

**DIENST VOOR GEZINSZORG**  
**HUISHOUEDELIJK REGLEMENT**

---

**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 vrijdag van 8 tot 12 uur en van 13.30 tot 16 uur
- Op dinsdag van 17 tot 19 uur

Buiten de openingsuren kunt u ons telefonisch bereiken op **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. Doelgroep**

De dienst voor gezinszorg biedt hulp aan inwoners van Ranst die omwille van ouderdom, gezondheid, fysieke of mentale beperking en dergelijke niet (langer) zelf kunnen instaan voor hun verzorging en/of huishoudelijke taken. Als de dienst niet zelf in de nodige zorg en ondersteuning kan voorzien, leidt hij de gebruiker en zijn mantelzorgers toe naar de gepaste zorg van hun keuze.

Wij discrimineren binnen onze dienst niemand (gebruiker noch medewerker) op basis van geslacht, leeftijd, etniciteit, politieke overtuiging, godsdienstige overtuiging, seksuele geaardheid, gezondheidstoestand of handicap ... Wij verwachten dat onze medewerkers hun gebruikers met respect behandelen en vragen dat dit respect ook wederzijds zou zijn.

**3. Medewerkers**

De dienst voor gezinszorg wordt geleid door twee maatschappelijk assistenten, de dienstverantwoordelijken. Binnen de dienst voor gezinszorg werken gediplomeerde verzorgenden en 1 VTE logistiek medewerker. Zowel de dienstverantwoordelijken, de verzorgenden als de logistiek medewerkers zijn in dienst van de gemeente Ranst, afdeling Zorg en Welzijn.

**4. Aanbod en taken**

De dienst voor gezinszorg biedt hulp bij het uitvoeren van huishoudelijke, verzorgende en/of begeleidende taken. De medewerkers van de dienst kunnen die taken volledig op zich nemen of de gebruiker ondersteunen bij het uitvoeren ervan.

#### **4.1. Taken van de verzorgenden**

##### Huishoudelijke taken

- Koken
- Boodschappen doen
- Afwassen
- Wassen en strijken
- Verstel- en naaiwerk
- Bedden opmaken en verschoneren
- Poetsen (maximum 50 % van de zorg en ondersteuning)

##### Verzorgende taken

- Hulp bij het dagelijks toilet
- Hulp bij het douchen of baden
- Verzorging van haren, nagels, voeten ...

##### Begeleidende taken

- Hulp bij administratieve taken
- Gebruiker vergezellen naar dokter, specialist
- Met de gebruiker een wandeling maken

#### **4.2. Taken van de logistiek medewerkers**

##### Zorg voor woon- en leefklimaat (minimum 80 % van de ondersteuning)

De logistiek medewerkers staan in voor het normale, dagdagelijkse onderhoud van de woning. Onder normaal onderhoudswerk verstaan we:

- Afstoffen
- Stofzuigen
- Dweilen
- Schuren
- Het onderhoud van het sanitair
- Het zemen van de ramen. Dat dient op een veilige manier te gebeuren.

Hierbij gelden volgende regels:

- Er moet een degelijke ladder of aangepast materiaal (bijvoorbeeld een ruitenstok) ter beschikking worden gesteld. De logistiek medewerkers mogen nooit buiten op de vensterbank staan.
- U mag van de logistiek medewerkers **niet** verwachten dat zij de **grote schoonmaak** doen, muren en plafonds afwassen en/of parketvloeren boenen.
- De logistiek medewerkers mogen in **geen** geval worden belast met **zwaar, gevaarlijk** of uitzonderlijk **werk**.
- U dient te beschikken over **voldoende onderhoudsproducten**. Als die niet voorradig zijn, zal u worden gevraagd ze aan te kopen.
- Als er in uw woning **ongedierte** (vlooien, ratten ...) aanwezig zou zijn, vragen wij u om ervoor te zorgen dat het ongedierte wordt verdelgd.
- Onze verzorgenden en logistiek medewerkers mogen niet werken met ammoniak, chloor en javel. Ook poetsen met producten zonder etiket is niet toegelaten.

Andere taken (maximum 20 % van de ondersteuning)

- Wassen, strijken en verstellen van kleding en linnen
- Boodschappen doen
- Bedden opmaken en verschonon
- Zorgen voor planten in de woning en zorgen voor huisdieren

## **5. Werkuren**

### **5.1 Algemene afspraken aangaande de werkregeling**

De verzorgenden en logistiek medewerkers starten doorgaans op weekdays tussen 7.57 en 8.57 uur. De concrete uurregeling die voor u van toepassing is, vindt u op de planningsbrief die u maandelijks per post en/of mail toegestuurd krijgt. De dagen en uren waarop u hulp krijgt, worden vastgelegd in samenspraak tussen u en de dienstverantwoordelijken. Er kan worden gewerkt in halve dagen, maar ook in blokken van 2 uur of volgens nog een ander schema. Als er door omstandigheden op de geplande dag geen hulp kan worden gegeven, wordt u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.

Onze medewerkers hebben zowel in de voor- als in de namiddag recht op een pauze van vijftien minuten. Wij vragen u hen iets te drinken aan te bieden tijdens deze pauze. Deze pauze wordt wel aangerekend. Als de verzorgende en/of logistiek medewerker zijn/haar lunchpakket niet thuis of op het bureau gaat eten, vragen wij u om hem/haar dit bij u thuis te laten doen. Die pauze wordt uiteraard niet aangerekend.

## 5.2 Onregelmatige prestaties

De verzorgenden van de dienst voor gezinszorg kunnen, op vraag van de gebruiker, onregelmatige prestaties leveren. Dat betekent dat zij hulp bieden op weekdays tussen 20 en 7 uur en/of zaterdagen, zondagen en feestdagen. Hiervoor wordt een toeslag aangerekend (zie 7.3. Toeslagen).

## 5.3 Vervangingen

In principe krijgt u steeds hulp van dezelfde medewerker. Als die afwezig is (ziekte of verlof), tracht de dienst een vervanger in te plannen. Bij een personeelstekort krijgen de meest hulpbehoevende zorgvragers voorrang. De dienstverantwoordelijken hanteren een aantal criteria bij het bepalen van welke gebruiker **voorrang** krijgt: de zorgzwaarte van de gebruiker, de beschikbaarheid en draagkracht van de mantelzorg, de aard van de taken (bijvoorbeeld koken en boodschappen gaan voor op de was en de strijk).

## 6. Aanvragen en stopzetten hulp

### 6.1. Intake en sociaal onderzoek

#### Hoe verloopt een intake?

Nadat we uw zorgvraag ontvangen hebben, maakt een dienstverantwoordelijke een afspraak om bij u langs te komen en een sociaal onderzoek te voeren. De dienstverantwoordelijke bekijkt samen met u welke specifieke zorg u nodig heeft. Tijdens het huisbezoek:

- maken we uw klantdossier op;
- bepalen we uw bijdrage voor gezinszorg;
- stellen we uw zorgbehoefte vast met behulp van een BelRAI-screener;
- maken we uw zorg- en ondersteuningsplan op;
- bespreken we de praktische kant van uw zorgverlening: de aard, dagen, uren, frequentie en duur.

#### Hoe verloopt een herziening?

In het kader van de gezinszorg plannen we jaarlijks een huisbezoek. In het kader van de aanvullende thuiszorg is het huisbezoek tweejaarlijks. We doen dan opnieuw een sociaal onderzoek, waarbij de puntjes die ter sprake kwamen tijdens het intake-huisbezoek herzien worden in overleg met u en de mantelzorger.

## **6.2. Acute zorg**

Wij kunnen als dienst acute zorg bieden. Dat is gezinszorg die gedurende maximaal 14 dagen wordt geboden in geval van een noodsituatie die niet vooraf kan worden ingeschat en waarin onmiddellijke zorg vereist is. U betaalt hiervoor € 7,58 per gepresteerd uur gezinszorg. Die forfaitaire bijdrage wordt verlaagd tot € 4,55 als u recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming. De forfaitaire bijdrage kan maximaal 14 dagen gehanteerd worden, te rekenen vanaf de eerste dag van de hulpverlening. Na die periode wordt, bij een voortzetting van de gezinszorg, de bijdrage volgens de normale werkwijze berekend. Die nieuwe bijdrage kan hoger of lager zijn dan de forfaitaire bijdrage.

## **6.3. Bijzonder comité voor de sociale dienst**

Elke aanvraag voor hulp van de dienst voor gezinszorg wordt besproken door het bijzonder comité voor de sociale dienst. U kunt tegen elke beslissing van het bijzonder comité in beroep gaan bij de Arbeidsrechtbank.

## **6.4. Annuleren van de zorg**

U kunt de hulp gratis annuleren tot de laatste voorafgaande werkdag vóór 15 uur. Ook wanneer u de dienstverlening definitief wil stopzetten, kan dat tot 15 uur de dag voordien. Als u dat niet doet, zal de geplande hulp worden aangerekend behalve bij overmacht (bijvoorbeeld een ziekenhuisopname).

## **7. Prijs**

### **7.1. Bijdragebepaling**

Per gepresteerd uur betaalt u een uurbijdrage. De uurbijdrage voor de verzorgenden wordt berekend volgens de regelgeving van de Vlaamse overheid en gebeurt op basis van uw inkomen en gezinssamenstelling. De uurbijdrage voor de logistiek medewerkers is gelijk aan de uurbijdrage van de gezinszorg met een plafond van de prijs van een dienstencheque na fiscale aftrek (= € 7,20).

De uurbijdrage wordt eenmaal per jaar geactualiseerd in het kader van de gezinszorg, tweejaarlijks in het kader van de aanvullende thuiszorg. De dienstverantwoordelijke komt hiervoor op huisbezoek. Belangrijke wijzigingen in uw inkomen of gezinssamenstelling moeten onmiddellijk aan de dienst worden doorgegeven. Sommige ziekenfondsen voorzien een tussenkomst in de bijdrage gezinszorg. Wanneer u daarvan wenst te genieten, vraagt u dat het best na bij uw ziekenfonds.

## 7.2. Kortingen

Als u zwaar zorgbehoevend bent (BelRAI-screener totaalscore  $\geq 13$  OF som IADL,ADL  $\geq 5,5$ ), krijgt u automatisch een korting van € 0,65 per uur. In de volgende gevallen krijgt u als zwaar zorgbehoevende een bijkomende korting:

- na een jaar ononderbroken hulp gezinszorg heeft u recht op 0,25 euro bijkomende korting per uur;
- wanneer u minstens 60 uur hulp ontvangt op maandbasis heeft u recht op € 0,65 bijkomende korting per uur.

## 7.3. Toeslagen

Als u 's avonds of tijdens het weekend hulp krijgt, verhoogt de dienst de gebruikersbijdrage.

- Voor de uren gezinszorg op weekdays tussen 20 uur en 7 uur en op zaterdag, wordt de gebruikersbijdrage verhoogd met een toeslag van 30 %.
- Voor de uren gezinszorg die verleend worden op zon- en feestdagen, wordt de gebruikersbijdrage verhoogd met een toeslag van 100 %.
- Voor hulp tussen 18 en 20 uur wordt er een toeslag aangerekend van 15 %.

## 7.4. Overige kosten

De gebruiker betaalt:

- een kilometervergoeding voor de verplaatsing die de verzorgende maakt op vraag van de cliënt;
- een bijdrage voor de tijd die het personeelslid nodig heeft om zich te verplaatsen van de ene naar de andere gebruiker, op voorwaarde dat die twee hulpverleningsmomenten aansluitend zijn. In dat geval wordt de verplaatsingstijd gelijk verdeeld over beide gebruikers;
- een bijdrage voor de tijd die het personeelslid nodig heeft om zich te verplaatsen van een gebruiker naar een werkvergadering, of omgekeerd. In dat geval wordt voor de helft van de verplaatsingstijd een gebruikersbijdrage aangerekend aan de gebruiker.

## 7.5. Betalingswijze

Na het verstrijken van de maand ontvangt u een rekening, die u kunt betalen met een overschrijving of via domiciliëring. Met het betalen van de factuur gaat u automatisch akkoord met de gepresteerde uren. Het niet-betalen van de factuur kan aanleiding geven tot het stopzetten van de zorg en ondersteuning.

## **8. Afspraken**

### **8.1. Wat mag u niet doen?**

De medewerkers fooien, juwelen of andere waardevolle voorwerpen geven, geld lenen of handel drijven met hen (iets kopen of verkopen).

### **8.2. Wat mag enkel na toestemming van de dienst?**

- de medewerkers alleen laten in uw woning;
- de medewerkers een sleutel van uw woning geven;
- taken opdragen die niet als gewone huishoudelijke, verzorgende en/of begeleidende taken kunnen worden beschouwd;
- de medewerkers financiële verrichtingen laten doen. Hiervoor heeft u de keuze om de standaardformulieren te gebruiken.

### **8.3. Beroepsgeheim en privacy**

De dienst verwerkt verschillende persoonsgegevens. We verbinden er ons toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2016. Indien het goede verloop van de zorg en ondersteuning het vereist, kunnen de dienstverantwoordelijken contacten onderhouden met andere professionele hulpverleners of mantelzorgers die eveneens hulp bieden aan een welbepaalde gebruiker.

Al onze medewerkers zijn gebonden aan hun beroepsgeheim. Dat betekent dat zij met anderen niet praten over wat zij zien en weten over uw gezin of andere gezinnen. Anderzijds hebben onze medewerkers ook zelf recht op een privéleven. Het is dan ook niet nodig dat u hun privéadres en/of telefoonnummer kent of met hen verbonden bent via sociale media. Indien u om de één of andere reden de medewerker zou moeten bereiken op momenten dat zij niet bij u is, kunt u dat via de dienst doen.

### **8.4. Alcohol, drugs en medicijnen**

We vragen onze gebruikers om niet onder invloed te zijn van alcohol, drugs en/of medicijnen wanneer onze verzorgenden en/of logistiek medewerkers bij u thuis aan de slag zijn. Wanneer dit toch het geval is, hebben onze medewerkers het recht om uw woning onmiddellijk te verlaten en de dienst hiervan te verwittigen.

### **8.5. Roken**

Wij vragen aan onze rokende gebruikers om niet te roken wanneer de verzorgenden en/of logistiek medewerkers bij u thuis aan de slag zijn en vóór de komst van onze medewerkers te verluchten zodat de geur en rook niet hinderen. Wij vragen aan onze rokende medewerkers om niet te roken tijdens hun werkuren.

### **9. Verzekeringen**

De dienst heeft een verzekeringspolis burgerlijke aansprakelijkheid afgesloten. Deze verzekering komt tussen bij schade wanneer er een fout of nalatigheid van de dienst of de medewerker kan worden aangetoond. Indien de verzekering bij een schadegeval niet tussenkomt, kan er ook geen vergoeding worden uitgekeerd door de dienst of medewerker.

Voor eventuele schade aan de huisraad die niet door de verzorgende of logistiek medewerker werd aangebracht maar wordt veroorzaakt door normale slijtage, kan de dienst onmogelijk aansprakelijk worden gesteld.

### **10. Klachten**

#### **10.1. Klachtenprocedure**

Ondanks onze geleverde inspanningen kan het zijn dat u niet tevreden bent over de werking van de dienst en/of haar medewerkers. Aarzel niet om ons dat te laten weten. Wij zijn immers van mening dat wij hieruit kunnen leren. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden gemeld, door middel van een rechtstreeks gesprek met één van de dienstverantwoordelijken (bureelbezoek of huisbezoek), een brief, een e-mail, een (whatsapp)bericht of een telefoongesprek.

De dienstverantwoordelijken registreren elke klacht in het klachtenregister. De klacht wordt uiterlijk binnen de 15 dagen beantwoord. Wij willen u echter wel met aandrang vragen om klachten over uw verzorgende of logistiek medewerker niet tegen zijn/haar collega's te uiten. Zodoende zorgen we er samen voor dat de goede sfeer tussen de medewerkers niet in het gedrang komt.

Wanneer u niet tevreden bent van de uitkomst van de klachtenbehandeling of wanneer u een klacht hebt over één van de dienstverantwoordelijken, kan u zich rechtstreeks wenden tot het lokaal bestuur van Ranst. Dit kan door het online klachtenformulier in te vullen op de website [www.ranst.be](http://www.ranst.be), een e-mail te sturen naar [klachten@ranst.be](mailto:klachten@ranst.be) of een brief te sturen naar gemeente Ranst – klachten – Gustaaf Peetersstraat 7 2520 Ranst.



Ten slotte kan u zich ook rechtstreeks wenden tot het Agentschap Zorg en Gezondheid van de Vlaamse Overheid. Het Agentschap is bereikbaar via e-mail ([thuiszorg@vlaanderen.be](mailto:thuiszorg@vlaanderen.be)) of telefonisch op het nummer 02 553 35 09.

## **10.2. Klachten over grensoverschrijdend gedrag**

Bij klachten over grensoverschrijdend gedrag, pesten, discriminatie, ongewenst seksueel gedrag en/of geweld kan u terecht bij de dienstverantwoordelijken. Op basis van een intern onderzoek kan de klacht als mogelijk misdrijf, als grensoverschrijdend gedrag dat niet als misdrijf omschreven kan worden of als ongegrond worden gecategoriseerd.

Bij mogelijke misdrijven wordt er klacht neergelegd bij de politie en wordt het Agentschap Zorg en Gezondheid verwittigd. Bij grensoverschrijdend gedrag dat niet als misdrijf aanzien kan worden, wordt het Agentschap Zorg en Gezondheid ook verwittigd en wordt er intern bekeken welke stappen er verder worden ondernomen. De dienstverantwoordelijken hebben een gesprek met de melder om de conclusie te bespreken en te motiveren. Wanneer een melding als ongegrond wordt beschouwd, wordt dit via een gesprek gemotiveerd aan de melder.

---