

Artikel 1: Situering

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst inzake dienstverlening in het kader van dienstencheques tussen de Gebruiker en het Dienstenbedrijf. De Diensten die het voorwerp uitmaken van de Overeenkomst betreffen diensten en prestaties zoals omschreven in de Wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten - en banen en het KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

Artikel 2: Taken Huishoudhulp

De huishoudhulp mag enkel volgende taken uitvoeren bij de Gebruiker:

- poetsen van een woning
- wassen en strijken
- boodschappen doen
- kleine naaiwerken
- maaltijden bereiden

Artikel 3: Materiaal

De Gebruiker is verantwoordelijk om tijdig producten en materialen te voorzien zodat de Huishoudhulp de taken correct kan uitvoeren. De Huishoudhulp beschikt over de nodige technische onderlegdheid over normale, alledaagse producten en materialen. De Gebruiker is uitsluitend verantwoordelijk om de Huishoudhulp grondig en duidelijk te informeren over mogelijke bijzondere materialen of producten, over bijzondere veiligheidsvoorschriften en over specifieke wijzen van onderhoud die eigen zijn aan de woning.

Artikel 4: Prestaties en planning

De Gebruiker neemt alle nodige voorzorgen zodat de overeengekomen activiteiten ook daadwerkelijk kunnen uitgevoerd worden door de Huishoudhulp (o.a. toegang tot de woning). De Gebruiker dient steeds voldoende werk te hebben voor het aantal geplande uren. Indien er afgeweken wordt van de geplande uren / aantal uren, dient dit steeds in overleg met het Dienstenbedrijf te gebeuren. Het is de Gebruiker niet toegestaan rechtstreeks afspraken te maken met de Huishoudhulp als die afwijken van de bepalingen van deze Overeenkomst. De Huishoudhulp kan geen beslissingen nemen in naam van, en voor rekening van, het Dienstenbedrijf.

Het Dienstenbedrijf garandeert, in de mate van het mogelijke, het behoud van de afgesproken vaste dag(en) en het in de overeenkomst vermelde aantal uren.

Wijzigingen aan de planning kunnen doorgegeven worden aan de consulent van het Dienstenbedrijf via de app van Helan Huishoudhulp (gratis te downloaden in de App Store en Google Store) of via mail of telefoon.

Artikel 5: Afwezigheid van de Gebruiker

Geplande afwezigheid

De Gebruiker kan tot **4 keer per kalenderjaar** kosteloos de afgesproken werkdagen afzeggen omwille van afwezigheid van de Gebruiker.

De Gebruiker dient het Dienstenbedrijf hierover tijdig schriftelijk in te lichten (via e-mail of de applicatie Helan Huishoudhulp):

- **Minstens 5 werkdagen** op voorhand indien het een afwezigheid van 1 week of minder bedraagt
- **Minstens 10 werkdagen** op voorhand indien het gaat om een afwezigheid van meer dan 1 week.

Als de Gebruiker voor meer dan 4 keer binnen hetzelfde kalenderjaar de afgesproken werkdagen annuleert of als het Dienstenbedrijf niet tijdig op de hoogte wordt gebracht van een afwezigheid, dan worden de dienstencheques volgens de **wettelijk gesubsidieerde tegenwaarde** op dat moment aangerekend.

Overmacht

In het geval van overmacht door de Gebruiker, verwittigt de Gebruiker het Dienstenbedrijf zodra hij kennis heeft, of redelijkerwijze kennis had kunnen hebben, van de overmacht.

We spreken van overmacht wanneer:

1. het voordoen van een gebeurtenis/omstandigheid de uitvoering van de overeenkomst (tijdelijk of definitief) onmogelijk maakt, en
2. het voordoen van de gebeurtenis mag niet toe te rekenen zijn aan de partij die zijn overeenkomst niet voldoet.

Voorbeelden van overmacht zijn: overlijden, een plotselinge ziekenhuisopname, brand, onaangekondigde elektriciteitspanne, ...

In geval overmacht wordt ingeroepen, zal de Gebruiker aan het Dienstenbedrijf de nodige bewijsstukken geven waaruit de situatie van de overmacht blijkt.

