



Huishoudelijk reglement

Dienst gezinszorg lokaal bestuur Ranst

Versie goedgekeurd op 15 december 2025

Inhoud

Welkom	3
1. Contactgegevens	3
2. Onze doelgroep en waarden	3
3. Wie zijn wij.....	4
4. Ons aanbod.....	4
5. Hoe de hulp start.....	7
6. Werkuren.....	8
7. Tarieven en bijdrage.....	8
8. Afspraken tijdens de hulp.....	9
9. Privacy en gegevensverwerking	11
10. Klachten	12
11. Verzekering.....	12
12. Stopzetting van de hulp.....	13
13. Tevredenheid en kwaliteit.....	13

Welkom

Welkom bij onze dienst voor gezinszorg. Dit huishoudelijk reglement legt uit hoe onze dienstverlening werkt: wat u van ons mag verwachten, welke afspraken gelden en hoe u ons kan bereiken. Zo zorgen we samen voor een vlotte samenwerking en kwaliteitsvolle zorg.

Onze dienst werkt binnen het kader van het Vlaamse Woonzorgdecreet van 15 februari 2019 en de uitvoeringsbesluiten inzake gezinszorg.

1. Contactgegevens

Dienst voor gezinszorg lokaal bestuur Ranst

- Schildesteenweg 16 2520 Oelegem-Ranst
- E-mailadres: thuiszorg@ranst.be

Tijdens de openingsuren kunt u ons telefonisch bereiken op 03 385 38 88:

- Van maandag tot donderdag van 8 tot 12 uur en van 13.30 tot 16 uur
- Op vrijdag van 8 tot 12 uur
- Op dinsdag van 17 tot 19 uur

Buiten de openingsuren kunt u ons telefonisch bereiken op ons noodnummer 03 470 69 06:

- Van maandag tot donderdag van 12 tot 13.30 uur en van 16 tot 17 uur
- Op vrijdag vanaf 12 uur tot 17 uur

2. Onze doelgroep en waarden

De dienst gezinszorg is er voor inwoners van Ranst die tijdelijk of blijvend hulp nodig hebben omwille van ouderdom, ziekte, handicap, herstel of andere omstandigheden waardoor het huishouden of de zelfzorg moeilijker verloopt.

Wij helpen u om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te wonen. Wanneer wij niet de gepaste hulp kunnen bieden, verwijzen we u graag door naar andere diensten of voorzieningen.

Iedereen is welkom bij onze dienst. Wij maken geen onderscheid op basis van leeftijd, geslacht, herkomst, geloof, levensbeschouwing, seksuele geaardheid, gezondheid of financiële situatie. We

verwachten ook dat onze cliënten en hun omgeving onze medewerkers met hetzelfde respect behandelen.

3. Wie zijn wij

De dienst voor gezinszorg maakt deel uit van de afdeling zorg en welzijn van het lokaal bestuur Ranst.

De dagelijkse werking staat onder leiding van de dienstverantwoordelijken, die worden ondersteund door het afdelingshoofd zorg en welzijn.

Ons team bestaat uit:

- verzorgenden: gediplomeerde medewerkers die huishoudelijke, verzorgende en begeleidende taken uitvoeren;
- logistiek medewerkers: medewerkers die instaan voor de aanvullende thuiszorg met focus op het onderhoud van de leefruimtes.

Alle medewerkers zijn in dienst van het lokaal bestuur en handelen volgens het beroepsgeheim en de deontologische code van de dienst gezinszorg.

Het bijzonder comité voor de sociale dienst (BCSD) ziet toe op de uitvoering van het sociaal beleid en beslist in specifieke situaties over toewijzing, stopzetting of individuele afwijkingen binnen de hulpverlening.

4. Ons aanbod

4.1. Aanbod van de verzorgende

Huishoudelijke taken

We helpen bij het koken, wassen en strijken, afwassen, bedden opmaken, poetsen, boodschappen doen of kleine herstelwerken zoals naaiwerk. Poetsen mag maximaal de helft van de totale hulp uitmaken.

Verzorgende taken

We bieden hulp bij het dagelijks toilet, wassen, baden of douchen, haren kammen of nagels verzorgen.

Begeleiding

We kunnen u vergezellen naar een dokter of specialist, helpen bij administratie, of gewoon samen een wandeling maken.

