



## Algemeen Huishoudelijk Reglement voor toekenning van geïntegreerde thuisdiensten

### Hoofdstuk 1: Definities

- **thuisdiensten:** alle diensten die het OCMW uitvoert in het thuismilieu van de gebruiker (klusdienst, bedeling warme maaltijden, poetsdienst, gezinszorg en aanvullende thuiszorg)
- **thuiszorg:** de hulp- en dienstverlening die er specifiek op gericht zijn de zorgbehoevende persoon ("de gebruiker") te handhaven in zijn natuurlijk thuismilieu.
- **gebruiker:** iedere natuurlijke persoon die vanuit een verminderd zelfzorgvermogen een beroep doet of kan doen op de dienstverlening van de thuiszorgdiensten van het OCMW Lubbeek
- **geïntegreerde zorg en ondersteuning:** het op operationeel en organisatorisch niveau samenwerken van alle betrokken zorg- en welzijnsactoren en initiatieven van vrijwillige en informele zorg in het streven naar een samenhangende en continue zorg en ondersteuning aan de gebruiker en zijn mantelzorgers, waarbij de zorg- en ondersteuningsvraag en de context van de gebruiker het uitgangspunt vormen en dat gedurende de hele levensloop
- **natuurlijk thuismilieu:** de plaats waar de gebruiker effectief woont of inwoont, inclusief van de collectieve woonvormen waar personen op een duurzame wijze verblijven en gehuisvest zijn en waar geheel of gedeeltelijk, de gebruikelijke huishoudelijke dienstverlening en gezinshulp wordt geboden of waar ze gedurende de dag hun verblijf doorbrengen.
- **ouderen:** de personen van 65 jaar of ouder
- **de dienstverantwoordelijke:** is het aanspreekpunt voor de thuiszorgdiensten. Hij / zij is verantwoordelijk voor de dagelijkse werking van de thuiszorgdiensten.

### Hoofdstuk 2: Visie en doel

Het doel van de **thuiszorgdiensten** is om hulp te bieden aan sociaal zwakkere personen in hun thuissituatie.

Deze hulpverlening bestaat ter aanvulling van de hulp geboden door familie, buren en kennissen. De aangeboden hulp mag deze vorm van sociale solidariteit (mantelzorg) niet in de weg staan.

Het aanbieden van onze diensten heeft een ondersteunende functie en een preventief karakter. Het doel is de zorgbehoevenden langer in hun vertrouwde omgeving te laten verblijven en overplaatsing naar een (residentiële) instelling te vermijden of uit te stellen.

De diensten zijn vervangend of aanvullend. De hulp wordt verleend voor zover het takenpakket de behoeftes van de gebruiker dekt. Het kan evenwel aangewezen zijn om meer gespecialiseerde diensten in te schakelen. Zo nodig kan in overleg met deze diensten de hulp gecombineerd worden.

trouwen in rustig groen

De hulp wordt verstrekt op verzoek van de gebruiker of zijn vertegenwoordiger én indien uit een sociaal onderzoek blijkt dat de draagkracht van de gebruiker en/of zijn omgeving niet voldoende is om de lasten op het gebied van huishoudelijke taken te dragen, hetzij wegens lichamelijke en/of medische ongeschiktheid, hetzij wegens bijzondere omstandigheden, hetzij wegens leeftijd.

Het doel van de **klusjesdienst** is de kwaliteit van de leefomgeving van gebruikers te verbeteren door het verlenen van bijstand onder de vorm van het uitvoeren van klussen en kleine praktische taken in het huishouden, het huis of de tuin bij gebruikers die voor deze taken om uiteenlopende redenen (leeftijd, gezondheid, laag inkomen, ontbreken van mantelzorgers,...) niet zelf kunnen instaan.

Het doel van de **poets hulp** is het aanbieden van activiteiten om de woning van de gebruiker te reinigen, er de hygiëne te bevorderen en/of het uitvoeren van strijkwerken aan huis bij gebruikers die voor deze taken om uiteenlopende redenen (leeftijd, gezondheid, laag inkomen, ontbreken van mantelzorgers,...) niet zelf kunnen instaan

Het doel van het aanbieden van **warme maaltijden aan huis** is een gezonde, evenwichtige voeding als basisbehoefte aan te bieden aan de gebruikers die om uiteenlopende redenen (leeftijd, gezondheid, laag inkomen, ontbreken van mantelzorgers,...) niet zelf kunnen instaan voor de bereiding van warme maaltijden.

### Hoofdstuk 3: Doelpubliek

Gebruikers vanaf 65 jaar, personen met een handicap van 66 % of meer en chronisch zieken:

- die voor hun hoofdverblijfplaats ingeschreven zijn in de (bevolkings)registers<sup>1</sup> van de gemeente Lubbeek en er ook effectief wonen;
- die omwille van psychische, fysische, medische (ziekte, beperking ongeval) of sociale redenen (overlijden partner, herstel na hospitalisatie, eenzaamheid, ...) een verminderde zelfredzaamheid ervaren en daardoor niet meer in staat zijn om deze taken zelfstandig uit te voeren.

