

Reglement

Huishoudhulp met dienstencheques



SITUERING

De dienst huishoudhulp richt zich op inwoners van de gemeente Holsbeek die tijdelijk of permanent ondersteuning nodig hebben bij het onderhoud van de woning. Aanvragen waarbij de huishoudhulp niet direct kan opgestart omdat er geen huishoudhulp beschikbaar is, worden op de wachtlijst geplaatst. Aanvragen van inwoners die zorgbehoevend zijn omwille van ouderdom of ziekte krijgen prioriteit op de wachtlijst.

De cliënt betaalt voor de geboden huishoudhulp met dienstencheques. De dienstverlening bedraagt 4 aaneensluitende uren per week of om de veertien dagen. De dienstverlening vindt plaats tussen 8:30 en 17:00.

Aanvragen richt je tot het celhoofd van de dienst huishoudhulp. Wanneer de hulp niet direct kan opstarten, wordt de aanvraag ingeschreven op de wachtlijst. De rangorde op de wachtlijst wordt bepaald op basis van prioriteiten: de graad van zorgbehoevendheid, het zorgnetwerk, de leeftijd. De rangorde op de wachtlijst is bijgevolg variabel. Om bij een aanvraag te kunnen inschatten welke prioriteiten van toepassing zijn, kan het celhoofd attesten als bewijs van zorgbehoevendheid opvragen.

Bij de aanvraag probeert het OCMW rekening te houden met specifieke wensen (vb tijdstip van de poetshulp), maar kan geen garanties bieden.

De beslissing (of bekrachtiging) van de opstart wordt genomen door het bijzonder comité sociale dienst (BCSD). Alle vragen en betwistingen inzake dienstencheques worden voorgelegd aan het BCSD.

DE BETALING

De betaling gebeurt met elektronische dienstencheques. De gebruiker betaalt één cheque per gepresteerd uur. De huishoudhulp zal het aantal gepresterde uren doorbellen naar Sodexo op het gratis telefoonnummer 0800/355 30. Dit gebeurt aan het einde van de prestaties, met de vaste lijn van de klant. Beschikt de gebruiker niet over een vaste lijn, dan moet hij een gsm ter beschikking stellen. Daarmee belt de huishoudhulp naar het betalende nummer 02 547 54 97. De gebruiker moet de prestaties zo snel mogelijk bevestigen en ervoor zorgen dat er steeds voldoende dienstencheques in zijn elektronische portefeuille aanwezig zijn, zodat de geleverde prestaties betaald kunnen worden.

De gebruiker is verantwoordelijk voor het tijdig aankopen van zijn dienstencheques. Indien een achterstand van meer dan 5 diensten wordt opgelopen, wordt de dienst opgeschort tot de dienstencheques aangezuiverd zijn.

ACTIVITEITEN

Wat mag er wekelijks van de huishoudhulp gevraagd worden?

- Het dagelijks onderhoud van de woning (stofzuigen, dweilen, spinnenwebben afdoen, afwassen, keuken en sanitair poetsen, bedden verschonen en opmaken, opruimen, ramen poetsen, ...).
- Wassen en strijken
- Koken
- Boodschappen doen
- Kleine naai- en verstelwerken

In geen geval mag de werknemer van het OCMW Holsbeek gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals:

- Buitenpoetswerk bij regen, sneeuw, vriesweer of bij te hoge temperaturen
- Onderhoud van gemeenschappelijke traphallen alsook van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, kantoorruimtes, een kamer of studio die verhuurd wordt...
- Onderhoud van de tuin en het tuinhuis
- Verzorging van dieren en het onderhoud van hun hokken en bakken voor uitwerpselen
- Zware arbeid verrichten (plafonds afwassen, zware meubels verschuiven...)
- Het wassen van de auto
- Babysitten en opvang van bejaarden en zieken
- Medische zorgen toedienen (wondverzorging, oogzalf aanbrengen, medicatie klaarzetten en geven...)

