

Reglement

— voor de cliënten —
van de klusjesdienst



OCMW Holsbeek

THUISZORGDIENSTEN IN OCMW HOLSBEEK

De thuiszorgdiensten van OCMW Holsbeek willen ervoor zorgen dat kwetsbare en zorgbehoevende inwoners met een zorgvraag een kwaliteitsvol leven kunnen leiden in hun eigen woning door hen een brede waaier aan betaalbare en toegankelijke thuiszorgdiensten aan te bieden. We bieden warme zorg op maat van de zorgvrager die de regie over zijn leven behoudt. We werken binnen het zorgverlenend kader van het OCMW. We streven naar een partnerschap met de zorgvrager, zijn mantelzorgers en andere zorgverleners. Onze zorgverleners zijn professionals die goed ondersteund worden en meezoeken naar de best mogelijke hulp.

OCMW Holsbeek biedt de volgende thuiszorgdiensten aan:

- Gezinszorg
- Acute gezinszorg
- Huishoudhulp met dienstencheques
- Warme maaltijden aan huis
- Klusjesdienst
- Bib aan Huis
- Personenvervoer voor medische redenen

DOELGROEP EN DOELSTELLING VAN DE KLUSJESDIENST

Met de klusjesdienst willen we de kwaliteit van de leefomgeving verhogen door beperkte klussen in en om de woning uit te voeren wanneer dat zelf niet lukt.

De klusjesdienst biedt hulp aan inwoners van Holsbeek:

- Met een medische en/of psychische problematiek, financiële problemen, bijzondere sociale omstandigheden ...
- Die geen beroep kunnen doen op mantelzorgers of professionelen
- Die een inkomen hebben dat onder de maximumgrens ligt zoals bepaald in de bijdragetabel (zie bijdrage per uur). Het BCSD kan van deze maximumgrens afwijken omwille van bijzondere sociale omstandigheden.

De klusjesdienst geeft prioriteit aan de meest zorgbehoevende aanvragers.

AANVRAGEN KLUSJESDIENST

Na elke eerste aanvraag van een nieuwe cliënt, maakt de dienstverantwoordelijke van de klusjesdienst een afspraak voor een sociaal onderzoek. Tijdens dit sociaal onderzoek wordt bekeken:

- Of u tot de doelgroep behoort
- Of de aard van de klus(sen) die u wenst in aanmerking komt voor uitvoering door de klusjesdienst (zie paragraaf “aard van de klusjes”)

- Welke bijdrage u per uur moet betalen

Elke nieuwe aanvraag om cliënt te worden van de klusjesdienst wordt voorgelegd aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

Elke klus die vanaf dat moment wordt uitgevoerd, moet steeds aangevraagd worden bij de dienstverantwoordelijke die telkens zal beoordelen of de klus in aanmerking komt (zie paragraaf “aard van de klusjes”).

AARD VAN DE KLUSJES

De klusjesdienst voert diverse karweitjes uit: kleine dringende herstellingswerken, hulp bij tuinonderhoud, kleinere onderhoudswerken aan de woning. De klusjesdienst voert enkel werken uit die:

- Beperkt zijn in tijd en omvang
- Die geen veiligheids- of gezondheidsrisico's inhouden. We voeren werken uit conform de codex welzijn op het werk (onder meer Titel 2 van boek IV over het gebruik van arbeidsmiddelen)
- Die geen gespecialiseerde kennis en gereedschap vergen
- Waarvoor de klusmedewerkers de juiste kennis en vaardigheden hebben
- Die geen concurrentie vormen voor de privésector

Enkel klussen aan de eigen woning waar de cliënt woont of bij een huurwoning klussen die ten laste zijn van de huurder mogen uitgevoerd worden.

UITVOERING VAN DE KLUSJES

De klussen worden uitgevoerd door medewerkers van IGO. IGO schakelt hiervoor medewerkers in van hun klusploeg en hun groenploeg. De eerste afspraak voor een klus gebeurt steeds via de dienstverantwoordelijke van het OCMW. Verdere praktische afspraken voor dezelfde klus mogen rechtstreeks met IGO gemaakt worden.

