

Raad voor maatschappelijk welzijn

Besluit

Zitting van 26 juni 2023

6	Aanpassing huishoudelijk reglement dienst gezinszorg en huishoudelijk reglement poetsdienst versie juni 2023
----------	---

GOEDGEKEURD

Aanwezig:

de heer Sander Hoogstijns, Voorzitter; de heer Luc Wouters, Burgemeester; mevrouw Rita Moors, Eerste schepen; de heer Wim Vangeel, Tweede schepen; de heer Dirk Snyers, Derde schepen; mevrouw Romi Soors, Vierde schepen; mevrouw Heidi Lamotte, Vijfde schepen en Voorzitter BCSD; mevrouw Betty Luyten, Raadslid; mevrouw Veerle Beckers, Raadslid; mevrouw Veerle Verboven, Raadslid; de heer Stefan Coenen, Raadslid; mevrouw An Goijens, Raadslid; de heer Mario Vrancken, Raadslid; de heer Jeffrey Mardulier, Raadslid; mevrouw Birgitt Carlier, Raadslid; mevrouw Noa Vandevenne, Raadslid; mevrouw Hanne Janssen, Raadslid; de heer Gunter Van Oost, Raadslid; mevrouw Chelsea Nshuti; de heer Peter Aerts, Raadslid; de heer Maarten Aerts, Raadslid; de heer Johan Quintens, Raadslid; de heer Bart Vissers, Algemeen directeur

Verontschuldigd:

mevrouw Ine Geerts, Raadslid

Stemming

Goedgekeurd bij stemming door De Raad voor maatschappelijk welzijn met:

- 22 stem(men) voor: Maarten Aerts; Peter Aerts; Veerle Beckers; Birgitt Carlier; Stefan Coenen; An Goijens; Sander Hoogstijns; Hanne Janssen; Heidi Lamotte; Betty Luyten; Jeffrey Mardulier; Rita Moors; Chelsea Nshuti; Johan Quintens; Dirk Snyers; Romi Soors; Gunter Van Oost; Noa Vandevenne; Wim Vangeel; Veerle Verboven; Mario Vrancken; Luc Wouters

Bevoegdheid

Artikel 77, derde lid DLB: De raad voor maatschappelijk welzijn stelt de reglementen van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn vast. Die kunnen betrekking hebben op het beleid van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn en op het inwendige bestuur ervan.

Artikel 78, tweede lid, 3° DLB: De volgende bevoegdheden kunnen niet aan het vast bureau worden toevertrouwd: het vaststellen van andere reglementen dan die over personeelsaangelegenheden

Aanleiding en context

Het huishoudelijk reglement poetsdienst en het huishoudelijk reglement dienst gezinszorg dienen aangepast te worden naar aanleiding van een aantal wijzigingen.

Argumentatie

Naar aanleiding van onderstaande wijzigingen is een update van het huishoudelijk reglement poetsdienst en het huishoudelijk reglement dienst gezinszorg noodzakelijk:

- interne wijzigingen

- wijzigingen in de wetgeving
- wijzigingen in de terminologie

In bijlage:

- Huishoudelijk reglement poetsdienst versie mei 2019: schrappingen staan in het rood - aanvullingen in het groen
- Huishoudelijke reglement poetsdienst versie juni 2023
- Huishoudelijk reglement dienst gezinszorg versie april 2021: schrappingen staan in het rood - aanvullingen in het groen
- Huishoudelijk reglement dienst gezinszorg versie juni 2023

Juridische motivering

- Decreet betreffende de zorg- en bijstandsverlening van 18 juli 2008
- Woonzorgdecreet van 15 februari 2019
- Huishoudelijk reglement poetsdienst versie mei 2019
- Huishoudelijk reglement dienst gezinszorg versie april 2021

Besluit

Artikel 1

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn keurt het huishoudelijk reglement poetsdienst versie juni 2023 goed.

Artikel 2

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn keurt het huishoudelijk reglement dienst gezinszorg versie juni 2023 goed.

Bijlagen

1. Huishoudelijk reglement dienst gezinszorg versie juni 2023.pdf
2. Huishoudelijk reglement poetsdienst juni 2023.pdf

Huishoudelijk reglement



Dienst gezinszorg

Informatiebrochure Thuiszorgdienst Lummen - Halen

Versie: juni 2023



Huishoudelijk Reglement

Dienst Gezinszorg

V.U.:

OCMW Lummen
Administratief Centrum
Gemeenteplein 13
3560 Lummen

Thuiszorgdienst Lummen

Versie:
juni 2023

INHOUD

1. ALGEMEEN	3
1.1 Doelstelling thuiszorgdienst	3
1.2 Voor wie is gezinszorg bedoeld?	4
1.3 Personeelsvoorstelling	4
1.4 Contactgegevens	5
1.5 Het huisbezoek	6
1.6 Kennisgeving huishoudelijk reglement	6
2 TAKENPAKKET GEZINSZORG	7
2.1 Huishoudelijke hulp	7
2.2 Persoonsverzorging	8
2.3 Psychosociale, pedagogische en agogische ondersteuning	10
2.4 Boodschappen	11
3. TAKENPAKKET POETSDIENST	12
4. PRAKTISCHE AFSPRAKEN EN RICHTLIJNEN	12
4.1 Werkomstandigheden	12
4.2 Thuismilieu	13
4.3 Dienstregeling	13
4.4 Werkuren verzorgenden	13
4.5 Rustpauze en verplaatsingstijd	14
4.6 Relatie tussen gebruiker en verzorgende	14
4.7 Privacy	17
4.8 Beëindiging van de hulpverlening	17
4.9 Verzekering	18
5. INSPRAAK, TEVREDENHEID EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN	19
5.1 Principe	19
5.2 Suggesties of opmerkingen	19
5.3 Klacht indienen	20
6. FINANCIELE ASPECTEN	21
6.1 Gebruikersbijdrage gezinszorg	21
6.2 Facturatie	23

1. ALGEMEEN

1.1 Doelstelling thuiszorgdienst

Iedere inwoner van Lummen of Halen die in zijn thuissituatie, vanuit een bepaalde zorgbehoefte, nood heeft aan hulp, kan zich richten tot de thuiszorgdienst van het OCMW Lummen. De thuiszorgdienst biedt een waaier aan dienstverlening aan met als doelstelling: mensen langer en in comfortabelere omstandigheden in hun vertrouwde thuisomgeving te laten verblijven.



1.2 Voor wie is gezinszorg bedoeld?

Iedere inwoner van Lummen of Halen die in zijn thuissituatie, vanuit een bepaalde zorgbehoefte, nood heeft aan hulp, kan zich richten tot de dienst gezinszorg van het OCMW Lummen – Halen.

De dienst biedt hulp aan mensen die door hoge leeftijd, ziekte, beperkte fysische of psychische mogelijkheden of uitzonderlijke sociale of financiële omstandigheden, tijdelijk of langdurig moeilijkheden ervaren in het dagelijkse leven.

Het thuismilieu staat centraal. Samen met de vertrouwde omgeving ondersteunt de dienst de gebruiker om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Deze hulp kan een aanvulling zijn bij de zorg van familie, derden of andere professionele thuisverzorgers.

