

**OVEREENKOMST TUSSEN GEBRUIKER EN AANBIEDER VAN THUISHULP 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 thuishulp 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 of op onze website!
- 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. Producten met volgende H-zinnen zijn verboden: H310, H311, H314, H330, H331, H336, H340, H341, H350, H351, H370, H371. Producten met vermelding van onderstaande symbolen zijn eveneens verboden:



De gebruiker zal deze producten dan ook niet ter beschikking stellen

Artikel 4: Betalingen

De gebruiker betaalt onmiddellijk na 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.

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.

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.

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 verwijlrenten 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 plaatsvinden, 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.

Indien de huishoudhulp wordt aangesteld als mantelzorger, dan dient men dit te melden aan het dienstenbedrijf. Onze organisatie staat niet in voor opdrachten in functie van de mantelzorg, en kan bijgevolg ook niet aansprakelijk worden gesteld.

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.

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

- 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 huishoudhulpers 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.
- In de woonst is er voldoende aanvoer van verse propere lucht (ventilatie, natuurlijke verluchting).
- 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 27,52 euro (*) voor de Vlaamse gebruiker of 28,98 euro⁴ per uur voor de Waalse gebruiker. Deze vergoedingen worden niet teruggevorderd in geval van overmacht.

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

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 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 om onderstaande checklist zo correct mogelijk in te vullen samen met de huishoudhulp & consulent.

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



DE WONING	Aantal verdiepingen	Aantal slaapkamers	Aantal badkamers

Appartement	Verbouwingswerken	Volledig afgewerkte woning	Zolder of kelder
Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

DE TRAP	Aantal trappen	Leuning aanwezig/ Valgevaar	Steile trap
	Ja/nee	Ja/nee
Brede tredes	Tapijt op de tredes	Poetsmateriaal voorzien op ieder verdiep	Draaitrap
Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

DE VLOER	Gladde vloer	Losliggende tegels	Losliggende tapijten
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen
	Losliggende voorwerpen	Verschillende hoogtes	Parket aanwezig
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

GLAS	Glazen deur	Losliggende glazen bladen	Scherpe randen
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

ELECTRICITEIT	Voldoende stopcontacten	Stopcontacten vast in de muur	Losliggende kabels
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

HUISHOUD-APPARATUUR	In originele staat en handleiding beschikbaar	Elektriciteitskabels onbeschadigd	Goed onderhouden en geen defecten
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

HUIS DIEREN	Welk soort huisdier(en)		Vaccinaties gekregen
		Ja/nee/nvt
Aantal	Agressief tov onbekenden	Afgezonderd tijdens poetsen	Uitwerpselen opgeruimd
.....	Ja/Neen/NVT	Ja/Neen/NVT	Ja/Neen/NVT

TRAPLADDER	Max. 3tredes, plateau en leuning	Antislip op de treden en op de poten onderaan	In originele staat, stevig, een stabiele ondergrond
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

PRODUCTEN	Lijst van verboden producten is gekend (*)	Etiketten leesbaar en product in originele verpakking	Wegwerphandschoenen aanwezig
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen

RAMEN	Huishoudhulp moet ramen wassen (max 1u per shift)	Met trapladder bereikbaar	Aantal te wassen ramen
	Ja/Neen	Ja/Neen	...

DE OMGEVING	Is er voldoende ventilatie	Is er voldoende verlichting	Een min. temp van 16°
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen
Zijn er moeilijk te bereiken oppervlaktes of plaatsen waar de huishoudhulp weinig bewegingsruimte heeft	Is het nodige EHBO-materiaal aanwezig *	Weet de huishoudhulp het EHBO materiaal liggen	
Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen	
Zijn er camera's in de woonst en weet de huishoudhulp dat ze wordt gefilmd	Wordt er binnenshuis gerookt (let wel: niet in aanwezigheid van de huishoudhulp)		
Ja/Neen	Ja/Neen		
Zijn er rookmelders en ev. blusmiddelen aanwezig in de woonst en weet de huishoudhulp deze laatste liggen			
Ja/Neen			

TAKENPAKKET	Zijn de verwachtingen duidelijk gecommuniceerd	Is er taakafwisseling (geen repetitieve bewegingen)	Is er iemand bereikbaar bij problemen
	Ja/Neen	Ja/Neen	Ja/Neen
	Is het takenpakket haalbaar binnen de voorziene tijd	Zijn er afspraken gemaakt rond de sleutel, alarm of code sleutelkastje	
	Ja/Neen	Ja/Neen/Niet van toepassing (altijd iemand thuis)	

WERKMATERIAAL	Ik heb kennis genomen van de materiaallijst*	Het gevraagde ergonomische werkmateriaal en de juiste producten worden steeds ter beschikking gesteld
	Ja/Neen	Ja/Neen

*zie gebruikersovereenkomst H.Hart Services

Gelieve aanpassingen aan de woonst, verhuis of wijzigingen van situaties steeds te melden aan uw huishoudhulp en servicekantoor !!!

Opmerkingen of suggesties:	

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** versie 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. Baeckelandt
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.