



Aan de leden van de Vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Betreft: Algemeen Overleg Dienstverlening aan huis / reactie Stichting Alpatrots

Datum: 14 november 2014

**Samenvatting:**

1. Als landelijk belangenbehartiger voor alphahulpen is Stichting Alpatrots in grote lijnen blij met het kabinetsstandpunt over het rapport Kalsbeek.
2. Handhaving en voorlichting zijn van ongelooflijk groot belang en moeten hand in hand gaan. De vraag is **“waar wachten we op?”** Handhaving en voorlichting hadden al lang gestart kunnen en moeten zijn. De regels zijn er, de regels zijn duidelijk en moeten worden nageleefd. Daar is geen rapport of verder overleg voor nodig. Hulpen hebben recht op die bescherming door de overheid.
3. Niet naleving van regels verstoort de private markt. Slecht gedrag wordt beloond (concurrentiepositie) en goed gedrag wordt bestraft. Onmiddellijke handhaving is dus noodzakelijk.
4. De definitie van “oneigenlijke” alphaconstructies wijst eenzijdig op de al dan niet bewuste keuze van de cliënt. Dat is een te enge definitie. Constructies waarbij de wettelijke rechten van de hulpen niet worden nageleefd zouden ook als “oneigenlijk” bestempeld moeten worden.
5. De Huishoudelijke Hulp Toelage verpest de markt voor de individuele alphahulp die binnen een “eigenlijke” constructie werkt en maakt die hulp brodeloos. Het expliciet toelaten van deze “eigenlijke” alphahulpen tot de HHT is dringend gewenst.
6. Stichting Alpatrots heeft het AAA-hulp keurmerk ontwikkeld. We vragen een actieve bijdrage van de overheid voor de implementatie van dat keurmerk.
7. We vragen de regering om niet langer óver alphahulpen te praten maar mét hen. De enige landelijk belangenbehartiger is daarvoor de aangewezen partij.



## **Reactie**

Stichting Alpatrots is, als landelijk belangenbehartiger voor alphahulpen, blij met het kabinetsstandpunt over het “rapport Kalsbeek”. Wel is Alpatrots ook kritisch, met name ten aanzien van de geformuleerde maatregelen voor de particuliere markt. Wij achten die maatregelen niet concreet genoeg. Wij willen dit graag verduidelijken.

### **Ten aanzien van: “Verbeteren van de naleving binnen de Regeling”**

Wij wijzen er nadrukkelijk op dat voor het verbeteren van de naleving geen rapport noodzakelijk was geweest en er geen aangepaste cq. gewijzigde regelgeving behoeft te komen. Wij hebben meermalen tevergeefs aangedrongen op verscherpt toezicht op naleving. Mensen hebben recht op bescherming door de overheid. Daar is zowel door Stichting Alpatrots alsook door Vereniging voor Vrouw en recht op gewezen in diverse brieven en position papers met daarbij naam en toenaam van de overtreeders. Niet bonafide bemiddelingsbureaus maar ook bonafide thuiszorg organisaties en gemeenten hebben zich op grote schaal onttrokken aan de geldende regelgeving en de overheid heeft volledig nagelaten daarop in te grijpen. De wantoestanden zijn reeds lang bekend en er is door de overheid al die tijd niets tegen gedaan. Ook na uitspraken van de kantonrechter adviseren brancheorganisaties Actiz en BTN hun leden om zieke alphahulpen niet door te betalen. Een motie van Kamerlid Van Hijum (Bijlage 1) heeft daar helaas geen verandering in mogen brengen. De vraag is daarom: “Waar wachten we op? Toezicht op naleving had eergisteren al kunnen (moeten) beginnen.” Nogmaals, hulpen en cliënten hebben recht op bescherming door de overheid.

### **Ten aanzien van: “Dienstverleners wijzen op hun rechten”**

Op 1 december 2008 (!) hebben de toenmalige staatsecretarissen Aboutaleb en De Jager aan de kamer beloofd de voorlichting over de regeling te verbeteren. (zie bijlage 1) De beloofde website [www.dienstverleningaanhuis.nu](http://www.dienstverleningaanhuis.nu) is slechts enkele weken in de lucht geweest en de beloofde voorlichtingscampagne heeft nooit plaatsgevonden. Ook hier geldt weer: “Waar wachten we op?” Er is geen onderzoek van een commissie nodig om voorlichting over een regeling op orde te brengen en aan de kamer gedane beloften na te komen. Al jaren vraagt Alpatrots zonder succes om betere voorlichting. Het is daarbij absoluut noodzakelijk dat verbeterde voorlichting hand in hand gaat met een verbeterd toezicht op naleving. De hulpen die zich tot Stichting Alpatrots wenden en vervolgens, goed geïnformeerd, bij hun bemiddelende organisatie hun recht proberen te halen worden op dit moment nog steeds afgescheept. Als vervolgens andere hulpen zien dat de, terecht klagende, hulp de klanten wordt afgenomen en niet meer wordt bemiddeld vergaat hen snel de lust tot het “halen” van hun recht. Goed geïnformeerd zijn is daarom alleen nuttig als de hulp zich in de rug gedekt weet door een overheid die snel en hard overtreeders van de regels aanpakt.

### Verdere onduidelijkheden cq aandachtspunten

- Rol van werkgevers en werknemers  
Het kabinet verwacht een actieve rol van werkgevers en werknemers. Welke werkgevers worden hier bedoeld? De individuele werkgever van de individuele alphahulp? Andere werkgevers zijn namelijk niet denkbaar. Die individuele werkgevers en werknemers hebben in het algemeen al een “eigenlijke” relatie. Als daarmee echter de bemiddelende zorgaanbieders worden bedoeld dan willen wij er op wijzen dat die een uiterst dubieuze reputatie hebben op het gebied van naleving van de rechten van alphahulpen waardoor een actieve, dwingende rol van de overheid noodzakelijk is.
- Zes weken doorbetaling bij ziekte  
Als er al doorbetaald wordt bij ziekte dan gaat dat in de praktijk meestal niet verder dan 4 weken in plaats van de wettelijke zes weken. Dit wordt veroorzaakt door de eveneens in de wet opgenomen mogelijkheid om bij ziekte twee wachtdagen toe te passen. Bemiddelende organisaties maken van die twee wachtdagen onterecht twee wachtwoeken met als argument dat voor iedere afzonderlijke werkgever weer twee wachtdagen gerekend kunnen worden. Stichting Alpatrots schept duidelijkheid over dit probleem op haar website (bijlage 4). Ook hier geldt weer dat hulpen die hun recht proberen te halen veelal hun werk verliezen en niet meer worden bemiddeld. Ons advies is, gezien de reeds beperkte doorbetaling bij ziekte, om de wachtdagen voor deze vorm van arbeidsovereenkomst helemaal te schrappen.
- Gesprekspartners  
Het kabinet schrijft dat overleg zal plaatsvinden met VNG en andere betrokken partijen. Het is onduidelijk wat met “andere betrokken partijen” wordt bedoeld. We willen er nadrukkelijk op wijzen dat de vakbonden op geen enkele manier de alphahulpen vertegenwoordigen en zelfs als de natuurlijke vijand van de alphahulp gezien kunnen worden. Deze tegenstrijdige belangen zijn overigens expliciet door ABVA/KABO richting Alpatrots uitgesproken. Brancheorganisaties hebben, zoals eerder gesteld, een uiterst dubieuze reputatie hebben als het aankomt op naleving van de regelgeving omtrent alphahulpen. We willen er met nadruk aandringen om de enige landelijke belangenbehartiger voor alphahulpen actief in het overleg te betrekken. Ga alstublieft mét alphahulpen praten en niet alleen óver hen.

