

**OVEREENKOMST TUSSEN GEBRUIKER EN AANBIEDER VAN THUISSHULP VAN
HUISHOUDELIJKE AARD – DIENSTENCHEQUES H. HART**

Ref. WB/US/2022.v.0002

Klantnummer:

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- **Dienstenbedrijf** : De onderneming of organisatie die in het kader van het verrichten van activiteiten van huishoudelijke aard erkend is door het Vlaamse Gewest.
- **Gebruiker** : De persoon die beroep doet op een huishoudhulp.
- **Hulp van huishoudelijke aard** : Poetsen van de woning, wassen, strijken, maaltijden bereiden en boodschappen doen.

Overeenkomst afgesloten tussen:

Naam:

Adres:

Emailadres:@.....

verder de **gebruiker** genaamd en

Dienstencheques H. Hart (H. Hart Services vzw / 03204), verder **het dienstenbedrijf** genaamd en vertegenwoordigd door Dhr. W. Baeckelandt, Afgevaardigd Bestuurder.

Artikel 1: Situering

Deze overeenkomst wordt afgesloten in het kader van het aanwenden van dienstencheques als betaalmiddel door de gebruiker in het kader van het leveren van huishulp van huishoudelijke aard door het dienstenbedrijf.

Artikel 2: Werkuren

De gebruiker wenst een beroep te doen op het dienstenbedrijf en dit voor de **volgende diensten**:

- Poetsen van de woning
- Wassen en/of strijken van eigen huishoudlinnen
- Maaltijden bereiden
- Boodschappen doen

Frequentie:

- Iedere week
- Om de veertien dagen
- Andere opties :
-

Artikel 3: Ter beschikking stellen van materiaal

- De *gebruiker* garandeert aan het dienstenbedrijf voor het poetsen van de woning het ter beschikking stellen van alle poetsgerief: d.w.z. materiaal en producten.
Volgende materialen moeten zeker aanwezig: een propere dweil, stofdoek, spons, plumeau, een grote en kleine trekker, borstel, wc-borstel, emmer, veilige trapladder, allesreiniger, ontvetter/afwasmiddel, stofzuiger,... (deze lijst is niet limitatief). Zie materiaallijst in bijlage!
- De *gebruiker* garandeert aan het dienstenbedrijf voor wassen en/of strijken van het huishoudlinnen; alle was- en strijkgerief: d.w.z. producten en materiaal (strijkijzer).
- De gebruiker staat er borg voor dat alle materialen in goede staat zijn en de gebruiker wijst de werknemer bij elke eerste-ingebruikname door laatstgenoemde op de gebruiks- en veiligheidsvoorschriften.
- De gebruiker zal geen enkel gebruik van niet-geëtiketteerde producten (met CE-vermeldingen) en/of oplosmiddelen (zonder CE-voorschriften) voorzien.
- De werknemer mag in geen geval gebruik maken van volgende producten: chloor, ammoniak, ontstoppingsmiddelen en/of alkaliën, en alle overige producten waarvan één of meerdere bestanddelen een veel hogere concentratie hebben dan gemiddeld het geval is; de gebruiker zal deze producten dan ook niet ter beschikking stellen.

Artikel 4: Betalingen

De gebruiker betaalt onmiddellijk bij uitvoering van de diensten per gepresteerd uur met 1 dienstencheque aan de werknemer van het dienstenbedrijf.

Voorbeeld: 3 uur = 3 dienstencheques

Er is een pauze voorzien van 10 minuten halverwege een blok van 3, 4 of 5 werkuren.

OPGEPAST: NA AANKOOP ZIJN DIENSTENCHEQUES SLECHTS 12 MAANDEN GELDIG !

Bij niet of onvolledige betalingen zal het dienstenbedrijf de loonkost medewerker per gepresteerd uur doorrekenen aan de klant d.m.v. facturatie, zijnde 28,07 euro/uur¹ voor gebruikers Vlaamse gewest en 29,36 euro² voor gebruikers Waalse gewest.

