



Bredene, 10 januari 2017

OVEREENKOMST THUIHULP VAN HUISHOUDELIJKE AARD

Voor de toepassing van deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- Dienstenbedrijf: de onderneming of organisatie die in het kader van het verrichten van activiteiten van huishoudelijke aard erkend is door de federale staat.
- Gebruiker: de persoon die beroep doet op een huishoudhulp.
- Hulp van huishoudelijke aard: wassen en strijken, poetsen van de woning, naaiwerkjes, maaltijden bereiden.

Tussen Dienstenbedrijf Bredene Oudenburg De Haan CVBA SO, met zetel te 8450 Bredene, Duinenstraat 108, erkenningnummer 01652, tel 059/80 74 26, hierbij vertegenwoordigd door de voorzitter Ignace Dereeper, verder het dienstenbedrijf genaamd

En

x

x

x

verder **de gebruiker** genaamd, wordt het volgende overeengekomen:

Artikel 1: Situering

- Deze overeenkomst wordt afgesloten in het kader van het aanwenden van dienstencheques als betaalmiddel door de gebruiker voor het leveren van hulp van huishoudelijke aard door het dienstenbedrijf.
- Het dienstenbedrijf selecteert betrouwbare en competente medewerkers. Om de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen worden de medewerkers gecoached op de werkvloer en worden er regelmatig kwaliteitscontroles uitgevoerd.
- De werknemers mogen geen bloedverwant of aanverwant tot in de tweede graad zijn van de gebruiker of van een lid van het gezin van de gebruiker, noch dezelfde verblijfplaats hebben als de gebruiker. De gebruiker meldt aan de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf indien één van de voorgaande situaties zich voordoet bij de voorgestelde kandidaat.

Artikel 2: Overeengekomen activiteiten.

- De gebruiker doet een beroep op het dienstenbedrijf voor de volgende diensten : schoonmaak van de woning, wassen en strijken, kleine naaiwerkjes, maaltijden bereiden, en dit **x uur per x aantal we(e)k(en)**. Ingeval de gebruiker de overeengekomen uren wenst te wijzigen (verminderen) dient de gebruiker dit schriftelijk te melden. De wijziging zal 5 weken na ontvangst van de melding ingaan.
- Het dienstenbedrijf is als werkgever in het kader van de dienstencheques 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.
- 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.
- In het kader van de CAO n° 100 heeft het dienstenbedrijf een preventief alcohol- en drugsbeleid uitgewerkt. De gebruiker mag vooraf, tijdens en na het werk geen alcohol of drugs aanbieden aan de werknemers van het dienstenbedrijf.

Artikel 3: Ter beschikking stellen van materiaal

- De gebruiker stelt alle benodigde materialen voor de uitvoering van de in artikel 2 vermelde diensten gratis ter beschikking van de werknemer van het dienstenbedrijf.
- De materialen dienen in een veilige en propere staat te verkeren.

Artikel 4: Veiligheidseisen arbeidsmiddelen

4.1 Ladders en trapladders.

Om de veiligheid van de werknemers te verzekeren tijdens het uitvoeren van de huishoudelijke taken dienen de ter beschikking gestelde ladders of trapladders te voldoen aan volgende voorwaarden:

- voorzien zijn van een veiligheidslabel (VGS, TuV,...)
- vervaardigd zijn uit aluminium of kunststof
- stabiel en stevig zijn, zonder scheuren, deuken of krommingen
- voorzien zijn van antislipdoppen op de uiteinden om wegglijden te voorkomen.

Het gebruik van ladders en trapladders wordt toegestaan in de volgende gevallen:

- de maximale stahoogte voor de werknemer mag niet meer dan 75cm zijn
- de werknemer heeft steeds een veilige steun en houvast
- taken met betrekking tot het reinigen van ramen, meubilair en siervoorwerpen.

Het gebruik van de vensterbank, stoel, tafel of andere geïmproviseerde verhogingen mogen door de werknemers niet gebruikt worden om taken in de hoogte uit te voeren.

