



## ***Dienstenbedrijf Waasland NV***

### **OVEREENKOMST DIENSTENCHEQUES TUSSEN GEBRUIKER EN DIENSTENCHEQUEBEDRIJF VOOR THUISHULP VAN Huishoudelijke Aard**

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- **Dienstenchequebedrijf:** de onderneming of organisatie die in het kader van het verrichten van activiteiten van huishoudelijke aard erkend is door het Vlaamse Gewest.
- **Klant:** de persoon die beroep doet op een huishoudhulp
- **Hulp van huishoudelijke aard:** wassen en strijken, poetsen van de woning, naai- en herstelwerkjes, maaltijden (voor)bereiden en boodschappen doen. Overeenkomst gesloten tussen

Mevr .:

Adres:

Gebruikersnummer:

Telefoon:

GSM:

E-mail:

Rijksregisternummer:

Verder de **klant** genaamd en

**Dienstenbedrijf Waasland met maatschappelijke zetel te 9160 Lokeren, Oude Bruglaan 100.  
Met ondernemingsnummer 0881.682.290, hier vertegenwoordigd door de zaakvoerder, Coene Jan met erkenningsnummer 02829.**

#### **Artikel 1: Voorwerp van de overeenkomst**

De klant doet beroep op Dienstenbedrijf Waasland voor het leveren van thuishulp van huishoudelijke aard. Hieronder wordt verstaan:

- Het poetsen van de privéwoning
- Wassen en strijken van huishoudlinnen
- Privé naai- en herstellingswerk

- Bereiden van maaltijden voor privégebruik
- Boodschappen doen in het kader van een private huishouding in een straal van maximaal 5 km rond de woning.

Volgende diensten zijn verboden om uit te voeren onder het systeem van dienstencheques en maken dan ook geen voorwerp uit van deze overeenkomst:

- Kinderopvang
- Tuinonderhoud
- Onderhoud van delen van de woning die behoren tot de praktijkruimte van een vrij beroep of een zelfstandige activiteit, fabrieksgebouwen, winkels, ed.
- Wassen van auto's
- Verzorging van dieren en onderhoud van hun behuizing - Onderhoud van gemeenschappelijke traphallen.

De werknemer mag geen bloed- of aanverwant tot in de tweede graad zijn van de klant of lid van het gezin zijn van de klant, noch dezelfde verblijfplaats hebben als de klant. De klant meldt aan Dienstenbedrijf Waasland of één van deze situaties zich voordoen bij de voorgestelde werknemer.

## **Artikel 2: Werkuren**

De klant wenst beroep te doen op een huishoudhulp en dit gedurende

4 uren tweewekelijks.

## **Artikel 3: Vergoeding van de prestaties**

De klant betaalt aan de poetshulp 1 dienstencheque per gepresteerd uur, met een minimum van het aantal contractueel vastgelegde uren.

Je kan betalen met **elektronische cheques**:

- Als je kiest voor elektronische cheques zal Sodexo, nadat je een storting aan hen hebt gedaan, een elektronische portefeuille aanmaken.
- Dienstenbedrijf Waasland zal de prestatie doorbellen en de gepresteerde uren doorgeven.
- Via je klanten-login en paswoord kan je altijd de prestaties en het saldo van je elektronische portefeuille raadplegen, zowel telefonisch, op de pc of op de smartphone.

Je kan betalen met **papieren cheques**:

- Papieren cheques worden, na ontvangst van een betaling aan Sodexo, door Sodexo per post opgestuurd.

- Door de klant ondertekende en gedateerde cheques worden de dag van de prestatie meegegeven aan de huishoudhulp.

De klant is verantwoordelijk voor het tijdig aankopen van dienstencheques.

Dienstenbedrijf Waasland behoudt zich het recht om bij een achterstand van 4 weken de hulpverlening ( tijdelijk ) stop te zetten. Indien je niet tijdig over dienstencheques beschikt, verwittig je het dienstenbedrijf ten laatste één werkdag op voorhand.

De klant stemt ermee in dat, indien de huishoudhulp zich heeft aangeboden, maar door toedoen van de klant de afgesproken diensten niet kan uitvoeren, hij een bedrag verschuldigd is dat gelijk is aan de wettelijke inruilwaarde van een dienstencheque x het aantal contractuele uren.

Ingeval van niet betaling van één of meerdere prestaties, is de klant van rechtswege en zonder ingebrekestelling:

- Een verwijlinterest verschuldigd van 5% per prestatie en een administratieve kost van 50 €
- De prijs van elke achterstallige dienstencheque die het dienstenchequebedrijf van elke dienstencheque ontvangt bij Sodexo, is gelijk aan de werkelijke inruilwaarde van een dienstencheque.

#### **Artikel 4: Administratieve kost**

De klant is een bedrag van 0.90€ verschuldigd voor elk gepresteerd uur, met een minimum van het aantal contractueel gepresteerde uren bovenop de dienstencheque. Deze prijs geldt voor klanten die gebruik maken van een domicilieringsopdracht. Klanten die geen domicilieringsopdracht aanvaarden betalen een administratieve koste van 1.20 € / cheque.

Dit bedrag wordt per kwartaal aan de hand van een factuur bezorgd aan de klant.

Enkel effectief gepresteerde uren worden verrekend.

#### **Artikel 5: Afwezigheid van de klant**

De klant heeft het recht om 6 maal per jaar een schoonmaakbeurt te annuleren, mits dit minstens 14 dagen op voorhand schriftelijk wordt gemeld aan Dienstenbedrijf Waasland. Bij niet-tijdige annulering is Dienstenbedrijf Waasland gerechtigd om de volledige prijs aan te rekenen voor de schoonmaakbeurt, gelijk aan de reële inruilwaarde van een dienstencheque x het aantal voorziene uren, cfr deze overeenkomst. Enkel in geval van overmacht kan hier van afgeweken worden ( bv hospitalisatie van de klant ).

## **Artikel 6: Afwezigheid van de medewerker van Dienstenbedrijf Waasland NV**

Dienstenbedrijf Waasland streeft een kwalitatieve dienstverlening op het afgesproken uur schema na. Bij een niet voorziene afwezigheid ( ziekteverlof, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof ) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk verwittigd door het dienstenchequebedrijf.

Bij afwezigheid van de vaste huishoudhulp tracht Dienstenbedrijf Waasland, op vraag van de klant, een vervanging voorzien. Bij een vervanging kunnen er wel wijzigingen in het afgesproken uurrooster optreden.

De betaalde feestdagen die in een weekend vallen en op een andere datum gecompenseerd worden zullen eind december van het lopende jaar meegedeeld worden voor het volgende werkjaar.

Elke werknemer van Dienstenbedrijf Waasland heeft in principe recht op 4 weken vakantie. Dienstenbedrijf Waasland brengt de klant op de hoogte van de vakantiedagen die zij/hij wenst op te nemen.

Indien de werknemer van Dienstenbedrijf Waasland afwezig blijft van het werk, zal de klant dit zo vlug mogelijk melden. Dienstenbedrijf Waasland zal trachten een vervanging te voorzien maar dit geldt enkel als inspanningsverbintenis, een vervanging kan dus niet altijd verzekerd worden.

## **Artikel 7: Algemene afspraken**

- De werknemer mag niet roken tijdens het werken.
- De werknemer mag geen persoonlijke telefoongesprekken voeren tijdens de werkuren.
- De werknemer bewaart de huissleutels van de klant enkel wanneer de klant daartoe de schriftelijke toelating geeft. ( cfr. sleutelovereenkomst )
- De werknemer werkt binnen de grenzen van het beroepsgeheim.
- De klant gaat ermee akkoord dat tijdens de tewerkstelling of bij eventuele klachten, een globale controle uitgevoerd kan worden naar de werkomstandigheden toe.

## **Artikel 8: Veiligheid, hygiëne en gezondheid**

- Verschaf een korte rondleiding aan de werknemer om hem/haar te wijzen op mogelijke gevaren in uw woning zoals gladde vloeren, steile trappen, kapotte stekkers, treden,....
- Stel de nodige materialen ter beschikking aan de medewerker. Deze moeten in veilige en goede staat verkeren. Bijzonder aandacht wordt gevraagd voor het snoerveilig zijn van elektrische toestellen. Verder moeten alle poetsproducten in de originele verpakking zitten met een etiket van het product op de verpakking. U staat in voor de uitleg van het correcte gebruik ervan.
- Licht Dienstenbedrijf Waasland in over de aanwezigheid van huisdieren.
- Huisdieren worden op eenvoudige vraag in een andere ruimte/gedeelte van het huis gezet als de werknemer erom vraagt.

- Het personeelslid van Dienstenbedrijf Waasland moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken. Bij herhaaldelijke onhygiënische situaties kan de dienstverlening stopgezet worden.
- De werknemer dient in veilige omstandigheden te kunnen werken. In onveilige situaties kan de werknemer vragen sommige problemen te verhelpen. Bij aanhoudende veiligheidsproblemen kan de hulp stopgezet worden.
- U garandeert een rookvrije werkomgeving.
- Er is steeds een verbanddoos beschikbaar voor de werknemer.
- Het personeelslid werkt volgens de veiligheids- en gezondheidsvoorschriften van de dienst, niet op stoelen en tafels staan, enkel op een keukentrapje met antislip poten en houvast, maximaal 3 treden hoog.
- In geval van zeer besmettelijke ziektes, o.a. meningitis moet u de verantwoordelijke van het dienstenchequebedrijf verwittigen.
- De werknemer mag geen ongezonde, onaangepaste of gevaarlijke taken uitvoeren zoals buiten schoonmaken bij regen, sneeuw, slechte weersomstandigheden of bij te hoge of te lage temperaturen, het tillen van te zware voorwerpen.
- De werknemer mag geen opruimwerken uitvoeren tijdens verbouwingen of renovaties.

### **Artikel 9: Non-discriminatie**

Dienstenbedrijf Waasland biedt de klant 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 klant waarborgt en die rekening houdt met de sociale leefsituatie van de klant.

Dienstenbedrijf Waasland maakt geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd bij aanwerving van de medewerkers of bij het toegankelijk stellen van de dienstverlening aan de klant.

Wij verwijzen naar de wet van 25/02/1993 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15/02/1993 tot oprichting van een centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding.

### **Artikel 10: Verlies en diefstal**

De klant dient altijd de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken. Bij vermoeden van diefstal wordt zo snel mogelijk contact opgenomen met Dienstenbedrijf Waasland. Bij diefstal moet de klant onmiddellijk aangifte doen bij de politie.

Bij klachten kan u steeds contact opnemen met de verantwoordelijke van Dienstenbedrijf Waasland die deze grondig zal onderzoeken. Dienstenbedrijf Waasland staat in voor een doorgedreven screening van haar werknemers, maar is niet aansprakelijk voor gebeurlijke gevallen van diefstal.

## **Artikel 11: Verzekeringen**

- Arbeidsongevallen

Dienstenbedrijf Waasland staat, in het kader van de ongevallenverzekering, in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval een werknemer van Dienstenbedrijf Waasland het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of een ongeval van of naar het werk.

- BA uitbating

Dienstenbedrijf Waasland is verzekerd voor materiële schade toegebracht bij de klant, wanneer de aansprakelijkheid van de huishoudhulp in het gedrang komt.

Alle schadegevallen dienen binnen de 48u na het voorval aangegeven te worden aan

[info@dbwaasland.be](mailto:info@dbwaasland.be)

Er wordt geen tussenkomst verleend voor:

- Schade ten gevolge van overmacht
- Schade veroorzaakt door slijtage
- Schade veroorzaakt door een fout of nalatigheid van de klant
- Schade veroorzaakt door verborgen gebreken van materiaal
- Reeds aanwezige gebreken aan goederen
- Schade die voortvloeit uit de slechte toestand van het gebouw en/of materiaal
- Bevuilingen die ondanks de goede zorgen van de huishoudhulp niet meer te verwijderen zijn.

De schadevergoeding waartoe Dienstenbedrijf Waasland eventueel aan zou gehouden zijn, kan in geen geval de vergoeding te boven gaan die wordt voorzien in de verzekeringspolis BA uitbating van Dienstenbedrijf Waasland. De schadevergoeding kan enkel gebeuren na aanvaarding door de verzekeringsmaatschappij op basis van een betaalde factuur. De klant moet hierbij rekening houden met het feit dat de verzekeringsmaatschappij slijtage incalculeert in hun vergoeding. De franchise toegepast door onze verzekeringsmaatschappij is altijd ten laste van de klant.

## **Artikel 12: Duur van de overeenkomst**

De overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur en gaat in op datum van ondertekening. De overeenkomst is altijd door beide partijen schriftelijk opzegbaar. Zowel de klant als Dienstenbedrijf Waasland kunnen, met het in acht nemen van een opzegtermijn van 4 weken, de overeenkomst ontbinden. De beëindiging gebeurt door een aangetekend schrijven te sturen naar Dienstenbedrijf Waasland, Oude Bruglaan 100 te 9160 Lokeren.

## **Artikel 13: Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

- De overeenkomst tussen Dienstenbedrijf Waasland en de klant wordt beheerst door het Belgische Recht.
- De plaats van uitvoering van de overeenkomst tussen Dienstenbedrijf Waasland en de klant is op de maatschappelijke zetel van Dienstenbedrijf Waasland.
- Elk geschil in verband met de geldigheid, de totstandkoming, de uitleg, de uitvoering of de beëindiging van de overeenkomst tussen Dienstenbedrijf Waasland en de klant behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement bevoegd voor de maatschappelijke zetel van Dienstenbedrijf Waasland.

## **Artikel 14: Overdraagbaarheid van de overeenkomst**

Dienstenbedrijf Waasland 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. In dit geval zal Dienstenbedrijf Waasland de klant tijdig op de hoogte brengen.

Deze andere organisatie of vennootschap zal volledig in orde zijn met de arbeidswetgeving en de specifieke regelgeving rond de dienstencheques en hiervoor de nodige vergunningen kunnen voorleggen.

## **Artikel 15: Wet op de privacy / GDPR**

De door de klant verstrekte gegevens worden opgeslagen in een beveiligd gegevensbestand van Dienstenbedrijf Waasland. Deze gegevens zijn enkel bestemd voor de diensten van Dienstenbedrijf Waasland. De klant beschikt steeds over een recht op inzage en verbetering van zijn gegevens en de klant heeft het recht om zich te verzetten tegen de verwerking en het doorgeven van deze gegevens.

Datum + gelezen en goedgekeurd + handtekening

De Klant

Dienstenbedrijf Waasland