

Afdeling dienstencheques
Hommelweg 1
8800 Roeselare
Be 0841.800.345
Erkenningsnummer: 05400
Tel: 0492/65.96.30
Fax: 051/62.50.90
E-mail: info@procleaning.be
www.procleaning.be

Openingsuren kantoor:

Roeselare: Elke werkdag van 08u30 tot 17u.
(enkel op afspraak)

Telefonische bereikbaarheid:

Elke werkdag: van 08u30 tot 17u00

uitzondering op woensdag van 08u30-15u00

Kantoorverantwoordelijke / zaakvoerder: Vindevogel Koen

Overeenkomst voor huishulp van huishoudelijke aard in het kader van dienstencheques

Verklarende termen:

- Gebruiker:** de particulier die beroep doet op een huishoudhulp van het dienstenbedrijf.
- Dienstenbedrijf:** de onderneming die erkend is door de federale overheid om diensten aan te bieden aan particulieren in het kader van huishulp van huishoudelijke aard in het kader van dienstencheques. Deze activiteiten zijn volgende: schoonmaken van de woning met inbegrip van ramen lappen, wassen en strijken, kleine occasionele naaiwerken, bereiden van maaltijden en boodschappen doen.
- Werknemer:** de persoon die de arbeidsovereenkomst heeft afgesloten met de erkende onderneming.

Overeenkomst tussen:

PROcleaning bvba, Hommelweg 1, 8800 Roeselare, vertegenwoordigd door Vindevogel Koen en met ondernemingsnummer: 0841.800.345 - Erkenningsnummer: 05400,

verder dienstenbedrijf genaamd.

en

Naam en Voornaam

Adres:

Tel./Gsm:

E-mail:

verder gebruiker genaamd.

Artikel 1: Algemeen

De 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 PROcleaning, het dienstenbedrijf.

Hierbij kan de gebruiker gebruik maken van de volgende diensten die worden aangeboden:

- Schoonmaken van de woning en ramen lappen
- Wassen en strijken
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van kleine maaltijden
- Boodschappen doen in de omgeving van de woonplaats van de gebruiker, zonder enig vervoermiddel hiervoor nodig te hebben
(aanduiden wat van toepassing is)

Het dienstenbedrijf selecteert competente medewerkers om op deze manier een kwalitatieve dienstverlening te kunnen garanderen. De werknemers mogen geen bloed of aanverwant tot in de tweede graad zijn van de gebruiker of lid van het gezin van de gebruiker.

De gebruiker zal zich dan ook 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.

Artikel 2: Werkuren en prestatiedagen

De gebruiker wenst beroep te doen op de diensten verleend door PROcleaning volgens volgende voorkeuren¹:

- | Aantal uur: | Voorkeur dagen: | Voorkeur werktijden: |
|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 4u per week | <input type="checkbox"/> Maandag | <input type="checkbox"/> Voormiddag:
van :
tot: |
| <input type="checkbox"/> 6u per week | <input type="checkbox"/> Dinsdag | <input type="checkbox"/> Namiddag:
van:
tot: |
| <input type="checkbox"/> 8u per week | <input type="checkbox"/> Woensdag | |
| <input type="checkbox"/> 12u per week | <input type="checkbox"/> Donderdag | |
| <input type="checkbox"/> 4u per 2 weken | <input type="checkbox"/> Vrijdag | |
| <input type="checkbox"/> Andere: | <input type="checkbox"/> Geen voorkeur | |

(aanduiden wat van toepassing is)

¹ Hoe meer voorkeuren de gebruiker doorgeeft naar het dienstenbedrijf, hoe gemakkelijker de invulling kan gebeuren. Bij een eventueel ander voorstel door het dienstenbedrijf wordt u hier tijdig van verwittigd en wordt u het voorstel geformuleerd.

Deze overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur.

De poetshulp/werknemer komt steeds op het afgesproken uur, tenzij anders wordt meegedeeld. Wij trachten zo goed mogelijk het werk te regelen volgens uw voorkeuren.

Indien u de gemaakte afspraken wenst te wijzigen, gelieve ons hiervan op voorhand op de hoogte te stellen, zodoende wij de nodige tijd hebben om ons en het schema van uw poetshulp, onze werknemer te kunnen aanpassen naar uw nieuwe voorkeuren.

Het dienstenbedrijf stelt alles in het werk om zo veel mogelijk aan uw vraag te beantwoorden, maar is hier afhankelijk van de beschikbaarheid van personeel en openstaande tijdstippen.

Artikel 3: Afwezigheden

PROcleaning verbindt zich ertoe de huishulp zo goed mogelijk te regelen.

Artikel 3a: afwezigheid van de poetshulp

Indien de geplande huishoudhulp niet kan doorgaan door ziekte of vakantie van de werknemer, moet de werknemer u hier uiterlijk voor startuur van de prestatie over verwittigen. Daarnaast wordt u ook door hem/haar de vraag gesteld of u als gebruiker een eventuele vervanging wenst ter vervanging van uw vaste poetshulp.

Bij een afwezigheid langer dan 1 dag, moet de werknemer de klanten verwittigen uiterlijk op de eerste dag van haar/zijn afwezigheid en dit gedurende de volledige periode van afwezigheid.

Artikel 3b: afwezigheid van gebruiker

Indien voor de gebruiker de geplande huishulp niet mag doorgaan, dient hij/zij het dienstenbedrijf tenminste **5 werkdagen** op voorhand te verwittigen (schriftelijk met de daarvoor voorziene documenten of per mail).

Uitzondering: Voor de afwezigheden tijdens de vakantiemaanden juni – juli – augustus van elk jaar moeten de afwezigheden doorgegeven worden vóór 31 mei van dat betreffende jaar.

Artikel 3c: Vergoeding bij laattijdige verwittiging door gebruiker

Een laattijdige verwittiging door de gebruiker kan leiden tot een verlies van uren van onze werknemers. Om deze reden zullen bij laattijdige verwittiging de verloren uren aangerekend worden aan een geïndexeerd bedrag. (Op 01/01/2023 bedraagt dit bedrag 38,00 euro excl.btw/uur.)

Artikel 3d: Collectieve sluiting van uw dienstenbedrijf

Tussen Kerst en Nieuwjaar zal elk jaar een periode van collectieve sluiting worden voorzien. Deze zal u ten laatste op 31 december van het jaar voorafgaand aan de collectieve sluiting schriftelijk worden meegedeeld. Tijdens deze collectieve sluiting wordt er dan ook geen huishoudhulp voorzien.

Artikel 4: Ter beschikking stellen van materiaal

Het dienstenbedrijf stelt zelf geen materiaal ter beschikking tot uitvoering van de werkzaamheden uit te voeren door zijn werknemers.

De gebruiker moet daarom zelf voorzien in het nodige materiaal die voor de goede uitvoering van de activiteit noodzakelijk zijn. Dit materiaal moet veilig zijn en moet in een veilige en hygiënische omgeving gebruikt kunnen worden.

Volgende zaken kunnen u reeds op weg helpen: borstels, trekkers, dweil, zeemvel, spons, stofdoek, stoffer en blik, stofzuiger, aangepaste onderhoudsproducten,

Als gebruiker bent u vrij te kiezen welke merken van producten te hanteren, welke geuren en kleuren, dit in deze mate dat deze geen schade kunnen aanrichten aan de gezondheid van de werknemers.

De aanwezigheid van warm water is vereist en het ter beschikking stellen van geschikte handschoenen is een pluspunt!!

Artikel 5: Hygiëne en veiligheid op de werkplek

PROcleaning is als dienstenbedrijf en als werkgever verantwoordelijk voor het naleven 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.

De gebruiker:

- zorgt ervoor dat de opgelegde taken geen zodanige werkdruk veroorzaken dat zij nefaste gevolgen hebben voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemer.
- waarborgt de goede staat en werking van de door hem ter beschikking gestelde hulpmiddelen en materialen en overloopt samen met de werknemer, vooraleer deze zijn of haar activiteit begint, de eventuele gevaren ervan.

- kan de werknemer niet verplichten om solventen of niet geëtiketteerde producten te gebruiken.
- verbindt zich ertoe de werknemer in geen geval gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken te doen uitvoeren. Bijvoorbeeld buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen; buitenramen zemen op de bovenverdieping;... Kelders, zolders en werk op hoogte kunnen zorgen voor gevaar.
- verbindt zich er toe de werknemer steeds in veilige omstandigheden tewerk te stellen. Alle onveilige situaties worden hersteld of afgeschermd (Bv. stopcontacten waarvan de bedrading bloot ligt of die loszitten,...).
- verbindt zich ertoe de werknemers in hygiënische omstandigheden te laten werken.
- verbindt zich ertoe de werknemer gebruik te laten maken van zijn/haar sanitaire installaties (toilet, lavabo,...).
- geeft op vraag van de dienstenonderneming een 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,...
- maakt met de werknemer duidelijke afspraken over rookgedrag en vermijdt dat de werknemer gehinderd wordt door tabaksrook.
- moet de dienstenonderneming verwittigen bij het optreden van (zeer) besmettelijke ziektes waarbij er besmettingsgevaar is voor de werknemer, bijvoorbeeld griep, rode hond, windpokken,...
- moet in geval van ongeval van de werknemer bij de uitvoering van zijn/haar activiteiten het dienstenbedrijf onmiddellijk verwittigen.
- **verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat er steeds een verbanddoos aanwezig is voor de werknemer en dat deze ter zijner of haar beschikking wordt gesteld.**

Bij herhaaldelijke onhygiënische situaties of bij aanhoudende veiligheidsproblemen wordt de huishulp van huishoudelijke aard stopgezet. In geval van onmiddellijk gevaar, mag/moet de werknemer de arbeidsplaats verlaten.

Artikel 6: Betaling (info rond aanvraag, gebruik en correct invullen van de dienstencheque => zie bijlage)

De gebruiker is ervan op de hoogte dat:

- Bij gebruik van **papieren** dienstencheques:
 - Per uur een cheque moet afgegeven worden aan zijn/haar huishoudhulp voor de prestaties die geleverd werden. De afgifte moet gedaan worden op de dag van de prestatie zelf en het personeelslid zal hier de lijst “bevestiging ontvangen dienstencheques”(zie bijlage) ondertekenen ter verificatie van de ontvangst.

- De dienstencheques op een correcte en volledige manier werden ingevuld en dit zoals beschreven in de bijlage bij deze bundel of op www.dienstencheques-vlaanderen.be.
- Bij gebruik van **elektronische** dienstencheques:
 - Hij/zij in het bezit is van internet en van een vast telefoontoestel zodoende de prestaties geregistreerd kunnen worden.
 - Elektronische en papieren dienstencheques niet door elkaar mogen gebruikt worden.
 - Hij/zij op de hoogte is van de werking van de elektronische dienstencheque, meer bepaald het registreren, de goedkeuring/validatie en de betaling-aanvulling van de elektronische portefeuille.

De gebruiker wordt hierbij eveneens op de hoogte gesteld, dat bij een afwezige betaling van 3 opeenvolgende poetsbeurten, de dienstverlening kan worden stopgezet tot aanzuivering van de achterstallige dienstencheques.

Artikel 6.1: Betaling van de bijkomende administratieve kostenvergoeding.

Ter vergoeding van een gedeelte van de administratieve kosten die de dienstencheque-onderneming maakt voor het verstrekken van thuishulp, betaalt de gebruiker per gepresteerd uur een bijkomende administratieve kostenvergoeding.

Het bedrag van deze administratieve kostenvergoeding is vanaf 01/01/2023 gelijk aan **0,50** EUR per gepresteerd uur.

Deze administratieve kostenvergoeding wordt u per kwartaal gefactureerd. De betaaltermijn van de administratieve kostenvergoeding is 14 dagen vanaf de datum van verzending van de factuur. De betaling dient te gebeuren via overschrijving.

Elk bezwaar m.b.t. de factuur van de administratieve kostenvergoeding dient binnen dezelfde termijn van 14 dagen ter kennis gebracht te worden aan de dienstenchequeonderneming en dit via e-mail of per post.

De facturatie van de administratieve kostenvergoeding gebeurt via het e-mailadres van de gebruiker; de dienstenchequeonderneming zal daartoe gebruik maken van de e-mailadres dat aan de onderneming wordt kenbaar gemaakt; de gebruiker kan zijn e-mailadres ten allen tijde aanmelden aan de verantwoordelijk van de onderneming.

Ingeval er geen e-mailadres wordt meegedeeld of ingeval de gebruiker verklaart dat de facturatie per gewone post verstuurd dient te worden, zal voor elke verzending een aanvullende behandelings-en verzendingskost van 3,50 EUR in rekening gebracht worden.

Artikel 6.2: ingeval van niet-betaling of niet-tijdige betaling van de administratieve kostenvergoeding.

In geval van niet-betaling zal de gebruiker worden aangemaand tot betaling van de administratieve kostenvergoeding.

In geval na een schriftelijke aanmaning geen betaling van de administratieve kostenvergoeding gebeurt, behoudt de dienstencheque-onderneming zich het recht voor om tot invordering over te gaan van het verschuldigde bedrag, vermeerderd met het bedrag van jet schade-beding en de schadevergoedende interesten (cfr. artikel 6.4). Desgevallend is de dienstenchequeonderneming tevens gerechtigd om de huishulp van huishoudelijke aard stop te zetten; ingeval van een manifeste niet-betaling kan deze stopzetting op ieder ogenblik gebeuren.

Artikel 6.3: Eventuele wijziging van de bijkomende kostenvergoeding.

De dienstenchequeonderneming is gerechtigd om het bedrag van de in artikel 6.1 vermelde bijkomende administratieve kostenvergoeding eenzijdig te wijzigen. Desgevallend zal de gebruiker hiervan voorafgaandelijk en schriftelijk geïnformeerd worden; de gebruiker zal dan tevens in de mogelijkheid worden gesteld op een redelijke termijn en in ieder geval voordat de wijziging van het bedrag van de administratieve kostenvergoeding uitwerking heeft, te beëindigen.

Artikel 6.4: Schadebeding en schade-vergoedende interesten.

Ingeval na een schriftelijke aanmaning geen betaling van de dienstencheques en/of geen betaling van de administratieve kostenvergoeding gebeurt, is de dienstenchequeonderneming, behalve in geval van geldig protest, gerechtigd om een forfaitaire schadevergoeding t.b.v. 150 EUR in rekening te brengen en daarnaast schade vergoedende interesten à rato van 7 % per jaar op het verschuldigde bedrag aan te rekenen vanaf de datum van de eerste schriftelijke aanmaning.

Artikel 7: Algemene afspraken

- De gebruiker is op de hoogte van het feit dat het gebruik van dienstencheques enkel aangewend kan worden voor privédoeleinden en dus niet voor professionele doeleinden, zoals het onderhoud van gemeenschappelijke traphallen, beroepslokalen, fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, bureauruimtes,... Voor deze diensten kunt u ook bij ons terecht op ditzelfde nummer. Dit echter niet in het kader van dienstencheques, maar van onze professionele schoonmaakploeg.

- De huishoudhulp/werknemer mag niet roken op het werk, tenzij anders in onderling akkoord met de gebruiker wordt afgesproken.
- De werknemer mag geen GSM gebruiken tijdens de werkuren. Het toestel mag echter wel aanliggen, zodoende bij eventuele dringendheden (een oproep van kantoor of een oproep van de gebruiker zelf) beantwoord kan worden.
- De werknemer van het dienstenbedrijf mag geen geschenken noch giften aanvaarden van de gebruiker.
- De werknemer die in het bezit gesteld wordt van de huissleutel, mag deze enkel bijhouden/bewaren indien daartoe een schriftelijke toelating werd gegeven.
- De gebruiker dient zowel het werk, de persoon, als het privé-leven van elk personeelslid te respecteren.

Artikel 8: Non-discriminatie

PROcleaning waarborgt 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.

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.

Ook de gebruiker mag ten opzichte van de werknemer geen onderscheid maken op grond van het bovenstaande, zoniet kan de huishoudhulp worden stopgezet!

Artikel 9: Verlies en diefstal

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 proces verbaal te laten opmaken.

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

- De werknemer van het dienstenbedrijf bewaart de huissleutel van de gebruiker enkel wanneer de gebruiker daartoe de schriftelijke toelating geeft en de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf daarvan heeft verwittigd.
- Er zal eveneens een schriftelijke toelating aan de gebruiker gevraagd worden om een sleutel bij te maken voor gebruik bij eventuele vervangingen.

- De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken. Het dienstenbedrijf kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor bedragen of waardevolle zaken die mogelijk toevertrouwd werden aan de werknemer.

Eventuele klachten kan de gebruiker steeds melden aan de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf die de zaak zal onderzoeken.

Hoewel het dienstenbedrijf instaat voor een degelijke screening van de werknemers van het bedrijf, is het niet aansprakelijk voor gebeurlijke gevallen van diefstal of verlies.

Artikel 10: Verzekeringen

Het dienstenbedrijf staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen in geval de werknemer van het dienstenbedrijf het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of een ongeval op weg van en naar het werk.

Het dienstenbedrijf is eveneens verzekerd voor materiële schade, toegebracht aan de gebruiker. Deze verzekering voorziet een **franchise van 250 euro per schadegeval**. Deze franchise of vrijstelling wordt volledig door de gebruiker gedragen of is m.a.w volledig ten laste van de gebruiker.

Indien de schade hoger zou zijn dan dit bedrag (250 euro), dient de gebruiker de verantwoordelijke van de dienst onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.

De dienst zal dan aangifte doen bij de voorlegging van facturen van herstelling of heraanloop van een soortgelijk voorwerp.

De terugbetaling kan enkel gebeuren na aanvaarding door de verzekeringsmaatschappij. Bovendien houdt de verzekeringsmaatschappij rekening met de eventuele slijtagekosten.

Artikel 11: Privacy

Alle in dit document verstrekte informatie en alle andere gegevens die in de loop van de huishulp worden verzameld, kunnen worden geregistreerd in één of meer bestanden. De gegevens worden uitsluitend gebruikt in het kader van een kwalitatieve, adequate en efficiënte huishulp. U kunt ten allen tijde inzage vragen van de gegevens, deze op juistheid controleren en eventuele onjuistheden in verband met uw persoonlijke gegevens steeds laten verbeteren.

Alle persoonlijke gegevens die aan PROcleaning worden verstrekt, worden nooit doorgegeven aan derden.

Ook het privacybeleid naar de werknemers wordt hoog in het vaandel gedragen. Hierdoor worden noch adresgegevens, noch telefoongegevens aan de gebruiker doorgegeven. Enkel de huishoudhulp/werknemer zelf mag u deze gegevens verstrekken.

Artikel 12: De overeenkomst

De overeenkomst kan ten allen tijde opgezegd worden door beide partijen. Hier is geen opzeggingstermijn noch vergoeding van toepassing. PROcleaning vraagt u hiervoor enkel rekening te houden met zowel de dienstverlening als de werknemer, zodoende er geen verlies van uren is voor beide partijen.

In het geval van dringende redenen (zoals fraude, het meermaals ontbreken van dienstencheques, een slechte houding naar de werknemers,...), kan de dienstverlening door PROcleaning onmiddellijk worden stopgezet.

De overeenkomst wordt van rechtswege ontbonden in volgende gevallen:

- indien de erkenning van het dienstenbedrijf in het kader van dienstencheques wordt geschorst of wordt ingetrokken;
- wanneer er geen dienstencheques meer worden uitgegeven en de gebruiker er geen meer bezit.

In geval van betwistingen zijn de rechtbanken van de maatschappelijke zetel bevoegd.

Opgemaakt teop.....
in twee exemplaren, waarvan één voor de gebruiker en één voor PROcleaning.

De gebruiker,
gelezen en goedgekeurd

Voor PROcleaning,
gelezen en goedgekeurd

Naam en handtekening

Naam en handtekening

(Gelieve elke pagina te paraferen en deze pagina te vervolledigen met uw volledige handtekening.)