BIJDRAGE PER UUR

De prijs van de klusjesdienst wordt berekend op basis van het inkomen en de gezinssamenstelling: er worden verschillende prijzen gehanteerd voor alleenstaanden en samenwonenden.

Volgende inkomsten worden in rekening genomen:

- Het inkomen (loon uit arbeid, pensioen, IGO, werkloosheidsuitkering, invaliditeitsuitkering, ...).
- Het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood en andere tegemoetkomingen (behalve het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden en het groeipakket).

- Andere inkomsten, bijvoorbeeld uit de verhuur van een huis, appartement, landbouwgrond,

Voor de inkomensgrenzen wordt vertrokken van het maandelijks bedrag van het leefloon voor alleenstaanden, vermenigvuldigd met een coëfficiënt tussen 1,2 en 2,3.

Tabel 1: bijdrage per uur volgens inkomensgrenzen

Alleenstaande		Koppel		Bedrag per uur
Tot en met	1,2*leefloon	Tot en met	1,6*leefloon	€ 12
1,2*leefloon	1,3*leefloon	1,6*leefloon	1,7*leefloon	€ 18
1,3*leefloon	1,4*leefloon	1,7*leefloon	1,8*leefloon	€ 20
1,4*leefloon	1,5*leefloon	1,8*leefloon	1,9*leefloon	€ 22
1,5*leefloon	1,6*leefloon	1,9*leefloon	2*leefloon	€ 24
1,6*leefloon	1,7*leefloon	2*leefloon	2,1*leefloon	€ 26
1,7*leefloon	1,8*leefloon	2,1*leefloon	2,2*leefloon	€ 28
1,8*leefloon	1,9*leefloon	2,2*leefloon	2,3*leefloon	€ 30

Tabel 2: bijdrage per uur volgens reële inkomensgrenzen op 01/02/2025

Alleenstaande		Koppel		Bedrag per uur
Tot en met	€ 1.577,04	Tot en met	€ 2.102,72	€ 12
€ 1.577,04	€ 1.708,46	€ 2.102,72	€ 2.234,14	€ 18
€ 1.708,46	€ 1.839,88	€ 2.234,14	€ 2.365,56	€ 20
€ 1.839,88	€ 1.971,30	€ 2.365,56	€ 2.496,98	€ 22
€ 1.971,30	€ 2.102,72	€ 2.496,98	€ 2.628,40	€ 24
€ 2.102,72	€ 2.234,14	€ 2.628,40	€ 2.759,82	€ 26
€ 2.234,14	€ 2.365,56	€ 2.759,82	€ 2.891,24	€ 28
€ 2.365,56	€ 2.496,98	€ 2.891,24	€ 3.022,66	€ 30

Bij de indexering van het leefloon worden de reële inkomensgrenzen aangepast.

De bijdrage per uur wordt bepaald tijdens het sociaal onderzoek bij de eerste aanvraag en vervolgens om de 2 jaar aangepast. Als een cliënt tijdens het sociaal onderzoek weigert om zijn financiële situatie toe te lichten, kan hij geen beroep doen op de klusjesdienst.

Als er zware medische kosten of hoge schulden zijn, kan hiermee rekening gehouden worden tijdens het sociaal onderzoek door een prijsafwijking toe te staan.

De bijdragen per uur zullen om de twee jaar geïndexeerd worden in juli aan de hand van de gezondheidsindex.

De werkuren worden als volgt bepaald:

- De prijsbepaling is per uur en per klusmedewerker.

- De cliënt betaalt de uren waarop de klussen worden uitgevoerd, inclusief verplaatsingen naar het containerpark.
- De geleverde prestaties worden bewezen aan de hand van een werkstaat die door de cliënt voor akkoord wordt ondertekend. De klusmedewerkers van IGO brengen deze werkstaten maandelijks binnen bij de dienstverantwoordelijke. Op basis van deze werkstaten wordt de factuur opgemaakt.
- Wanneer de klusmedewerkers materiaal moeten aankopen op vraag van de cliënt, dan worden de werkuren die nodig zijn om naar de winkel te rijden, eveneens aangerekend.

