

Hoofdstuk 1: Definities

- gebruiker: iedere natuurlijke persoon die vanuit een verminderd zelfzorgvermogen een beroep doet of kan doen op de klusjesdienst van het Sociaal Huis van Boutersem.
- thuissituatie: de plaats waar de gebruiker effectief woont of inwoont, niet woon-en zorgcentrum.
- coördinator thuisdiensten: de verantwoordelijke voor de dagelijkse werking van de thuiszorgdiensten. De coördinator is het aanspreekpunt voor de thuiszorgdiensten, in samenwerking met de administratief medewerker.

Hoofdstuk 2: Visie en doel

De thuisdiensten bieden hulp aan inwoners om hen in staat te stellen op kwalitatieve wijze langer in hun thuissituatie te verblijven, indien zij daar zelfstandig niet of slechts gedeeltelijk toe in staat zijn. Door klusjesdienst aan te bieden in de thuissituatie wilt de gemeente Boutersem zijn zorgbehoevende inwoners ondersteunen om een veilige woonomgeving na te streven, bij gebrek aan of ter ondersteuning van aanwezige mantelzorg. Het doel van het aanbieden van de klusjesdienst is de veiligheid en het wooncomfort van zorgbehoevende inwoners bevorderen.

Hoofdstuk 3: Doelpubliek

Gebruikers:

- die voor hun hoofdverblijfplaats ingeschreven zijn in de bevolkingsregisters van de gemeente Boutersem en er ook effectief wonen;
- die omwille van psychische, fysische, medische of sociale redenen een verminderde zelfredzaamheid ervaren en daardoor niet (meer) in staat zijn om zelf in te staan voor de veiligheid van hun woning;
- al dan niet met een laag inkomen;
- die niet in een woonzorgcentrum verblijven.

Hoofdstuk 4: Aanvraagprocedure

De aanvraag dient te gebeuren bij het Sociaal Huis van Boutersem op volgende wijze:

- Telefonisch op het nummer 016 73 44 78
- Per email naar sociaalhuis@boutersem.be
- Aan het onthaal van het Sociaal Huis of per post: Oude Baan 24, 3370 Boutersem

Bij een nieuwe aanvraag vragen wij de contactgegevens (naam, adres, geboortedatum of rijksregisternummer, telefoon- of GSM nummer, emailadres) en het laatste definitieve aanslagbiljet van de personenbelastingen. Wij vragen ook de naam van één contactpersoon. Deze contactpersoon contacteren we als we de gebruiker niet kunnen bereiken wanneer de medewerker van de klusjesdienst bv. voor een gesloten deur staat. Wij registreren elke aanvraag conform de GDPR en privacyregels¹.

Het huisbezoek voor de opmaak van het dossier en de prijsbepaling vindt plaats binnen de 30 kalenderdagen na de aanvraag en gebeurt door de coördinator van de thuisdiensten. Bij een dringende vraag wordt bekeken of het dossier op kortere termijn kan worden opgesteld, of dat een medewerker van de klusjesdienst de grootte en dringendheid van het karwei al kan gaan inschatten om zo snel mogelijk het karwei te kunnen inplannen.

Hoofdstuk 5: Wijze van prijsbepaling

De prijsbepaling gebeurt op basis van het gezamenlijk belastbaar inkomen, dat staat vermeld op het aanslagbiljet van de personenbelasting. De gebruiker betaalt een prijs per uur, welke wordt vastgesteld aan de hand van een door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn vooraf goedgekeurd tarief. Dit tarief staat vermeld in het verslag van het sociaal onderzoek, dat wordt opgesteld tijdens het huisbezoek. Het BCSD kan een prijsafwijking bepalen voor cliënten met een laag inkomen voor wie het bepaalde tarief te veel is.

Indien de gebruiker bij aanvraag aangeeft geen inkomensonderzoek toe te laten, wordt er geen dossier opgemaakt en geen hulp opgestart.

Indien er materiaal moet worden aangekocht, en de gebruiker is hier zelf niet toe in de mogelijkheid, zal een medewerker van de klusjesdienst het nodige materiaal aankopen. Deze kosten worden per factuur doorgerekend aan de gebruiker. Indien er na de werken afval naar het containerpark moet worden gebracht door de medewerker van de klusjesdienst, zal dit ook per factuur worden doorgerekend naar de gebruiker.

Jaarlijks gaat één van de coördinatoren op huisbezoek bij de gebruiker voor de herziening van het dossier van de klusjesdienst. Op basis van de meest recente bijdrageschaal, die rekening houdt met het inkomen, wordt de nieuwe bijdrage bepaald die de gebruiker vanaf de eerste van het daaropvolgend hulpmoment zal betalen.

Hoofdstuk 6: Specifieke werking

De aanvraag gebeurt in het Sociaal Huis. Voor de klusjesdienst werkt het Sociaal Huis samen met de technische dienst. De aanvraag wordt steeds geëvalueerd door het diensthoofd van de technische dienst en de coördinator van de thuisdiensten. De coördinator bekijkt samen met het diensthoofd van de technische dienst wanneer het karwei zal worden uitgevoerd, en communiceert dit door naar de gebruiker.

De medewerkers van de klusjesdienst nemen enkel kleine en kortdurende klussen op, die de veiligheid en het wooncomfort van zorgbehoevende inwoners bevorderen. De uitvoering van het karwei zelf mag maximum twee uur duren.

Je kan op de klusdienst rekenen voor klusjes zoals:

- verstopte sifon ledigen
- lekkende kraan herstellen
- lamp vervangen
- loshangend stopcontact vastzetten
- losliggende vloertegels terug vastzetten, in functie van de veiligheid
- installeren van kleine hulpmiddelen die de veiligheid en het comfort verhogen (vb: handvat aan het bad, douchesteun, installatie van een sleutelkluisje,...)
- lage dakgoten reinigen om schade aan de woning te vermijden

Andere vragen worden steeds geëvalueerd door de coördinator van de thuisdiensten en het diensthoofd van de technische dienst waarbij rekening wordt gehouden met de sociale, financiële, fysieke en medische situatie van de cliënt. Daarbij is het mogelijk dat er eerst een huisbezoek plaatsvindt.

Cliënten die gebruik maken van andere thuisdiensten van het Sociaal Huis krijgen voorrang bij uitvoering van karweien. Omwille van structurele beperkingen is het mogelijk dat er op andere vragen niet wordt ingegaan.

Tijdens het weekend, op officiële feestdagen en gemeentelijke sluitingsdagen gebeuren er geen klusjes.

Hoofdstuk 7: Opzegging en einde van de dienstverlening

Tot opzegging van de dienstverlening door het Sociaal Huis kan beslist worden op basis van een gemotiveerd sociaal verslag, wanneer de gebruiker, na aanmaning, weigert het reglement toe te passen. Dit kan zijn door volgende redenen:

- Niet betalen van de facturen (zie hoofdstuk 8)
- Frauduleuze aangifte van het inkomen
- Herhaaldelijk weigeren van de hulp wanneer deze gepland werd

Bij overlijden van de gebruiker komt er een einde aan de dienstverlening. Indien de overleden gebruiker deel uitmaakte van een gezin, kan het dossier worden overgezet op naam van een gezinslid en gebeurt er een nieuwe prijsberekening.

Hoofdstuk 8: Het innen van de bijdrage

De gebruikers ontvangen maandelijks een factuur. De betaling kan enkel gebeuren via overschrijving of domiciliëring. In geen enkel geval mag de medewerker van het Sociaal Huis, noch enige derde, als tussenpersoon optreden inzake financiële regelingen tussen de thuisdiensten en de betrokken gebruiker. De betaling van de geleverde prestaties gebeurt per overschrijving of via domiciliëring op de bankrekening van het Sociaal Huis. In geen geval kan de gebruiker contant betalen.

Bij gebreke aan betaling en nadat twee aanmaningen zijn verstuurd, gevolgd door een laatste aangetekende aanmaning, wordt bij beslissing van de financieel directeur de inning via dwangbevel uitgevoerd. De coördinator van de thuisdiensten kan bij gebreke aan betaling voorstellen om bij beslissing van het Bijzonder Comité Sociale Dienst (BCSD) de hulpverlening tijdelijk op te schorten of volledig stop te zetten.

Hoofdstuk 9: Wederzijds respect en beroepsgeheim

Onze medewerkers zijn gebonden door het beroepsgeheim. Net zoals de medewerker van de klusjesdienst, die elke gebruiker steeds met respect moet behandelen en privé zaken met de nodige discretie moet behandelen, verwachten wij ook van de gebruiker een correcte houding. Grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van onze medewerkers, wordt niet geduld en kan leiden tot onmiddellijke stopzetting van de hulpverlening. De gebruiker stelt de medewerkers geen vragen over de collega's of over andere gebruikers.

Aanwezige huisdieren mogen geen gevaar vormen voor onze medewerkers.

Hoofdstuk 10 : vragen en klachten

Wij proberen met onze dienstverlening op een kwalitatieve wijze te beantwoorden aan de specifieke zorgbehoefte van elke gebruiker. We trachten steeds om eventuele problemen zo vlug mogelijk op te lossen. Toch zijn er mogelijk zaken waarover de gebruiker niet tevreden is.

Opmerkingen over de uitgevoerde klus wordt best eerst met de medewerker zelf besproken. Zo kan samen worden bekeken hoe de situatie kan worden verbeterd. Als het probleem blijft bestaan, neemt de gebruiker contact op met het Sociaal Huis. De coördinator van de thuisdiensten bekijkt de situatie dan zowel met de gebruiker als diensthoofd van de technische dienst en zoekt mee naar een oplossing.

Bij de jaarlijkse herziening van het dossier klusjesdienst wordt de gehele dienstverlening samen met de gebruiker besproken. Dit geeft elke betrokkene de kans om de kwaliteit van de dienstverlening te evalueren.

1 GDPR en privacyregels zie <https://www.boutersem.be/privacy>