BOORTMEERBEEK

Huishoudelijk reglement dienst thuiszorg: dienst voor gezinszorg

1. Opdracht

Het OCMW biedt een toereikend aanbod en een naadloos zorgcontinuüm aan, aan iedereen met een woonzorgbehoefte, vanuit een integrale benadering. Vanuit de dienst voor gezinszorg stimuleren we de gebruikers om zo lang mogelijk comfortabel thuis te blijven wonen.

2. Organisatie dienst voor gezinszorg

De dienst voor gezinszorg wordt geleid door het diensthoofd thuiszorg en een sociaal werker. Zij vormen samen het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg.

Contactgegevens dienst voor gezinszorg
Adres: Pastorijstraat 2, 3190 Boortmeerbeek
Telefoon: **015 18 69 50**
E-mailadres: thuiszorg@boortmeerbeek.be

Binnen de dienst voor gezinszorg organiseren we gezinszorg en poetshulp. We sturen een medewerker bij u thuis langs voor:

- Gezinszorg:
  - persoonsverzorging (wassen, aankleden, verzorging, …)
  - hulp in het huishouden (koken, wassen, strijken, …)
  - psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding
  - onderhoud van het huis in beperkte mate

en/ of

- Poetshulp: schoonmaak van het huis (poetsen, stof afnemen, stofzuigen, …) via aanvullende thuiszorg of dienstencheques

De dienst voor gezinszorg is erkend bij het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (erkenningsnummer 262 00).

3. Doelgroep

De dienst voor gezinszorg staat open voor iedereen wonend in Boortmeerbeek die in zijn thuissituatie nood heeft aan hulp vanuit een specifieke zorgbehoefte. De dienst besteedt aandacht aan de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker en zijn mantelzorgers en waarborgt de toegankelijkheid van de hulpverlening zonder discriminatie.

Enkele voorbeelden:
- Een oudere die zorg en ondersteuning nodig heeft om nog zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen.
- Iemand met een ernstige ziekte of die ontslagen wordt uit het ziekenhuis, en (nog) niet alle dagdagelijkse activiteiten zelfstandig kan uitvoeren.

- Iemand die zorg draagt voor een inwonende persoon met een handicap.
- Een gezin met een pasgeboren baby, dat extra hulp wenst.

4. Aanvraag dienstverlening

U doet een aanvraag voor gezinszorg of poetshulp bij de dienst thuiszorg van het lokaal bestuur Boortmeerbeek. U maakt hiervoor een afspraak per telefoon (**015 18 69 50).** Het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg (diensthoofd of sociaal werker) zal bij u thuis langs komen voor een sociaal onderzoek.

5. Sociaal onderzoek

Het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg voert een sociaal onderzoek uit bij de persoon die hulp wenst. Dit gebeurt steeds in zijn natuurlijk thuismilieu, op afspraak, aan de hand van de BelRAI screener.

Tijdens zo'n onderzoek zal het begeleidend personeel samen met u volgende zaken overlopen:
- uw zorgbehoefte
- uw familiale en sociale situatie
- uw woonsituatie (type woning, aanwezigheid sanitaire voorzieningen, huisdieren, enz.)
- de hulp die u al ontvangt van een mantelzorger of een professionele hulpverlener.

Het sociaal onderzoek wordt elk jaar herhaald zodat de hulpverlening mee evolueert naarmate u meer of minder hulp nodig hebt. Van dat onderzoek maakt het begeleidend personeel een sociaal verslag op.

We verwachten dat u alle gevraagde inlichtingen verstrekt en de nodige formulieren ondertekent.

De persoonlijke gegevens zijn noodzakelijk voor het beheer van het dossier van de gebruiker. Zoals in de wet van 8 december 1992 bepaald is, heeft hij het recht deze gegevens op te vragen en, indien nodig, te laten aanpassen. Het OCMW heeft het recht deze gegevens te verwerken met het oog op de uitvoering van haar wettelijke opdracht. Het OCMW verbindt er zich toe om deze gegevens niet aan derden te verstrekken.

Het begeleidend personeel registreert de gegevens van het sociaal onderzoek in de BelRAI-applicatie. Vanuit deze applicatie worden de gegevens van de BelRAI-screener automatisch verstuurd naar de zorgkas van de gebruiker op basis waarvan de zorgkas de rechten op de zorgbudgetten in het kader van de Vlaamse Sociale Bescherming controleert.

6. Prioriteitenregeling

De dienst verleent prioriteit op basis van de vastgestelde behoeften, de beperkingen op het vlak van zelfzorg en de beperkingen op het vlak van de beschikbaarheid en draagkracht van de mantelzorg.

Er wordt bovendien bijzondere aandacht geschonken aan de zorg en ondersteuningsvragen van maatschappelijk kwetsbare doelgroepen. De dienst bepaalt het aantal uren zorg en ondersteuning aan de gebruiker afhankelijk van bovenvermelde criteria.

7. Financiële bijdrage

U betaalt een gebruikersbijdrage per uur gezinszorg en/ of poetshulp.
In geval van gezinszorg is het berekeningssysteem hetzelfde voor alle diensten. Deze tarieven zijn vastgelegd door de Vlaamse Gemeenschap. Voor poetshulp kan dit verschillen van dienst tot dienst. Deze tarieven zijn vastgelegd door de raad voor maatschappelijk welzijn van het OCMW.
De gebruikersbijdrage wordt berekend op basis van het inkomen, de gezinssituatie en de zorgintensiteit van de gebruiker. Er wordt rekening gehouden met alle inkomsten van de persoon waarvoor de gezinszorg wordt gevraagd. Ook alle inkomsten van de andere personen die met hem samenleven in dezelfde woning en die behoren tot dezelfde generatie, worden in rekening gebracht.

Het gaat hierbij onder andere om de volgende soorten van inkomsten:
- beroepsinkomsten
- inkomsten uit onroerende goederen
- sociale uitkeringen (alle soorten van vervangingsinkomens en sociale tegemoetkomingen).

Voor alle inkomsten wordt berekend hoeveel het gemiddelde op maandbasis bedraagt.

Het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg vraagt u een aantal documenten die nodig zijn om de hoogte van uw inkomen te bepalen en uw gebruikersbijdrage te berekenen. Deze berekening gebeurt aan de hand van de rekeninguittreksels van de laatste 3 maanden van uw maandelijks inkomen zoals pensioen, invaliditeit, ziekte-uitkering, loon maar ook op basis van jaarlijkse inkomsten zoals het vakantiegeld, de eindejaarspremie en het aanslagbiljet van de belastingen. Van deze documenten wordt een kopie gemaakt dat als bewijsstuk bij uw dossier wordt gevoegd.

U bent verplicht om iedere wijziging in uw sociale en financiële situatie door te geven aan het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg, op grond waarvan uw bijdrage kan worden aangepast. Minstens één keer per jaar wordt de financiële bijdrage herzien op basis van het sociaal onderzoek.

Er wordt een korting toegepast op de gebruikersbijdrage in volgende situaties:
- Als de gebruiker zwaar zorgbehoevend is (BelRAI screener totaalscore ≥13 OF som IADL, ADL ≥ 5.5): automatisch een korting van 0,65 EUR per uur.
- Na een jaar ononderbroken hulp gezinszorg hebt u recht op een bijkomende korting van 0,25 EUR per uur.
- Wanneer de gebruiker minstens 60 uur hulp ontvangt op maandbasis heeft hij recht op 0,65 EUR bijkomende korting per uur.

De bijdrage wordt berekend op basis van de effectief gepresteerde uren. Wanneer de medewerker zich moet verplaatsen van de ene naar de andere gebruiker of naar een werkvergadering wordt de verplaatsingstijd pro rata verrekend tussen de gebruikers van aansluitende posten.

Indien u de verzorgende boodschappen laat doen met diens eigen wagen, aanvaardt u de richtlijnen toegepast betreffende de aanpassing van het bedrag van de kilometervergoeding per kwartaal. Op 1 juli 2026 werd deze vastgesteld op 0,4440 EUR per kilometer.

8. Facturatie

Indien de factuur onbetaald blijkt na de vervaldag wordt de invorderingsprocedure opgestart. Deze procedure omvat twee fasen, namelijk de minnelijke invordering en de gedwongen invordering (dwangbevel).

In de fase van een minnelijke invordering worden de volgende stappen ondernomen:

- Eerste herinnering: er wordt een eerste **kosteloze herinnering** verzonden. De betalingstermijn wordt verlengd met **30 dagen** na de verzenddatum.
- Tweede herinnering: er wordt een tweede **aangetekende herinnering** verzonden. De betalingstermijn wordt verlengd met **20 dagen** na de verzenddatum. Voor tweede herinneringen wordt er vanuit het OCMW een kost van **15,00 EUR** aangerekend.

Aan de schuldenaar wordt uitdrukkelijk meegegeven dat het dossier wordt overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder, indien er geen betaling volgt binnen de voorziene termijn.

Een herinnering / aanmaning is steeds gericht aan de persoon op wiens naam de oorspronkelijke factuur staat. Indien de schuldenaar overleden is, wordt de aanmaning naar de erfgenamen verstuurd.

Voor het OCMW wordt het dwangbevel geviseerd en uitvoerbaar verklaard door het vast bureau. Een dergelijk dwangbevel wordt betekend bij gerechtsdeurwaarderexploot. Dat exploot stuit de verjaring. Een bevel kan door het vast bureau alleen worden geviseerd en uitvoerbaar verklaard als de schuld zeker, vaststaand en opeisbaar is.
Vanaf het moment dat de vorderingen de reguliere rappelprocedure doorlopen hebben, zit de opvolging van het dossier bij de door het bestuurde aangestelde deurwaarder.
Alle vorderingen die dit stadium bereiken, worden in principe doorgegeven aan de deurwaarder. Er wordt niet gewerkt met een drempelbedrag.

Bij betalingsmoeilijkheden is het mogelijk om een afbetalingsplan aan te vragen.
Afbetalingsplannen kunnen toegestaan worden door de dienst Financiën, specifiek op vraag van de debiteur.
Medewerkers van de dienst Financiën kunnen zelf een afbetalingsplan toestaan indien de maandelijkse afbetaling door de debiteur **minstens 10% van het totaal bedrag met een minimum van 15 euro bedraagt**.

Aan elke afbetalingsplan zijn volgende voorwaarden gekoppeld:

- De aflossingstermijn wordt begrensd tot maximum één jaar.
- Voor elk afbetalingsplan wordt een bevestiging van de betrokken debiteur gevraagd.
- Het afgesproken bedrag moet steeds voor maandelijkse vervaldatum betaald zijn. De financieel directeur kan hierop een uitzondering toestaan.
- Van zodra er 2 keer een afbetaling wordt gemist, wordt het dossier opnieuw opgenomen in het debiteurenbeheer.

9. Aard van het werk: gezinszorg

De taken gezinszorg worden uitgevoerd door verzorgende personeelsleden die een specifieke opleiding hebben genoten.

De verzorgenden hebben een uitgebreid takenpakket bestaande uit algemene verzorgende taken, zoals persoonsverzorging, huishoudelijke hulp, psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding. Bijkomend hebben zij ook een signaalfunctie. Zij mogen slechts een beperkt aantal schoonmaaktaken opnemen gedurende elke hulpbeurt.

9.1. Algemene verzorgende taken

- **Persoonsverzorging**:
  - Dagelijkse lichaamszorg en comfort bieden:
    - Hulp bij het aan- en uitkleden
    - Hulp bij de persoonlijke hygiëne (dagelijks en wekelijks toilet)
    - Toezicht op medicatiegebruik
    - Hulp bij eten en drinken
    - Hulp bij bewegen en verplaatsen
    - EHBO
    - Hulp bij toiletgang
    - Toezicht houden en oppas bieden

  - Specifieke zorg voor zorgbehoevende personen:
    - Ondersteuning bieden bij passieve of actieve beweging
    - Een verband of steunkousen aanbrengen
    - 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

- **Huishoudelijke hulp**:
  - Organisatie van het huishouden
  - Helpen bij de maaltijden: maaltijden bereiden, opdienen, afruimen en afwassen
  - Zorg voor kleding: wassen, strijken en verstel- en klein naaiwerk
  - Onderhoud van de leefruimtes
  - Boodschappen doen
  - Zorg dragen voor veiligheid en hygiëne in de woning

- **Psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding**
  - Stimuleren van de zelfredzaamheid
  - Stimuleren van sociale contacten
  - Ontspanning en gezelschap bieden
  - Ondersteuning bij het gezinsbudget en -administratie
  - Steun bieden bij verwerking van emotionele problemen (rouw e.d.)
  - Helpen bij het zoeken naar een zinvolle tijdsbesteding
  - Informatie geven over hulpmiddelen en voorzieningen
  - Zorgafspraken maken en instaan voor de opvolging
  - Pedagogische zorg voor kinderen

- **Preventie & signalering**
  - 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

Schoonmaakhulp kan worden aangeboden indien uit het sociaal onderzoek blijkt dat de draagkracht van de gebruiker of zijn omgeving onvoldoende is, hetzij wegens geestelijke of lichamelijke ongeschiktheid, hetzij wegens bijzondere sociale omstandigheden. De schoonmaaktaken van de verzorgende zijn beperkt binnen hun gepresteerde tijd en moeten gelinkt zijn aan de zorgtaken. Indien er nood is aan meer ondersteuning bij schoonmaak kan gezinszorg worden gecombineerd met poetshulp door een schoonmaker van het OCMW.

Wanneer de verzorgende te veel schoonmaaktaken moet verrichten, meldt zij dit steeds aan het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg.

Het is de verzorgende absoluut verboden minder persoonsgerichte taken te vervullen zoals grote schoonmaak, kelder en zolder opruimen, plafonds afwassen, behangen en verven, onderhoud van bedrijfslokalen of onderverhuurde plaatsen, bedrijfs- en handelstaken over te nemen van de inwonende (bijvoorbeeld winkel, café, benzinestation), tuinonderhoud en klusjes.

9.2. Medische zorg en hulp bij activiteiten dagelijks leven

Onze verzorgenden mogen binnen het wettelijk kader medische zorgen verlenen die vallen onder het statuut ‘bekwame helper’. Dit gaat bijvoorbeeld over medicatie via subcutane weg, patiënten met slikproblemen eten geven, zuurstoftherapie,… Daarnaast mogen zij ook helpen bij ‘activiteiten van het dagelijks leven’, bijvoorbeeld stomazorg, medicatie toedienen via orale weg,… Voor deze handelingen geeft de gebruiker expliciet en schriftelijk zijn toestemming.

Voor bijkomende informatie en de lijst met toegelaten handelingen kan u contact opnemen met het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg.

9.3. Verwenzorg

Iedereen die beroep doet op de dienst voor gezinszorg kan gebruik maken van een verwenbad in het woonzorgcentrum (WZC) De Ravenstein onder begeleiding van een verzorgende. De gebruiker doet hiervoor een aanvraag bij het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg. In samenspraak wordt de periodiciteit van de verwenzorg bepaald en worden enkele praktische afspraken vastgelegd.

Tijdens het verwenbad helpt de verzorgende de gebruiker met uitkleden, baden, afdrogen, haartooi en aankleden.

Om de kostprijs te berekenen, wordt er rekening gehouden met volgende elementen:
- uurtarief verzorgende (vastgestelde prijsberekening gezinszorg)
- tussenkomst WZC voor gebruik bad (5,00 EUR)
- vervoersonkosten (optioneel)

De gebruiker kan dit verwenarrangement combineren met een restaurantbezoek, kappersbezoek en/ of bezoek aan de pedicure. Dit kan enkel voor die gebruikers die met eigen vervoer naar het WZC komen.

De gebruikers betalen zelf de geldende tarieven van deze diensten. Het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg kan de afspraken maken indien gewenst.

9.4. Kraamhulp

Kraamhulp bestaat uit de zorg en ondersteuning voor de moeder, het kind en hun gezin.
Kraamhulp is er voor alle ouders die een baby kregen, ook voor gezinnen die het moeilijker hebben om diverse redenen (beperkt inkomen, beperkte kennis van de taal, kind met speciale noden,…).
In de periode van een maand voor de vermoedelijke bevallingsdatum tot drie maanden na de bevalling kan u gedurende maximaal 3 maanden beroep doen op onze gediplomeerde verzorgenden. Zij bieden u een geïntegreerd en gespecialiseerd pakket op maat aan:

- lichaamsverzorgende taken voor moeder en baby
- huishoudelijke hulp (koken, wassen, strijken, onderhoud)
- psychosociale ondersteuning
- algemene familiale hulp zoals opvang van andere kindjes in het gezin

Na deze periode kunnen ouders beroep doen op onze dienst voor gezinszorg.

9.5. Hulp voor gezinnen met een meerling

Gezinnen met een drieling of een tweede tweeling waarvan de leeftijd niet meer dan 18 maanden verschilt van de eerste kunnen beroep doen op gezinszorg. De bijdrageregeling is specifiek om de hulp betaalbaar te houden. De zorgcoördinatoren drielingen van Kind en Gezin blijven het eerste aanspreekpunt voor de drielinggezinnen, al tijdens de zwangerschap. De zorgcoördinator drielingen zal het gezin wegwijs maken bij de zoektocht naar een geschikte dienst in de buurt voor gezinszorg.

10. Taakafspraken

De dienst stemt de zorg af op de reële behoefte en de gehele zorgsituatie van elke individuele gebruiker met respect voor zijn zelfbeschikkingsrecht.

Het concrete takenpakket van de verzorgende wordt schriftelijk vastgelegd in het zorg en ondersteuningsplan. Dit document wordt opgesteld in samenspraak met de gebruiker en het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg.

11. Plaats van het werk

De hulp wordt voornamelijk geboden binnen het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker naargelang de behoeften die worden beoordeeld op basis van het sociaal onderzoek. De hulp kan een preventief, herstellend, verzorgend of palliatief karakter hebben en kan ondersteunend, aanvullend of vervangend zijn.

De plaats van de hulpverlening kan ook ruimer worden bekeken dan enkel in het natuurlijk thuismilieu. Dit dient altijd in overleg te gebeuren tussen de gebruiker en het begeleidend personeel.

In principe moet de gebruiker thuis aanwezig zijn en de verzorgenden toegang verschaffen tot zijn woning. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de gebruiker, op eigen verantwoordelijkheid, zijn huissleutel of de code van een sleutelkastje ter beschikking stellen van de verzorgende. Dit kan enkel nadat de gebruiker hierover zijn schriftelijke toestemming heeft gegeven aan het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg.

12. Dienstregeling

Het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg staat in voor het opmaken van de dienstregeling. De dagen en uren van de hulp worden vooraf bepaald en in functie van de nood en de bestaande dienstregelingen. Indien de situatie dit vereist, is het mogelijk om in blokken van 2 uren te werken. Dit wordt individueel bepaald tijdens het sociaal onderzoek.

Er wordt hulp geboden op weekdagen:

- voormiddag: tussen 8 en 13 uur
- namiddag: tussen 12.30 uur en 16.30 uur.

Het uur waarop de medewerker bij u start varieert naargelang het werkrooster van deze medewerker. Het aanvangsuur van de zorg kan maximaal één uur verschillen, evenals het einduur. Dit wordt duidelijk opgenomen in de dienstregeling.
Wij streven ernaar u een vaste medewerker te sturen op de afgesproken dag, doch één welbepaalde verzorgende voorbehouden voor één gebruiker is niet mogelijk.

Afhankelijk van het werkrooster van de verzorgende is er tussen 12 uur en 13 uur gedurende 30 minuten geen hulp voorzien. Onze medewerkers krijgen de kans een rustpauze in te lassen en zich tijdig te verplaatsen naar de volgende gebruiker. Indien u en de betrokken medewerker dit samen overeenkomen, mag u uw huis ter beschikking stellen van deze medewerker bij het nuttigen van de middagpauze. Zij voorzien evenwel zelf in hun lunch en hun pauze is een vrij moment dat zij naar eigen keuze mogen invullen.

Er is een specifieke regeling met betrekking tot de verplaatsingstijd van de medewerkers: binnen de dienst gezinszorg werken we meestal in blokken van 2 uur of 1,5 uur. De medewerker die een dubbele post heeft in de voor- of namiddag moet zich kunnen verplaatsen van de ene post naar de andere post. De verplaatsingstijd wordt beschouwd als werktijd en wordt doorgerekend aan de gebruiker. Deze verplaatsingstijd werd vastgelegd op 20 minuten en wordt gelijk verdeeld over beide werkposten. Dit wil zeggen dat de medewerker zijn post 10 minuten vroeger mag verlaten en 10 minuten later mag aankomen op de volgende post. Dit geldt uiteraard niet bij de start van de eerste post en bij het einde van de laatste post en bij de start en het einde van de middagpauze.

Een planning van een verzorgende (die werkt van 8-16 uur) kan er als volgt uitzien:

8u-10u	Verzorgende begint stipt om 8u. en vertrekt om 9.50u.
10u -12u	Verzorgende komt toe om 10.10u. en vertrekt om 12u.
12.30u -14u	Verzorgende begint stipt om 12.30u. en vertrekt om 13.50u
14u -16u	Verzorgende komt toe om 14.10u. en vertrekt om 16u.

Regelmatig worden er teamvergaderingen en vervolmakingscursussen voorzien. Deze prestaties zijn op voorhand gekend en worden verwerkt in de uurroosters van de gebruikers. Ook het goedgekeurde verlof van de verzorgende personeelsleden wordt verwerkt in de uurroosters van de gebruikers.

In geval van onderbezetting zal de dienst op basis van de prioriteitenregeling mogelijk voorrang geven bij het opmaken van de planning aan bepaalde taken en/ of doelgroepen.

De dienst begeleidt stagiaires. Deze stagiaires zullen enkele weken samen met een verzorgend personeelslid de taken in uw woning uitvoeren. Indien u dit niet ziet zitten, kan u contact opnemen met het begeleidend personeel.