4.2 Onderhoudsproducten

Om risico's bij het gebruik van schoonmaakmiddelen te voorkomen, dienen de volgende richtlijnen in acht te worden genomen:

- onderhoudsproducten steeds in de originele verpakking met opschrift bewaren
- vermijd het gebruik van onderhoudsproducten op basis van ammoniak en chloorbleekmiddel (javel), gebruik bij voorkeur gel en vloeibare allesreinigers
- gebruik bij voorkeur een biologisch product op basis van enzymen om te ontstoppen
- het gebruik van methanol, aceton, benzine en white spirit is niet toegestaan

4.3 Opbergen van arbeidsmiddelen

De schoonmaakmiddelen en poetsmaterialen moeten steeds veilig opgeslagen zijn. De te gebruiken materialen mogen zeker niet in een ruimte voorzien van een verwarmingstoestel met open verbrandingskamer geplaatst worden. De werknemers van het dienstenbedrijf mogen enkel veilige ruimtes betreden.

Artikel 5: Betalingen

- De gebruiker betaalt de geleverde diensten van het dienstenbedrijf met dienstencheques op naam van de gebruiker.
- De betaling dient verplicht te gebeuren mits overhandiging van één geldige, gedateerde en ondertekende dienstencheque per gepresteerd uur, aan de werknemer van het dienstenbedrijf en dit ten laatste bij het beëindigen van de werkzaamheden. Bij elektronische dienstencheques wordt de prestatie bij het beëindigen van de werkzaamheden doorgebeld.
- De gebruiker die de dienstencheque ondertekent is dezelfde persoon als wiens naam/rijksregisternummer op de dienstencheque gedrukt staat. Ingeval de gebruiker toch iemand anders laat ondertekenen op zijn/haar dienstencheques, besluit het dienstenbedrijf daaruit dat de gebruiker aan deze persoon volmacht gegeven heeft.
-

Artikel 6 : Activiteiten

- De gebruiker verbindt zich ertoe de werknemer geen andere activiteiten dan hulp van huishoudelijke aard te laten verrichten. Activiteiten zoals kinderoppas, verzorging van dieren, onderhoud van de behuizing van dieren of tuinwerk zijn niet toegelaten.
- In geen geval mag de werknemer van het dienstenbedrijf gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals poetswerk buiten bij regen of sneeuw en in koude weersomstandigheden of bij extreem hoge temperaturen. Bij poetswerk binnen dient het minimum 12°C te zijn (gemeten met droge bol thermometer, deze geeft een lagere temperatuur aan dan een gewone thermometer).
- Onderhoud van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, bureauruimtes, gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen, ... is niet toegelaten
- De gebruiker dient zich te houden aan de toegelaten activiteiten, zoals bepaald door de RVA, te raadplegen op [www.rva.be>burgers>dienstencheques>FAQ.:Dienstencheques>ubentgebruiker?>detoe](http://www.rva.be/burgers/dienstencheques/FAQ:Dienstencheques/ubentgebruiker?>detoe) gelatenactiviteiten, OF na te vragen bij het dienstenbedrijf.

Artikel 7 : Veiligheid en hygiëne

- De werknemer van het dienstenbedrijf moet beschermd worden tegen de negatieve invloeden van tabaksrook. Wij vragen de gebruiker om niet te roken tijdens het uitvoeren van het werk door de werknemer, in de ruimten waar de poetstaken uitgevoerd worden.
- De werknemer van het dienstenbedrijf moet in hygiënische omstandigheden het werk kunnen verrichten. Ingeval er herhaaldelijk onhygiënische omstandigheden worden vastgesteld wordt de dienstverlening stopgezet.

- Ingeval van zeer besmettelijke ziektes (bv. meningitis) moet de gebruiker de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf verwittigen.
- De werknemer van het dienstenbedrijf dient steeds in veilige omstandigheden te worden tewerkgesteld. Ingeval er onveilige situaties worden vastgesteld vraagt het dienstenbedrijf de gebruiker de risico's te verhelpen (bv. loszittende stopcontacten, stekkers waarvan de bedrading bloot is, ...). Indien de risico's na 2 opeenvolgende verwittigen niet zijn verholpen wordt de dienstverlening stopgezet.
- Ingeval de werknemer het slachtoffer wordt van een ongeval tijdens het uitvoeren van de normale werkzaamheden moet de gebruiker het dienstenbedrijf onmiddellijk verwittigen.
- Om het welzijn en de veiligheid van de werknemers te verzekeren:
 - moet de gebruiker de bijgaande veiligheidschecklist naar waarheid invullen, ondertekenen en terug bezorgen aan het dienstenbedrijf
 - voert het dienstenbedrijf regelmatig controles uit op de werkvloer.