De werknemers van het OCMW Holsbeek dienen de vastgelegde werkuren te respecteren en mogen niet overwerken of buiten hun geplande werkuren taken uitoefenen voor de gebruikers van onze poetsdienst.

Deze opsomming is exemplarisch en niet limitatief. De gebruiker stelt het nodige materiaal ter beschikking van de huishoudhulp om de overeengekomen taken uit te voeren.

VEILIGHEID EN HYGIENE

- De werknemer van het OCMW Holsbeek moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken. Bij herhaaldelijke (maximaal 2 opeenvolgende tijdstippen van dienstverlening) onhygiënische situaties kan de hulp worden stopgezet (bv. toilet dat te vuil is of dat moedwillig vuil wordt achtergelaten).
- De werknemer van het OCMW Holsbeek dient steeds in veilige omstandigheden te werken. In geval van onveilige situaties kan de werknemer van het OCMW Holsbeek de gebruiker vragen deze problemen te verhelpen (bv. loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is, stofzuiger met open bedrading, ...). Het te gebruiken materiaal moet veilig zijn (een stabiele trapladder met onderaan plastic of rubberen doppen en voorzien van een steunbeugel,...). Bij

aanhoudende veiligheidsproblemen (maximaal 2 opeenvolgende tijdstippen van dienstverlening) kan de hulp worden stopgezet.

- De gebruiker moet het celhoofd van de dienst huishoudhulp verwittigen bij het optreden van zeer besmettelijke ziektes waarbij er besmettingsgevaar is voor de werknemer, bijvoorbeeld griep, corona, rode hond, windpokken, klierkoorts, hersenvliesontsteking, geelzucht...
- De werknemer van het OCMW Holsbeek mag niet werken met gevaarlijke en/of schadelijke producten zoals ammoniak, chloor, javel en thinner in zuivere vorm.
- Als gebruiker zorg je ervoor dat de opgelegde taken geen zodanige werkdruk veroorzaken dat zij nefaste gevolgen hebben voor de veiligheid of gezondheid van de poetshulp.
- Wederzijds respect en begrip zijn de basis voor het onderling vertrouwen en de waardering binnen de dienstverlening. Beide partijen onthouden zich van een gedrag dat kwetsend of onrespectvol is. Te familiale toenaderingen, ongewenste intimiteiten of uitspraken, kunnen niet worden getolereerd. Het OCMW is als werkgever in het kader van de dienstenchequereglementering verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en zijn uitvoeringsbesluiten, alsook voor de bepalingen van het Koninklijk Besluit van 17 mei 2007 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen of van ongewenst seksueel gedrag op het werk.

ALGEMENE AFSPRAKEN

- De werknemer van het OCMW Holsbeek mag niet bellen tijdens de werkuren, tenzij het noodzakelijk is voor de dienst. Hiervoor mag gebruik gemaakt worden van het telefoontoestel van de gebruiker.
- De werknemer van het OCMW Holsbeek mag niet roken tijdens het werken.
- De gebruiker mag niet roken in het bijzijn van de werknemer van het OCMW en moet de woning goed verluchten voor de komst van de huishoudhulp.
- De werknemer van het OCMW Holsbeek mag geen geschenken of giften aanvaarden. De gebruiker mag dit ook niet aanbieden.
- Bij klachten over de dienstverlening dient de gebruiker het diensthoofd hiervan te verwittigen.
- Bij vermoeden van diefstal dient de gebruiker steeds en onmiddellijk het celhoofd te verwittigen die de huishoudhulp hierover zal aanspreken. Wens je als gebruiker de beschuldiging aan te houden dan kan dit enkel via gerechtelijke weg en moet je een aangifte doen bij de politie die de diefstal verder zal onderzoeken. Vanaf dan is de schuldvraag in handen van de politievle en gerechtelijke diensten. OCMW Holsbeek en de huishoudhulp zullen deze diensten hun medewerking verlenen om het onderzoek vlot te laten verlopen. OCMW Holsbeek kan niet verantwoordelijk worden gesteld bij vermoeden van diefstal. OCMW Holsbeek kan ook niet instaan voor vergoedingen die hierrond worden gevraagd.
- De huishoudhulp mag geen alcohol of andere verdovende middelen aankopen voor de cliënt.
- Om de privacy te respecteren mogen er geen geluids- en beeldopnames gemaakt worden in het bijzijn van de huishoudhulp.
- Wij streven er naar dat steeds dezelfde huishoudhulp langskomt. Het is steeds mogelijk dat uw vaste huishoudhulp na verloop van tijd vervangen wordt door een andere vaste