Onverwachte wijzigingen aan de dienstregeling worden zoveel mogelijk vermeden, maar zijn niet uit te sluiten (bijvoorbeeld ingeval van hoogdringende hulp elders, ziekte van een personeelslid). In dit geval doet het begeleidend personeel het nodige om u tijdig telefonisch op de hoogte te brengen van de verandering en zo mogelijk een gepaste vervanging voor te stellen.

Afwijkingen op de dienstregeling gebeuren enkel en alleen in overleg en met het akkoord van het begeleidend personeel.

De dienstverlening vindt plaats op de geplande tijdstippen zoals afgesproken tijdens het sociaal onderzoek. Indien u dit wenst kan u wekelijks een dienstregeling ontvangen per mail. Het begeleidend personeel neemt enkel in geval van wijzigingen telefonisch contact met u op. Bij twijfel kan u steeds de dienst bellen.

Tijdens de werkuren van de verzorgende personeelsleden is er steeds iemand aanwezig op de dienst voor gezinszorg of het gemeentehuis die u kan bereiken.

De dienst is gesloten op officiële feestdagen.

13. Onregelmatige prestaties

De dienst voor gezinszorg kan in uitzonderlijke nood hulp aanbieden buiten de reguliere werkuren en dit met het oog op een continue hulp- en dienstverlening. Het gaat om sporadische hulpverlening bij uitzonderlijke nood onder duidelijk afgebakende voorwaarden:

- de gebruikers hebben reeds een lopend dossier in de gezinszorg en genieten op maandbasis minimaal 8 uur hulpverlening
- de hulpverlening wordt altijd voorzien in blokken van 1 uur tot maximum 2 uur
- de hulpverlening wordt enkel sporadisch aangeboden bij uitzonderlijke nood; zij maakt geen deel uit van de vooraf vastgelegde reguliere hulpverlening
- het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg bepaalt of er effectief sprake is van uitzonderlijke nood, aan de hand van een beperkt sociaal onderzoek dat steeds de hulp voorafgaat
- de hulpverlening is steeds beperkt in tijd
- de verzorgende personeelsleden mogen tijdens deze uren enkel onderstaande taken uitvoeren:
  - huishoudelijke taken: maaltijden bereiden en helpen bij de maaltijden, en voeding en drinken voor het weekend klaarzetten.
  - hygiëne en persoonsverzorging: helpen bij het dagelijks toilet, aan- en uitkleden, toiletbezoek, toiletemmer.

De gebruikersbijdrage is gelijk aan de vooraf bepaalde bijdrage voor de reguliere hulpverlening. De gebruiker moet geen verhoogde bijdrage betalen.

Wanneer een gebruiker beroep wil doen op deze hulpverlening op moet hij dit minstens 3 dagen vooraf aanvragen bij de dienst voor gezinszorg.

Deze prestaties worden niet geleverd op officiële feestdagen.

14. Annulatie van de hulp

De hulp die is ingepland volgens de dienstregeling kunt u annuleren. De annulatie is gratis als u dat doet uiterlijk de laatste werkdag die voorafgaat aan de gevraagde zorg, voor 15 uur. U moet dit telefonisch

doen naar de dienst voor gezinszorg. Het is niet voldoende om enkel de verzorgende op de hoogte te brengen.

Bij een latere annulatie vraagt de dienst een vergoeding, tenzij u kunt aantonen dat er sprake is van overmacht. Die vergoeding bedraagt de gebruikersbijdrage die u voor de geplande zorg zou hebben betaald.

Het is wenselijk dat u de dienst op voorhand inlicht van afspraken die samenvallen met het werkschema (bijvoorbeeld verlof, doktersconsulten, kappersbezoek, uitstappen, …). U hoeft hiervoor de brief niet af te wachten. Wij houden in het werkschema zoveel mogelijk rekening met deze afspraken.

15. Acute zorg

Naar aanleiding van een onverwachte noodsituatie kan een verzorgende acute zorg voorzien voor maximaal veertien dagen. Indien deze hulp wordt opgestart hoeft er geen sociaal onderzoek worden uitgevoerd.

16. Overleg en persoonlijk contact tussen de gebruiker en de dienst voor gezinszorg

Er is voldoende overleg en persoonlijk contact tussen de gebruiker en de dienst voor gezinszorg: bij de start en tijdens de hulpverlening, bij de evaluatie en bijsturing van de hulp- en dienstverlening en bij het eventuele afsluiten ervan.

Minstens eenmaal per jaar organiseert het begeleidend personeel van de dienst voor gezinszorg een huisbezoek bij de gebruiker en wordt de hulpverlening geëvalueerd.

17. Afspraken tussen de verzorgenden en de dienst voor gezinszorg

De verzorgenden zijn gehouden hun functieomschrijving te respecteren zoals opgesteld in het personeelsstatuut van het OCMW:

- zij presteren geen overuren, tenzij in geval van overmacht en mits goedkeuring door het diensthoofd van de dienst thuiszorg
- zij aanvaarden geen fooien of geschenken
- zij mogen geen hulp verlenen tijdens de afwezigheid van de gebruiker
- zij mogen niet roken of alcohol drinken tijdens de diensturen
- zij mogen geen werk mee naar huis nemen of andere taken uitvoeren buiten de werktijden in opdracht van de gebruiker
- zij respecteren het beroepsgeheim, hetgeen betekent dat ze met derden niet over gebruikers, collega's en interne dienstaangelegenheden praten
- zij voorzien zelf in hun lunch
- zij zijn verzekerd tegen burgerlijke aansprakelijkheid
- zij geven geen persoonlijke gegevens van zichzelf, andere medewerkers of gebruikers door

18. Afspraken tussen de gebruiker en de dienst voor gezinszorg

De gebruikers van de dienst zijn gehouden volgende afspraken te respecteren:

- de verzorgenden werken onder de verantwoordelijkheid van het OCMW; de gebruiker mag aldus geen rechtstreekse schikkingen treffen met de verzorgenden
- de gebruiker voorziet dat de woning verwarmd is tot de wettelijk noodzakelijke minimumtemperatuur van 16°C
- de gebruiker stelt de nodige propere werkmiddelen voor de huishoudelijke taken en de nodige verzorgingsproducten voor de lichaamsverzorging ter beschikking
- de gebruiker garandeert dat de vereiste werkmiddelen voldoen aan de veiligheidsvereisten voor huishoudelijk gebruik zoals:
  - elektrische toestellen zijn snoerveilig
  - er zijn geen gaslekken in de woning
  - versleten materiaal wordt tijdig vernieuwd
- de gebruiker voorziet in voldoende schoonmaakproducten die steeds in de originele verpakking zitten, voorzien van een duidelijk etiket; producten worden niet met elkaar vermengd; er wordt niet gewerkt met ammoniak, zoutzuur, zuivere javel en ontstopper
- de gebruiker zorgt ervoor dat er steeds kan worden gewerkt met warm (opgewarmd) water
- de gebruiker voorziet in een stevige trapladder van maximaal 6 treden hoog indien er taken moeten worden uitgevoerd op een ladder
- de gebruiker zorgt voor een borstel en aftrekker waarvan de stelen minstens 1,5 meter lang zijn of telescopisch
- de verzorgende mag enkel ramen op de verdieping poetsen als deze naar binnen open draaien
- de verzorgende mag geen werkzaamheden buiten verrichten bij zeer warme temperaturen (hittegolf) en slechte weersomstandigheden (vriezen, sneeuw, regen, hagel, onweer, …)
- de gebruiker verwittigt de dienst indien er besmettelijke ziekten zijn vastgesteld door een arts. De gebruiker treft hierbij de nodige voorzorgsmaatregelen opdat de verzorgenden kunnen blijven zorg verlenen aan huis – zie bepalingen opgenomen als bijlage bij het huishoudelijk reglement
- de gebruiker zorgt dat zijn woning vrij is van ongedierte, dit omwille van gezondheidsrisico's voor zichzelf en de verzorgende
- de gebruiker maakt aan de dienst kenbaar indien er camerabewaking in huis is – zie bepalingen opgenomen als bijlage bij het huishoudelijk reglement
- de gebruiker geeft aan de dienst door indien de verzorgende gebruik maakt van de bankkaart voor boodschappen, ook het gebruik van cash geld wordt in vertrouwen aan de verzorgende gegeven
- de gebruiker geeft zijn goedkeuring om contact te leggen met andere zorgpartners indien dit nodig is om een goede zorgverlening te kunnen bieden
- de gebruiker stelt steeds drinkbaar (kraantjes)water ter beschikking van de verzorgende
- de gebruiker behandelt de verzorgenden steeds met de meeste voorkomendheid en wederzijds respect; discriminatie en ongewenste intimiteiten worden absoluut niet getolereerd.
- Geweldpleging en of grensoverschrijdend gedrag kan leiden tot eenzijdige stopzetting van de hulpverlening.

Vanuit de dienst voor gezinszorg vragen we dat de gebruiker ook zelf zijn steentje bijdraagt tot een aangename en gezonde werkomgeving voor onze personeelsleden. We dringen erop aan om **niet te roken** in aanwezigheid van onze medewerkers en voldoende te **verluchten**. Het is verboden om onder invloed te zijn van gelijk welk middel. Indien er sprake is van storend middelenmisbruik kan de dienst eenzijdig de hulpverlening aanpassen. Het diensthoofd zal u in dit geval inlichten over het gewijzigd hulpverleningsaanbod. Bij herhaaldelijke overtredingen kan de hulpverlening eenzijdig stopgezet worden.

De aanwezigheid van huisdieren is toegestaan mits zij tijdens de taken buiten kunnen of in een daarvoor aparte voorziene ruimte kunnen gezet worden.

19. Gebruikerstevredenheidsmeting

Het begeleidend personeel peilt op een systematische wijze naar de mate van tevredenheid van het gebruikerssysteem over de aangeboden hulp- en dienstverlening in al haar facetten, binnen een context van maatschappelijk aanvaardbare hulp- en dienstverlening.

Minstens driejaarlijks voert het diensthoofd een verantwoorde tevredenheidsmeting uit bij de personen die gebruik maken van gezinszorg.

20. Doorverwijzing

Als de dienst voor gezinszorg zelf niet in de nodige zorg en ondersteuning kan voorzien, verwijzen wij de gebruiker en zijn mantelzorgers door naar de gepast zorg van hun keuze.

21. Klachten

Iedere gebruiker of zijn naaste kan met vragen, opmerkingen, suggesties of klachten terecht bij het diensthoofd van de dienst thuiszorg. Het is onze betrachting onze werking zoveel mogelijk af te stemmen op de vragen en noden van de gebruikers.

We garanderen u dat elke klacht discreet en efficiënt wordt behandeld. Elke melding wordt individueel bekeken en beantwoord, waar nodig wordt naar een geschikte oplossing gezocht. Anonieme klachten worden genoteerd maar hiervoor worden geen concrete oplossingen gezocht.

Ingeval van klachten kan de gebruiker zich richten tot het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Ellipsgebouw - Koning Albert II-laan 35 bus 30, 1030 Brussel. Telefonisch bereikbaar op het gratis nummer 1700 - elke werkdag van 9.00 uur en 19.00 uur.
De hulpverlening kan ten alle tijden door beide partijen worden stopgezet. Het OCMW kan de hulp eenzijdig stopzetten indien het huishoudelijk reglement herhaaldelijk niet wordt nageleefd.

22. Privacy

De dienst neemt uw privacy ernstig. De gegevens die u deelt in het kader van uw dossier worden opgeslagen in één of meerdere bestanden van de organisatie. Die gegevens worden uitsluitend gebruikt om uw hulpverlening zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. U heeft het recht om uw gegevens te verbeteren, inzage te vragen, de verwerking te beperken of stop te laten zetten. U mag hiervoor contact opnemen met de het diensthoofd thuiszorg.

23. Slotbepalingen

Elke wijziging aan dit huishoudelijk reglement zal u meegedeeld worden. Dit reglement kan steeds éénzijdig worden gewijzigd door de raad voor maatschappelijk welzijn. In voorkomend geval zijn de aangebrachte wijzigingen bindend voor de gebruiker van de dienst voor gezinszorg vanaf de kennisgeving ervan.
Het huishoudelijk reglement werd goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn in zitting van 22 december 2016 en werd gewijzigd in zitting van 28 september 2026.
Dit reglement bestaat uit 15 pagina’s, inclusief bijlagen, en werd opgemaakt te Boortmeerbeek.

Bijlage 1: Camera's bij de gebruiker thuis

1. Definities

A. Cameratoezicht: voor de toepassing van dit beleid worden hierin vervat alle camera's die geplaatst worden bij de gebruiker thuis of op een andere locatie waar de diensten worden geleverd, met uitzondering van de camera's geplaatst in de lokalen van de werkgever.

B. Doeleinden: onderstaande afspraken/richtlijnen/… zijn van toepassing op het gebruik van camera's voor alle (bij wet toegelaten) doeleinden, zoals onder meer (doch niet limitatief) camerabewaking zoals omschreven in artikel 2, 4° van de wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's, zoals omschreven in de EU-verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, camera's geplaatst met het oog op toezicht van de gezondheidssituatie van een persoon, camera's geplaatst met als doel de controle van prestaties, … . Behoudens de afwijkingen hierna uitdrukkelijk voorzien.

C. Privacywetgeving: het plaatsen van camera's is enkel toegelaten mits de toepasselijke (privacy)wetgeving wordt gerespecteerd, zoals onder meer (doch niet limitatief) de bepalingen van de EU-verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, de wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's, …

D. De sector: De werkgevers en de werknemers van de dienst voor gezinszorg van het OCMW Boortmeerbeek.

E. Gebruikers: alle personen die diensten ontvangen via de dienst voor gezinszorg van het OCMW Boortmeerbeek.

2. Afspraken

Meldingsplicht gebruiker

De gebruiker is verplicht om de dienst voor gezinszorg op de hoogte te brengen van de aanwezigheid van camera's op de plaatsen waar de werknemer aanwezig kan zijn voor de dienstverlening. Tevens is de gebruiker verplicht om de reden voor plaatsen van de camera's (beoogde doeleinden – zie verder onder finaliteit) te vermelden. Deze kennisgeving dient schriftelijk te gebeuren en voorafgaand aan het plaatsen van de camera's, hetzij voorafgaand aan de start van de dienstverlening indien de camera's reeds aanwezig zijn.

Proportionaliteit

De gebruiker mag de beelden niet gebruiken op een wijze die onverenigbaar is met de opgegeven doeleinden.
De camerabewaking dient redelijk en doelgericht te zijn, en moet proportioneel zijn met de beoogde doeleinden.
De camera's dienen indien mogelijk zo te worden opgesteld dat de werknemer zo weinig mogelijk in beeld komt, teneinde de privacy van de werknemer zoveel mogelijk te kunnen waarborgen.
De camera's moeten in ieder geval zo worden opgesteld dat de werknemers niet op een privacy schendende wijze in beeld worden gebracht. Het is verboden om camera's te plaatsen op de toiletten die gebruikt mogen worden door de werknemer / de sanitaire voorzieningen die ter beschikking worden gesteld van de werknemer.

De camerabewaking mag in principe geen inmenging in de persoonlijke levenssfeer van de werknemer tot gevolg hebben.

Finaliteit

Het plaatsen van camera's is toegestaan voor onder meer volgende doeleinden:

- Voor bewaking: om misdrijven of overlast vast te stellen, op te sporen of te voorkomen;
- Voor toezicht over veiligheid van personen: om het welzijn van kwetsbare personen te waarborgen;

Deze lijst is niet limitatief, de gebruiker zal steeds de dienst voor gezinszorg verwittigen over de aanwezigheid van hetzij het voornemen om camera's te plaatsen evenals de beoogde doeleinden. De dienst voor gezinszorg zal dan nagaan of de beoogde doeleinden toelaatbaar zijn.

Uitschakelen camera's

Om de privacy van de werknemers te beschermen dienen de camera's hetzij te worden uitgeschakeld, hetzij op andere wijze verhinderd worden om de werknemers te filmen, gedurende de periodes dat zij ter plaatse hun werkzaamheden verrichten. Dit is evenwel niet vereist wanneer het om redenen van de veiligheid van de gebruiker niet redelijk zou zijn. Er dient via overleg tussen de dienst, de gebruiker, en indien gewenst met de werknemer, steeds te worden gezocht naar een oplossing die het evenwicht bewaart tussen het recht op privacy van de werknemer en de veiligheid van de gebruiker.

Doorgeven van beelden aan derden

Wanneer op de beelden misdrijven worden vastgelegd, mogen deze worden doorgegeven aan de politiediensten of eventuele andere bevoegde overheidsinstanties. De gebruiker moet de dienst voor gezinszorg verwittigen indien er beelden worden doorgegeven waarop de werknemers in beeld komen.

Voor het overige is het niet toegestaan om beelden waarop de werknemers zichtbaar zijn door te geven aan of te delen met derden.

Doorgeven van beelden aan de dienst voor gezinszorg

Behalve wanneer de dienst voor gezinszorg toegang tot de beelden vraagt ter controle op naleving van de wetgeving, kunnen de beelden enkel worden doorgegeven aan de dienst voor gezinszorg wanneer er vermoedens zijn van zware fouten of bedrog door de werknemer. Deze vermoedens dienen gestaafd te kunnen worden met de betreffende beelden.

De gebruiker dient vooraf contact op te nemen met de verantwoordelijke van de betrokken werknemer. Hierbij dient de gebruiker deze te informeren over de inhoud van de vermoedelijke fout of het eventueel bedrog en de wijze waarop de beelden hiervoor een bewijs zouden kunnen vormen. De beelden mogen enkel na afspraak hetzij in persoon hetzij op voldoende beveiligde elektronische wijze worden overgemaakt aan de verantwoordelijke van de werknemer.

Weigering of stopzetting dienstverlening

De dienst voor gezinszorg heeft het recht om de dienstverlening te weigeren hetzij onmiddellijk en eenzijdig stop te zetten indien de gebruiker zijn verplichtingen niet naleeft:

- De gebruiker laat na om de aanwezigheid van camera's tijdig en correct te melden
- De gebruiker heeft de camera's geplaatst voor onwettige doeleinden
- De gebruiker laat na om de toepasselijke (privacy)wetgeving na te leven
- De gebruiker laat herhaaldelijk en/of moedwillig na om de camera uit te schakelen wanneer de werknemer aanwezig is
- De gebruiker leeft eventuele individueel bijkomend gemaakte afspraken omtrent het gebruik van de camera's niet na

De dienst voor gezinszorg zal voor zover mogelijk eerst in overleg gaan met de gebruiker en bijkomende afspraken maken of andere maatregelen nemen, vooraleer over te gaan tot stopzetting van de dienstverlening.

Rechten en verplichtingen werknemers

Het is de werknemers toegelaten om te weigeren ingezet te worden op plaatsen (m.u.v. de lokalen van het bestuur) waar zij voortdurend en herkenbaar gefilmd worden tijdens de uitvoering van hun taken. Aan deze weigering mogen geen negatieve gevolgen gekoppeld worden voor de werknemer, wanneer de werkgever zijn/haar recht op privacy niet voldoende kan waarborgen.
De werknemers dienen door de dienst voor gezinszorg te worden geïnformeerd wanneer de gebruiker beelden zal doorgeven aan het bestuur.
De werknemers zijn verplicht om de met de gebruiker overeengekomen afspraken omtrent de aanwezige camera's na te leven, zoals onder meer het terug inschakelen van de camera's bij vertrek.
Beslissingen tot ontslag mogen niet uitsluitend gebaseerd zijn op gegevens die verkregen zijn via camera's bij gebruikers, met uitzondering van vastgelegde feiten die een dringende reden tot ontslag uitmaken.

Bijlage 2: Infectiepreventie beleid

De dienst voor gezinszorg blijft de zorg bij de gebruikers thuis ondersteunen, ook in geval van ziekte. Vanuit onze dienst willen we zowel de gebruiker als de medewerker zo goed mogelijk beschermen.

Voor de **verzorgenden**:
In geval van een gekende COVID-19 besmetting bij de gebruiker:
- Moet de verzorgende verplicht een FFP2 masker en handschoenen dragen gedurende de gehele werktijd.
- Bij de volgende gebruiker wordt een mondmasker gedragen en een goede handhygiëne toegepast om kruisbesmetting te voorkomen.
- Mondmaskers worden aangedaan voor de woning van de gebruiker wordt betreden en pas uitgedaan nadat de woning werd verlaten.
- De dienst stelt dit persoonlijk beschermingsmateriaal ter beschikking van zijn medewerkers.

In geval van meerdere gekende besmettingen onder de gebruikers en of medewerkers kan het bestuur beslissen dat er ten allen tijde een mondmasker moet gedragen worden tijdens elke zorg, bij elke gebruiker en tijdens teamvergaderingen. Dit om kruisbesmettingen tegen te gaan. Dit wordt opgevolgd en gecommuniceerd zo nodig door het diensthoofd.

Voor de **gebruiker**:
- Aan de gebruikers wordt gevraagd om de ruimtes zoveel mogelijk te verluchten voor, tijdens en na de aanwezigheid van onze medewerkers.
- Er is de mogelijkheid om aan de medewerker te vragen om een mondmasker te dragen en deze vraag moet gerespecteerd worden.
- In geval van ziekte van de gebruiker, ongeacht welke pathologie, wordt er gevraagd om indien de werktaak dit toelaat niet aanwezig te zijn in dezelfde ruimte als de werknemer en om zelf een mondmasker te dragen tijdens de gehele aanwezigheid van de medewerker.
- Bij ziekte kan een gebruiker niet samen met een verzorgende naar de winkel gaan.
- Elke besmetting met COVID-19 moet worden gemeld aan de medewerker of aan het begeleidend personeel zodat de nodige voorzorgmaatregelen kunnen genomen worden.