



Huishoudelijk reglement Huishoudhulp via dienstencheques

Goedgekeurd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn in de zitting van 28 maart 2023

Kitty Bottu
algemeen directeur wnd.

Frank Stevens
Voorzitter Raad voor Maatschappelijk Welzijn

Huishoudelijk reglement

Huishoudhulp via dienstencheques



1. Doelgroep
2. Taken
3. Werkregeling
4. Tarieven
5. Werkafspraken
 - 5.1 Afspraken mbt de gebruiker van de dienst huishoudhulp
 - 5.2 Afspraken mbt de werknemer van de dienst huishoudhulp
 - 5.3 Afspraken mbt afwezigheid van de werknemer van de dienst huishoudhulp
 - 5.4 Afspraken mbt afwezigheid van de gebruiker van de dienst huishoudhulp
 - 5.5 Afspraken mbt hygiëne en veiligheid op de werkplaats
 - 5.6 Afspraken mbt te gebruiken materialen
6. Verzekering
7. Duur van de overeenkomst en opzegmodaliteiten
8. Bereikbaarheid van de dienst
9. Geschillen en klachten
10. Bijlagen

1. Doelgroep

- Het OCMW Landen voorziet huishoudhulp via dienstencheques met als doel de kwaliteit van de leefomgeving en de hygiënische woonomstandigheden van gezinnen te verbeteren. Elke persoon die woonachtig is te Landen kan beroep doen op onze dienstverlening. Wel wordt er bij de evaluatie van nieuwe aanvragen **voorrang gegeven aan kwetsbare gezinnen**.
- Wat verstaan wij onder kwetsbare gezinnen? In onze beoordeling houden wij rekening met verschillende types kwetsbaarheid. We bekijken daarbij steeds het gezin als geheel. Een gezin krijgt voorrang als aan één van volgende voorwaarden wordt voldaan:
 - ✓ Er is sprake van een **fysieke** kwetsbaarheid (bijv. acute gezondheidsproblemen, chronische ziekte)
 - ✓ Er is sprake van een **psychische** kwetsbaarheid (bijv. depressie, verslavingsproblematiek)
 - ✓ Er is sprake van een **sociale** kwetsbaarheid (bijv. geen sociaal vangnet)
 - ✓ Er is sprake van een **cognitieve** kwetsbaarheid (bijv. dementie, mentale handicap)
 - ✓ Men is **75+**

Deze beoordeling gebeurt door de maatschappelijk werker/coördinator thuiszorg van het OCMW. Bij betwisting zal het bijzonder comité van de sociale dienst een beslissing nemen.

- Hoe wordt de voorrangsregeling toegepast?
 - ✓ Bij **nieuwe aanvragen**: De maatschappelijk werker behandelt aan het eind van iedere maand alle binnengekomen aanvragen. Beschikbare plaatsen worden eerst toegekend aan gezinnen uit de voorrangsgroep. Indien meerdere gezinnen uit de voorrangsgroep een aanvraag hebben ingediend en er onvoldoende ruimte in de planning is, worden de plaatsen aan gezinnen uit de voorrangsgroep chronologisch volgens datum van aanvraag toegekend. De andere gezinnen worden op een wachtlijst geplaatst. Bij de volgende toewijzing van plaatsen wordt hetzelfde voorrangsprincipe toegepast, waarbij steeds eerst gezinnen uit de voorrangsgroep een plaats krijgen.
 - ✓ Bij **vervanging**: In geval van afwezigheid van de werknemer wegens ziekte of verlof kan er vervanging worden voorzien volgens de mogelijkheden van de dienst. Bij het organiseren van vervanging krijgen kwetsbare gezinnen opnieuw voorrang. In bepaalde gevallen kan dit betekenen dat de vaste poetshulp van een gezin dat niet tot de voorrangsgroep behoort (kort- of langdurig) wordt ingeschakeld bij een gezin dat wel tot de voorrangsgroep behoort.

