

# De huishoudregels van

## GREENHOUSE

DIENSTENCHEQUES



Bij GreenHouse ondertekenen klanten geen contract, maar werken we **op basis van een vertrouwensrelatie**.

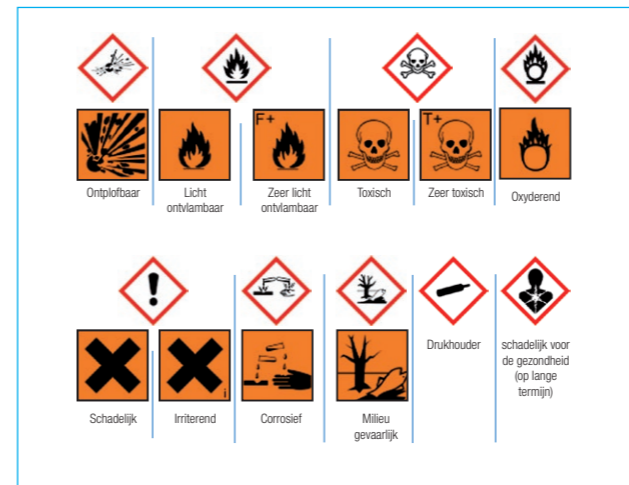
Wij rekenen ook **geen extra administratieve kosten** aan.

**Wederzijds respect, stiptheid, vertrouwen en inzet** zijn de sleutelwoorden tot een goede samenwerking tussen u, uw huishoudhulp en GreenHouse.

## Eerste keer poetshulp in huis

- Geef een **rondleiding** wanneer uw huishoudhulp voor de eerste keer bij u langskomt en geef duidelijk aan wat u van haar/hem verwacht binnen de afgesproken tijd.
- **Toon alle mogelijke gevaren in huis** (steile trap, loshangende stopcontacten etc), zo vermijden we arbeidsongevallen. Toon ook waar het nodige EHBO-materiaal zich bevindt.
- Toon waar de poetshulp het **nodige poetsmateriaal** kan vinden. Een goede basisuitrusting bestaat uit:
  - 2 emmers en 2 dweilen
  - een trekker voor de ramen en een vloertrekker
  - eventueel een schuurborstel met voldoende lange greep
  - borstel met zachte haren
  - swiffer of stofzuiger
  - 1 spons voor de ramen en 1 spons voor de badkamer
  - zeemvel of 3 microvezeldoeken (1 voor de badkamer, 1 voor ramen en spiegels, 1 voor de keuken)
  - allesreiniger
  - vloerzeep
  - ruitenreiniger
  - veilig strijkijzer en stevige strijkplank
  - trapladder (max 3 treden)
- Uw poetshulp kan haar/zijn job enkel goed uitoefenen **in hygiënische omstandigheden en onder aangepaste temperaturen**. Het is voor uw huishoudhulp ook aangenaam om in rookvrije ruimtes te werken.

- Voorzie indien mogelijk **parkeerplaats** voor de huishoudhulp. Lukt dat niet, vergoed hem/haar dan rechtstreeks voor de parkeerkosten.
- Een poetshulp gebruikt **enkel krachtige ontvetters** en **anti-kalkproducten** na uw toestemming en op uw verantwoordelijkheid.
- Beslist u om uw huishoudhulp een sleutel van uw woning te overhandigen, dan gebeurt dit steeds op uw eigen verantwoordelijkheid en buiten GreenHouse om. Wij raden wel aan om de huishoudhulp een document te laten ondertekenen voor ontvangst.
- De huishoudhulpen krijgen het **uitdrukkelijke verbod** om schoon te maken met producten die één van volgende labels dragen:



Schadegevallen ten gevolge van het gebruik van deze producten worden nooit aanvaard en zijn steeds op eigen risico.

## Even geen poetshulp nodig?

- Indien u **tijdelijk (minder dan 3 weken) geen huishoudhulp nodig** heeft of de samenwerking wenst stop te zetten, dan brengt u hiervan uw GreenHouse-kantoor op de hoogte en dit **ten laatste 14 dagen op voorhand**. Dit geeft GreenHouse de tijd om een nieuwe klant te zoeken voor uw huishoudhulp.
- Indien u **langer dan 3 weken geen huishoudhulp nodig** heeft, dan gaan we voor uw huishoudhulp op zoek naar een andere klant en komt u **op de wachtlijst** terecht tot u opnieuw hulp wenst.
- **Laattijdige annulering** door u of door uw huishoudhulp wordt enkel aanvaard **bij overmacht**.
- **Laattijdig afbellen zonder dringende of geldige reden wordt niet getolereerd**. GreenHouse behoudt zich het recht om de waarde van de verloren uren alsnog te innen.
- Ook voor onze huishoudhulpen gelden trouwens **dezelfde regels en termijnen** zoals hierboven vermeld.

**Hebt u nog extra vragen?  
Aarzel niet om GreenHouse te contacteren.**

U kunt steeds terecht bij uw dichtstbijzijnde GreenHouse-kantoor, maar ook op het hoofdkantoor staan we steeds tot uw dienst tijdens de kantooruren:

☎ bel gratis op **0800/120 30**

💬 stuur ons een bericht via de livechat op onze website  
[www.greenhousedienstencheques.be](http://www.greenhousedienstencheques.be)

✉ stuur een mail naar [info@greenhouse-vlaanderen.be](mailto:info@greenhouse-vlaanderen.be)

📘 stuur ons een bericht via **Facebook**  
(GreenHouse dienstencheques)

GREENHOUSE  
DIENSTENCHEQUES

[www.greenhousedienstencheques.be](http://www.greenhousedienstencheques.be)

## Mijn huishoudhulp is afwezig

Hoewel onze huishoudhulpen stuk voor stuk supervrouwen- en mannen zijn, kunnen zij ook wel eens ziek worden of afwezig zijn.

- **U wordt verwittigd** van zodra GreenHouse zelf op de hoogte is.
- Wilt u **graag vervanging**, dan kunt u die aanvragen via uw GreenHouse-kantoor.  
Als we iemand beschikbaar hebben, wordt een vervangende huishoudhulp voorgesteld.

## Wat te doen in geval van een arbeidsongeval of schadegeval bij u thuis?

- Gebeurt er, ondanks alle voorzorgsmaatregelen, toch een ongeval? Verwittig dan indien nodig de hulpdiensten en **breng sowieso onmiddellijk GreenHouse op de hoogte**. Iedere huishoudhulp is bij GreenHouse trouwens verzekerd voor arbeidsongevallen, dit op de weg van en naar het werk en bij de klant thuis.
- **Ook voor materiële schade is de huishoudhulp verzekerd**. Schadegevallen komen wel pas in aanmerking als de geleden schade groter is dan €300. Kleinere schadegevallen worden beschouwd als normaal huishoudelijk risico.
- Bij ieder schadegeval is er **een vrijstelling ten laste van de klant voor een bedrag van €300**. De verzekeringsmaatschappij beslist altijd onafhankelijk van GreenHouse over de aanvaarding van het schadedossier.
- Bij een arbeidsongeval bij u thuis of bij een schadegeval met burgerlijke aansprakelijkheid kan GreenHouse een bezoek bij u thuis brengen, ofwel door een kwaliteitsverantwoordelijke of de preventieadviseur, ofwel door een door GreenHouse aan te duiden expert.

## Alle nuttige info over dienstencheques

- Het aantal dienstencheques dat u per jaar mag gebruiken, is beperkt tot **500 per rijksregisternummer en tot 1.000 per gezin**. De kostprijs voor een dienstencheque bedraagt:
  - €9/cheque voor de eerste 400 aangekochte dienstencheques
  - €10/cheque voor de volgende 100Per gezin komt dit neer op 800 dienstencheques aan €9 en 200 aan €10.
- Met dienstencheques geniet u **een fiscaal voordeel, dat verschilt per gewest**:
  - Vlaanderen: € 2,70 fiscaal voordeel op de eerste 155 cheques
  - Wallonië: € 0,90 fiscaal voordeel op de eerste 150 cheques
  - Brussel: € 1,35 fiscaal voordeel op de eerste 155 cheques

Tip: vanaf het ogenblik dat u 4 uur per week een huishoudhulp hebt, kan het fiscaal aantrekkelijk zijn om op twee verschillende namen binnen het gezin dienstencheques te bestellen.

- Alle diensten waarvoor u met dienstencheques betaalt, zijn **beperkt tot de privé-gedeelten van uw woning**. Uw huishoudhulp mag **enkel normale huishoudelijke taken doen**. Alles wat gevaarlijk, ongezond of (over) belastend is, is dus uit den boze. Ook tuinonderhoud en kinderopvang zijn niet toegelaten.

Twijfelt u over bepaalde taken, overleg dan steeds vooraf met uw GreenHouse-kantoor.

- Dienstencheques (zowel papieren als elektronische) zijn **8 maand geldig**. Na de vervaldatum kunnen we deze niet meer aanvaarden.
- **U betaalt uw poets hulp onmiddellijk na de prestatie**: 1 uur staat gelijk aan 1 dienstencheque. Bij elektronische dienstencheques krijgt u een mail om de prestatie goed te keuren. Bij papieren dienstencheques overhandigt u deze, correct en volledig ingevuld, op de dag van de prestatie aan uw huishoudhulp.
- GreenHouse maakt er een erezaak van om haar **medewerkers stipt en correct te betalen**. Dit getuigt van wederzijds respect en is de sleutel tot een langdurige samenwerking. Dit kan enkel wanneer u stipt uw cheques bestelt en uw huishoudhulp correct en onmiddellijk vergoedt na de geleverde prestatie.

## Hoe dienstencheques bestellen?

- Bestel uw cheques door het bedrag van het gewenste aantal (**steeds minimum 10 cheques en steeds veelvoud van €9 of €10**) over te maken op het rekeningnummer van Sodexo (zie nuttige gegevens hieronder). Elektronische dienstencheques zijn na 2 werkdagen beschikbaar in uw persoonlijke zone. Papieren cheques ontvangt u 5 à 10 werkdagen na bestelling.
- Schrijf het bedrag over op het rekeningnummer van Sodexo. Vermeld hiervoor **steeds uw persoonlijk gebruikersnummer** bij de gestructureerde mededeling. Sodexo voorziet nog **andere betalingsmogelijkheden** zoals betaling met maestro of visa. Voor deze mogelijkheden wordt echter een transactiekost in rekening gebracht.
- Bij een foutieve overschrijving (geen veelvoud van €9 of €10) of een onjuiste/ontbrekende structurele mededeling, wordt het gehele bedrag teruggestort op uw rekening en dient u de cheques opnieuw te bestellen.
- Heeft u nog geen cheques ontvangen en moet u toch al uw huishoudhulp betalen? Breng dit dan zo spoedig mogelijk in orde. In tussentijd kunt u gebruik maken van de **tegoedbon** die uw huishoudhulp bij zich heeft. Daarop vult hij of zij in hoeveel cheques wij nog van u tegoed hebben. Gelieve deze bon te ondertekenen. Een exemplaar blijft bij u, het dubbel blijft in uw dossier tot u de nodige cheques aan GreenHouse bezorgt.
- Indien u de huishoudelijke hulp niet correct vergoedt of als uw cheques vervallen zijn, kan **GreenHouse de financiële tegenwaarde hiervan aanrekenen**. Dit bedrag stemt overeen met het bedrag dat GreenHouse van de overheid zou ontvangen op datum van de opmaak van de aanrekeningsbrief. GreenHouse behoudt zich het recht om tijdelijk of definitief de samenwerking stop te zetten in afwachting van de betaling.

### Nuttige gegevens Sodexo

**Tel. Afdeling dienstencheques Vlaanderen: 02 401 31 30**

Rekeningnummer: BE41 0017 7246 2610  
Website: [www.dienstencheques-vlaanderen.be](http://www.dienstencheques-vlaanderen.be)

**Tel. Afdeling dienstencheques Brussels hoofdstedelijk gewest: 02 401 31 60**

Rekeningnummer: BE28 0017 7246 3620  
Website: [www.dienstencheque.brussels](http://www.dienstencheque.brussels)

**Tel. Afdeling dienstencheques Wallonië: 02 401 31 70**

Rekeningnummer: BE15 0017 7247 4330  
Website: [www.wallonie-titres-services.be](http://www.wallonie-titres-services.be)

## Wettelijke feestdagen 2018

Op feestdagen wordt er bij GreenHouse uiteraard niet gewerkt: onze kantoren zijn gesloten en ook de huishoudhulpen komen niet poetsen. Valt de feestdag in het weekend, dan voorzien we een collectieve sluitingsdag op een vooraf vastgelegde datum. **Dit is dit jaar het geval op vrijdag 20 juli en vrijdag 2 november.**

DATUM	FEESTDAG	VERVANGENDE FEESTDAGEN
maandag 1 januari	Nieuwjaar	
maandag 2 april	Paasmaandag	
dinsdag 1 mei	Feest van de Arbeid	
donderdag 10 mei	O.L.H. Hemelvaart	
maandag 21 mei	Pinkstermaandag	
zaterdag 21 juli	Nationale feestdag	vrijdag 20 juli
woensdag 15 augustus	O.L.V. Hemelvaart	
donderdag 1 november	Allerheiligen	
zondag 11 november	Wapenstilstand	vrijdag 2 november
dinsdag 25 december	Kerstmis	

### Noteer hier uw persoonlijke gegevens

Wanneer u GreenHouse contacteert, is het altijd handig om enkele gegevens bij de hand te hebben: zo kunnen we u nog efficiënter helpen!

Mijn persoonlijk gebruikersnummer:

naam 1:

naam 2:

Mijn huishoudhulp:

Mijn contactpersoon bij GreenHouse:

Mijn Sodexo-login:

Mijn Sodexo-paswoord: