

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

RVMW/2025/056

Zitting van 17/12/2025

Aanwezig: Daan Versonnen, voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn

Lode Van Looy, Mieke Van den Brande, Bart Vanmarcke, Yves Goovaerts, Pascal Vercammen, Lola Vanderweyen, Guido Vaganée, Geert Teughels, Karl Theerens, Marcel Claes, Julie De Clerck, Sofie Crauwels, Dirk Keuleers, Marc Huyghe, Lukas De Backer, Edwin Stevens, Conny Van den Brande, Patricia Frederickx, Cindy Symons, Peggy Aerts, Chantal Jacobs, Jef Jacobs, lid van de raad voor maatschappelijk welzijn

Ethel Van den Wijngaert, algemeen directeur

Afwezig met kennisgeving: Jan Fonderie, Wim Van der Donckt, lid van de raad voor maatschappelijk welzijn

Senioren - Huishoudelijk reglement poetsdienst: Goedkeuring

De raad,

In openbare zitting vergaderd.

Samenvatting

Aan de raad voor maatschappelijk welzijn wordt gevraagd om het huishoudelijk reglement voor de poetsdienst goed te keuren.

Voorgeschiedenis

- 13/12/2018: Vaststelling door de raad voor maatschappelijk welzijn van het huishoudelijk reglement met betrekking tot de poetsdienst.
- 17/12/2025: Vaststelling door de raad voor maatschappelijk welzijn van het retributiereglement op het gebruik van de poetsdienst met dienstencheques.
- 17/12/2025: Vaststelling door de raad voor maatschappelijk welzijn van het retributiereglement op het gebruik van de poetsdienst.

Feiten en context

De raad voor maatschappelijk welzijn stelt naast de retributie op het gebruik van poetsdienst (met of zonder dienstencheques) tevens een huishoudelijk reglement vast waarin de taken van de poetsdienst, de procedure voor aanvraag poetsdienst, de procedure voor stopzetting poetsdienst en aanvragen van wijzingen in de planning beschreven staat.

Het overzicht taken van de poetsdienst en de checklist, welke men gebruikt bij het huisbezoek voor de opstart van de poetsdienst, zijn in bijlage opgenomen.

Juridische grond

Het Decreet over het lokaal bestuur.

Stemming

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit:

Artikel 1 - Keurt het huishoudelijk reglement poetsdienst als volgt goed:

Huishoudelijk reglement Poetsdienst

Dit reglement bepaalt de voorwaarden en afspraken voor het aanbieden van poetshulp via de dienst Thuiszorg van het OCMW Bonheiden. Het is van toepassing op alle klanten en medewerkers die bij deze dienstverlening betrokken zijn.

Artikel 1. Taken van de poetsdienst

(zie bijlage 1)

Artikel 2. Aanvraagprocedure

De aanvraag voor poetshulp gebeurt telefonisch via het nummer 015 50 05 00 of per e-mail naar thuiszorg@bonheiden.be.

Bij het indienen van een aanvraag worden de persoonlijke gegevens van de klant opgevraagd, evenals de contactgegevens van een eventuele contactpersoon. Daarnaast wordt informatie verzameld over de gezinssituatie, zoals de aanwezigheid van huisdieren of rookgedrag.

Voor de opstart van de dienstverlening vindt steeds een huisbezoek plaats.

Tijdens dit bezoek wordt de woning beoordeeld op zwaarte, het takenpakket vastgelegd en worden de verwachtingen van de klant besproken.

Artikel 3. Uitvoering van de werken

De werkzaamheden worden uitgevoerd op weekdays tussen 8.00 en 17.00 uur, op het vooraf afgesproken tijdstip en voor het overeengekomen aantal uren. Elke poetshulp werkt volgens een vaste planning, maar deze kan worden aangepast.

Artikel 4. Wijzigingen

Wijzigingen kunnen zowel door de organisatie als door de klant worden aangevraagd.

Wanneer een wijziging noodzakelijk is door ziekte, vakantie of onvoorziene omstandigheden vanuit de dienst, wordt de klant zo snel mogelijk op de hoogte gebracht. Indien mogelijk wordt vervanging voorzien, maar dit kan niet gegarandeerd worden. Tijdens vakantieperiodes van vaste poetshulpen wordt geen vervanging aangeboden.

Wanneer de klant zelf een wijziging wenst, bijvoorbeeld door ziekte of verlof, moet dit minstens tien dagen vooraf gemeld worden. Voor langere periodes waarin de klant geen hulp wenst geldt een meldingsplicht van twee weken.

Indien deze termijn niet wordt gerespecteerd, worden de geplande uren aangerekend, behalve in geval van overmacht zoals ziekenhuisopname, verhuis naar een woonzorgcentrum, kortverblijf, overlijden of revalidatie.

De klant kan tot maximum 7 keer per jaar de dienstverlening weigeren, zonder rekening te houden met de vakantieperiode van de werknemers. Vanaf de 8^{ste} weigering zal een annulatiekost aangerekend worden.

Structurele wijzigingen in de planning, zoals een andere weekday of tijdstip, moeten steeds per e-mail worden aangevraagd bij thuiszorg@bonheiden.be.

Artikel 5. Stopzetten van de dienstverlening

De dienstverlening kan worden stopgezet door de klant of door de dienst. Bij onenigheid tussen klant en poetshulp wordt eerst een evaluatietraject doorlopen. De stopzetting gebeurt zonder opzegtermijn, aangezien dit steeds het resultaat is van een afgerond evaluatieproces.

Artikel 6. Gebruik van materialen

Voor het uitvoeren van de werkzaamheden voorziet de dienst de nodige beschermingsmiddelen, zoals veiligheidsschoenen, werkkledij en wegwerphandschoenen. De klant is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van de materialen die op de checklist (zie bijlage 2) vermeld staan. Deze worden gecontroleerd tijdens het huisbezoek voorafgaand aan de opstart.

Artikel 7. Verplichtingen van de klant

De klant verbindt zich ertoe aanwezig te zijn tijdens de werkzaamheden en een rookvrije werkomgeving te garanderen. De poetshulp mag geen geschenken of giften aanvaarden.

De werkomstandigheden moeten hygiënisch en veilig zijn. Indien er gevaarlijke situaties zijn, zoals loszittende stopcontacten of beschadigde bedrading, moet de klant deze verhelpen. Grote of gevaarlijke huisdieren dienen tijdens het werk apart te worden gehouden.

De poetshulp benadert de gebruiker als een unieke persoon, met eerbied voor zijn/haar vrijheid, overtuiging, levensstijl, levensgeschiedenis en persoonlijke keuzes, rekening houdend met zijn/haar omgeving en sociaal netwerk. Van de klant wordt dezelfde niet-discriminerende houding verwacht.

Artikel 8. Verplichtingen van de poetshulp

De dienst thuiszorg biedt een kwaliteitsvolle dienstverlening die respect toont voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer en de overtuigingen van de klant. Er wordt geen onderscheid gemaakt op basis van geslacht, afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of religieuze overtuiging of leeftijd. De poetshulp werkt onder verantwoordelijkheid van het OCMW en het lokaal bestuur en voert de afgesproken taken correct uit. Hij/zij benadert de gebruiker respectvol en discreet, met respect voor beroepsgeheim, en bewaart professionele afstand. Ernstige problemen meldt hij aan de dienst Thuiszorg.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

De poetshulpen zijn verzekerd voor arbeidsongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid.

Schade moet onmiddellijk gemeld worden bij de dienst; de gebruiker dient de beschadigde goederen tot afhandeling van het schadedossier te bewaren. De klant dient steeds rekening te houden met een forfaitair bedrag van € 150.

Artikel 10. Klachten en betwistingen

Klachten volgen de procedure van lokaal bestuur Bonheiden. Overtreding van dit reglement kan leiden tot stopzetting van hulp. Bij betwisting is enkel de Raad Voor Maatschappelijk Welzijn of het Vast Bureau bevoegd.

Artikel 11. Bekendmaking

Dit reglement werd goedgekeurd op de RVMW van 17/12/2025. Dit reglement treedt in werking overeenkomstig artikel 187 en 188 van het OCMW-decreet van 19/12/2008 vanaf de 5^{de} dag na de bekendmaking.

Artikel 2 - Maakt dit reglement binnen de 10 dagen bekend op de gemeentelijke website, overeenkomstig artikelen 286 en 287 van het Decreet over het lokaal bestuur en brengt de toezichthoudende overheid hiervan dezelfde dag op de hoogte, overeenkomstig artikel 330 van het Decreet over het lokaal bestuur.

[SIG01]

[SIG02]