



Handleiding betreffende de thuisdiensten van

*Het OCMW-Zemst*

- Warme maaltijden
  - Poetshulp
  - Personenalarmering
  - Klusjesdienst
- 

## 1. Aanvraag

Art. 1. - Elke vraag tot het bekomen van dienstverlening wordt ingediend op de sociale dienst van het OCMW.

De sociale dienst is te bereiken elke werkdag tussen 9u en 12u en dinsdagavond tussen 17u en 18u.

Hoogstraat 69  
1980 Zemst

Dienstverantwoordelijke is Katrien Floridor  
Tel. 015/61.87.22  
katrien.floridor@ocmw-zemst.be

Teneinde de bereikbaarheid te optimaliseren is er een administratieve ondersteuning voorzien elke voormiddag van 9 u - 12 u.

Tel. 015/ 61.87.23

Voor alle dienstverlening inzake thuisdiensten kan men elektronisch terecht op :

thuisdiensten@ocmw-zemst.be

Art. 2. - De aanvraag kan mondeling of schriftelijk gebeuren.

## 2. Sociaal onderzoek

Art. 3. - Elke aanvraag tot het bekomen van dienstverlening wordt gevolgd door een sociaal onderzoek ingesteld door de maatschappelijk werker.  
Het sociaal onderzoek is bepalend voor de toekenning van dienstverlening.

Art. 4. - Van elke cliënt wordt een dossier opgesteld dat bestaat uit:

- de volledige identificatiegegevens
  - de gezinssamenstelling
  - de aangifte van bestaansmiddelen
  - een medisch attest betreffende de wenselijkheid van dieetvoeding (voor de dienst warme maaltijden)
  - een enquêteformulier betreffende de dringendheid van poetshulp.
  - gegevens betreffende de dienstverlening: prijs, aanvangsdatum, naam van de poetsvrouw, ...
  - een formulier vermeldende de mogelijkheden tot mantelzorg ( kinderen, bureu, ...).
- specifiek voor de dienst personenalarmering:
- het vereiste medisch attest
  - enkele medische gegevens: ziekte, medicijngebruik, validiteit, spraakverstaanbaarheid, gehoor, ...
  - de te contacteren hulpadressen
  - van elke contactpersoon een bereidheidsverklaring om op te treden als contactpersoon

### 3. Gerechtigden

Art. 5. - Het algemeen doel van de thuisdiensten van het OCMW Zemst is hulp verlenen aan bejaarden, personen met een zware handicap en gezinnen in noodtoestand die hun feitelijke verblijfplaats binnen de gemeente Zemst hebben.

Specifiek komen volgende categorieën in aanmerking :

1. Alleenstaande bejaarden van minstens 60 jaar;
  2. Alleenwonende personen die voor tenminste 66% invalide zijn;
  3. Alleenwonende zwaar zieke personen die een medische ingreep ondergaan hebben en pas ontslagen zijn uit het ziekenhuis;
  4. Gezinnen bestaande uit een combinatie van de eerste drie categorieën of een gezin waar de inwonende bejaarde, persoon met een handicap of zieke minstens 4 uur per dag alleen thuis is omwille van de beroepsactiviteit van andere gezinsleden.
- Alle andere aanvragen worden eerst door de dienstverantwoordelijke onderzocht.
- Wanneer uitsluitend financiële overwegingen aan de basis liggen van de aanvraag wordt de bedoelde dienstverlening geweigerd.

- Indien deze personen tijdelijk of voor een langere periode moeilijkheden ondervinden bij het bereiden van warme maaltijden, kunnen ze beroep doen op de dienst bedeling van warme maaltijden.
- Personen die omwille van leeftijd, ziekte of handicap hun huishoudelijke werkzaamheden niet meer aankunnen, kunnen beroep doen op de dienst poetshulp.
- Personen die omwille van leeftijd, ziekte of handicap kleine herstellings- en onderhoudswerken (binnen en buiten) zelf niet meer kunnen uitvoeren, kunnen beroep doen op de klusjesdienst.
- Het systeem van personenalarmering wordt aangeboden aan bejaarden, personen met een handicap en langdurig zieken voor wie zelfstandig wonen in eigen huis zekere risico's met zich kan meebrengen.  
Door middel van het personenalarmsysteem krijgen ze de mogelijkheid om langer zelfstandig thuis te blijven wonen.

De aanvragers dienen een medisch attest voor te leggen waaruit blijkt dat:

- zij behoren tot één van de bovenvermelde categorieën
- zij mentaal voldoende fit zijn en een minimum oriëntatie in tijd en ruimte hebben om een personenalarmsysteem te beheren

#### 4. Wachtlijst

Art. 6. - Wanneer de vraag naar het verlenen van diensten de mogelijkheden van het O.C.M.W. overtreft, worden de aanvragen ingeschreven op de wachtlijst.

