



dienstenthuis

goed geregeld, graag gedaan

Afspraken voor een goede samenwerking

Bij Dienstenthuis werken we niet met een overeenkomst, maar op basis van wederzijds vertrouwen. Een goede dienstverlening, duidelijke communicatie en wederzijds respect zijn onze uitgangspunten in de samenwerking.

Wat mag je verwachten van je huishoudhulp?

Welke taken mag je huishoudhulp uitvoeren?

Je huishoudhulp kan enkel tewerkgesteld worden in de privé-gedeelten van je woning en mag in het kader van de dienstenchequewetgeving volgende taken uitvoeren:

- ✓ Poetsen
- ✓ Strijken
- ✓ Koken of voorbereidingen voor de maaltijd
- ✓ Wassen
- ✓ Kleine naaiwerken
- ✓ Kleine boodschappen: bakker, apotheek, buurtwinkel...
- ✓ Ramen schoonmaken

Welke taken mag je huishoudhulp niet uitvoeren?

Hierbij enkele voorbeelden van taken die hij/zij niet mag uitvoeren:

- ✓ Tuinwerk
- ✓ Grote boodschappen
- ✓ Kinderoppas
- ✓ Zware objecten versleuren
- ✓ Helpen verhuizen
- ✓ Met de hond wandelen
- ✓ De wagen poetsen

Pauzes

Je huishoudhulp heeft recht op pauze tijdens haar werk. Elke 2 uur mag hij/zij 5 minuten pauze nemen, en het moment ervan mag hij/zij zelf bepalen. Het is niet de bedoeling dat hij/zij later start of vroeger stopt.

Roken

Indien je huishoudhulp rookt, zal hij/zij dit steeds buiten en tijdens zijn/haar pauze doen.

GSM-gebruik

De huishoudhulp mag zijn/haar gsm enkel gebruiken tijdens de pauze (tenzij hoge uitzondering). Het toestel dient uit of op stil te staan.

Wat verwachten we van jou?




Contacteer ons

+32 3 218 11 60
info@dienstenthuis.be

Kom langs

Lange Leemstraat 372
2018 Antwerpen

Meer weten

www.dienstenthuis.be
Volg ons online   

Telefonisch bereikbaar

Ma-do 8.30-12.30 en 13.00-16.00
Vr 8.30-12.30



Materiaal en benodigdheden

Je bent verantwoordelijk voor de aankoop van materiaal en producten. We vragen je dat er steeds voldoende materiaal aanwezig is en in goede staat is zodat de huishoudhulp zijn/haar job naar behoren kan doen. Welk materiaal je best voorziet, kan je terugvinden op onze [materiaallijst](#).

Takenlijst

Wij raden je aan om samen met je huishoudhulp een duidelijke takenlijst te maken. Je kan hiervoor gebruik maken van onze [werkplanning](#). Daarin wordt duidelijk weergegeven wat je graag elke keer laat uitvoeren en wat tweewekelijks, maandelijks of af en toe dient te gebeuren. Je kan ook aangeven welke producten en materialen je gewoonlijk gebruikt.

Gebruik van je huissleutel

Ben je tijdens de prestatie van je huishoudhulp niet thuis, en kan je hem/haar ook niet binnenlaten? Indien je dat wenst, kan je hem/haar je huissleutel toevertrouwen en dit vastleggen in een [sleutelovereenkomst](#).

Roken

Indien je zelf zou roken, vragen we je dit niet in dezelfde ruimte als de huishoudhulp te doen en voldoende te verluchten.

Preventie en veiligheid

Je kent je huis door en door, maar dit is niet zo voor je huishoudhulp. Veiligheid is voor ons een grote prioriteit en daar vragen we je medewerking voor. Daarom hebben we enkele [preventiemaatregelen](#) uitgewerkt.

Enkele belangrijke punten willen we graag even vermelden:

- ✓ Wij voorzien arbeidskledij voor je huishoudhulp: een T-shirt, een schort en veiligheidsschoenen met een antislipzool. De huishoudhulp is verplicht de veiligheidsschoenen te dragen tijdens de werkuren;
- ✓ Je huishoudhulp mag slechts 3 treden hoog gaan op een trapladder;
- ✓ De huisdieren, zoals een hond of kat, moet je in een bench of een afgesloten ruimte zetten zodat ze je huishoudhulp niet kunnen hinderen tijdens het werk;
- ✓ Gebruik van bijtende of irriterende poetsproducten, zoals wasbenzine, ammoniak, javel of javelhoudende producten, Dettol of ontstopper staan we niet toe.

