

OVEREENKOMST inzake het verstrekken van huishulp van huishoudelijke aard met toepassing van het dienstenchequesysteem

Overeenkomst afgesloten tussen

De gebruiker,

Naam, voornaam:
Gebruikersnummer:
Adres:
Telefoon:
E-mail:

En het dienstenbedrijf,

Net-werk Waregem (DCO Waregem vzw)
Erkenningsnummer: 01397
WINDHOEK 17 – 8790 WAREGEM
Telefoon: 056 61 34 38 (elke werkdag van 7u30 tot 12u)
E-mail: netwerk@werkplus.be

Artikel 1 – Doel

Deze overeenkomst omvat alle afspraken tussen de gebruiker en het dienstenbedrijf inzake het verstrekken van huishulp van huishoudelijke aard met toepassing van het dienstenchequesysteem.

Artikel 2 – Definities

- **Net-werk Waregem:** de onderneming die erkend is om diensten aan te bieden aan particulieren in het kader van ‘huishulp van huishoudelijke aard’.
- **Gebruiker:** de particulier die een beroep doet op het dienstenbedrijf.
- **Werknemer:** de persoon die een arbeidsovereenkomst dienstencheques heeft afgesloten met een erkende onderneming.
- **Thuishulp** van huishoudelijke aard: diensten ten gunste van particulieren bestaande uit:
 - activiteiten verricht in de privé-woning van de particulier: schoonmaken van de woning met inbegrip van de ramen, wassen en strijken van privé-kledij en -linnen, kleine occasionele naaiwerken, bereiden van maaltijden voor privé-gebruik;
 - activiteiten verricht buiten het huis van de gebruiker: boodschappen doen.

Artikel 3 – Reglementering

De gebruiker en het dienstenbedrijf moeten rekening houden met de reglementering voorzien in de Wet tot bevordering van buurtdiensten en -banen van 20/07/2001 en het Koninklijk Besluit betreffende de dienstencheques van 12/12/2001.

Deze reglementering voorziet o.a. in volgende verplichtingen:

3.1 Takenpakket

Het dienstenbedrijf kan volgende diensten aanbieden:

In het huis van de gebruiker

- schoonmaken van de privé-woning en ramen;
- wassen en strijken van privé-kledij en -linnen;
- kleine occasionele naaiwerken;
- bereiden van maaltijden voor privé gebruik.

Buiten het huis van de gebruiker

- boodschappen doen.

3.2 Medewerkers

Het dienstenbedrijf selecteert competente medewerkers om een kwalitatieve dienstverlening te garanderen. Die werknemers mogen geen bloed- of aanverwant tot in de tweede graad zijn van de gebruiker, of een lid van het gezin van de gebruiker, noch dezelfde verblijfplaats hebben als de gebruiker.

3.3 Dienstencheques

De gebruiker erkent dat hij de dienstencheques rechtstreeks dient te bestellen, beheren, bevestigen en betalen via het erkend uitgiftebedrijf (heden: Sodexo) en de gebruiker erkent goed kennis te nemen van de algemene voorwaarden die het erkend uitgiftebedrijf ter zake oplegt.

3.4 Informatie

De gebruiker verbindt zich ertoe om elke wijziging van zijn persoonlijke adres- en contactgegevens onmiddellijk kenbaar te maken aan het dienstenbedrijf en zal verantwoordelijk zijn voor eventuele fouten in de communicatie of administratie bij niet-tijdig of niet meedelen van wijzigingen.

Artikel 4 – Omvang, tijdstip en planning

4.1 Wederzijdse afspraken

De omvang, de plaats en het tijdstip van de thuishulp van huishoudelijke aard wordt in goed overleg door de gebruiker en het dienstenbedrijf vastgelegd.

De werknemer zal in tijdvakken van minstens 3 uur worden tewerkgesteld. De werknemer van het dienstenbedrijf heeft per 4 uur recht op een betaalde pauze van 15 minuten. Tijdens deze pauze wordt de werkplek niet verlaten. De werknemer neemt de middagpauze conform de werkplanning.

Er zullen geen opdrachten op zon- en feestdagen worden ingepland.

Het dienstenbedrijf neemt de wederzijdse afspraken inzake de omvang en het tijdstip op in de werkplanning en het werkrooster van de werknemer.

4.2 Afwezigheden

Ingeval van afwezigheden of wijziging in de werkplanning brengt het dienstenbedrijf zo spoedig mogelijk de gebruiker op de hoogte.

De gebruiker zal het dienstenbedrijf binnen de korts mogelijke termijn verwittigen ingeval de werknemer zich onvoorzien niet aanbiedt of de opdracht vroegtijdig beëindigt.