Aan de aanvragen voor personenalarmering zal slechts kunnen voldaan worden voor zover het O.C.M.W. oproepoestellen ter beschikking heeft.

Art. 7. - Bij het bepalen van de volgorde op de wachtlijst wordt rekening gehouden met volgorde van inschrijving en de dringendheid van de nood aan poetshulp, maaltijdbedeling, klusjesdienst.

Art. 8. - De raad voor maatschappelijk welzijn bepaalt de modaliteiten voor het onderzoek naar dringendheid van dienstverlening.

## 5. Organisatie van de dienst warme maaltijden

Art. 9.- Het O.C.M.W. levert elke werkdag een bereide maaltijd aan huis. De bedeling gebeurt tussen 11.00 en 13.30 uur.

Art. 10.- De geleverde maaltijden omvatten soep, vlees of kip of vis, groenten of vruchtencompote, aardappelen of rijst of deegwaren en fruit of gebak of een melkgerecht.

Art. 11.- Alle dieetcombinaties zijn mogelijk, startend van de basisdiëten: zoutarm, vetarm, licht verteerbaar, diabetes, caloriearm.

Art. 12.- Op vraag van de cliënt kan de visschotel vervangen worden door een vleeschotel of koude schotel en de rijstschotel door een aardappelschotel.

Art. 13.- Voor het weekend is een koude schotel verkrijgbaar. Deze wordt op vrijdag door de bedeler van warme maaltijden afgeleverd en dient tenminste 2 werkdagen op voorhand besteld.

Art. 14. - De persoonlijke tussenkomst in de kostprijs wordt maandelijks gefactureerd aan de begunstigde die zich ertoe verbindt om binnen de 30 dagen na ontvangst het gefactureerde bedrag over te maken aan het O.C.M.W. van Zemst.

Art. 15.- De begunstigde staat zelf in voor een degelijke reiniging en het onderhoud van de maaltijdenset.

Art. 16 - De maaltijden worden warm aan huis geleverd in inox-schotels warm gehouden in verwarmkasten. Het O.C.M.W. behoudt zich het recht ingeval van piekperiodes over te schakelen of het thermoboxsysteem. Wanneer wordt vastgesteld dat de maaltijdsets herhaaldelijk vuil worden teruggegeven aan de bedeler wordt overgeschakeld op het thermoboxsysteem.

Art. 17.- Wanneer de begunstigde door omstandigheden voor een korte periode geen gebruik wenst te maken van de bedeling, dient hij dit uiterlijk 1 werkdag voordien en voor 12.00 u aan de sociale dienst van het O.C.M.W. mee te delen. Wanneer de maaltijd niet kan geleverd worden wegens afwezigheid of bij laattijdige verwittiging, wordt de gebruikelijke bijdrage aangerekend.

Art. 18.- Wanneer de begunstigde definitief wenst af te zien van de bedeling van maaltijden dient het O.C.M.W. hiervan minstens 5 werkdagen op voorhand te verwittigen.

Art. 19.- Met de bedeling van bereide maaltijden wordt pas gestart na voorlegging van een medisch getuigschrift aangaande de wenselijkheid van het verstrekken van dieetvoeding.

Bij iedere wijziging dient een nieuw medisch attest voorgelegd.

## 6. Organisatie van de dienst poets hulp

Art. 20.- Er wordt steeds in blokken van 3u45 gepoetst:

- De uren van de poetsdienst zijn als volgt:
  - Voormiddag : van 8u30 tot 12u15
  - Namiddag : van 12u45 tot 16u30
  - of van 13u15 tot 17u00

Van het werkschema kan enkel worden afgeweken na onderling overleg tussen de cliënt, de dienstverantwoordelijke en de poetsvrouw.

Art. 21.- De taak van de poetsvrouw bestaat erin huishoudelijke hulp te verlenen aan bejaarden, personen met een zware handicap en gezinnen in noodtoestand omfattende:

- afstoffen, stofzuigen, dweilen, schuren, boenen, ramen zemen (geen groot onderhoud van de woning);
  - stimuleren van de zelfredzaamheid van de cliënt;
  - doorverwijzing naar de dienstverantwoordelijke i.v.m. opvangklachten;
  - kleine bijkomende taken bij bejaarden die niets meer zelf kunnen o.a. bed opmaken, was ophangen, afwasje doen, ...;
  - luisteren naar de moeilijkheden van de cliënt en doorbreken van de eenzaamheid.
- Bijgevolg uitgesloten taken zijn (niet limitatief):
- gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken bv. ramen poetsen bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen,
  - vervoer van personen,
  - ...

