

## GEBRUIKERSOVEREENKOMST POETSHULP MET DIENSTENCHEQUES

Voor de toepassing van deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- **“Het dienstenchequebedrijf”**: het OCMW Wetteren, dat activiteiten van huishoudelijke aard verricht en door het Vlaamse Gewest erkend is onder het nummer 40060.
- **“De gebruiker”**: de persoon die beroep doet op een werknemer van het dienstenchequebedrijf.
- **“Hulp van huishoudelijke aard”**: wassen en strijken, poetsen van de woning, naaiwerkjes en maaltijden bereiden.
- **“De dienst”**: de coördinatoren en administratieve medewerksters van het dienstenchequebedrijf.

Overeenkomst afgesloten tussen

.....

.....

9230 Wetteren

(naam en adres) verder **“de gebruiker”** genaamd

en

het OCMW, Scheldedreef 52, 9230 Wetteren - erkenningsnummer 40060,  
verder **“het dienstenchequebedrijf”** genaamd.

### **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 huishulp van huishoudelijke aard door het dienstenchequebedrijf.

## **Artikel 2: Werkuren**

De gebruiker wenst een beroep te doen op het dienstenchequebedrijf en dit volgens onderstaande frequentie:

.....

.....

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

De gebruiker stelt voor de gevraagde activiteiten de nodige materialen ter beschikking, waarborgt de goede staat en veilige werking ervan en legt het correcte gebruik uit. Alle producten die gebruikt worden, moeten in de originele verpakking zitten met een etiket van het product op de verpakking. Het is verboden producten te mengen.

### **Voor een kwalitatieve dienstverlening is minimaal vereist:**

- Stabiele trapladder, antislip onder de poten en op de treden en een beugel om je vast te houden, enkel te gebruiken op een stabiele ondergrond
- Stofzuiger (en stofzuigerzakken)
- Vuilblik en handenborstel
- 2 emmers
- Trekker, veegborstel en schuurborstel (steel minimum 150 cm lang)
- Raamtrekker
- Dweilen, stofvod, zeemvel
- Spons, schuursponsje, vaatdoeken
- Afwasproduct
- Toiletborstel en toiletreiniger
- Aangepaste, onschadelijke en bij voorkeur "milieuvriendelijke" onderhoudsproducten. Mogen niet gebruikt worden: ammoniak, javel, white spirit, bijtende producten

## **Artikel 4: Betalingen**

- De gebruiker betaalt één dienstencheque (papier of elektronisch) per gepresteerd arbeidsuur.
- De gebruiker zorgt ervoor dat de papieren dienstencheques bij het begin van de prestatie klaarliggen en door hem/haar met blauwe of zwarte inkt volledig ingevuld en ondertekend zijn. De werknemer neemt de cheques na afloop van de prestatie mee en noteert op het ontvangstbewijs de gepresteerde uren en het aantal ontvangen cheques. De elektronische dienstencheques worden ingebeld door de werknemer.

- De gebruiker moet de geldigheidsduur van de dienstencheques zelf in acht nemen. Vervallen dienstencheques worden niet als betaling aanvaard (en worden trouwens automatisch door het uitgiftebedrijf geweigerd). Het omruilen/terugbetalen van vervallen dienstencheques is niet mogelijk.

Indien de gebruiker voor een poetsbeurt uitzonderlijk (nog) geen dienstencheques heeft, moet hij

- de dienst daarvan op de hoogte brengen
- een “bewijs van tegoed” ondertekenen
- het verschuldigd aantal geldige dienstencheques bezorgen aan het secretariaat van het dienstenchequebedrijf, Molenstraat 50, 9230 Wetteren, in geval van papieren dienstencheques. In geval van elektronische dienstencheques dient de gebruiker zijn/haar elektronische portefeuille aan te vullen.

De gebruiker zal schriftelijk worden verzocht om de achterstallige dienstencheques zo snel mogelijk te vereffenen. Bij gebreke daaraan zal het Bijzonder Comité van het OCMW beslissen dat, indien de achterstallige dienstencheques niet binnen een vooropgestelde termijn vereffend zijn, aan de gebruiker per achterstallige dienstencheque het aangepaste gesubsidieerde bedrag zal worden aangerekend. Daarnaast kan het Comité beslissen tot stopzetting van de hulpverlening.

### **Artikel 5: Activiteiten**

In geen geval mag de werknemer van het dienstenchequebedrijf gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren.

Er moet kunnen gewerkt worden met warm of opgewarmd warm water in een aangename binnentemperatuur.