1.3 Personeelsvoorstelling thuiszorgdienst

Diensthooft: Els Clemens

Maatschappelijk assistenten: Els Nijs, Elke Somers

Administratief medewerkers: Kathy Schepers, Tineke Tosseyn

1.4 Contactgegevens

Telefonische permanentie: elke werkdag van 8u tot 16u

Spreekuren: op afspraak

Maandag: 16u tot 17u

Woensdag: 13u tot 14u

Donderdag : 11u tot 12u

Vrijdag: 11u tot 12u

Antwoordapparaat: buiten de werkuren kan je steeds een bericht inspreken

Adres:

Thuiszorgdienst OCMW Lummen

Administratief Centrum

Gemeenteplein 13 - 3560 Lummen

Tel: 013 390 530

e-mail: thuiszorgdienst@lummen.be

1.5 Het huisbezoek

Vooraleer de dienst hulp biedt, komt een maatschappelijk assistent op huisbezoek voor een sociaal onderzoek. Tijdens dat onderzoek luisteren we naar de zorgvragen en behoeften, en gaan we ook de hulpbehoevendheid na. In acute situaties kan de zorgverlening uitzonderlijk starten voor het eerste huisbezoek heeft plaatsgevonden.

Op basis van dit onderzoek stellen we jouw gebruikersdossier op en bepalen we samen het aantal uren en de prioriteit van de zorgverlening in functie van de vastgestelde behoeften, de beperkingen op het vlak van zelfzorg en de beperkingen op het vlak van beschikbaarheid en draagkracht van de mantelzorg. In overleg leggen we ook de taken van de verzorgenden schriftelijk vast in het zorg- en ondersteuningsplan, waarvan je ook een exemplaar ontvangt.

Tijdens het huisbezoek vragen we ook de nodige documenten op om je gebruikersbijdrage te bepalen. Van deze documenten voegen we een kopie als bewijsstuk bij het dossier. De gebruiker heeft recht op inzage van deze gegevens.

Minstens één keer per jaar komt de maatschappelijk assistent opnieuw op huisbezoek, evalueert je zorgverlening en herberekent de bijdrage. Wanneer je tijdens de lopende hulp (tijdelijk) meer of minder hulp wenst, kan de zorgverlening sneller geëvalueerd worden.

De maatschappelijk assistent is het eerste aanspreekpunt met vragen, opmerkingen,... rond jouw zorgverlening. De maatschappelijk assistent zit regelmatig samen met de verzorgenden, logistiek medewerkers en andere hulpverleners waarbij jouw zorgsituatie besproken kan worden, noodzakelijk voor een optimale zorg- en dienstverlening. Dit gebeurt steeds met respect voor het beroepsgeheim.

1.6 Kennisgeving van het huishoudelijk reglement

Alvorens de zorgverlening start, ontvang je een afschrift van het huishoudelijk reglement. Dit reglement is goedgekeurd op de OCMW-Raad van Lummen en de OCMW-Raad van Halen. De OCMW-Raden kunnen te allen tijde het huishoudelijk reglement wijzigen.

2. TAKENPAKKET GEZINSZORG

Gezinszorg omvat het zorgaanbod dat bestaat uit huishoudelijke hulp, beperkte schoonmaakhulp, persoonsverzorging, alsook de daarmee verband houdende algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding. Deze taken worden uitgevoerd door een verzorgende.

2.1 Huishoudelijke hulp

- de organisatie van het huishouden;
- helpen bij de maaltijden: maaltijden bereiden, opdienen, afruimen en afwassen;
- zorg voor kleding: wassen, strijken en verstellen;
- Zorg voor woon- en leefklimaat: leefruimten hygiënisch onderhouden, bedden opmaken en verschonen, zorgen voor planten in de woning en zorgen voor huisdieren;
- boodschappen doen;
- zorg dragen voor veiligheid en hygiëne in de woning.



Beperkte schoonmaakhulp:

Het poetsen van de woning mag niet meer dan 1/3 van het totaal aantal uren gezinszorg per halve dag in beslag nemen!

2.2 Persoonsverzorging

2.2.1 Dagelijkse lichaamszorg en comfort bieden:

- hygiënische zorgen: dagelijks en wekelijks toilet, bad, haarverzorging, voet- en nagelverzorging, mondhygiëne, zorg voor een hoorapparaat, contactlenzen of een bril, scheren, opmaak en make-up, een babybadje en navelverzorging;
- helpen bij het bewegen en verplaatsen, zowel binnenshuis als buitenshuis;
- zorgen voor rust en slaap: ziekenbed installeren en opmaken, helpen om in bed te stappen of in de zetel te gaan zitten, zorgen voor een goede houding;
- helpen bij het omkleden en bij het kiezen van de gepaste kledij;
- helpen bij het eten en drinken;
- helpen bij het naar toilet gaan: begeleiden van en naar het toilet, het urinaal en de bedpan gebruiken, helpen bij incontinentie;
- bijstand verlenen bij het nemen van geneesmiddelen die vrij zijn van voorschrift van een arts;
- de fysieke veiligheid van de gebruiker ondersteunen;
- comfort bieden: ervoor zorgen dat een zwaar zorgbehoevende persoon comfortabeler verzorgd kan worden, met minder pijn en ongemak.



2.2.2 Specifieke zorg voor zorgbehoevende personen:

- ondersteuning bieden bij passieve of actieve beweging;
- een verband of steunkousen aanbrengen (met uitzondering van compressie door middel van windels);
- een prothese aanbrengen;
- een stomazakje verversen bij een genezen stoma;
- ondersteuning bieden bij een warmte- of koudebehandeling;
- ondersteuning bieden bij het gebruik van aangepaste hulpmiddelen en verzorgingsmateriaal (met inbegrip van het vaststellen van de behoefte aan hulpmiddelen).



2.2.3 Verzorgenden mogen de volgende activiteiten alleen uitvoeren op voorwaarde dat die afspraken schriftelijk vastgelegd zijn bij de overige bij de zorgsituatie betrokken professionele zorgverleners:

- verzorgenden mogen GEEN medische of verpleegkundige handelingen stellen;
- observeren en rapporteren volgens afspraak over temperatuur, pols en bloeddruk, stoelgang, symptomen bij disfuncties en nevenwerkingen bij behandelingen;
- bijstand verlenen (= “handen op de rug”) bij het nemen van geneesmiddelen op voorschrift van een arts, toezien op de inname van geneesmiddelen, therapietrouw bevorderen en de stiptheid daarbij ondersteunen, bijstand verlenen bij het verzorgen van huidirritaties;
- de dienst leeft steeds de regelgeving van het zorg- en bijstandsdecreet na.

2.2.4 Eerste hulp bij ongevallen

2.2.5 Zorg voor een goed functionerend lichaam:

- aanreiken van tips voor een gezonde levenswijze en een goede lichaamszorg: gezonde en aangepaste voeding, valpreventie en zorg voor voldoende slaap;
- besmettingen voorkomen: beschermingsmaatregelen tegen infectie toepassen, materialen reinigen en ontsmetten;
- drukletsels helpen voorkomen, verstijving en misgroeiingen helpen voorkomen, en ademhaling en bloedcirculatie helpen bevorderen;
- afspraken over de veiligheid van en het toezicht op zorgvragers (onder meer rusteloze en stervende personen) opvolgen en naleven.