Art. 22.- Vanaf 01.01.1990 werd het takenpakket van de poets hulp met "boodschappendienst" aangevuld. Het betreft kleine boodschappen in de gemeente Zemst, gedaan tijdens de normale werkuren van de poetsvrouw. De vraag tot het verrichten van boodschappen moet uitdrukkelijk aan de dienstverantwoordelijke gesteld worden. De poetsvrouw houdt hiertoe een reiswijzer bij.

Art. 23.- De cliënt mag in GEEN enkele omstandigheid DRINKGELD aanbieden aan de poetsvrouw.

Art. 24.- De cliënt geeft een principiële akkoord om de poetsvrouw 's middags haar boterhammen te laten opeten.

Art. 25. - De cliënt ondertekent de kaart van de poetsvrouw na controle van de ingevulde uren. De werkelijk gepresteerde uren van de poetsvrouw dienen hiermee overeen te stemmen.  
Achteraf is geen discussie meer mogelijk.

Art. 26.- Bij afwezigheid van de cliënt wordt er niet geïetst.  
Er wordt aan de cliënt gevraagd om, indien mogelijk, afwezigheid op voorhand te verwittigen.

Art. 27.- Bij ziekte, afwezigheid of verlof van de poetsvrouw zal de sociale dienst, in de mate van het mogelijke, de cliënt op voorhand verwittigen.

Art. 28.- De persoonlijke tussenkomst in de kostprijs wordt maandelijks gefactureerd aan de begunstigde die zich ertoe verbindt om binnen de 30 dagen na ontvangst het gefactureerde bedrag over te maken aan het O.C.M.W.-Zemst.

## 7. Organisatie van de dienst personenalarmering

Het oproepstelsel wordt slechts ter beschikking gesteld na goedkeuring van het voorgelegde dossier aan het vast bureau van het O.C.M.W.

Het personenalarm bestaat uit 2 delen:

- een alarmstelsel (nummerkiezer - ontvanger) in de nabijheid van de telefoon geplaatst, aangesloten enerzijds op het telefoonnet en anderzijds op het 220V elektriciteitsnet.
- een draagbaar zendertje met alarmknop, rond de hals gedragen.

In geval van nood drukt de bejaarde op de alarmknop van het zendertje of van het stelsel en automatisch vertrekt een oproep naar de 24u/24u bemande centrale.

\* de bejaarde kan via het alarmstelsel handenvrij spreken met de centrale, en geeft aan of hulp nodig is

\* indien de bejaarde de noodoproep niet beantwoordt, neemt de centrale telefonisch contact op met de hulpverleners vermeld op de lijst (in volgorde opgeschreven)

De hulpverlening wordt niet verbroken tot hulp ter plaatse komt

## 8. Organisatie van de klusjesdienst

- Art. 29 - Het takenpakket van de klusjesman omvat: o.a. tuinonderhoud, gras maaien, kleine huishoudelijke reparaties, schilderwerk,...
- Art. 30 - Bijgevolg uitgesloten taken (niet limitatief):  
Gevaarlijke, ongezonde en onaangepaste taken: bv. buitenwerk bij slechte weersomstandigheden, ...  
- vervoer van personen,  
- opvang van bejaarden,...  
- concurrentiële taken,..
- Art. 31 - Na de aanvraag zal de verantwoordelijke van de technische dienst ter plaatse komen kijken of aan de vraag kan voldaan worden.  
Enkel vooraf besproken klusjes kunnen worden uitgevoerd. Bij uitbreiding van de gevraagde klusjes dient er opnieuw een aanvraag ingediend te worden bij de dienstverantwoordelijke.
- De verantwoordelijke van de technische dienst bepaalt de dag en tijdstip waarop de aangevraagde klusjes worden uitgevoerd.
- Art. 32 - Het aantal gefactureerde uren worden gerekend van zodra de klusjesman vanuit het rusthuis vertrekt. Of in voorkomend geval van bij de ene cliënt naar de andere vertrekt.
- Art. 33 - Indien er materiaal (bv. grasmachine) gehuurd wordt van het OCMW, wordt de uurprijs vermenigvuldigd met 2.  
Dit geldt ook wanneer de wagen van het OCMW gebruikt wordt, om bv. naar het containerpark te rijden, aankopen te doen,...
- Art. 33 bis- Indien er materiaal gehuurd wordt van het OCMW wordt voor de schoonmaak ervan bijkomend een forfaitair bedrag van 15 minuten werktijd aangerekend
- Art. 34 - Indien er meer dan 1 klusjesman nodig is om de klusjes op te knappen, zal de prijs vermenigvuldigd worden met het aantal klusjesmannen die werden ingezet.
- Art. 35 - Het materiaal en eventueel producten dienen door de cliënt ter beschikking gesteld te worden, tenzij anders overeengekomen met de verantwoordelijke van de technische dienst
- Art. 36 - Indien de klusjesman zelf materiaal en/of producten dient aan te