2. Taken

- **Schoonmaken van de woning**

Mogelijke taken	Niet toegelaten taken
✓ De schoonmaak van de woning en de ramen	✓ Verplaatsen van zwaar meubilair
✓ De kleine vaat doen	✓ Afwassen van muren en plafonds
✓ Opmaken van bedden/bedden verschoneren	✓ Auto wassen
	✓ Het schoonmaken van dierenkooien, aquariums, terraria, kattenbak, ...
	✓ Het verwijderen van dierenuitwerpselen

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Het poetsen van zolder, garage, serre, tuinhuisje ✓ Buiten schoonmaken bij regen, sneeuw, koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen ✓ Het vrijmaken van stoep of oprit na sneeuwval ✓ Het onderhouden van bedrijfslokalen, een praktijk voor zelfstandigen, verhuurde plaatsen
--	---

▪ **Maaltijden bereiden**

Mogelijke taken	Niet toegelaten taken
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Het bereiden van dagelijkse maaltijden ✓ Afwassen en opruimen 	

▪ **Wassen, strijken, verstelwerk**

Mogelijke taken	Niet toegelaten taken
<ul style="list-style-type: none"> ✓ De was doen bij de gebruiker thuis ✓ De strijk doen bij de gebruiker thuis 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verstellen van kledij

▪ **Boodschappen**

Mogelijke taken	Niet toegelaten taken
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kleine boodschappen doen om te voorzien in de dagelijkse behoefte van de gebruiker 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De aankoop van meubels, huishoudtoestellen, audiovisuele toestellen

▪ **Andere taken**

Mogelijke taken	Niet toegelaten taken
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toedienen van hygiënische zorgen ✓ Toedienen van medicatie

3. Werkregeling

- De dienstverlening gebeurt per 3 of 4 uren per week of per 2 weken, naargelang de noodzaak en rekening houdend met de beschikbare uren.
- Het poetspersoneel werkt in de voormiddag **tussen 8u30 en 12u30** en in de **namiddag tussen 13u en 17u**. Om de deskundigheid van de medewerker te bevorderen worden op regelmatige basis werkvergaderingen en vormingen georganiseerd. Hiervoor wordt van bovenvermelde werkuren afgeweken. De medewerker werkt niet op zaterdag, zon- en feestdagen.
- De medewerker presteert **geen overuren**, tenzij in geval van overmacht en mits goedkeuring van de coördinator thuiszorg. De medewerker mag geen andere taken uitvoeren buiten de werkuren in opdracht van de gebruiker.

4. Tarieven

- De gebruiker betaalt **één dienstencheque per gepresteerd uur** huishoudhulp. Per begonnen uur dient één cheque te worden betaald¹. Wanneer de medewerker de werkplaats moet verlaten in opdracht van de dienst, wordt het begonnen uur niet aangerekend.
- Voor het vergoeden van de gepresteerde uren betaalt de gebruiker met **elektronische dienstencheques**. Slechts in uitzonderlijke gevallen en na onderling overleg kan er toch voor papieren dienstencheques gekozen worden. Indien nodig, kan de coördinator thuiszorg u helpen bij de aanvraag van elektronische dienstencheques.

Elektronisch	Papier
<ul style="list-style-type: none">✓ De medewerker registreert na zijn prestatie de gewerkte uren in de app van Sodexo of geeft ze telefonisch door.✓ Het OCMW Landen valideert de prestaties ten laatste 5 dagen na de prestatie. De gebruiker heeft vanaf dan 4 werkdagen de tijd om de prestatie goed te keuren of te betwisten. Wanneer de gebruiker niets onderneemt, wordt de prestatie 9 dagen na de prestatiedatum automatisch gevalideerd.✓ De gebruiker kan op elk moment het saldo van beschikbare dienstencheques raadplegen via internet of de beveiligde spraakdienst.	<ul style="list-style-type: none">✓ Per gewerkt uur dient de gebruiker één dienstencheque te overhandigen aan de medewerker. Deze medewerker ondertekent een ontvangstbewijs voor de ontvangen cheques.✓ De dienstencheque dient correct te worden ingevuld met de datum van de hulp, de soort activiteit en de handtekening van de gebruiker. De dienstencheque wordt ingevuld in blauwe of zwarte inkt.✓ Bij afwezigheid van de gebruiker moeten de papieren dienstencheques ingevuld en ondertekend klaarliggen.