## **Arbeidsmarktpositie van huidige hulpen en marktversturende werking van de Huishoudelijke Hulp Toelage op de private markt.**

Op dit moment is in het kader van de Wmo 2015 een grote verschuiving gaande van huishoudelijke hulp als maatwerkvoorziening naar een Algemene Voorziening waarbij veel gemeenten volstaan met de verwijzing van het beschikbaar zijn van de voorziening in de vrije markt. (bijlage 3) De huishoudelijke hulp verschuift daarmee grotendeels naar de private markt. Veel aanbieders stunten daarbij met uurtarieven en uiterst onduidelijke en onvolledige informatie naar cliënt en hulp. Op deze vrije markt krijgt de individuele alphahulp (de hulp dus die volgens het kabinetsstandpunt binnen een “eigenlijke” alphahulpconstructie werkt) te maken met:

1. Zorgaanbieders die de hulp (hulpen in loondienst), deels gesubsidieerd door de overheid middels de HHT, aan kunnen bieden voor een bedrag van € 10,00 per uur.
2. Aanbieders (waaronder zorgaanbieders) die zich niet aan de regels houden en daarom een alphahulp aanbieden tegen zeer lage tarieven (Helpling € 13,70 per uur, Friese Land € 14,90 per uur)

We willen er op aandringen om, waar nu al impliciet de mogelijkheid bestaat om via de HHT “eigenlijke” alphaconstructies te subsidiëren (immers de nadruk ligt op het vermijden van “oneigenlijke” alphaconstructies) dit ook expliciet toe te laten. Eerlijke alphahulpen zullen anders niet meer kunnen concurreren en massaal hun baan verliezen. Daarnaast geldt weer de dringende oproep tot onmiddellijke handhaving zodat ook “oneigenlijke” constructies binnen de private markt worden bestreden. Deze private markt valt buiten de reikwijdte van het interventieteam.

### **AAA-hulp keurmerk**

Stichting Alpatrots heeft op eigen initiatief het AAA-hulp keurmerk (bijlage 5) ontwikkelt. Daarin staat exact beschreven wat op dit moment bij bemiddeling van alphahulpen mis gaat en op welke manier dat aangepakt kan worden. Inmiddels hebben de eerste gemeenten (BAR gemeenten te weten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderker) in voorbereiding om dit AAA-hulp keurmerk leidend te laten zijn bij de Algemene Voorziening voor huishoudelijke hulp. Diverse marktpartijen, waaronder één zeer grote, hebben inmiddels besloten huishoudelijke hulp met dit keurmerk te gaan aanbieden. Als tegelijkertijd andere marktpartijen oogluikend worden toegestaan om zich aan de regels te onttrekken zal dit geen lang leven beschoren zijn. Wederom de oproep tot strenge handhaving.

We vragen actieve steun van de overheid bij de verdere implementatie van dit AAA-hulp keurmerk.

# **Bijlage 1.**

## **29 427 ILO-verdragen**

### **Nr. 90 MOTIE VAN HET LID VAN HIJUM**

Voorgesteld 4 juli 2012

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat huishoudelijk personeel bij ziekte ten minste zes weken 70% van het laatst verdiende loon of het minimumloon moet worden doorbetaald;

constaterende dat de kantonrechter heeft geoordeeld dat de thuiszorginstelling op grond van de administratieovereenkomst dit loon tijdens ziekte dient te betalen en dat deze betaling door de thuiszorginstelling moet worden geclaimd bij de gemeente;

constaterende dat organisaties als ActiZ het volstrekt onjuist vinden dat de kantonrechter de thuiszorgorganisatie opdraagt, een arbeidsrechtelijke verplichting tussen cliënt en alfahulp over te nemen;

van mening dat deze situatie van onduidelijkheid en tegenspraak door gezagshebbende instanties en personen niet langer kan voortduren;

verzoekt de regering, over deze kwestie contact op te nemen in een gesprek met de betreffende instellingen/organisaties in kwestie (zoals ActiZ en BTN) om deze problemen zo snel mogelijk op te lossen en alle belanghebbende duidelijkheid te geven,

en gaat over tot de orde van de dag.