De cliënt betaalt de reële kosten voor het afval dat op vraag van de cliënt naar het containerpark gebracht wordt (de bijdrage voor het containerpark is afhankelijk van het soort materiaal dat de cliënt wil laten wegbrengen en van de hoeveelheid).

Voor klussen waarvan ingeschat wordt dat ze meer dan 2 werkdagen in beslag nemen wordt op voorhand een offerte opgemaakt door IGO en bezorgd aan de cliënt.

FACTURATIE

Aan het einde van de werken wordt aan de cliënt gevraagd een werkstaat te ondertekenen. Aan de cliënt wordt steeds gevraagd deze werkstaat goed na te kijken.

Maandelijks ontvangt de cliënt een factuur op basis van de werkstaat met de kosten voor de werkuren, het gebruik van materiaal en andere kosten. Aan de cliënt wordt ook de mogelijkheid geboden om de facturen te laten domiciliëren. Facturen dienen betaald te worden op het bankrekeningnummer BE84 0974 2247 0059.

Bij niet-tijdige betaling, zal de invorderingsprocedure gestart worden. De invorderingsprocedure omvat (zo nodig) twee fasen:

- De minnelijke invordering:
 - De financiële dienst stuurt een eerste aanmaning per gewone brief
 - En bij niet betaling een tweede aanmaning (met aanrekening van een administratieve kost) per aangetekende brief.
- De gedwongen invordering:
 - Dwangbevel door de financieel directeur. Het dwangbevel wordt bij gerechtsdeurwaarderexploot betekend. Dat exploot stuit de verjaring.

De invordering gebeurt t.a.v. de persoon op wiens naam de oorspronkelijke factuur staat en in voorkomend geval de erfgenamen/de voorlopig bewindvoerder.

Bij betaalmoeilijkheden kan contact opgenomen worden met de financieel directeur in het kader van een mogelijk schriftelijk afbetalingsplan.

Bij betaalachterstand wordt het dossier voorgelegd aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. Er kan beslist worden dat de dienstverlening (al dan niet tijdelijk) wordt stopgezet.

GEBRUIK VAN GEREEDSCHAP EN MATERIALEN

In principe wordt het gereedschap van IGO gebruikt. Gereedschap waarover IGO niet beschikt doch die nodig zijn voor het uitvoeren van een opdracht worden door de cliënt ter beschikking gesteld of gehuurd op kosten van de cliënt. De klusmedewerker weigert het gebruik van klaarblijkelijk onveilig gereedschap.

De nodige materialen zoals verf, behangpapier, schuurpapier, verfborstels... dienen door de cliënt ter beschikking worden gesteld. Zij kunnen evenwel voor rekening van de cliënt door de klusjesdienst aangekocht worden bij HUBO. De arbeidstijd voor zulke boodschappen wordt hiervoor in rekening gebracht evenals de verplaatsingskosten.

UITVOERING VAN DE WERKEN

De aanvragen worden in principe afgewerkt in volgorde van aanvraag en volgens de beschikbaarheid van de klusmedewerkers. In hoogdringende gevallen kan hiervan afgeweken worden. Ook dient er rekening gehouden te worden met de seizoenen en de weersomstandigheden.

Als de cliënt bijkomende werken vraagt die niet vooraf zijn afgesproken, moet de klusmedewerker contact opnemen met de dienstverantwoordelijke en de extra taken bespreken.

Als de klusmedewerker vaststelt dat het opgedragen werk een onvoorzien of abnormaal veiligheidsrisico inhoudt, weigert hij de uitvoering van de taak en verwittigt hij onmiddellijk de dienstverantwoordelijke.