¹ In 2023 bedraagt de prijs die u voor een dienstencheque betaalt 9 euro. Dit bedrag is deels fiscaal aftrekbaar. Dienstencheques blijven na aankoop 12 maanden geldig. Zolang ze geldig zijn, kunt u ze omruilen of laten terugbetalen.

- Wanneer men nog gebruik maakt van papieren dienstencheques en er op het moment van de prestatie geen cheques voorhanden zijn, dient de gebruiker een **verklaring van ontbrekende dienstencheques** te ondertekenen. De gebruiker verklaart hierin dat hij/zij alles in het werk zal stellen om de verschuldigde dienstencheques zo snel mogelijk te bezorgen. Voor elektronische dienstencheques bekijkt het OCMW maandelijks of het saldo nog toereikend is. In geval van achterstand zal de gebruiker een waarschuwing ontvangen via e-mail en/of brief.
- Wanneer de gebruiker nalaat de achterstallige dienstencheques te bezorgen of het saldo elektronische dienstencheques aan te zuiveren, behoudt het OCMW zich het recht voor om de waarde bij equivalent² aan te rekenen via factuur. Deze waarde is gelijk aan de gepresteerde uren vermenigvuldigd met de inruilwaarde van een dienstencheque bij Sodexo. Het OCMW kan bij niet-betaling van de dienstencheques tevens beslissen om de dienstverlening stop te zetten.
- Een dienstencheque kan enkel gebruikt worden voor het vergoeden van arbeidstijd. Indien de medewerker de eigen wagen moet gebruiken voor boodschappen, wordt hiervoor een kilometervergoeding aangerekend volgens het geldende tarief voor dienstverplaatsingen bij OCMW's. De aanrekening van de gereden kilometers zal gebeuren via een factuur. De medewerker zal de gereden kilometers registreren op de daarvoor voorziene onkostennota, met vermelding van de reisopbouw en datum. Deze onkostennota dient door de gebruiker te worden ondertekend.
- Het OCMW rekent een **administratieve bijdrage** aan van 36 euro per jaar. Deze bijdrage wordt jaarlijks geïndexeerd.

5. Werkafspraken

- Het OCMW biedt een kwaliteitsvolle dienstverlening aan en bant daarbij elke vorm van discriminatie naar de gebruiker en haar medewerkers. Het OCMW heeft respect voor ieders ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging.
- Het OCMW houdt rekening met de persoonlijke levenssfeer en de sociale leefsituatie van de gebruiker en staat open voor inspraak van de gebruiker.
- De gebruiker mag ten opzichte van de werknemer geen onderscheid maken op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische en godsdienstige overtuiging en leeftijd.

5.1. Afspraken mbt de gebruiker van de dienst huishoudhulp

- De medewerker mag niet worden weggestuurd voor het einde van de werktijd.

² Waarde bij equivalent van de dienstencheque: De werkelijke waarde van de dienstencheque voor de onderneming, zijnde de inruilwaarde van de dienstencheque

- Onderlinge afspraken omtrent de dienstregeling en werktijden tussen de medewerker en de gebruiker worden niet toegestaan.

5.2. Afspraken mbt de werknemer van de dienst huishoudhulp

- De medewerker mag geen bloed-of aanverwant zijn, tot in de tweede graad, van de klant (= ouders, grootouders, schoonouders, schoongrootouders, eigen kinderen, kleinkinderen, broers, zusters, schoonbroers, schoonzusters).
- De medewerker mag geen activiteiten verrichten bij de persoon met wie hij/zij samenwoont op hetzelfde adres.
- Het is niet toegestaan dat er tussen de gebruiker en de medewerker zaken worden gekocht, verkocht of geruild.
- De medewerker mag niet roken tijdens het werken in de woning van de gebruiker, tenzij de gebruiker dit toestaat.
- De medewerker mag geen geschenken of geld aanvaarden (m.u.v. de kilometervergoeding bij verplaatsingen).
- De medewerker mag niet telefoneren tijdens de werkuren, tenzij dit noodzakelijk is voor de dienst.
- De medewerker is gebonden aan het beroepsgeheim voor alles wat hij/zij verneemt tijdens het vervullen van zijn/haar taak. Dit betekent ook dat de medewerker discreet omgaat met het eigen privéleven en dat van collega's.
- De medewerker mag geen telefoonnummers doorgeven aan de gebruikers, niet die van zichzelf en niet dat van de andere collega's.
- De medewerker bewaart de huissleutel van de gebruiker enkel wanneer de gebruiker hiervoor een schriftelijke toestemming geeft. De gebruiker kan de sleutel op elk moment terugvragen. De documenten 'ontvangst huissleutel' en 'teruggave huissleutel' zullen in tweevoud worden ingevuld en ondertekend.