Wanneer bovenstaande overmachtsredenen niet van toepassing zijn, worden bij het niet of laattijdig verwittigen de normale diensturen aangerekend. En dit aan de wettelijke gesubsidieerde tegenwaarde van de dienstencheques die gelden op dat moment.

Artikel 6: Afwezigheid van de Huishoudhulp

Alle Huishoudhulpen van het Dienstenbedrijf hebben vaste arbeidscontracten. Dit betekent dat de medewerkers het hele jaar door bij de Gebruiker langskomen volgens het afgesproken schema. Dit met uitzondering van betaalde feestdagen, betaald verlof

en gebeurlijke ziekteperiodes. Het Dienstenbedrijf brengt de Gebruiker zo snel mogelijk op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema, deze ontvangt u via e-mail, indien een e-mailadres gekend en via onze applicatie Helan Huishoudhulp.

Bij een niet te voorzien afwezigheid van de Huishoudhulp (bv. door ziekte, overmacht of omstandigheidsverlof) wordt de Gebruiker zo snel mogelijk verwittigd door de Huishoudhulp of het dienstenbedrijf. Dit via e-mail, indien het e-mailadres gekend en via onze applicatie Helan Huishoudhulp.

Op vraag van de Gebruiker kan, indien mogelijk, vervanging worden ingepland. Bij een al dan niet tijdelijke vervanging kan er een wijziging aan de werkuren zijn. Dit gebeurt steeds in overleg met de Gebruiker.

Het Dienstenbedrijf zal alles in het werk stellen om een definitieve vervanging van de Huishoudhulp te voorzien in volgende gevallen:

- een uitdiensttreding van de Huishoudhulp
- een structurele afwezigheid van de Huishoudhulp
- een structurele overmacht of ziekte in hoofde van de Huishoudhulp
- een structurele uitzonderlijke afwezigheden van de Huishoudhulp

Voor deze vervanging is het Dienstenbedrijf afhankelijk van de arbeidsmarkt. Het Dienstenbedrijf brengt de Gebruiker hiervan dan op de hoogte.

Artikel 7: klachtenprocedure

Hebt u een klacht over uw Huishoudhulp? Dan kan u dit **binnen de 7 kalenderdagen** zowel telefonisch, online op <https://www.helan.be/nl/contacteer-ons/meldpunt>, schriftelijk doorgeven aan uw consulent of via de app van het Dienstenbedrijf. Wij onderzoeken deze klacht dan grondig en garanderen een telefonisch of schriftelijk antwoord binnen de 5 werkdagen na ontvangst van de klacht.

De Gebruiker kan de overeenkomst niet eenzijdig verbreken omwille van een klacht. Indien na onderzoek blijkt dat de geformuleerde klacht terecht is, zal het Dienstenbedrijf als compensatie, de betreffende prestaties kosteloos opnieuw laten uitvoeren. En dit op een tijdstip overeengekomen met de Gebruiker. Er kan in geen geval een geldelijke compensatie worden gegeven.

Artikel 8: Dienstencheques en bijdragen

De Gebruiker betaalt de Huishoudhulp met dienstencheques: 1 cheque per gewerkt uur. Prestaties van minder dan 1 uur worden gegroepeerd tot een volledige arbeidsduur. De betaling via de elektronische dienstencheques, of de overhandiging van de verschuldigde dienstencheque(s), gebeurt uiterlijk op het ogenblik dat de prestatie wordt uitgevoerd door de Huishoudhulp.

De Gebruiker kiest zelf of hij/zij met elektronische of papieren dienstencheques werkt. Het Dienstenbedrijf werkt standaard met elektronische dienstencheques wegens de vele voordelen voor zowel de Gebruiker, de Huishoudhulp en als voor het Dienstenbedrijf zelf. Als de Gebruiker elektronische cheques gebruikt, zorgt hij/zij dat de elektronische portefeuille altijd voldoende cheques bevat. Bij papieren dienstencheques zorgt de Gebruiker dat deze geldig zijn, ondertekend en ingevuld worden (met blauwe of zwarte inkt).

Indien het Dienstenbedrijf niet in het bezit is van de dienstencheques binnen de 10 dagen na het versturen van een ingebrekestelling (per e-mail of brief), wordt zonder enige verdere berichtgeving alle hulpverlening stopgezet. In dat geval is de Gebruiker bovendien - naast het verschuldigde bedrag, aan gesubsidieerde tegenwaarde van de dienstencheques - van rechtswege en zonder dat een ingebrekestelling nodig is, een schadebeding verschuldigd die forfaitair wordt vastgesteld op 18% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van €50.

Naast de dienstencheques is de Gebruiker eveneens aan het Dienstenbedrijf een driemaandelijks administratieve bijdrage van 18,75 euro per gezin verschuldigd.

De bijdrage wordt vooruit gefactureerd:

- in januari: voor het eerstvolgende trimester van 1 januari t.e.m. 31 maart
- in april: voor het eerstvolgende trimester van 1 april t.e.m. 30 juni
- in juli: voor het eerstvolgende trimester van 1 juli t.e.m. 30 september
- in oktober: voor het eerstvolgende trimester van 1 oktober t.e.m. 31 december

Een nieuwe Gebruiker betaalt deze bijdrage voor de eerste keer vanaf het eerste volledige trimester volgend op eerste prestatie.

Gebruikers die klant zijn van Helan Onafhankelijk Ziekenfonds en die in orde zijn met de bijdragen aanvullende, ontvangen van het ziekenfonds een tussenkomst in deze administratieve bijdrage waardoor zij vanuit Helan Huishoudhulp vzw een lager bedrag gefactureerd krijgen. De tussenkomst van het ziekenfonds wordt rechtstreeks geregeld tussen Helan Huishoudhulp vzw en het ziekenfonds. Het resterende bedrag wordt zesmaandelijks gefactureerd door Helan Huishoudhulp vzw aan de Gebruiker.

- In januari: voor het eerstvolgende semester van 1 januari t.e.m. 30 juni
- In juli: voor het eerstvolgende semester van 1 juli t.e.m. 31 december

De bijdrage moet betaald worden uiterlijk 14 dagen na factuurdatum. Indien de bijdrage niet tijdig betaald wordt, worden van rechtswege interesten aangerekend en dit aan de wettelijke interestvoet vanaf de vervaldag van de factuur. Indien de Gebruiker in gebreke blijft om de bijdrage te betalen, zal de dienstverlening worden stopgezet.

Het Dienstenbedrijf behoudt zich het recht om deze bijdrage jaarlijks te herzien.

Artikel 9: duur van de overeenkomst / Opzeg

Deze overeenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde duur. Beide partijen kunnen de overeenkomst stopzetten door middel van een aangetekende brief/mail mits inachtneming van een opzegtermijn van vier weken die ingaat op datum van verzending van de aangetekende brief/mail. Gedurende deze opzegtermijn blijven de dienstencheques verschuldigd.

Deze overeenkomst wordt onmiddellijk van rechtswege beëindigd, zonder enige rechterlijke tussenkomst, in volgende gevallen:

- indien de afgesproken contractuele verplichtingen niet nagekomen worden en dit per aangetekend schrijven gemeld wordt aan de andere partij.
- indien er geen gevolg gegeven wordt aan de schriftelijke ingebrekestelling m.b.t. de afgifte van de dienstencheques, of de betaling van de Bijdrage.
- indien het Dienstenbedrijf haar erkenning verliest.
- indien het systeem van de dienstencheque van overheidswege wordt stopgezet.

Artikel 10: Verzekeringen

a. Arbeidsongevallenverzekering

In het kader van de arbeidsongevallenverzekering staat het Dienstenbedrijf in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen indien de Huishoudhulp het slachtoffer is van een arbeidsongeval of van een ongeval op de weg van en naar het werk, alsook voor lichamelijke letsels opgelopen tijdens de werkuren.

b. Burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering

De aansprakelijkheid van het Dienstenbedrijf voor bewezen materiële schade aan goederen van de Gebruiker (inclusief goederen van inwonende personen en goederen die de Gebruiker of inwonende personen in bewaring hebben), toegebracht door de Huishoudhulp tijdens de levering van de prestaties, is beperkt tot het schadebedrag voorzien in zijn verzekeringspolis. De inhoud van deze verzekeringspolis kan schriftelijk worden opgevraagd door de Gebruiker ter inzage. Eventuele schade wordt vergoed in werkelijke waarde op het ogenblik van de feiten. Er wordt rekening gehouden met een afschrijvingspercentage van 10% per jaar.

