

# Overeenkomst tussen opdrachtgever van diensten en dienstverlener van poetshulp in het kader van dienstencheques

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- **Dienstverlener** : Angels@home BVBA

- **Opdrachtgever van de diensten**: 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 (alle info wat mag/niet mag vindt u op website [www.angelsathome.vlaanderen](http://www.angelsathome.vlaanderen) - veel gestelde vragen)

- **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: (PAP/EL)

verder de opdrachtgever van diensten genaamd en

**Angels@Home BVBA**

**Hoofdkantoor – Gentpoortstraat 60/2, 9800 Deinze**

Boutstraat 33, 9940 Evergem

Tel: 0467/72.33.64

E-mail: [info@angelsathome.vlaanderen](mailto:info@angelsathome.vlaanderen)

**Erkenningsnummer**: 06020

vertegenwoordigd door Katarzyna Maksimowicz, zaakvoerder, verder de dienstverlener genaamd.

## Art.1: Situering

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

## **Art.2: Werkuren**

De opdrachtgever van de diensten wenst een beroep te doen op de dienstverlener op in de voormiddag/namiddag telkens voor uren. De dienstverlener houdt hier rekening mee bij het opmaken van de werkregeling.

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

## **Art.3: Materiaal**

De opdrachtgever van diensten stelt het nodige materiaal ter beschikking van de werknemer van de dienstverlener dienstenbedrijf zodat het voor de werknemer mogelijk is de overeengekomen taken uit te voeren. Graag vragen wij u om schoonmaakmaterialen (dweil, doeken, sponzen, enz.) tijdig te vervangen, proper houden en nieuwe producten te kopen. Controleer alstublieft uw huishoudapparaten

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

De opdrachtgever van diensten betaalt één cheque per gepresteerd uur, onmiddellijk bij de uitvoering van de diensten en dit aan de werknemer van de dienstverlener. De opdrachtgever van diensten 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 opdrachtgever van diensten onmogelijk is om de prestaties van de werknemer te betalen met een vervallen dienstencheque en de dienstverlener in dat geval een nieuwe dienstencheque moet vorderen van de opdrachtgever van diensten.

Iedere opdrachtgever van diensten die gebruik maakt van elektronische cheques is verplicht het klantnummer te verstrekken tot twee weken na de eerste prestatie. Elektronische uren worden niet op dezelfde dag geregistreerd. De schoonmakers bevestigen elke vrijdag hun plan, pas dan worden de dienstencheques geregistreerd door het kantoor.

Indien de opdrachtgever van diensten geen of onvoldoende papieren dienstencheques ter beschikking heeft, om de gepresteerde dienst te betalen dient de opdrachtgever van diensten dit steeds telefonisch of schriftelijk per mail te melden.

Indien de opdrachtgever van diensten in gebreke blijft de prestaties van de huishoudhulp correct en tijdig te betalen, zal de dienstverlener een ingebrekestelling versturen naar de gebruiker, dit met een overzicht van het totaal aantal dienstencheques dat nog verschuldigd is. Indien de opdrachtgever van diensten niet overgaat tot het betalen van de dienstencheques binnen de maand na het versturen van deze ingebrekestelling, heeft de opdrachtgever van diensten niet langer de mogelijkheid te betalen met dienstencheques. De dienstverlener zal op dat moment een tweede brief sturen met daarin een factuur voor het nominaal bedrag van de dienstencheques. De opdrachtgever van diensten verliest met andere woorden het voordeel van de tussenkomst van de Vlaamse Overheid waardoor de opdrachtgever van diensten in plaats van 9€ per dienstencheque, minimaal 26,98€ (\*) per dienstencheques aangerekend zal worden.

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

Indien de opdrachtgever van diensten in gebreke blijft de prestaties van de huishoudhulp te betalen binnen de maand nadat de prestaties zijn verricht, heeft de dienstverlener 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. De dienstverlener 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.