Medische zorg en hulp bij activiteiten dagelijks leven

Onze verzorgenden mogen u helpen bij eenvoudige medische en persoonlijke zorgtaken die passen binnen hun opleiding en ervaring. Ze werken altijd binnen het wettelijk kader van de gezinszorg.

Sommige zorgtaken, waarvoor geen verpleegkundige opleiding nodig is, mogen ook uitgevoerd worden door verzorgenden. Dat noemen we activiteiten van het dagelijks leven of handelingen van een “bekwame helper”. U geeft hiervoor altijd eerst uw toestemming en dit wordt steeds vooraf besproken met de dienstverantwoordelijken.

Het gaat bijvoorbeeld om:

- hulp bij het wassen, aan- en uitkleden of het aanbrengen van steunkousen;
- het druppelen van ogen of oren;
- hulp bij het innemen van medicatie die uw arts heeft voorgeschreven.

De verzorgende mag hierbij:

- medicatie afhalen bij de apotheek;
- medicatie uit de originele verpakking nemen en veilig opbergen;
- u eraan herinneren om de medicatie in te nemen;
- medicatie aanreiken, maar enkel volgens het voorschrift van uw arts en na interne instructie van de dienst.

De verzorgende mag niet:

- medicatie klaarmaken of verdelen in een pillendoos;
- medicatie toedienen via inspuiting, sonde of katheter;
- verbanden aanbrengen of wondzorg uitvoeren.

Deze taken behoren tot het werk van een thuisverpleegkundige. Een volledige lijst van toegelaten handelingen vindt u op de website van de FOD Volksgezondheid: www.health.belgium.be.

4.2. Aanbod van de logistieke medewerker

Zorgen voor het woon- en het leefklimaat

Onze logistieke medewerkers zorgen in de eerste plaats voor het woon- en leefklimaat in uw woning. Ze helpen bij het onderhoud van de leefruimtes en zorgen dat u in een nette, veilige en comfortabele omgeving kunt wonen.

De kern van hun werk bestaat uit schoonmaakhulp: het poetsen van vloeren, stof afnemen, sanitair reinigen, afval verwijderen en eenvoudige onderhoudstaken in huis. Ze gebruiken veilige materialen en geen schadelijke producten zoals ammoniak, chloor of javel. Grote schoonmaak of gevaarlijk werk (bv. op ladders of daken) hoort niet tot hun taken.

Daarnaast kunnen zij, in beperkte mate en enkel indien dit op uw zorg- en ondersteuningsplan is vermeld, ook andere ondersteunende taken uitvoeren. Deze taken blijven uitzonderlijk en maken maximaal één vijfde (20%) van de totale ondersteuning uit.

Het gaat om:

- wassen, strijken en verstellen van kleding en linnen;
- boodschappen doen;
- bedden opmaken en verschoneren;
- zorgen voor planten in de woning;
- zorgen voor huisdieren (zoals voederen of kattenbak reinigen).

Deze taken worden enkel opgenomen wanneer de situatie dit vereist (bijvoorbeeld bij vakantie of tijdelijke afwezigheid van de verzorgende of mantelzorger, ziekte of dringende hulpnood).

Koken of maaltijdbereiding behoort niet tot de taken van logistieke medewerkers. Enkel verzorgend personeel mag helpen bij het bereiden of opwarmen van maaltijden.

4.3. Niet-opneembare taken

Volgende taken maken geen deel uit van de gezinszorg en aanvullende thuiszorg en worden niet uitgevoerd door onze medewerkers:

- onderhoud van de tuin of buitenruimtes;
- wassen of reinigen van voertuigen;
- grote schoonmaak of seizoensschoonmaak;

- poetsen van moeilijk bereikbare plaatsen of ruimtes die niet dagelijks gebruikt worden (zoals kelder of zolder);
- was-, strijk- of naaiwerk meenemen naar huis om daar uit te voeren;
- boodschappen doen buiten de werkuren of buiten de afgesproken opdracht.

5. Hoe de hulp start

5.1. Aanvraag en intake

U kunt hulp aanvragen via telefoon, e-mail of persoonlijk contact. Een dienstverantwoordelijke noteert uw zorgvraag en plant een intakegesprek bij u thuis. Tijdens dit huisbezoek bespreken we uw situatie, noden en verwachtingen. Om uw zorgbehoefte goed in te schatten, gebruiken we de BelRAI-screener, een gestandaardiseerde vragenlijst die door de Vlaamse overheid wordt voorgeschreven. De BelRAI helpt ons om uw zorgzwaarte objectief te bepalen en om samen met u een passend zorg- en ondersteuningsplan op te maken. Op basis van uw inkomen en gezinssamenstelling bepalen we ook uw gebruikersbijdrage.

