselen of afval uit vuilnisbakken halen.

## Art. 13 Verzekeringen

Het dienstenbedrijf staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de werknemer van het dienstenbedrijf het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval van en naar het werk.

Het dienstenbedrijf is verzekerd voor materiële schade, toegebracht aan de zaken die door de gebruiker zijn toevertrouwd aan de huishoudhulp voor de uitoefening van de functie.

Deze verzekering voorziet, ten laste van de gebruiker, een vrijstelling van 10% per schadegeval met een minimum van 250,- euro en een maximum van 1.250,- euro.

Schadegevallen komen pas in aanmerking als de geleden schade groter is dan 250,- euro.

In geval van schade door de huishoudhulp dient de gebruiker de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.

Indien de schade hoger is dan de vooropgestelde franchise, zal het dienstenbedrijf aangifte doen bij de verzekeringsmaatschappij.

De terugbetaling kan enkel gebeuren na aanvaarding door de verzekeringmaatschappij. Bovendien houdt de verzekeringsmaatschappij rekening met de slijtagekosten. Volgende zaken zijn niet verzekerd:

- de schade die niet optreedt als gevolg van een ongeval; dit wil zeggen een toevallige en aan de beschadigde zaak vreemde gebeurtenis;
- de schade aangericht aan in consignatie gegeven voorwerpen of die welke enkel het voorwerp van een in bewaargeving zijn;
- de schade die bestaat uit de kosten gemaakt om een slecht uitgevoerd werk te herbeginnen of te corrigeren;
- de schade die het gevolg is van diefstal, verlies of verdwijning van goederen;
- onstoffelijke schade, zoals gebruikserving, zelfs als deze een gevolg is van gedekte schade aan de voorwerpen;
- de schade aan het gebruiksvoorwerp ten gevolge van slijtage toe te schrijven aan het regelmatig gebruik van het voorwerp;
- de schade veroorzaakt ingevolge rij-ongevallen aan motorrijtuigen welke onder toepassing vallen van de wet op de verplichte motorrijtuigenverzekering;
- opzettelijke schade.

**Belangrijk: indien de gebruiker geen schriftelijk contract afgesloten heeft met het dienstenbedrijf, dan kan de gebruiker geen aanspraak maken op de verzekering van het dienstenbedrijf. De werknemer van het dienstenbedrijf blijft evenwel ten allen tijde verzekerd.**

#### **Art. 14: Verlies en diefstal**

Bij vermoeden van diefstal dient de gebruiker steeds de verantwoordelijke van ....../..../2021 het dienstenbedrijf te verwittigen. Bij diefstal dient de gebruiker onmiddellijk aangifte te doen bij de politiediensten om een Proces Verbaal te laten opmaken.

Om alle misverstanden te vermijden, dienen volgende regels in acht genomen te worden:

- De gebruiker die schade opmerkt ten gevolge van de werkzaamheden van de huishoud-poetshulp dient dit binnen de 24 uur te melden aan het dienstenbedrijf. De schade moet bewezen worden aan de hand van staving stukken. Indien vaststaat dat de gebruiker schade heeft geleden door een fout van de werknemer, dan zal de gebruiker vergoed worden voor deze schade dit zoals bepaald onder artikel 13 van deze overeenkomst.
- De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken.

Eventuele klachten kan men steeds melden aan de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf die de zaak grondig zal onderzoeken. Hoewel het dienstenbedrijf instaat voor een degelijke screening van de werknemers van het dienstenbedrijf, is het niet aansprakelijk voor gebeurlijke gevallen van diefstal.

#### **Art. 15: Duur van de overeenkomst/opzeg**

Deze overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur , met ingang van en is door beide partijen opzegbaar mits een aangetekend schrijven en het respecteren van een minimale opzegtermijn van 1 maand ingaand op postdatum van de verzending.

In geval van onregelmatige beëindiging van de overeenkomst zal een schadevergoeding verschuldigd zijn. Deze schadevergoeding wordt berekend in functie van het aantal voorziene werkuren tijdens de daaropvolgende maand, vermenigvuldigd met het uurtarief dat volgens de dienstenchequewetgeving voor de betreffende partij van toepassing is vermeerderd met een administratieve kost van 2€ per verschuldigde dienstencheque.

Deze overeenkomst wordt automatisch als beëindigd beschouwd als één van de contracterende partijen één van de voorziene contractuele verplichtingen niet nakomt en zulks per aangetekend schrijven meldt aan de andere partij, indien het dienstenchequesbedrijf haar erkenning verliest of indien het systeem van dienstencheques van overheidswege zou ophouden te bestaan of zodanig zou veranderen en/of aangepast worden dat het niet meer de kosten van het dienstenbedrijf kan dekken.

## **Art. 16: Overdraagbaarheid van de overeenkomst**

Het dienstenbedrijf kan eenzijdig beslissen haar engagementen ten aanzien van de klant over te dragen aan een andere organisatie of vennootschap zonder dat dit enige afbreuk doet aan deze overeenkomst. Wanneer dit zou gebeuren engageert het dienstenbedrijf zich de klant tijdig op de hoogte te brengen. Deze andere organisatie of vennootschap zal volledig in orde zijn met de arbeidswetgeving alsook de wetgeving zond de dienstencheques en zal de nodige vergunningen kunnen voorleggen.

## **Art. 17: Betwistingen**

Voor betwistingen omtrent deze overeenkomst is de rechtbank van het arrondissement OostVlaanderen, afdeling Gent of het Vredegerecht te Gent bevoegd. Op deze overeenkomst is enkel het Belgisch recht van toepassing.

Deze overeenkomst wordt gesloten in 2 exemplaren. Elke partij erkent één exemplaar van deze overeenkomst te hebben ontvangen.

Opgemaakt te Evergem, ...../...../2021

Namens Angels@Home BVBA  
Katarzyna Maksimowicz

De gebruiker \*\*

\* Schrapen wat niet past

\*\* Handtekening, voorafgegaan door de eigenhandig geschreven woorden 'Gelezen en goedgekeurd'

+ datum