Gebruikers die een dossier hebben bij de sociale dienst:

- die voor hun hoofdverblijfplaats ingeschreven zijn in de (bevolkings)registers van de gemeente Lubbeek en er ook effectief wonen, enkel na advies van de dienstverantwoordelijke.

### Hoofdstuk 4: Aanvraagprocedure

De aanvraag dient te gebeuren bij het OCMW Lubbeek op volgende wijze:.

- Telefonisch op het nummer 016 47 97 00
- Per email op [thuisdiensten@ocmwlubbeek.be](mailto:thuisdiensten@ocmwlubbeek.be)
- Aan de balie van het gemeentehuis of per post:, Gellenberg 16 te 3210 Lubbeek
- Via het Lokaal Dienstencentrum 'De Sleutel', Staatsbaan 124 te 3210 Lubbeek
- Via de website [www.lubbeek.be](http://www.lubbeek.be)

Bij de aanvraag vragen wij jouw contactgegevens (naam, adres, geboortedatum of rijksregisternummer, telefoon- of GSM nummer, emailadres), en gaan wij na vanaf wanneer je welk type thuisdienstverlening wenst op te starten met welke frequentie. Wij vragen ook de naam van één contactpersoon. Deze contactpersoon gaan wij contacteren wanneer wij je niet kunnen bereiken.

Wij registreren uw aanvraag conform de GDPR en privacyregels<sup>2</sup>. Wij dragen zorg voor uw gegevens en leveren een ontvangstbewijs van uw aanvraag.

---

<sup>1</sup> Overeenkomstig artikel 1 van de wet van 19 juli 1991 betreffende de bevolkingsregisters, de identiteitskaarten, de vreemdelingenkaarten en de verblijfsdocumenten, moet elke persoon ingeschreven worden in de registers van de gemeente waar hij zijn hoofdverblijfplaats gevestigd heeft

<sup>2</sup> GDPR en privacyregels zie <https://www.lubbeek.be/producten/detail/393/privacyverklaring>

De dienstverantwoordelijke legt een huisbezoek af met enerzijds als doel het sociaal onderzoek uit te voeren waardoor er een prijsbepaling kan gebeuren en anderzijds de aard van de hulpverlening in te schatten.

#### 4.1. Klusjesdienst:

De dienstverantwoordelijke beoordeelt de noodzaak van de gevraagde klus aan de hand van de vooropgestelde criteria<sup>3</sup>.

#### 4.2. Warme Maaltijden:

Indien de gebruiker bij aanvraag aangeeft dat de aanvraag slechts voor maximum 2 weken is, wordt de maximumbijdrage automatisch aangerekend zonder verder inkomensonderzoek.

In principe kan de opstart reeds gebeuren daags na de aanvraag, het huisbezoek en de prijsbepaling vinden binnen de 30 kalenderdagen plaats na de eerste levering. Indien er voor 09.00 uur wordt besteld wordt diezelfde dag nog een warme maaltijd geleverd.

#### 4.3. Poetsdienst met dienstencheques:

De aangeboden poetshulp wordt geleverd in het kader van dienstencheques. Elke aanvraag wordt geregistreerd en indien er niet onmiddellijk hulp kan ingeschakeld worden wordt de gebruiker op de wachtlijst<sup>4</sup> gezet of doorverwezen naar een andere aanbieder. Van zodra er ruimte is in de planning zal er opnieuw contact opgenomen worden met de gebruiker. De frequentie en tijdstip van de hulpverlening wordt opgenomen in een contract dienstencheques wat samen met de gebruiker wordt opgesteld.

#### 4.4. De DGAT (dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg):

De dienst gezinszorg biedt naast de huishoudelijke taken eveneens hulp bij persoonsverzorging, psychosociale – pedagogische of agogische ondersteuning. valt onder de Vlaamse regelgeving en is strikt gereguleerd. Alle informatie vindt je op [www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)

### **Hoofdstuk 5: Wijze van prijsbepaling**

De gebruiker betaalt een prijs voor de klusjesdienst en de maaltijden, welke wordt vastgesteld aan de hand van een door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn vooraf goedgekeurd tarief. De prijs van de Gezinszorg en de dienstencheques wordt niet bepaald door het OCMW maar door Vlaanderen. Het bijdragesysteem is gebaseerd op twee belangrijke pijlers: de gezinssamenstelling en de inkomsten.

#### 5.1. Gezinssamenstelling:

Er wordt uitgegaan van de feitelijke situatie op het moment van de aanvraag. Deze wordt bepaald door een uittreksel van de gezinssamenstelling (TR25) en het sociaal verslag.

De gebruikers worden onderverdeeld in volgende categorieën:

- Alleenstaanden
- Samenwonenden/ partners (personen die een gezin vormen)

---

<sup>3</sup> criteria: zie hoofdstuk 8, specifieke werking van de thuisdiensten - klusjesdienst

<sup>4</sup> De wachtlijst 'poetsdienst met dienstencheques' wordt elke 6 maanden voorzien van update in de maanden januari en juni.

## 5.2. Inkomsten:

We moeten rekening houden met alle inkomsten zijnde:

- De inkomsten van de alleenwonende persoon
- De inkomsten van 2 of meerdere personen van dezelfde generatie die een huishouden vormen.
- De inkomsten van de andere inwonende personen worden voor 1/3 in aanmerking genomen met uitsluiting van hun roerende en onroerende inkomsten.

Onder inkomsten verstaan we:

### 5.2.1. Beroepsinkomsten

Het gemiddelde netto maandinkomen over de laatste 3 maanden voorafgaand aan de aanvraag (met uitsluiting van het vakantiegeld).

### 5.2.2. Sociale uitkeringen

Alle vervangingsinkomens en sociale uitkeringen dienen in rekening gebracht te worden zonder enige uitzondering van de maand voorafgaand aan de aanvraag (met uitsluiting van het vakantiegeld)

- Ziekte-, werkloosheid<sup>5</sup>-, invaliditeitsuitkering, pensioen, brugpensioen
- Inkomensgarantie voor ouderen (IGO)
- Leefloon
- Oorlogspensioen / -rente
- Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood (*Tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden*)
- Integratietegemoetkoming voor personen met een handicap
- Tegemoetkoming voor mindervaliden (IVT, IT en THAB<sup>6</sup>)
- Alle andere mogelijke bestaande en toekomstige uitkeringen

### 5.2.3. Inkomsten uit onroerende goederen

Het totale geïndexeerde<sup>7</sup> kadastraal inkomen (KI) van alle onroerende goederen in volle eigendom, naakte eigendom of vruchtgebruik, uitgezonderd dan van de eigen woning, die men zelf bewoond, worden voor 1/12<sup>de</sup> meegerekend bij de totale maandinkomsten en dit volgens de breuk van eigendom.

Uitzonderingen: huurgelden

- Wanneer de eigen woning (gedeeltelijk) wordt verhuurd, wordt de onderhuur in aanmerking genomen als inkomsten en niet het KI.
- Wanneer de eigen woning wordt verhuurd en men huurt zelf een andere woning wordt het gedeelte van de ontvangen huur dat hoger ligt dan de betaalde huurprijs als inkomen gevoegd bij het inkomen en niet het KI.

### 5.2.4. Andere inkomens

Alle mogelijke inkomsten die het professionele inkomen vervangen moeten worden bijgeteld bij de totale inkomsten.

Onderhoudsgelden moeten voor de ontvangende partij opgeteld worden bij het inkomen. Voor de betalende partij is dit echter een inkomensverlies en worden deze bijgevolg afgetrokken van het netto maandinkomen.

---

<sup>5</sup> In geval van ziekte- of werkloosheidsvergoeding wordt het netto dagbedrag vermenigvuldigd met 26.

<sup>6</sup> InkomensVervangende Tegemoetkoming, Integratie Tegemoetkoming en Tegemoetkoming voor Hulp Aan Bejaarden

<sup>7</sup> Toepasbare index: indexcijfer van de consumptieprijzen: De **consumptieprijsindex (CPI)** met referentiejaar 2013 = 100, die van start ging in januari 2014, is een **kettingindex**, die **jaarlijks in januari geactualiseerd** wordt.

#### 5.2.5. Vrijgestelde inkomsten

- Het groeipakket (*gezinsbijslagen*)
- Studiebeurzen
- Toelagen voor het bijhouden van pleegkinderen
- Onderhoudsgelden voor kinderen
- Mantelzorg-, thuiszorgpremies en/of –toelagen, toegekend door lokale en/of provinciale overheden, en de ziekenfondsen
- Het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden
- Incontinentiepremies en/of het incontinentieforfait

#### 5.3. Lasten van de gebruiker

Facultatief kunnen bepaalde lasten in mindering gebracht worden. Deze worden beperkt tot: Kosten verbonden aan de opname of verblijf van de partner in een woonzorgcentrum ROB , RVT of CDV<sup>8</sup>.

Het uitzonderlijk karakter van deze lasten wordt beoordeeld door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst op voorstel van de maatschappelijk werker in functie van de specifieke omstandigheden en van hun betrekkelijke belangrijkheid ten opzichte van de inkomsten en de samenstelling van het gezin.

#### **Hoofdstuk 6: Berekening gebruikersbijdrage**

De bijdrage van de gebruiker wordt bepaald volgens barema's opgenomen in hoofdstuk 10,

De prijsbepaling klusjesdienst is per uur en per klusjesman (M/V/X).

De prijsbepaling maaltijd is per geleverde maaltijd.

De prijsbepaling poetsdienst is per uur een dienstencheque.

De prijsbepaling DGAT is per gepresteerde minuut

Indien de gebruiker tijdens het sociaal onderzoek weigert om zijn financiële situatie toe te lichten, zal automatisch de maximumprijs van toepassing zijn.

De gebruiker kan tevens onmiddellijk kiezen om zonder inkomensonderzoek de maximumprijs te betalen.

De vastgestelde prijs blijft vanaf de datum van aanvang van de dienstverlening voor één jaar behouden. Voor elk dossier dient jaarlijks minstens één herziening te gebeuren van de gebruikersbijdrage.

Wijzigingen van inkomsten en/of gezinssamenstellingen in de loop van het jaar geven eveneens aanleiding tot een herziening van de bijdrage.

Bij wie de inkomsten verzwegen zijn of foutief zijn doorgegeven, wordt de aanvraag opnieuw herzien. In elk geval zullen de verschuldigde bijdragen berekend worden op het effectieve inkomen, met terugwerking tot op datum van aanvraag.

#### **Hoofdstuk 7: Het innen van de bijdrage**

De gebruikers ontvangen maandelijks een factuur van de geleverde prestaties/maaltijden.

De betaling kan enkel gebeuren via overschrijving aan het OCMW Lubbeek. In geen enkel geval mag de medewerker van het OCMW Lubbeek, noch enige derde, vreemd aan het OCMW als tussenpersoon optreden inzake financiële regelingen tussen de thuisdiensten en de betrokken gebruiker.

De betaling van de geleverde prestaties gebeurt maandelijks, na ontvangst van de factuur. Dit per overschrijving of bij voorkeur via domiciliëring op bankrekening van het OCMW Lubbeek binnen de 30 dagen na ontvangst van de factuur. In geen geval kan de gebruiker contant betalen. De financieel directeur kan op verzoek van de gebruiker een afbetalingsplan toestaan.

---

<sup>8</sup> WZC: Woonzorgcentrum, ROB: rustoord voor bejaarden, RVT:Rust- en verzorgingstehuis, CDV: centrum voor dagverzorging

Bij gebreke aan betaling en nadat twee aanmaningen zijn verstuurd, gevolgd door een laatste aangetekende aanmaning, wordt bij beslissing van de financieel directeur de inning via dwangbevel uitgevoerd. De sociale dienst kan voorstellen om bij beslissing van het BCSD de hulpverlening tijdelijk op te schorten of volledig stop te zetten.

### **Hoofdstuk 8: Opzegging en einde van de dienstverlening**

Tot opzegging van de dienstverlening door het OCMW kan beslist worden op basis van een gemotiveerd sociaal verslag, wanneer de gebruiker, na aanmaning, weigert het reglement toe te passen.

Inzonderheid kan dit gaan om volgende redenen (deze opsomming is geenszins limitatief):

- Niet betalen van de facturen
- Herhaaldelijke weigering om voldoende en aangepast materiaal ter beschikking te stellen
- Frauduleuze aangifte van het inkomen
- Herhaaldelijk weigeren van de hulp wanneer deze gepland werd

De dienstverlening warme maaltijden, klusdienst en DGAT kan ten alle tijden stopgezet worden mits verwittiging van minimaal één werkdag voorafgaand.

De dienstenchequeovereenkomst 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.

Bij overlijden van de gebruiker komt er van rechtswege een einde aan de dienstverlening

### **Hoofdstuk 9: Specifieke werking van de thuisdiensten**

#### 9.1. Klusjesdienst:

De uit te voeren klus wordt in de werkplanning opgenomen en de klusjesman (M/V/X)(nen) voeren de klus uit.

De gebruiker tekent na de uitgevoerde werken de werkkaart<sup>9</sup> af. Naast de gepresteerde werkuren worden alle gemaakte (on)kosten zoals benzine en motomix aangerekend aan de gebruiker voor de werkelijk verbruikte hoeveelheid, volgens de officiële tarieven van de aardolieproducten<sup>10</sup> van de betreffende maand.

De gebruiker mag enkel de door de dienstverantwoordelijke goedgekeurde werken laten uitvoeren en mag zelf geen bijkomende klussen aan de klusjesman (M/V/X) vragen.

De aanwezigheid van de gebruiker of een vertrouwenspersoon is vereist gedurende de volledige periode van klusjeshulp. Uitzonderingen hierop worden enkel toegestaan in samenspraak met de dienstverantwoordelijke.

Na voltooiing van de werken dient de gebruiker de voorgelegde werkkaart te ondertekenen voor akkoord met het tijdstip van aanvang, het eindtijdstip en een correcte uitvoering van het geleverde werk. Aan de gebruiker wordt steeds gevraagd de werkkaart goed na te kijken, zodat er achteraf geen misverstanden kunnen ontstaan over de factuur.

Alle prestaties worden geacht vanuit de standplaats te vertrekken. De werkuren starten bij vertrek op de standplaats tot aankomst op de standplaats en elk begonnen kwartier wordt aangerekend.

De klusjesdienst voert enkel werken uit die beperkt zijn in omvang en tijd en die praktisch en technisch met de middelen van de klusjesdienst uitvoerbaar zijn.

---

<sup>9</sup> Bijlage: de werkkaart

<sup>10</sup> <https://economie.fgov.be/nl/themas/energie/energieprijzen/maximumprijzen/officieel-tarief-van-de>

De klusjesman (M/V/X) voert de hem/haar opgedragen taken correct uit en vult zijn/haar werkkaart correct en zorgvuldig in.

De klusjesdienst voert enkel werken uit die:

- Geen of weinig bijzondere vakkennis vereisen;
- Geen abnormaal veiligheids- of gezondheidsrisico inhouden;
- Noodzakelijk zijn om de kwaliteit van de leefomgeving van de gebruiker op een aanvaardbaar peil te brengen of te houden;
- Die niet in de plaats treden van professionele hulp

#### Toegelaten taken:

- Algemeen tuinonderhoud (gras maaien, onkruid wieden, spitten, hagen scheren, snoeien,...) met een maximale grootte van 5 are en beperkt tot 1 onderhoudsbeurt om de 3 weken
- Leegmaken van dakgoten
- Kleine schilder en behangwerken in de meest gebruikte leefruimtes
- Afwassen van plafonds en betegeling
- Kleine herstellingen aan elektriciteit en sanitair
- Opborstelen van kelder en zolder
- Vervoer van materialen naar containerpark

#### Verboden taken:

- Herstellingen of werken uitvoeren op een hoogte van meer dan 5 meter;
- Verhuizingen
- Herstellingen aan huurwoningen die ten laste zijn van de eigenaar;
- Gevaarlijke werken of werken waarvoor de klusjesman (M/V/X) niet uitgerust of opgeleid is;

#### Gebruik van gereedschappen

De klusjesman (M/V/X) (M/V/X) gebruikt in principe enkel het gereedschap van de dienst. De klusjesman (M/V/X) weigert het gebruik van gereedschap van de gebruiker indien het onveilig is en verwittigt de dienstverantwoordelijke.

#### Gebruik van materialen

De nodige materialen zoals verf, behangpapier, schuurpapier, verfborstels, ... worden door de gebruiker ter beschikking gesteld te worden. Als de gebruiker in de onmogelijkheid verkeert hiervoor zelf in te staan, kunnen deze bij wijze van uitzondering door de klusjesman (M/V/X) aangekocht worden, mits goedkeuring van de dienstverantwoordelijke. De gebruiker vergezelt de klusjesman (M/V/X) bij de aankopen. Indien de gebruiker niet in deze mogelijkheid verkeert geeft hij/zij de nodige middelen voor de aankoop mee met de klusjesman (M/V/X) en ondertekent voor akkoord de vermelding op de werkkaart.

De arbeidstijd voor het aanschaffen van het benodigde materiaal wordt in rekening gebracht tegen het toepasbare uurtarief.

De arbeidstijd voor het vervoer van afval naar het containerpark wordt in rekening gebracht tegen het toepasbare uurtarief.

Kosten van het containerpark worden afgerekend via het diftar betaalsysteem met de containerparkkaart van de gebruiker.

## 9.2. Thuisbezorgde Maaltijden:

Een volledige maaltijd wordt warm geleverd in inox schotels en bestaat steeds uit:

- een soep (in een inox soepkom met deksel)
- een hoofdgerecht (vlees of vis met aardappelen, rijst of pasta en groenten en saus) in een inox drievakschotel met bijhorend deksel
- een nagerecht (in een inox dessertpotje, tenzij het een koek, een stuk fruit of een yoghurt betreft.)

Indien gewenst kan de maaltijd ook gesneden of gemalen worden.

Indien er om medische redenen behoefte is aan een dieetmaaltijd kan dit steeds gevraagd worden (met doktersattest).

- Zoutarm
- Vetarm
- Suikerarm
- Of een combinatie van voorgaande.

De gebruiker wordt er op gewezen dat de dieet-maaltijden niet worden samengesteld door een diëtist(e).

Alle maaltijden worden dagelijks vers bereid in de keuken van het Lokaal Dienstencentrum De Sleutel, Staatsbaan 124 te 3210 Lubbeek.

### 9.2.1. Levering, annulatie en stopzetting van de warme maaltijden

#### **Hoe en wanneer worden de maaltijden geleverd**

De warme maaltijden worden elke werkdag door de maaltijdbedeler aan huis afgeleverd tussen 11.00 en 13.00 u. De maaltijd wordt warm afgeleverd in inox schotels.

Indien de maaltijdbedeler er niet in slaagt om binnen te gaan (deur op slot of er komt niemand open doen), wordt de maaltijd afgezet aan de deur en neemt de maaltijdbedeler onmiddellijk contact op met de dienstverantwoordelijke die de gebruiker zal contacteren (eventueel via familie, burens, mantelzorgers,...) als extra sociale controle.

Tijdens het weekend, alsook op officiële feestdagen en gemeentelijke verlofdagen zal er geen bedeling gebeuren van warme maaltijden. De gebruiker is dan wel in de mogelijkheid om een extra maaltijd te bestellen. De maaltijden die dienen voor het weekend worden steeds op vrijdag geleverd. Als het een feestdag betreft wordt de maaltijd de werkdag voordien geleverd.

Elke wijziging in de levering van een maaltijd dient uiterlijk om 9.00 u. gemeld te worden aan de dienstverantwoordelijke. Na 9.00 u. worden er geen bestellingen meer aangenomen voor dezelfde dag. Eveneens wat een annulatie van een bestelling betreft dient er voor 9.00 u. verwittigd te worden. Bij het niet tijdig verwittigen wordt de maaltijd aangerekend.

Bij tijdelijke afwezigheid (bv ziekenhuisopname, kortverblijf, vakantie,...) kan de maaltijdbedeling tijdelijk stopgezet worden. De laatste inox schotels moeten gereinigd terugbezorgd worden.

Indien de gebruiker gedurende meer dan drie maanden geen beroep meer doet op de dienst warme maaltijden wordt er overgegaan tot een definitieve stopzetting van de dienstverlening.

De maaltijdbedeling kan ten alle tijden stopgezet worden. Dit kan telefonisch, via mail of door mondelinge mededeling aan de maaltijdbede(e)l(st)ers.

Gebruikte schotels moeten door de gebruiker gereinigd worden tegen de volgende levering (overgebleven etensresten verwijderen en schotels afspoelen). Ze worden nadien nogmaals afgewassen door de maaltijdbede(e)l(st)ers in onze eigen keuken.



De laatste inox schotels moeten uiterlijk 14 dagen na de stopzetting van de dienstverlening worden binnengebracht in het Dienstencentrum De Sleutel, Staatsbaan 124 te 3210 Lubbeek.

De menu van de maaltijden vindt je in het gemeentelijk infokrantje en op de website van de gemeente<sup>11</sup>.

### 9.2.2. Hygiëne en voedselveiligheid

De warme maaltijden worden vers bereid in de grootkeuken van het LDC De Sleutel, Staatsbaan 124 te 3210 Lubbeek, volgens de richtlijnen van de voedselveiligheid. Ook het warm vervoeren van de maaltijden wordt gecontroleerd. Gedurende het volledige proces wordt de HACCP<sup>12</sup>-regelgeving strikt nageleefd. Vanaf het moment van aflevering van de maaltijd is de gebruiker verantwoordelijk voor de correcte bewaring.

De maaltijdbede(e)l(st)er draagt de door de dienst voorziene arbeidskledij.

Onhygiënische situaties bij de gebruiker dient de maaltijdbede(e)l(st)er onmiddellijk aan de dienstverantwoordelijke te melden. De dienstverantwoordelijke zal samen met de gebruiker naar een oplossing zoeken.

Aanwezige huisdieren mogen geen gevaar opleveren voor de maaltijdbedeler.

### 9.3. Poetsdienst met dienstencheques

#### 9.3.1. Werkregeling en vervanging bij afwezigheid van de poetshulp

De dienstverantwoordelijke maakt de werkregeling op voor de poetshulpen. Voor vragen of inlichtingen moet de gebruiker zich wenden tot de dienstverantwoordelijke. De gebruiker wordt uitdrukkelijk verzocht geen rechtstreeks contact op te nemen met de poetshulp zelf.

De poetshulp mag geen bloed- of aanverwant tot in de tweede graad zijn van de gebruiker, of een lid van het gezin van de gebruiker. Poetshulp en gebruiker mogen niet dezelfde (feitelijke) verblijfplaats hebben.

Tijdens de zomermaanden juli en augustus hebben de meeste poetshulpen een aaneensluitende vakantieperiode van 2, of zelfs 3 weken.

Het OCMW van Lubbeek tracht iedereen de gevraagde hulp te geven, doch kan niet garanderen dat de gevraagde frequentie in de verlofperiodes kan gehandhaafd worden wanneer de poetshulp afwezig is wegens ziekte of verlof. Indien het OCMW van Lubbeek vervanging van een poetshulp kan bieden aan de begunstigde zal de prioriteit bepaald worden en wordt er rekening gehouden met:

- Hulp van andere thuiszorgdiensten
- Hulp van mantelzorgers
- Leeftijd

Dit houdt in dat de vaste poetshulp ook af en toe een vervanging zal doen. Daardoor kan het voorvallen dat tijdens de verlofmaanden niet de vaste poetshulp komt poetsen, ook al is de vaste poetshulp op dat moment niet met verlof.

Indien de gebruiker tijdens de afwezigheid van de vaste poetshulp géén vervanging wil, moet hij/zij dit laten weten aan de dienstverantwoordelijke.

---

<sup>11</sup> <https://www.lubbeek.be/sociaal-restaurant>

<sup>12</sup> HACCP: Hazard Analysis and Critical Control Points) is een voedselveiligheidssysteem. Bedrijven die met voedsel omgaan voorkomen hiermee dat de veiligheid van ons eten in gevaar komt

Voor meer inlichtingen of opmerkingen rond vervangingen bij afwezigheid dient de gebruiker rechtstreeks contact op te nemen met de dienstverantwoordelijke in plaats van met de poetshulp.

### 9.3.2. Plichten van de gebruiker

De gebruiker zorgt er voor dat het nodige materiaal aanwezig is zodat de poetshulp de taak behoorlijk en veilig kan uitvoeren. Bijvoorbeeld het voorzien van een stevige trapladder, borstels met goede (lange) steel, veilige elektrische apparaten (stofzuiger), enz.

De gebruiker moet voorzien in alle benodigdheden teneinde de poetshulp toe te laten het werk naar behoren en in alle veiligheid te verrichten. Onvoldoende materiaal, of het ontbreken van de gepaste werkmiddelen kan een reden zijn om de dienstverlening te weigeren of stop te zetten door het OCMW.

De aanwezigheid van de gebruiker is gewenst gedurende de volledige periode van de dienstverlening.

Bij hospitalisatie of langdurige afwezigheid van de gebruiker kan er, met ondertekende goedkeuring van de gebruiker en instemming van de dienstverantwoordelijke, toch poetshulp voorzien kan worden.

## **Hoofdstuk 10: Overige verplichtingen**

De gebruiker dient de medewerker van het OCMW Lubbeek met het nodige respect, eerbied en beleefdheid te behandelen.

Ongewenste intimiteiten en agressie tegenover de OCMW-medewerker zijn onaanvaardbaar. Indien dit herhaaldelijk gebeurt en de gebruiker ook voorafgaande waarschuwingen heeft genegeerd, zal de gebruiker worden geschorst of definitief worden uitgesloten van de dienstverlening door poetshulp van het OCMW Lubbeek.

Het is niet toegelaten enige gift of geschenk aan de medewerker van het OCMW Lubbeek te overhandigen.

Het is niet toegelaten alcoholische dranken aan te bieden aan de medewerker van het OCMW Lubbeek.

Het is niet toegelaten aan de gebruiker te roken in dezelfde ruimte waar de medewerker aan het werk is.

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

Ten opzichte van de OCMW-medewerkers en gebruikers wordt er geen onderscheid gemaakt op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd bij het aanbieden en het toegankelijk stellen van de dienstverlening<sup>13</sup>.

De gebruikers dienen deze houding eveneens te respecteren en mogen evenmin onderscheid maken t.a.v. de personeelsleden van het OCMW. Indien er toch een vermoeden van discriminatie zou zijn in een bepaalde situatie behoudt het OCMW zich het recht voor om na te gaan welke stappen hiertegen kunnen ondernomen worden. Dit kan gaan van tijdelijk niet ter beschikking stellen van de hulp tot definitieve stopzetting van de hulp.

De medewerker van het OCMW Lubbeek benadert de gebruiker met respect als een uniek persoon, met eerbied voor zijn/haar overtuiging en levensstijl.

---

<sup>13</sup> Wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie – BS 30/05/2007 en het decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt – Neutraliteitsprincipe zoals vastgesteld door het bestuur

De medewerker van het OCMW Lubbeek is discreet in zijn houding en is gebonden aan een discretieplicht die kan gedeeld worden met de dienstverantwoordelijke.

De medewerker van het OCMW Lubbeek heeft een professionele relatie met de hulpvrager en bewaart in zijn relatie en omgang met de aanvrager de nodige afstand. Hij schermt zoveel mogelijk zijn privéleven af voor de hulpvrager.

Wanneer de medewerker van het OCMW Lubbeek problemen ervaart op het werk, heeft hij een meldingsplicht ten opzichte van de dienstverantwoordelijke.

Dit reglement dient bij aanvraag van de dienstverlening ondertekend te worden. Binnen de week na de aanvraag neemt de maatschappelijk werker contact met je op voor een kantoorbezoek of huisbezoek. Tijdens het contactmoment wordt nagegaan of je tot de doelgroep behoort en wordt het reglement overlopen en ondertekend.