5.3. Afspraken mbt afwezigheid van de werknemer van de dienst huishoudhulp

- De gebruiker wordt vooraf op de hoogte gebracht van eventuele wijzigingen in het werkschema, zoals bijvoorbeeld ziekte, overmacht, vakantie, omstandigheidsverlof van de werknemer,...
- In geval van afwezigheid van de werknemer wegens ziekte of verlof kan er vervanging worden voorzien volgens de mogelijkheden van de dienst. Bij het organiseren van vervanging krijgen kwetsbare gezinnen opnieuw voorrang. In bepaalde gevallen kan dit betekenen dat de vaste poetshulp van een gezin dat niet tot de voorrangsgroep behoort (kort- of langdurig) wordt ingeschakeld bij een gezin dat wel tot de voorrangsgroep behoort.

5.4. Afspraken mbt afwezigheid van de gebruiker van de dienst huishoudhulp

- Annulering van de dienstverlening dient minstens 14 dagen op voorhand aan de dienst gemeld te worden. Dit kan maximaal 4x/jaar kosteloos. Na overschrijding van dit maximum of bij laattijdige verwittiging kunnen de te presteren uren vermenigvuldigd met de inruilwaarde bij Sodexo, via factuur aangerekend worden.
- Wanneer de medewerker voor een gesloten deur staat, worden de geplande werkuren vermenigvuldigd met de inruilwaarde bij Sodexo, eveneens aangerekend via factuur.
- In geval van overmacht kan hierop een uitzondering worden gemaakt.

5.5. Afspraken mbt hygiëne en veiligheid op de werkplaats

- De gebruiker dient ervoor te zorgen dat het werk verricht wordt in behoorlijke omstandigheden op vlak van veiligheid, hygiëne en gezondheid van de werknemer.
- De gebruiker zorgt voor een aangename temperatuur om in te werken. We vragen om binnenshuis de minimumtemperatuur van 15°C te respecteren.
- Gure wind, temperaturen onder de 3°, of regen? Laat de werknemer buiten geen ramen poetsen. Denk aan alternatieve taken zoals bedden verschonen, wassen, strijken, koken,...
- De werknemer mag de woning verluchten.
- De werknemer kan onveilige situaties melden aan het OCMW.
- In geval van onmiddellijk gevaar mag de werknemer de arbeidsplaats verlaten.
- De coördinator thuiszorg kan met voorafgaandelijke toestemming van de gebruiker een huisbezoek uitvoeren.
- De gebruiker zorgt ervoor dat hij geen taken oplegt waarvan de werkdruk zo hoog is dat het nefaste gevolgen heeft voor de veiligheid en gezondheid van de werknemer.
- De gebruiker waarborgt de goede staat en werking van de door hem ter beschikking gestelde hulpmiddelen en materialen en overloopt de eventuele gevaren ervan samen met de werknemer, vooraleer deze zijn activiteiten begint (zie materialenlijst).
- De gebruiker kan de werknemer niet verplichten irriterende oplosmiddelen, gevaarlijke producten of niet-geëtiketteerde producten te gebruiken (zie veiligheidsvoorschriften)
- Alle onveilige situaties worden hersteld of afgeschermd (bijvoorbeeld: loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is,...).
- De gebruiker verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat er steeds een verbanddoos beschikbaar is voor de werknemer. De eerste werkdag toont de klant de plaats waar de verbanddoos bewaard wordt.
- De gebruiker verbindt zich ertoe de werknemer gebruik te laten maken van zijn sanitaire installaties (toilet, lavabo,...).

