

## Bijlage I: HUISHOUDELIJK REGLEMENT VOOR HUISHOUDHULP MET DIENSTENCHEQUES

### Artikel 1: Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op het leveren van huishoudhulp door medewerkers van het OCMW aan de burgers van Zemst in hun privéwoning met dienstencheques als betaalmiddel.

Dit reglement is dan ook gebaseerd op de bepalingen van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen en haar uitvoeringsbesluiten.

Voorgaande heeft tot doel om inwoners te ondersteunen die moeite ondervinden met het onderhoud van hun privéwoning, mits financiële tussenkomst door de overheid.

### Artikel 2: Definities

Het OCMW: dienstencheque-onderneming die activiteiten verricht van huishoudelijke aard en erkend is onder het nummer 01324.

De gebruiker: de persoon die beroep doet op een huishoudhulp en op wiens naam de dienstencheques staan.

Vakantieperiode: een periode van één maand of langer.

### Artikel 3: Voorwaarden gebruiker

De gebruiker dient voor zijn of haar hoofdverblijfplaats ingeschreven te zijn in het bevolkings- of vreemdelingenregister van de gemeente Zemst.

De dienstverlening dient ten allen tijde effectief in de privéwoning van de gebruiker plaats te vinden, niet in een andere woning (van eventuele vrienden of familie).

### Artikel 4: Voorrangsregeling

Het OCMW levert in eerste instantie hulp om de kwetsbare personen in Zemst te kunnen ondersteunen zoals bepaald in haar algemene doelstellingen.

Omwille van deze redenen verleent zij bij het toekennen van een huishoudhulp dan ook voorrang aan personen die door hun fysieke, psychische, sociale en/of financiële kwetsbaarheid niet zelf kunnen instaan voor het onderhoud van hun woning.

#### **Artikel 5: Aanvraagprocedure**

De gebruiker vraagt een huishoudhulp aan via telefoon op het nummer 015/61 88 90 of via een mail gericht aan [thuisdiensten@zemst.be](mailto:thuisdiensten@zemst.be).

De gebruiker kan, indien gewenst, ingeschreven worden op de wachtlijst in het geval niet onmiddellijk een huishoudhulp kan worden toegewezen.

Op de wachtlijst wordt prioriteit gegeven zoals bepaald in artikel 4. De rangorde op de wachtlijst is bijgevolg variabel.

#### **Artikel 6: Opstart van een huishoudhulp**

Als een huishoudhulp een vrije plaats krijgt, zal de gebruiker hiervan op de hoogte worden gesteld.

Bij de aanvraag probeert het OCMW rekening te houden met specifieke wensen van de gebruiker maar het kan hierover geen garanties bieden.

De gebruiker heeft de keuze om al dan niet op het aanbod in te gaan. Wanneer het aanbod wordt geweigerd, wordt de volgende gebruiker op de wachtlijst gecontacteerd.

#### **Artikel 7: Werkuren**

Huishoudhulp wordt altijd wekelijks of tweewekelijks aangeboden in een werkschema van vier aaneensluitende uren tussen 8 uur 's ochtends tot en met en 17 uur 's avonds.

De mogelijke prestatietijden zijn de volgende:

- Van 8 tot 12 uur
- Van 8 30 tot 12 30 uur
- Van 12 30 tot 16 30 uur
- Van 13 tot 17 uur

De huishoudhulpen hebben niet allemaal hetzelfde uurrooster. Bijgevolg kan het schema variëren naargelang de huishoudhulp die aan de gebruiker toegewezen wordt.

De huishoudhulpen dienen de vastgelegde werkuren te respecteren en mogen niet overwerken of buiten hun geplande uren taken uitvoeren voor de gebruiker.

**Artikel 8: Afwezigheid van de gebruiker**

Afwezigheden van de gebruiker worden minstens drie werkdagen vooraf telefonisch gemeld met een gegronde reden aan de verantwoordelijke van de Thuisdiensten, en niet enkel aan de huishoudhulp.

Wanneer de gebruiker dit niet respecteert, zal hij/zij een administratieve kost ter waarde van het aantal dienstencheques die normaal verschuldigd waren voor de prestatie van die dag, dienen te betalen aan het OCMW. Dit bedrag zal gefactureerd worden aan de gebruiker.

Afwezigheden wegens overmacht vallen hier niet onder en worden door de gebruiker best zo snel mogelijk gemeld. Dit betreft ziekte of een opname in het ziekenhuis van de gebruiker.

Eventuele vakantieperiodes van de gebruiker worden minstens één maand vooraf gemeld aan de verantwoordelijke van het OCMW.

Wanneer de gebruiker dit niet respecteert, zal hij/zij een boete ter waarde van het aantal dienstencheques die normaal verschuldigd waren voor de prestatie van die dag dienen te betalen aan het OCMW. Dit bedrag zal gefactureerd worden aan de gebruiker.

**Artikel 9: Afwezigheid van de huishoudhulp**

Het OCMW streeft ernaar om de afgesproken huishoudelijke hulp zo vlot mogelijk te laten verlopen.

Het OCMW kan bijgevolg niet zonder toestemming van de gebruiker afwijken van de werkuren, behoudens in de volgende gevallen:

- wettelijke feestdagen;
- bijkomende feestdagen die bepaald werden door het lokaal bestuur Zemst;
- vergadermomenten en activiteiten van het OCMW.

De huishoudhulp brengt de gebruiker in opdracht van het OCMW zelf tijdig op de hoogte van zijn of haar geplande vakantiedagen.

Ingeval van een niet te voorziene omstandigheid (ziekteverlof, verlof wegens overmacht, omstandigheidsverlof van de huishoudhulp) wordt de gebruiker zo vlug mogelijk verwittigd door de verantwoordelijke van de Thuisdiensten. Indien gewenst, kan vervanging voorzien worden, maar die kan in geen enkel geval gegarandeerd worden.

## Artikel 10: Taken van de huishoudhulp

Voor de opstart van de dienst, zal de verantwoordelijke van de Thuisdiensten tijdens een huisbezoek een risico-analyse uitvoeren en in overleg met de gebruiker bepalen welke taken uitgevoerd kunnen worden, rekening houdend met het welzijn van de huishoudhulp en de mogelijke risico's. Het aantal taken moet in verhouding zijn met het aantal uren dat gepresteerd zal worden.

De huishoudhulp staat in voor het gewone onderhoud van de woonruimtes van gebruiker. Daaronder wordt verstaan:

- Stof afnemen
- Stofzuigen
- Opruimen
- Dweilen en schuren van de vloeren
- Stoep, bordes of tuinpad aan de voordeur en achterdeur schoonborstelen
- Schoonmaak van sanitair (badkamer, wc) en keuken
- Bed opmaken, verschoneren
- Wasmachine vullen en opzetten, was ophangen
- Strijken, wasgoed opvouwen
- Afwas doen, afwasmachine uitladen/vullen
- Maaltijden bereiden of voorbereidend werk doen (bv groenten schoonmaken en snijden)
- Ramen op een bereikbare plaats poetsen (binnen en buiten, maximaal 3 treden hoog op een trapladder)

Bijkomende taken (kunnen af en toe uitgevoerd worden op voorwaarde dat een taak van het gewone onderhoud weg valt):

- Deuren en kastfronten afwassen
- Kasten uitkuisen (uitladen en terug inladen)
- Koelkast, microgolf en oven uitkuisen (met 'gewone' schoonmaakmiddelen, niet met gevaarlijke producten)
- Dampkap langs buiten schoonmaken (met 'gewone' schoonmaakmiddelen, niet met gevaarlijke producten)
- Een beperkt aantal gordijnen (haalbaar formaat) wassen in de wasmachine, strijken en terug ophangen
- Verwarmingselementen schoonmaken (maar niet openen om binnenin schoon te maken)
- Terras schoonmaken (van een haalbare oppervlakte)

### **Artikel 11: Uitgesloten taken**

De huishoudhulp mag volgende taken niet verrichten in het kader van de huishoudelijke hulp:

- Alle taken die gevaarlijk en ongezond zijn (bv een raam poetsen, hoger dan 3 treden op een trapladder)
- Ramen wassen bij vriestemperaturen of grote hitte
- Auto wassen
- Onderhoud van huisdieren (kattenbak schoonmaken)
- Onderhoud tuin
- Persoonlijke verzorging
- Administratieve taken
- Vervoer van personen
- Kinderopvang
- Stallingen, kolenhokken en tuinhuisjes los van de woning schoonmaken
- Kelders en zolders die nauwelijks gebruikt worden
- Schoonmaken van ruimtes die in gebruik zijn als winkel, bed & breakfast of een vrij beroep (huisarts, kine...)
- Schoonmaken van gemeenschappelijke ruimtes zoals de gang van een appartementsgebouw
- Kachel en schoorsteen uitkuisen
- Dakgoten reinigen
- Behangen en schilderen
- Boodschappen doen
- Reinigen van plafonds
- Schoonmaken van friteuse
- Toestellen ontkalken
- Matrassen omdraaien
- Zware voorwerpen verplaatsen of heffen
- Kasten boenen – vloeren boenen
- Toilet ontstoppen
- Zilver en koper poetsen
- Mobiele aircotoestellen en ventilatoren schoonmaken
- Herstelklusjes (lampen vervangen, kaders ophangen ...)
- Afvoer douche en bad schoonmaken (haren verwijderen)

### **Artikel 12: Werkkledij**

Het OCMW stelt werkkledij ter beschikking voor de huishoudhulp, namelijk gepast schoeisel, handschoenen en een schort.

### Artikel 13: Afspraken op de werkvloer

- De huishoudhulp mag geen bloed- of aanverwant zijn tot in de tweede graad van de gebruiker of poetsen bij personen waar hij of zij mee samenwoont.
- De huishoudhulp mag geen geschenken, giften noch geld aanvaarden van de gebruiker.
- De huishoudhulp mag niets lenen of ontlenen aan de gebruiker en andersom.
- Drinken van alcohol en het gebruik van andere genotsmiddelen tijdens het werk is verboden. Wanneer er een vermoeden is dat een huishoudhulp onder invloed aan het werk is, wordt de verantwoordelijke van de dienst gecontacteerd.
- De huishoudhulp en gebruiker kunnen, in tegenstelling tot artikel 8, overeenkomen dat de huishoudhulp prestaties levert bij afwezigheid van de gebruiker. Dit gebeurt onder de volledige verantwoordelijkheid van de gebruiker.
- De gebruiker maakt schriftelijke sleutelafspraken op met de huishoudhulp en zij brengt de verantwoordelijke van de dienst hiervan op de hoogte.

### Artikel 14: Hygiëne en veiligheid

De woning van de gebruiker is de werkomgeving van de huishoudhulp. De werkomgeving moet veilig zijn. De gebruiker zorgt er onder andere voor dat:

- Elektrische apparaten en elektriciteits- en gasleidingen in goede staat zijn.
- De temperatuur in de woning aangepast is naargelang het seizoen (voldoende verkoeling in de zomer, voldoende verwarming in de winter).
- De ruimtes voldoende verlucht worden.
- Er warm en koud water voorhanden is in de woning.
- Er geëtiketteerde poetsproducten beschikbaar zijn die veilig zijn in gebruik.

De gebruiker mag de huishoudhulp niet verplichten tot het gebruik van:

- Bleekwater en bijtende soda
- Brandalcohol en alcohol
- Ontstoppers, ontkalkers, ontvetters
- Ammoniak, aceton, ether, thinners, white spirit, zoutzuur en industriële producten
- Gemengde producten zonder label

In het geval er besmettingsgevaar aanwezig is in de woning van de gebruiker, zal hij/zij de verantwoordelijke van de Thuisdiensten hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen en de nodige beschermingsmaatregelen nemen. Indien de veiligheid van de huishoudhulp niet gewaarborgd kan worden tijdens deze periode, zal de dienstverlening opgeschort worden.

De gebruiker kan niet roken in het bijzijn van de huishoudhulp.

De gebruiker zorgt ervoor dat zijn/haar huisdieren de huishoudhulp niet hinderen tijdens het werk. Indien nodig worden ze apart gezet (bench, aparte kamer...)

### **Artikel 15: Materiaallijst**

De gebruiker dient het materiaal te voorzien dat nodig is voor de dienstverlening. Het materiaal moet in goede staat zijn en moet de huishoudhulp toe staan om de taken op een ergonomische manier te volbrengen.

- Spons (minimaal 2)
- Poetsdoeken (minimaal 3, in synthetisch materiaal)
- Dweilen (minimaal 2, in synthetisch materiaal)
- Aftrekker met lange steel voor de vloeren
- Kleine aftrekker voor de ramen
- Emmers (minimaal 1 grote en 1 kleine) met een breed hengsel
- Een stabiele trapladder met brede treden en een steunbeugel
- Stofzuiger (opgeladen indien nodig)
- Borstel, stoffer en blik
- Huishoudelijke producten zoals voorzien in artikel 14

De poetsdoeken en dweilen moeten regelmatig op hoge temperatuur gewassen worden.

### **Artikel 16: Dienstencheques**

Per gepresteerd uur is er één dienstencheque verschuldigd door de gebruiker. De gebruiker heeft de keuze tussen volgende soorten dienstencheques:

- Papieren dienstencheques
- Elektronische dienstencheques

In het geval van papieren dienstencheques verbindt de gebruiker zich ertoe om het juiste aantal cheques ingevuld klaar te leggen tegen het einde van de prestatie.

In het geval van elektronische dienstencheques zal de huishoudhulp zelf de gepresteerde uren ingeven op het einde van de prestatie, dewelke de gebruiker zal moeten goedkeuren.

De gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de aankoop en geldigheid van de dienstencheques. Wanneer een dienstencheque ongeldig is voor terugbetaling (lees: vervallen, onleesbaar,...) zal de gebruiker een nieuwe dienstencheque verschuldigd zijn.

### **Artikel 17: Non-discriminatie**

Het OCMW maakt bij het aanbieden van de huishoudhulp geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd.

De gebruiker zal zich tevens onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of van ongewenst (seksueel) gedrag tegenover de huishoudhulp. De bepalingen van de wet van 11 Overeenkomst Huishoudhulp met dienstencheques- Besluit van Raad voor Maatschappelijk Welzijn van XX/XX/2024

juni 2002 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag zijn van toepassing op deze overeenkomst.

De gebruiker kan op basis van discriminatoire gronden geen huishoudhulp weigeren. Indien hij/zij dit toch doet, kan het OCMW de overeenkomst met gebruiker onmiddellijk stopzetten op basis van artikel 2 van de Overeenkomst huishoudhulp met dienstencheques

### **Artikel 18: Vertrouwelijkheid en privacy**

De huishoudhulp is gebonden aan het beginsel van vertrouwelijkheid omwille van de uitoefening van zijn/haar functie.

De huishoudhulp is respectvol en discreet voor het privéleven van de gebruiker en omgekeerd.

### **Artikel 19: Klachtenprocedure**

Indien de gebruiker ontevreden is over de huishoudhulp, neemt zij in eerste instantie contact op met de verantwoordelijke van de Thuisdiensten en wordt getracht op deze manier de situatie te verbeteren.

Het OCMW voorziet een klachtenregister op de website om de klacht schriftelijk in te dienen op de volgende link: <https://www.zemst.be/melding> .

Het OCMW zal de inhoud en de redelijkheid van de klacht uitvoerig onderzoeken en conform de termijnen opgenomen in het klachtenreglement, na ontvangst van de klacht een antwoord bieden.

Namens de raad,

Gezien en goedgekeurd op de zitting van 20 juni 2024



Jocelyn Bruggeman  
Algemeen directeur



Serge Verhaeghe  
Voorzitter