



Algemene voorwaarden  
dd. 01/01/2024  
inzake dienstverlening  
Dienstencheques "Poets"



## **Artikel 1 – Algemene bepalingen**

### Contactgegevens:

VZW Grijskoort – Begeleid Werk  
 Dienstencheques  
 Peperstraat 8, 9600 Ronse  
 Gsm: 0476/47.42.81 - E-mail: [strijspoets@grijskoort.be](mailto:strijspoets@grijskoort.be)

### Gebruiker:

De natuurlijke persoon die beroep doet op het dienstenchequebedrijf voor diensten in het kader van poetshulp.

Deze overeenkomst wordt afgesloten in het kader het gebruik van **dienstencheques** voor **thuishulp van huishoudelijke aard**.  
 (Wettelijk kader : Koninklijk Besluit betreffende de dienstencheques van 12/12/2001).

Het dienstenbedrijf selecteert de medewerkers en garandeert een kwalitatieve dienstverlening. Die werknemers mogen geen bloed- of aanverwant tot in de tweede graad zijn van de klant, of een lid van het gezin van de klant, noch dezelfde verblijfplaats hebben als de klant. In voorkomend geval dient de klant dit te melden aan Grijskoort poetsdienst. Grijskoort poetsdienst is als werkgever in het kader van de dienstencheques verantwoordelijk voor de naleving 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 klant is ertoe gehouden te zorgen dat het werk wordt verricht in behoorlijke omstandigheden met betrekking tot de veiligheid en de gezondheid van de werknemer. Hij zal zich 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 prestaties**

De prestaties gebeuren op de door beide partijen afgesproken dag en frequentie (wekelijks of 2-wekelijks).

De klant is er toe gehouden er voor te zorgen dat de opgelegde taken geen zodanige werkdruk veroorzaken dat zij nefaste gevolgen hebben voor de veiligheid en gezondheid van de werknemer.

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

De klant stelt de nodige hygiënische poetsmaterialen ter beschikking.

### **Artikel 4 – Betalingen**

#### **Lid 1: Dienstencheques**

De klant betaalt één cheque per begonnen arbeidsuur.

Dit kan zowel met papieren dienstencheques, als met elektronische dienstencheques:

- Papieren dienstencheques: de klant zorgt dat de cheques zijn ondertekend en gedagtekend met blauwe of zwarte inkt. De poets hulp neemt de cheques na afloop van de prestatie mee.
- Elektronische dienstencheques: de werknemer registreert zijn prestaties op de dag van de prestatie, waarna de gebruiker instaat voor de online bevestiging van deze prestaties. De gebruiker dient ten allen tijde voldoende dienstencheques te bezitten in zijn elektronische portefeuille.

#### **Lid 2: Bijkomende kosten voor klanten gedomicilieerd en wonend in Vlaanderen:**

- **Werkingskost:**

Vzw Grijkoort – Begeleid Werk vraagt een vaste kost van 60 € per jaar.

De klant kan genieten van een korting van 50% op deze werkingskost poets; indien hij/zij gebruik maakt van onze dienstverlening dienstencheques poets én strijk in datzelfde jaar.

Deze werkingskost wordt bijbetaald om alle andere kosten buiten de personeelskost te dekken en wordt vooraf jaarlijks gefactureerd.

De betalingen voorzien in de overeenkomst, anders dan voor de prestaties van de huishoudhulp en die dus niet vergoed worden via dienstencheques, worden gefactureerd aan de klant. De betaaltermijn van deze bijkomende kost bedraagt 30 dagen.

Vzw Grijkoort – Begeleid Werk behoudt zich het recht voor om de hogervermelde forfaitaire kost eenzijdig te verhogen en/of de wijze en modaliteiten van de facturatie eenzijdig te wijzigen. Dit op basis van een reële kostenstijging en maximaal 1 x per jaar. De gebruiker zal hiervan op voorhand verwittigd worden. De gebruiker kan op dat ogenblik de overeenkomst kosteloos beëindigen alvorens de nieuwe prijs in werking treedt.

- **Km-vergoeding voor dienstverlening buiten Ronse:**

Een km-vergoeding wordt aangerekend ten bedrage van de wettelijke km-vergoeding die van kracht is op het ogenblik van de geleverde poetsprestatie.

De km-vergoeding wordt maandelijks aan de klant gefactureerd; met een betaaltermijn van 30 dagen.

#### **Lid 3: Wanbetaling**

Indien de gebruiker in gebreke blijft de prestaties te vergoeden zoals opgenomen in lid 1 en lid 2, zal hij schriftelijk worden aangemaand. Per schriftelijke aanmaning kan vzw Grijkoort-Begeleid Werk een bijkomende kost van 10 € aanrekenen.

Indien er dienstencheques ontbreken of de elektronische Pluxee (vroegere Sodexo) rekening is niet aangezuiverd binnen de 6 weken na de prestatie; of indien er ongeldige of vervallen

dienstencheques worden ingeleverd, kan door vzw Grijskoort-Begeleid Werk een schadevergoeding van 25 € per ontbrekende, ongeldige of vervallen dienstencheque worden aangerekend.

Bij niet-betaling heeft vzw Grijskoort Begeleid-Werk de mogelijkheid om de dienstverlening onmiddellijk stop te zetten zonder enige opzegtermijn of -vergoeding te moeten naleven en onverminderd het recht op bovenstaande vergoedingen.

#### **Artikel 5 – Activiteiten**

De klant verbindt zich ertoe de werknemer in geen geval andere activiteiten dan thuishulp van huishoudelijke aard te doen verrichten zoals kinderoppas, verzorging van dieren en onderhoud van hun behuizing, onderhoud van gemeenschappelijke traphallen, alsook van beroepslokale zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, bureauruimtes, niet aanhorige ruimtes, auto, tuinmeubelen.

De klant verbindt zich ertoe de werknemer in geen geval gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken te doen uitvoeren zoals bijvoorbeeld buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen, plafonds afwassen, kinderopvang, klusjes en werk in de tuin, opruimen van menselijke of dierlijke afvalproducten zoals het reinigen van kattenbakken, enz...

#### **Artikel 6 – Hygiëne en Veiligheid op de werkplek**

De klant verbindt zich ertoe de werknemer in **hygiënische omstandigheden** te laten werken. Bij herhaaldelijke onhygiënische situaties wordt de hulp onmiddellijk stopgezet.

De gebruiker moet de erkende onderneming verwittigen bij het optreden van zeer **besmettelijke ziektes** waarbij er besmettingsgevaar is voor de werknemer, bijvoorbeeld rode hond, windpokken, klierkoorts, hersenvliesontsteking, geelzucht.... In dit geval wordt deze overeenkomst onmiddellijk opgeschort.

In geval van **ongeval**, overkomen aan de werknemer bij de uitvoering van zijn activiteiten, moet de klant de erkende onderneming onmiddellijk verwittigen.

De klant verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat er steeds een **verbanddoos** beschikbaar is voor de werknemer.

#### **Artikel 7 – Non-discriminatie**

Het dienstenbedrijf biedt de klant een kwalitatieve dienstverlening 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 klant waarborgt, en die rekening houdt met de sociale leefsituatie van de klant.

Ten opzichte van de klant 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.

De klant mag ten opzichte van de werknemer geen onderscheid maken op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd. Bij niet-naleving van deze bepaling wordt de thuishulp stopgezet. (zie de wet van 25 februari 2003 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).

#### **Artikel 8 – Afwezigheid werknemer van het dienstenbedrijf**

Het dienstenbedrijf zorgt voor een kwalitatieve uitvoering door haar medewerkers volgens het afgesproken schema. Het dienstenbedrijf brengt zo snel mogelijk de klant op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema.

Bij een **onvoorziene omstandigheid** (vb. ziekteverlof, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof van de werknemer van het dienstenbedrijf,...) wordt de klant zo snel mogelijk verwittigd door het dienstenbedrijf. Indien mogelijk wordt een vervanging voorzien. Bij een vervanging kan er wel een wijziging aan de werkuren optreden.

Grijkoort hanteert een collectieve sluiting van 2 weken in juli-augustus (concrete data worden begin van het desbetreffende jaar aan de klant schriftelijk bekend gemaakt) alsook tussen Kerst en Nieuwjaar. In die periode zal er geen poethulp ter beschikking zijn.

Tijdens het individueel jaarlijks verlof of de opleidingsmomenten van de werknemer wordt er gepoogd indien nodig om zoveel als mogelijk vervanging te voorzien.

#### **Artikel 9 – Afwezigheid gebruiker**

De gebruiker neemt alle nodige voorzorgen opdat de overeengekomen activiteiten ook daadwerkelijk kunnen uitgevoerd worden door de werknemer (o.a. toegang tot de woning).

Indien de dienstverlening niet kan gebeuren ingevolge nalatigheid van de gebruiker, zal het dienstenbedrijf de normaal afgesproken diensturen aanrekenen uitgezonderd in geval van overmacht (bv ziekenhuisopname of ongeval). In geval van twijfel behoudt het dienstenbedrijf zich het recht om het geval van overmacht zelf te beoordelen.

De gebruiker meldt onverwachte veranderingen aan het werkschema en korte vakantieperiodes **minstens 7 dagen** op voorhand aan het dienstenbedrijf (en niet aan de poetshulp).

Wanneer de gebruiker meerdere weken na elkaar geen hulp wenst, verwittigt hij de verantwoordelijke van het dienstbedrijf **ten laatste 2 weken** op voorhand. Bij niet tijdig verwittigen worden de normale diensturen aangerekend.

Als er **wekelijks** huishoudelijke hulp wordt geboden kan de klant **maximaal 4 weken** per jaar de dienstverlening weigeren wegens afwezigheid en verlofperiodes.

Bij **tweewekelijkse** huishoudelijke hulp kunnen er **maximaal 2 weken** dienstverlening geweigerd worden wegens afwezigheid en verlofperiodes.

### Artikel 10 – Verlies en diefstal

De klant dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken.

Bij vermoeden van diefstal door de werknemer dient de klant steeds de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf te verwittigen, die het nodige onderzoek zal voeren.

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

### Artikel 11 – Verzekeringen

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 weg van en naar het werk.

Het dienstenbedrijf heeft een **verzekering burgerlijke aansprakelijkheid** afgesloten bij AXA.

In geval van schade dient de klant de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf onmiddellijk op de hoogte te stellen.

Hou er rekening mee dat er een vrijstelling van 250 € ter uwen laste is.

### Artikel 12 – Duur van de overeenkomst/opzeg

Deze overeenkomst wordt gesloten voor **onbepaalde duur** en is steeds door beide partijen opzegbaar, mits opzeg van 4 weken via aangetekend schrijven, ingaand op de datum van verzending van de brief.

Deze overeenkomst wordt automatisch als beëindigd beschouwd als:

- één van de partijen één van de voorziene contractuele verplichtingen niet nakomt en dit per aangetekend schrijven wordt gemeld door de andere partij, of
- indien geen gevolg wordt gegeven aan een schriftelijke ingebrekestelling m.b.t. de afgifte van de cheques, of
- indien de erkende onderneming haar erkenning verliest, of
- indien het stelsel van de dienstencheques van overheidswege wordt stopgezet.

### Artikel 13 – Betwistingen

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

Opgemaakt te Ronse op 01/01/2024