

## Voorwaarden klantenovereenkomst tussen klant en vzw DCO De Bron.

### Situering:

Deze voorwaarden van het dienstenchequebedrijf gelden voor hulp van huishoudelijke aard in de privé-woning van de gebruiker door een werknemer van VZW DCO De Bron.

Als betaalmiddel voor de geleverde diensten worden dienstencheques gebruikt.

Er wordt geen getekende overeenkomst opgesteld.

### Toegelaten en niet-toegelaten activiteiten:

De gepresteerde werkzaamheden of diensten moeten zich in de privé-woning bevinden. Dienstencheques mogen niet voor beroepsdoeleinden worden gebruikt.

De gebruiker mag een beroep doen op de werknemer van het dienstenbedrijf voor volgende diensten :

- Schoonmaken van de woning
- Wassen en strijken van het linnen
- Boodschappen doen
- Bereiden van maaltijden
- Kleine naaiwerken

De volgende activiteiten mogen niet betaald worden met dienstencheques: herstellingswerken, werken aan elektriciteit, behangen en schilderen, werken in de tuin, wassen van de wagen, enz.

**In geen geval** mag de werknemer van VZW DCO De Bron gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals:

- Gevaarlijke werken in de hoogte. Er mogen enkel taken uitgevoerd worden op beperkte hoogte en dit op een veilige trapladder van 3 treden.
- Buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en vorst enz.

### Eerste keer poetshulp in huis:

Als uw huishoudhulp voor de eerste keer bij u langs komt, geeft u hem/haar een duidelijke taakomschrijving. U toont alle mogelijke gevaren, zoals een steile trap, loshangende stopcontacten, enz. En u toont ook waar het nodige EHBO-materiaal zich bevindt. Op deze manier vermijden wij arbeidsongevallen.

### Ter beschikking van materiaal:

De gebruiker garandeert aan VZW DCO De Bron dat voor de gevraagde activiteiten de nodige en minstens volgende materialen ter beschikking gesteld worden aan de werknemer, wij raden volgende basisuitrusting aan:

#### *Schoonmaak:*

- 2 emmers en 2 dweilen
- Een trekker voor de ramen en een vloertrekker
- Schuurborstel
- Borstel met zachte haren
- Swiffer of stofzuiger

- 3 microvezels
- Allesreiniger
- Vloerzeep
- Ruitenreiniger

*Strijk :*

- Strijkijzer en strijkplank

*Boodschappen :*

- Voldoende geld
- Boodschappentas en/of –trolley

*Bereiden van maaltijden:*

- Ingrediënten en kookmateriaal

**Betalingen:**

*Dienstencheque*

De gebruiker betaalt één dienstencheque per begonnen/gepresteerd uur. De dienstencheque dient onmiddellijk bij uitvoering van de diensten aan de werknemer van VZW DCO De Bron te worden overhandigd of te worden ingebeld. U ontvangt hierna een bewijs. Indien er geen cheques worden overhandigd of uw elektronische portefeuille leeg is, wordt hier nota van genomen.

Gemaakte administratieve kosten voor herinneringen vallen ten laste van de klant en kunnen desgevallend aangerekend worden.

Wanneer er een tweede herinneringsbrief wordt verstuurd voor achterstallige dienstencheques, wordt een administratieve kost van 10 € in rekening gebracht.

Wanneer een aangetekende zending wordt verstuurd voor achterstallige dienstencheques, wordt een administratieve kost van 25 € in rekening gebracht.

*Welzijnsbijdrage*

De welzijnsbijdrage bedraagt **€1,20 per gepresteerd uur** voor huishoudhulp en boodschappendienst. Deze bijdrage zal integraal gebruikt worden **om onze medewerkers beter financieel en op welzijnsvlak te ondersteunen.**

De welzijnsbijdrage wordt vanaf 1 september 2022 automatisch aangerekend.

U zal trimestrieel een factuur hiervoor ontvangen.

### Hygiëne/veiligheid:

De werknemer moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken. Bij herhaalde onhygiënische situaties kan de hulp worden stopgezet, zonder enige vergoeding door VZW DCO De Bron.

In geval van zeer besmettelijke ziektes, oa meningitis of schurft, moet de gebruiker de coördinatoren van VZW DCO De Bron onmiddellijk verwittigen.

De werknemer dient steeds in veilige omstandigheden te worden tewerkgesteld. In geval van onveilige situaties kan de werknemer de gebruiker vragen sommige problemen te verhelpen (bv. loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is, ...). Bij aanhoudende veiligheidsproblemen kan de hulp worden stopgezet, zonder enige vergoeding door VZW DCO De Bron.

### Algemene afspraken:

De werknemer:

- mag geen bloedverwant of aanverwant tot de tweede graad van de gebruiker of een gezinslid van de gebruiker zijn.
- mag ook niet dezelfde woonplaats hebben als de gebruiker.
- mag geen enkele activiteit uitoefenen waarvan hijzelf/zijzelf of zijn/haar partner (al dan niet gehuwd) begunstigde is. Eigen huishoudelijk werk verrichten in het kader van het systeem van de dienstencheques is immers niet mogelijk.

De werknemer mag niet roken tijdens het werken. Er mag ook niet gerookt worden op de plaatsen waar de diensten worden uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen met de klant.

De werknemer mag geen geschenken of giften aanvaarden vanwege de gebruiker of zijn naaste familieleden en gezinsleden. Deze mogen ook niet worden aangeboden.

De werknemer mag niet telefoneren (inclusief verzenden van tekst- en andere berichten) tijdens de werkuren, tenzij dit noodzakelijk is voor de dienstverlening. Hiervoor mag gebruik gemaakt worden van het vaste telefoontoestel van de gebruiker (bijvoorbeeld voor het inbellen van elektronische dienstencheques).

