

Algemene Voorwaarden

De gebruiker ontvangt van Dienstefirma BalDeMo CV-SO een overeenkomst alvorens de hulp opstart. De gebruiker bezorgt deze overeenkomst ondertekend terug aan Dienstefirma BalDeMo CV-SO alvorens de hulp start.

De gebruiker verklaart zich akkoord met de algemene voorwaarden.

Deze overeenkomst wordt afgesloten in het kader van het aanwenden van dienstencheques als betaalmiddel door de gebruiker in het kader van het leveren van huishulp van huishoudelijke aard door het dienstenbedrijf -> Wettelijk kader: Wet tot bevordering van buurtdiensten en -banen van 20/07/2001 en het K.B betreffende de dienstencheques van 12/12/2001. Het dienstenbedrijf biedt volgende diensten aan (in het huis van de gebruiker) -> aanduiden wat van toepassing is:

- schoonmaken van de woning & ramen
- wassen en strijken
- kleine occasionele naaiwerken
- bereiden van maaltijden

Voorafgaand: definities

- Dienstefirma BalDeMo CV: de onderneming die in het kader van het verrichten van activiteiten van huishoudelijke aard met dienstencheques erkend is door de Vlaamse Overheid;
- gebruiker: de natuurlijke persoon (particulier) die beroep doet op een comfortdienst d.m.v. dienstencheques;
- werknemer: de dienstencheque-werknemer van Dienstefirma BalDeMo die bij de gebruiker de afgesproken comfortdiensten levert of uitvoert;
- comfortdiensten van huishoudelijke aard: schoonmaken van de woning, lappen van ramen, bereiden van maaltijden, boodschappen doen, de was doen en strijken.

Artikel 1: Situering

Deze overeenkomst wordt afgesloten in het kader van het aanwenden van dienstencheques als betaalmiddel door de gebruiker in het kader van het leveren van diensten van huishoudelijke aard door Dienstefirma BalDeMo. Dit is een exclusief systeem in die zin dat de aanwezigheid van en de betaling met dienstencheques een absoluut vereiste is voor het gebruik van de diensten in het kader van deze overeenkomst.

De werknemer mag geen ouder of verwante, tot en met de 2e graad, zijn van de gebruiker of van een lid van zijn gezin.

Bijgevolg mag de werknemer niet werken:

- o bij zijn/haar ouders, grootouders, schoonouders, grootouders door het huwelijksverband;
- o bij zijn/haar kinderen of kleinkinderen;
- o bij zijn/haar broers en zussen, schoonbroers en schoonzusters;
- o bij ieder persoon, al dan niet behorend tot de familie, met wie hij/zij op hetzelfde adres woont.

Artikel 2: Werkuren en taakafspraken

De taken zijn van huishoudelijke aard: schoonmaken van de woning, lappen van ramen, bereiden van maaltijden, boodschappen doen, de was doen en strijken.

In dit kader is er geen band van ondergeschiktheid tussen de klant en de medewerker. De klant geeft wel algemene en specifieke richtlijnen, zonder gezag uit te oefenen over de werknemer.

Artikel 3: Materiaal

De gebruiker stelt het nodige materiaal ter beschikking van onze werknemer om de overeengekomen taken uit te voeren. Afspraken en informatie hierover vindt u terug in onze bijgevoegde infobrochure.

Artikel 4: Betalingen

4.1 Elektronische dienstencheques

Sinds 1 juni 2025 zijn dienstencheques in Vlaanderen volledig digitaal beschikbaar. Gebruikers kunnen geen papieren dienstencheques meer aankopen; deze zijn vervangen door elektronische cheques, die beheerd kunnen worden in een online portefeuille.

De gebruiker betaalt, na de uitvoering van de diensten, per gepresteerd uur met elektronische dienstencheques aan een werknemer van Dienstenfirma BalDeMo. De prestaties worden via het digitale platform van Pluxee ingelezen door Dienstenfirma BalDeMo.

De gebruiker heeft de mogelijkheid om via www.mijnburgerprofiel.be in te loggen en de prestaties op te volgen, te bevestigen of te betwisten. Inloggen kan via verschillende digitale sleutels, zoals itsme of een eID met aangesloten kaartlezer.

