

Procedure laattijdige betalingen

Bij Helper zorgen we voor een vlotte opvolging van onze betalingen, zodat assistenten tijdig uitbetaald worden. Hieronder lees je de stappen die we ondernemen bij niet-betaling van de budgethouder, of het nu domiciliëring of online betaling betreft.

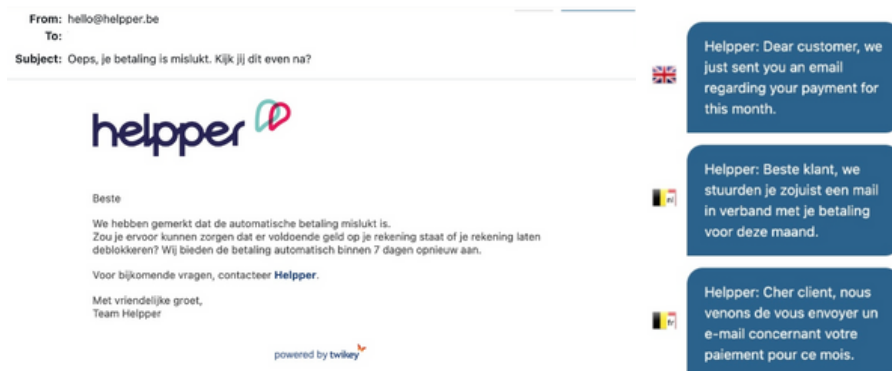
Domiciliëring

1. Eerste aanbieding

- De (goedgekeurde) prestaties die al plaatsvonden, worden de eerstvolgende maandag geïnd via domiciliëring. Als deze inning succesvol verloopt, hoef je niets te doen.

2. Tweede aanbieding - eerste aanmaning

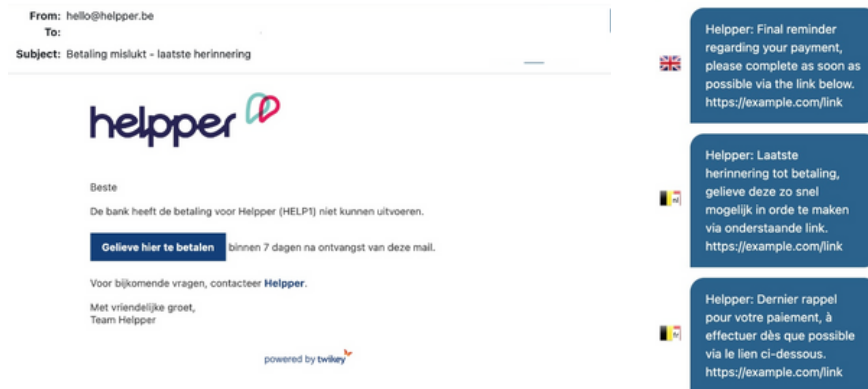
- Indien de eerste poging mislukt, ontvangt de budgethouder **een e-mail en SMS** met de melding dat de betaling **binnen 7 dagen** opnieuw wordt aangeboden.



The image shows a screenshot of an email and three SMS messages. The email header includes: From: hello@helper.be, To: [redacted], Subject: Oeps, je betaling is mislukt. Kijk jij dit even na? The email body features the Helper logo, the salutation 'Beste', and a message in Dutch explaining that an automatic payment failed and offering a 7-day grace period. It also provides contact information for the Team Helper. To the right, three SMS messages are shown in blue bubbles with white text, providing the same information in English, Dutch, and French. The email footer includes 'powered by twilio'.

3. Derde aanbieding - tweede aanmaning

- Indien ook de tweede poging niet lukt, ontvangt de budgethouder **een laatste e-mail en SMS** met daarin een **betaallink** (7 dagen geldig).



The image shows a screenshot of an email reminder from Helper. The email header includes 'From: hello@helper.be', 'To:', and 'Subject: Betaling mislukt - laatste herinnering'. The main body of the email features the Helper logo, a greeting 'Beste', and a message stating that the bank cannot process the payment for Helper (HELPT). A prominent button labeled 'Gelieve hier te betalen' is shown, with a note that it is valid for 7 days. Below this, there is a request to contact Helper for any questions and a friendly sign-off from the team. At the bottom, it says 'powered by twikey'. To the right of the email screenshot are three blue boxes containing translations of the reminder message in English, Dutch, and French, each with a corresponding flag icon and a link to the payment page.

4. Aangetekend schrijven

- Als de betaling na de derde poging nog niet is ontvangen, starten wij een procedure voor achterstallige betalingen:
 - De budgethouder ontvangt een **aangetekend schrijven** met een **administratiekost van €25**.
 - Indien nodig schakelen we een **deurwaarder** in.

Online betalen

1. Hoe werkt online betaling?

- De (goedgekeurde) prestaties die al plaatsvonden, worden net als bij domiciliëring de eerstvolgende maandag verwerkt. De budgethouder ontvangt een **e-mail met een betaallink** (15 dagen geldig).

2. Wat als de betaallink is vervallen ?

- Wij nemen contact op met de budgethouder om het bedrag over te maken.
- Indien wij de betaling na het afgesproken termijn niet ontvangen, starten wij een procedure voor achterstallige betalingen:
 - De budgethouder ontvangt een **aangetekend schrijven** met een **administratiekost van €25**.
 - Indien nodig schakelen we een **deurwaarder** in.