

**OVEREENKOMST TUSSEN GEBRUIKER EN AANBIEDER VAN HUISHOUDELIJKE HULP MET  
DIENSTENCHEQUES**

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

**Dienstenbedrijf** : de onderneming of organisatie die erkend is om diensten aan te bieden aan particulieren in het kader van “huishoudelijke hulp”

**Gebruiker** : de particulier die beroep doet op het dienstenbedrijf

**Werknemer**: de persoon die een arbeidsovereenkomst dienstencheques heeft afgesloten met een erkende dienstencheque-onderneming.

**Hulp van huishoudelijke aard** : diensten ten gunste van particulieren die bestaan uit activiteiten verricht in de privé – woning van de particulier: schoonmaken van de woning met inbegrip van de ramen, wassen en strijken, kleine occasionele naaiwerken, bereiden van reguliere maaltijden, kleine boodschappen.

Overeenkomst afgesloten tussen  
De klant

de **gebruiker** genaamd en

**Kantoor Hulp in huis**  
verder het dienstenbedrijf genaamd.

1 exemplaar ondertekend terug te bezorgen per post, via mail of via uw huishoudhulp binnen de 2 weken (Via mail mogen ook foto's verstuurd worden, genomen van het contract, waarvan elke pagina met een paraaf boven het paginanummer en de laatste pagina volledig ondertekend is).

Indien we niet tijdig in het bezit zijn van een ondertekende overeenkomst zijn wij genoodzaakt de hulp stop te zetten.

**Artikel 1: Algemene bepalingen**

Deze overeenkomst wordt afgesloten in het kader van het aanwenden van dienstencheques als betaalmiddel door de gebruiker voor het verkrijgen van huishoudelijke hulp door een medewerker van het dienstenbedrijf.

Het dienstenbedrijf biedt volgende diensten aan in de privé – woning van de gebruiker:

- O schoonmaken van de woning en ramen lappen
- O wassen en strijken
- O kleine occasionele naaiwerken uitvoeren
- O bereiden van maaltijden en kleine boodschappen doen

Het dienstenbedrijf selecteert competente medewerkers om een kwalitatieve dienstverlening te garanderen. Die werknemers mogen **geen bloedverwant of aanverwant tot in de tweede graad** zijn van de gebruiker of van een lid van het gezin van de gebruiker, noch dezelfde verblijfplaats hebben als de gebruiker. De gebruiker meldt aan de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf of één van deze situaties zich voordoet bij de voorgestelde kandidaat.

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

De gebruiker is ertoe gehouden als een normaal zorgvuldig persoon te zorgen dat het werk wordt verricht in behoorlijke omstandigheden met betrekking tot de veiligheid en de gezondheid van de werknemer. Hij zal zich onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of van ongewenst seksueel gedrag op het werk. De bepalingen van de wet van 11 juni 2002 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk zijn op hem van toepassing.

Het toelaten van een huishoudhulp is een automatische goedkeuring op de artikels van het contract.

### **Artikel 2: Werkuren en prestaties**

De gebruiker doet een beroep op een huishoudhulp in zijn privé – woning.

Het definitieve werkschema wordt opgesteld door het dienstenbedrijf in overleg met de gebruiker.

De gebruiker is er als normaal zorgvuldig persoon toe gehouden er voor te zorgen dat de opgelegde taken geen zodanige werkdruk veroorzaken dat zij nefaste gevolgen hebben voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemer.

### **Artikel 3: Ter beschikking stellen van materiaal**

De gebruiker garandeert aan het dienstenbedrijf voor poetsen van de woning; alle poetsgerief: d.w.z. voldoende materiaal en producten om het werk naar behoren te kunnen uitvoeren. Zie bijlage: schoonmaakmaterialen en schoonmaakproducten.

**CORONA(\*)**: zeep – keukenrol of verse handdoek – voldoende vezeldoeken om elke ruimte te poetsen ...

Na gebruik worden de handdoeken en de vezeldoeken op 60 ° gewassen.

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 waarborgt als een normaal zorgvuldig persoon de goede staat en werking van de door hem ter beschikking gestelde hulpmiddelen en materialen en overloopt samen met de werknemer, vooraleer deze zijn activiteiten begint, de eventuele gevaren ervan. De gebruiker kan de werknemer niet verplichten om oplosmiddelen of niet geëtiketteerde producten te gebruiken.

Het dienstenbedrijf staat in voor het ter beschikking stellen van de eventueel nodige persoonlijke beschermingsmiddelen, in toepassing van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en zijn uitvoeringsbesluiten.

(\*) **CORONA**: Deze richtlijnen wijzigen naar de recente richtlijnen van de overheid aangaande COVID 19 of andere pandemie.

## Artikel 4: Betalingen

### Dienstencheques

De gebruiker betaalt de dienstverlening door middel van speciaal door hem aangevraagde dienstencheques. De betaling kan op 2 manieren:

**1. Met elektronische dienstencheques**

De gebruiker betaalt de dienstverlening door middel van speciaal door hem aangevraagde elektronische dienstencheques. De gebruiker dient steeds voldoende elektronische cheques in zijn portefeuille te hebben bij aanvang van een prestatieblok. Na de gepresteerde uren zal het hulp in huis kantoor de gepresteerde uren digitaal inlezen.

**2. Met papieren dienstencheques**

De gebruiker betaalt de dienstverlening door middel van speciaal door hem aangevraagde papieren dienstencheques. De betaling dient verplicht te gebeuren door overhandiging van geldige, ondertekende en gedateerde dienstencheques per gepresteerd uur aan de werknemer van het dienstenbedrijf en dit ten laatste bij de afloop van zijn prestatieblok.

Indien er meer dan 3 prestatieblokken niet betaald zijn, dan zullen wij de huishoudhulp tijdelijk of helemaal stopzetten.

Het niet betalen van de prestaties na aangetekende aanmaning van ons zal aanleiding geven om het dossier door te sturen naar onze advocaat met een directe kost hieraan verbonden van **minimum 125 euro**. Deze kost staat los van het feit dat de vergoedingen toch nog zou betaald worden nadat de klant een brief van onze advocaat ontvangen zou hebben.

Een dienstencheque kan enkel gebruikt worden voor het vergoeden van gepresteerde arbeidstijd. Alle andere kosten (vervoer, materiaal, ...) kunnen niet met een dienstencheque betaald worden.

### Welzijnsbijdrage

Voor strijk – en poetshulp wordt een **welzijnsbijdrage(\*)** gefactureerd van **€ 0,50 per gepresteerd uur**. Afhankelijk van de betalingswijze, wordt er maandelijks of per kwartaal gefactureerd.

Indien de factuur na 2 herinneringen niet betaald is, dan zullen wij genoodzaakt zijn de huishoudhulp tijdelijk of helemaal stop te zetten.

## Artikel 5: Activiteiten

De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon verbindt zich ertoe in geen geval de werknemer andere activiteiten dan huishulp van huishoudelijke aard te doen verrichten. **Activiteiten zoals kinderoppas, verzorging van dieren en onderhoud van hun behuizing, alsook van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters en tandartspraktijken, commerciële bureauruimtes, ... zijn niet toegelaten.**

De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon verbindt zich ertoe de werknemer in geen geval gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken te doen uitvoeren, bv. buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen. Kelders, zolders en werk op hoogte kunnen zorgen voor gevaar.

(\*) **Welzijnsbijdrage:** Deze bijdrage is onderhevig aan de indexatie.

## **Artikel 6: Hygiëne en veiligheid op de werkplek**

De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon verbindt zich ertoe de werknemer in hygiënische omstandigheden te laten werken. Bij herhaaldelijke onhygiënische situaties wordt de hulp stopgezet. De gebruiker moet de werknemer in staat stellen om vooraleer de tewerkstelling aanvangt, in het kader van de te verrichten activiteiten een globale inspectieronde te laten doen naar de hygiënische werkomstandigheden.

De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon verbindt zich ertoe de werknemer gebruik te laten maken van zijn sanitaire installaties (toilet, lavabo,...).

De gebruiker geeft op vraag van de erkende onderneming en aantal inlichtingen die noodzakelijk zijn voor het vrijwaren van een gezonde en hygiënische werkomgeving van de werknemer. Deze inlichtingen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de al dan niet aanwezigheid van huisdieren in de woning, enz.

De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon maakt met de werknemer duidelijke afspraken over rookgedrag en vermijdt dat de werknemer gehinderd wordt in tabaksrook.

