

# KLANTENOVEREENKOMST

---

HET TOVERSTOKJE

IZA.BEL BVBA

Dienstenchequebedrijf met ondernemingsnummer 0820 243 183

HUISREGELS VAN HET TOVERSTOKJE

## HUISHOUDHULP HET HELE JAAR DOOR

Deze overeenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde duur, van zodra onze diensten opstarten. Indien één van beide partijen deze overeenkomst wil opzeggen, dient een opzegtermijn van 2 weken in acht genomen te worden.

HET TOVERSTOKJE zorgt voor een kwalitatieve uitvoering door competente werknemers volgens het afgesproken schema.

1. Aangezien onze werknemers verbonden zijn aan een vast contract van onbepaalde duur is het dus belangrijk dat de overeengekomen uren worden nageleefd met uitzondering van de nationale betaalde feestdagen en periodes van ziektes of vakantie. Indien de voorziene uren uitzonderlijk niet kunnen doorgaan, vragen wij u met aandrang om ons **14 dagen op voorhand te verwittigen** (met uitzondering van overmacht situaties waar ten laatste 24 uur geldt).
2. In geval de werknemer de voorziene taken niet kan uitvoeren ingevolge nalatigheid van de klant betekent dit voor haar of hem onverwacht loonverlies.
3. In het geval van een laattijdige annulering zullen de dienstencheques om bovenvermelde redenen alsnog moeten vergoed worden. Bij wanbetaling zal er een dossier worden geopend bij onze juridische dienst.
4. Om de continuïteit van de dienstverlening zoveel mogelijk te respecteren aanvaarden wij dat de huishoudhulp **maximum drie weken na elkaar in hetzelfde kalenderjaar** geannuleerd kan worden. Dit om jullie de garantie te bieden dat dezelfde poetsfee/poetsman bij jullie kan blijven werken.

### Recht op een pauzemoment

Onze poetsfeeën/poetsmannen oefenen fysieke arbeid uit.

Het Toverstokje BVBA dient als werkgever zorg te dragen voor het welzijn op de werkvloer, en dit voor al haar medewerkers.

Omwille van de fysieke belasting van de arbeidsprestaties hebben onze poetsfeeën/poetsmannen recht op een betaalde pauze van 10 minuten, per werkperiode van 3 uur aaneengesloten prestaties. Wij verplichten onze medewerkers om deze pauze correct na te leven en dus effectief op te nemen.

Deze pauze is bedoeld als kort rustmoment en staat los van de middagpauze.

Wij willen u vriendelijk verzoeken om uw poetsfee/poetsman deze pauze toe te staan.

## WETTELIJKE VAKANTIE

Wij zullen u tijdig inlichten wanneer uw poetsfee/poetsman vakantie neemt. Wenst u tijdens dit verlof een vervanging, gelieve ons dan tijdig te verwittigen. We doen ons uiterste best om voor vervangende hulp te zorgen maar we kunnen dit niet garanderen.

## WAT BIJ ZIEKTE VAN UW POETSFEE/POETSMAN?

Wanneer uw poetsfee/poetsman ziek is, wordt u zo snel mogelijk verwittigd. Indien u meldt vervanging te wensen doen we ons uiterste best om in vervanging te voorzien. We vragen echter uw begrip voor het geval we niet onmiddellijk voor vervanging kunnen zorgen.

## PRIVACY

Onze werknemers verbinden zich ertoe uw privacy te respecteren zoals ook u gehouden bent deze van de poetsfee/poetsman te respecteren. Indien u specifieke vragen hebt, kan u steeds bij HET TOVERSTOKJE terecht.

## ADMINISTRATIEVE KOST

Binnen onze sector zijn de marges voor dienstenchequebedrijven steeds kleiner geworden, wat niet gecompenseerd wordt via de dienstencheque zelf (die momenteel enkel volstaat voor de loonkost van de poetsfeeën en poetsmannen).