## 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 de dienstverlener gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals:

- **Buitenpoetswerk bij motregent, regen, sneeuw en koude weersomstandigheden** kan de poetsvrouwen helemaal niet buiten werken (terrassen schuren, ramen wassen van buitenkant mag niet); In de schoonmaaksector houden we rekening met **minimaal 18 °C binnen en minimaal 8 °C** buiten bij zonnig en windstil weer. Op warme dagen, als er geen zon is, kunnen we buiten werken tot 26 ° C.  
De periode van 15 november tot 1 maart wordt beschouwd als het winterseizoen en de beschermingsperiode, wat betekent dat wij in deze periode geen schoonmaakwerkzaamheden buiten uitvoeren.
- **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

De dienstverlener 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 de dienstverlener 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 de dienstverlener onverwijld verwittigen.

De werknemer van de dienstverlener dient steeds in veilige psychische en fysieke omstandigheden te worden tewerkgesteld. In geval van onveilige situaties kan de werknemer van de dienstverlener de opdrachtgever van diensten of vertrouwenspersoon (Angels@Home) vragen sommige problemen te verhelpen. Bij aanhoudende veiligheidsproblemen (maximaal 2 opeenvolgende tijdstippen van dienstverlening) kan de overeenkomst worden stopgezet.

Gelieve ons te informeren als tijdens schoonmaak personen met een mentale beperking in uw woning aanwezig is.

## **Art. 7: Algemene afspraken**

De werknemer van de dienstverlener 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 de dienstverlener mag niet roken tijdens het werken. Indien er geen pauze voorzien wordt tijdens de werkuren, moet de werknemer van de dienstverlener 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**

De dienstverlener 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 opdrachtgever van diensten gebruik maakt van elektronische dienstencheques gebeurt de opvolging/validatie van de prestaties van de werknemer automatisch. De prestaties worden ingegeven door het dienstenbedrijf. De prestaties worden nooit op een werkdag opgenomen, maar worden eerst gecontroleerd door het dienstenbedrijf en pas twee weken na de dag van de uitvoering geregistreerd. De dienstverlener heeft 5 werkdagen de tijd om de prestatie te valideren, De opdrachtgever van diensten 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 opdrachtgever van diensten niet meer betwist worden. Indien de opdrachtgever van diensten gebruik maakt van papieren dienstencheques moeten deze cheques op het ogenblik van het uitvoeren van de prestaties door de opdrachtgever van diensten aan de werknemer worden overhandigd. Indien de opdrachtgever van diensten op dat ogenblik niet over dienstencheques beschikt, dan kan de werknemer van de opdrachtgever van diensten vragen een document te ondertekenen met daarop een overzicht van de nog af te geven dienstencheques. In elk geval, indien de opdrachtgever van diensten niet in de mogelijkheid is om de prestaties onmiddellijk te vergoeden, wordt het aantal dienstencheques dat verschuldigd is door de opdrachtgever van diensten aan de dienstverlener, 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**

De dienstverlener streeft kwalitatieve uitvoering door competente medewerkers op het afgesproken schema na. De dienstverlener brengt vooraf de opdrachtgever van diensten 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 opdrachtgever van diensten zo vlug mogelijk verwittigd door de poetsdame of 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. U kunt ook altijd zelf contact opnemen voor vervanging – best via mail: info@angelsathome.vlaanderen.

Langdurige afwezigheid wegens jaarlijks verlof wordt tijdig via e-mail aan de opdrachtgever van diensten meegedeeld. Indien de opdrachtgever van diensten r vervanging wenst, dient men 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 opdrachtgever van diensten 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 opdrachtgever van diensten het nalaat dit te melden en de huishoudhulp staat voor uw deur, dan is de opdrachtgever van diensten verplicht om de voorziene dienst, zonder medefinanciering te betalen. Op dit moment is de nominale waarde van een dienstencheque **26,98€(\*)**.

**Belangrijk: De eerste keer dat een klant het kantoor niet informeert, krijgt hij een waarschuwing. Als het nogmaals gebeurt, wordt er automatisch een factuur opgemaakt (met volle bedrag zonder bij financiering 26,98€ (\*)).**

**Alleen last minute bericht i.v.m. covid 19 besmetting of quarantaine ontlast de opdrachtgever van de kosten van laattijdige verwittiging.**

Wanneer de opdrachtgever van diensten meerdere weken na elkaar geen hulp wenst, verwittigt de opdrachtgever van diensten de verantwoordelijke van de dienstverlener ten laatste twee weken op voorhand.