WEDERZIJDSE AFSPRAKEN

- De medewerkers van de klusjesdienst mogen **geen geschenken** of giften aanvaarden. Breng hen niet in de problemen door dit aan te bieden.
- De klusmedewerkers mogen niet rechtstreeks als tussenpersoon optreden over de financiële regeling tussen de dienst en de betrokken cliënt.
- De klusmedewerkers mogen **niet roken** in huis bij de cliënt en mogen geen alcoholische dranken nuttigen. Er geldt een rookverbod op de werkvloer. Hou hiermee rekening en rook niet in de ruimtes waar de klusmedewerkers aan het werk zijn.
- Zowel de dienstverantwoordelijke van het OCMW, de dienstverantwoordelijk van IGO, als de klusmedewerkers zijn gebonden aan het **beroepsgeheim**. Dit betekent dat zij discreet omgaan met hun eigen privéleven, dat van collega's en met alle informatie die de cliënt aan hen toevertrouwt, zelfs na het beëindigen van het arbeidscontract en/of het samenwerkingsverband met de cliënt. De enige uitzondering hierop is dat de klusmedewerkers verslag uitbrengen bij hun dienstverantwoordelijke over hun werk. Vanuit deze bespreking kan de dienstverlening op maat

verlopen. Indien nodig is het mogelijk dat er informatie wordt doorgegeven aan andere hulpverleners die op hun beurt gebonden zijn aan het beroepsgeheim, om u zorg op maat te kunnen bieden.

- Ook vragen wij de cliënten om de klusmedewerkers op een **respectvolle manier** te behandelen. Te familiale of seksueel getinte opmerkingen, respectloze of racistische uitspraken en gedragingen worden niet toegestaan. De klusmedewerkers zijn verplicht om in dergelijke situaties de dienstverantwoordelijke op de hoogte te brengen.
- De relatie cliënt en medewerker is een professionele relatie waarbij de cliënt centraal staat. De medewerker moet ten alle tijde de **integriteit** van de cliënt respecteren en mag geen misbruik maken van de afhankelijk situatie waarin de cliënt zich bevindt. Als de klusmedewerkers zich schuldig maken aan onrespectvol of grensoverschrijdend gedrag, vragen wij u om de dienstverantwoordelijk hiervan onmiddellijk op de hoogte te brengen.
- De klusmedewerker probeert de cliënt, indien mogelijk, zoveel mogelijk te betrekken bij het klussen.
- **Persoonlijke contactgegevens** van de klusmedewerkers worden niet doorgegeven aan cliënten. U mag zelf geen persoonlijke informatie vragen aan de klusmedewerkers over hun privéleven (adres, telefoonnummer...) of over andere cliënten waarbij hulp geboden worden.
- Omdat de werkstaten door de cliënt moeten worden ondertekend, is het aangewezen dat de **cliënt aanwezig** is tijdens de uitvoering van de werken. Als dit onmogelijk is (vb. de cliënt heeft zelf een beroepsactiviteit, ...), dan worden de werkstaten opgemaakt zonder de handtekening van de cliënt. De klusmedewerkers steken dan een OCMW - brief in de brievenbus van de cliënt met vermelding van de gewerkte uren. Als de cliënt de opgegeven uren in vraag trekt, moet de cliënt onmiddellijk de dienstverantwoordelijke contacteren.
- De dienstverantwoordelijke verwittigt de cliënt steeds bij ziekte of onverwachte afwezigheid van de klusmedewerker. Er wordt dan met de cliënt een nieuwe afspraak vastgelegd. Aan de cliënt wordt gevraagd de dienstverantwoordelijke tijdig op de hoogte te brengen wanneer de hulp door de klusjesdienst niet kan doorgaan (bijvoorbeeld wegens ziekte van de cliënt, ...).
- Als de klusmedewerker het werk niet kan aanvangen op het afgesproken tijdstip omwille van de afwezigheid van de cliënt zonder voorafgaande verwittiging aan de dienst en zonder gegronde reden, zullen deze werkuren aan de cliënt worden aangerekend.

VERZEKERING

De klusmedewerkers van IGO zijn verzekerd via IGO. Bij schade dient de cliënt de dienstverantwoordelijke van het OCMW onmiddellijk op de hoogte te brengen. Schadegevallen worden indien mogelijk hersteld door IGO of via de verzekering van IGO. De terugbetaling kan enkel gebeuren na aanvaarding door de verzekeringsmaatschappij. Bovendien houdt de verzekeringsmaatschappij rekening met slijtagekosten.