Door de stijgende loonkost en de vele directe en indirecte kosten eigen aan de werking, dienen wij een **jaarlijkse klantenbijdrage** aan te rekenen van **75 €**.

Indien de hulp in de loop van het jaar voor een periode van minstens 3 aaneensluitende maanden, of definitief, wordt stopgezet, zal er op uw vraag pro rata een terugbetaling gebeuren.

Indien deze administratieve kost, zelfs na ontvangst van een rappel, niet wordt betaald, wordt de samenwerking stopgezet.

# TEWERKSTELLING IN HET KADER VAN DIENSTENCHEQUES EN BIJZONDERE BEPALINGEN BETREFFENDE DE TEWERKSTELLING BIJ GEBRUIKERS

Op de tewerkstelling in het kader van dienstencheques is strikte reglementering van toepassing. In het kader van onze samenwerking wensen wij de principes inzake tewerkstelling van onze personeelsleden bij onze klanten/gebruikers in herinnering te brengen. Wij wensen vriendelijk te vragen dat u als gebruiker deze regels accepteert en de nodige inspanning doet om deze na te leven. Zo zorgen wij & onze werknemers samen voor een bewuste en correcte naleving van de wetgeving.

## TEWERKSTELLING IN HET KADER VAN DIENSTENCHEQUES

Hierbij een overzicht van de richtlijnen die moeten gerespecteerd worden bij het werken met dienstencheques:

### TOEGELATEN EN VERBODEN ACTIVITEITEN

De dienstencheque-werknemer mag enkel tewerkgesteld worden voor het uitvoeren van volgende **toegelaten activiteiten**:

Activiteiten verricht **in de woning** van de gebruiker met het oog op de hulp in het huishouden:

- ✓ Schoonmaak van de woning met inbegrip van de ramen;
- ✓ Wassen en strijken;
- ✓ Occasionele kleine naaiwerken;
- ✓ Bereiden van maaltijden.

Het is **verboden dienstencheques** te gebruiken om andere **activiteiten** te betalen. U mag ze dus niet gebruiken voor herstellingen in huis, verbouwingswerken, schilder- of behangwerken, tuinonderhoud, en ook niet voor kinderopvang of het verzorgen of gezelschap houden van zieke of bejaarde mensen.

Indien u als gebruiker dergelijke vragen stelt aan de poetsfee/poetsman, dan is de werknemer verplicht deze opdracht te weigeren en onmiddellijk contact op te nemen met de werkgever.

Activiteiten verricht **buiten de woning** van de gebruiker:

- ✓ Dagelijkse boodschappen voor het huishouden, zoals de post, de bakker, de apotheker
- ✓ Strijkwerk bij een erkende dienstencheque-onderneming - strijkhulp
  - De afspraak wordt gemaakt tussen de klant en de strijkhulp.
  - De wasmand wordt door de klant gebracht en afgehaald bij de strijkhulp volgens onderlinge afspraak.
  - De kostprijs wordt verrekend met een tarifiering van éénheden per kledingstuk. 50 éénheden komt overeen met 1 dienstencheque.

## TWERKSTELLING BIJ FAMILIELEDEN OF IN EIGEN GEZIN

De poetsfee/poetsman mag geen gezins- of familielid tot de tweede graad zijn van uzelf of van een van uw gezinsleden. Hij of zij mag ook niet dezelfde woonplaats hebben als u.

U mag dus geen poetsfee/poetsman laten werken met volgende familiebanden:

- ✓ Partner, (schoon)ouder, (schoon)zoon, (schoon)dochter
- ✓ Kleinkind, grootouder
- ✓ (Schoon)broer, (schoon)zus
- ✓ Bij elke persoon, al dan niet familie, met wie u op hetzelfde adres samenwoont.

Wij verwachten steeds dat u als gebruiker een vermelding doet bij een voorstel van huishoudhulp indien bovenstaand gegeven van toepassing is.