Artikel 8: Algemene afspraken

- De werknemer van het dienstenbedrijf mag niet roken tijdens het werken.
- De werknemer van het dienstenbedrijf mag geen geschenken of giften aanvaarden. De gebruiker mag die ook niet aanbieden.
- De werknemer van het dienstenbedrijf mag niet telefoneren tijdens de werkuren, tenzij het noodzakelijk is voor de dienst. In uitzonderlijke gevallen kan de werknemer van het dienstenbedrijf de toestemming krijgen om te telefoneren.

Artikel 9 : Non – discriminatie/ ongewenst gedrag

- Het dienstenbedrijf biedt de klant een kwaliteitsdienstverlening aan met respect voor de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker. Er wordt geen onderscheid gemaakt op grond van geslacht, etnische afkomst , handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd (zie Wet van 15 februari 1993 en het Decreet van 8 mei 2002).
- De gebruiker dient de werknemer van het dienstenbedrijf respectvol te behandelen en zich ten aanzien van hem te onthouden van iedere daad van geweld, pesterij of andere vormen van ongewenst gedrag.

Artikel 10 : Afwezigheid van de werknemer van het dienstenbedrijf

- Het dienstenbedrijf streeft een kwalitatieve dienstverlening door competente werknemers op de overeengekomen tijdstippen na. Het dienstenbedrijf brengt, indien mogelijk, vooraf de gebruiker op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema.
- Bij onvoorziene omstandigheden (ziekte van de werknemer) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk verwittigd door het dienstenbedrijf (De werknemer verwittigt de eerste klant zelf, alsook meldt de werknemer verlof zelf aan de klanten). Indien mogelijk wordt er een andere werknemer ingeschakeld. Dit kan echter niet altijd op hetzelfde tijdstip worden

verzekerd. Het aantal uren kan eventueel ook gewijzigd worden ingeval de vervangster een andere werkregeling heeft.

Artikel 11 : Afwezigheid van de gebruiker

- De gebruiker dient alle nodige voorzorgen te nemen opdat de in artikel 2 overeengekomen activiteiten ook daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd door de werknemer van het dienstenbedrijf (o.a. toegang tot de woning).
- Indien de activiteit niet kan plaatsvinden om redenen eigen aan de gebruiker, dan zal het dienstenbedrijf de kosten aan de gebruiker factureren.
- Afwijkingen op het voorgaande moeten minimaal 2 weken op voorhand gemeld worden aan het dienstenbedrijf via telefoon op het nummer 059 80 74 26 of via email info@bod-cvba.be).
- Bij verzuim van het niet respecteren van het voorafgaande worden de kosten gefactureerd aan de gebruiker.

Artikel 12 : Verlies en diefstal

- Bij vermoeden van diefstal dient de gebruiker steeds de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf te verwittigen. Bij diefstal dient de gebruiker onmiddellijk aangifte te doen bij de politiediensten om een PV te laten opmaken.
- Om misverstanden te vermijden dienen volgende regels in acht te worden genomen ingeval de gebruiker een huissleutel overhandigt aan de huishoudhulp:
 - de werknemer van het dienstenbedrijf bewaart de huissleutel van de gebruiker en brengt de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf daarvan op de hoogte.
 - In voorkomend geval dient de gebruiker zelf in te staan voor de teruggave van de huissleutel door de werknemer van het dienstenbedrijf.
 - Overhandiging van de huissleutel aan een andere werknemer van het dienstenbedrijf in geval van vervanging van de werknemer wordt eveneens door de gebruiker zelf gedaan volgens dezelfde procedure.
- De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en andere waardevolle zaken.
- Eventuele klachten kan de gebruiker steeds melden aan de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf die de betreffende zaak grondig zal onderzoeken.
- Hoewel het dienstenbedrijf instaat voor een degelijke doorlichting van de werknemers van het dienstenbedrijf is het niet aansprakelijk voor gebeurlijke gevallen van diefstal.