De opdrachtgever van diensten 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 dienstenverlener.

## **Art. 12: Administratiekosten**

Vanaf 01/01/2023 wordt een administratiekost van 0,40 € per gewerkt uur aangerekend. Dit bedrag wordt elk jaar geïndexeerd. Alle informatie is te vinden op [www.angelsathome.vlaanderen/faq/](http://www.angelsathome.vlaanderen/faq/)

De opdrachtgever draagt geen kosten indien een van de partijen afwezig is, op vakantie is en er niemand bij de opdrachtgever thuis werkt.

De factuur wordt per e-mail of per brief verzonden - als de klant geen e-mailadres heeft.

De eerste factuur wordt aan het eind van het jaar uitgereikt. Daarna wordt het per kwartaal gefactureerd. Bij opzegging door de klant wordt het bedrag onmiddellijk in rekening gebracht.

## **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.

De dienstverlener heeft een burgerlijke aansprakelijkheid onderschreven en is verzekerd voor materiële als lichamelijke schade aan derden. De materiele schade toegebracht aan voorwerpen of zaken die door de opdrachtgever van diensten zijn toevertrouwd aan de huishoudhulp voor de uitoefening van de functie komen in aanmerking.

De schade zal na goedkeuring van de verzekeraar steeds in werkelijke waarde betaald worden en dient meer dan 250 € te bedragen. Blijven altijd ten laste van de opdrachtgever van diensten, een vrijstelling van 10% per schadegeval met een minimum van 250,- euro en een maximum van 1.250,- euro.

De tussenkomsten bij materiele schade komen pas in aanmerking als de geleden schade groter is dan 250,- euro.

In geval van schade door de huishoudhulp dient de opdrachtgever van diensten de verantwoordelijke van de dienstverlener 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 vetusteit. 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 gebruiksderiving, 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 daden.

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

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

Bij vermoeden van diefstal dient de opdrachtgever van diensten steeds de verantwoordelijke van het dienstverlener te verwittigen. Bij diefstal dient de opdrachtgever van diensten 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 opdrachtgever van diensten die schade opmerkt ten gevolge van de werkzaamheden van de huishoud-poetshulp dient dit binnen de 24 uur te melden aan het dienstverlener. De schade moet steeds bewezen worden aan de hand van stavingstukken. Indien vaststaat dat de opdrachtgever van diensten 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 opdrachtgever van diensten 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 de dienstverlener die de zaak grondig zal onderzoeken. Hoewel de dienstverlener instaat voor een degelijke screening van de werknemers van de dienstenverlener, kan men niet aansprakelijk zijn 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 15€ (1 januari 2023 uurtarief 26,98€(\*)).**

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 de dienstverlener 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: Overdraagzaamheid van de overeenkomst**

De dienstverlener 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 de dienstverlener 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: Gewerkte dagen en feestdagen**

Angels@Home werkt van maandag tot zaterdag. De werknemer is vrij om te kiezen of hij op zaterdag werkt.

Wij respecteren alle nationale feestdagen en werken niet op deze dagen.

In de bijlage bij uw contract vindt u de data waarop wij niet werken.

### **Art. 18: Betwistingen**

Voor betwistingen omtrent deze overeenkomst is de rechtbank van het arrondissement Oost-Vlaanderen, 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 Deinze, op .....

Namens Angels@Home BVBA  
Katarzyna Maksimowicz

De gebruiker \*\*

**Angels@home bvba**

Boutstraat 33 - 9940 EVERGEM

GSM 0467 72 33 64

info@angelsathome.vlaanderen

BE 0715 419 045

\* Nominale waarde van een dienstencheque op 1 januari 2022. Deze waarde kan stijgen en wordt vastgelegd door de Vlaamse Overheid.

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