# VEILIGHEID HYGIËNE EN GEZONDHEID

Als klant van HET TOVERSTOKJE onthoudt u zich van iedere daad van geweld, pesterijen of van ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Als klant van HET TOVERSTOKJE moet u ervoor zorgen dat onze werknemers in veilige, gezonde en hygiënische omstandigheden kunnen werken.

- Het gevraagde materiaal is aanwezig bij voorkeur bij de start en ten laatste 2 weken na de start van de dienstverlening;
- Het materiaal is proper;
- Het materiaal moet in goede en veilige staat zijn en blijven;
- De elektrische toestellen zijn snoerveilig;
- Er zijn geen afwijkingen ter hoogte van de gasaansluitingen die kunnen leiden tot gaslekken;
- Versleten materiaal wordt tijdig vernieuwd;
- Alle producten die gebruikt worden, zitten in de originele verpakking (met een etiket van het product op de verpakking);
- Er mag niet gewerkt worden met schadelijke producten (zoals ammoniak, zoutzuur, ontstopper, agressieve ontkalker/producten, producten voor industrieel gebruik en andere). Javel kan uitzonderlijk gebruikt worden voor de schoonmaak van groene stoepen en op advies van de preventieadviseur als ontsmettingsproduct.
- Er mag niet gewerkt worden met (dikke) katoenen dweilen. Materiaal in microvezel geniet de voorkeur;
- Er moet gewerkt kunnen worden met warm (opgewarmd) water;
- Alle borstelstelen en lange stelen van ander poetsmateriaal zijn 1m50 of telescopisch;
- Het werken op hoogte is enkel toegelaten op een stabiele trapladder en tot maximum 1,60 m voetheogte (= hoogte van grond tot voeten);
- Het zemen van de buitenzijde van ramen op verdiepingen kan enkel opgenomen worden indien de ramen naar binnen opendraaien. Het is voor onze poetsfee/poetsman absoluut verboden om (delen van) ramen te poetsen door uit het raam te hangen of op de vensterbank te staan;
- Het is niet toegelaten dat een poetsfee/poetsman haar/zijn persoonlijk materiaal meebrengt voor de uitvoering van de afgesproken taken;
- Bij HET TOVERSTOKJE is het toepassen van een correcte handhygiëne en het gebruik van handschoenen een basisgegeven binnen de standaardpreventie, alsook het verplicht dragen van veilige schoenen met antislip.
- De omgevingstemperatuur, waarin onze poetsfee/poetsman moet werken, bedraagt minimaal 18 graden Celsius.

## VERZEKERINGEN

Alle werknemers van HET TOVERSTOKJE zijn verzekerd voor arbeidsongevallen.

Ingeval de poetsfee/poetsman slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval staat HET TOVERSTOKJE in voor de arbeidsongevallenverzekering van de poetsfee/poetsman. Indien de poetsfee/poetsman slachtoffer wordt van een ernstig ongeval in de woning van de klant, kan de preventieadviseur een arbeidsongevallenonderzoek ter plaatse uitvoeren.

HET TOVERSTOKJE heeft ook een verzekering voor materiële schade, toegebracht aan de bezittingen van de klant. Indien er zich een geval van materiële schade door toedoen van de huishoudhulp voordoet, dient de klant HET TOVERSTOKJE zo snel mogelijk op de hoogte te stellen.

Er gelden volgende beperkingen:

Er is geen vergoeding wanneer de schade minder dan 200 euro bedraagt – voor schade onder 200 euro kan noch de poetsfee/poetsman noch HET TOVERSTOKJE aansprakelijk worden gesteld.

3 belangrijke punten:

- Per schadegeval is er een franchise van 200 euro ten laste van de klant;
- Er wordt altijd een bestek van de schade gevraagd;
- Onze verzekeringsmaatschappij beslist autonoom over de aanvaarding van het schadedossier.

## BETALINGEN

De betaling gebeurt bij voorkeur met elektronische dienstencheques. Een telefoontoestel (vast of gsm) of een PC met internetaansluiting volstaan om deze te kunnen gebruiken. Indien u nog beschikt over papieren dienstencheques kunnen die eerst opgebruikt worden. Indien u wenst, kan u natuurlijk ook papieren dienstencheques blijven gebruiken.