De gebruiker betaalt ook **een welzijnstoeslag** aan het dienstenbedrijf. De welzijnstoeslag bedraagt **1,5€** per aangerekend uur en zal **per kwartaal** worden gefactureerd³. Met deze bijdrage zet het dienstenbedrijf in op het gebied van welzijn, gezondheid en arbeidsveiligheid van de huishoudhulpen. Onze facturen worden verstuurd via email. Wenst u deze te ontvangen per post, dan zal een portkost van 3€/factuur worden aangerekend.

¹ Dit bedrag gelijk aan de waarde van elke dienstencheque voor het dienstenbedrijf wordt automatisch geïndexeerd conform de regionale tussenkomst en kan dus zonder voorafgaandelijke verwittiging worden aangepast.

² Dit bedrag gelijk aan de waarde van elke dienstencheque voor het dienstenbedrijf wordt automatisch geïndexeerd conform de regionale tussenkomst en kan dus zonder voorafgaandelijke verwittiging worden aangepast.

³ Het bedrag van de welzijnstoeslag wordt automatisch geïndexeerd volgens de consumptie-index en kan dus zonder voorafgaandelijke verwittiging worden aangepast.

Na 3 betalingsherinneringen zal het verschuldigde bedrag worden aangeboden ter inning bij ons incassobureau Intrum, Martelaarslaan 21 bus 1001, 9000 Gent.

In dit geval wordt het verschuldigde bedrag verhoogd met 15 %, ten titel van forfaitair en conventioneel schadebeding, met een minimum van 125 euro.

Laattijdige betaling geeft van rechtswege aanleiding tot het verschuldigd zijn van verwijlntresten ten belope van de toepasselijke wettelijke rentevoet voor transacties tussen ondernemingen en particulieren.

De rente wordt berekend op de niet-betaalde bedragen, van zodra het dossier werd overgemaakt aan het incassobureau, zonder dat er vooraf een ingebrekestelling dient te gebeuren.

Parkeerkosten zijn steeds ten laste van de klant.

Artikel 5: Beperkingen

Dienstencheques mogen slechts worden aangewend voor activiteiten die in de privésfeer plaats vinden, en nooit voor prestaties in een professionele omgeving (niet toegelaten zijn de schoonmaak van een dokterskabinet, een wachtzaal, praktijkruimte voor professioneel gebruik, een kamer of een studio die verhuurd wordt, kinderopvang, gemeenschappelijke trappenhallen in appartementsgebouwen, kantoorruimte, ...)

Een huishoudhulp mag geen prestaties leveren bij bloed - of aanverwanten tot in de 2^{de} graad, gezinsleden of personen die inwonen op eenzelfde adres.

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

- Buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en/ of koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen
- Afwassen en uitkuisen van dakgoten
- Afwassen plafonds
- Inoliën, schilderen en/ of behangen van wanden of muren
- Verplaatsen van zware voorwerpen, een verhuis
- Uitkuisen van dierenhokken of voederbakken
- Afmaaien van gras en andere klusjes in de tuin
- Wassen van de wagen

In geval van twijfel of een activiteit valt onder art. 5, dan wordt dit voorgelegd ter deliberatie aan de verantwoordelijke van de dienst.

Artikel 6 - Hygiëne/ veiligheid

- De werknemer van het dienstenbedrijf moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken. Bij herhaaldelijke onhygiënische situaties kan de hulp worden stopgezet.
- In geval van besmettelijke ziektes, o.a. meningitis, moet u de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf verwittigen.
- In geval van een pandemie (bv: COVID-19,...), dient u de maatregelen van het dienstenchequebedrijf en de overheid na te leven.
- De werknemer van het dienstenbedrijf dient steeds in veilige omstandigheden te worden tewerkgesteld. Onze huishoudhulpen mogen niet hoger werken dan een hoogte van 2,5 meter (= ongeveer 3 treden hoog). In geval van onveilige situaties kan de werknemer van het dienstenbedrijf de gebruiker vragen sommige problemen te verhelpen (bv. loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is,...). Bij aanhoudende veiligheidsproblemen (max. 2 opeenvolgende weken) kan de hulp worden stopgezet.
- De gebruiker staat er voor in dat elke werkplek op ieder tijdstip volkomen veilig is voor de werknemer. In geval van bepaalde gebreken of bouwwerkzaamheden zorgt de gebruiker ervoor dat de ruimte is afgesloten.
- De gebruiker verbindt er zich toe om tijdens de uitvoering van het werk niet te roken in de werkplek(ken) die door de werknemer wordt gebruikt.
- De gebruiker zal er voor zorgen dat er steeds EHBO materialen ter beschikking zijn, met inhoud: pleister, verband, ontsmettingsmiddel, Flamigel, ... enz.