5.2. Acute zorg

Bij een plotse of dringende nood kan de dienst acute hulp organiseren, voor maximaal 14 dagen. De hulp start dan tijdelijk aan een vast tarief, dat afhankelijk is van uw situatie, tot de reguliere gezinszorg administratief is opgestart.

5.3. Herziening

De nood aan zorg wordt regelmatig geëvalueerd:

- Bij gezinszorg: jaarlijks;
- Bij aanvullende thuiszorg: om de twee jaar.

Tijdens een herziening komt de dienstverantwoordelijke bij u langs om het zorgplan bij te sturen en de bijdrage te herrekenen.

5.4. Toewijzing medewerkers en belangenvermijding

Om professionele afstand te waarborgen, wijzen we geen medewerker toe die een verwantschap of persoonlijke band heeft met u. Dat geldt bij familiale relaties (zoals ouder, kind, (schoon)broer of -zus, (schoon)familie) maar ook bij andere nauwe banden, bijvoorbeeld burens, kennissen, vrienden of

personen met wie de medewerker (recent) samenwoonde of een nauwe privérelatie heeft. In zulke situaties blijft u uiteraard recht hebben op hulp, maar de dienst duidt een andere medewerker aan om de zorg te verlenen. Als tijdens de hulp blijkt dat er een persoonlijke of familiale band bestaat, wordt dit gemeld aan de dienst, die dan een andere medewerker toewijst.

6. Werkuren

6.1. Algemene afspraken aangaande de werkregeling

Onze medewerkers starten meestal tussen 7.57 en 8.57 uur. De planning wordt maandelijks opgesteld en schriftelijk of digitaal meegedeeld. De dagen en uren waarop u hulp krijgt, spreken we samen af. We proberen steeds dezelfde medewerker in te zetten. Bij ziekte of verlof wordt een vervanger gezocht, met voorrang voor de meest zorgbehoevenden.

Onze medewerkers hebben zowel in de voor- als in de namiddag recht op een korte pauze van 15 minuten tijdens de hulpbeurt. Deze korte rustpauze is inbegrepen in de werktijd en wordt dus aangerekend.

Wanneer de medewerker zijn of haar lunchpauze niet thuis of op het bureel kan nemen, maar bij u blijft om het meegebrachte lunchpakket te eten, dan mag dat uiteraard bij u thuis. De lunchpauze zelf wordt niet aangerekend.

6.2. Onregelmatige prestaties

Onregelmatige prestaties (avond, weekend of feestdagen) zijn mogelijk, maar enkel op vraag en mits toeslag.

7. Tarieven en bijdrage

De bijdrage die u per uur betaalt, hangt af van uw inkomen en gezinssamenstelling. De berekening van de bijdrage gebeurt volgens de Vlaamse regelgeving. Voor gezinszorg wordt deze bijdrage jaarlijks herzien. Voor aanvullende thuiszorg (logistieke hulp) gebeurt de herziening om de twee jaar.

7.1. Kortingen

Daarnaast gelden volgende kortingen volgens de Vlaamse regelgeving:

- Hoge zorgbehoefte: Wanneer uit de BelRAI-screener blijkt dat u een hoge zorgbehoefte heeft (score ≥ 13 of som ADL/IADL $\geq 5,5$), krijgt u automatisch een korting.

- Langdurige hulp: Wanneer u langer dan één jaar onafgebroken hulp ontvangt, krijgt u een extra korting van 5% op uw gebruikersbijdrage.
- Intensieve hulp: Wanneer u meer dan 60 uur per maand hulp ontvangt, krijgt u een extra korting van 5%.

Deze kortingen kunnen worden gecombineerd wanneer u aan meerdere voorwaarden voldoet. Ze worden automatisch toegepast door de dienst gezinszorg.

7.2. Toeslagen

Voor hulp tussen 18 en 20 uur geldt een toeslag op uw gebruikersbijdrage van 15%. Tussen 20 en 7 uur en op zaterdag bedraagt deze toeslag +30%. Op zon- en feestdagen betaalt u een toeslag van 100%.