#### **Toegelaten activiteiten:**

- Schoonmaken van de woning
- Wassen en strijken
- Klein naaiwerk
- Bereiden van maaltijden

#### **Niet toegelaten activiteiten:**

- Poetsen in gemeenschappelijke traphallen of in professionele ruimtes zoals winkels, dokters- en tandartspraktijken, bureauruimtes, fabrieksgebouwen, ...
- De opvang en verzorging van kinderen of andere gezinsleden

- Boodschappen doen
- De verzorging van huisdieren. De huishoudhulp verwijdt geen uitwerpselen van huisdieren
- Werken op een hoge ladder. Wel is het toegestaan om een stabiele trapladder te gebruiken voor het normale onderhoud van ramen
- Buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en of koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen
- Plafonds afwassen
- Verplaatsen van zware meubelen
- Tuinonderhoud
- Grote schoonmaak van zolder en/of kelder
- Reinigen van auto's en/of andere rijtuigen
- Gevaarlijke werken (bv. ramen wassen die niet veilig bereikbaar zijn, muren en plafond reinigen, rolluiken afwassen in de hoogte, ... )

Tip:

Elke gebruiker heeft andere verwachtingen. Het is aangeraden om een takenlijst te gebruiken om duidelijk kenbaar te maken welke taken er zeker wekelijks of tweewekelijks moeten worden uitgevoerd, en welke taken er extra kunnen gedaan worden indien er tijd over is. Van de gebruiker wordt in functie van de beschikbare tijd een realistische inschatting gevraagd van het verwachte werk. En waar vooraf opgeruimd werd zal meer poetswerk kunnen gedaan worden... .

**Artikel 6: Hygiëne/veiligheid**

- De gebruiker geeft een korte rondleiding aan de poetshulp bij opstart. Dit om mogelijke gevaren te tonen in de woning zoals gladde vloeren, steile trappen, een laag plafond aan de trap, een kapotte stekker,...  
De poetshulp weet waar het EHBO-materiaal zich bevindt. Zo kan hij/zij zich snel behelpen bij kleinere ongevallen.
- Gepaste voorzorgen omtrent huisdieren zijn aangewezen, bv. de hond in zijn kennel tijdens de aanwezigheid van de poetshulp.
- De werknemer van het dienstenchequebedrijf moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken. Onhygiënische situaties dienen door de poetshulp gemeld te worden aan de verantwoordelijke van de dienst en kunnen leiden tot de stopzetting van de dienstverlening.
- In geval van zeer besmettelijke ziekten zoals griep, rode hond, windpokken, meningitis, geelzucht, ... moet de gebruiker de dienst onmiddellijk verwittigen. We willen vermijden onze poetshulpen in contact te brengen met mogelijke infectiehaarden.

- De gebruiker wijst de poetshulp op zijn/haar onveilige werkmethodes.
- De werknemer van het dienstenchequebedrijf dient steeds in veilige omstandigheden te worden tewerkgesteld. In geval van onveilige situaties zal hij/zij de gebruiker vragen de veiligheidsproblemen te verhelpen (bijvoorbeeld loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is, ...) De poetshulp dient dit eveneens te rapporteren aan de verantwoordelijke van de dienst. Onveilige situaties dienen door de poetshulp gemeld te worden aan de verantwoordelijke van de dienst en kunnen leiden tot de stopzetting van de dienstverlening.

### Artikel 7: Algemene afspraken

- De gebruiker mag geen beroep doen op de werknemer buiten de afgesproken diensturen.
- Onregelmatigheden moeten door de gebruiker onmiddellijk aan de dienst gesignaleerd worden.
- Tussen de werknemer en de gebruiker worden duidelijke afspraken gemaakt omtrent het betreden en verlaten van de woning. Deze afspraken worden aan de dienst meegedeeld. Indien er aan de medewerker een huissleutel wordt overhandigd, moet hiervan door de dienst een attest worden opgemaakt.
- De werknemer heeft per onafgebroken prestatie van 4 uren recht op een rustpauze van 15 minuten.

### De werknemer mag niet:

- De werknemer van het dienstenchequebedrijf mag geen geschenken of giften aanvaarden. De gebruiker mag dit ook niet aanbieden.
- De werknemer van het dienstenchequebedrijf mag geen hulp verlenen bij
  1. bloed- of aanverwanten tot in de tweede graad van zichzelf of van één van zijn gezinsleden (dit zijn: ouders, kinderen, grootouders, kleinkinderen, broers, zussen, ...)
  2. bij personen met dezelfde verblijfplaats van de werknemer
 Indien door het inplannen van de dienstverlening een inbreuk tegen deze bepaling zou ontstaan, moet de dienst daarvan onmiddellijk op de hoogte gebracht worden.
- De werknemer van het dienstenchequebedrijf mag tijdens de werkuren niet telefoneren, tenzij het noodzakelijk is voor de dienst. In dat geval mag gebruik gemaakt worden van het telefoontoestel van de gebruiker. Enkel in uitzonderlijke gevallen kan de werknemer van het dienstenchequebedrijf de toestemming krijgen om zijn privé-gsm te activeren.

- De werknemer van het dienstenchequebedrijf mag tijdens het werk niet roken. Wel tijdens de rustpauze én buiten de woning.
- De werknemers van het dienstenchequebedrijf zijn gebonden door het beroepsgeheim zowel ten overstaan van de gebruiker als van de collega's.
- In geen geval mag de werknemer de werkpost vóór het voorziene uur verlaten, noch overuren presteren zonder toestemming van de dienst.
- Indien de gebruiker de dienstverlening onderbreekt tijdens een aangevat werkblok, stemt hij/zij er mee in dat er een annuleringsvergoeding verschuldigd is ten bedrage van de actuele inruilwaarde van de dienstencheques (cfr artikel 10, 'geen of laattijdige annulering') voor de resterende duur van de voorziene tewerkstelling voor het dienstenchequebedrijf. Bijvoorbeeld: er is een poetsprestatie ingepland voor 4 uren. De gebruiker stuurt de huishoudhulp naar huis na 2 uren poetsen. Er zal aan de gebruiker gevraagd worden om 2 dienstencheques te overhandigen voor de poetsprestatie van 2 uren. Voor de resterende 2 uren zal een factuur opgemaakt worden ten bedrage van 2 x 22,69 EUR= 45,38 EUR.

#### **Artikel 8: Non-discriminatie**

Het dienstenchequebedrijf 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 werknemers en 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 (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 de arbeidsmarkt).

#### **Artikel 9: Afwezigheid werknemer van het dienstenchequebedrijf**

Het dienstenchequebedrijf streeft **kwalitatieve uitvoering** door **competente medewerk(st)ers** op het afgesproken schema na. Het dienstenchequebedrijf brengt **zo vlug mogelijk** de gebruiker op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema.

Bij een niet te voorziene omstandigheid (ziekteverlof of verlof wegens overmacht) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk door de dienst verwittigd. Indien mogelijk wordt vervanging voorgesteld, waarbij zich een wijziging van de werkuren kan voordoen.

### **Artikel 10: Afwezigheid van de gebruiker**

Het dienstenchequebedrijf gaat ervan uit dat de werknemer van het dienstenchequebedrijf het hele jaar door bij de gebruiker welkom is. Afbellen omdat er niet voldoende werk is of systematisch de hulp onderbreken (bv. tijdens de schoolvakanties) is dan ook niet mogelijk.

#### Eenmalige annulering:

De gebruiker heeft het recht om maximaal 3 x per jaar een overeengekomen poetsbeurt te annuleren. Hij moet de dienst daarvan minstens 4 werkdagen op voorhand verwittigen.

Bijvoorbeeld; indien de klant de hulp niet wil laten doorgaan op donderdag, dient hij/zij de dienst daarvan ten laatste op de voorafgaande vrijdag op de hoogte te brengen.

#### Jaarlijkse vakantie:

Voor de jaarlijkse vakantie van de gebruiker wordt een uitzondering gemaakt. Als de gebruiker de dienst tijdig (enkele weken op voorhand) van zijn vakantieplannen op de hoogte brengt, kan de werknemer gedurende die tijd geannuleerd worden (max. 4 weken na elkaar). Indien de gebruiker de hulp langer dan 4 weken wil annuleren, kan de dienst niet garanderen dat na de vakantie opnieuw de vaste werknemer kan worden toegewezen.

#### Geen of laattijdige annulering:

Behalve in een geval van overmacht (*= omstandigheden waartegen niemand voorzorgen kan nemen en die verhinderen dat iemand zijn verplichtingen nakomt*), zal de gebruiker die te laat of niet annuleert, en waardoor de werknemer zich vruchteloos aanbiedt, er mee instemmen dat er een annuleringsvergoeding verschuldigd is ten bedrage van de actuele inruilwaarde van de dienstencheques (= 22.69 EUR per dienstencheque, per uur op datum van 23/08/2017) voor de duur van de voorziene tewerkstelling voor het dienstenchequebedrijf. Dit in navolging op art. 3/2 van het koninklijk besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques: (...) Deze cheque kan enkel gebruikt worden voor het vergoeden van gepresteerde arbeidstijd. (...) Dienstencheques worden in liquiditeiten omgezet door het uitgiftebedrijf. De dienstencheques zijn gekoppeld aan de gezondheidsindex.

De cheques, besteld door de klant vanaf 1/6/2017, hebben een waarde van 22,69 EUR per cheque of 9 EUR aandeel klant en 13,69 EUR subsidie overheid.