Artikel 7: Algemene afspraken

De werknemer van het dienstenbedrijf mag geen geschenken of giften aanvaarden. De gebruiker mag dit ook niet aanbieden.

Artikel 8: Non-discriminatie

Het dienstenbedrijf biedt de klant een kwaliteitsverlening aan, met het respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen.

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. (zie de Wet van 25 februari 1993 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 en zie het Decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op arbeidsmarkt).

Artikel 9: Afwezigheid werknemer van het dienstenbedrijf

Het dienstenbedrijf streeft een verzekerde **kwalitatieve uitvoering** door **competente medewerkers** met een afgesproken schema na.

In geval van afwezigheid van de werknemer, al dan niet gepland, (ziekteverlof, vakantie, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk verwittigd door de dienst of huishoudhulp. Indien mogelijk en gewenst kan een vervanging worden voorzien. Bij een vervanging kan er wel een wijziging van de werkuren optreden.

De dienst kan collectieve sluitingsperioden inschakelen in haar werking. De huishoudhulp weet dit steeds op voorhand te melden!

Artikel 10: Afwezigheid gebruiker

Vragen tot wijziging van het werkschema worden minstens 7 dagen (een week) vooraf gemeld aan de huishoudelijke hulp en dienst. Geplande afwezigheden (bijvoorbeeld vakantie) dient men minstens 1 maand op voorhand te melden.

Bij verzuim kunnen de normale diensturen worden aangerekend ten bedrage van 28,07 euro (*) voor de Vlaamse gebruiker of 29,36 euro⁴ per uur voor de Waalse gebruiker. Deze vergoedingen worden niet teruggevorderd in geval van overmacht.

Artikel 11: Verlies en diefstal en klachten

Bij vermoeden van diefstal dient de gebruiker steeds de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf te verwittigen.

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

- De werknemer van het dienstenbedrijf bewaart de huissleutel wanneer de gebruiker daartoe de schriftelijke toelating geeft en de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf daarvan heeft verwittigd.
- Het ter beschikking stellen van de huissleutel, is volledig op verantwoordelijkheid van de gebruiker.
- De werknemer van het dienstenbedrijf mag aan de sleutel geen clip of ander voorwerp hangen die verwijzen naar de eigenaar (m.a.w. geen naam of adres).

* De kostprijs van een dienstencheque is onderhevig aan indexering dus deze bedragen kunnen worden aangepast!

- De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken.

Eventuele klachten kan u steeds melden aan de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf die de zaak grondig zal onderzoeken. Hoewel het dienstenbedrijf instaat voor een degelijke screening van de werknemer van het dienstenbedrijf kan het enkel preventief optreden. Het dienstenbedrijf kan bij vervreemding van goederen niet aansprakelijk gesteld worden.

Artikel 12: Verzekeringen

Het dienstenbedrijf staat in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen (in het kader van de arbeidsongevallenverzekering) ingeval de werknemer van het dienstenbedrijf het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval op de weg van en naar het werk. Het dienstenbedrijf is verzekerd voor materiële schade, toegebracht aan de gebruiker, maar de aansprakelijkheid van het dienstenbedrijf is beperkt tot de schade die rechtstreeks gevolg is van het niet correct uitvoeren van deze activiteiten. De gebruiker dient de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf onmiddellijk op de hoogte te stellen van de geleden schade.

Er is geen tussenkomst voor het bedrag van de vrijstelling van de polis burgerlijke aansprakelijkheid onderschreven door het dienstenbedrijf. Indien de schade hoger is dan de vooropgestelde franchise, zal het dienstenbedrijf aangifte doen bij de verzekeringsmaatschappij. De terugbetaling gebeurt uitsluitend na aanvaarding van het schadegeval door de verzekeringsmaatschappij en op basis van de waarde van het goed op het ogenblik van het schadegeval. Het dienstenbedrijf is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van vergissingen, fouten of vergetelheden van de gebruiker bij het geven van informatie en/of instructies met betrekking tot de uitvoering van de opdracht.

Artikel 13: Werkpostfiche



WERKPOSTFICHE

Om de veiligheid van onze werknemers te garanderen, verzoeken wij u onderstaande vragenlijst zo correct mogelijk in te vullen en via de huishoudhulp aan het kantoor terug te bezorgen.

'De meeste ongevallen gebeuren thuis!'

We staan niet altijd stil bij de risico's die er zijn binnen de huiselijke sferen en zo ontstaan er snel onveilige situaties.

Hoe gaat u te werk? Vul in en schrap wat niet past.

U kan deze lijst alleen of samen met uw huishoudhulp overlopen.

DE WONING	Aantal verdiepingen	Aantal slaapkamers	Aantal badkamers
	_____	_____	_____
Appartement	Verbouwingswerken	Volledig afgewerkte woning	Gratis parking
JA / NEE	JA / NEE indien JA, welke? _____	JA / NEE	JA / NEE indien NEE, alternatief? _____
Opmerkingen:			
Wordt er een zelfstandige activiteit uitgeoefend in of naast de woning?			
JA / NEE			
OPGELET: dienstencheques mogen enkel worden aangewend voor privégebruik en niet voor professionele ruimtes of zones van "gemengd gebruik" (bvb: wachtzaal, gemeenschappelijke inkomsthal, ...)			

DE TRAP	Aantal trappen		
Leuning aanwezig	Steile trap	Brede tredes	Tapijt op tredes
JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			
DE VLOER			
Gladde vloer	Losliggende tegels	Losliggende tapijten	Losliggende kabels
JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			
GLAS	Glazen blad met scherpe rand	Losliggend glazen blad	Spiegel met scherpe rand
Glazen deur zichtbaar			
JA / NEE / *NVT	JA / NEE / *NVT	JA / NEE / *NVT	JA / NEE / *NVT
Opmerkingen:			
ELEKTRICITEIT	Toegankelijke en bruikbare stopcontacten	Alle stopcontacten zitten goed vast in muur	Elektriciteitskabels liggen los op vloer
	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			
HUISHOUDAPPARAAT		Elektriciteitskabels onbeschadigd	Goed onderhouden
Strijkijzer, stofzuiger, ...	In originele staat		
	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			
HUISDIEREN	Aantal huisdieren	Welke huisdieren	
Tijdens poetsen afgezonderd	Agressief tegen vreemden	Uitwerpselen opgeruimd	Tijdig behandeld bv. tegen vlooien
JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			
TRAPLADDER	Antislip op tredes + onderaan poten	Max. 4 tredes + plateau bovenaan + beugel	In originele staat stabiel en stevig
Aanwezig			
JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			
PRODUCTEN		Gebruik bijtende producten, anti-schimmel bv. ammoniak, javel	Handschoenen aanwezig (is verplicht)
In originele verpakking	Bijsluiter leesbaar		
JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE	JA / NEE
Opmerkingen:			

*NVT: Niet van toepassing

**BIJ WIJZIGINGEN AAN DE WONING OF BIJ VERHUIS GRAAG MELDEN AAN UW
DIENSTENCHEQUEKANTOOR**

RICHTLIJNEN

- > Zware lasten mogen enkel met hulp van de klant verplaatst worden
- > Rookvrije werkomgeving tijdens aanwezigheid van de huishoudhulp
- > Minimum 3 doeken (liefst microvezel)
- > Stofzuiger met voldoende zuigkracht
- > Graag woordje uitleg over het correct gebruik van huishoudapparatuur: strijkijzer, stofzuiger, wasmachine, droogkast, ...
- > Werken op hoogte graag beperken tot het minimum
- > Gebruik bijtende en irriterende producten vermijden

Uw opmerkingen/suggesties naar ons toe:

Artikel 14: Duur van de overeenkomst/opzeg

Deze overeenkomst wordt gesloten in het kader van de dienstencheques voor:

- een onbepaalde duur:
- specifieke periode van tot

Deze overeenkomst is door beide partijen opzegbaar mits een schrijven en het respecteren van een minimale opzegtermijn van 1 maand ingaand op datum van versturing zending of mail of bij afgifte van een geschrift dat door de dienstverantwoordelijke wordt ondertekend voor ontvangst.