7.3. Andere kosten en verplaatsingen

U betaalt enkel voor verplaatsingen die op uw vraag gebeuren, zoals boodschappen of begeleiding.

Wanneer onze medewerker van of naar een andere cliënt rijdt, wordt een beperkte verplaatsingstijd aangerekend. Rijdt de medewerker van een werkvergadering, overleg of cliëntenbespreking naar u toe (of omgekeerd), dan wordt de helft van de verplaatsingstijd in rekening gebracht. De andere helft van die tijd neemt de dienst voor haar rekening.

Verplaatsingen die te maken hebben met woon-werkverkeer, bijscholing, opleiding of teamvergaderingen buiten de diensttijd, worden niet aan u doorgerekend.

7.4. Betaling

U ontvangt maandelijks een factuur. Betaling kan via overschrijving of domiciliëring. Niet-betaling kan aanleiding geven tot tijdelijke stopzetting van de hulp.

8. Afspraken tijdens de hulp

Onze medewerkers werken met respect en discretie. We vragen u:

- geen fooien of geschenken te geven;
- geen handel te drijven of geld te lenen;
- medewerkers niet alleen in de woning te laten zonder toestemming van de dienst;
- geen taken op te dragen die niet als huishoudelijke, verzorgende of begeleidende taken gelden.

8.1. Omgaan met geld

Wanneer onze medewerkers aankopen doen voor u, gebruiken ze enkel geld of betaalmiddelen met uw voorafgaande toestemming. Die toestemming wordt schriftelijk vastgelegd in uw thuiszorgkافت via het formulier *“Verklaring gebruik van geld of bankkaart”*. Alle aankopen gebeuren transparant, uitsluitend in uw belang en volgens de afspraken in uw zorg- en ondersteuningsplan. Bij onregelmatigheden, verlies van geld of vermoeden van misbruik verwittigt u onmiddellijk de dienstverantwoordelijke.

8.2. Gezondheid, veiligheid en werkmateriaal

Wanneer u of een gezinslid besmet is met een infectieziekte of koorts heeft, vragen we dit vooraf te melden aan de dienst. Onze medewerkers volgen strikte hygiënevoorschriften (handhygiëne, werkkledij, gebruik van beschermingsmateriaal). Ze mogen de hulp tijdelijk aanpassen of uitstellen om de veiligheid van alle betrokkenen te waarborgen.

Onze medewerkers voeren hun werk uit met respect voor de veiligheids- en ergonomische richtlijnen van de dienst. We vragen dat u zorgt voor degelijk en veilig werkmateriaal in uw woning, zodat de hulp op een gezonde en verantwoorde manier kan verlopen.

U voorziet minstens:

- een goed werkende stofzuiger;
- een in hoogte verstelbare strijklank.

De verzorgende of logistieke medewerker gebruikt verder enkel het poets- en werkmateriaal dat bij u thuis aanwezig is. De dienst verwijst naar de materialenlijst in uw thuiszorgkافت, waarin duidelijk staat welk basismateriaal en welke producten geschikt zijn.

Wanneer materiaal ontbreekt of onveilig is, kan de medewerker het werk tijdelijk aanpassen of stopzetten in overleg met de dienstverantwoordelijke.

8.3. Huisdieren

We houden rekening met uw huisdieren. Als een dier de veiligheid verstoort, hinder veroorzaakt of angst opwekt bij de medewerker (bv. springen, aanhoudend blaffen, bijt- of krabgedrag, allergierisico of belemmering van het werk) vragen we om het dier tijdens de hulp tijdelijk apart te zetten in een andere ruimte of bench. Wanneer dit niet mogelijk is, kan de medewerker het werk tijdelijk

aanpassen of onderbreken en neemt de dienstverantwoordelijke contact met u op om samen een werkbare oplossing af te spreken.

8.4. Signaalfunctie

Onze medewerkers zijn alert voor veranderingen in uw gezondheid of welzijn. Zij melden signalen van verwaarlozing, overbelasting of zorgnoden aan de dienstverantwoordelijke, die gepast actie onderneemt met respect voor uw privacy.

8.5. Alcohol, drugs en roken

We vragen om niet te roken en geen alcohol, drugs of andere verdovende middelen te gebruiken tijdens de hulp. Onze medewerkers mogen het werk stopzetten als de situatie onveilig is of hun gezondheid bedreigt.

