

OCMW DILBEEK  
SENIORENZORG

Kenmerk : SEN2009-093

Datum : 21/08/2009

HUISHOUELIJK REGLEMENT VAN DE DIENST KARWEIHULP

Artikel 1- Wie kan beroep doen op de dienst karweihulp ?

Elke inwoner van Dilbeek die 65 jaar of ouder is.

Een afwijking van de vereiste van leeftijd wordt voorgelegd aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

Artikel 2- Wat verstaan we onder karweihulp ?

Onder karweihulp wordt verstaan de dienstverlening inzake herstellings- en onderhoudswerken aan de woning die de hulpvrager, hetzij als eigenaar, hetzij als huurder tot hoofdverblijfplaats dient.

Artikel 3- Welke klusjes ?

Volgende klusjes kunnen worden uitgevoerd door de dienst karweihulp :

- herstellingen allerlei :
  - o vervangen en herstellen van deursloten
  - o vervangen van rolluiklinten
  - o vastleggen van losgekomen vloertegels (beperkte oppervlakte)
  - o herstellen van klemmende deuren
  - o leegmaken van woning en verhuis in geval van intrek in WZC/assistentiewoning binnen de gemeente Dilbeek
- verfraaiingswerken binnenshuis :
  - o ophangen van muurdecoratie (kaders, spiegels,...)
  - o verven en behangen van maximaal 3 woonruimtes per jaar
  - o verplaatsen van meubels
  - o afwassen van plafond
  - o klein pleisterwerk (enkel herstelpleisterwerk – geen totale muren)
  - o zolder/kelder schoonmaken
  - o occasioneel vervoer van materiaal naar containerpark
- electriciteitswerken :
  - o vervangen van defecte lampen
  - o ophangen van luchters
  - o vervangen van defecte smeltveiligheids- en zekeringen
  - o vastzetten of vervangen van stopcontacten, lichtpunten en schakelaars
- klusjes aan de waterafvoer en –toevoer :
  - o ontstoppen van afwasbak, lavabo, douche,...
  - o herstellen en/of vervangen van lekkende kraantjes
  - o herstellen of vervangen van de WC-spoelbak
  - o afsluiten van de watertoevoer bij gesprongen leidingen

- klusjes buitenshuis :
  - o maaien van gras ( beperkte oppervlakte en maximum 1 X per 14 dagen)
  - o opkuisen van afgevallen bladeren
  - o haag snoeien (maximum 2 meter hoogte – maximumlengte 20 m)
  - o onderhoud van een bloementuintje
  - o planten van bloemen en planten in bloembakken
  - o verpotten van huiskamerplanten
  - o onkruid verdelgen
  - o kleine voegwerken (enkel herstelvoegwerk – geen volledige muren)
  - o sneeuw van voetpad ruimen
  - o kleine dakherstellingen (tot maximum hoogte van 3 meter)

#### Artikel 4- Aanvraagprocedure

Om beroep te kunnen doen op de dienst karweihulp ga je als volgt tewerk :

De hulpvrager dient een aanvraag in bij de coördinerende maatschappelijk werker van de klusjesdienst (rechtstreeks of via doorverwijzing).

De maatschappelijk werker brengt dan een huisbezoek om de werking van de klusjesdienst toe te lichten en het te verrichten werk te bespreken. Een sociaal en financieel verslag wordt opgemaakt.

Artikel 5- De aanvraag voor dienst karweihulp wordt voorgelegd op de eerstvolgende vergadering van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst, dat over de toekenning alsmede over de bijdrage van hulpvrager beslist. Afwijkingen inzake de aard en de omvang van de klus worden uitdrukkelijk door dit comité beslist.

Artikel 6- Na toekenning van deze aanvraag wordt de klus opgenomen in de planning van de dienst en zal de hulpvrager op de hoogte worden gebracht van datum en tijdstip waarop de klusjesman bij de hulpvrager zal langskomen.

Een negatieve beslissing wordt uitdrukkelijk gemotiveerd en is vatbaar voor beroep bij de Arbeidsrechtbank.

Voor uiterst dringende klussen volstaat het akkoord van de Voorzitter gevolgd door een kennisgeving aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

Eén jaar na de eerste toekenning moet de hulpvrager opnieuw een aanvraag indienen om verder op de dienstverlening beroep te kunnen doen, en zo verder elk jaar opnieuw.

Artikel 7- Om misverstanden te vermijden, moet de hulpvrager aanwezig zijn als de klus uitgevoerd wordt.