kopen, worden de onkosten die daarvoor gemaakt werden verrekend aan de cliënt. (aankooprijks materiaal en/of producten, tijd die klusjesman spendeert aan de aankoop hiervan, gebruik van de wagen)

Art 36 bis - Indien de cliënt de klusjesdienst, na het uitvoeren van zijn taak in de tuin, verzoekt om het tuinafval te vervoeren naar het containerpark met de dienstwagen, zal hij zelf instaan voor aankoop van eventuele DIFTAR tickets.

Voor de reiniging van de dienstwagen zal bijkomend forfaitair een half uurtarief worden den aangerekend.

Art 37- De cliënt ondertekent de werkkaart van de klusjesman, na controle van de ingevulde werkuren en de opgegeven kosten. Achteraf is geen discussie meer mogelijk.

9. Financiële tussenkomst van de begunstigde in de kostprijs van de dienstverlening warme maaltijden, poetsdienst en klusjesdienst.

Art. 38. - Van de begunstigde wordt een financiële tussenkomst in de kostprijs van de dienstverlening gevraagd in verhouding tot zijn inkomsten en in overeenstemming met het door de raad voor maatschappelijk welzijn opgestelde barema. ( beslissing raad voor maatschappelijk welzijn dd. 24.10.2007 )

Er wordt een minimum- en een maximumbijdrage vastgesteld:

* Poetshulp:	min. € 2,51 - max. € 8,27/ uur
* Klusjesdienst:	min. € 2.51 - max. € 8.27/ uur
* Warme maaltijden:	min. € 2,56 - max. € 6,39/maaltijd
serviceflats:	min. € 2.30 - max. € 5.75/maaltijd

Binnen de gestelde minima en maxima zal elke cliënt een verschillende bijdrage betalen, afhankelijk van de persoonlijke inkomsten die evenredig in het tarief omgezet worden.

Deze schaal van tarifiering zal jaarlijks worden geïndexeerd.

Deze tariefaanpassing gaat in per 1 januari 2008.

Inkomens die voor alle diensten in aanmerking worden genomen:

Art. 39.- Wordt volledig in aanmerking genomen: Bedrijfsinkomsten, sociale uitkeringen, alimentatiegelden, voordelen in natura.

*K.I. uit bebouwd onroerend goed:*

Het K.I. van bebouwde eigendom, verhoogd met 125 EUR per kind ten laste (met uitzondering van de eigen woning tot 750 EUR) wordt vermenigvuldigd met drie en op jaarbasis in aanmerking genomen.

*K.I. uit onbebouwd onroerend goed:*

Vrijgesteld tot 30 EUR per jaar.

Het bedrag dat het vrijgestelde bedrag overschrijdt wordt vermenigvuldigd met drie en op jaarbasis in aanmerking genomen.

*K.I. uit meerdere (on) bebouwde onroerende goederen:*

Het K.I. van elk goed wordt beschouwd.

Het bedrag van de vrijstelling wordt gedeeld door het aantal goederen.

Elk resultaat van K.I. wordt samengeteld.

*Berekening van de inkomsten uit (on) bebouwde onroerende goederen wanneer ze worden verhuurd:*

Indien de inkomsten uit huur op basis van meerdere (on)bebouwde onroerende goederen hoger liggen dan het resultaat van de berekening op basis van K.I., worden deze inkomsten bij voorrang in aanmerking genomen. Het geheel (K.I. - vrijstelling) wordt vermenigvuldigd met drie.

*Inkomsten uit roerende kapitalen (al dan niet belegd):*

Forfaitair, volgens percentages per schijf

- schijf 1: van 1 EUR tot 6.200 EUR:	0%
- schijf 2: van 6.200 EUR tot 12.500 EUR:	6%
- schijf 3: vanaf 12.500 EUR	10%

*Afstanden van roerende of onroerende goederen tijdens 10 jaar voor de aanvraag:*

Er wordt op een forfaitaire manier rekening gehouden met de verkoopwaarde op het tijdstip van de afstand, zoals meegedeeld door de ontvanger van Registratie.