Elk gepresteerd uur wordt betaald met één dienstencheque.

De poetsfee/poetsman registreert het aantal gewerkte uren op het automatisch antwoordapparaat van Sodexo.

De elektronische dienstencheques worden bij akkoord van de prestaties door de klant bevestigd via de website "[www.extranet.dienstencheques-vlaanderen.be](http://www.extranet.dienstencheques-vlaanderen.be)" of via de applicatie "Dienstencheques by Sodexo". U kan op elk moment het saldo van uw dienstencheques raadplegen via internet of via de Interactieve Spraakdienst van Sodexo (tel: 02/ 401 31 30).

Bestel tijdig uw dienstencheques. Let erop dat u het juiste bedrag overschrijft, zo niet stort Sodexo alles onmiddellijk terug op uw rekening en wordt de bestelling geannuleerd.

Indien u problemen heeft met het bestellen van de dienstencheques kunt u steeds het uitgiftebedrijf Sodexo contacteren: 02/401 31 30. U kan uiteraard ook altijd terecht bij HET TOVERSTOKJE om samen een oplossing te zoeken.

Voor algemene informatie over de dienstencheques verwijzen wij naar volgende website: "<http://www.dienstencheques-vlaanderen.be>"

Het is essentieel voor een goede werking van onze organisatie dat u de prestaties van uw poetsfee/poetsman tijdig bevestigt (vergoedt). Dit betekent dat er steeds dienstencheques moeten beschikbaar zijn op het moment dat de hulp doorgaat.

Indien dit niet het geval is, en er wordt ook niet betaald na een rappel zal uw dossier tijdelijk financieel worden stopgezet tot alles vergoed is, en wordt het dossier overgemaakt aan onze juridische dienst.

## WAT MAG U VERWACHTEN VAN HET TOVERSTOKJE?

- ✓ Een goede dossierkennis
- ✓ Een dichte opvolging van uw noden
- ✓ Het zoeken naar werkbare oplossingen
- ✓ Het begeleiden van uw poetsfee/poetsman naar een optimaal resultaat voor u
- ✓ Vervanging bij afwezigheid van uw poetsfee/poetsman (onder voorbehoud van beschikbare werknemers)
- ✓ Het zoeken naar oplossingen voor uw vragen
- ✓ Een partner in het runnen van uw balans in werk/ privé leven

## WAT VERWACHT HET TOVERSTOKJE VAN U?

U zorgt ervoor dat de woning opgeruimd is en dat het nodige propere materiaal ter beschikking is.

De eerste maal dat uw poetsfee/poetsman langskomt is het aangeraden om aanwezig te zijn om het beschikbare materiaal te overlopen en om de taken en het sleutelgebruik af te spreken.

Alle wijzigingen die u aan het uurrooster van uw poetsfee/poetsman wenst aan te brengen worden voorafgaandelijk met HET TOVERSTOKJE besproken/beslist en goedgekeurd (andere dag, aantal uren ...). Onze poetsfeeën/poetsmannen kunnen geen goedkeuring geven.

Indien de voorziene hulp van onze poetsfee/poetsman uitzonderlijk niet kan doorgaan, vragen wij u met aandrang om ons **14 dagen op voorhand** te verwittigen (met uitzondering van overmacht situaties geldt een termijn van 24 uur). In het geval van een laattijdige annulering zullen de dienstencheques om bovenvermelde redenen alsnog moeten vergoed worden.

## HET OPSTARTEN VAN UW POETSFEE/POETSMAN

U kunt rekenen op de opstart van onze poetsfee/poetsman van zodra de volgende formaliteiten zijn vervuld:

- Uw dossier moet volledig in orde zijn
- U heeft Het Toverstokje uw gebruikersnummer bij Sodexo doorgegeven
- U heeft de huisregels van Het Toverstokje goedgekeurd. Goedkeuring kan gegeven worden per mail of schriftelijk.



## ANTI - DISCRIMINATIEBELEID

Het beleid van Het Toverstokje is een anti-discriminatiebeleid en is erop gericht alle poetshulpen op een correcte en niet-discriminerende manier te begeleiden. Wij maken hierbij dan ook geen onderscheid in (geloofs)overtuiging, seksuele geaardheid, afkomst, geslacht of leeftijd.

Het Toverstokje houdt zich aan de non-discriminatiewetgeving van mei 2007. Bovendien is Het Toverstokje lid van Federgon en onderschrijven we de gedragscode opgesteld door en voor de leden van Federgon. Deze gedragscode bepaalt dat alle poetshulpen zonder enige vorm van discriminatie goed onthaald en met respect behandeld moeten worden.

## BENODIGDE MATERIALEN EN PRODUCTEN

In bijlage vindt u een lijst met materialen en producten die minimaal aanwezig dienen te zijn zodat uw poetsfee/poetsman kwalitatieve prestaties kan leveren. Deze lijst is niet limitatief.

## HUISSLEUTEL

Indien het noodzakelijk is dat de poetsfee/poetsman een sleutel van de woning ontvangt, is het verplicht bijgaand document in te vullen en het onderste strookje aan Het Toverstokje te bezorgen.

Indien er sprake is van verlies van de sleutel kan de klant een beroep doen op zijn verzekeraar (brandverzekering, woningpolis) om het bijmaken van sleutels/vervangen van sloten vergoed te krijgen.

Als er bij de verzekeraar een franchise is voorzien, kan Het Toverstokje, een commerciële tegemoetkoming doen van 50€, om een deel van deze franchise te vergoeden.

## KLACHTEN

Bij problemen contacteert de klant HET TOVERSTOKJE die de klacht zal onderzoeken en waarbij steeds zal gezocht worden naar een kwalitatieve en constructieve oplossing.

Hoewel HET TOVERSTOKJE instaat voor een degelijke screening van haar werknemers is zij niet aansprakelijk voor gebeurlijke gevallen van diefstal

**WIJ WENSEN U VEEL SUCCES MET UW POETSFEE/POETSMAN EN HOPEN DAT U EEN ZOVEELSTE GELUKKIGE EN TEVREDEN KLANT ZAL ZIJN**

Sarah De Bleecker  
Sarah De Greve  
Kelly Lanckman  
Messalina Dierickx  
Annelie Steel  
Jericho Hulpiau

**Verantwoordelijke HR**  
**Verantwoordelijke Rekrutering en Preventie**  
**Verantwoordelijke Onthaal en Dienstencheques**  
**Planningsconsulente Lede**  
**Administratief consulente Destelbergen**  
**Kantoorverantwoordelijke Destelbergen**

## MATERIAALLIJST (MINIMUM VEREISTEN)

Deze lijst bevat het materiaal dat minimum aanwezig moet zijn voor de uitvoering van de afgesproken taken.

Deze lijst bevat niet alle materiaal dat voor specifieke taken binnen het takenpakket noodzakelijk kan zijn.

Onze poetsfeeën/poetsmannen kunnen bijgevolg nog bijkomend materiaal vragen.

	<b>VOOR EEN CORRECTE HANDHYGIËNE</b>
<input type="checkbox"/>	1 keukenrol
<input type="checkbox"/>	Vloeibare handzeep met pomp
	<b>ALGEMEEN</b>
<input type="checkbox"/>	Vuilniszakken

