



REGLEMENT HUISHOUDHULP / POETSHULP

Goedgekeurd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn op 07/05/2014

AANVRAAG

Bij de aanvraag voor een huishoudhulp/poetshulp maakt de maatschappelijk werkster een BEL-score op. Op basis van deze score wordt u op de wachtlijst geplaatst. De BEL-score is een middel om uw hulpbehoefte te bepalen. De meest hulpbehoevenden komen bovenaan de wachtlijst te staan.

OPSTART

Indien wij de gevraagde hulp kunnen opstarten, nemen wij contact met u op. De maatschappelijk werkster komt bij u langs om de volledige werking van de dienst uit te leggen.

Tijdens dat bezoek wordt de overeenkomst met het OCMW overlopen en ondertekend.

TAKEN

Volgende taken mogen door de huishoudhulp/poetshulp uitgevoerd worden:

- schoonmaken van de woning
- wassen en strijken
- kleine occasionele verstelwerken
- bereiden van maaltijden
- boodschappen doen

BETALINGEN

Dienstencheques

U betaalt 1 cheque per begonnen uur. Indien er minder dan een half uur gewerkt wordt, moet er geen cheque gegeven worden.

U kan kiezen om te betalen met papieren of elektronische dienstencheques. Wij verkiezen het systeem van elektronische dienstencheques.

Indien u geen dienstencheques aankoopt, zal een bedrag gefactureerd worden van € 20 per gepland uur.

Facturatiedienst

Indien u geholpen wordt door de poetsdienst met facturatie, ontvangt u maandelijks een factuur van de gepresteerde uren.

Bij deze dienst hanteren we de prijs van de dienstencheques.

Verplaatsingen

Indien de huishoudhulp/poetshulp boodschappen voor u doet met de wagen, ontvangt u een factuur voor de gereden kilometers.

HYGIENE EN VEILIGHEID

- In geen geval mag de werknemer van het OCMW gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals:
 - ✓ buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen
 - ✓ onderhoud van gemeenschappelijke traphallen alsook van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, bureauruimtes, ...
- De werknemer van het OCMW dient steeds in veilige omstandigheden te werken. In geval van onveilige situaties kan de werknemer van het OCMW de gebruiker vragen deze problemen te verhelpen bv. een loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is, ...
- De huishoudhulp moet steeds in menswaardige omstandigheden kunnen werken bv. geen vloeren poetsen op de knieën
- In de overeenkomst is een materiaallijst opgenomen. De maatschappelijk werkster overloopt deze met u tijdens de opstart van de hulp. U heeft vanaf de opstart van de hulp 3 weken de tijd om de nodige materialen te voorzien.

AFWEZIGHEDEN PERSONEEL

Bij voorziene afwezigheden van de huishoudhulp, gaat de huishoudhulp u zelf verwittigen. Bij een onvoorziene afwezigheid zoals dringend verlof of ziekte, brengt de dienst u op de hoogte van de afwezigheid.

In de mate van het mogelijke stellen wij u een vervanging voor.

AFWEZIGHEDEN GEBRUIKER

Wij vragen om een afwezigheid minstens 5 dagen op voorhand te melden aan het OCMW.

Bij niet verwittigen, gaan wij de voorziene diensturen aanrekenen, uitgezonderd bij overmacht.

WAT INDIEN U NIET OPEN DOET?

Als OCMW zijn wij bezorgd over uw welzijn.

Indien u niet open doet voor de huishoudhulp, gaan we op zoek naar een mogelijke oorzaak.

Misschien bent u opgenomen in het ziekenhuis en heeft u ons vergeten te verwittigen?

Miscchien bent u wel gevallen en ligt u nog steeds op de grond?

Als dit gebeurt, gaat de huishoudhulp onmiddellijk naar de verantwoordelijke op het OCMW bellen.

Volgende stappen worden gezet indien u niet open doet:

- 1) We proberen iemand van de door u opgegeven contactpersonen te contacteren. Zij weten dikwijls al wat er aan de hand is.
- 2) Indien we deze personen niet kunnen bereiken, gaan we contact opnemen met de huisarts.
- 3) Indien we de huisarts niet kunnen bereiken (of de huisarts is ook niet op de hoogte van een ev. probleem), gaan we de politie contacteren. Zij kunnen de woning betreden om na te gaan of alles in orde is.

Als de politie een slotenmaker moet laten komen, is het OCMW gerechtigd om de gemaakte kosten terug te vorderen.

Dus probeer er steeds aan te denken om het OCMW te verwittigen indien u niet thuis zal zijn of geen hulp wenst. Hierdoor kunnen onnodige kosten vermeden worden.

KLACHTEN

Indien u klachten of opmerkingen heeft, geeft u deze dan zo vlug mogelijk door aan de verantwoordelijke van de dienst. Het OCMW tracht zo vlug mogelijk het probleem op te lossen.

Wij beschikken over een klachtenprocedure. Deze vindt men terug op de website van het OCMW of kan men verkrijgen bij één van de personeelsleden.

Contactpersoon: Heidi Janssens
heidi.janssens@ocmwkortenberg.be
Telefoon 0491/996 227