Van Hijum

## **Bijlage 2**

**nr. 180**

# **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARISSEN VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID EN VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 1 december 2008

In het debat dat wij met Uw Kamer voerden op 6 februari jl. (kamerstuk 29 544, nr. 142) over de markt voor de persoonlijke dienstverlening en in schriftelijke vragen van de Kamerleden Van Hijum en Omzigt (CDA) van 14 maart jl. (Aanhangsel der Handelingen, vergaderjaar 2007–2008, nr. 1968) hebt u ons verzocht om de informatievoorziening rond de bestaande regeling «Dienstverlening aan huis» te verbeteren. Ook de Commissie Arbeidsparticipatie onderschrijft in haar advies «Naar een toekomst die werkt» het voorstel om de voorlichting rond de bestaande regelgeving een impuls te geven.

Als reactie op uw oproep verschijnen er in november en december 2008 advertenties in de omroepbladen en artikelen over de regeling in huis aan huis bladen. Tevens zullen er banners op internet worden geplaatst.

Deze verschillende communicatiemiddelen verwijzen naar de website [www.dienstverleningaanhuis.nu](http://www.dienstverleningaanhuis.nu). Op deze website kunnen zowel de opdrachtgevers als de dienstverleners antwoorden vinden op belangrijkste vragen over de regeling. Ook kunnen zij hun vragen hier stellen en een check doen of ze voor het gebruik van de regeling in aanmerking komen.

Wij vertrouwen erop Uw Kamer hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,

A. Aboutaleb

De staatssecretaris van Financiën,

J. C. de Jager

### **Bijlage 3. Raadsvoorstel gemeente Dantumadiel 23/09**

Voorwaarde aan uitvoerbaarheid Uit rechtspraak blijkt dat gemeenten inwoners met een hulpvraag mag doorverwijzen naar een algemene voorziening als:

- de algemene voorziening voor de burger een geschikte voorziening is;
- de algemene voorziening daadwerkelijk beschikbaar is;
- de betreffende inwoner de algemene voorziening kan betalen.

Met het voorstel voldoen wij aan deze drie voorwaarden. De algemene voorziening is in principe voor HH1 een geschikte en beschikbare voorziening; er zijn meerdere thuiszorginstellingen en particulieren in onze regio actief die schoonmaakdiensten aan particulieren leveren tegen een uurtarief van € 12,50,- - € 15,00,- per uur. En de (nog te ontwikkelen) bijzondere bijstandsregeling zorgt ervoor dat iedereen in staat is (in staat mag worden geacht) de kosten van de algemene voorziening te betalen.

## Bijlage 4

### Bij ziekte krijg ik de eerste 2 weken niet betaald en dan 4 weken wel.

#### Mag dat?

Alphatrots23/04/2012

#### wachtdagen

Bij een overeenkomst voor alphahulp mag de werkgever de bepaling opnemen dat bij ziekte 2 wachtdagen in mindering worden gebracht op het uit te betalen loon. **Dit mag alleen als dat in je contract staat.** In de praktijk worden deze 2 wachtdagen echter vaak 2 wachtwoeken en daar zijn wij het absoluut niet mee eens.

In de contracten die Stichting Alphatrots hanteert staan nooit wachtdagen opgenomen. Je krijgt dus altijd vanaf je eerste ziektedag betaald. Ook krijg je 100% van het salaris doorbetaald in plaats van 70% zoals veel gebeurt.

#### bepalingen in het contract

Wat staat er in je contract?	Wat betekent dit?
Staat er niets over wachtdagen in je contract?	Je hebt vanaf de eerste ziektedag recht op doorbetaling.
Staan er 2 <u>wachtwoeken</u> in je contract?	Dat is niet rechtsgeldig en dus heb je recht op doorbetaling vanaf je eerste ziektedag.
Staan er 2 wachtdagen in je contract?	Dan mag de werkgever 2 wachtdagen in mindering brengen. Let wel: dat zijn <b>geen</b> wachtwoeken. Zie het rekenvoorbeeld.

