



Overeenkomst
tussen de gebruiker en dienstencheque-onderneming OCMW Deerlijk
in het kader van poetsen aan huis.

Voor toepassing van deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- **Dienstenbedrijf:** De onderneming of organisatie die erkend is door de Federale Overheid om diensten aan te bieden in het kader van “thuishulp van huishoudelijke aard”.
- **Gebruiker:** de particulier die een beroep doet op het dienstenbedrijf.
- **Hulp van huishoudelijke aard/huishoudhulp:** schoonmaken van de woning met inbegrip van de ramen.
- **Werknemer:** de persoon die de diensten van huishoudelijke aard bij de gebruiker zal uitvoeren.

Deze overeenkomst wordt afgesloten tussen		
	Gezinshoofd	Partner
Naam		
Voornaam		
RRN		
Adres		
Telefoon		
E-mail		
Gebruikersnummer Pluxee		

verder de **gebruiker** genaamd, en

Naam	OCMW Deerlijk
Adres	Harelbekestraat 27, 8540 Deerlijk
Telefoon	056/73 63 30
E-mail	welzijn@deerlijk.be
Erkenningsnummer	V06160

verder **het dienstenbedrijf** genaamd.

Ik verklaar het algemeen reglement betreffende de dienstencheque-onderneming OCMW Deerlijk ontvangen te hebben en verklaar mij akkoord met de naleving van de inhoud en dit reglement.

Datum:

Handtekening:





REGLEMENT

Dienstencheque-onderneming OCMW Deerlijk

Art 1- Situering

Partijen sluiten een overeenkomst waarbij het dienstenbedrijf er zich toe verbindt huishoudhulp te leveren aan de gebruiker en waarbij de gebruiker er zich toe verbindt deze huishoudhulp te betalen aan de hand van dienstencheques.

Art 2 – Werkregeling

a. Werkuren

De gebruiker doet een beroep op het dienstenbedrijf, dit telkens voor 4 uren. Het dienstenbedrijf maakt de werkregeling op van de medewerkers en probeert iedereen, van zijn cliënten, te helpen volgens noodzakelijkheid én mogelijkheid binnen de dienst.

De dienstverlening wordt verstrekt tussen 8.00 uur en 17.00 uur. De concrete werkuren worden vooraf afgesproken met de gebruiker.

De werknemer dient de werkuren te respecteren. Hij/zij mag in geen geval de dienst te verlaten voor het voorziene uur of te laat op de dienst toekomen.

Er worden geen onderlinge afspraken gemaakt tussen de gebruiker en de werknemer. Wijzigingen van de werkuren, zowel op vraag van de gebruiker als op vraag van de medewerker, dienen steeds vooraf met het Sociaal Huis besproken te worden.

b. Werkschema

Bij de start wordt een vast terugkerend schema aangeboden bij de gebruiker. We streven ernaar om steeds dezelfde werknemer op een vaste dag te voorzien. Wegens omstandigheden kan het echter wel gebeuren dat er eenmalig een andere werknemer langskomt.

c. Afwezigheid gebruiker

Wanneer door omstandigheden de poetsbeurt niet kan doorgaan, moet de gebruiker, tenzij in geval van overmacht, de administratie van het Sociaal Huis hiervan minstens 2 dagen op voorhand verwittigen – 056/73 63 30.

- Bij niet of laattijdig verwittigen (tenzij in geval van overmacht), wordt de volledige tegenwaarde van één dienstencheques gevorderd. Indien binnen het jaar dit zich een 4^e keer voordoet, worden de volledige 4 uren aangerekend aan de tegenwaarde. De tegenwaarde van een dienstencheque wordt bepaald door Pluxee. Vanaf 01.01.2026 bedraagt de waarde van een dienstencheque 30,22 euro. Deze bedragen volgen de evolutie van de gezondheidsindex. Voor het vereffenen van deze kosten zal de gebruiker een factuur ontvangen.



Bij langdurige afwezigheid van een gebruiker (bijvoorbeeld bij een ziekenhuisopname), wordt de plaats bij de dienstencheque-onderneming maximaal 3 maand vrijgehouden. Bij een langere afwezigheid wordt de overeenkomst als beëindigd beschouwd. Wenst de gebruiker nadien terug beroep te doen op de dienstverlening, dan dient deze een nieuwe aanvraag te doen, en wordt men bovenaan ingeschreven op de wachtlijst.