Voor aanvang van elk kalenderjaar zal het dienstenbedrijf het jaaroverzicht van verlof- en feestdagen en de collectieve sluiting meedelen aan de gebruiker.

Als het mogelijk is, wordt er in vervanging voorzien, maar dit kan niet gegarandeerd worden. Bij vervanging kan een wijziging optreden aan de werkuren en werkdagen. Tijdens het (collectief) verlof van de medewerker wordt geen vervanging voorzien.

4.3 Vraag tot bijsturing door de gebruiker

De gebruiker zal elke vraag tot bijsturing van de werkplanning (bijv. jaarlijks verlof van de gebruiker) minstens 14 dagen vooraf telefonisch meedelen aan het dienstenbedrijf. Het is raadzaam om elke vraag of melding in die zin ook via mail te bevestigen.

Behoudens in geval van bewezen overmacht zal het aantal eventuele annulaties door de gebruiker beperkt worden tot een maximum van 2 annulaties per kalenderjaar. Ingeval van overschrijding zonder enige redenen, zal het dienstenbedrijf gerechtigd zijn om een financiële vergoeding in rekening te brengen waarvan het bedrag steeds gelijk zal zijn aan het aantal uren prestaties (conform de werkplanning) vermenigvuldigd met de wettelijke ruilwaarde van de dienstencheque op datum van de annulaties.

Artikel 5 – Ter beschikking stellen van materiaal

De gebruiker verbindt zich ertoe om alle materialen die nodig zijn voor de uitvoering van de huishulp van huishoudelijke aard steeds tijdig ter beschikking te stellen. In bijlage is een gewenste materiaallijst opgenomen.

De gebruiker staat er borg voor dat alle materialen in goede staat zijn en wijst de werknemer bij elke eerste-ingebruikname door werknemer op de gebruiks- en veiligheidsvoorschriften.

In geen enkel geval mag de werknemer gebruik maken van niet-geëtiketteerde producten of producten waarvan de samenstelling niet kan vastgesteld worden. Volgende producten mogen niet gebruikt worden: chloor, ammoniak, ontstoppingsmiddelen en/of alkaliën en alle

producten waarvan één of meer bestanddelen een veel hogere concentratie hebben dan gemiddeld het geval is.

Artikel 6 – Veiligheid en hygiëne op de werkplek

6.1 Niet-toegelaten activiteiten

De werknemer van het dienstenbedrijf mag geen gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals:

- buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen;
- in de hoogte werken (hoger dan 3 meter);
- onderhoud van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken;
- aan of rond waterputten, putten van water;
- de buitenkant van ramen poetsen door uit het raam te hangen of op de vensterbank te staan;
- opruimen van uitwerpselen;
- muren en plafonds afwassen, tillen van te zware voorwerpen;
- auto's wassen.

6.2 Afspraken m.b.t. werkplek

De werknemer van het dienstenbedrijf moet in veilige omstandigheden worden tewerkgesteld. Bij onveilige situaties kan de werknemer van het dienstenbedrijf de gebruiker vragen sommige problemen te verhelpen (bv. loszittende stopcontacten, stekker waarvan de bedrading bloot is, ...).

In het kader van EHBO dient er een verbanddoos met minimale voorzieningen aanwezig te zijn.

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

De werknemer van het dienstenbedrijf moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken.

In geval van besmettelijke ziektes moet de gebruiker het dienstenbedrijf vooraf verwittigen.

Er mag niet gerookt worden in de ruimte waar de medewerker aan het werk is.

De gebruiker zal er ten allen tijde over waken dat de werknemer in geen geval in contact komt met dieren.

Artikel 7 – Vergoeding en betaling

Ter vergoeding van de geleverde huishulp van huishoudelijke aard en de bijkomende administratieve kosten van het dienstenbedrijf betaalt de gebruiker per gepresteerd uur één dienstencheque en een bijkomende administratieve kostenvergoeding.

7.1 Betaling van de dienstencheques

Het is enkel mogelijk met elektronische dienstencheques te betalen.

Hiervoor maakt de gebruiker een persoonlijke account aan bij het uitgiftebedrijf hiertoe aangesteld door de overheid. De gebruiker koopt vervolgens tijdig voldoende dienstencheques

en zorgt er steeds voor dat er voldoende cheques beschikbaar zijn in de elektronische portefeuille bij aanvang van de opdracht.

De werknemer registreert de prestaties onmiddellijk (en in ieder geval op de dag zelf) via zijn persoonlijke account. De gebruiker ontvangt een mailbericht van het uitgiftebedrijf om te bevestigen. Het dienstenbedrijf wijst hierbij op het feit als de gebruiker bezwaar heeft tegen de aangerekende prestaties, dit bezwaar in alle omstandigheden moet overgemaakt worden aan het dienstenbedrijf binnen de 14 dagen per aangetekend schrijven. Ingeval dit niet gerespecteerd wordt, zal het bezwaar zonder gevolg blijven.

7.2 Betaling van bijkomende administratieve kostenvergoeding

Ter vergoeding van een gedeelte van de administratieve kosten die het dienstenbedrijf maakt voor het verstrekken van huishulp van huishoudelijke aard, betaalt de gebruiker per gepresteerd uur een bijkomende administratieve vergoeding:

- 1 euro per gepresteerd uur ingeval van huishulp;
- 2 euro per gepresteerd uur ingeval van strijkprestaties verricht in een strijkatelier (inclusief gedeeltelijke vergoeding inzet materiaal en energiekosten).

Het dienstenbedrijf is gerechtigd om het bedrag van de bijkomende administratieve kostenvergoeding eenzijdig en éénmalig per kalenderjaar te wijzigen. Desgevallend zal de gebruiker hiervan voorafgaandelijk en schriftelijk geïnformeerd worden. De gebruiker heeft dan tevens de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen voordat de wijziging van het bedrag van de bijkomende administratieve kostenvergoeding uitwerking heeft.

De bijkomende administratieve kostenvergoeding wordt driemaandelijks gefactureerd aan de gebruiker. De factuur wordt bezorgd via het mailadres van de gebruiker. Indien de gebruiker verklaart de facturen via gewone post te willen ontvangen, zal een verzendingskost van 3 euro worden aangerekend per zending.

7.3 Ingeval van niet-betaling of niet-tijdige betaling

Ingeval van niet-betaling (onvoldoende beschikbaarheid van elektronische dienstencheques of overschrijven vervaldatum factuur) na schriftelijke aanmaning, behoudt het dienstenbedrijf zich het recht om tot invordering over te gaan van het verschuldigd bedrag behoudens ingeval van geldig protest, vermeerderd met het bedrag van de wettelijke forfaitaire schadevergoeding¹ en wettelijke verwijlrenten à rato van 7% per jaar op het verschuldigd bedrag. De gebruiker heeft recht op één gratis herinneringsbrief, vanaf de tweede herinneringsbrief geldt de ingebrekestelling.

In het geval van onbetaalde dienstencheques zal het dienstenbedrijf gerechtigd zijn om een financiële vergoeding in rekening te brengen waarvan het bedrag steeds gelijk zal zijn aan het aantal uren prestaties (conform de werkplanning) vermenigvuldigd met de wettelijke ruilwaarde van de onbetaalde dienstencheques.

¹ 20 euro als het verschuldigde saldo lager is of gelijk aan 150 euro; 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro; 65 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500,01 euro met een maximum van 2.000 euro.

Artikel 8 – Duur van de overeenkomst

Deze overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur.

Deze overeenkomst is steeds door beide partijen opzegbaar. Zowel de gebruiker als het dienstenbedrijf kunnen met een aangetekend schrijven waarbij een minimale opzeggingstermijn van een maand (ingaaend op datum van de aangetekende zending) wordt gerespecteerd, de overeenkomst opzeggen. Indien de opzeggingstermijn niet gerespecteerd wordt, zal een schadevergoeding van 150 euro aangerekend worden.

Wanneer één van de contractuele 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:

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.

Het dienstenbedrijf heeft het recht om de uitvoering van deze overeenkomst tijdelijk te schorsen in volgende voorkomende gevallen:

1. onvoldoende of onveilig materiaal en niet-toegelaten producten (artikel 5)
2. onveilige of onhygiënische werkplek (artikel 6)
3. onvoldoende elektronische cheques in de elektronische portefeuille bij aanvang van de opdracht (artikel 7)
4. niet-betaling na schriftelijke aanmaning

Artikel 9 – Algemene afspraken omtrent de uitvoering van de taken door de werknemer

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

De werknemer van het dienstenbedrijf mag geen geschenken of giften aanvaarden. De gebruiker mag er geen aanbieden.

Het is de werknemer verboden te roken tijdens het werk.

Het is de gebruiker strik verboden om verborgen camera's te plaatsen op de werkplek / in de woning van de gebruiker. Ingeval van het plaatsen en gebruiken van bewakingscamera's is de gebruiker ertoe gehouden om het dienstenchequebedrijf en de werknemer voorafgaandelijk schriftelijk te informeren met opgave van beschrijving van de doeleinden en de wijze waarop bedoelde bewaking wordt georganiseerd en opgevolgd.

Het dienstenbedrijf bewaart de huissleutel van de gebruiker enkel wanneer de gebruiker daartoe de schriftelijke toelating geeft (via een opgemaakt sleuteldocument) en de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf heeft verwittigd. Er zal eveneens een schriftelijke toelating aan de gebruiker worden gevraagd om een sleutel bij te maken voor gebruik bij eventuele vervangingen.

Artikel 10 – Verlies en diefstal

Het dienstenbedrijf kan, ongeacht een grondige screening bij aanwerving van de werknemers, niet aansprakelijk gesteld worden ingeval enig verlies of diefstal van enig voorwerp of geldsom.

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, die de zaak grondig zal onderzoeken. Het is daarnaast aangewezen dat de gebruiker ingeval van diefstal onmiddellijk aangifte doet bij de bevoegde politiediensten, en dit met verzoek om daarvan een proces-verbaal op te stellen.

Artikel 11 – Verzekeringen

Het dienstenbedrijf staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijke 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 sluit een verzekering af voor materiële schade toegebracht aan de gebruiker. In geval van schade dient de gebruiker de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf onmiddellijk op de hoogte te stellen. De schade zal vergoed worden mits aanvaarding door de verzekeringsmaatschappij en aan de hand van het bedrag dat door de verzekering bepaald wordt (waarbij rekening gehouden wordt met slijtage). De franchise is steeds ten laste van de gebruiker, tenzij aangetoond kan worden dat de medewerker bewust de schade veroorzaakt heeft of ten gevolge van een zware persoonlijke fout (bv. dronkenschap).

De gebruiker zal geen uitzonderlijke kostbare materialen laten schoon maken door de werknemer. De gebruiker zal evenmin materialen laten schoonmaken die enkel via uitzonderlijke technieken of middelen kunnen worden schoongemaakt.

Artikel 12 – Respect voor de gebruiker en de werknemer

12.1 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, de informatie aan en de inspraak van de gebruiker waarborgt, en die rekening houdt met de sociale leefsituatie van de gebruiker.

Het dienstenbedrijf maakt geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd bij aanwerving van de werknemers of bij het toegankelijk stellen van de dienstverlening aan de gebruiker.

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 dienstverlening 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 van kansen en voor racismebestrijding)

12.2 Verwerking en bescherming persoonsgegevens

De door de gebruiker verstrekte gegevens worden opgeslagen in een gegevensbestand van het dienstenbedrijf. Deze gegevens zijn enkel bestemd voor de diensten van het dienstenbedrijf.

De gebruiker verbindt zich ertoe om elke wijziging van zijn persoonlijk adres- en contactgegevens onmiddellijk kenbaar te maken aan het dienstenbedrijf. Ingeval wijzigingen en niet-tijdige mededeling, zal de gebruiker verantwoordelijk zijn voor alle eventuele fouten in de communicatie of administratie omtrent de dienstverlening.

De gebruiker beschikt steeds over het recht op inzage en op verbetering van zijn gegevens en heeft het recht om zich kosteloos te verzetten tegen het verwerken en het doorgeven van deze gegevens.

Artikel 13 – Betwistingen

Het Belgisch recht is van toepassing op alle bepalingen van deze overeenkomst.

Ingeval van betwistingen omtrent deze overeenkomst zijn de rechtbanken van Kortrijk uitsluitend bevoegd..

Artikel 14 – Voorgaande overeenkomsten

Deze overeenkomst vervangt vanaf haar inwerkingtreding alle eventuele voorgaande overeenkomsten tussen beide partijen.

Deze overeenkomst wordt gesloten in 2 exemplaren, waarvan elke partij erkent er één ontvangen te hebben. De ondertekening en/of de stilzwijgende aanvaarding van deze overeenkomst omvat de volledige inhoud van deze overeenkomst.

Opgemaakt te

Datum :.../.../....

De gebruiker
Naam en Handtekening,
Voorafgaand door 'gelezen en goedgekeurd'

Dienstenbedrijf NET-WERK
Naam en Handtekening
Voorafgaand door 'gelezen en goedgekeurd'

Bijlage: materiaallijst

POETSMATERIAAL

1 stofzuiger
1 grote trekker
1 veegborstel
1 schuurborstel
1 ragebol
1 of 2 zeemvellen
2 emmers
stofdoeken – plumeau
handborstel met vuilblik
2 dweilen
groene sponsjes
wc-borstel
poetsdoekjes

P.S.: de stelen van de borstels moeten voldoende lang zijn om de rug zo weinig mogelijk te belasten en de gebruiker zorgt voor degelijke materialen.

PRODUCTEN

een wc-product
een product om te schuren en/of te dweilen
een product om de ruiten te wassen
een allesreiniger
een product om kalk te verwijderen

Namens NET-WERK Waregem