#### de praktijk

Veel zorgaanbieders en bemiddelingsbureaus hebben twee wachtdagen bij ziekte opgenomen in hun contract. Van het Burgerlijk Wetboek mag dat. Omdat je als alphahulp bij verschillende werkgevers (cliënten) werkt gelden die wachtdagen dan per cliënt. De eerste dag dat je zou werken geldt dan als ziektedag. Daarna gaan de meeste organisaties de fout in. Ze rekenen de volgende dag dat je bij die cliënt zou werken als tweede wachtdag. In de meeste gevallen is dat pas de volgende week. Ze zouden echter de tweede ziektedag als wachtdag moeten rekenen.

#### Voorbeeld

Stel je werkt iedere week op dinsdagochtend bij je cliënt. Op maandag wordt je ziek. De dinsdag is dan je eerste ziektedag en de volgende dag (woensdag) is de tweede ziektedag en NIET zoals veel gebeurt de volgende week dinsdag.



## Bijlage 5.



Stichting Alpatrots  
September 2013

Versie 1.0.1 (23 oktober 2013)

## **Keurmerk AAA-hulp**

Het keurmerk AAA-hulp wordt ingevoerd om de dienstverlening door bemiddelende organisaties aan mensen die werkzaam zijn onder artikel 5 van de wet op de loonbelasting 1964 en de regeling dienstverlening aan huis beter te reguleren. Het is bedoeld als een eenvoudig onderscheidend middel waar bemiddelende organisaties zonder administratieve rompslomp en zonder al te hoge kosten gebruik van kunnen maken. Iedere bemiddelende organisatie die volgens een Eigen Verklaring aan de bepalingen van het keurmerk zegt te voldoen kan toestemming krijgen tot het voeren van het keurmerk met de daarbij horende onderscheidende kenmerken zoals het AAA-hulp beeldmerk. Toetsing op naleving geschiedt op basis van steekproeven en naar aanleiding van concrete (anonieme) klachten. Het keurmerk wordt als collectief merk gedeponeerd bij het Benelux merkenbureau. Toezicht op naleving berust bij het bestuur van Stichting Alphatrots.

## **Aanleiding en noodzaak**

Met de wettelijke rechten van mensen die werken onder de regeling dienstverlening aan huis (DAH) wordt nog steeds op grote schaal gesjoemeld. Het is eerder regel dan uitzondering dat bemiddelende organisaties, waaronder thuiszorgaanbieders, de wettelijke rechten van de hulpen niet respecteren. Dit heeft tot gevolg dat de regeling een slechte naam heeft gekregen. Ook de naam alphahulp (of alfahulp) is op dezelfde manier in een slecht daglicht komen te staan. Dat ligt niet persé aan de regeling zelf maar veeleer aan het toezicht op naleving van de regels. Zaken die vooral mis gaan zijn:

1. Onduidelijkheden over de beloning
2. Niet doorbetalen bij ziekte
3. Hanteren van te lange wachtperiodes bij ziekte
4. Hulpen zelf laten sparen voor de doorbetaling bij ziekte
5. Niet naleven van de wettelijke opzegtermijnen (ook bij overlijden opdrachtgever)
6. Niet doorbetalen van hulp als de klant afzegt of opgenomen is in ziekenhuis
7. Extreem hoge marges (tot 40% van het uurloon) voor de bemiddelende organisatie
8. Gebrekkige informatievoorziening aan hulp
9. Intimidatie van hulpen die voor hun rechten opkomen

## **Geregeld binnen het keurmerk**

Het keurmerk regelt de volgende zaken:

1. Transparante beloning
2. Naleving van wettelijke bepalingen
3. Eenduidige informatieverstrekking aan de hulp
4. Toegang tot een (anonieme) klachtenregeling
5. Begrenzen van de maximale marge van de bemiddelende organisatie
6. Voorkomen oneigenlijk gebruik van ZZP-constructie

