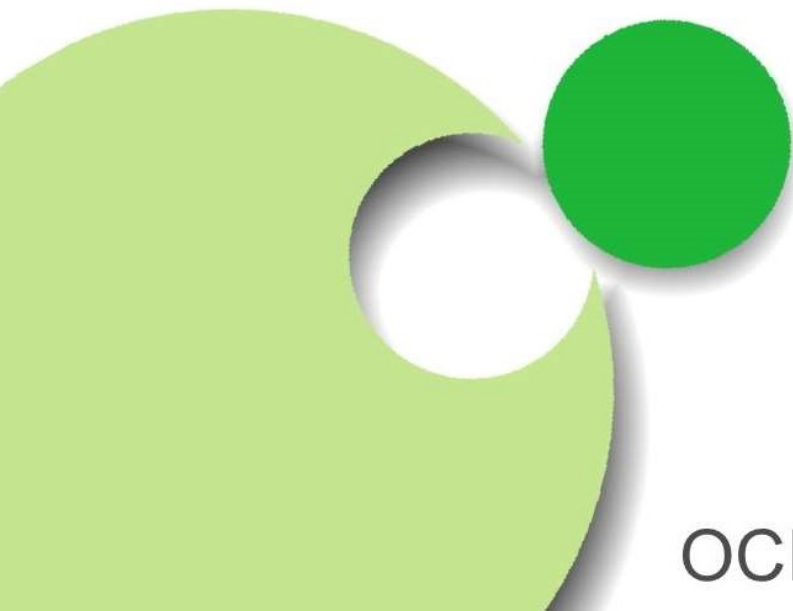


Reglement

— voor de cliënten —
van de dienst gezinszorg



THUISZORGDIENSTEN IN OCMW HOLSBEEK

De thuiszorgdiensten van OCMW Holsbeek willen er voor 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 mee zoeken naar de best mogelijke hulp.

OCMW Holsbeek biedt de volgende thuiszorgdiensten aan:

- Gezinszorg
- Dringende en tijdelijke hulp
- Huishoudhulp met dienstencheques
- Warme maaltijden aan huis
- Klusjesdienst
- Personenalarm
- Bib aan Huis
- Personenvervoer voor medische redenen

DOELGROEP GEZINSZORG

De dienst gezinszorg is er voor alle inwoners van Holsbeek die omwille van ziekte, lichamelijke klachten, handicap, psychische problematiek, bijzondere sociale omstandigheden... voor kortere of langere tijd hulp en zorg nodig hebben in hun thuissituatie. Wij helpen bij de taken waarvoor de gebruiker zelf niet meer alleen kan instaan en waarvoor hij of zij geen of onvoldoende hulp kan vinden bij familie, vrienden of burens. Het gaat voornamelijk om persoonsverzorging, huishoudelijke taken, psycho-sociale of pedagogische ondersteuning. De aangeboden hulp kan preventief, herstellend, verzorgend en/of palliatief zijn. Gezinszorg sluit steeds aan op de behoeften van de zorgvrager en is vooral gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid.

Wanneer wij zelf de gepaste zorg niet kunnen bieden, verwijzen wij de zorgvrager en zijn mantelzorgers door naar een zorgverlener van hun keuze. Redenen van doorverwijzing kunnen zijn:

lange wachtlijst, andere hulpverlening biedt een beter antwoord op de vraag van de cliënt, de hulpvrager woont niet in Holsbeek.

Wie tijdelijk, gedurende maximaal 6 weken, gezinszorg nodig heeft, kan beroep doen op dringende en tijdelijke hulp (zie hiervoor pagina 12 van dit reglement).

AANVRAGEN GEZINSZORG

Nadat wij uw zorgvraag ontvangen hebben, maakt een medewerker van de dienst gezinszorg een afspraak om bij u langs te komen voor een sociaal onderzoek. Mantelzorgers kunnen hierbij aanwezig zijn. Tijdens dit huisbezoek:

- maken wij uw cliëntdossier op,
- bepalen wij uw bijdrage voor gezinszorg op basis van uw inkomen, gezinssituatie en zorgzwaarte,
- stellen wij uw zorgbehoefte vast met behulp van een Belrai-screener en nemen wij de andere door de Vlaamse overheid vastgelegde screeningsinstrumenten af,
- maken wij een plan op voor de hulpverlening dat bestaat uit:
 - doelstellingen
 - taken
 - overzicht van andere hulpverleners
 - contactgegevens van de mantelzorgers
 - continuïteit van de hulpverlening
 - afstemming tussen informele en formele zorgverleners
- overlopen wij dit huishoudelijk reglement
- maken wij praktische afspraken over de hulpverlening (aantal hulpbeurten, aantal uren, momenten op de dag, dagen van de week...)

De dienst gezinszorg is verplicht jaarlijks in kader van gezinszorg een sociaal onderzoek af te nemen bij lopende dossiers. 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-applicatie 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.

Wanneer de hulp niet direct kan worden opgestart omdat er geen verzorgende beschikbaar is, dan werkt OCMW Holsbeek met een wachtlijst. De volgende zorgvragers krijgen voorrang op de wachtlijst:

1. Palliatieve situaties
2. Na ontslag uit het ziekenhuis
3. Mensen met dementie
4. Mensen met complexe zorgnoden

NON-DISCRIMINATIE

OCMW-Holsbeek eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker en zijn mantelzorgers en staat open voor iedereen zonder discriminatie op grond van ideologische, godsdienstige of filosofische overtuiging of lidmaatschap, seksuele oriëntatie en genderidentiteit of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd.

TAKENPAKKET VAN DE VERZORGENDE

Per cliënt worden telkens individuele doelstellingen en taakafspraken gemaakt. De onderstaande taken zijn daarbij mogelijk.

❶ Persoonsverzorgende taken

De verzorgende kan hulp bieden bij de basisverzorging:

- Hulp bij het bewegen en verplaatsen in en uit bed, rolstoel,
- Hulp bij aan - en uitkleden.
- Hulp bij het nemen van een douche of een bad, bij het dagelijks of wekelijks toilet of bij nagel - en voetverzorging.
- Hulp bij toiletgebruik.
- Hulp bij eten en drinken.
- Bijstand verlenen bij de inname van medicijnen (klaarzetten van een glas water, cliënten herinneren aan de inname, ...).
- Toezicht houden op rusteloze cliënten, palliatieven,

- Baby - en kinderverzorging.
- Eerste hulp bij ongevallen (EHBO) toedienen in geval van nood.

Op gebied van de persoonsverzorging wordt, waar gewenst en mogelijk, een samenwerking uitgebouwd met o.a. de thuisverpleegkundige, huisarts, kinesist,

② Psychosociale ondersteuning

- Het aanwezig zijn, luisteren, het openstaan voor de kleine en grote zorgen van het dagelijks leven.
- Ondersteuning bieden bij moeilijkheden zoals depressie, vereenzaming, rouwverwerking,
- Stimuleren van de cliënt om zoveel mogelijk taken zelf te doen, al dan niet samen met de verzorgende.
- Samen met de cliënt zoeken naar een zinvolle of aangename dagbesteding.

③ Huishoudelijke taken

- Hulp bieden bij of organisatie van het huishouden.
- Boodschappen doen, opstellen van een boodschappenlijstje,
- Hulp verlenen bij of het bereiden van maaltijden (ook dieetvoeding, babyvoeding, ...).
- Wassen en strijken, naai - en verstelwerk.
- Het bed opmaken en lakens ververset.
- Zorg voor huisdieren.
- Dagelijks en wekelijks onderhoud van de bewoonde delen van de woning.

④ Andere zorgen

- Administratieve hulp: ziekenfonds, gemeente, post, bank,... .
- Ondersteuning bij revalidatie (bijvoorbeeld oefeningen kinesist) en gezondheidsregels.
- Ondersteuning bij de verzorging/opvoeding van de kinderen.

Deze opsomming van taken is niet limitatief. Een volledig overzicht is terug te vinden op de website van het departement Zorg van de Vlaamse Overheid (<https://www.zorg-en-gezondheid.be/wat-voor-hulp-kunt-u-krijgen-bij-gezinszorg>).

WELKE TAKEN MAG DE VERZORGENDE NIET DOEN?

- Medische zorgen toedienen die voorbehouden zijn aan een verpleegkundige zoals bijvoorbeeld het klaarzetten en toedienen van medicatie en het fixeren van cliënten. De verzorgende mag enkel bijstand verlenen bij het nemen van orale geneesmiddelen op voorschrift van een arts. Dit houdt bvb. in: medicatie halen bij de apotheek, uit het doosje halen, veilig en in goede omstandigheden opbergen, de medicatie klaarleggen in de hand van de gebruiker, eventueel herinneren om de medicatie in te nemen. De medicatie portioneren of in een verdeeldoos stoppen mag niet door de verzorgende gebeuren.
- Zware arbeid verrichten: het alleen verplaatsen van meubels, wasmachine,
- Behangen, verven, vloeren en andere klussen.
- Buiten poetswerk verrichten bij regen, sneeuw, vriesweer of bij extreem hoge temperaturen.
- Onderhoud van gemeenschappelijke traphallen alsook van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokter - en tandartspraktijken, kantoorruimtes,
- Tuinonderhoud (gras afrijden, haag snoeien, tuin omspitten, ...).
- Auto wassen.
- Poetsen van garage, zolder en/of kelder.

❖ Een verzorgende is geen poetshulp. Het wekelijks onderhoud beperkt zich tot de ruimtes die men dagdagelijks gebruikt. Andere, niet bewoonde ruimtes mogen enkel sporadisch gepoetst worden. Het takenpakket van de verzorgende mag niet enkel bestaan uit poetstaken. Indien u enkel onderhoud van de woning wenst, verwijzen wij u door naar de dienst huishoudhulp of de dienst aanvullende thuiszorg van het OCMW. De verzorgende mag maximaal de helft van de tijd besteden aan huishoudelijk werk (= poetsen + strijken).

❖ Voor allerlei klusjes in en rond het huis (behangen, verven, herstellen van een loszittend stopcontact, onderhoud tuin, ...), verwijzen wij u door naar de klusjesdienst van OCMW Holsbeek of vragen wij u om een private klusjesdienst in te schakelen.

WEDERZIJDSE AFSPRAKEN

- De verzorgende mag **geen geschenken** of giften aanvaarden. Breng hem of haar ook niet in de problemen door dit aan te bieden.
- De verzorgende mag **niet roken** in huis bij de cliënt en mag geen alcoholische dranken nuttigen. Voor de verzorgenden geldt een rookverbod op de werkvloer. Hou hiermee rekening en rook niet in de ruimtes waar de verzorgende aan het werk is.
- Indien de zorgvrager kampt met een alcohol-, medicatie- of drugsverslaving zal de dienstverantwoordelijke hierover met hem of haar afspraken maken om er voor te zorgen dat de verslavingsproblematiek geen impact heeft op de hulpverlening. Er mag in geen geval alcohol of drugs gebruikt worden in het bijzijn van de verzorgende.
- Zowel de dienstverantwoordelijke, als de verzorgenden 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 verzorgenden verslag uitbrengen bij hun dienstverantwoordelijke en binnen het team van verzorgenden over hun werk in het belang van de zorgvrager. 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 verzorgenden op een **respectvolle manier** te behandelen. Te familiale of seksueel getinte opmerkingen, respectloze of racistische uitspraken en gedragingen worden niet toegestaan. De verzorgenden zijn verplicht om in dergelijke situaties de dienstverantwoordelijke op de hoogte te brengen.
- De relatie tussen 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. Indien de verzorgende zich schuldig maakt aan onrespectvol of grensoverschrijdend gedrag, vragen wij u om de dienstverantwoordelijk hiervan onmiddellijk op de hoogte te brengen.
- **Persoonlijke contactgegevens** van verzorgenden worden niet doorgegeven aan cliënten. U mag zelf geen persoonlijke informatie vragen aan de verzorgende over zijn of haar privéleven (adres, telefoonnummer...) of over andere cliënten waarbij hulp geboden worden.
- In overleg met de dienstverantwoordelijke kunnen afspraken gemaakt worden omtrent de **toegang tot de woning** (overhandigen van een sleutel aan de verzorgende, installatie van een sleutelkuis, ...).

- **Verplaatsingen** met de cliënt of voor de cliënt dienen te gebeuren met de wagen van de verzorgende. In geen geval mag de verzorgende hiervoor de wagen van de cliënt gebruiken.
- Indien u ziek wordt en de dokter een besmettelijke ziekte (vb. zoals tbc, corona, schurft, roodvonk, windpokken, ...) diagnosticeert, dient u onmiddellijk de dienstverantwoordelijke te contacteren zodat wij de nodige preventieve maatregelen kunnen nemen.
- De verzorgende mag slechts uitzonderlijk hulp verlenen als de gebruiker niet thuis is.
- Het OCMW is verplicht om als **stageplaats** te fungeren voor leerlingen van het 6^{de} of 7^{de} jaar verzorging. De mogelijkheid bestaat dus dat uw vaste verzorgende zal worden vergezeld door een stagiair (e).
- Indien de hulp door omstandigheden niet kan doorgaan, kan de gebruiker de geplande hulp nog telefonisch bij de dienstverantwoordelijke of via mail op het mailadres gezinszorg@ocmw.holsbeek.be **annuleren tot uiterlijk de dag voordien voor 15 uur**. Bij laattijdig verwittigen, zullen u de geplande uren worden aangerekend, tenzij u door overmacht pas na 15:00 weet dat de hulp niet kan doorgaan (plotse ziekte, onverwachte ziekenhuisopname, overlijden, ...).
- De cliënt kan de dienstverlening met onmiddellijke ingang stopzetten door dit ten laatste om 15:00 de dag voordien telefonisch bij de dienstverantwoordelijke of via mail op het mailadres gezinszorg@ocmw.holsbeek.be te laten weten.
- De verzorgenden moeten tijdens de hulpbeurt soms hun gsm gebruiken: zij gebruiken een app (genaamd Ell@-app) op hun gsm voor het registreren van de bij de cliënt gewerkte uren en de voor de cliënt afgelegde kilometers met hun wagen. Ook kunnen ze via deze app hun planning en de informatie over de cliënten raadplegen.
- Indien de verzorgenden boodschappen doet, gelden de volgende afspraken:
 - Indien de zorgvrager mee aanwezig is, betaalt hij of zij bij voorkeur zelf de boodschappen.
 - Indien de zorgvrager niet aanwezig is, gebeuren de betalingen met cash geld dat wordt meegegeven of met de bankkaart van de cliënt.
 - Alle uitgegeven bedragen worden door de verzorgende verantwoord via een kasticket en bijgehouden in het kasboek dat zowel door de cliënt als door de verzorgende wordt afgetekend. Het is aan de cliënt om de kastickets te controleren.

VEILIGHEID EN HYGIENE

- De verzorgende moet te allen tijde kunnen werken in een **veilige, aangepaste en hygiënische omgeving** (bv. aanwezigheid van stromend water, mogelijkheid tot toiletgebruik, geen loszittende

stopcontacten/bedrading, ...). Indien er zich hier problemen stellen, zal het OCMW de cliënt vragen deze problemen te verhelpen.

- De cliënt stelt voldoende en ergonomisch **materiaal** ter beschikking zodat de verzorgende zijn/haar werk naar behoren kan uitvoeren (zie materiaallijst).
- De verzorgende mag in geen geval werken met schadelijke producten zoals ammoniak, javel, chloor en thinner.
- Omwille van privacy redenen mogen **geen geluids- en beeldopnames** gemaakt worden in het bijzijn van de verzorgende. Indien dergelijke opnames noodzakelijk zijn in het kader van de zorg voor de cliënt, moeten hierover afspraken gemaakt worden met de dienstverantwoordelijke.
- Er dienen afspraken gemaakt te worden met de dienstverantwoordelijke rond de aanwezigheid van en eventuele zorg voor huisdieren.
- De verzorgenden zullen de dienstverantwoordelijke steeds op de hoogte brengen van mogelijke verdachtmakingen van diefstal.

DE WERKREGELING

- De dienst gezinszorg biedt hulp op weekdays tussen 7 en 20 uur, tijdens het weekend en op feestdagen.
- Wij bieden bij voorkeur hulp tijdens de **normale werkuren**: een normale werkdag vangt aan om 8u30 en eindigt om 16u30, met een half uur pauze van 12u15 tot 12u45 om te eten en zich te verplaatsen naar de volgende werkpost.
- Het OCMW biedt ook **avond - en weekendwerk** aan, zij het enkel voor dringende en noodzakelijke hulp. Elke aanvraag voor hulp buiten de normale werkuren, dient te worden besproken en onderzocht door de dienstverantwoordelijke. Voor prestaties in het weekend en na 18u zal een **meerprijs** per uur worden aangerekend.
- Gezinshulp vindt in principe wekelijks plaats.
- Hulp wordt in blokken van een halve dag of de helft van een voormiddag- of namiddag geboden. Ook kortere hulpbeurten zijn bespreekbaar.
- Het aantal uren per hulpbeurt en het aantal hulpbeurten per week worden in onderling overleg afgesproken.
- De cliënt kan zijn hulpvraag (aantal uren per week, gevraagde taken, ...) steeds wijzigen al naargelang de zorgen die hij/zij op dat moment nodig heeft.
- De verzorgende mag niet voor het einde van de werktijd worden weggestuurd door de cliënt. Gebeurt dit wel, zullen de geplande uren aan de cliënt worden aangerekend.

- De verzorgende mag in geen geval zijn/haar uurrooster aanpassen of overuren presteren zonder medeweten en toestemming van de dienstverantwoordelijke.
- De verzorgende mag **geen werk mee naar huis nemen**, noch andere taken uitvoeren buiten de werktijden in opdracht van de cliënt.
- De verzorgende geeft tijdig aan de cliënt door wanneer hij/zij verlof heeft, op bijscholing moet, Bij ziekte zal u worden verwittigd door de dienstverantwoordelijke. In de mate van het mogelijke zal vervanging worden voorzien, doch dit kan niet altijd gegarandeerd worden. De kans bestaat ook dat u dan minder uren hulp krijgt of op een ander tijdstip dan gewoonlijk.
- Bij afwezigheid van de vaste verzorgende (bijvoorbeeld in vakantieperiodes of bij ziekte) zorgen wij -indien de gebruiker dit wenst- in de mate van het mogelijke voor vervanging. De volgende zorgvragers krijgen hierbij prioriteit:
 - Bedlegerige gebruikers
 - Gebruikers waarbij gekookt wordt
 - Gebruikers waarbij boodschappen gedaan wordt
 - Gebruikers zonder mantelzorgers
- Wij verwittigen zo snel mogelijk wanneer de hulp ingekort of afgeschaft worden.
- Een keer per maand hebben de verzorgenden **werkvergadering**, telkens de eerste maandag van de maand van 12u30 tot 14u15. Op die dag werken zij uitzonderlijk maar 2u15 uur in de namiddag. De uren van de werkvergadering zijn op kosten van het OCMW en moeten dus niet door de cliënt vergoed worden.
- Wij streven er naar dat steeds dezelfde verzorgende langskomt. Bij meerdere hulpbeurten per week is er een beurtrol van verschillende verzorgenden. Het is steeds mogelijk dat uw vaste verzorgende na verloop van tijd vervangen wordt door een andere vaste verzorgende of dat u tijdelijk geen vaste verzorgende krijgt, maar wisselende medewerkers.
- Een verzorgende 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 verzorgenden
 - nood aan een mannelijke medewerker

BEREKENING VAN DE BIJDRAGE PER UUR

U betaalt de effectief uitgevoerde prestaties en de laattijdig geannuleerde prestaties volgens het uurtarief dat op u van toepassing is.

Bijdrage per uur

De bijdrage per uur voor gezinszorg wordt berekend aan de hand van de gezinssamenstelling en het maandelijks netto - inkomen. De financiële bijdrage wordt bepaald op basis van tariefschalen die zijn vastgelegd door de Vlaamse overheid.

De verplaatsing naar de volgende cliënt valt binnen de werktijd. Hierdoor zal de tijd die de verzorgende effectief presteert lager zijn dan de uren die je betaalt.

Eén keer per jaar komt de dienstverantwoordelijke langs om de doelstellingen en taakafspraken te evalueren en de bijdrage te herzien.

Voor zorgvragers die de gebruikersbijdrage niet kunnen betalen, kan het diensthoofd van de dienst Welzijn en Samenleven een prijsafwijking toestaan.

Kortingen voor zwaar zorgbehoevende cliënten

Als de cliënt zwaar zorgbehoevend is volgens de BelRAI screener (totaalscore vanaf 13 of de som van IAD en ADL vanaf 5,5) dan krijgt hij automatisch een korting van 0,65 euro per uur.

Er is een bijkomende korting voor zwaar zorgbehoevende cliënten:

- Na een jaar ononderbroken gezinshulp heb je recht op 0,25 euro bijkomende korting per uur
- Wanneer je minstens 60 uur per maand hulp ontvangt, krijg je een bijkomende korting van 0,35 euro per uur.

Toeslagen

Voor hulp 's avonds of in het weekend geldt er een toeslag van:

- Hulp op zaterdag: de gebruikersbijdrage wordt met 30% verhoogd
- Hulp op zon- en feestdagen: de gebruikersbijdrage wordt met 100% verhoogd
- Hulp tussen 18:00 en 20:00: de gebruikersbijdrage wordt met 15% verhoogd

Andere kosten

De gebruiker betaalt naast de bijdrage voor de prestaties van de verzorgenden voor de volgende kosten:

- Kilometervergoeding voor de verplaatsingen die de verzorgende maakt op vraag van de cliënt. We rekenen hiervoor de wettelijke bijdrage aan die jaarlijks wordt herzien.
- Wanneer de verzorgende zich op een halve dag moet verplaatsen tussen twee posten, zal de helft van de verplaatsingstijd worden aangerekend aan de ene cliënt, de andere helft aan de andere cliënt.

Facturatie

De factuur wordt op basis van de in de Ell@-app geregistreerde prestaties opgemaakt. Maandelijks ontvangt de cliënt een factuur van de gepresteerde uren en de gereden kilometers. Aan de cliënt wordt tevens 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 exploit 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.

Betaalachterstand en dienstverlening

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.

DRINGENDE EN TIJDELIJKE HULP

Zorgvragers die tijdelijk hulp nodig hebben, bijvoorbeeld na een operatie, kunnen gedurende maximaal 6 weken een beroep doen op de dienst “dringende en tijdelijke hulp” van OCMW Holsbeek. De kostprijs hiervoor is een forfaitair bedrag van 7,58 euro per uur of het verminderd bedrag van 4,55 euro per uur indien de zorgvragen recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming.

Dit reglement is tevens van toepassing op de dringende en tijdelijke hulp, met uitzondering van de volgende onderdelen:

- Aanvraag gezinszorg
- Berekening van de bijdrage per uur

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 11, 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-mail-adres algemeendirecteur@holsbeek.be en/of bij onze functionaris voor de gegevensbescherming via het e-mailadres privacy@holsbeek.be.

VERZEKERING

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 weg naar en van het werk.

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

SANCTIE

Indien u het reglement gezinszorg 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 dienst gezinszorg geboden hulp.

BEHANDELING VAN KLACHTEN

Wij vinden het belangrijk dat de cliënten tevreden zijn over de aangeboden hulpverlening. Indien u klachten heeft over de hulpverlening, de uitvoering van de gevraagde taken of een verzorgende, dan staan wij er voor open om dit samen met jou te bespreken. Je kan dit op verschillende manieren doen:

- Opmerkingen over de verzorgende (haar manier van werken of haar houding tegenover u) bespreekt u best eerst even met de verzorgende zelf. Zo kan u samen bekijken hoe de situatie kan worden verbeterd.
- Als het probleem blijft bestaan, neemt u best contact op met de dienstverantwoordelijke via telefoon, mail of brief. De verantwoordelijke bekijkt de situatie dan zowel met u als met de verzorgende en zoekt mee naar een oplossing.
- Daarnaast heeft u de mogelijkheid om een klacht te formuleren via de geijkte klachtenprocedure van OCMW Holsbeek. Meer info hierover kan u terugvinden op de website: <https://www.holsbeek.be/product/454/dienstverlening-klachtenprocedure-schriftelijke-aanvraag>
- Indien alle pogingen om tot een oplossing te komen geen resultaat hebben, kan u een klacht indienen bij het departement Zorg van de Vlaamse overheid. Meer info over het indienen van een klacht vindt u hier: <https://www.vlaanderen.be/departement-zorg/klachten> Het klachtenformulier vindt u hier: [zorg-en-gezondheid.be/form/een-klacht-over-een-voorziening](https://www.vlaanderen.be/departement-zorg/klachten)

CONTACTINFO

Bij vragen of klachten kan u steeds terecht bij de medewerkers van de dienst.

❖ X, celhoofd

Tel: 016-31 42 87

E-mail: x.x@ocmw.holsbeek.be

❖ De Belie Tine

Tel: 016-31 42 87

E-mail: tine.debelie@ocmw.holsbeek.be

Bij afwezigheid van de medewerkers van de dienst gezinszorg kan u terecht bij:

❖ Stijn Vanleene

Celhoofd dienst huishoudhulp

Tel: 016-31 42 88

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. Wilt u in de namiddag langskomen, dan moet u eerst een afspraak maken.

Adres: Dreef 1, 3220 Holsbeek