De gebruiker moet de erkende onderneming verwittigen bij het optreden van zeer besmettelijke ziektes waarbij er besmettingsgevaar is voor de werknemer, bv. Corona (COVID-19) griep, rode hond, windpokken, klierkoorts, hersenvliesontsteking, geelzucht,...

### **CORONA(\*)**

Bij besmetting met Corona of vermoeden van besmetting, wordt het dienstenbedrijf onmiddellijk na kennis hiervan, verwittigd en wordt het bezoek uitgesteld.

De gebruiker zorgt ervoor dat hij/zij en/of familieleden niet aanwezig zijn in de ruimte waar de medewerker aan het poetsen is, bij voorkeur wordt een mondkap gedragen.

Er wordt maximaal gewerkt met handschoenen, deze worden vervangen na elke poetsbeurt.

In geval van ongeval, overkomen aan de werknemer bij de uitvoering van zijn activiteiten, moet de gebruiker de erkende onderneming onmiddellijk verwittigen.

De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon verbindt zich ertoe de werknemer steeds in veilige omstandigheden te werk te stellen. Alle onveilige situaties worden door de werknemer aan de erkende onderneming gemeld (bv. loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is,....) Bij aanhoudende veiligheidsproblemen kan de thuishulp van huishoudelijke aard worden stopgezet.

In geval van onmiddellijk gevaar mag de werknemer de arbeidsplaats verlaten en dienen de prestaties betaald te worden door de gebruiker.

De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat er steeds een verbanddoos beschikbaar is voor de werknemer.

(\*) **CORONA:** Deze richtlijnen wijzigen naar de recente richtlijnen van de overheid aangaande COVID 19 of andere pandemie.

## Artikel 7: Algemene afspraken

De werknemer van het dienstenbedrijf mag niet bellen tijdens de werkuren, tenzij noodzakelijk voor de dienst. Hiervoor mag gebruik worden gemaakt van het telefoontoestel van de gebruiker. In uitzonderlijke gevallen kan de werknemer van het dienstenbedrijf de toestemming krijgen om te bellen.

**Bij overhandiging van een huissleutel dient de gebruiker steeds een sleutelovereenkomst te vragen aan het dienstenbedrijf. Het dienstenbedrijf, noch de werknemer is verantwoordelijk voor sleutelverlies door de werknemer.**

De werknemer van het dienstenbedrijf staat onder het hiërarchisch gezag van het dienstenbedrijf. Bij problemen contacteert de gebruiker het dienstenbedrijf die de klacht zal onderzoeken

De werknemer van het dienstenbedrijf volgt de afspraken inzake CORONA en verwittigt onmiddellijk na kennis hiervan, indien zij/hij besmet is met het coronavirus of in contact kwam met iemand die de ziekte doormaakt. In afspraak met het dienstenbedrijf en de huisarts wordt de prestatie uitgesteld of door een andere werknemer uitgevoerd.

## Artikel 8: Non-discriminatie

Het dienstenbedrijf biedt de gebruiker een kwaliteitsdienstverlening aan, die het respect voor de menswaardigheid, 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 gebruiker.

Ten opzichte van de gebruikers 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.

De gebruiker mag ten opzichte van de werknemers geen onderscheid maken op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd. Bij niet-naleving van deze bepaling wordt de thuishulp stopgezet.

(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. Bij eventuele wijzigingen of onvoorziene omstandigheden in het weekschema (ziekteverlof, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof van de werknemer van het dienstenbedrijf, ...) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk verwittigd. **Indien mogelijk en gewenst wordt vervanging voorzien. Gelieve hiervoor contact op te nemen met het dienstenchequebedrijf.** Bij een vervanging kan er wel een wijziging aan de werkuren en/of datum optreden.

## Artikel 10: Afwezigheid gebruiker

Onverwachte bijsturingen aan het werkschema en eventuele vakantieperiodes worden **ten minste 10 dagen vooraf gemeld aan het dienstenbedrijf**.

Wanneer de gebruiker meerdere weken na elkaar geen thuishulp wenst, verwittigt hij de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf ten minste 14 dagen op voorhand. Indien de hulp langer dan 4 beurten op rij wordt stopgezet kunnen wij u niet garanderen dat u uw vaste huishoudhulp kunt behouden.