8.6. Respectvolle omgang

Zorg gebeurt in een sfeer van wederzijds respect. Elke vorm van agressie, belediging, grensoverschrijdend of ongepast gedrag wordt niet aanvaard. U of uw mantelzorger kan zulke situaties steeds melden aan de dienstverantwoordelijke.

Onze medewerkers hebben het recht om de woning onmiddellijk te verlaten als de situatie onveilig is (bijvoorbeeld bij agressie, dronkenschap of grensoverschrijdend gedrag).

Ernstige gebeurtenissen die de zorg en ondersteuning, de gezondheid, de veiligheid, de waardigheid of de integriteit van de gebruikers in het gedrang kunnen brengen, of die daarop een ernstige impact hebben, worden onmiddellijk gemeld aan het Departement Zorg van de Vlaamse overheid. In de melding worden geen persoonsgegevens opgenomen.

9. Privacy en gegevensverwerking

Medewerkers respecteren uw privacy en het beroepsgeheim. Omgekeerd vragen wij om hun privacy te respecteren: maak geen foto's of video-opnames zonder hun toestemming. Als er cameratoezicht aanwezig is, meldt u dit vooraf. Medewerkers mogen niet gefilmd worden tijdens hun werk zonder hun toestemming.

De dienst verwerkt uw persoonsgegevens enkel in het kader van uw zorg- en ondersteuningsplan en doet dit volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG / GDPR). Meer informatie over

hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan, vindt u in het document *‘Toestemming gegevensverwerking thuiszorg’* in uw thuiszorgkافت and in de privacyverklaring van het lokaal bestuur Ranst (www.ranst.be/privacy).

10. Klachten

Bent u niet tevreden over onze hulp of heeft u een opmerking? Vertel het ons gerust. U kunt dit doen via:

- een gesprek met de dienstverantwoordelijke (bij u thuis of op het bureau);
- telefonisch, via e-mail of per brief;
- het meldingsformulier in uw thuiszorgkافت, dat deel uitmaakt van onze klachtenprocedure;
- het klachtenformulier op de website www.ranst.be.

Elke klacht wordt geregistreerd, vertrouwelijk behandeld en binnen een redelijke termijn beantwoord. Een aangeduide klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht en zoekt samen met u naar een oplossing. De klachtenbehandelaar neemt een strikte neutraliteit in acht en is zelf niet betrokken bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Bent u niet tevreden met de afhandeling, dan kunt u zich wenden tot:

- het vast bureau indien de klacht gaat over de werking van de afdeling zorg en welzijn, of
- het Agentschap Binnenlands Bestuur indien de klacht gaat over de werking van het bestuur van het OCMW of bijvoorbeeld over een mandataris.

U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de Vlaamse overheid: Team Thuiszorg, Afdeling Woonzorg en Eerste Lijn – thuiszorg@vlaanderen.be of www.departementzorg.be/klachten.

Meer informatie over de werkwijze vindt u in de klachtenprocedure in uw thuiszorgkافت.

11. Verzekering

Alle medewerkers zijn verzekerd voor arbeidsongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid tijdens hun werkuren. Ook cliënten zijn verzekerd voor schade veroorzaakt door een fout of nalatigheid van de medewerker tijdens de uitvoering van de hulp.

Persoonlijke bezittingen en contant geld dienen veilig opgeborgen te worden, de dienst kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies van persoonlijke goederen.

12. Stopzetting van de hulp

U kunt de hulp kosteloos telefonisch annuleren tot de voorafgaande werkdag vóór 15 uur. Bij laattijdige annulering (behalve bij overmacht) wordt de geplande hulp aangerekend.

De dienst kan de hulp stopzetten wanneer:

- de afgesproken periode voorbij is;
- u zelfredzaam bent;
- er herhaaldelijke klachten of onveilige situaties zijn;
- u verhuist buiten de gemeente of overlijdt.

Bij elke stopzetting krijgt u een duidelijke uitleg.

13. Tevredenheid en kwaliteit

De dienst organiseert om de drie jaar een tevredenheidsmeting bij cliënten. De resultaten worden gebruikt om de kwaliteit van de zorg verder te verbeteren. Daarnaast kunnen cliënten op elk moment suggesties of verbeterpunten doorgeven aan de dienstverantwoordelijken.