Na elk dagdeel of na de beëindiging van het klusje moet de hulpvrager de opdrachtliche van de klusjesman ondertekenen. Op basis van deze ondertekende fiche ontvangt de hulpvrager een factuur.

## Artikel 8- Deontologische code voor de klusjesman en de hulpvrager

- In hoofde van de klusjesman
  - De klusjesman is aangeworven door het OCMW en werkt onder verantwoordelijkheid van het OCMW. Hij dient zich te houden aan de werkregeling en de opgelegde taken en mag de werkregeling niet wijzigen zonder toestemming van de dienst.
  - De klusjesman respecteert de privacy, de vrijheid van opvatting en levensbeschouwing van de hulpvrager.
  - De klusjesman is, zoals alle personeelsleden van het OCMW, gebonden door het beroepsgeheim; hij houdt vertrouwelijke informatie voor zichzelf en vraagt enkel naar de vereiste informatie.
  - De klusjesman mag tijdens zijn werk niet roken en geen alcohol drinken.
  - Er wordt geen middagmaal aanvaard bij de hulpvrager.
  - De klusjesman heeft wel recht op een koffiepauze van maximum 15 minuten per werkdagdeel van 4 uur.
  - De klusjesman mag geen giften, fooien of geschenken ontvangen.
  - Er mag geen materiaal geleend of uitgeleend worden.
  - De klusjesman werkt dezelfde arbeidsuren als het ander OCMW-personeel. Afsproken afwijkingen hieromtrent worden ook genoteerd op de opdrachtbrief en ondertekend door de hulpvrager.
  - Het bestuur van het OCMW heeft het recht de klusjeshulp tijdelijk te schorsen of definitief af te schaffen bij niet naleving van het huishoudelijk reglement door de hulpvrager of bij niet betaling binnen 1 maand van de ontvangen facturen.
- In hoofde van de hulpvrager
  - De hulpvrager kan slechts beroep doen op de klusjesdienst van het OCMW indien de werkomstandigheden behoorlijk zijn. Zo zal de dienst nagaan of in hoofde van de hulpvrager de minimale voorwaarden inzake veiligheid en hygiëne vervuld zijn.
  - Het is niet toegelaten enige gift, fooi of geschenk aan de klusjesman te overhandigen.
  - Bij eventuele problemen tussen de klusjesman en de hulpvrager wordt onmiddellijk de coördinerende maatschappelijk werker van het OCMW op de hoogte gebracht.

## Artikel 9- De verzekering

Het OCMW heeft een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid. Wanneer de klusjesman tijdens de uitvoering van zijn taak schade aanricht, moet de coördinerende maatschappelijk werker onmiddellijk verwittigd worden teneinde aangifte te doen bij de verzekeringsmaatschappij. De beschadigde stukken dienen door de hulpvrager bewaard tot afhandeling van het schadegeval.

## Artikel 10- Berekening bijdrage en bijkomende kosten

De bijdrage voor de dienst karweihulp wordt berekend per uur op basis van het maandelijks netto-inkomen van de hulpvrager(s), verhoogd met het deel van het geïndexeerd jaarlijks kadastraal inkomen boven € 750 (alleenstaande) of € 875 (gezin) en met de inkomsten van kapitalen.

Deze verhoging wordt berekend volgens de regels vastgesteld in de wet betreffende het recht op maatschappelijk integratie.

Er is een afzonderlijke inkomensschaal voor alleenstaanden en gezinnen.

Indien de hulpvrager samenwoont met een kind of kleinkind of een andere persoon wordt ook het inkomen van deze samenwonende persoon of personen in aanmerking genomen voor de berekening van de persoonlijke bijdrage.

Voor de opmaak van technisch onderzoek (TO) worden de tijdsduur en de verplaatsingskosten aangerekend ook al ziet de hulpvrager later af van de uitvoering van de klus.

Wanneer het klusje niet kan uitgevoerd worden door afwezigheid van de hulpvrager op afgesproken dag en uur zal forfaitair één werkuur aangerekend worden (behalve bij overmacht).

Verplaatsingskosten worden aangerekend voor de afstand vanaf het OCMW, Itterbeeksebaan 208 1701 Itterbeek naar het adres van de hulpvrager en terug, en ingeval er extra verplaatsingen gebeuren ten behoeve van de hulpvrager( bvb. bij aankoop materiaal om het klusje uit te voeren; verplaatsing van en naar het containerpark,enz...)