Voor gebruikers die zelf (niet of niet meer) de mogelijkheid hebben om hiermee te werken, kan een volmacht aangevraagd worden zodat iemand anders het beheer op zich kan nemen. Alle informatie hierover is te vinden op:

www.vlaanderen.be/uw-overheid/mijn-burgerprofiel/dienstencheques-in-mijn-burgerprofiel/een-volmacht-voor-dienstencheques-aanvragen-of-stopzetten-op-papier

Dienstencheques Vlaanderen kan ten allen tijde aanpassen invoeren met betrekking tot het beheer van de dienstencheques. De meest recente wijze kan u steeds terugvinden op hun website of navragen bij hun klantendienst.

4.2. Administratieve kost

We rekenen een administratiekost aan van 0,75 euro per dienstencheque. Deze zal halfjaarlijks via een afzonderlijke factuur aangerekend worden.

Kan Df BalDeMo omwille van afwezigheid door verlof, ziekte, vorming, ... van de werknemer geen hulp bieden, dan betaalt de gebruiker voor die keer geen administratiekost. Als de gebruiker tijdig annuleert volgens de procedure door omstandigheden of verlof, betaalt hij/zij deze administratieve kost ook niet.

4.3 Aanmaningsprocedure

Als de betaling niet tijdig gebeurt, starten wij de aanmaningsprocedure.

- De eerstvolgende maand worden de cheques nagekeken. Blijken deze niet in orde te zijn, nemen wij contact met de gebruiker op en/of krijgt deze een eerste herinnering. Hierin wordt een termijn vastgesteld.
- Na het verstrijken van deze termijn, krijgt de gebruiker een tweede herinnering, aangetekend. Hierin wordt weer een termijn vastgesteld en krijgt deze de melding van stopzetting van uw werknemer. Deze herinnering kost 7 euro.

Na het verstrijken van deze termijn, is ondertussen de hulp van werknemer stopgezet en ontvangt de gebruiker een laatste aangetekend schrijven. Hiervoor krijgt deze opnieuw een termijn om alsnog over te gaan tot betaling, maar wordt de procedure minnelijke schikking opgestart. Deze herinnering kost opnieuw 7 euro.

- Is deze termijn verstreken en/of de gebruiker betaalt de aanmaningskost niet, wordt deze uitgenodigd bij de vrederechter.
- Gaat de gebruiker na de minnelijke schikking niet over tot betalen, wordt het dossier overgedragen aan onze advocaat.

Artikel 5: Activiteiten

In geen geval mag de werknemer van Dienstenfirma BalDeMo gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals (niet limitatief):

- buiten poetsen bij hevige regen, sneeuw of koude weersomstandigheden (als het water bevroert) of bij te hoge temperaturen (vanaf 32°C);
- de binnentemperatuur moet 16 °C bedragen
- op hoogte werken (maximaal 3 traptreden op een stevige trapladder met antislip poten);
- schoonmaken van beroepslokale zoals fabrieksgebouw, winkel, dokterskabinet, kantoorruimte, praktijkruimten, ...

Artikel 6: Hygiëne en veiligheid

De werknemer van Dienstenfirma BalDeMo moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken. Bij herhaalde onhygiënische situaties kan de dienstverlening worden stopgezet. In geval van besmettelijke ziektes, zoals hersenvliesontsteking e.a. moet de gebruiker de verantwoordelijke van Dienstenfirma BalDeMo onverwijld verwittigen.

De werknemer van Dienstenfirma BalDeMo dient steeds in veilige omstandigheden te worden tewerkgesteld. In geval van onveilige situaties kan de werknemer van Dienstenfirma BalDeMo de gebruiker vragen sommige problemen te verhelpen. Bij aanhoudende veiligheidsproblemen (maximaal twee opeenvolgende beurten) kan de dienstverlening worden stopgezet.

3-2-2026 11:29

De gebruiker toont de plaats van de verbandkist in huis en ziet op de noodzakelijke inhoud ervan.

De werknemer dient ten allen tijde de door BalDeMo aangeboden werkschoenen te dragen in alle ruimtes bij de klant.

De werknemer dient de mogelijkheid te hebben om op regelmatige basis de kamers te verluchten.

Artikel 7: Algemene afspraken

Onze werknemer rookt niet tijdens het werken; tijdens een korte pauze mag enkel buiten de woning van de gebruiker gerookt worden. De werknemer dient in een rookvrije omgeving te kunnen werken.

Onze werknemer heeft binnen een te presteren tijdsblok van 4 uren recht op een betaalde pauze van 15 min. Indien een werknemer meer dan 4 uren bij 1 gebruiker werkt, heeft hij/zij ook recht op een onbetaalde middagpauze van 30 min. bij de gebruiker thuis. Indien de werknemer zich moet verplaatsen tussen twee posten van 4 uren, is de lengte van de middagpauze afgesproken met de verantwoordelijke van Dienstenfirma BalDeMo, in functie van de duur van de verplaatsing.

Onze werknemer mag geen geschenken of giften van u aanvaarden. De gebruiker mag dit ook niet aanbieden.

Onze werknemer mag geen persoonlijke telefonische gesprekken voeren tijdens de werkuren.

Artikel 8: Respect voor onze werknemer

Dienstenfirma BalDeMo biedt een kwaliteitsvolle 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 gebruiker waarborgt en die rekening houdt met de sociale leefsituatie van de klant.

Ten opzichte van de werknemers en de gebruikers 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.

Zoals onze werknemer de privacy, vrijheid van opvattingen en levensbeschouwingen van de gebruiker respecteert, verwachten wij dit eveneens van de gebruiker t.a.v. onze werknemer en zijn/haar taakuitvoering. Dit betekent dat:

- huisdieren (honden, katten, rondlopende muizen, ratten, cavia's, biggetjes, slangen enz.) worden op eenvoudig verzoek van onze werknemer in een andere ruimte/gedeelte van het huis gezet;
- onze werknemer werkt volgens de veiligheids- en gezondheidsvoorschriften van Dienstenfirma BalDeMo;
- onze werknemer werkt binnen de grenzen van het beroepsgeheim.

Te familiale en seksueel gekleurde toenaderingen, onrespectvolle of racistische uitspraken t.a.v. onze werknemer worden niet getolereerd.

Artikel 9: Afwezigheid van onze werknemer

Dienstenfirma BalDeMo streeft een periodieke uitvoering of levering van comfortdiensten volgens afgesproken werkschema na. De dienstenfirma brengt vooraf de gebruiker op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema.

Bij een niet te voorziene afwezigheid (ziekte, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk gewaarschuwd door de Dienstenfirma BalDeMo. Indien mogelijk wordt in de vervanging voorzien maar dit kan niet worden gegarandeerd. Bij dergelijke vervanging kan ook een wijziging aan de werkuren/-dagen optreden.

Artikel 10: Afwezigheid gebruiker

De gebruiker kan tot maximaal vier maal per kalenderjaar onze dienstverlening annuleren als er om de veertien dagen hulp is en zes maal als er wekelijks hulp is. Dit zonder rekening te houden met de verlofperiode van de werknemer. De annulering moet minstens één week (zeven kalenderdagen) op voorhand gebeuren bij het kantoor. Bij verzuim (niet of te laat annuleren) worden de normale diensturen aangerekend aan de geldende terugbetaalwaarde van de dienstencheque (vanaf november 2025 bedraagt deze 29,63 euro per uur), uitgezonderd in geval van overmacht en na bespreking met de dienstenfirma. Ziekte geldt in dit geval niet als overmacht. Onze huishoudhulpen kunnen hun werkzaamheden blijven uitvoeren, mits zij en de klant de geldende hygiënemaatregelen respecteren en voldoende afstand houden.

Artikel 11: Uw feedback telt

We merken dat klanten het niet altijd gemakkelijk vinden om feedback te geven aan hun huishoudhulp. Nochtans is het vanzelfsprekend dat elke klant andere verwachtingen heeft voor zijn huis. Je huishoudhulp vindt het dan ook nuttig dat je jouw voorkeuren duidelijk maakt. Al onze huishoudhulpen zijn opgeleid om feedback op een constructieve manier te ontvangen, en in de praktijk om te zetten. Regelmatig opbouwende feedback en suggesties geven kan de samenwerking met je huishoudhulp alleen maar beter maken. Indien nodig zijn we ook altijd bereid om u als klant hierin te begeleiden.