We geven ook nog enkele nuttige veiligheidstips:

- ✓ Geef steeds een rondleiding en vestig daarbij de aandacht op mogelijke risico's: losliggende traploper, steile trap, gladde vloer, elektriciteit, ...;
- ✓ Informeer je huishoudhulp steeds over het gebruik van speciale reinigingsproducten. Zorg ervoor dat de producten zich steeds in de originele verpakking bevinden en dus hun etiket en gebruiksaanwijzing nog dragen;



dienstenthuis

goed geregeld, graag gedaan

- ✓ Voorkom dat je huishoudhulp in gevaarlijke situaties terechtkomt bij het uitvoeren van haar taak: buitenshuis poetsen bij zware regen of sneeuwval, ramen poetsen van op de vensterbank, ...;
- ✓ Laat je huisdieren ook kennismaken met je nieuwe huishoudhulp;
- ✓ Stel het nodige materiaal ter beschikking om veilig en ergonomisch te kunnen werken: handschoenen, telescopische stok, borstelstelen van minimum 150cm lang, ...;
- ✓ Zorg voor voldoende verluchting van de te poetsen ruimtes.

Opleiding en begeleiding

Om een optimale dienstverlening te kunnen aanbieden zetten we werkbegeleiders in die onze huishoudhulpen ondersteunen op de werkvloer.

Ook hechten wij heel veel belang aan het ergonomisch werken. Hiervoor werken we samen met ergocoaches die onze huishoudhulpen op de werkvloer begeleiden.

Wij vragen je de werkbegeleiders en ergocoaches bij je thuis toe te laten. Je wordt steeds op voorhand verwittigd van hun komst.

Een ongeval of schadegeval

Arbeidsongeval

Heeft je huishoudhulp een ongeval bij je thuis? Het belangrijkste is dat je eerst de nodige hulp biedt. Vervolgens vragen we je ons te verwittigen en volgen wij het verder op.

Schadegeval

Ongelukjes kunnen altijd gebeuren. Mocht je een aanzienlijke schade oplopen door toedoen van je huishoudhulp, verwittig ons dan zo snel mogelijk. Je kan bij ons ook een schadeaanvraagformulier opvragen.

We hanteren een vrijstelling van 250 EUR per kalenderjaar en er wordt rekening gehouden met de slijtage van het beschadigde voorwerp. De verzekeringsmaatschappij waarmee Dienstenthuis samenwerkt beslist autonoom over de aanvaarding en de verdere afhandeling van het schadedossier.

Indien je waardevolle of unieke voorwerpen in huis hebt, verzoeken we je deze niet te laten poetsen door uw huishoudhulp.

Je huishoudhulp is afwezig?

Ziekte

Wanneer je huishoudhulp ziek is, verwittigt hij/zij steeds ons en zijn/haar eerste klant van de dag. De klanten van de namiddag of de volgende dagen worden door ons verwittigd.



dienstenthuis

goed geregeld, graag gedaan

Op je vraag doen we al het mogelijke om de dag zelf of één van de volgende dagen een vervanging te voorzien.

Indien je huishoudhulp niet zou verschijnen, en je werd hiervan niet verwittigd door haar/hem of ons, mag je ons dat onmiddellijk laten weten.

Vakantie

Neemt je huishoudhulp vakantie, dan zal hij/zij je dat op voorhand laten weten. Op je vraag doen we al het mogelijke om de dag zelf of één van de volgende dagen een vervanging te voorzien.

Feestdagen

Op de feestdagen of de dagen ter vervanging van een feestdag indien deze in het weekend valt, werkt je huishoudhulp niet. Deze dagen kan je terugvinden op onze [feestdagenkalender](#).

Vervanging

Als er een vervangende huishoudhulp bij je komt, is het belangrijk dat je een lijstje maakt met de taken dat hij/zij moet doen. Vergeet ook niet te noteren waar de producten en het poetsmateriaal te vinden zijn of zet deze klaar.

Even geen huishoudhulp nodig?

Heb je wekelijks een huishoudhulp van ons? Dan kan je jaarlijks maximum 4 maal je huishoudhulp annuleren.

Heb je tweewekelijks een huishoudhulp van ons? Dan kan je jaarlijks maximaal 2 maal je huishoudhulp annuleren.

Een vraag tot annulatie dien je ten laatste 2 weken vóór de prestatie aan ons door te geven. Indien je dit te laat meldt, zal de prestatie aangerekend worden aan de werkelijke waarde van de dienstencheque.

Er wordt uiteraard een uitzondering gemaakt bij een ernstig besmettelijke ziekte of een geval van overmacht.

Niet tevreden?

Wij doen al het mogelijke om alles in goede banen te leiden en een kwalitatieve service aan te bieden. Mocht je toch niet tevreden zijn, laat ons dit weten. Wij zoeken dan samen met je naar een gepaste en haalbare oplossing.



dienstenthuis

goed geregeld, graag gedaan

Non-discriminatie

Wij maken geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd, noch bij de aanwerving van werknemers, noch bij het toegankelijk stellen van de dienstverlening.

Er mag geen onderscheid maken op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd. Bij niet-naleving van deze bepaling zetten wij de samenwerking stop.

Wet op de privacy

Dienstenthuis verzamelt en verwerkt persoonlijke gegevens in functie van haar werking. We verbinden ons ertoe om je persoonsgegevens te verwerken overeenkomstig de toepasselijke wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens. Meer informatie hierover kan u terugvinden in ons [privacybeleid](#).

Het is niet toegelaten je huishoudhulp te filmen of te bewaken, tenzij conform de strikte voorschriften van de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 68 van de Nationale Arbeidsraad.

Betaling van de prestaties

Voor ons is het heel belangrijk dat we onze werknemers stipt en correct kunnen uitbetalen voor hun geleverde prestaties. Je kan ons hierbij helpen door aan ons tijdig de geleverde prestaties te betalen.

De prestaties dien je te betalen met dienstencheques en een bijkomende bijdrage. **We rekenen één dienstencheque en een bijkomende bijdrage van 0,60 EUR per effectief gepresteerd uur.** Voor de bijkomende bijdrage hanteren we **een maximumbedrag van 40 EUR per kwartaal.**

Dienstencheques

Dienstenthuis geeft de voorkeur aan het gebruik van elektronische dienstencheques, maar aanvaardt ook papieren dienstencheques.

Bij elektronische dienstencheques bieden we de prestatie enkele dagen later aan je dienstencheque-account aan. Bij papieren dienstencheques overhandig je deze correct gedateerd en gehandtekend op het moment van de prestatie aan je huishoudhulp.

Bijkomende bijdrage

Concreet gaat het om een bijdrage van 0,60 EUR per effectief gepresteerd uur. We opteren voor een eerlijke bijdrage per gewerkt uur in plaats van een vaste bijkomende bijdrage. Je betaalt dus niet voor vakantie of andere afwezigheden van je thuishulp. En we limiteren het bedrag. Je zal nooit meer dan 40 EUR per kwartaal moeten betalen.



dienstenthuis

goed geregeld, graag gedaan

Na afloop van elk kwartaal zal je een betaalluitnodiging voor deze extra bijdrage krijgen.

Hierbij enkele voorbeelden van de berekening:

- ✓ Heb je elke twee weken 4u een thuishulp? Dan zal je elk kwartaal maximum een extra bijdrage van 16,80 EUR aangerekend krijgen. Dit is 7 weken x 4u x 0,60 EUR
- ✓ Heb je elke week 4u een thuishulp? Dan zal je elk kwartaal maximum een extra bijdrage van 31,20 EUR aangerekend krijgen. Dit is 13 weken x 4u x 0,60 EUR
- ✓ Heb je elke week 6u een thuishulp. Dan zal je elk kwartaal maximum een extra bijdrage van 40 EUR aangerekend krijgen. Want dit is het maximumbedrag.

Niet betaling

Indien je de prestaties niet correct betaalt, zal Dienstenthuis je de prestaties aanrekenen aan een uurtarief dat overeenstemt met de waarde van de dienstencheque die we op dat moment als erkende onderneming van de overheid ontvangen. Eveneens behoudt Dienstenthuis zich het recht een incassobureau in te schakelen en tijdelijk of definitief de samenwerking stop te zetten.

Stopzetten van de samenwerking

Wens je de samenwerking stop te zetten, dan vragen we je een opzegtermijn van 4 weken te respecteren, zodat we voor je huishoudhulp een andere gepaste klant kunnen zoeken.

Dienstenthuis kan ook beslissen de samenwerking stop te zetten wanneer je:

- ✓ De non-discriminatiewetgeving niet respecteert;
- ✓ Geen werkbegeleider of ergocoach ter begeleiding van je huishoudhulp toelaat in je woning.

We behouden ons het recht de samenwerking met onmiddellijke ingang stop te zetten bij volgende gebeurtenissen:

- ✓ Niet-betaling van geleverde prestaties of facturen;
- ✓ Aanhoudende veiligheids- of hygiëneproblemen in je woning.

Meer info?

[Contacteer ons](#) of bekijk de [klantenzone van onze website](#).