Hiervoor wordt een kilometervergoeding aangerekend die wettelijk bepaald is. De vergoeding volgt de regeling kilometervergoeding dienstreizen en wordt automatisch geïndexeerd in juli van elk jaar.

De klusjesman vult dit op de opdrachtliche in met de datum, de reden van de verplaatsing en het aantal kilometers.

Voor het gebruik van de bosmaaier, de grasmachine en de haagschaar/kettingzaag wordt een bijdrage aangerekend van respectievelijk € 2,50 per begonnen uur

Voor het gebruik van kleine hoeveelheden materiaal, eigendom van het OCMW, zoals bv. roofing, rutex, cement, plaatster, nagels, schroeven en aanverwante materialen wordt een forfaitaire prijs aangerekend van € 1,50; € 3,00; € 4,50 of € 6,00; afhankelijk van de verbruikte hoeveelheid en aankoopprijs.

Artikel 11- Bijdrageschalen

DIENST KARWEIHULP				
Basistarief	Inkomen alleenstaande		Inkomen gezinnen	
	van/tot in €		van/tot in €	
2,85 €	<430,00		<570,00	
2,85 €	430,01	445,00	570,01	595,00
3,10 €	445,01	470,00	595,01	620,00
3,35 €	470,01	495,00	620,01	645,00
3,59 €	495,01	520,00	645,00	670,00
3,84 €	520,01	545,00	670,01	695,00
4,09 €	545,01	570,00	695,01	720,00
4,34 €	570,01	595,00	720,01	745,00
4,59 €	595,01	620,00	745,01	770,00
4,83 €	620,01	630,00	770,01	780,00
5,08 €	630,01	640,00	780,01	790,00
5,33 €	640,01	650,00	790,01	800,00
5,58 €	650,01	660,00	800,01	810,00
5,83 €	660,01	670,00	810,01	820,00
6,07 €	670,01	680,00	820,01	830,00
6,32 €	680,01	690,00	830,01	840,00
6,57 €	690,01	700,00	840,01	850,00
6,82 €	700,01	710,00	850,01	860,00
7,06 €	710,01	720,00	860,01	870,00
7,31 €	720,01	730,00	870,01	880,00
7,56 €	730,01	740,00	880,01	890,00
7,81 €	740,01	750,00	890,01	900,00
8,30 €	750,01	760,00	900,01	910,00
8,80 €	760,01	770,00	910,01	920,00
9,30 €	770,01	780,00	920,01	930,00
9,79 €	780,01	790,00	930,01	940,00
10,29 €	790,01	800,00	940,01	945,00
10,78 €	800,01	810,00	945,01	955,00
11,28 €	810,01	820,00	955,01	965,00
11,77 €	820,01	830,00	965,01	975,00
12,27 €	830,01	840,00	975,01	985,00
12,77 €	840,01	850,00	985,01	995,00
13,26 €	850,01	860,00	995,01	1.005,00

13,76 €	860,01	895,00	1005,00	1.045,00
14,25 €	895,01	930,00	1045,00	1.080,00
14,75 €	930,01	970,00	1080,00	1.118,00
15,25 €	970,01	1.005,00	1120,01	1.155,00
15,74 €	1.005,01	1.045,00	1155,01	1.195,00
16,24 €	1.045,01	1.080,00	1195,01	1.230,00
16,73 €	1.080,01	1.120,00	1230,01	1.265,00
17,23 €	1.120,01	1.155,00	1265,01	1.305,00
17,72 €	1.155,01	1.195,00	1305,01	1.340,00
18,22 €	1.195,01	1.230,00	1340,01	1.380,00
18,72 €	1.230,01	1.266,00	1380,01	1.415,00
19,21 €	>1266,01		>1415,01	

Het basistarief wordt jaarlijks en voor het eerst in 2010 aangepast aan de evolutie van het gezondheidsindexcijfer volgens onderstaande formule :

$$\frac{\text{Basistarief} \times \text{nieuwe gezondheidsindex}}{110,50 (\text{gezondheidsindex juni 2009})} = \text{nieuw basistarief}$$

waarbij :

- basistarief : één van de hierboven vermelde tarieven
- nieuwe gezondheidsindex : het gezondheidsindexcijfer van de maand juni van het jaar van aanpassing

Het nieuw basistarief is van toepassing telkens vanaf 1 september van het jaar van aanpassing. Ook de vergoeding voor het gebruik van machines en kleine hoeveelheden materiaal wordt op dezelfde wijze en hetzelfde tijdstip geïndexeerd.

### Artikel 12- Facturatie

De klusjesman zal op het einde van elk dagdeel of na beëindiging van het klusje zijn opdrachtliche voorleggen aan de gebruiker ter ondertekening. Hierop worden het aantal gepresteerde uren, de eventuele verplaatsingskosten en materiaalvergoeding vermeld.

Aan de hand van dit formulier of deze formulieren wordt op het einde van de maand de factuur opgemaakt.

De betaling van de factuur kan via overschrijving of domiciliëring.

Voorbeeld van opdrachtfile :

<u>WERKBLAD</u>	Naam Klusjesman(nen) :
WERK AANGEVRAAGD DOOR:...../.....	
Naam klant : .....	
Straat en nr.:..... Postcode en Gemeente.....	
Datum:.....Uur van vertrek OCMW.....Aanvangsuur van het werk.....	
Werk beëindigd op (datum):.....om :.....uur	
Aantal gepresteerde uren:.....	
KM stand vertrek OCMW:.....KM stand aankomst klant.....	
(afstand wordt aangerekend x 2) totaal : .....km	
KM op verzoek van de klant : aantal :.....	
Aard verplaatsing : .....	
.....	
KM stand vertrek klant : .....	
Beschrijving van het werk:.....	
.....	
.....	
.....	
Gebruikt materiaal (aan te rekenen forfait).....	
.....	
.....	
.....	
Opmerkingen/suggesties klant.....	
.....	
.....	
.....	
Handtekening Klusjesman	Handtekening Klant

### Artikel 13 – Suggesties en/of opmerkingen

Indien de gebruiker/hulpvrager voor het OCMW suggesties, op bepaalde punten opmerkingen heeft, of niet akkoord gaat, kan de gebruiker/hulpvrager dit best eerst bespreken met de verantwoordelijke.

De gebruiker/hulpvrager kan hiervoor bellen, mailen, een briefje schrijven, of dit rechtstreeks aangeven op de opdrachtfile. Het OCMW zal de opmerkingen en suggesties binnen de dertig dagen beantwoorden en indien de gebruiker/hulpvrager dit wenst deze tijdens een huis- of kantoorbezoek samen met hem/haar bespreken.

Belangrijk is dat de gebruiker/hulpvrager in zo'n gesprek zo duidelijk mogelijk aangeeft wat er niet goed is en wat er volgens hem/haar beter kan. In zo'n geval is de officiële klachtenprocedure vaak niet nodig.

Voor opmerkingen en suggesties kan de gebruiker/hulpvrager zeker terecht bij :

1. De klusjesman (op de opdrachtliche)
2. de coördinerende maatschappelijk werker

#### Artikel 14 – Klacht indienen

Wanneer de hulpvrager ontevreden is (blijft) over de dienstverlening kan hij/zij schriftelijk een officiële klacht indienen.

We vragen wel dat de hulpvrager zich kenbaar maakt.

Naamloze formulieren of brieven worden niet behandeld.

#### Aan wie wordt de klacht gericht ?

De secretaris van het OCMW ontvangt de schriftelijke klacht. Bij brief zal de ontvangst van de klacht aan de klager bevestigd worden.

#### Voorbeeld van klachtenformulier

<b>Klachtenformulier</b>	
Naam: .....	telefoonnr. ....
Adres : .....	
E-mailadres.....	
Voorwerp van de klacht: .....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
Datum:	Handtekening:



### Hoe wordt de klacht verder behandeld ?

De verantwoordelijke van de dienst of de coördinerende maatschappelijk werker luistert tijdens een huisbezoek/ of kantoorbezoek naar het verhaal en de voorstellen van de klager. Hij/zij bespreekt de klacht met de secretaris, het betrokken afdelingshoofd en/of de perso(o)n(en) op wie de klacht betrekking heeft, vervolgens wordt een voorstel van antwoord uitgewerkt.

Het managementteam beoordeelt dit voorstel van antwoord en formuleert het definitief antwoord op de klacht.

### Hoe lang duurt de afhandeling van een klacht ?

Elke klacht wordt binnen de 60 dagen na ontvangst volledig afgehandeld.  
Elke partij wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de beslissing.

### Artikel 15- Dit reglement wordt van kracht per 01.09.2009

De hulpvrager erkent de tekst van het huishoudelijk reglement ontvangen te hebben, en tekent voor gelezen en goedgekeurd :

(datum + handtekening+ met de hand geschreven “gelezen en goedgekeurd”)