### **Hoofdstuk 11: Aansprakelijkheid en verzekeringen**

OCMW Lubbeek is in het bezit van een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid. Bij eventuele schade aangericht door een medewerker van de thuisdienst aan persoonlijke bezittingen van de gebruiker, dient er onmiddellijk contact opgenomen te worden met de dienstverantwoordelijke.

Alle medewerkers van de thuisdiensten zijn verzekerd zowel tijdens het werk, als op de weg van en naar het werk. Deze verzekering dekt de lichamelijke of materiële schade, welke de poetshulp, klushulp of maaltijdbede(e)l(st)er berokkent tijdens het uitvoeren van de toegelaten en opgelegde taken (zie takenpakket), in dienst van het OCMW en ten gevolge van een ongeval. De diensten zijn daardoor verzekerd tegen gebeurlijke ongevallen die voortspruiten uit de normale werkzaamheden.

De schade ten gevolge van slecht of niet onderhouden materiaal of schade ten gevolge van slijtage is uiteraard niet verzekerd.

Er mag nooit gevraagd worden aan de poetshulp zelf om de schade te vergoeden.

#### **Wat te doen bij schade:**

1. Samen met het personeelslid de schade vaststellen.
2. Onmiddellijk de dienstverantwoordelijke van de respectievelijke thuisdienst verwittigen. Deze komt zich ter plaatse vergewissen van de schade (foto's nemen) en zal je vragen een verklaring te ondertekenen. Ook aan de medewerker wordt gevraagd zelf een schadeaangifte<sup>14</sup> op te stellen en te ondertekenen.
3. De aankoopfactuur voorleggen van het beschadigde voorwerp. Indien je dit niet voor handen heeft, een schadebestek laten opmaken en dit aan de dienstverantwoordelijk van het OCMW bezorgen.
4. Uw rekeningnummer meedelen aan de dienstverantwoordelijke.
5. De dienstverantwoordelijke zorgt voor de administratieve aangifte en afhandeling van het schadegeval. (Via extranet van verzekeraar Ethias)
- 6 Wanneer de aangifte volledig is en het schadegeval wordt aanvaard, zal de verzekeringsmaatschappij jou berichten en de schade gedeeltelijk of integraal uitbetalen op uw opgegeven bankrekening.

---

<sup>14</sup> Deze schadeaangifte dient volgende gegevens te bezitten: Naam en adres van het slachtoffer, Naam van het personeelslid dat de schade berokkende, datum, tijdstip, plaats van het ongeval, korte beschrijving van het schadegeval en bepaling van de aangerichte schade?

## Hoofdstuk 12: Klachten

Het lokaal bestuur (gemeente en OCMW) streeft naar een goede dienstverlening, klantvriendelijkheid en een vlotte afhandeling van aanvragen en dossiers.

Toch is het mogelijk dat u ontevreden bent en een klacht wil uiten over de dienstverlening, de manier waarop u behandeld bent, de termijn waarbinnen iets werd afgeleverd, de werkwijze, iets wat niet werd uitgevoerd, ...

Daarom ontwikkelde het lokaal bestuur een procedure om uw klacht te behandelen.

Elke klacht over de geboden hulp moet in eerste instantie worden gemeld aan de dienstverantwoordelijke. Aan de gebruiker wordt gevraagd problemen of klachten zo snel mogelijk te melden aan de dienstverantwoordelijke zodat er een oplossing kan worden gezocht voor het probleem.

Je vindt de klachtenprocedure, het klachtenreglement en een meldingsformulier op de website:

<https://www.lubbeek.be/klacht>

Opgelet: anonieme klachten worden niet behandeld

## Hoofdstuk 13: Prijzen

De prijzen van de dienstverlening en de producten is afhankelijk van de categorie waarin je valt.

De dienst gezinszorg heeft een eigen prijsbepaling opgelegd door Vlaanderen.

categorie	Berekend maandinkomen Alleenstaande	Berekend maandinkomen Gezin	Prijs/uur klusjesdienst	Prijs/ maaltijd	Prijs/ poetsen
A	Lager dan € 1200,00	Lager dan € 1400,00	€ 8,00	€ 7,00	DC
B	Lager dan € 1500,00	Lager dan € 1700,00	€ 12,00	€ 8,00	DC
C	Lager dan € 1850,00	Lager dan € 2050,00	€ 20,00	€ 9,00	DC
D	Hoger dan € 1850,00	Hoger dan € 2050,00	€ 30,00	€ 10,00	DC

## Hoofdstuk 14: Inwerkingtreding en overgangsbepalingen

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2020 en vervangt de voorgaande reglementering.

Het reglement is van toepassing op alle aanvragen en herzieningen vanaf 1 april 2020.

De vastgestelde geldende en reeds toegekende prijsbepalingen blijven van toepassing tot herziening of vervalddag.

De gebruiker verklaart zich akkoord om de bepalingen van dit reglement na te komen.

Door de dienstverlening te aanvaarden, aanvaardt de gebruiker dit reglement