Artikel 12: Verlies en diefstal

Bij vermoeden van diefstal dient de gebruiker steeds de verantwoordelijke van Dienstenfirma BalDeMo te verwittigen, die de zaak zal onderzoeken. Om alle misverstanden te vermijden en problemen te voorkomen, dienen volgende regels in acht genomen te worden:

- de gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft de onmiddellijke zichtbaarheid van geld en andere waardevolle zaken;
- de gebruiker maakt onze werknemer bij aanvang van het werkschema attent op de voor u waardevolle of breekbare stukken.

Hoewel de dienstenfirma instaat voor een degelijke screening van de werknemers van het dienstenbedrijf, is het niet aansprakelijk voor gebeurlijke gevallen van diefstal.

Artikel 13: Huissleutel

Het is toegelaten aan onze werknemer dat hij/zij aanwezig is in de woning van de gebruiker wanneer deze zelf niet aanwezig is. Om de dienstverlening te kunnen realiseren bewaart de werknemer van Dienstenfirma BalDeMo dan de huissleutel, enkel wanneer de gebruiker daartoe de schriftelijke toelating geeft en de verantwoordelijke van de dienstenfirma daarvan op de hoogte heeft gebracht via het terugbezorgen van deze toelating (in bijlage: 1 deel voor de gebruiker, het andere deel is bestemd voor de dienstenfirma). Dit geldt ook voor het bijmaken van sleutels voor gebruik bij eventuele vervanging.

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

3-2-2026 11:29

De overhandiging van uw sleutel gebeurt op uw eigen verantwoordelijkheid. Noch Dienstefirma BalDeMo noch de huishoudhulp kunnen aansprakelijk gesteld worden voor eventuele kosten bij verlies, diefstal of beschadiging van de sleutel of het deurslot.

Artikel 14: Verzekeringen

Dienstefirma BalDeMo staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijke verschuldigde vergoedingen in geval dat de werknemer van het dienstenbedrijf het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval op de weg van en naar het werk.

De dienstefirma is verzekerd voor materiële schade, toegebracht aan de gebruiker. Hierbij dient de gebruiker de verantwoordelijke van de dienstefirma onmiddellijk op de hoogte te stellen. Er is geen tussenkomst voor het bedrag van de vrijstelling van de polis burgerlijke aansprakelijkheid onderschreven door de dienstefirma. (Bij het ondertekenen van het contract bedraagt de vrijstelling 65 euro.) Indien de schade hoger is dan de vooropgestelde franchise, zal de dienstefirma aangifte doen bij de verzekeringsmaatschappij. De terugbetaling kan enkel gebeuren na aanvaarding door de verzekeringsmaatschappij. Bovendien houdt de verzekeringsmaatschappij rekening met de slijtagekosten.

Artikel 15: Duur van de overeenkomst/opzeg

Deze overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur. De gebruiker verklaart zich akkoord met de inhoud van de infobrochure in bijlage.

Deze overeenkomst is door beide partijen opzegbaar mits een aangetekend schrijven en het respecteren van een minimale opzegtermijn van 1 maand ingaand op datum van de aangetekende verzending.

Deze overeenkomst wordt automatisch als beëindigd beschouwd als één van de contracterende partijen één van de voorziene contractuele verplichtingen niet nakomt en dat per aangetekend schrijven meldt aan de andere partij, of indien Dienstefirma BalDeMo haar erkenning verliest.

Artikel 16 - Camera's.

Gelet op cao nr. 68 en de camerawet van 21 maart 2007 met het oog op het recht van werknemers op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer is de gebruiker ertoe gehouden het dienstenbedrijf op voorhand te informeren m.b.t. de aanwezigheid van camera's binnen of buiten de woonplaats. Het is niet toegestaan om de medewerker te filmen of te controleren buiten de strikte voorgeschreven gevallen van de toepasselijke reglementering. De beelden of informatie die eventueel zouden worden opgenomen door camerabewaking worden als onbruikbaar beschouwd en zijn een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de uitvoerder. Verborgene camera's in de woning van de gebruiker zijn in ieder geval strikt verboden.

Artikel 17: Betwistingen

Voor betwistingen omtrent deze overeenkomst is de Rechtbank van het arrondissement Turnhout bevoegd.

Deze overeenkomst wordt gesloten in 2 exemplaren, waarvan elke partij erkent er een ontvangen te hebben.

3-2-2026 11:29