- De gebruiker geeft op vraag van het OCMW een aantal inlichtingen die noodzakelijk zijn voor het vrijwaren van een gezonde en hygiënische werkomgeving van de werknemer. Deze inlichtingen kunnen bijvoorbeeld gaan over de aanwezigheid van huisdieren in de woning, enz.
- De gebruiker zorgt dat de werknemer niet in contact hoeft te komen met de aanwezige huisdieren.
- De gebruiker moet het OCMW verwittigen bij het optreden van ziektes waarbij er besmettingsgevaar is voor de werknemer (bijv. covid-19, rode hond, windpokken, klierkoorts, hersenvliesontsteking, geelzucht,...) Het OCMW kan beslissen om de prestaties tijdens de ziekteperiode te schorsen.
- De gebruiker moet, wanneer hij thuis is, de coördinator verwittigen wanneer de werknemer een ongeval heeft bij de uitvoering van zijn activiteiten.
- Bij herhaaldelijke onhygiënische situaties of bij aanhoudende veiligheidsproblemen kan de hulp worden stopgezet.

5.6. Afspraken mbt te gebruiken materialen

▪ Veiligheidsvoorschriften

- ✓ Het materiaal is proper en in goede staat
- ✓ Elektrische apparaten zijn volledig intact en snoerveilig
- ✓ Alle te gebruiken producten zitten in de originele verpakking
- ✓ Het is verboden te werken met bijtende en licht ontvlambare producten (geen javel en ammoniak toegelaten). Producten mogen ook nooit gemengd worden.
- ✓ Stelen van borstels, aftrekkers, stofzuiger, enz. zijn minstens 150 cm lang
- ✓ Het werken op hoogte (tot maximaal 3 treden) is enkel toegelaten op een stabiele trapladder die op een stabiele ondergrond staat.
- ✓ Het zemen van de buitenzijde van ramen op verdiepingen in enkel toegelaten indien de ramen naar binnen opendraaien. Het is absoluut verboden om (delen van) ramen te poetsen door uit het raam te hangen of op de vensterbank te staan.
- ✓ Er mag enkel worden gestreken als het strijkijzer kan worden aangesloten op een geaard stopcontact.

▪ Materialen

Mogelijke materialen die in overleg met de medewerker dienen aangeschaft te worden:

Schoonmaken	Maaltijdbereiding
2 plastic emmers met goede handgreep 2 dweilen uit licht materiaal (geen dikke katoenen dweilen)	Kookmateriaal 1 propere vaatdoek 1 propere keukenhanddoek Afwasmiddel

1 harde borstel (schuurborstel) 1 zachte borstel (veegborstel) 2 synthetische zeemvellen of microvezel werkdoeken 1 synthetische spons 2 synthetische afwassponsjes Schuurspons staal (voor afwas) 1 aftrekker 1 ruitenaftrekker die op steel kan geplaatst worden voor in de hoogte moeilijk bereikbare plaatsen 1 stofdoek 1 stabiele trapladder met max. 3 treden bij voorkeur met steungreep 1 stofzuiger met voldoende stofzakken (in woningen met meer dan 2 verdiepingen raden wij een extra stofzuiger aan) 1 spinnenwebborstel 1 vederborstel (= plumeau) 1 vuilblik met handborstel 1 toiletborstel Vloerzeep Allesreiniger Wc-reiniger Azijn Schuurmiddel	
	Wassen en strijken
	1 stoomstrijkijzer 1 in hoogte verstelbare strijkplank 1 wasmand
	Boodschappen doen
	1 plooi-box of stevige winkeltas

6. Verzekering

OCMW Landen heeft een verzekering afgesloten voor schade toegebracht aan het eigendom van de gebruiker. In geval van schade dient de gebruiker de coördinator van de thuiszorg onmiddellijk op de hoogte te stellen zodat er tijdig aangifte kan worden gedaan bij de verzekeringsmaatschappij. Het is de verzekeringsmaatschappij die beslist of de schade gedekt wordt. Er kan een franchise van toepassing zijn. Indien gewenst kunnen de algemene voorwaarden van deze verzekering bij onze dienst worden opgevraagd.