### **1. Transparante beloning**

De bemiddelende organisatie maakt duidelijk aan de hulp uit welke componenten het loon is opgebouwd. Daarbij wordt toegestaan dat de wettelijk verplichte doorbetaling van 4 weken vakantie en de 8% vakantietoeslag in het uurloon is opgenomen mits deze component afzonderlijk wordt benoemd. In het uurloon is tevens een component

opgenomen voor vrijwillige verzekering voor ziektewet en WW. Het is aan de hulp zelf om te bepalen of die ook daadwerkelijk van de mogelijkheid tot vrijwillige verzekering gebruik maakt. Het is aan de bemiddelende organisatie niet toegestaan dit bedrag in te houden als de hulp geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot vrijwillige verzekering voor ziektewet en WW.

### **Looncomponenten:**

- a. Basisloon
- b. Vakantietoeslag en vergoeding voor doorbetaalde vakantie
- c. Vergoeding voor vrijwillige verzekering voor ziektewet of WW

Het bestuur van Stichting Alpatrots stelt jaarlijks voor 15 oktober de minimale bedragen voor looncomponent a vast voor het daarop volgende jaar.

Looncomponent b wordt berekend op basis van de wettelijk vastgestelde bedragen

Looncomponent c. wordt berekend op basis van de daartoe geldende tarieven van het UWV.

Voor 2014 zijn de looncomponenten a, b en c als volgt vastgesteld:

Looncomponent a: € 11,38 per uur

Looncomponent b: 17% van looncomponent a

Looncomponent c: 10,4 % van looncomponent a

Totaal componenten a, b en c bedraagt dan in 2014: € 14,50 per uur. Dit geldt voor huishoudelijke hulp. Het bestuur van Stichting Alpatrots kan voor onderscheidende vormen van hulp afwijkende (hogere) bedragen vaststellen.

Dit totale uurloon maal het aantal gewerkte uren voor de betreffende loonperiode moet in zijn geheel uiterlijk binnen 1 week na afloop van de loonperiode geheel op de bankrekening van de hulp worden overgemaakt. Onder geen enkele voorwaarde mogen bedragen op de betaling worden ingehouden.

Indien de wettelijke bedragen gedurende het jaar wijzigen of indien de premies van het UWV wijzigen worden de betreffende looncomponenten dienovereenkomstig aangepast.

## **2. Naleving van wettelijke bepalingen:**

### **Bij ziekte:**

De regeling dienstverlening aan huis kent een wettelijke verplichting tot doorbetaling van het loon bij ziekte gedurende een periode van maximaal 6 weken ter hoogte van 70% van het uurloon. Veel bemiddelingsorganisaties leggen de verantwoordelijkheid voor die doorbetaling bij de opdrachtgever neer. Stichting Alpatrots heeft daarover samen met Vereniging voor Vrouw en Recht rechtszaken over moeten voeren. Binnen het keurmerk wordt het verleggen van deze verantwoordelijkheid naar de opdrachtgever niet toegestaan.

Ook de wettelijk toegestane wachtdagen bij ziekte worden vaak tot ver buiten de wettelijke grenzen opgerekt. In de praktijk worden er twee wachtweken in mindering gebracht waardoor de hulp effectief slechts 4 weken tegen 70% krijgt uitbetaald.

Binnen het keurmerk gelden ten aanzien van de doorbetaling bij ziekte de volgende regels:

1. De bemiddelende organisatie is verantwoordelijk voor het doorbetalen van loon gedurende maximaal 6 weken per ziekteperiode.
2. Bij ziekte worden geen wachtdagen gerekend.
3. Doorbetaling geschiedt tegen 100% van het loon.
4. Van de hulp mag geen bijdrage (spaarregeling) voor doorbetaling worden verlangd.

### **Opzegging:**

Wettelijke opzegtermijnen worden zelden nagekomen. In gunstige gevallen krijgen hulpen een maand opzegtermijn die ingaat op het moment van aanzegging. Vaker echter krijgen hulpen van de één op andere dag te horen dat ze volgende week niet meer hoeven te komen. Binnen het keurmerk worden altijd de wettelijke opzegtermijnen in acht genomen. Deze opzegtermijnen gelden ook bij overlijden van de opdrachtgever. Voor het naleven van deze opzegtermijnen mag de feitelijke omstandigheid dat de hulp naar een andere adres bemiddeld kon worden geen rol spelen. Het betreft dan een andere werkgever en dus kan die aanstelling niet van invloed zijn op het naleven van de wettelijke opzegtermijn van de eerste werkgever. De bemiddelende organisatie is verantwoordelijk voor het doorbetalen van de hulp tijdens de opzegtermijnen. Deze verantwoordelijkheid mag onder geen enkele voorwaarde bij de opdrachtgever worden neergelegd. Hierbij geldt wel dat van de hulp verlangd kan worden dat die, gedurende de opzegtermijn, de werkzaamheden blijft verrichten.

Binnen het keurmerk gelden voor de opzegging van de overeenkomst de volgende regels:

1. De bemiddelende organisatie is verantwoordelijk voor het naleven van de wettelijke opzegtermijnen en de betaling van het loon gedurende de opzegtermijn.
2. Opzegging geschiedt tegen het einde van de maand.
3. De opzegtermijnen zoals bepaald in BW boek 7 artikel 672 worden in acht genomen.
4. Deze bepalingen gelden ook bij overlijden van de opdrachtgever.
5. Van de kant van de hulp bestaat er een opzegtermijn van 1 maand.

### **Tijdens vakantie of ziekenhuisopname van de opdrachtgever:**

De huidige praktijk is dat de hulp niet krijgt betaald tijdens de vakantie van de opdrachtgever. Ook als de opdrachtgever wordt opgenomen in het ziekenhuis of om andere redenen afzegt krijgt de hulp veelal niet betaald. Deze werkwijze is niet conform de wet. De hulp heeft recht op werk en op loon als de opdrachtgever om welke reden dan ook de hulp moet afzeggen. De bemiddelende organisatie is verantwoordelijk voor het doorbetalen van het salaris van de hulp als de opdrachtgever afzegt. Deze verantwoordelijkheid mag onder geen enkele voorwaarde bij de opdrachtgever worden neergelegd.

Binnen het keurmerk gelden ten aanzien van het afzeggen door opdrachtgever de volgende regels:

1. De bemiddelende organisatie is verantwoordelijk voor het doorbetalen van het loon als de opdrachtgever afzegt.
2. De bepalingen zoals vastgelegd in BW boek 7 artikel 628 worden daarbij nageleefd

### **3. Eenduidige informatievoorziening**

Veel hulpen weten niet of slechts vaag wat hun rechten zijn. Als ze bellen met de bemiddelende organisatie worden ze veelal onvolledig of onjuist voorgelicht. Door die gebrekkige informatie zijn hulpen veelal niet in staat om voor hun goede recht op te komen. Binnen het keurmerk wordt de verantwoordelijkheid voor de bekendheid van de hulpen met de wettelijke rechten en de reglementen van het keurmerk bij de bemiddelende organisatie neergelegd.

Binnen het keurmerk gelden ten aanzien van de informatievoorziening de volgende regels:

1. De bemiddelende organisatie vergewist zich er van dat de hulpen op de hoogte zijn van de wettelijke bepalingen ten aanzien van de regeling dienstverlening aan huis en, de relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek en de regels die het keurmerk stelt.
2. De bemiddelende organisatie draagt er zorg voor dat hun "frontdesk" medewerkers de hulpen ten aanzien van hun wettelijke rechten en de regels van het keurmerk juist en volledig kunnen voorlichten.
3. De bemiddelende organisatie stelt aan de hulpen om niet een schriftelijk overzicht van de geldende regels ter beschikking