Schade voor een bedrag lager dan 150 euro wordt niet vergoed (=franchise). De Gebruiker dient schade waarvoor het Dienstenbedrijf eventueel aansprakelijk zou kunnen zijn aan te geven aan het Dienstenbedrijf binnen de vijf werkdagen na de gebeurtenis die de schade veroorzaakte, bij gebreke waaraan de claim onontvankelijk is. De bewezen materiële schade waarvan de aansprakelijkheid vaststaat kan uitsluitend worden vergoed aan de hand van officiële bewijsstukken van herstelling of aankoop van vervangingsstukken. Naast het feit dat de Huishoudhulp beschikt over de nodige technische onderlegdheid over normale, alledaagse producten en materialen, is de Gebruiker uitsluitend verantwoordelijk om de Huishoudhulp grondig en duidelijk te informeren over bijzondere materialen of producten, over bijzondere veiligheidsvoorschriften en over specifieke wijzen van onderhoud die eigen aan de woning zijn. Het Dienstenbedrijf kan hiervoor niet verantwoordelijk gesteld worden.

Artikel 11: Diefstal en sleutel

De bovengenoemde beperkingen uit artikel 10.b over de uitsluitingen van de aansprakelijkheid zijn niet van toepassing in het geval van:

- opzet, bedrog of grove schuld
- aansprakelijkheid voor lichamelijke schade

Het Dienstenbedrijf verzekert een kwalitatieve screening van de kandidaat-Huishoudhulp(en). Toch vragen we aan de Gebruiker om zorgvuldig en waakzaam te zijn. In het geval van een misdrijf (diefstal, ...) door de Huishoudhulp zal de Gebruiker het Dienstenbedrijf onmiddellijk op de hoogte brengen en het PV van vaststelling overmaken aan het Dienstenbedrijf alsook, indien het geval, het vonnis of arrest waaruit de veroordeling blijkt.

Het Dienstenbedrijf is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of gebruik door derden van sleutels of codes die op initiatief van de Gebruiker aan de Huishoudhulp worden gegeven.

Artikel 12: discriminatie en ongewenst gedrag

Het Dienstenbedrijf biedt de Gebruiker een kwaliteitsvolle dienstverlening aan met respect voor menswaardigheid, persoonlijke levenssfeer, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen. Aan de Gebruiker wordt het klachtenrecht, informatie en inspraak gewaarborgd. Er wordt overigens rekening gehouden met de sociale leefsituatie van de Gebruiker.

Het Dienstenbedrijf maakt voor het aanbieden van de dienstverlening geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd van zowel de werknemer als de Gebruiker (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).

De Gebruiker dient de werknemer van het Dienstenbedrijf respectvol te behandelen en zich ten aanzien van hem/haar te onthouden van elke vorm van ongewenst gedrag. Bij een gebrek aan respect kan de hulp worden stopgezet.

Artikel 13: Welzijn/preventie en veiligheid

- De Huishoudhulp moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken. Bij herhaaldelijke onhygiënische situaties kan de hulp worden stopgezet.
- Bij besmettelijke ziektes bij een gezinslid moet de Gebruiker onmiddellijk het Dienstenbedrijf verwittigen.
- De Huishoudhulp dient steeds in veilige omstandigheden te kunnen werken. Bij onveilige situaties kan de werknemer van het Dienstenbedrijf de Gebruiker vragen bepaalde problemen op te lossen (bv. loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is, ...). Bij aanhoudende veiligheidsproblemen (max. 2 opeenvolgende weken) kan de hulp worden stopgezet.
- De Huishoudhulp dient het poetswerk te verrichten met hygiënisch, veilig en ergonomisch poetsmateriaal.

- In kader van Preventie & Veiligheid kan het Dienstenbedrijf ten allen tijde de Huishoudhulp komen observeren tijdens de poetsbeurten.

Artikel 14: activiteiten

De Huishoudhulp mag in geen geval gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals:

- Buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koud weer of bij te hoge temperaturen.
- Onderhoud van gemeenschappelijke traphallen
- Onderhoud van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, bureauruimtes ...
- Reinigen van plafonds, muren en/of rolluiken op bovenverdiepingen.
- Opruimen van de zolder, kelder of tuinhuisjes.
- Opruimen van uitwerpselen.
- Op een hoge ladder staan, plafonds afwassen.
- Poetsen met onveilige schoonmaakproducten (zoals ammoniak, bleekwater, ...).

De Huishoudhulp voert bovendien enkel huishoudelijke taken uit in de **hoofdverblijfplaats** van de Gebruiker en niet in verhuurwoningen, kantoren, vakantiehuizen, caravans enz.

Artikel 15: Algemene afspraken

- Als de Gebruiker een of meerdere huisdieren heeft, dan moet het Dienstenbedrijf dit op voorhand weten.
- De Huishoudhulp mag niet roken tijdens de werkuren. Ook de Gebruiker wordt gevraagd om niet te roken in het bijzijn van de Huishoudhulp. Als de Huishoudhulp zwanger is, is dit zelfs een verplichting. Dit kadert in het beleid van het Dienstenbedrijf rond moederschapsbescherming en passief roken.
- De Huishoudhulp mag geen geschenken of giften aanvaarden en de Gebruiker mag dit niet aanbieden.
- De Huishoudhulp mag niet telefoneren tijdens de werkuren, tenzij dit nodig is voor het Dienstenbedrijf.
- De Huishoudhulp mag een pauze nemen, maar dan moet deze tijd worden ingehaald.
- De Huishoudhulp mag geen bloedverwant of aanverwant tot de tweede graad zijn van de Gebruiker of een van de gezinsleden van de Gebruiker en mag ook niet dezelfde woonplaats hebben als de Gebruiker.

Artikel 16: verklaring persoonlijke gegevens

Conform de Europese Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, informeren wij de Gebruiker dat het Dienstenbedrijf de persoonsgegevens die in dit

dienstverleningscontract staat, verzamelt met het oog op de goede uitvoering van deze overeenkomst en in het kader van de verplichtingen die voortvloeien uit het KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques. De Gebruiker heeft het recht om gratis toegang te krijgen tot zijn gegevens, onvolledige of onjuiste gegevens te verbeteren, de toestemming in te trekken, bepaalde verwerkingen te beperken of bezwaar in te dienen, niet toepasselijke gegevens te laten wissen. Voor alle bijkomende inlichtingen, kan de Gebruiker de privacy verklaringen raadplegen of onze data protection officer contacteren via <https://www.helan.be/nl/contacteer-ons/meldpunt/gdpr> - of per brief op volgend adres: Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk.

De gebruiker vindt de volledige privacy verklaring op www.helan.be/privacyverklaring.

Artikel 17: verbod op videobewaking

De Gebruiker mag de Huishoudhulp niet filmen of bewaken, tenzij conform de strikte voorschriften van de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 68 van de Nationale Arbeidsraad. Alle beelden en inlichtingen die verkregen werden door videobewaking in strijd met voormelde CAO, zijn onbruikbaar en houden een schending in van het recht van op de persoonlijke levenssfeer van de Huishoudhulp.

Artikel 18: Wijziging van de algemene voorwaarden

Het Dienstenbedrijf houdt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden ten allen tijde eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen uiterlijk één (1) maand voor inwerkingtreding schriftelijk of per e-mail aan de Gebruiker ter kennis worden gebracht.

Indien de Gebruiker de aangepaste Algemene Voorwaarden niet aanvaardt, heeft hij de mogelijkheid de Overeenkomst per aangetekend schrijven te beëindigen. In het geval het Dienstenbedrijf deze opzegging niet heeft ontvangen uiterlijk op het tijdstip van de inwerkingtreding van de aangepaste Algemene Voorwaarden, wordt de Gebruiker geacht in te stemmen met de aangepaste Algemene Voorwaarden.

De Algemene Voorwaarden (of de wijzigingen eraan) worden geacht stilzwijgend te zijn aanvaard door de Gebruiker bij betaling van de door de huishoudhulp geleverde prestaties.

Artikel 19: betwistingen

De rechtbank van Antwerpen is bevoegd voor betwistingen rond deze overeenkomst.