Artikel 13 : Aansprakelijkheden

- Het dienstenbedrijf staat in het kader van de arbeidsongevallenverzekering in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de werknemer van het dienstenbedrijf het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval op de weg van en naar het werk.
- Het dienstenbedrijf zal de in artikel 2 overeengekomen activiteiten uitvoeren naar zijn beste kennis en vermogen. De aansprakelijkheid van het dienstenbedrijf is beperkt tot de

schade die het rechtstreekse gevolg is van het niet correct uitvoeren van deze activiteiten.

- Het dienstenbedrijf is verzekerd voor materiële schade, toegebracht aan de gebruiker. Hierbij dient de gebruiker de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf onmiddellijk op de hoogte te stellen.
- Ingeval van schade zal het dienstenbedrijf aangifte doen bij de verzekeringsmaatschappij die het schadegeval verder zal afhandelen.
- De terugbetaling kan enkel gebeuren na aanvaarding van het schadegeval door de verzekeringsmaatschappij en op basis van de waarde van het beschadigde goed.
- Het dienstenbedrijf is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van vergissingen, fouten of vergetelheden van de gebruiker bij het geven van informatie en/of instructies met betrekking tot de uitvoering van de opdracht.
- Zowel in geval van vroegtijdige eenzijdige beëindiging van deze overeenkomst door de gebruiker anders dan voorzien in artikel 13, als in geval van minderprestaties zoals vermeld in artikel 11/artikel 14, is de gebruiker aansprakelijk voor alle schade die daaruit voortvloeit voor het dienstenbedrijf, daarin begrepen de door het dienstenbedrijf gederfde winst. De door de gebruiker verschuldigde schadevergoeding bedraagt dan de waarde van het aantal dienstencheques dat het dienstenbedrijf zou ontvangen hebben wanneer de werkzaamheden normaal zouden hebben plaatsgevonden. Het dienstenbedrijf zal deze kosten aan de gebruiker factureren.

Artikel 14 : De Gebruiker

- De gebruiker is een natuurlijke, meerderjarige, in België gedomicilieerde persoon die gebruik maakt van de dienstencheques en ze bestelt.
- De gebruiker laat de schoonmaakactiviteiten met dienstencheques enkel uitvoeren in de woonplaats van de gebruiker (de gebruiker verhuurt deze woonplaats niet).
- De gebruiker zal het dienstenbedrijf BOD onmiddellijk op de hoogte brengen van een eventuele adreswijziging in België of domiciliëring in het buitenland.
- De gebruiker die beschikt over een tweede verblijf : de gebruiker bewoont zijn tweede verblijf persoonlijk en verhuurt het niet.

Artikel 15 : Duur van de overeenkomst / Opzeg

- Deze overeenkomst wordt gesloten voor een onbepaalde duur vanaf **x/x/xxxx**
- Zij is door beide partijen opzegbaar mits een aangetekend schrijven en het respecteren van een minimale opzegtermijn van 5 weken ingaand op de verzendingsdatum van het aangetekend schrijven.
- De overeenkomst wordt van rechtswege en zonder schadevergoeding als beëindigd beschouwd wanneer:
 - het stelsel van de dienstencheques van overheidswege wordt stopgezet
 - het dienstenbedrijf zijn activiteiten in het kader van de dienstencheques stopzet
 - het dienstenbedrijf aan de gebruiker te kennen heeft gegeven de overeenkomst niet verder te kunnen uitvoeren wegens overmacht..

- Het dienstenbedrijf heeft het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven wanneer de gebruiker zich niet houdt aan de contractuele verplichtingen zoals onder meer :
 - wanneer de gebruiker zich niet stipt houdt aan de betalingsmodaliteiten voorzien in artikel 5;
 - wanneer de gebruiker ongewenst gedrag vertoont ten aanzien van de werknemer. In dit geval is de gebruiker aan het dienstenbedrijf een schadevergoeding verschuldigd conform de laatste alinea van artikel 13.

Artikel 16 : Betwistingen

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

Deze overeenkomst werd opgemaakt in 2 exemplaren.

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

De gebruiker,

Voor het dienstenbedrijf

Datum :

Naam en handtekening

Datum : 10/1/2017

Ignace Dereeper,
Voorzitter

PRAKTISCHE AFSPRAKEN

Wij danken u voor uw vertrouwen in onze dienstverlening. BOD is een gevestigde waarde op vlak van dienstverlening in het kader van de dienstencheques in de regio Bredene, Oudenburg en De Haan. Momenteel stellen wij 290 werknemers tewerk.