	<b>ONDERHOUD</b>
<input type="checkbox"/>	1 microvezeldoek/stofdoek
<input type="checkbox"/>	2 plasticen emmers met goede handgreep
<input type="checkbox"/>	1 spons
<input type="checkbox"/>	1 microvezeldoek ramen of synthetisch zeemvel
<input type="checkbox"/>	1 raamtrekker
<input type="checkbox"/>	1 vuilblik en handborstel
<input type="checkbox"/>	2 microvezeldweilen of synthetische dweilen
<input type="checkbox"/>	1 schuursponsje
<input type="checkbox"/>	2 propere vaatdoeken
<input type="checkbox"/>	1 toiletborstel
<input type="checkbox"/>	1 aparte microvezeldoek voor het reinigen van toilet (rood/roze kleur)

<input type="checkbox"/>	1 trekker met effen rubberen strip
<input type="checkbox"/>	1 zachte borstel (veegborstel)
<input type="checkbox"/>	1 harde borstel
<input type="checkbox"/>	1 stabiele trapladder met maximum 6 treden (inclusief bovenste vlak) (alle treden aanwezig) en steungreep
<input type="checkbox"/>	Indien er tapijten aanwezig zijn: 1 rolveger of sledestofzuiger met voldoende reserve opvangzakken.
	<b>PRODUCTEN (PRODUCTEN NOOIT MENGEN!)</b>
<input type="checkbox"/>	Vloerzeep
<input type="checkbox"/>	Allesreiniger
<input type="checkbox"/>	WC-reiniger (zonder javel)
<input type="checkbox"/>	Afwasproduct
<input type="checkbox"/>	Azijn

	WAS EN STRIJK- ENKEL INDIEN DEZE DIENST VAN TOEPASSING IS
<input type="checkbox"/>	1 strijkijzer (bij voorkeur stoomstrijkijzer)
<input type="checkbox"/>	Wasknijpers
<input type="checkbox"/>	1 verstelbare strijkplank
<input type="checkbox"/>	Wasmiddel

	MAALTIJDBEREIDING – ENKEL INDIEN DEZE DIENST VAN TOEPASSING IS
<input type="checkbox"/>	Potten en pannen met vaste handgrepen
<input type="checkbox"/>	1 fornuis met minstens 2 kookvuren
<input type="checkbox"/>	1 scherp keukenmesje
<input type="checkbox"/>	2 pottenlapjes/ovenwanten
<input type="checkbox"/>	1 wasbekken of gootsteen met dop
<input type="checkbox"/>	2 keukenhanddoeken
<input type="checkbox"/>	1 snijplank
<input type="checkbox"/>	Voldoende bestek

Tijdens de 1ste dienstverlening zal onze poetsfee/poetsman nagaan of het nodige materiaal aanwezig is. Bij aankoop van materiaal kan u best vooraf overleggen met uw poetsfee/poetsman.

AFGIFTE HUISSLEUTEL: EXEMPLAAR KLANT



Hierbij bevestigt (uw naam):

Naam: .....

Adres: .....

Een huissleutel in bewaring te geven aan (uw poetsfee/poetsman):

Naam en voornaam: .....

Poetsfee/poetsman van het dienstenchequebedrijf: Het Toverstokje, Hoogstraat 27a, bus 2, 9340 Lede

**Deze huissleutel mag door de poetsfee/poetsman enkel worden gebruikt in het kader van de huishoudhulpactiviteiten volgens het afgesproken uurrooster.** (Zie huisregels voor afspraken sleutelbeheer)

Naam en handtekening klant

Naam en handtekening poetsfee/poetsman

AFGIFTE HUISSLEUTEL: EXEMPLAAR HET TOVERSTOKJE

Hierbij bevestigt (uw naam):

Naam: .....

Adres: .....

Een huissleutel in bewaring te geven aan (uw poetsfee/poetsman):

Naam en voornaam: .....

Poetsfee/poetsman van het dienstenchequebedrijf: Het Toverstokje, Hoogstraat 27a, bus 2, 9340 Lede

**Deze huissleutel mag door de poetsfee/poetsman enkel worden gebruikt in het kader van de huishoudhulpactiviteiten volgens het afgesproken uurrooster.** (Zie huisregels voor afspraken sleutelbeheer)

Naam en handtekening klant

Naam en handtekening poetsfee/poetsman