Het vrijgesteld bedrag van 37.200 EUR wordt ambtshalve toegepast op de verkoopwaarde wanneer het gaat over een bebouwd onroerend goed en een

onbebouwd roerend goed. De procentuele toepassing van roerende inkomsten is verder van kracht.

Inkomens die niet in aanmerking worden genomen :

- Art. 40. - hulp verleend door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn in het kader van de organieke wet van 08.07.1976,
- gezinsbijslag ten voordele van (minderjarige of meerderjarige kinderen die volledig of gedeeltelijk ten laste zijn,
  - onderhoudsgeld of voorschotten op onderhoudsgeld ontvangen ten gunste van (minderjarige of meerderjarige) kinderen,
  - het gedeelte van het loon ten laste genomen door de uitgever van de PWA-cheques,
  - de productiviteit- en aanmoedigingspremies,
  - gewestelijke premies en toelagen voor verhuizing, installatie en huur,
  - bedrag van de studietoelagen,
  - toelagen, uitkeringen en bijslagen van de Gemeenschappen voor het onderbrengen van jongeren in een opvanggezin,
  - presentiegelden als lid van de provincieraad, gemeenteraad, raad voor maatschappelijk welzijn,
  - de niet-regelmatige giften,
  - frontstrepen en gevangenschapsrenten,
  - renten verbonden aan een nationale orde op grond van een oorlogsfeit
  - zorgverzekering,
  - vergoeding die door de Duitse overheid bij wijze van schadeloosstelling worden betaald voor de gevangenhouding tijdens de tweede wereldoorlog.

Bijkomende bepalingen :

- Art. 41. - Bij personen die samenwonen en een feitelijk gezin vormen met cliënt, wordt met alle inkomsten van de tweede persoon rekening gehouden.
- Indien het gezin een persoon met een handicap telt van ten minste 66 %, zal een tariefvermindering van 10 % worden toegepast.  
De handicap dient steeds gestaafd door een attest van het ministerie van Sociale voorzorg, dienst personen met een handicap.  
Het verminderd tarief zal worden toegepast vanaf de maand van ontvangst van het betreffende attest.
  - Wanneer de begunstigde samenwoont (dit betekent onder één dak verblijft) met personen die geen aanspraak maken op de dienstverlening warme maaltijden wordt 1/3 van de inkomsten van de samenwonenden in aanmerking genomen.

## Herziening

Art. 42.- De begunstigde dient onmiddellijk aangifte te doen van elk nieuw gegeven dat een weerslag kan hebben op de toekenning van en/of de financiële tussenkomst in deze hulpverlening.

Ten minste om het jaar gaat de sociale dienst van het O.C.M.W. na of de voorwaarden van toekenning vervuld blijven. Hierbij wordt de persoonlijke tussenkomst in de hulpverlening aangepast aan de wijzigingen in de inkomsten van de begunstigde.

De begunstigde wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van elke beslissing betreffende toekenning en herziening van de hulpverlening.

## 10. Financiële tussenkomst van de begunstigde in de kostprijs van de dienstverlening personenalarmering.

Art. 43- De toestellen voor personenalarmering worden aan de cliënt getarifeerd aan het uniforme maandelijkse bedrag van € 12,40.

## 11. Maandelijkse facturering van de dienstverlening in rubriek 9 en 10.

Art.44. - De persoonlijke tussenkomst in de kostprijs wordt maandelijks gefactureerd aan de begunstigde die zich ertoe verbindt om binnen de 30 dagen na ontvangst het gefactureerde bedrag over te maken aan het OCMW.

## 12. Klachten/Sancties

Art. 45. - Eventuele klachten over de dienstverlening dienen gericht aan de sociale dienst van het O.C.M.W. van Zemst.

- Bij betwisting betreffende de dienstprestaties van de poetsvrouw/klusjesman of het afleveren van een warme maaltijd dient onmiddellijk of uiterlijk de werkdag nadien contact te worden opgenomen met het OCMW .

De dienstverantwoordelijke stelt dan een onderzoek in.

Art. 46.- De raad voor maatschappelijk welzijn kan beslissen tot stopzetting van de dienstverlening in volgende gevallen:

- onvolledige of onjuiste verklaringen met bedrieglijk opzet betreffende de gezinssamenstelling en de aangifte van de bestaansmiddelen.

- herhaalde laattijdige betalingen van de financiële tussenkomst in de onkosten.
- herhaald slecht onderhoud van de maaltijdenset.
- ongepaste houding t.o.v. personeel.

Art. 47- Ingeval van opzettelijke beschadiging of vernieling van ter beschikking gestelde toestellen zullen de kosten van herstel of vervanging ten laste gelegd worden van de gebruiker.