huishoudhulp of dat u tijdelijk geen vaste huishoudhulp krijgt, maar wisselende medewerkers.

- Een huishoudhulp zal nooit langer dan vier jaar aansluitend bij u tewerkgesteld worden. Hierop gelden een aantal uitzonderingen waarover beslist wordt door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst:
 - palliatieve situaties
 - situaties waarbij het veranderen van verzorgende een negatief effect heeft op de hulpverlening (vb. dementie)
 - nakende pensionering van de huishoudhulp
 - nood aan een mannelijke medewerker

DISCRIMINATIE

Het OCMW Holsbeek biedt de gebruiker een kwaliteitsvolle dienstverlening aan. Deze houdt rekening met de sociale leefsituatie van de gebruiker en waarborgt het respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen en de informatie aan en de inspraak van de gebruiker.

Bij de dienstverlening aan de gebruiker en de tewerkstelling van werknemers maakt het OCMW geen onderscheid op grond van wettelijk beschermde persoonskenmerken zoals onder meer de nationale of etnische afstamming, huidskleur, geslacht (zwangerschap, genderidentiteit en genderexpressie), handicap, leeftijd, seksuele geaardheid, geloof of levensbeschouwing, gezondheidstoestand, nationaliteit, burgerlijke staat, politieke of syndicale overtuiging, vermogen, geboorte (familiale afstammingsbanden), sociale afkomst, genetische of fysieke eigenschap en taal, tenzij dit onderscheid wettelijk te rechtvaardigen zou zijn. Het OCMW behoudt zich het recht voor om juridisch advies in te winnen bij derden, zoals de gelijkebehandelingsinstanties UNIA, de genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst of het IGVM, weliswaar zonder vrijgave van de persoonsgegevens van de gebruiker. Het OCMW kan de overeenkomst éézijdig en kosteloos ontbinden wanneer de gebruiker de contractueel bedongen antidiscriminatieclausule niet naleeft.

Het OCMW Holsbeek respecteert hiermee de huidige wetgeving.

- Federale antidiscriminatiewetgeving:
 - wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden ('Antiracismewet');
 - wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie ('Antidiscriminatiewet');
 - wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van discriminatie tussen vrouwen en mannen ('Genderwet').
- Vlaamse antidiscriminatie decreten:
 - decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt;
 - decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijke kansen- en gelijke behandelingsbeleid.
- De wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en –banen:

- erkenningsvoorwaarde in artikel 2, § 2 “j. de onderneming verbindt zich ertoe geen prestaties te laten verrichten in een omgeving met onaanvaardbare risico's of gevaren voor de werknemers of in een omgeving waar de werknemers het slachtoffer zouden kunnen zijn van misbruiken of discriminatoire praktijken”.
- Koninklijk besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques:
 - art. 2 *septies* en *nonies* [Vlaamse Gewest] betreffende de intrekking met uitstel of het ambtshalve verlies van de erkenning van een onderneming die niet langer voldoet aan de voorwaarden m.b.t. antidiscriminatie.

BEROEPSGEHEIM

Zowel de verantwoordelijken als de huishoudhulp zijn gebonden aan beroepsgeheim voor alles wat zij vernemen zowel tijdens het vervullen van hun taak als na hun tewerkstelling en voor alles wat hun door de gebruiker wordt toevertrouwd. Dit betekent ook dat zij discreet omgaan met hun eigen privéleven en dat van collega's. We vragen om geen contact met hen op te nemen buiten de werkuren of te vragen naar hun persoonlijk telefoonnummer of gezinssituatie.

BEHEER PERSOONSGEGEVENS

Vanaf de inschrijving op de wachtlijst heeft het celhoofd van de dienst huishoudhulp verschillende persoonsgegevens nodig in functie van de organisatie van de dienst. Met deze gegevens kan de dienstverlening beter afgestemd worden op jouw noden en kan je hierover correct geïnformeerd worden. De dienst huishoudhulp verwerkt volgende gegevens:

- Identificatie: naam, adres, telefoonnummer, email,.. - Rijksregisternummer
- Persoonlijke en familiale gegevens: geslacht, burgerlijke stand, gezinssamenstelling, contactpersoon in noodgevallen.
- Contactgegevens van professionele zorgverleners en mantelzorgers
- Gegevens uit de kruispuntbank sociale zekerheid

Deze gegevens kunnen gedeeld worden met andere diensten van OCMW Holsbeek. Wanneer het wettelijk verplicht is of noodzakelijk voor de uitvoering van onze opdracht als poetsdienst kunnen bepaalde gegevens worden doorgegeven aan derden zoals Sodexo, Vlaamse overheid, mutualiteit, sociale dienst ziekenhuis,... Door dit reglement voor akkoord te ondertekenen, verklaar je je ook akkoord met het opvragen, bewaren, en verwerken van je persoonsgegevens via de kruispuntbank.

AFWEZIGHEID WERKNEMER

Het OCMW Holsbeek streeft kwalitatieve uitvoering door competente medewerkers op het afgesproken schema na. Het OCMW Holsbeek streeft ernaar minstens 1 week vooraf de gebruiker op de hoogte te brengen van eventuele wijzigingen in het normale werkschema.

Bij een niet te voorzien omstandigheid (ziekteverlof, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk verwittigd door de huishoudhulp of door het OCMW. Indien mogelijk wordt vervanging voorzien, doch deze kan niet worden verzekerd. Bij

een vervanging kan er wel een wijziging aan de werkuren optreden. Bij wijzigingen in het werkschema of wanneer de hulp wordt verhinderd door onvoorziene omstandigheden of overmacht kan geen vergoeding gevraagd worden door de gebruiker.

De gebruiker verbindt zich ertoe om meteen op datum van de geplande prestaties het celhoofd op de hoogte te stellen indien de werknemer zich niet aanbiedt of vroegtijdig het werk verlaat.

AFWEZIGHEID GEBRUIKER

Onverwachte bijsturingen aan het werkschema en eventuele vakantieperiodes dienen minstens 1 week vooraf gemeld te worden aan het OCMW Holsbeek.

Wanneer de gebruiker meerdere weken na elkaar geen hulp wenst, verwittigt hij de verantwoordelijke van het OCMW Holsbeek ten laatste twee weken op voorhand.

De gebruiker kan tot maximum 6 maal per jaar de dienstverlening afzeggen, zonder rekening te houden met de verlofperiode van de werknemers van het OCMW Holsbeek. Indien dit meer gebeurt zonder grondige reden, wordt de hulpverlening stopgezet.

Ingeval de werknemer de voorziene taken niet kan uitvoeren ingevolge nalatigheid van de gebruiker (vb. geen toegang tot de woning verschaffen) of indien er niet tijdig geannuleerd wordt, is een vergoeding verschuldigd gelijk aan het equivalent van de geplande prestaties vermenigvuldigd met de inruilwaarde bij Sodexo van de dienstencheques (dd 1/1/2023 is dit 26,98 euro per uur).

GEBRUIK VAN DE HUISSLEUTEL

De werknemer van het OCMW Holsbeek bewaart de huissleutel van de gebruiker enkel wanneer de gebruiker daartoe de schriftelijke toelating geeft via het standaardformulier. Dit formulier wordt na ondertekening bezorgt aan de verantwoordelijke van het OCMW Holsbeek. Bij teruggave van de huissleutel door de huishoudhulp aan het OCMW wordt een formulier van teruggave opgemaakt en ondertekend. Het OCMW bezorgt de huissleutel dan terug aan de gebruiker, samen met een kopie van het formulier tot teruggave van de huissleutel. Ook voor het geven van de alarmcode aan de huishoudhulp moet een standaardformulier worden ondertekend.

KOSTEN VERPLAATSING VOOR BOODSCHAPPEN

De huishoudhulp kan tijdens de werktijd ingeschakeld worden om boodschappen te doen, om mee te gaan naar de dokter, tandarts of het ziekenhuis, ... Dit wordt betaald met dienstencheques.

De verplaatsing dient te gebeuren met de wagen van de huishoudhulp. De kosten voor de verplaatsingen worden aan de cliënt aangerekend. De dato 1/1/2023 bedraagt dit 0,40 euro per kilometer (dit bedrag wordt aangepast aan de index). Van deze kosten krijgt de gebruiker per kwartaal een factuur thuis gestuurd. Het OCMW Holsbeek zal ook in het kader van deze extra dienst zorgen voor de nodige verzekeringen.

VERZEKERINGEN

Het OCMW Holsbeek staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de werknemer van het OCMW Holsbeek het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval op de weg van en naar het werk.

Het OCMW Holsbeek is verzekerd voor materiële schade, toegebracht aan de gebruiker. Hierbij dient de gebruiker de verantwoordelijke van het OCMW Holsbeek onmiddellijk op de hoogte te stellen. De terugbetaling kan enkel gebeuren na aanvaarding door de verzekeringsmaatschappij. Bovendien houdt de verzekeringsmaatschappij rekening met de slijtagekosten.

OPZEG VAN DE DIENSTVERLENING

Dit reglement moet worden nageleefd tijdens de duur van de overeenkomst afgesloten door de cliënt en het OCMW Holsbeek. Bij het niet naleven van dit reglement volgt een schriftelijke verwittiging.

Deze overeenkomst is door beide partijen opzegbaar mits een (aangetekend) schrijven en het respecteren van een minimale opzegtermijn van 1 maand ingaand op datum van verzending (aangetekende) zending.

Het OCMW heeft het recht om de overeenkomst met de gebruiker stop te zetten zonder in achtneming van enige opzegtermijn of opzegvergoeding, in geval van wanprestatie, en in geval van manifest niet betalen van de dienstencheques.

Deze overeenkomst wordt automatisch als beëindigd beschouwd als een van de contracterende partijen één van de voorziene contractuele verplichtingen niet nakomt en zulks per (aangetekend) schrijven meldt aan de andere partij, of indien de erkende onderneming haar erkenning verliest.

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 verantwoordelijke zodat er een oplossing kan worden gezocht voor het probleem.

De verantwoordelijke registreert de klacht en onderzoekt de feiten, de oorzaken en de ernst van de klacht. Indien de verantwoordelijke niet op de hoogte wordt gebracht, kan het probleem ook niet worden aangepakt.

Indien de cliënt samen met de verantwoordelijke 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 het OCMW Holsbeek: <http://www.ocmw.holsbeek.be/oholsbeek/Klachten>

CONTACTINFO

Voor informatie kan u terecht bij:

❖ **Stijn Vanleene**

Tel: 016-31 42 88

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

ONDERTEKENING VOOR AKKOORD

Ondergetekende,

verklaart op

een exemplaar van het reglement van de dienst huishoudhulp gekregen te hebben en gaat akkoord met de naleving van dit reglement.