Onderstaand vindt u enkele belangrijke punten die u in acht dient te nemen om onze samenwerking optimaal te laten verlopen.

Afwezigheden

Ingeval uw huishulp door omstandigheden (ziekte, ...) niet kan langskomen dan zullen wij u daarvan tijdig op de hoogte brengen.

Betaling van de prestaties

De geleverde prestaties dient u te betalen met dienstencheques op de dag van de prestatie. Het is belangrijk dat u de cheques tijdig bestelt (14 dagen op voorhand) zodat u de dienstencheques op de dag van de prestatie kunt meegeven aan uw huishoudhulp.

Contact

Wij zijn van maandag tot vrijdag bereikbaar van 8 uur tot 17 uur op het nummer 059/80 74 26 of via mail mimi@bod-cvba.be, stefanie@bod-cvba.be, marleen@bod-cvba.be, info@bod-cvba.be

Zaakvoerder: Ann Lambert: ann@bod-cvba.be

Consulenten dienstencheques: Marleen Ollieuz, Stefanie Bultynck en Mimi Depecker (marleen@bod-cvba.be, stefanie@bod-cvba.be, mimi@bod-cvba.be).

EHBO

Op iedere arbeidsplaats dient er steeds een EHBO kit aanwezig te zijn. Gelieve ervoor te zorgen dat uw huishoudhulp gemakkelijk en altijd toegang heeft tot de plaats waar de EHBO kit zich bevindt.

Wat moet er in de EHBO kit zitten:

1. Kleefpleisters
2. Neutraal ontsmettingsmiddel (liefst kleurloos)
3. Een flesje alcohol om voorwerpen te ontsmetten (schaar, pincet...), nooit om wonden te ontsmetten
4. Noodnummers (huisarts, hulpdiensten, antigifcentrum,...)
5. Steriele kompressen en enkele rekbare zwachtels
6. Schaartje
7. Epileertangetje (om splinters of dorens te verwijderen)
8. Een zalf voor brandwonden, schaafwonden,...

Materiaal

In de bijgaande veiligheidschecklist particuliere woning onder punt 4 vindt u een lijst met het minimum aan materiaal dat u in huis dient te hebben. Het materiaal dient in goede staat te zijn zodat het werk optimaal kan uitgevoerd worden.

Kwaliteit

Dienstenbedrijf BOD hecht veel belang aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Wij volgen de prestaties van onze huishoudhulpen nauwgezet op. Indien u niet tevreden bent over de prestaties van uw huishoudhulp dan verzoeken wij u om dat zo spoedig mogelijk te melden aan de medewerkers van de planning zodat zij tijdig kunnen ingrijpen.

Daarnaast worden onze huishoudhulpen op geregelde tijdstippen gecoacht door één van onze beide jobcoaches, die tijdens de werkuren de huishoudhulpen op de werkvloer opvolgen.

Uurrooster

Onze werkneemsters hebben een contract van onbepaalde duur voor een vast aantal uren per week. Wijzigingen in de overeengekomen uren/dagen dient u schriftelijk mede te delen. De wijziging zal pas 5 weken na ontvangst in voege treden.

Vakantie

Lange afwezigheden dient u minimaal 1 maand op voorhand aan BOD door te geven. Zo hebben we voldoende tijd om de planning van de huishoudhulp aan te passen.

Korte afwezigheden dient u 14 dagen op voorhand door te geven. 1 tot 3 dagen op voorhand afbellen kan zeker niet. Indien dit toch gebeurt dan zullen de niet gepresteerde uren aangerekend worden.

Er is geen collectief verlof. De huishoudhulpen kunnen hun verlof vrij plannen. Zij dienen dit echter tijdig aan de klanten mede te delen.

Welzijn

De wet van 22 december 2009 stelt het principe vast van het recht dat aan elke werknemer wordt gegeven om te beschikken over werkruimten die vrij zijn van tabaksrook.

Onze werknemers zijn echter tewerkgesteld bij gezinnen in particuliere woningen. Wij kunnen u het roken in uw woning niet verbieden, maar vragen u wel om het recht dat elke werknemer heeft om over rookvrije lucht te beschikken in alle ruimten waar hij tewerkgesteld is of toegang toe heeft in het kader van zijn werk te respecten.