2.3 Psychosociale en pedagogische of agogische ondersteuning

- **aandacht geven** en aanwezigheid verzekeren;
- opmerken en begrijpen van **psychosociale en emotionele problemen** en ondersteuning bieden bij de verwerking ervan;
- **ondersteunen** bij: sociale contacten, ontspanning, administratie en gezinsbudget, mobiliteitsproblemen, revalidatie en therapietrouw;
- zorg en ondersteuning voor **specifieke doelgroepen**, zoals: kansarmen, psychische zieken, jonge gezinnen voor en na de geboorte van een kind, personen met dementie, terminale zieken;
- zorg voor **kinderen**, zoals: zorgen voor een baby, ondersteuning bieden bij de opvoeding, kinderen begeleiden bij spel en huiswerk, toezicht houden op kinderen;
- **preventie**: ondersteunen van sociale vaardigheden, ondersteunen van de draagkracht van zorgvragers en mantelzorgers, problemen opvangen en signaleren en de zelfzorg stimuleren, opvangen en signaleren van crisissituaties, en de zorgvrager en zijn omgeving bijstaan in moeilijke momenten, voorkomen en signaleren van misbehandeling of verwaarlozing, signaleren van suïcidaal gedrag.

2.4 Boodschappen

Voor boodschappen en andere verplaatsingen (vb: bezoek aan huisarts, ziekenhuis, ...) rekent de dienst je een kilometervergoeding aan. Deze vergoeding kan geïndexeerd worden. De verzorgende vermeldt per dag het aantal kilometers op de F53 welke jij ondertekent voor akkoord. Maandelijks zal de dienst de verplaatsingskosten factureren. De duurtijd van de boodschappen factureert de dienst volgens de gewone gebruikersbijdrage.

Je verzorgende mag enkel met zijn/haar eigen wagen rijden! Je mag dus niet vragen dat hij/zij met die van jou rijdt!

Geef aan je verzorgende voldoende geld om de boodschappen en het eventuele parkeergeld te betalen. De verzorgende gebruikt geen persoonlijk geld om de kosten van de boodschappen voor te schieten.



3. TAKENPAKKET POETSDIENST

Het takenpakket van de poetsdienst omvat de zorg die bestaat uit het aanbieden van schoonmaakhulp en kleine huishoudelijke taken. Voor het gedeelte poetsdienst stuurt de dienst je een logistiek medewerker.

Meer informatie vind je terug in het huishoudelijk reglement van de poetsdienst.

4. PRAKTISCHE AFSPRAKEN EN RICHTLIJNEN

4.1 Werkomstandigheden

De dienst hecht het grootste belang aan de arbeidsomstandigheden van haar werknemers. De verzorgenden en logistiek medewerkers moeten kunnen werken in veilige en hygiënische omstandigheden, zonder risico's die hun gezondheid schaden.

Daarom verwachten we dat je als gebruiker onder meer zorgt voor:

- de goede staat van de gas- en elektrische installatie en elektrische toestellen;
- een goede toestand op gebied van hygiëne;
- een aangepaste temperatuur;
- voldoende materiaal in goede staat;
- voldoende warm water;
- het vastzetten van huisdieren tijdens de aanwezigheid van de verzorgende/logistiek medewerker;
- het opbergen achter slot en grendel van aanwezige wapens, en dit ongeladen en apart van de munitie.

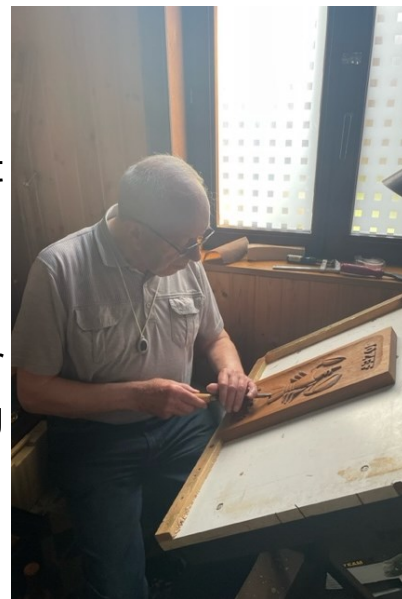


4.2 Thuismilieu

De dienst biedt enkel hulp in jouw thuissituatie. Tot het werkdomein behoren de woonvertrekken van de gebruiker.

De verzorgende neemt geen werk mee naar huis.

De dienst kan slechts uitzonderlijk hulp verlenen wanneer de gebruiker niet thuis is. Dit gebeurt steeds in overleg met de dienst.



4.3 Dienstregeling

De dienst stuurt de dienstregeling wekelijks op. Op deze brief staat vermeld welke verzorgende komt en welke dagen en uren je hulp krijgt. Indien er geen hulp gepland staat, ontvang je echter geen brief. Bij wijzigingen verwittigt de dienst je zo snel mogelijk.



4.5 Werkuren verzorgenden

De zorg wordt normaal geleverd op weekdays tussen 8u en 16u.

Verzorgenden kunnen ook buiten deze uren en tijdens het weekend zorg verlenen, wanneer gebruikers hier nood aan hebben. Ook de mogelijkheid om hulp in pakketje van 2u te krijgen, kan steeds bekeken worden.

- Beslissingen omtrent werkuren gebeuren in overleg met de gebruiker en de maatschappelijk assistent. De verzorgende werkt volgens een vast schema. Zij mag hier niet van afwijken zonder toestemming van de maatschappelijk assistent.

- Bij **afwezigheid van de verzorgende** (bv: bij ziekte, in vakantieperiodes, vormingen en vergaderingen, ...) kan de hulp occasioneel wegvallen en/of biedt de dienst gezinszorg aan in pakketje van 2 uren. Hierbij geeft de dienst voorrang aan de meest zorgbehoevenden en aan gebruikers zonder mantelzorg. De verzorgende kan bij korte vervangingen niet dezelfde prestaties verlenen. Vervangingen zijn niet bedoeld om te poetsen, maar voor andere huishoudelijke of verzorgende taken!
- Wanneer een geplande zorgverlening niet kan doorgaan, vragen we je de dienst zo spoedig mogelijk te verwittigen. Als je laattijdig (= na 15u voor de volgende werkdag) of helemaal niet verwittigt, rekent de dienst een vergoeding aan die gelijk zal zijn aan jouw gebruikersbijdrage volgens de bijdrageschaal.
- Maandelijks vinden er werkvergaderingen en wijkwerkingen plaats, waarop de aanwezigheid van al onze verzorgenden verwacht wordt. Ook omwille van vormingen en andere overlegmomenten kunnen er wijzigingen in de planning worden doorgevoerd.

4.5 Rustpauze en verplaatsingstijd

Elke verzorgende heeft om 10 uur in de voormiddag en om 15 uur in de namiddag recht op een bezoldigde rustpauze van tien minuten.