7. Duur van de overeenkomst en opzegmodaliteiten

- **Beëindiging op verzoek van de gebruiker:** De opzegging gebeurt via e-mail of aangetekende brief. De opzeggingstermijn bedraagt 1 maand, behoudens in het geval van overlijden van de gebruiker, waar geen opzeggingstermijn dient nageleefd te worden. De datum van de mail of postdatum dient hiervoor als referentiedatum.

- **Beëindiging door de dienst:** Indien de gebruiker het huishoudelijk reglement niet respecteert of het afgesproken takenpakket niet naleeft, kan de dienst de hulp stopzetten. Afhankelijk van de inbreuk zal er eerst een verwittiging worden gestuurd dan wel onmiddellijk een einde aan de overeenkomst gesteld worden.

8. Bereikbaarheid van de dienst

- Onze diensten zijn elke werkdag bereikbaar tussen 9 en 12u en op dinsdag, woensdag en donderdag ook tussen 13u30 en 15u30.
- Contactgegevens coördinatoren thuiszorg:
 - ✓ Tel.: 011 69 05 27 of 011 69 05 21
 - ✓ E-mail: thuisdiensten@landen.be
 - ✓ Adres: Dienst thuiszorg, O. Huysecomlaan 2A, 3400 Landen

9. Geschillen en klachten

- In geval van ontevredenheid kan de gebruiker telefonisch of via e-mail contact opnemen met de coördinatoren thuiszorg (zie punt 8).
- Iedere burger of organisatie kan bij aanhoudende ontevredenheid ook een klacht indienen via het klachtenformulier op de website van de stad, via mail naar klachten@landen.be of via brief (adres stadhuis). Een klachtenformulier kan worden aangevraagd bij de onthaalbalie van de stad. Meer informatie kan u terugvinden op onze website: <https://www.landen.be/klachten-en-meldingen>.

10. Bijlagen

Verklaring ontbrekende (papieren) dienstencheques



Naam gebruiker

Adres gebruiker

Naam medewerker

Prestatiedatum

Aantal afgegeven dienstencheques

Aantal achterstallige dienstencheques

Ik verklaar hierbij dat ik alles in het werk zal stellen om de verschuldigde dienstencheques zo snel mogelijk over te maken aan de medewerker.

Opgemaakt te op datum van

Handtekening gebruiker:

Wanneer de gebruiker nalaat de achterstallige dienstencheques te bezorgen behoudt het OCMW zich het recht voor om de waarde bij equivalent aan te rekenen via factuur. Deze waarde is gelijk aan de gepresteerde uren vermenigvuldigd met de inruilwaarde van een dienstencheque bij Sodexo. Het OCMW kan bij niet-betaling van de dienstencheques tevens beslissen om de dienstverlening stop te zetten.

Onkostennota kilometers
Huishoudhulp via dienstencheques



Naam gebruiker.....

Adres gebruiker.....

Naam medewerker.....

Prestatiedatum.....

Aantal kilometers.....

Van/naar.....

Opgemaakt te op datum van

Handtekening gebruiker:

Handtekening medewerker:

Ontvangst huissleutel
Huishoudhulp via dienstencheques



Ondergetekende gebruiker,....., geeft hierbij

De toestemming aan medewerker,,

om zijn/haar huissleutel in bewaring te nemen. Deze sleutel kan op elk moment door de gebruiker

worden teruggevraagd en wordt – na stopzetting van de dienstverlening door de betrokken

medewerker – binnen de 14 dagen aan de gebruiker terugbezorgd.

Opgemaakt te op datum van

Handtekening gebruiker:

Handtekening medewerker:

Teruggave huissleutel
Huishoudhulp via dienstencheques



Ondergetekende gebruiker,, verklaart hierbij

dat de medewerker,, zijn/haar huissleutel

heeft terugbezorgd.

Opgemaakt te op datum van

Handtekening gebruiker:

Handtekening medewerker: