

OCMW Tremelo

Reglement voor de werking van de klusjesdienst

Raad voor Maatschappelijk Welzijn • 17 februari 2011
Gewijzigd bij raadsbesluit van 25 juni 2013
Gewijzigd bij raadsbesluit van 31 maart 2022

1. Doelstelling en doelgroep

1.1. Doelstelling

De klusjesdienst heeft tot doel om de kwaliteit van de leefomgeving van hulpbehoevende gezinnen in Tremelo te verbeteren. Men verleent bijstand in de vorm van het opknappen van diverse karweitjes, hulp bij tuinonderhoud, kleinere onderhoudswerken aan de woning.

1.2. Onderdeel van een breder zorgplan

De dienstverlening van de klusjesdienst is voorbehouden voor cliënten van de thuisdiensten van het OCMW, waardoor ze deel uitmaakt van een breder zorgplan. Het is voldoende dat men op een wachtlijst staat voor een thuisdienst van het OCMW om een aanvraag in te dienen voor gebruik van de klusjesdienst. De thuisdienst moet nog niet effectief zijn opgestart. De dienstverlening van de klusjesdienst neemt daarentegen een einde wanneer een concrete opstart van de thuisdienst door de aanvrager wordt geweigerd.

1.3 Doelgroep

Om te behoren tot de doelgroep moet de aanvrager bovendien zorgbehoevend zijn, alsook recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming voor gezondheidszorgen.

1.3.1 Zorgbehoevend

Iemand wordt beschouwd als zorgbehoevend in de zin van dit reglement wanneer voldaan is aan één van onderstaande criteria:

- Leeftijd: personen ouder dan 70 jaar
- Verminderde zelfredzaamheid: personen die in aanmerking komen voor het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden of personen die een tegemoetkoming kunnen genieten via de FOD Sociale Zekerheid omwille van een vermindering van de zelfredzaamheid met minstens 9 punten
- Medische ongeschiktheid: personen die omwille van een medische situatie (operatie, revalidatie, palliatieve situatie,...) tijdelijk niet in staat zijn om zelf kleine klussen in en rond het huis uit te voeren. De goedkeuring om beroep te doen op de klusjesdienst omwille van een medische ongeschiktheid wordt verleend op basis van een gedetailleerd medisch attest en is beperkt in tijd (maximaal zes maanden). Het gedetailleerd medisch attest wordt enkel gebruikt om de aanvraag te beoordelen en zal na beoordeling vernietigd worden. Een verlenging kan worden aangevraagd en moet steeds gestaafd worden met een nieuw gedetailleerd medisch attest.

- Sociale en/of psychische redenen: personen die omwille van sociale en/of psychische redenen een verminderde zelfredzaamheid ervaren kunnen uitzonderlijk, na sociaal onderzoek, een goedkeuring bekomen van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BBCSD) om beroep te doen op de klusjesdienst.

Om te behoren tot de beoogde doelgroep mag noch de aanvrager, noch enig ander inwonend gezinslid, fysiek of psychisch in staat zijn om de aangevraagde werkzaamheden uit te voeren.

1.3.2. Verhoogde tegemoetkoming voor gezondheidszorgen

Opdat een aanvrager in aanmerking komt om gebruik te maken van de dienstverlening van de klusjesdienst, dienen de aanvrager en de leden van zijn huishouden recht te hebben op een verhoogde tegemoetkoming voor gezondheidszorgen. Het recht op de verhoogde tegemoetkoming wordt nagegaan op basis van een klever van het ziekenfonds of via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

2. Werkzaamheden

2.1. Algemeen

De klusjesdienst voert enkel werken uit die:

- Aanvullend zijn, niet in de plaats van professionele hulp
- Beperkt zijn in tijd en omvang
- Geen of weinig bijzondere vakkennis vereisen
- Geen gespecialiseerd gereedschap vergen
- Geen abnormaal veiligheidsrisico inhouden

Dit wil zeggen dat de klusjesdienst wel een kleine tuin kan onderhouden, maar geen uitgestrekt terrein.

De werkzaamheden zijn in elk geval beperkt tot die opdrachten die door de raad voor maatschappelijk welzijn of het BCSD werden goedgekeurd.

2.2. Concrete klussen

- **Tuinonderhoud** (max. 1 mandag/maand):
 - Grasmaaien
 - Verwijderen struiken, geen bomen en niet ontwortelen
 - Onkruid wieden/sproeien, graskanten fatsoeneren
 - Bladeren vegen
 - Bloemperkjes verzorgen, geen tuinaanleg, geen groentetuin bewerken
 - Tuinafval wegbrengen naar het containerpark
- **Snoeiwerk, haag scheren** (max. 1 mandagen/6 maanden)
- **Herstelwerken allerhande:**

- Kleine herstelwerken aan geschilderde of behangen muren (max. 1 muur, geen hele kamer)
- Vervangen van lampen
- Kleine schrijnwerken
- Kleine loodgieterij: vervangen/herstellen van kranen, herstellen van toilet, ontstoppen van uitgietsbakken,... (voor zover er geen professionele hulp vereist is)
- Plaatsen van rookmelder, CO²-meter, brandblusapparaat en branddeken
- Kleine aanpassingswerken om het wooncomfort van senioren en mindervaliden te verbeteren (aanbrengen van een leuning of een handvat,...) met inbegrip van kleine verhuis van meubelen
- **Reinigingswerken:**
 - Plafonds poetsen
 - Dakgoten uitkuisen (max. 4m hoogte)
 - Rolluiken afwassen (max. 4m hoogte)
 - Oprit sneeuwvrij maken

Volgende werken worden niet uitgevoerd:

- Herstellingen/werken aan gasleidingen of gasinstallaties, noch het aansluiten hiervan
- Herstellingen/werken aan elektriciteitsinstallaties zoals plaatsen van schakelaars, stopcontacten, bedrading,...
- Werken op hoogte met een valrisico van meer dan 2 meter, met uitzondering van het kuisen van dakgoten en het afwassen van rolluiken met een maximum van 4 meter

3. Aanvraag van de werken

3.1. Aanvraag en sociaal onderzoek

Alle aanvragen moeten rechtstreeks aan de dienstverantwoordelijken van de thuisdiensten worden gericht per mail (thuisdiensten@tremelo.be) of per telefoon (016 53 75 40), niet aan de medewerkers van de klusjesdienst. De dienstverantwoordelijke van de thuisdiensten zijn belast met het sociaal onderzoek.

De aanvrager ondertekent de verklaring van kennisname van het reglement van de klusjesdienst.

3.2. Inventarisatie van de werken

De gevraagde werken moeten stroken met de doelstelling en moeten behoren tot de omschreven taken. Het advies van de medewerkers van de klusjesdienst kan gevraagd worden om de aard en de omvang van de werken in te schatten. Indien nodig wordt er een huisbezoek ingepland.

3.3. Tarief

Voor de dienstverlening van de klusjesdienst worden volgende tarieven gehanteerd:

- 5 euro per manuur voor personen die recht hebben op een leefloon of een inkomensgarantie voor ouderen (IGO), dan wel werden toegelaten tot een procedure van collectieve schuldenregeling
- 12 euro per manuur voor cliënten die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming of voor wie een uitzondering werd toegestaan door het BCSD.

De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd op 1 januari volgen de gezondheidsindex van 2013=100.

De dienstverantwoordelijke van de thuisdiensten voert jaarlijks in het eerste kwartaal een nieuw sociaal onderzoek. Hierbij wordt nagegaan of de aanvrager nog steeds voldoet aan de voorwaarden van zorgbehoevendheid en recht heeft op een verhoogde tegemoetkoming voor gezondheidszorgen.

3.4. Kennisgeving aan het Bijzonder Comité Sociale Dienst (BCSD)

De inventarisatie van de werken en de te betalen bijdrage worden ter kennis gebracht van het BCSD. De werken worden pas ingepland nadat het administratief dossier volledig is, inclusief prijsberekening.

In geval van hoogdringendheid, zoals een onverwachte noodsituatie en noodzakelijke dringende taken gesignaleerd door de verzorgenden, kunnen de werken eerder worden uitgevoerd. De hoogdringendheid wordt ingeschat door de dienstverantwoordelijke van de thuisdiensten. Wanneer in voorkomend geval de dienstverantwoordelijke van de thuisdiensten nog niet beschikt over alle noodzakelijke documenten om een correcte prijsberekening te maken, wordt een uurprijs van 35 euro aangerekend. De aangerekende prijs wordt met terugwerkende kracht (max. 3 maanden) herberekend op het ogenblik dat de aanvrager alle gevraagde informatie bezorgt.

4. Organisatie van de werken

4.1. Planning

De aanvragen worden steeds op een wachtlijst gezet.

Bepalende factoren voor het moment van de afwerking zijn: de urgentie, het seizoen, de weersomstandigheden en de beschikbaarheid van de medewerkers van de klusjesdienst.

De dienstverantwoordelijke maakt de planning op en verwittigt steeds wanneer men langskomt. Een planning kan steeds herroepen worden in functie van andere dienstverplichtingen van de medewerkers van de klusjesdienst.

Bij het inplannen van de werken wordt er voorrang verleend aan de meest hulpbehoevende cliënten:

- Crisis- of probleemsituaties
- Hoogbejaarden
- Hulpvragers met de laagste inkomens
- Onderhoudswerken aan het eigen patrimonium

4.2. Uitvoering van de werken

De aanvrager dient aanwezig te zijn op het ogenblik dat de medewerker van de klusjesdienst de werkzaamheden komt uitvoeren. Wanneer de aanvrager niet aanwezig kan zijn, dient dit uiterlijk 48 uur op voorhand verwittigd te worden aan de dienstverantwoordelijke van de thuisdiensten. In geval van laattijdige verwittiging of het ontbreken van een verwittiging zullen de ingeplande uren worden aangerekend. Op zaterdag, zon- en feestdagen wordt geen hulp verleend.

De medewerkers van de klusjesdienst voeren enkel taken uit die hen door de dienstverantwoordelijke worden opgedragen. Indien er bijkomende werken noodzakelijk zijn, moet dit eerst aangevraagd worden bij de dienstverantwoordelijke van de thuisdiensten.

De aanvrager draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uit te voeren werkzaamheden. De medewerker van de klusjesdienst besteedt de vereiste tijd en zorg aan de overeengekomen werkzaamheden. OCMW Tremelo kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele ongunstige resultaten.

4.3. Veiligheid

Het werk moet kunnen uitgevoerd worden met veilige materialen en gereedschappen en in veilige omstandigheden. Indien de medewerker van de klusjesdienst vaststelt dat het opgedragen werk een onverantwoord veiligheidsrisico inhoudt, mag de medewerker de uitvoering van de taak weigeren. De medewerker van de klusjesdienst is verplicht dit te melden aan de dienstverantwoordelijke van de thuisdiensten.

4.4. Respect en vertrouwen

Een wederzijds respectvolle houding bevordert de samenwerking.

De medewerkers van de klusjesdienst zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Zij zijn uw vertrouwen waard. Omgekeerd vragen wij u ook om hun privacy te respecteren. Telefoonnummers uitwisselen is niet toegestaan.

5. Gebruik van gereedschappen

De medewerker van de klusjesdienst gebruikt in principe het gereedschap van de dienst uit veiligheidsoverwegingen. Gereedschappen waarover de dienst niet beschikt, doch die nodig zijn

voor het uitvoeren van een opdracht, worden door de aanvrager ter beschikking gesteld. De medewerker van de klusjesdienst mag het gebruik van dit gereedschap weigeren indien het klaarblijkelijk onveilig gereedschap betreft.

6. Gebruik van materialen

De nodige materialen zoals verf, behangpapier, ... dienen door de aanvrager ter beschikking te worden gesteld. Zij kunnen evenwel voor rekening van de aanvrager door de medewerkers van de klusjesdienst aangekocht worden.

De arbeidstijd voor zulke boodschappen wordt hiervoor in rekening gebracht evenals de verplaatsingskosten, overeenkomstig wat bepaald wordt in artikel 7.3.

Het is verboden voor particulieren om producten te gebruiken die glyfosaat bevatten. De medewerkers van de klusjesdienst mogen bij de uitvoering van hun werkzaamheden dan ook geen gebruik maken van dergelijke producten.

7. Facturatie

7.1. Arbeidstijd

Na de uitvoering van de werken ondertekent de aanvrager het presentieblad met de vermelding van de duur en omschrijving van de klus. Er wordt steeds minimaal één uur arbeidsprestatie aangerekend. Bijkomende prestaties worden verrekend per begonnen kwartier. Door ondertekening van het presentieblad gaat men akkoord met het betalen van de bijhorende factuur.

7.2. Tarief voor gemotoriseerd gereedschap

Voor elk gebruik van gemotoriseerd gereedschap wordt per toestel een forfaitaire bijdrage aangerekend van 4 euro.

7.3. Verplaatsingskosten en andere onkosten

Verplaatsingen naar aanleiding van de uitgevoerde werken (vb. containerpark, ...), worden aangerekend aan de aanvrager à rato van 0,37 euro per kilometer (bedrag van toepassing sinds 1 juli 2021, jaarlijkse indexatie op grond van de omzendbrief van de FOD Beleid en Ondersteuning) vanaf één gereden kilometer. Deze verplaatsingen worden op het presentieblad vermeld en door de aanvrager ondertekend.

Onkosten gemaakt naar aanleiding van de uitvoering van de werken (bv. bezoeken aan het containerpark) vallen ten laste van de aanvrager. Deze uitgaven worden aan de aanvrager doorgerekend op basis van de werkelijke kostprijs.

Wat snoeihout betreft, worden de kosten vanaf de eerste kg doorgerekend aan de aanvrager. De gunstmaatregel waarbij de eerste 500 kg op jaarbasis gratis is voor particulieren is niet van toepassing wanneer het snoeihout door de medewerkers van de klusjesdienst naar het containerpark wordt gebracht.

7.4. *Betalingsmodaliteiten*

De aanvrager ontvangt maandelijks een factuur voor de geleverde prestaties. De factuur dient binnen de 30 dagen na ontvangst te worden betaald. De cliënt kan ook een domiciliëringsopdracht onderschrijven.

Bij laattijdige betaling wordt de dienstverlening geschorst. Voor zover het openstaande saldo niet wordt aangezuiverd binnen de 2 maanden na de vervaldatum, wordt de dienstverlening definitief beëindigd.

8. Schade en diefstal

8.1. *Schade*

De klusjesdienst is verzekerd tegen de bij de aanvrager aangerichte schade door de medewerkers van de klusjesdienst, in de uitvoering van hun taak. De aanvrager kan alleen aanspraak maken op een schadevergoeding wanneer het duidelijk is dat de medewerker van de klusjesdienst verantwoordelijk is voor de schade.

In geval van schade neemt de aanvrager uiterlijk de eerstvolgende werkdag contact op met de dienstverantwoordelijke van de thuisdiensten. De aanvrager bewaart eventuele beschadigde stukken; zij dienen als bewijsmateriaal voor de verzekering. De dienstverantwoordelijke van de thuisdiensten zal desgevallend ook vragen om een prijsbestek, factuur en/of foto's te bezorgen.

De aanvrager sluit een familiale verzekering af voor eventuele schade die de medewerker van de klusjesdienst zou lijden naar aanleiding van de uitoefening van de werkzaamheden.

8.2. *Diefstal*

De medewerker van de klusjesdienst is verplicht om de dienstverantwoordelijke van de thuisdiensten op de hoogte te brengen van mogelijke verdachtmakingen van diefstal.

In dit verband is het ook verboden om geschenken, geld of fooien aan te bieden aan de medewerker van de klusjesdienst.

9. Bevoegdheid Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst

Afwijkingen op de bepalingen van dit reglement kunnen enkel worden toegestaan na een sociaal onderzoek door een maatschappelijk werker van de sociale dienst en mits goedkeuring door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD). In geval van hoogdringendheid kan goedkeuring verleend worden door de voorzitter van het BCSD. De goedkeuring door de voorzitter van het BCSD dient te worden bekrachtigd door het BCSD.

10. Klachtenprocedure, geschillen en suggesties

10.1. Klachten en suggesties

Met klachten over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening, kan men terecht bij de dienstverantwoordelijke van de thuisdiensten. De klacht of suggestie zal onderzocht en behandeld worden volgens de bepalingen van het gemeentelijk reglement inzake klachtenbehandeling.

10.2. Geschillen

Geschillen die uit de toepassing van dit reglement zouden voortvloeien, worden in eerste instantie beslecht door de dienstverantwoordelijke van de thuisdiensten na overleg met algemeen directeur en in laatste instantie door het BCSD.

11. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in voege vanaf 1 maart 2011 en werd een eerste maal gewijzigd bij raadsbesluit van 25 juni 2013 (inwerkingtreding op 1 juli 2013)

De gewijzigde versie van dit reglement, goedgekeurd bij raadsbesluit van 31 maart 2022, treedt in voege op 16 april 2022.

+++++