Wettelijke basis: de dienstenchequereglementering bepaalt dat het bedrag van de tegemoetkoming van de Vlaamse overheid wordt verhoogd telkens de spilindex zoals bedoeld in de wet van 2 augustus 1971 overschreden wordt.

### **Artikel 11: Verlies en diefstal**

Bij vermoeden van diefstal dient de gebruiker steeds de dienst te verwittigen.

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

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

- De werknemer van het dienstenchequebedrijf bewaart de huissleutel/toegangscodes van de gebruiker enkel wanneer de gebruiker daartoe de schriftelijke toelating geeft en de dienst dat geattesteerd heeft.
- Om voor gebruik bij eventuele vervangingen een sleutel bij te maken zal een schriftelijke toelating aan de gebruiker gevraagd worden.
- De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft het opbergen van geld en waardevolle zaken.

Eventuele klachten kan de gebruiker steeds melden aan de dienst, die de klacht zal onderzoeken. Hoewel het dienstenchequebedrijf instaat voor een degelijke screening van zijn werknemers, is het niet aansprakelijk voor gebeurlijke gevallen van diefstal of van verlies van de huissleutel.

### **Artikel 12: Verzekeringen**

Het dienstenchequebedrijf staat in het kader van de arbeidsongevallenverzekering in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de werknemer van het dienstenchequebedrijf het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval.

Het dienstenchequebedrijf voorziet, in het kader van de verzekering voor zijn burgerlijke aansprakelijkheid, de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de werknemer bij de uitoefening van zijn job aan de gebruiker of aan derden materiële of lichamelijke schade berokkent. Bij materiële schade kan de gebruiker aangifte doen bij de dienst.



Op basis van een leveranciersofferte voor herstelling of de aankoop van vervangingsstukken zal de verzekering worden aangeschreven om de schade te vergoeden. (Terug)betaling gebeurt op instructie van de verzekeringsmaatschappij.

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

Deze overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur en is door beide partijen opzegbaar mits een aangetekend schrijven en het respecteren van **een minimale opzegtermijn van 1 maand** ingaand op datum van de aangetekende verzending.

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.

Vanaf het ogenblik dat de gebruiker niet langer op het grondgebied van Wetteren woont, wordt de overeenkomst van rechtswege en automatisch beëindigd.

#### **Artikel 14: Administratieve bijdrage**

De administratieve bijdrage bestaat uit 2 delen:

- 1) Een dossierkost van 3,17 euro per maand (of 38,04 euro per jaar), betaalbaar op voorhand en per semester (voor nieuwe klanten slechts voor het resterende deel van het lopende semester)
- 2) Een administratieve bijdrage van 0,53 euro per gepresteerd uur, betaalbaar na verloop van termijn en per semester (deze bedragen worden vanaf 01/01/2015 geïndexeerd volgens de "gezondheidsindex")

De dienstverlening wordt pas opgestart na ontvangst van de betaling van deze bijdrage(n). **Door betaling betuigt de gebruiker zijn akkoord met de overeenkomst.** Indien de gebruiker in gebreke blijft om de bijdrage(n) te betalen, zal de dienstverlening worden stopgezet.

De gebruiker kan ook om sociale redenen om een vrijstelling verzoeken, waarna het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst, op basis van een sociaal onderzoek, een beslissing zal nemen.

### Artikel 15: Betwistingen

Voor betwistingen omtrent deze overeenkomst is de rechtbank van Dendermonde bevoegd.

Deze overeenkomst wordt gesloten in 2 exemplaren.

Elke partij erkent één exemplaar van deze overeenkomst te hebben ontvangen.

De Gebruiker,

(Gelezen en goedgekeurd)

(Datum)

(Handtekening)

Ofwel goedkeuring door de eerstvolgende betaling van de administratieve bijdrage, deze zal gelden als een bevestiging van de voorwaarden van het contract.

Het Dienstenchequebedrijf,

Namens het OCMW,

Griet Gillis  
Coördinator dienstenchequebedrijf

Tine Beeckman  
Hoofdmaatschappelijk werker

Het dienstenchequebedrijf ("de dienst"), is een "sui generis" afdeling van het OCMW Wetteren. De maatschappelijke zetel bevindt zich op Scheldedreef 52, 9230 Wetteren.

Het secretariaat van het dienstenchequebedrijf bevindt zich op Molenstraat 50, 9230 Wetteren en is telefonisch bereikbaar tijdens de kantooruren via:

- Annabel Moerman, administratief medewerker op 09 365 67 81
- Huylebroeck Natalie, administratief medewerker op 09 365 67 85
- Peggy Muylaert, administratief medewerker op 09 365 67 86
- Griet Gillis, coördinator op 09 365 67 83
- [dienstencheques@wetteren.be](mailto:dienstencheques@wetteren.be)