Wanneer de gebruiker niet kan aanwezig zijn tijdens de poetsbeurt en de werknemer mag van de gebruiker over een huissleutel beschikken, dan dient de gebruiker daarvoor een schriftelijke toelating te geven en dient deze afgegeven te worden in het Sociaal Huis. Pas wanneer het Sociaal Huis over de schriftelijke toelating beschikt, kan de werknemer over een huissleutel beschikken.

d. Afwezigheid werknemer van het dienstenbedrijf

Geplande afwezigheid (bv. verlof) wordt door de medewerker zelf aan de gebruiker meegedeeld.

Bij onverwachte afwezigheid (ziekteverlof, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof) wordt de gebruiker op de dag zelf door de medewerker op de hoogte gebracht. Andere gebruikers op de dag/in de week worden zo vlug mogelijk verwittigd door de dienst. Indien mogelijk, wordt er een vervanging voorzien, maar dit kan niet gegarandeerd worden. Bij vervanging kan een wijziging optreden van de dag en/of de werkuren.

De medewerker is verplicht om regelmatig vorming te volgen en deel te nemen aan teamvergaderingen. Deze vinden plaats tijdens de gewone werkuren. Dit heeft tot gevolg dat op die tijdstippen de gewone hulpverlening niet kan doorgaan.

Art 3 – Taakuitvoering

a. Activiteiten

De gebruiker verbindt zich ertoe in geen geval de werknemer andere activiteiten dan huishulp van huishoudelijke aard te doen verrichten zoals:

- Dagelijks onderhoud van de woning:
 - Stof afnemen, stofnetten verwijderen en muurplinten schoonmaken
 - Vegen/Stofzuigen
 - Schuren, dweilen van vloeren in bewoonde ruimtes



- Meubilair reinigen langs de buitenkant
 - Binnendeur afwassen
 - Bereikbare ramen poetsen (zowel binnen als buiten) die met een huishoudtrap bereikbaar zijn
 - Gordijnen wassen
- Schoonmaken van sanitaire ruimtes
- Onderhoud van de keuken:
 - Kookfornuis reinigen
 - Dampkap uitwendig reinigen
 - Koelkast/microgolf/oven reinigen
 - Vaat afwassen en wegzetten
 - Keukenkasten uitkuisen
 - Muurtegels rond het aanrecht afwassen
 - Vloer dweilen
 - Bed opmaken/verschonen.
 - Bergplaats en garage: vegen en dweilen
 - Kelder: trap en vloer vegen en dweilen op voorwaarde dat de toegang veilig is.
- Buitenpoetswerk:
 - Stoep kuisen en goot uitvegen in de onmiddellijke nabijheid van de woning
 - Terras (verbonden aan de woning) schoonmaken

b. Verboden taken

- Buitenpoetsen bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden
- Wassen, strijken en herstellen van kledij
- Koken
- Boodschappen doen
- Persoonlijke zorgen: helpen de klant aankleden, toilet van de klant doen (wassen, scheren, voetverzorging...), verzorging van wonden of toedienen van medicijnen, wandelen met de klant, helpen met voorgeschreven oefeningen (kiné)
- Kinderopvang
- Afhandelen van de persoonlijke administratie van de klant
- Schoonmaken van zolder en niet-gebruikte kelder
- Grote en gevaarlijke werken: behangen, schilderen, dakgoten reinigen, in de hoogte werken, reinigen van muren/plafonds/rolluiken
- onderhoud van gemeenschappelijke traphallen, alsook van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, commerciële bureauruimtes, ...
- Onderhoud van auto's, motoren, brommers en fietsen.



- Tuinonderhoud, sneeuwruimen, onderhoud van tuinhuisjes en bergingen los van de woning
- Onderhoud van de buitenkant van niet opendraaiende ramen vanaf de eerste verdiepingen, dit geldt ook voor vensterbanken en terrassen.
- Onderhoud van tuinhuis
- Te zware voorwerpen tillen en/of verplaatsen

Art 4 – Veiligheid en gezondheid

a. Besmettelijke ziektes

In geval van besmettelijke ziektes moet de gebruiker de dienst onmiddellijk verwittigen. In overleg met de arbeidsgeneesheer zal deze beslissen onder welke omstandigheden de hulp kan verdergezet worden.

b. Veiligheid en hygiëne

In géén geval mag de werknemer van de dienstencheque-onderneming gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren en de medewerker moet steeds in veilige en hygiënische omstandigheden kunnen werken. Concreet betekent dit dat de gebruiker dient te zorgen voor:

- Een aangepaste temperatuur in verluchte ruimtes. De gebruiker verwarmt de woning tot de wettelijk noodzakelijke minimumtemperatuur van 16°C.
- Het water waarmee gepoetst wordt moet kunnen verwarmd zijn (zeker bij koude buitentemperaturen).
- Het is VERBODEN om met gevaarlijke scheikundige producten en met bijtende producten te werken (o.a. geen zoutzuur, geen ammoniak, geen bleekwater, ...).
- Producten die aangeboden worden, moeten steeds in de originele verpakking zitten en voorzien zijn van een etiket.
- Versleten materiaal wordt tijdig, of op vraag van de werknemer vernieuwd.
- Het is van belang dat stelen voldoende lang zijn.
- Er wordt enkel met proper materiaal gewerkt: dweilen, doeken, sponzen, ... worden elke keer, na de poetsbeurt, gewassen.
- Alle elektrische toestellen moeten snoerveilig zijn.
- De werknemer van het dienstenbedrijf dient steeds in veilige omstandigheden te worden tewerkgesteld. Ingeval van onveilige situaties kan de werknemer van het dienstenbedrijf de gebruiker vragen de problemen te verhelpen (bv. loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is...). Bij aanhoudende veiligheidsproblemen en bij herhaaldelijk onhygiënische situaties (max. 2 opeenvolgende weken) kan de huishulp van huishoudelijke aard worden stopgezet.
- Er wordt verwacht dat in de woning een EHBO-kit aanwezig is.



- Indien zich een prikincident zich zou voordien, dient Sociaal Huis verwittigd te worden en wordt dit verder opgevolgd.

c. Ter beschikking stellen van materiaal

- 1 stofzuiger
- 1 trekker met lange steel
- 1 veegborstel met lange steel
- 1 schuurborstel met lange steel
- 2 emmers
- 2 dweils
- 1 spons
- 1 schuurspons
- 2 zeemvellen (1 voor de ramen en 1 voor de rest)
- 1 trekkertje voor de ramen
- WC-borstel
- Stevige en stabiele trapladder
- Handborstel en vuilnisblik
- Stofdoeken, microvezeldoeken
- Producten: allesreiniger, vloerzeep, schuurcrème, wc-reiniger, ruitenreiniger, azijn.

d. Huisdieren

Bij aanwezigheid van huisdieren mag de werknemer de cliënt verzoeken om de dieren af te zonderen of vast te leggen.

De verzorging van huisdieren, alsook het opruimen van uitwerpselen behoort niet tot het takenpakket van de werknemer.

e. Roken

De medewerker van de dienstencheque-onderneming mag niet roken tijdens het werk. Enkel tijdens een korte pauze is roken toegelaten. De medewerkers mogen niet in de woning van de gebruiker roken.

De gebruiker mag niet roken in het bijzijn van de medewerkers. De ruimtes waarin onze medewerkers tewerkgesteld zijn, moeten voldoende verlucht worden.

f. Eten/drinken

De werknemer aanvaardt geen middagmaal en drinkt geen alcohol tijdens de werkuren.



Art 5 – Financieel

a. Betalingen/Ontbreken van dienstencheques

De gebruiker betaalt één elektronische dienstencheque per gepresteerd uur.

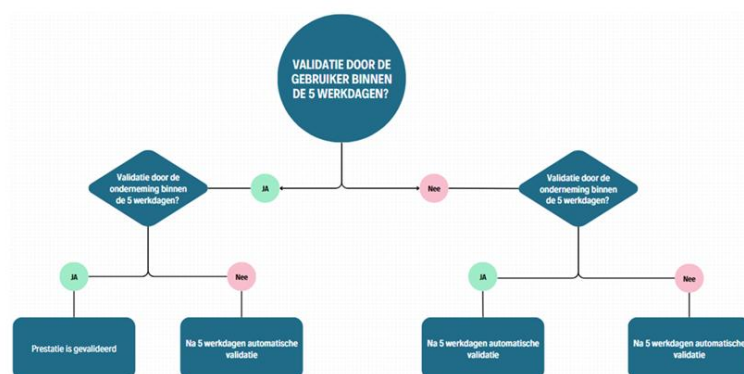
Indien de gebruiker in gebreke blijft om de prestaties van de huishoudhulp correct en tijdig te betalen: bij 1 maand achterstal of wanneer de teller op -8 dienstencheques staat, zal de gebruiker door de dienstverantwoordelijke gecontacteerd worden. Indien niet betaald wordt binnen de 2 weken na contactname, wordt de dienstverlening per direct stopgezet. De gebruiker is op dat moment de volledige tegenwaarde van de dienstencheques voor de geleverde prestaties nog verschuldigd. Hiervoor zal de gebruiker een factuur ontvangen. Wordt aan deze factuur binnen de opgegeven termijn geen gehoor gegeven, wordt de gerechtsdeurwaarder ingeschakeld.

De tegenwaarde is de waarde die Pluxee uitbetaalt aan de dienstencheque-onderneming. Vanaf 1 januari 2026 bedraagt de waarde van een dienstencheque 30,22 euro. Deze bedragen volgen de evolutie van de gezondheidsindex.

Art 6 – Opvolging van de prestaties

De opvolging/validatie van de prestaties van de werknemer gebeurt automatisch. De prestaties worden ingegeven door de werknemer (slechts in uitzonderlijke gevallen door het dienstenbedrijf). De gebruiker en het dienstenbedrijf hebben daarna 5 werkdagen de tijd om de prestatie te bevestigen of betwisten. Na verloop van deze termijn wordt de prestatie automatisch gevalideerd en kan zij door de gebruiker niet meer betwist worden.

Meer info hierover kan u hier terug vinden:





Art 7 – Algemene afspraken

a. GSM-gebruik

GSM-gebruik door de werknemer is niet toegestaan tijdens de werkuren, tenzij in geval van overmacht of noodzakelijk voor de dienst. In uitzonderlijke gevallen kan de werknemer van het dienstenbedrijf de toestemming krijgen om te bellen.

b. Geschenken en giften

De werknemer van het dienstenbedrijf mag geen geschenken of giften aanvaarden. De gebruiker mag dit ook niet aanbieden.

c. Huissleutel

De werknemer bewaart de huissleutel van de gebruiker enkel wanneer de gebruiker daartoe de schriftelijke toelating heeft gegeven en de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf heeft verwittigd.

Bij verlies van de sleutel zal de gebruiker onmiddellijk op de hoogte gebracht worden, zodat de gebruiker, indien gewenst, de nodige acties kan ondernemen.

d. Poetsen bij familie

De huishoudhulp mag niet schoonmaken bij familieleden tot in de 2de graad of bij personen die onder hetzelfde dak wonen.

e. Gezag

De werknemer staat onder het hiërarchisch gezag van het dienstenbedrijf. Bij problemen contacteert de gebruiker het dienstenbedrijf die de klacht zal onderzoeken.

f. Non-discriminatie

OCMW Deerlijk maakt bij de selectie van haar werknemers geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging of leeftijd.

Dit respect wordt ook verwacht van de klant. Bij niet naleving wordt de overeenkomst onmiddellijk stopgezet.

g. Beroepshouding poetshulp

De poetshulp respecteert de privacy, de vrijheid van opvatting en levensbeschouwing van de gebruiker en behandelt de gebruiker respectvol.



De poetshulp zal de opgelegde taken met de meeste zorg en met bekwame spoed uitvoeren. Men zal tegenover de gebruiker en diens gasten een vriendelijke en correcte houding aannemen, waarbij men zich niet mengt in het door hen gevoerde gesprek.

De poetshulp is gebonden aan het beroepsgeheim.

h. Opvraging gegevens Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

Bij elke nieuwe aanvraag kan de KSZ geraadpleegd worden indien dit nodig is voor de correcte toepassing van dit reglement. De informatie die het dienstenbedrijf ontvangt, is strikt vertrouwelijk en alleen bestemd voor intern gebruik. Enkel de personen binnen het Sociaal Huis die de aanvragen van het dienstenbedrijf behandelen, hebben inzage in de gegevens. De personeelsleden van deze dienst mogen daar met niemand anders over spreken.

i. Verzekeringen

De werknemer is via het OCMW Deerlijk verzekerd voor arbeidsongevallen en voor schade toegebracht aan zaken van de gebruiker.

Bij schade moet zowel de gebruiker als de werknemer het Sociaal Huis onmiddellijk op de hoogte brengen, zodat aangifte kan gebeuren bij de verzekeringsmaatschappij en de zaak verder kan behandeld worden.

De beschadigde stukken dienen door de gebruiker bewaard te worden tot afhandeling van het schadedossier.

j. Diefstal

Bij vermoeden van diefstal dient de gebruiker steeds het OCMW te verwittigen zodat het nodige onderzoek kan gevoerd en de nodige maatregelen kunnen getroffen worden.

k. Duur van de overeenkomst

Deze overeenkomst wordt voor een onbepaalde duur afgesloten, maar is door beide partijen opzegbaar met een minimale opzegtermijn van één maand.

In de volgende gevallen wordt deze overeenkomst van rechtswege ontbonden:

1. Indien de erkenning van het dienstenbedrijf in het kader van de dienstencheques wordt geschorst of ingetrokken.
2. Wanneer er geen dienstencheques meer worden uitgegeven en de gebruiker er geen meer kan aankopen.



Opgemaakt en ondertekend in tweevoud te Deerlijk, op / /20 .

De gebruiker

Dhr. Karel Bauters
Algemeen directeur