### Afwezigheid werknemer:

VZW DCO De Bron streeft kwalitatieve uitvoering door competente werknemers op het afgesproken schema na.

Bij een niet te voorziene omstandigheid (bv. ziekte, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk verwittigd door het dienstenbedrijf. Indien mogelijk wordt vervanging voorzien, maar deze kan niet worden verzekerd. Bij een vervanging kan er wel een wijziging van de werkuren optreden.

Bij een afwezigheid die meer dan 7 dagen op voorhand werd aangekondigd door de huishoudhulp, stuurt de dienstenchequeonderneming een e-mail naar de gebruiker om de afwezigheid door te geven. Bij een plotse afwezigheid van de huishoudhulp wordt er telefonisch verwittigd. Indien de onderneming de klant telefonisch niet kan bereiken, wordt er een boodschap nagelaten op het antwoordapparaat (indien dit aanwezig is).

### Afwezigheid gebruiker/klant:

Onverwachte bijsturingen aan het werkschema en eventuele vakantieperiodes worden **minstens 2 dagen** vooraf gemeld door de gebruiker aan VZW DCO De Bron via mail of telefoon. **Bij laattijdig afbellen zal de prestatie alsnog aangerekend worden aan het geïndexeerde bedrag dat de terugbetalingswaarde van de onderneming per uur vertegenwoordigt, uitgezonderd in geval van overmacht.**

Wanneer de gebruiker meerdere weken na elkaar geen hulp wenst, verwittigt hij de coördinatoren van het dienstenbedrijf ten laatste twee weken op voorhand via mail of telefoon. Bij laattijdig afbellen worden de normale werkuren (zoals bepaald in artikel 2) aangerekend, uitgezonderd in geval van overmacht.

#### **Sleutelovereenkomst:**

Indien u een sleutel van uw woning geeft aan uw huishoudhulp, kan u een sleutelovereenkomst invullen. Deze wordt afgesloten tussen de gebruiker en de huishoudhulp en steeds op uw eigen verantwoordelijkheid. U kan hiervoor een standaarddocument aanvragen bij onze diensten.

#### **Verlies en diefstal:**

Bij vermoeden van diefstal door de werknemer van VZW DCO De Bron dient de gebruiker steeds en zo snel mogelijk het dienstenchequebedrijf te verwittigen.

Bij diefstal door de werknemer van VZW DCO De Bron dient de gebruiker onmiddellijk aangifte te doen bij de politiediensten en een PV te laten opmaken. De gebruiker meldt dit ook zo snel mogelijk aan de onderneming.

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

- De werknemer van VZW DCO De Bron bewaart de huissleutel van de gebruiker enkel wanneer de gebruiker daartoe toelating geeft en de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf daarvan heeft verwittigd.
- De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken.

Hoewel VZW DCO De Bron instaat voor een degelijke screening van de werknemers is het niet aansprakelijk noch verantwoordelijk voor gebeurlijke gevallen van diefstal.

#### **Arbeidsongeval of schadegeval bij u thuis:**

VZW DCO De Bron staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de werknemer het slachtoffer is van een arbeidsongeval of van een ongeval op de weg van en naar het werk.

VZW DCO De Bron is verzekerd voor materiële schade, toegebracht door haar werknemers aan de goederen van de gebruiker. U kan vergoed worden voor schade hoger dan 175 euro, na aanvaarding van het schadegeval door onze verzekeringsmaatschappij, en op basis van de waarde van het goed op het ogenblik van het schadegeval. Kleinere schadegevallen worden beschouwd als normaal huishoudelijk risico. Bij ieder schadegeval is er een vrijstelling ten laste van de klant van 175 euro.

Wanneer er een schadegeval plaatsvindt dient u onmiddellijk één van onze coördinatoren op de hoogte te brengen.

Bij een schadegeval zullen de coördinatoren een dossier opmaken. Dit bestaat uit een gedetailleerde schriftelijke verklaring van de gebruiker, een omschrijving en foto's van het beschadigde voorwerp,

foto's van het beschadigde voorwerp, eventueel de originele aankoopfactuur en een offerte voor herstelling.

#### **Klachten:**

Wanneer één van beide partijen, gebruiker of werknemer, niet voldoet aan de voorgaande voorwaarden of in geval van klachten, kunnen zij dit melden aan VZW DCO De Bron, die dan de problemen zo spoedig mogelijk probeert op te lossen, om verder een goede samenwerking tot stand te brengen.

#### **Einde van de samenwerking:**

Aan de samenwerking zal een einde kunnen gesteld worden:

1. hetzij door onderling akkoord tussen partijen;
2. hetzij door éézijdige beslissing van elk der partijen, mits het geven bij aangetekend schrijven van een vooropzeg van 1 maand. De opzeggingstermijn vangt aan op de eerste dag van de week volgend op de datum van betekening.

Wanneer de gebruiker de voormelde opzegtermijn niet respecteert worden hem de normaal te presteren uren (overeengekomen aantal werkuren) aangerekend per uur, aan het **geïndexeerde bedrag** dat de terugbetalingswaarde van de onderneming vertegenwoordigd en dit gedurende de voorziene opzegtermijn.

Wanneer de gebruiker meerdere weken geen beroep doet op de overeengekomen werkuren zonder voorafgaandelijke melding, wordt dit beschouwd als een verbreking van de overeenkomst in hoofde van de gebruiker, behoudens ingeval van overmacht in hoofde van de gebruiker. De verloren uren van deze weken zullen integraal aangerekend worden aan de gebruiker aan het **geïndexeerde bedrag** dat de terugbetalingswaarde van de onderneming vertegenwoordigd per uur, na schriftelijke ingebrekestelling van de gebruiker door VZW DCO De Bron.