Deze overeenkomst wordt automatisch als beëindigd beschouwd als een van de contracterende partijen één van de voorziene contractuele verplichtingen niet nakomt en zulks per aangetekend schrijven meldt aan de andere partij, of indien de erkende onderneming haar erkenning verliest.

Deze versie van de gebruikersovereenkomst is onder voorbehoud van wijzigingen in de sector. De meest recente en **up-to-date** van de **overeenkomst** is steeds terug te vinden op onze **website www.hhartservices.be**.

Artikel 15: Geschillen

Bij geschillen omtrent de uitvoering van deze overeenkomst is de rechtbank van Kortrijk bevoegd.

Artikel 16: Privacy beleid

16.1 Gebruik van opnameapparatuur

De gebruiker verklaart dat hij/zij de huishoudhulp inlicht over de aanwezigheid van opnameapparatuur in de woonst en dat er geen opnames zullen worden gemaakt behoudens toestemming.

De gebruiker verklaart dat de opnameapparatuur in geen geval beelden oplevert die de intimiteit van de huishoudhulp schenden, noch gericht zijn op het inwinnen van informatie over de filosofische, religieuze, politieke, syndicale gezondheid, etnische of sociale origine, het seksuele leven of de gezondheidstoestand.

De gebruiker verbindt zich ertoe de beelden niet real time te bekijken, tenzij om onmiddellijk te kunnen ingrijpen bij misdrijf, schade, overlast of verstoring van de openbare orde.

De gebruiker verklaart dat alleen hijzelf toegang heeft tot de beelden die hij discreet zal behandelen. Tevens neemt de gebruiker alle nodig voorzorgsmaatregelen teneinde de toegang door derden tot de beelden te beveiligen.

De gebruiker verklaart eveneens dat hij de beelden niet langer dan één maand zal bewaren, tenzij zij bijdrage kunnen leveren tot het bewijzen van een misdrijf, schade of van overlast of tot het identificeren van een dader, een verstoorder van de openbare orde of een slachtoffer.

De gebruiker verklaart bij verzoek van de huishoudhulp laatstgenoemde toegang tot de beelden te verschaffen. De gebruiker zal desgevallend de beelden bewaren zolang nodig voor de verwerking van de toegang zonder de termijn van één maand te overschrijden.

16.2 Verwerking van persoonsgegevens

De gebruiker in kwestie verklaart dat hij/zij toestemming geeft om persoonsgegevens te verwerken, noodzakelijk en verplicht voor sluiting en uitvoering van de gebruikersovereenkomst onderbouwing van een rechtsvordering of er andere dwingende gerechtvaardigde gronden zijn die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de gebruiker. Niettemin heeft de gebruiker steeds het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens in het kader van de directe marketing.

Om de rechten uit te oefenen en/of bij vragen kan de gebruiker terecht bij Anse Boogaerts van de firma Cranium : dienstencheques@h-hart.be - 02 3210 39 63.

Tot slot heeft de gebruiker de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, zijnde de Gegevensbeschermingsautoriteit via de volgende contactgegevens:

Gegevensbeschermingsautoriteit

Drukpersstraat 35

1000 Brussel

Tel.:+32(0)2 274 48 00

Fax:+32(0)2 274 8 35

contact@adp-gba.be

Deze overeenkomstⁱ werd opgemaakt te Kortrijk op datum van in 2 originele exemplaren waarvan elke partij erkent 1 exemplaar van deze overeenkomst te hebben ontvangen.

Eigenhandig schrijven
gelezen en goedgekeurd

Voor het dienstenbedrijf

Handtekening gebruiker

K. De Groeve
Thuiszorgmanager

W. Baeckelant
Afgevaardigd Bestuurder

ⁱ Deze versie van de gebruikersovereenkomst is onder voorbehoud van wijzigingen in de sector. U gaat akkoord met de meeste recente versie van de overeenkomst die u kan terugvinden op onze **website** www.hhartservices.be .