### **4. Toegang tot een (anonieme) klachtenregeling.**

Maar al te vaak durven hulpen niet bij hun bemiddelende organisatie te klagen omdat ze bang zijn voor represailles zoals het niet meer bemiddelen van de hulp naar nieuwe adressen. Om die reden is het van belang dat de hulp klachten anoniem kan melden. De hulp kan klachten melden bij Stichting Alpatrots waarbij die vervolgens zonder vermelding van persoonsgegevens de klacht kan onderzoeken. Het is aan de bemiddelende organisatie om de mogelijkheid tot het indienen van klachten en de daarbij behorende procedures bij de hulpen bekend te maken:

Binnen het keurmerk geldt ten aanzien van klachten van hulpen:

1. De bemiddelende organisatie vergewist zich er van dat de mogelijkheid om (anoniem) een klacht in te dienen en de daarbij horende klachtenprocedure bij de hulpen bekend is.
2. De bemiddelende organisatie werkt vrijwillig mee aan het afhandelen van de klacht volgens de klachtenprocedure.

### **5. Begrenzen van de maximale marge van de bemiddelende organisatie**

Bemiddelende organisatie rekenen op dit moment riante marges voor zichzelf en betalen de hulp minimaal uit. Percentages van de servicekosten kunnen oplopen tot wel 40% van het uurloon van de hulp. Bemiddelende organisaties die werken onder het AAA-hulp keurmerk begrenzen deze marge volgens de hierna te noemen percentages. Daarbij is van belang of het risico voor de doorbetaling bij ziekte en het naleven van opzegtermijnen bij de bemiddelende organisatie ligt of dat ze die kosten kunnen declareren bij bijvoorbeeld een gemeente. Ook in het geval de bemiddelende organisatie het risico draagt wordt er onder het keurmerk een maximum gesteld aan de risicopremie die de bemiddelende organisatie daarvoor mag rekenen.

Ten aanzien van de marges voor dienstverlening en de afdekking van het risico voor doorbetaling tijdens ziekte en nakomen van opzegtermijnen gelden er binnen het keurmerk de volgende regels:

1. De servicekosten bedragen maximaal 5 % van totale het uurloon van de hulp. Deze kosten mogen niet op het uurloon van de hulp worden ingehouden.
2. De risicopremie voor loondoorbetaling bij ziekte en naleven van opzegtermijnen bedraagt maximaal 10% van het totale uurloon van de hulp. Deze kosten mogen niet op het uurloon van de hulp worden ingehouden.

Deze percentages gelden totdat door het bestuur van Stichting Alpatrots andere percentages worden gepubliceerd.

## **6. Voorkomen oneigenlijk gebruik van ZZP-constructie**

Op dit moment wordt door veel bemiddelende organisaties gebruik gemaakt van ZZP'ers Dit wordt gedaan uit het oogpunt van kostenbesparing. Een ZZP'er heeft namelijk niet dezelfde wettelijke rechten als iemand die onder de regeling DAH werkzaam is. Zo heeft de ZZP'er geen recht op:

1. Doorbetaling bij ziekte
2. Wettelijke opzegtermijnen
3. Doorbetaling als klant afzegt (BW boek 7 artikel 628)

In veel gevallen wordt de ingezette ZZP'er door de belastingdienst echter niet als zelfstandige gezien omdat niet wordt voldaan aan de daarvoor geldende voorwaarden. Zo halen de meeste hulpen het criterium van 1225 uren niet.

Binnen het AAA-hulp keurmerk gelden voor de inzet van ZZP'ers de volgende bepalingen:

Als oneigenlijk gebruik van de ZZP-constructie wordt gezien het inzetten van hulpen die geen recht hebben op zelfstandigenaftrek

Oneigenlijk gebruik van de ZZP-constructie is niet toegestaan.

Revisiehistorie:

Versie 1.0.1: Paragraaf over ZZP'ers toegevoegd