Tijdens de middag is er geen rustpauze voorzien en loopt de werktijd van de verzorgende door.

Indien de verzorgende op een werkdag twee of meer gezinnen helpt, zal de dienst haar verplaatsingstijd evenredig verdelen en aanrekenen als werktijd. Ook wanneer ze zich van een gebruiker naar een vergadering verplaatsen, zal de helft van de verplaatsingstijd aangerekend worden.

4.6 Relatie tussen gebruiker en verzorgende

Onze dienst verleent gezinszorg aan gebruikers van de dienst, ongeacht leeftijd, ras, geslacht, geloofsovertuiging, cultuur, seksuele geaardheid, genderidentiteit, nationaliteit, politieke opvatting of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd.



Onze verzorgenden respecteren de gebruikers en dragen bij tot het verbeteren van hun welzijn. Zij voeren hun taken uit op een deskundige manier met **respect** voor jou en jouw waarden, normen en gewoontes voor zover ze binnen de door de maatschappij aanvaarde normen vallen. Dit respect verwacht de dienst eveneens van jou. Te familiale toenaderingen, ongewenste intimiteiten, onrespectvolle of discriminerende uitspraken kunnen niet getolereerd worden.

Bij herhaaldelijke klachten hierover zal het diensthoofd dit voorleggen aan het Bijzonder Comité Sociale Dienst dat gepaste maatregelen kan treffen.

- Omwille van de continuïteit van de zorgverlening en om de professionele relatie tussen onze verzorgenden en gebruikers te bewaken, zet de dienst meerdere verzorgenden in voor de zorgverlening.
- Verzorgenden mogen **geen fooien, giften, geschenken, juwelen of andere voorwerpen** aannemen. Zij mogen eveneens geen geld aanvaarden voor hun werk of deelaspecten hiervan.

- Het personeel is gebonden aan het **beroepsgeheim**: alles wat zij vernemen tijdens het vervullen van hun taak, of dat aan hun wordt toevertrouwd, dient geheim te blijven. Ook de vertrouwelijke informatie die de dienst meedeelt op werkvergaderingen/wijkwerkingen mogen de verzorgenden niet naar buiten brengen. Gezien de verzorgenden gebonden zijn aan het beroepsgeheim, stel je ook geen vragen over andere gebruikers.
- Tabaksrook is erg schadelijk voor de gezondheid. We vinden het belangrijk dat onze verzorgenden hun werk kunnen doen in een rookvrije omgeving. De dienst vraagt:
 - * niet te roken in de ruimtes waar onze verzorgenden aan het werk zijn;
 - * de woning vooraf voldoende te verluchten.

Bij niet naleven van deze afspraken zal de hulpverlening stopgezet worden.

Onze verzorgenden mogen zelf in geen geval roken in de woon- en leefruimte van de gebruiker. Roken kan enkel tijdens de pauzes en buitenshuis.

- We eisen een **professionele ingesteldheid** van onze verzorgenden . Er wordt geen contact gezocht na de diensturen.
- Gebruikers krijgen geen **telefoonnummers** van de verzorgenden. Voor vragen kan je terecht op het nummer van de thuiszorgdienst tijdens de kantooruren.



- Het is onze verzorgenden niet toegelaten om taken **buiten de diensturen** te verrichten of werk mee te nemen naar huis.
- Indien je een **huissleutel** in bewaring geeft aan de verzorgenden kan dit enkel mits overleg en toestemming van de maatschappelijke assistent.
- **Jouw aanwezigheid** is vereist tijdens de volledige duur van de dienstverlening. Enkel in uitzonderlijke omstandigheden en mits overleg en akkoord van de dienst, kan hier een uitzondering op gemaakt worden.
- **Waardevolle voorwerpen** (bv. juwelen, geld) dien je uit voorzorg achter slot te bewaren.
- Ingeval in jouw gezin een **besmettelijke ziekte** voorkomt, dien je dit onmiddellijk aan de dienst te signaleren.
- Het dragen van veiligheidsschoenen en een uniformschort door de verzorgenden is verplicht. De dienst stelt deze ter beschikking aan haar verzorgenden.

4.7 Privacy

Wanneer je beroep doet op de zorgverlening van de thuiszorgdienst, geef je automatisch de toestemming om de bezorgde persoonsgegevens te verwerken met het oog op de organisatie van de dienst en verklaar je uitdrukkelijk dat je akkoord bent met de privacyverklaring van gemeente & OCMW zoals die terug te vinden is op www.lummen.be/privacy.

4.8 Beëindiging van de hulpverlening

Bij de opstart van de zorgverlening spreekt de maatschappelijk assistent met je af wanneer de zorg zal geëvalueerd en/of beëindigd zal worden.

Wanneer de dienst niet langer zelf kan voorzien in de nodige zorg en ondersteuning, leidt hij de gebruiker en zijn mantelzorgers toe naar de gepaste zorg.

Jijzelf kan de zorgverlening steeds vroegtijdig beëindigen. Hierbij dien je de dienst persoonlijk (bureelbezoek, telefonisch, ...) op de hoogte te brengen.

Bij het niet naleven van de afspraken, die gemaakt zijn in het huishoudelijk reglement en het zorg- en ondersteuningsplan, kan de dienst de zorgverlening eenzijdig beëindigen.

Ook kan de dienst de zorgverlening stopzetten:

- Na een onderbreking van 13 weken
- Bij opname in een WZC
- Bij het overlijden van de zorgbehoevende
- De reden van de hulpvraag is weggevallen
- Bij discriminerende uitspraken/handelingen naar medewerkers toe
- Bij niet betalen van de facturen van de verleende hulp

Indien blijkt dat je de afspraken die gemaakt zijn het huishoudelijk reglement, herhaaldelijk niet nakomt, kan het Bijzonder Comité Sociale Dienst beslissen de hulpverlening stop te zetten.

4.9 Verzekering

Het OCMW verzekert haar verzorgenden voor arbeidsongevallen tijdens de werkuren en op weg van/naar het werk. De dienst is ook verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid ten aanzien van de gebruikers.

Als de verzorgende schade toebrengt aan jouw materiaal en bezittingen moet je de dienst hiervan zo vlug mogelijk (binnen de twee werkdagen) verwittigen. Na voorlegging van een bestek beslist de verzekeringsmaatschappij over een eventuele terugbetaling.

5. INSPRAAK, TEVREDENHEID EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN

5.1 Principe

Alleen maar tevreden gebruikers...! Welke dienst droomt daar niet van? Maar waar mensen werken kan er wel eens iets mis gaan of ontstaan er misverstanden. Daar ontkomt niemand aan, onze dienst dus ook niet.

Het OCMW vindt elke klacht of suggestie belangrijk. Deze kunnen bijdragen tot een betere dienstverlening. Elke melding zal de dienst nauwgezet onderzoeken.

5.2 Suggesties of opmerkingen

Indien je suggesties of opmerkingen hebt of je het niet eens bent over de gang van zaken, kan je dit best eerst bespreken met de maatschappelijk assistent of het diensthoofd van de dienst. Als je belt, mailt of een briefje schrijft, zal de dienst haar best doen om je suggesties en/of opmerkingen zo snel mogelijk te behandelen. Indien je het wenst, kan ze ook de suggesties en/of opmerkingen op de dienst of tijdens een huisbezoek bespreken.

Belangrijk is dat je in zo'n gesprek zo duidelijk mogelijk aangeeft wat er niet goed is en wat er volgens jou beter kan. In zo'n geval is een officiële klachtenprocedure vaak niet nodig.

5.3 Klacht indienen

Als gebruiker kan je ook schriftelijk een klacht indienen. Hiervoor kan je het bijgevoegde meldingsformulier gebruiken.

Wanneer jouw onderdeel van het formulier is ingevuld, bezorg je het aan de dienst en zorgt het OCMW voor de verdere afhandeling. De afhandeling zelf gebeurt door de persoon die daarvoor het best geplaatst is. Op deze manier wil het OCMW een kwaliteitsvolle behandeling verzekeren.

De dienst streeft ernaar je binnen de 14 dagen te antwoorden. Wanneer het OCMW de afhandeling niet binnen deze termijn kan verwezenlijken, brengen ze je hiervan op de hoogte. Schriftelijke klachten of suggesties beantwoordt het OCMW steeds schriftelijk.

5.4 Als je vindt dat je klacht niet goed werd afgehandeld:

In laatste instantie kan je je wenden tot het bevoegd ministerie:

Vlaams Agentschap

Zorg en Gezondheid

Team Eerste Lijn– en Thuiszorg

Koning Albert II-laan 35 bus 33

1030 Brussel

Tel 02 553 33 55



6. FINANCIËLE ASPECTEN VAN DE HULPVERLENING

6.1 Gebruikersbijdrage gezinszorg

De dienst houdt hoofdzakelijk rekening met volgende elementen:

- de **gezinssamenstelling**, waarbij men uitgaat van de feitelijke gezinssituatie;
- **alle inkomsten van de voorbije 3 maanden** (berekend op maandbasis) van de persoon die gezinszorg aanvraagt en ook alle inkomsten van de personen die met je samenleven in dezelfde woning, en die behoren tot dezelfde generatie
(bijvoorbeeld: echtgeno(o)t(e), broer of zus, leeftijdsgenoot).

Aan de hand van deze gegevens leest de dienst je gebruikersbijdrage af van de bijdrageschaal (Opgelegd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in het ministeriële besluit van 26 juli 2001 tot vaststelling van het bijdragesysteem voor de gebruiker van de gezinszorg)

Als je inkomen of gezinssituatie wijzigt, kan dit een weerslag hebben op je gebruikersbijdrage. Wij vragen dan ook om dergelijke wijzigingen zo spoedig mogelijk door te geven, zodat je nieuwe bijdrage berekend kan worden.

6.1.1 BELRAI-score

Tijdens het huisbezoek peilt de maatschappelijk assistent van de dienst voor gezinszorg naar je zorgbehoefte. Dat gebeurt door middel van het afnemen van de BELRAI-screener.

Een dossier voor gezinszorg wordt altijd opgesteld voor de persoon in de woning met de hoogste zorgbehoefte. Als je een belraiscore hebt van minstens 13/30 (totaalscore) of van 5,5/12 (som van de modules IADL en ADL), dan heb je recht op een korting op je gebruikersbijdrage voor de dienst gezinszorg.

De gebruiker krijgt dan automatisch een korting van 0,65 euro per uur.

In volgende gevallen krijg je als zwaar zorgbehoevende een bijkomende korting:

- na een jaar ononderbroken hulp gezinszorg: 0,25 euro/uur
- wanneer je minstens 60u hulp op maandbasis ontvangt: 0,35 euro/uur

6.1.2 Bijdrage voor gezinszorg 's avonds of in het weekend

- weekdays tussen 18 uur en 20 uur: + 15% verhoging
- weekdays tussen 20 uur en 7 uur en zaterdag: + 30% verhoging
- zon- of feestdagen: + 100% verhoging

Ook voor de maandelijkse wijkwerking rekent de dienst je een toeslag van 5% aan.

De dienst gezinszorg is verplicht bij de opstart of tijdens het jaarlijks huisbezoek een sociaal onderzoek af te nemen. Dit is een erkenningsnorm omschreven in artikel 6. § 1. (Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers).

Het afnemen en registreren van een BELRAI screener in de Vlaamse BELRAI is deel van dit verplichte sociaal onderzoek. De gegevens van de BELRAI screener worden vanuit de Vlaamse BELRAI-applicatie automatisch verstuurd naar de zorgkas van de cliënt op basis waarvan de zorgkas de rechten op de zorgbudgetten in kader van de Vlaamse Sociale Bescherming controleert.

6.1.3 Formulier F51

Het formulier F51 geldt als basis voor het berekenen van de gebruikersbijdrage. Je vindt hier je persoonlijke bijdrage per uur op terug.

De maatschappelijk assistent vult dat formulier in. Zowel de maatschappelijk assistent van de dienst als jezelf ondertekenen dit formulier. Je ontvangt steeds een kopie van dit formulier.

Voor bijkomende vragen over de berekening kan je terecht bij de maatschappelijk assistent.

6.2 Facturatie

Na elke prestatie laat de verzorgende je het formulier F53 aftekenen waarop de gepresteerde uren staan. Indien je niet zelf kan tekenen, kan er via een document volmacht verleend worden aan de verzorgende om zelf het prestatieblad af te tekenen. Op basis van deze uren stuurt de dienst je maandelijks een factuur met een bijgevoegde overschrijving.

Omdat een correcte en tijdige betaling noodzakelijk is voor een goede werking raden we een betaling met domiciliëring sterk aan.

Bij niet betaling binnen de maand ontvang je een eerste aanmaning. Indien je geen gevolg geeft aan deze aanmaning, ontvang je een aangetekend schrijven verhoogd met een administratieve kost van 5 euro (2de aanmaning). Een maatschappelijk assistent zal tevens telefonisch contact met jou opnemen.

Wanneer er financiële moeilijkheden aan de basis liggen van de vertraagde betalingen, kan je steeds contact opnemen met de dienst om een oplossing te zoeken. Bij uitblijven van betaling kan de dienst een gerechtelijke procedure opstarten en/of beslissen om de hulp te beëindigen.



THUISZORGDIENT OCMW Lummen - Halen

OCMW Lummen
Administratief Centrum
Gemeenteplein 13
3560 Lummen

OCMW Halen
Sportlaan 2B
3545 Halen
Tel: 013 - 461 517

Praktische organisatie: Thuiszorgdienst OCMW Lummen

E-mail: thuiszorgdienst@lummen.be

Spreekuren: op afspraak

Maandag: 16u - 17u

Woensdag: 13u - 14u

Donderdag: 11u - 12u

Vrijdag: 11u - 12u

Telefonische permanentie: elke werkdag van 8u tot 16u

Antwoordapparaat: buiten de werkuren kan je steeds een bericht inspreken



Huishoudelijk reglement



Poetsdienst

Informatiebrochure Thuiszorgdienst Lummen - Halen

Versie: juni 2023



Huishoudelijk Reglement

Poetsdienst met diensten- cheques

V.U.:

OCMW Lummen

Administratief Centrum

Gemeenteplein 13

3560 Lummen

Thuiszorgdienst Lummen

Versie:

juni 2023

INHOUD

1. ALGEMEEN	3
1.1 Doelstelling thuiszorgdienst	3
1.2 Voor wie is de poetsdienst bedoeld?	4
1.3 Personeelsvoorstelling	4
1.4 Contactgegevens	5
1.5 Het huisbezoek	6
1.6 Kennisgeving huishoudelijk reglement	6
2. TAKENPAKKET POETSDIENST	7
3. PRAKTISCHE AFSPRAKEN EN RICHTLIJNEN	8
3.1 Werkomstandigheden	8
3.2 Poetsmateriaal	9
3.3 Dienstregeling	10
3.4 Thuismilieu	10
3.5 Werkuren onderhoudsmedewerker	11
3.6 Relatie gebruiker en onderhouds- medewerker	12
3.7 Privacy	13
3.8 Beëindiging van de hulpverlening	14
3.9 Verzekering	15
4. INSPRAAK, TEVREDENHEID EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN	16
4.1 Principe	16
4.2 Suggesties of opmerkingen	16
4.3 Klacht indienen	17
5. FINANCIËLE ASPECTEN	18
5.1 Gebruikersbijdrage poetsdienst met dienstencheques	18
5.2 Gebruikersbijdrage poetsdienst zonder dienstencheques	19
5.3 Facturatie	19

1. ALGEMEEN

1.1 Doelstelling thuiszorgdienst

Iedere inwoner van Lummen of Halen die in zijn thuissituatie, vanuit een bepaalde zorgbehoefte, nood heeft aan hulp, kan zich richten tot de thuiszorgdienst van het OCMW Lummen. De thuiszorgdienst biedt een waaier aan dienstverlening aan met als doelstelling: mensen langer en in comfortabeler omstandigheden in hun vertrouwde thuisomgeving te laten verblijven.



1.2 Voor wie is de poetsdienst bedoeld?

Iedere senior (65-plusser) wonend in Lummen of Halen, die in zijn thuissituatie het onderhoud van de woning niet meer aankan, kan een beroep doen op de poetsdienst van het OCMW Lummen – Halen.

De dienst biedt ook hulp aan personen die door ziekte, beperkte fysische of psychische mogelijkheden of uitzonderlijke sociale of financiële omstandigheden, tijdelijk of langdurig moeilijkheden ervaren in het dagelijkse leven.

Het thuismilieu staat centraal. Samen met de vertrouwde omgeving (partner, familie, vrienden en buren) ondersteunt de dienst de gebruiker om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Deze hulp kan een aanvulling zijn bij de zorg van familie, derden of andere professionele thuisverzorgers.

1.3 Personeelsvoorstelling thuiszorgdienst

Diensthofd: Els Clemens

Maatschappelijk assistenten: Elke Somers, Els Nijs

Administratief medewerkers: Tineke Tosseyn, Kathy Schepers

1.4 Contactgegevens

Spreekuren: enkel op afspraak

Maandag van 16u tot 17u

Woensdag van 13u tot 14u

Donderdag van 11u tot 12u

Vrijdag van 11u tot 12u

Telefonische permanentie: elke werkdag van 8u tot 16u

Antwoordapparaat: buiten de werkuren kan je steeds een bericht inspreken

Adres:

Thuiszorgdienst OCMW Lummen

Administratief Centrum

Gemeenteplein 13 - 3560 Lummen

Tel: 013 390 530

e-mail: thuiszorgdienst@lummen.be

1.5 Het huisbezoek

Vooraleer de hulp van start gaat, komt de maatschappelijk assistent op huisbezoek voor een sociaal onderzoek. Tijdens dat onderzoek luisteren we naar je zorgvragen en behoeften, en gaan we ook je hulpbehoefvendheid na.

Op basis van dit onderzoek bepalen we samen het aantal uren en de frequentie van de hulpverlening.

Tijdens het huisbezoek zal de maatschappelijk assistent je de werking van de dienst uitleggen. We maken je dossier in orde en laten je de nodige documenten ondertekenen.

1.6 Kennisgeving van het huishoudelijk reglement

Alvorens de hulpverlening start, ontvangt de gebruiker een afschrift van het huishoudelijk reglement. Dit reglement is goedgekeurd op de OCMW-Raad van Lummen en de OCMW-Raad van Halen. De OCMW-Raden kunnen ten allen tijde het huishoudelijk reglement wijzigen.



2. TAKENPAKKET POETSDIENST

De taken van de onderhoudsmedewerkers zijn van toepassing op de werkelijk gebruikte leefruimtes.

De onderhoudsmedewerker mag de volgende taken uitvoeren:

- bedden opmaken en verschoneren;
- stof afnemen en stofzuigen;
- sanitair en keuken onderhouden;
- vloeren dweilen;
- kamerplanten verzorgen;
- ramen wassen;
- stoep poetsen (enkel indien deze vast aan de woning gelegen is);
- opwarmen van reeds bereide maaltijden;
- vaatwas van de dag;
- koperpoets.

Indien je gezinszorg hebt van onze dienst en je hier bovenop poetsdienst krijgt van een logistiek medewerker mag deze medewerker occasioneel ook deze taken opnemen:

- dieren verzorgen;
- zorgen voor kledij, wassen, strijken en verstellen;
- boodschappen doen.

Deze taken mogen echter in totaal niet meer dan 30 minuten van de werktijd in beslag nemen.

De volgende taken behoren NIET tot het takenpakket:

- de grote schoonmaak;
- onderhoud van de kelder, zolder of tuin;
- afwassen van plafonds of muren;
- verven en behangen;
- garage, dierenhokken en stallingen onderhouden;
- dieren verzorgen;
- onderhoud van bedrijfsruimten of gemeenschappelijke trappenhallen;
- de auto wassen;
- verplaatsen van zwaar meubilair;
- verzorgende taken: eten maken, boodschappen doen, ...

3. PRAKTISCHE AFSPRAKEN EN RICHTLIJNEN

Ruimtes die je niet meer gebruikt mogen door de onderhoudsmedewerker maximum 2 uur per maand onderhouden worden

De onderhoudsmedewerker mag ook geen gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen.

3.1 Werkomstandigheden

De dienst hecht het grootste belang aan de arbeidsomstandigheden van haar werknemers. De onderhoudsmedewerkers moeten kunnen werken in veilige en hygiënische omstandigheden, zonder risico's die hun gezondheid schaden.

Daarom verwachten we dat je als gebruiker onder meer zorgt voor:

- de goede staat van de gas- en elektrische installatie en elektrische toestellen;
- een goede toestand op gebied van hygiëne;
- een aangepaste temperatuur;
- voldoende materiaal in goede staat;
- voldoende warm water;
- het vastzetten van huisdieren tijdens de aanwezigheid van de onderhoudsmedewerker;
- het opbergen achter slot en grendel van aanwezige wapens, en dit ongeladen en apart van de munitie.

3.2 Poetsmateriaal

De gebruiker verbindt zich ertoe om de nodige materialen en producten ter beschikking te stellen. De gebruiker kan de onderhoudsmedewerker niet verplichten om oplosmiddelen, javel, ammoniak of niet-geëtiketteerde producten te gebruiken.



Bij aankoop van nieuwe onderhoudsmaterialen vragen wij de gebruiker om te kiezen voor gebruiksvriendelijke en rugsparende materialen. Wij vragen ook om materiaal e.d. regelmatig uit te wassen of te vervangen. Indien de gebruiker de arbeidsomstandigheden, de veiligheid en de gezondheid voor het personeel niet kan waarborgen, behoudt het OCMW zich het recht voor om de hulp te weigeren of stop te zetten.

Onze onderhoudsmedewerkers brengen een aantal poetsproducten mee.

Dit betekent extra comfort voor de gebruiker!

Het poetspakket omvat:

- een set van 5 microvezeldoeken
- een set van 2 microvezeldweilen
- een allesreiniger, geschikt voor alle vormen van interieur- en vloerreiniging

Daarnaast zouden zij ook graag beschikken over :

- minstens 2 emmers;
- aftrekker met voldoende lange steel;
- degelijke stofzuiger;
- borstel om spinnenwebben te verwijderen;
- degelijke WC-borstel;
- aftrekkertje voor de vensters, liefst met koperen steel;
- vensterzeem in doos
- degelijk en licht trapladdertje met maximum 3 tredes;
- een plumeau met verlengstuk;
- specifieke poetsproducten: WC-product en schuurmiddel (CIF).

3.3 Dienstregeling

De dienst stuurt je wekelijks een dienstregeling op. Op deze brief staat vermeld welke onderhoudsmedewerker of logistiek medewerker komt en welke dag en uren je hulp krijgt.

3.4 Thuismilieu

De dienst biedt enkel hulp in de thuissituatie van de gebruiker. Tot het werkdomein behoren de woonvertrekken van de gebruiker.

De aanwezigheid van de gebruiker is vereist tijdens de volledige duur van de dienstverlening.



3.5 Werkuren onderhoudsmedewerker en logistiek medewerker

voormiddag tussen 8u en 12u

namiddag tussen 12u en 16u

Op zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen
biedt de dienst geen poetshulp aan.

- Beslissingen omtrent werkuren gebeuren in overleg met de gebruiker en de maatschappelijk assistent. De onderhoudsmedewerker werkt volgens een vast schema en mag hiervan niet afwijken zonder toestemming van de maatschappelijk assistent.
- Bij afwezigheid door ziekte of verlof kan de hulp occasioneel wegvallen. De onderhoudsmedewerker moet je hiervan zelf op de hoogte brengen. Indien je graag vervanging wenst, kan je dit telefonisch aan de dienst melden. De dienst zal dan bekijken of het mogelijk is om vervanging te sturen. Hierbij geeft de dienst voorrang aan de meest zorgbehoevende gebruikers en aan gebruikers zonder mantelzorg.
- Onverwachte wijzigingen (bv. opname ziekenhuis) zijn niet uit te sluiten maar moet je zo spoedig mogelijk melden. Dit doe je uiterlijk de laatste werkdag die voorafgaat aan de poetshulp vóór 15u. Bij een latere annulering rekent de dienst een vergoeding per uur, aan de prijs van jouw poetsdienst aan voor de ingeplande uren. Andere afwijkingen (bv. vakantie, afspraak,...) moet je **minstens 7 werkdagen op voorhand** melden aan de dienst.
- De onderhoudsmedewerkers volgen regelmatig verplicht de **werkvergadering**. De dienst voorziet ook vormingen waarop zij aanwezig moeten zijn.

3.6 Relatie tussen gebruiker en onderhoudsmedewerker

- Onze dienst verleent poetsdienst aan gebruikers, ongeacht leeftijd, ras, geslacht, geloofsovertuiging, cultuur, seksuele geaardheid, genderidentiteit, nationaliteit en politieke opvatting of enig ander criterium waarop kan worden gediscrimineerd. Onze onderhoudsmedewerkers respecteren de gebruikers en dragen bij tot het verbeteren van hun welzijn. Zij voeren hun taken uit op een deskundige manier met **respect** voor de gebruiker en diens waarden, normen en gewoontes voor zover ze binnen de door de maatschappij aanvaarde normen vallen.

Dit respect verwacht de dienst eveneens van de gebruikers. Te familiale toenaderingen, ongewenste intimiteiten, onrespectvolle of discriminerende uitspraken kunnen niet getolereerd worden.

Bij herhaaldelijke klachten hierover zal het diensthoofd dit voorleggen aan het Bijzonder Comité Sociale Dienst, dat gepaste maatregelen kan treffen.

- De onderhoudsmedewerker mag **geen fooien, giften, geschenken, juwelen of andere voorwerpen** aannemen. Zij mogen eveneens geen geld aanvaarden voor hun werk of deelaspecten hiervan.
- De onderhoudsmedewerker is gebonden aan het **beroepsgeheim**: alles wat zij vernemen tijdens het vervullen van hun taak, of dat aan hun wordt toevertrouwd, dient geheim te blijven. Ook de vertrouwelijke informatie die de dienst meedeelt op werkvergaderingen mag de onderhoudsmedewerker niet naar buiten brengen. Gezien de onderhoudsmedewerker gebonden is aan het beroepsgeheim, stel je ook geen vragen over andere gebruikers.
- Tabaksrook** is erg schadelijk voor de gezondheid. We vinden het belangrijk dat onze onderhoudsmedewerkers hun werk kunnen doen in een rookvrije omgeving. De dienst vraagt:
 - niet te roken in de ruimtes waar onze onderhoudsmedewerkers aan het werk zijn;
 - de woning vooraf voldoende te verluchten.

Bij niet naleven van deze afspraken kan de hulpverlening stopgezet worden.

Onze onderhoudsmedewerkers mogen zelf in geen geval roken in de woon- en leefruimte van de gebruiker. Roken kan enkel tijdens de pauzes en buitenshuis.

- We eisen een **professionele ingesteldheid** van onze onderhoudsmedewerkers.
Er wordt geen contact gezocht na de diensturen. Gebruikers krijgen geen **telefoonnummers** van de onderhoudsmedewerkers. Voor vragen kan je terecht op het nummer van de thuiszorgdienst tijdens de kantooruren.
- Het is onze medewerkers niet toegelaten om taken **buiten de diensturen** te verrichten of werk mee te nemen naar huis.
- **Waardevolle voorwerpen** (bv. juwelen, geld) dien je uit voorzorg achter slot te bewaren.
- Ingeval in jouw gezin een **besmettelijke ziekte** voorkomt, dien je dit onmiddellijk aan de dienst te signaleren.
- Het dragen van veiligheidsschoenen en een uniformschoort door de onderhoudsmedewerkers is verplicht. De dienst stelt deze ter beschikking aan haar personeel.

3.7 Privacy

Wanneer je beroep doet op de zorgverlening van de thuiszorgdienst, geef je automatisch de toestemming om de bezorgde persoonsgegevens te verwerken met het oog op de organisatie van de dienst en verklaar je uitdrukkelijk dat je akkoord bent met de privacyverklaring van gemeente & OCMW zoals die terug te vinden is op www.lummen.be/privacy.

3.8 Beëindiging van de hulpverlening

De dienst kan de hulpverlening om volgende redenen beëindigen:

- overlijden van de gebruiker;
- onderbreking van de hulpverlening door de gebruiker van 8 weken of meer;
- opname van de gebruiker in een woonzorgcentrum;
- de oorzaak van de hulpvraag is weggevallen;
- indien blijkt dat je de afspraken, die gemaakt zijn in het huishoudelijk reglement, herhaaldelijk niet nakomt, kan het Bijzonder Comité Sociale Dienst beslissen de hulpverlening stop te zetten.

Je kan zelf de hulpverlening stopzetten mits de inachtneming van een opzegtermijn van één maand.





3.9 Verzekering

Het OCMW verzekert haar onderhoudsmedewerkers voor arbeidsongevallen tijdens de werkuren en van/naar het werk. De dienst is ook verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid ten aanzien van de gebruikers.

Als de onderhoudsmedewerker schade toebrengt aan materiaal en bezittingen van de gebruiker, moet de gebruiker de dienst hiervan zo vlug mogelijk verwittigen (binnen de twee werkdagen). Na voorlegging van een bestek beslist de verzekeringsmaatschappij over een eventuele terugbetaling.

4. INSPRAAK, TEVREDENHEID EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN

4.1 Principe

Alleen maar tevreden gebruikers...! Welke dienst droomt daar niet van? Maar waar mensen werken kan er wel eens iets mis gaan of ontstaan er misverstanden. Daar ontkomt niemand aan, onze dienst dus ook niet.

Het OCMW vindt elke klacht of suggestie belangrijk. Deze kunnen bijdragen tot een betere dienstverlening. Elke melding zal de dienst nauwgezet onderzoeken.



4.2 Suggesties of opmerkingen

Indien je suggesties of opmerkingen hebt of je het niet eens bent over de gang van zaken, kan je dit best eerst bespreken met de maatschappelijk assistent of het diensthoofd van de dienst. Als je belt, mailt of een briefje schrijft, zal de dienst haar best doen om je suggesties en/of opmerkingen zo snel mogelijk te behandelen. Indien je het wenst, kan je ook de suggesties en/of opmerkingen op de dienst of tijdens een huisbezoek bespreken.

Belangrijk is dat je in zo'n gesprek zo duidelijk mogelijk aangeeft wat er niet goed is en wat er volgens jou beter kan. In zo'n geval is een officiële klachtenprocedure vaak niet nodig.

4.3 Klacht indienen

Als gebruiker kan je ook schriftelijk een klacht indienen. Hiervoor kan je het bijgevoegde meldingsformulier gebruiken.

Wanneer jouw onderdeel van het formulier is ingevuld bezorg je het aan de dienst en zorgt het OCMW voor de verdere afhandeling. De afhandeling zelf gebeurt door de persoon die daarvoor het best geplaatst is. Op deze manier wil het OCMW een kwaliteitsvolle behandeling verzekeren.

De dienst streeft ernaar je binnen de 14 dagen te antwoorden. Wanneer het OCMW de afhandeling niet binnen deze termijn kan verwezenlijken, brengen ze je hiervan op de hoogte. Schriftelijke klachten of suggesties beantwoordt het OCMW steeds schriftelijk.



5. FINANCIËLE ASPECTEN VAN DE HULPVERLENING

5.1 Gebruikersbijdrage poetsdienst met dienstencheques

Je betaalt een bijdrage aan de dienst voor de werkprestaties van de onderhoudsmedewerker. Deze bijdrage is gelijk aan de prijs van een dienstencheque.



Indien je niet in staat bent om je dienstencheques zelf te beheren, kan het OCMW het beheer van de dienstencheques voor jou opnemen. Hiervoor zal de maatschappelijk assistent een volmacht laten ondertekenen. Het OCMW zal je inschrijven bij het bedrijf dat de dienstencheques beheert. Het OCMW zal je dienstencheques eveneens bestellen. Dit gebeurt allemaal elektronisch. Je hoeft je hier dus geen zorgen over te maken.

Je ontvangt iedere maand een factuur. Per factuur betaal je een supplement van 3,5 euro voor administratiekosten en het poetsmateriaal. Daarnaast betaal je ook 1 euro / prestatieblok voor de verplaatsingskosten van de medewerkers.

Ieder jaar ontvang je een fiscaal attest van de dienstencheques om bij je belastingaangifte te voegen. Dit geeft je recht op een terugbetaling van een deel van het bedrag aan bestelde dienstencheques.

Omdat de dienst bij voorkeur werkt met elektronische dienstencheques, zal je onderhoudsmedewerker op het einde van de werktijd met je huistelefoon naar een gratis nummer bellen. De medewerker geeft dan via een codesysteem het aantal gepresteerde uren door.

5.2 Gebruikersbijdrage poetsdienst zonder dienstencheques

Wanneer je poetsdienst krijgt van een logistiek medewerker berekent de dienst je bijdrage aan de hand van je inkomen en je gezinssamenstelling. Je betaalt een bijdrage tussen 4,80 euro en 6,50 euro.

5.3 Facturatie

Na elke prestatie laat de onderhoudsmedewerker je het prestatieblad aftekenen waarop de gepresteerde uren staan. Indien je niet meer in de mogelijkheid verkeert om het prestatieblad af te tekenen, kan je hiervoor een volmacht geven.

Omdat een correcte en tijdige betaling noodzakelijk is voor een goede werking raden we een betaling met domiciliëring sterk aan.

Bij niet-betaling binnen de maand ontvang je een aanmaning. Indien je geen gevolg geeft aan deze aanmaning, ontvang je een aangetekend schrijven verhoogd met een administratieve kost van 5 euro.

Wanneer er financiële moeilijkheden aan de basis liggen van de vertraagde betalingen, kan je steeds contact opnemen met de dienst om een oplossing te zoeken. Bij uitblijven van betaling kan de dienst een gerechtelijke procedure opstarten en/of beslissen om de hulp te beëindigen.

THUISZORGDIENST OCMW Lummen - Halen

OCMW Lummen

Administratief Centrum

Gemeenteplein 13

3560 Lummen

Tel: 013 - 390 530

OCMW Halen

Sportlaan 2B

3545 Halen

Tel: 013 - 461 517

Praktische organisatie: Thuiszorgdienst OCMW Lummen

E-mail: thuiszorgdienst@lummen.be

Spreekuren: op afspraak

Maandag: 16u - 17u

Woensdag: 13u - 14u

Donderdag: 11u - 12u

Vrijdag: 11u - 12u

Telefonische permanentie: elke werkdag van 8u tot 16u

Antwoordapparaat: buiten de werkuren kan je steeds een bericht inspreken



Namens De Raad voor maatschappelijk welzijn

Algemeen directeur
Bart Vissers

Voorzitter
Sander Hoogstijns

Valideer dit document op <https://verify.intellistampcenter.be/verify> met code: 9unt3m-ik5xwm-xdgts2-3e