In geval de werknemer de voorziene taken niet kan uitvoeren ingevolge nalatigheid van de gebruiker of laattijdige annulatie, zal de onderneming de normaal afgesproken diensturen factureren aan de terugbetaalwaarde van een dienstencheque, tenzij de gebruiker de contractueel voorziene uren op een ander tijdstip binnen de 2 weken laat presteren op een moment dat schikt voor beide partijen (gebruiker en werknemer).

Enkel in kader van besmetting door een virus dat overdraagbaar is, bvb. COVID-19 kan de annulatie 48 uur voor de geplande activiteit plaatsvinden. Dan worden de afspraken tijdelijk opgeschort volgens de voorschriften van de behandelende arts.

In geval van verschuiving van prestaties zoals bedoeld in artikel 10 alinea 2 informeert de gebruiker de hulp in huis consulente schriftelijk, per brief of per mail.

## Artikel 11: Verlies en diefstal

De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken. Bij vermoeden van diefstal door de werknemer dient de gebruiker steeds de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf te verwittigen.

Bij diefstal door de werknemer dient de gebruiker onmiddellijk aangifte te doen bij de politiediensten om een PV te laten opmaken.

Eventuele klachten kan de gebruiker steeds melden **binnen de 48 uren** aan de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf, die de zaak zal onderzoeken. Bij betwisting van de betaling van deze prestaties, dient de gebruiker een **aangetekende zending te versturen binnen de 48 uren** gericht aan het dienstenchequebedrijf.

## Artikel 12: 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 op 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 het rechtstreeks gevolg is van het niet correct uitvoeren van deze activiteiten. **De gebruiker dient de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf binnen de 24 uur op de hoogte te stellen van de geleden schade wanneer er een oorzakelijk verband en een fout kan bewezen worden door de huishoudhulp.**

Het dienstenbedrijf is verzekerd voor schade aan toevertrouwde goederen. Het dienstenbedrijf zal de overeengekomen activiteit uitvoeren naar zijn beste kennis en vermogen. De aansprakelijkheid van het dienstenbedrijf is beperkt tot de schade die het rechtstreeks gevolg is van het niet correct uitvoeren van deze activiteiten. Per schadegeval neemt het dienstenbedrijf maximum tot 25.000 euro van de door de gebruiker bewezen schade op zich.

**De eerste schijf van 250 euro wordt niet vergoed (franchise).**

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, het geven van informatie en/of instructies aan de werknemer met betrekking tot de uitvoering van de opdracht.

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

### **Artikel 13: Duur van de overeenkomst/opzeg**

Deze overeenkomst wordt gesloten in het kader van de dienstencheques voor een onbepaalde duur.

Deze overeenkomst is door beide partijen opzegbaar. Zowel de gebruiker als het dienstenbedrijf kunnen met een aangetekend schrijven waarbij **een minimale opzeggingstermijn van één maand** (met ingang van postdatum) wordt gerespecteerd, de overeenkomst opzeggen.

Wanneer één van de overeenkomstige partijen zijn verplichtingen niet nakomt kan, naargelang het geval, de overeenkomst geschorst of ontbonden worden.

In de volgende gevallen wordt deze overeenkomst van rechtswege ontbonden na 6 maanden

1. Indien de erkenning van het dienstenbedrijf in het kader van de dienstencheques wordt geschorst of ingetrokken.
2. Wanneer er geen dienstencheques meer worden uitgegeven en de gebruiker er geen meer bezit.
3. Wanneer er gedurende een periode van 6 maanden geen prestaties meer worden uitgevoerd.

### **Artikel 14: Strijkovereenkomst**

Het strijken van wasgoed kan enkel betaald worden met dienstencheques en dient betaald te worden bij het afhalen van de strijk. Het brengen en halen van de strijk wordt enkel bij het strijtpunt thuis gedaan en niet op kantoor.

Indien er meer dan 3 prestatieblokken niet betaald zijn, dan zullen wij de strijkhulp tijdelijk of helemaal stopzetten. Het niet betalen van de prestaties na aangetekende aanmaning van ons zal aanleiding geven om het dossier door te sturen naar onze advocaat met een directe kost hieraan verbonden van **minimum 125 euro**. Deze kost staat los van het feit dat de vergoedingen toch nog zou betaald worden nadat de klant een brief van onze advocaat ontvangen zou hebben.

Het gestreken wasgoed kan na 2 - 5 werkdagen terug afgehaald worden bij het strijtpunt thuis, na afspraak. In geen geval mag de strijk door de strijkhulpen opgehaald / terug gebracht worden bij de klant.

De gebruiker is medeverantwoordelijk voor de controle van de inhoud van de wasmand. De strijk komt volledig droog binnen.

Voor de strijk dat niet mag gestreken worden, maar toch in de strijkmant zit, zijn wij niet verantwoordelijk. Dit is op eigen verantwoordelijkheid!

Hulp in huis zorgt voor de nodige hygiënische maatregelen zodat de strijk voldoet aan de voorwaarden omschreven bij COVID 19.

De strijkhulp kan wanneer de strijk niet voldoet aan de hygiënische waarden de strijk weigeren.

## Artikel 15: Factuurvoorwaarden

### ALGEMENE VERKOOPS – EN FACTUURVOORWAARDEN

Behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke aanvaarding onzerzijds van andere voorwaarden, gelden voor al onze contracten uitsluitend de hierna voorkomende algemene factuurvoorwaarden.

Ze zijn onafscheidelijk aan onze aanbiedingen en ordebevestigingen verbonden.

#### 1) Aansprakelijkheid

Klachten omtrent de levering der goederen en de geleverde prestaties dienen binnen de **48 uren** schriftelijk per aangetekende zending op ons adres geschieden

#### 2) Betaling

A. De verkoopprijs is betaalbaar in onze handen, te Wevelgem netto zonder korting, tenzij ander beding.

B. Bij gebreke of gedeeltelijke niet-betaling van de schuld op de vervaldag, wordt van rechtswege en zonder ingebrekestelling, de factuurschuld verhoogd met de rente van 8% per jaar vanaf de vervaldag, zelf bij toekenning van termijnen respijt.

Bij gebreke aan vermelding van een bijzonder vervaldag, wordt deze geacht samen te vallen met de factuurdatum.

C. Bij gebreke of gedeeltelijke niet-betaling van schuld op de vervaldag zonder ernstige redenen, wordt van rechtswege en zonder ingebrekestelling, ten titel van conventioneel verhogingsbeding, het schuldsaldo verhoogd met 12% met een minimum van 125 euro zelf bij toekenning van termijn van respijt

#### 3) Bevoegdheid

Alle geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst, vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement West – Vlaanderen, afdeling Kortrijk.

## Artikel 16: Camera

In bepaalde gevallen kan cameratoezicht op de werkplek gevolgen hebben voor de privacy van de huishoudhulp. Het is de taak van de klant om bij aanwezigheid van een camera het kantoor hierover te informeren alvorens de prestaties plaatsvinden. De beelden mogen in geen geval gebruikt of verdeeld worden. De huishoudhulp heeft ten allen tijde recht om de beelden van tijdens de prestaties in te zien of om de klant te vragen de camera af te leggen tijdens aanwezigheid van de huishoudhulp.

## Artikel 17: Geschillen

Bij geschillen omtrent de uitvoering van deze overeenkomst is de rechtbank van het gerechtelijk arrondissement West – Vlaanderen, afdeling Kortrijk, bevoegd.

Deze overeenkomst werd opgemaakt te Izegem op datum van 12/09/2022 in 2 originele exemplaren waarvan elke partij erkent één exemplaar van deze overeenkomst te hebben ontvangen.

De gebruiker,  
gelezen en goedgekeurd

Naam en handtekening

---

Voor het dienstenbedrijf,  
gelezen en goedgekeurd

Naam en handtekening

---



## Schoonmaakmaterialen en schoonmaakproducten



### Welke materialen zijn af te raden?

- Dweil Belgische vlag
- Een trekker met een te korte steel
- Slecht werkende stofzuiger

### TOP 6 schoonmaakmaterialen aanbevolen door de huishoudhulp:

1. Microvezeldweil en doekjes in verschillende kleuren
2. Goed werkende stofzuiger
3. Handborstel en vuilnisblik
4. Vloertrekker met een steel van min. 1m50
5. Stabiel laddertje
6. Ruitenwischer



### Welke producten zijn af te raden?

- Javel
- Zoutzuur
- Ammoniak
- Bijtende soda
- Ontstoppers

### TOP 4 schoonmaakproducten aanbevolen door de huishoudhulp:

1. Allesreiniger
2. Afwasmiddel- Dreft
3. WC gel
4. Schoonmaakazijn