PRIVACY

Wij nemen uw privacy ernstig. De gegevens die u deelt in het kader van uw klantdossier worden bewaard door het OCMW van Holsbeek, Dreef 1, 3220 Holsbeek en opgeslagen in één of meerdere bestanden. Deze gegevens worden conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming uitsluitend gebruikt voor het behartigen van uw hulpvraag. U heeft het recht om uw gegevens te verbeteren, inzage te vragen, de verwerking te beperken of stop te laten zetten. Met vragen over het gevoerde privacybeleid en de genomen maatregelen kan je terecht bij de algemeen directeur via het e-mailadres algemeendirecteur@holsbeek.be en/of bij onze functionaris voor de gegevensbescherming via het e-mailadres privacy@holsbeek.be.

De klusjesdienst verwerkt volgende gegevens:

- Identificatie: naam, adres, telefoonnummer, email, rijksregisternummer
- Persoonlijke en familiale gegevens: geslacht, burgerlijke stand, gezinssamenstelling, contactpersoon in noodgevallen.
- Inkomen om de prijs te kunnen bepalen.
- Contactgegevens van professionele zorgverleners en mantelzorgers

Deze gegevens kunnen gedeeld worden met andere diensten van OCMW Holsbeek. Door dit reglement voor akkoord te ondertekenen, verklaar je je ook akkoord met het opvragen, bewaren, en verwerken van je persoonsgegevens via de kruispuntbank.

Enkel de identificatiegegevens en de aard van de gevraagd klus worden gedeeld met IGO. IGO gebruikt deze gegevens worden conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming uitsluitend voor het behartigen van uw hulpvraag.

SANCTIE

Als u het reglement of de gemaakte afspraken met de dienstverantwoordelijke niet naleeft, zal het dossier voorgelegd worden aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst dat vervolgens kan overgaan tot tijdelijke schorsing of stopzetting van de door de klusjesdienst geboden hulp.

KLACHTEN

Het OCMW wil dat de cliënten tevreden zijn over de aangeboden hulpverlening. Elke klacht over de geboden hulp moet in eerste instantie worden gemeld aan de dienstverantwoordelijke. Aan de cliënt wordt gevraagd problemen en klachten zo snel mogelijk te melden aan de dienstverantwoordelijke zodat er een oplossing kan worden gezocht voor het probleem. De dienstverantwoordelijke registreert de klacht en onderzoekt de feiten, de oorzaken en de ernst van de klacht. Als de dienstverantwoordelijke niet op de hoogte wordt gebracht, kan het probleem ook niet worden aangepakt.

Als de cliënt samen met de dienstverantwoordelijke niet tot een vergelijk kan komen, kan de cliënt de uitgebreide klachtenprocedure van het OCMW Holsbeek doorlopen.

Meer info hierover is te vinden op de website van de gemeente:

<https://www.holsbeek.be/producten/detail/454/dienstverlening-klachtenprocedure-schriftelijke-aanvraag>

CONTACTINFO

Bij vragen of klachten kan u steeds terecht bij de dienstverantwoordelijke.

❖ **Cobbaert Sandra**

Dienstverantwoordelijke klusjesdienst

Tel: 016-31 42 84

E-mail: sandra.cobbaert@ocmw.holsbeek.be

Bij afwezigheid van de dienstverantwoordelijke van de klusjesdienst kan u terecht bij:

❖ **Stijn Vanleene**

Dienstverantwoordelijk dienst huishoudhulp, back - up klusjesdienst

Tel: 016-31 42 89

E-mail: stijn.vanleene@ocmw.holsbeek.be

❖ **Elke Valgaeren**

Diensthooft welzijn en samenleving

Tel: 016-31 42 86

E-mail: elke.valgaeren@ocmw.holsbeek.be

❖ **OCMW Holsbeek**

Algemeen onthaal

Tel: 016-31 42 70

Het onthaal van het OCMW is elke dag telefonisch bereikbaar tussen 8:30 en 12:00 en tussen 13:00 en 16:00. U kan langskomen tussen 8:30 en 12:00. Wil u in de namiddag langskomen, dan moet u eerst een afspraak maken.

Adres: Dreef 1, 3220 Holsbeek