

## Huishoudelijk reglement dienst thuiszorg – poetsdienst

### 1. Opdracht

Het OCMW biedt een toereikend aanbod en een naadloos zorgcontinuüm aan, aan iedereen met een woonzorgbehoefte, vanuit een integrale benadering. Vanuit de dienst thuiszorg stimuleren we de gebruikers om zo lang mogelijk comfortabel thuis te blijven wonen.

### 2. Organisatie dienst thuiszorg

De dienst thuiszorg wordt geleid door de teamcoördinator thuiszorg, Sarah Vercammen, maatschappelijk assistent. Zij wordt ondersteund door Els De Greef, sociaal werker. Sarah en Els vormen het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg.

Contactgegevens Sarah Vercammen

Adres: Heverplein 1, 3191 Boortmeerbeek

Telefoon: 015 50 01 64

E-mailadres: [sarah.vercammen@ocmwboortmeerbeek.be](mailto:sarah.vercammen@ocmwboortmeerbeek.be)

Bereikbaar: - maandag, dinsdag, woensdag: van 8 tot 12.30 uur en van 13 tot 16 uur

- donderdag en vrijdag: van 8 tot 12 uur

Contactgegevens Els De Greef

Adres: Heverplein 1, 3191 Boortmeerbeek

Telefoon: 015 50 01 68

E-mailadres: [els.degreef@ocmwboortmeerbeek.be](mailto:els.degreef@ocmwboortmeerbeek.be)

Bereikbaar: maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag: van 8 tot 12.30 uur en van 13 tot 16 uur

Binnen de dienst thuiszorg organiseren we gezinszorg en poetshulp. We sturen een medewerker bij u thuis langs voor:

- Gezinszorg:
  - persoonsverzorging (wassen, aankleden, verzorging, ...)
  - hulp in het huishouden (koken, wassen, strijken, ...)
  - psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding
  - onderhoud van het huis in beperkte mate.

en/ of

- Schoonmaak van het huis (poetsen, stof afnemen, stofzuigen, ...)

De dienst gezinszorg is erkend bij het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (erkenningnummer 262 00).

### 3. Doelgroep

#### 3.1. Doelgroep dienst thuiszorg

De dienst thuiszorg staat open voor iedereen *wonend in Boortmeerbeek* die in zijn thuissituatie nood heeft aan hulp vanuit een specifieke zorgbehoefte.

Enkele voorbeelden:

- Een oudere of persoon met ziekte die (tijdelijk) hulp nodig heeft bij het onderhoud van zijn woning
- Een oudere die zorg en ondersteuning nodig heeft om nog zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen
- Iemand met een ernstige ziekte of die ontslagen wordt uit het ziekenhuis, en (nog) niet alle dagdagelijkse activiteiten zelfstandig kan uitvoeren
- Iemand die zorg draagt voor een inwonende persoon met een handicap
- Een gezin met een pasgeboren baby, dat extra hulp wenst.

### **3.2. Doelgroep poetsdienst**

Om in aanmerking te komen voor schoonmaakhulp moet de aanvrager minstens 65 jaar zijn op de dag van de aanvraag.

Personen jonger dan 65 jaar komen in aanmerking voor schoonmaakhulp indien zij voldoen aan minstens één criterium uit onderstaande lijst:

1. Criterium Zorgbehoevendheid
  - de aanvrager ontvangt een mantel- en thuiszorgpremie van de Vlaamse Zorgverzekering
  - de aanvrager heeft een BEL-profielscore van 30 of meer, afgenomen door een erkende dienst voor gezinszorg; dit BEL-profiel is niet ouder dan 6 maanden op het moment van de aanvraag
  - de aanvrager heeft minstens één kind jonger dan 21 jaar dat recht heeft op verhoogde kinderbijslag omwille van een handicap of aandoening
2. Criterium Mantelzorg
  - de aanvrager doet beroep op mantelzorg en zijn mantelzorger ontvangt een mantelzorgpremie van het OCMW
3. Criterium Inkomen
  - de aanvrager is financieel kwetsbaar: het actuele inkomen is gelijk aan het leefloon of overstijgt het leefloon met niet meer dan 10%
  - de aanvrager is in budgetbeheer of heeft een collectieve schuldenregeling
4. Criterium Palliatieve zorgsituatie
  - de aanvrager zit in een palliatieve zorgsituatie

### **4. Aanvraag dienstverlening**

U doet een aanvraag voor gezinszorg of poets hulp bij de dienst thuiszorg. U maakt hiervoor een afspraak per telefoon (015 50 01 64 of 015 50 01 68). Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg (de teamcoördinator of sociaal werker) zal bij u thuis langs komen voor een sociaal onderzoek.

### **5. Wachtlijstbeheer**

Iedere aanvraag die in aanmerking komt voor de poetsdienst, wordt opgenomen op de algemene wachtlijst van de poetsdienst. Er wordt evenwel voorrang verleend aan personen die aan minstens één van volgende criteria voldoen:

1. Criterium Leeftijd
  - de aanvrager is minstens 85 jaar op de dag van de aanvraag
2. Criterium Zorgbehoevendheid
  - de aanvrager ontvangt een mantel- en thuiszorgpremie van de Vlaamse Zorgverzekering
  - de aanvrager heeft een BEL-profielscore van 30 of meer, afgenomen door een erkende dienst voor gezinszorg; dit BEL-profiel is niet ouder dan 6 maanden op het moment van de aanvraag

- de aanvrager heeft minstens één kind jonger dan 21 jaar dat recht heeft op verhoogde kinderbijslag omwille van een handicap of aandoening
3. Criterium Mantelzorg
    - de aanvrager doet beroep op mantelzorg en zijn mantelzorger ontvangt een mantelzorgpremie van het OCMW
  4. Criterium Inkomen
    - de aanvrager is financieel kwetsbaar: het actuele inkomen is gelijk aan het leefloon of overstijgt het leefloon met niet meer dan 10%
    - de aanvrager is in budgetbeheer of heeft een collectieve schuldenregeling
  5. Criterium Palliatieve zorgsituatie
    - de aanvrager zit in een palliatieve zorgsituatie

Ieder criterium komt overeen met één punt. Hoe meer punten de aanvrager scoort (maximum 5 punten), hoe hoger zijn plaats op de prioritaire wachtlijst.

Het begeleidend personeelslid put eerst de prioritaire wachtlijst uit. Vervolgens komen de personen aan bod van de algemene wachtlijst, in chronologische volgorde op datum van aanvraag.

Alle aanvragers ontvangen een schrijven waarin hun registratie op de wachtlijst wordt bevestigd.

## **6. Sociaal onderzoek**

Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg voert, bij de opstart, een sociaal onderzoek uit bij de persoon die hulp wenst. Dit gebeurt steeds in zijn natuurlijk thuismilieu, op afspraak.

Tijdens zo'n onderzoek zal het begeleidend personeel samen met u volgende zaken overlopen:

- uw zorgbehoefte
- uw familiale en sociale situatie
- uw woonsituatie (type woning, aanwezigheid sanitaire voorzieningen, huisdieren, enz.)
- de hulp die u al ontvangt van een mantelzorger of een professionele hulpverlener.

Op basis van dat onderzoek bepaalt het begeleidend personeel van de dienst dan welke hulp en hoeveel hulp u juist nodig hebt. Er wordt prioriteit verleend op basis van de vastgestelde behoeften, de beperkingen op het vlak van zelfzorg en de beperkingen op het vlak van de beschikbaarheid en de draagkracht van de mantelzorg.

Het sociaal onderzoek wordt elk jaar herhaald, zodat de hulpverlening mee evolueert naarmate u meer of minder hulp nodig hebt. Van dat onderzoek maakt het begeleidend personeel een sociaal verslag op.

We verwachten dat u alle gevraagde inlichtingen verstrekt en de nodige formulieren ondertekent.

## **7. Financiële bijdrage**

U betaalt een gebruikersbijdrage per uur gezinszorg en/of poetshulp.

De tarieven voor de poetsdienst zijn vastgelegd door de raad voor maatschappelijk welzijn. Deze kunnen verschillen van dienst tot dienst. In geval van gezinszorg is het berekeningssysteem hetzelfde voor alle diensten. Deze tarieven zijn vastgelegd door de Vlaamse Gemeenschap.

De gebruikersbijdrage wordt berekend op basis van het inkomen, de gezinssituatie en de zorgintensiteit van de gebruiker. Er wordt rekening gehouden met alle inkomsten van de persoon waarvoor de poetshulp wordt gevraagd. Ook alle inkomsten van de andere personen die met hem samenleven in dezelfde woning en die behoren tot dezelfde generatie, worden in rekening gebracht.

Het gaat hierbij onder andere om de volgende soorten van inkomsten:

- beroepsinkomsten
- inkomsten uit onroerende goederen
- sociale uitkeringen (alle soorten van vervangingsinkomens en sociale tegemoetkomingen).

Voor alle inkomsten wordt berekend hoeveel het gemiddelde op maandbasis bedraagt.

Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg vraagt u een aantal documenten die nodig zijn om de hoogte van *uw inkomen van de laatste drie maanden te bepalen aan de hand van rekeninguittreksels zoals pensioen; invaliditeit; ziekte-uitkering; het vakantiegeld; het aanslagbiljet van de belastingen. het aanslagbiljet van de belastingen.* Van deze documenten wordt een kopie gemaakt dat als bewijsstuk bij uw dossier wordt gevoegd.

U bent verplicht om iedere wijziging in uw sociale en financiële situatie door te geven aan het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg, op grond waarvan uw bijdrage kan worden aangepast. Minstens één keer per jaar wordt de financiële bijdrage herzien op basis van het sociaal onderzoek.

De bijdrage wordt berekend op basis van de effectief gepresteerde uren.

## **8. Facturatie**

Maandelijks wordt een factuur opgemaakt en per post naar u verstuurd. U dient deze binnen de 30 dagen na factuurdatum te betalen. Bij voorkeur betaalt u door middel van domiciliëring.

Indien u de factuur betwist, dient u dit binnen de 14 dagen na factuurdatum schriftelijk (per mail of per brief) te melden aan de teamcoördinator. Na deze termijn wordt de factuur als onbetwist en eisbaar beschouwd.

Indien de factuur onbetaald blijkt na de vervaldag wordt de invorderingsprocedure opgestart. Deze procedure omvat twee fasen, namelijk de minnelijke invordering en de gedwongen invordering (dwangbevel).

In de fase van de minnelijke invordering worden de volgende stappen ondernomen:

- Er wordt een niet aangetekende herinnering verstuurd zonder aanrekening van kosten en vervaldagverhoging met 30 dagen.
- Bij niet-betaling wordt een eerste aangetekende aanmaning verstuurd met aanrekening van € 7,5 als administratieve kost en vervaldagverhoging met 20 dagen.
- Bij niet-betaling wordt een laatste aangetekende aanmaning verstuurd met aanrekening van € 15 als administratieve kost en vervaldagverhoging met 10 dagen.

Bovenstaande levensweg geldt voor alle facturen die opgemaakt worden vanaf januari 2015.

Een aanmaning is steeds gericht aan de persoon op wiens naam de oorspronkelijke factuur staat. Indien de schuldenaar overleden is, wordt de aanmaning naar de erfgenamen verstuurd. In voorkomend geval wordt de aanmaning naar de voorlopig bewindvoerder gestuurd.

Op vraag van de schuldenaar is het mogelijk om een afbetalingsplan op te stellen bij schulden vanaf € 50. Dit dient door de financieel beheerder aanvaard en opgesteld te worden en ondertekend door de schuldenaar.

Indien de procedure van de minnelijke invordering volledig doorlopen is en de factuur onbetaald blijft, zal de financieel beheerder een dwangbevel voorleggen aan de raad voor maatschappelijk welzijn. Indien de raad voor maatschappelijk welzijn het dwangbevel viseert en uitvoerbaar verklaart, zal dit bij gerechtsdeurwaarderexploit betekend worden. Dat exploit stuit de verjaring.

## 9. Aard van het werk: schoonmaakhulp

De medewerkers van de poetsdienst verrichten schoonmaaktaken in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker. De schoonmaakhulp helpt de gebruiker of vervangt hem bij het normaal huishoudelijk werk. Dit in zoverre de gebruiker of het gezin hiervoor niet meer kan instaan. De schoonmakers vervullen hun taak met de nodige discretie en zijn gebonden aan het beroepsgeheim.

Het normaal huishoudelijk werk omvat het onderhoud van de bewoonde plaatsen:

- stof afnemen
- stofzuigen
- meubilair reinigen
- vloeren dweilen en schuren
- ramen zemen
- gordijnen wassen
- bedden opmaken en verschoneren
- keuken en sanitair onderhouden
- koelkast en diepvriezer reinigen
- kasten uitkuisen
- stoep vegen
- veranda/ terras onderhouden.

Het is de schoonmakers absoluut verboden minder persoonsgerichte taken te vervullen zoals kelder en zolder opruimen, plafonds afwassen, behangen en verven, onderhoud van bedrijfslokalen of van onderverhuurde plaatsen, *tuinonderhoud en klusjes*.

Bij intensieve zorgsituaties kan de schoonmaakhulp zich laten bijstaan door een verzorgende van de dienst voor gezinszorg. De schoonmaakhulp mag dan ook **geen** taken uitvoeren die nadrukkelijk zijn voorbehouden voor gediplomeerde verzorgenden. Dit omvat volgende taken:

- huishoudelijke taken: maaltijden (voor)bereiden, wassen en strijken, boodschappen doen
- hygiëne en persoonsverzorging: helpen bij het dagelijks toilet, haartooi, aan- en uitkleden, toiletbezoek, eten, ondersteuning bieden bij de verzorging die door de verpleegkundige wordt gegeven, helpen bij baby- en kinderverzorging
- sociale en morele ondersteuning: helpen met het invullen van een zinvolle of aangepaste tijdsbesteding, helpen met administratie en het leggen van contacten met allerlei instanties (gemeente, ziekenfonds, ...).

Het OCMW Boortmeerbeek streeft naar een nauwe samenwerking tussen de dienst voor gezinszorg en de poetsdienst om de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en zorgbehoevenden zo lang als mogelijk in hun natuurlijk thuismilieu te laten verblijven.

## 10. Taakafspraken

Het concrete takenpakket van de schoonmaakhulp wordt schriftelijk vastgelegd in de taakafspraken. Dit document wordt opgesteld in samenspraak met de gebruiker en het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg. De taakafspraken worden ter inzage gelegd bij de gebruiker thuis.

## 11. Plaats van het werk

De hulp wordt enkel en alleen geboden binnen het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker naargelang van de behoeften die worden beoordeeld op basis van het sociaal onderzoek. De hulp kan een preventief, herstellend, verzorgend of palliatief karakter hebben, en kan ondersteunend, aanvullend of vervangend zijn.

In principe moet de gebruiker, de schoonmaker toegang verschaffen tot zijn woning. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de gebruiker, op eigen verantwoordelijkheid, zijn huissleutel *of de code van een sleutelkastje* ter beschikking stellen van de schoonmaker. Dit kan enkel nadat de gebruiker hierover zijn schriftelijke toestemming heeft gegeven aan het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg.

## 12. Dienstregeling

Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg staat in voor het opmaken van de dienstregeling. De dagen en uren van de hulp worden vooraf bepaald in overleg met u in functie van de nood van de bestaande dienstregelingen.

Er wordt hulp geboden enkel op weekdays:

- steeds in blokken van 3 of 4 uur
- wekelijks of tweewekelijks
- tussen 8 uur 's morgens en 18 uur 's avonds.

Regelmatig worden er *teamvergaderingen* en vervolmakingscursussen voorzien. Deze vergaderingen en cursussen zijn op voorhand gekend en worden verwerkt in de uurroosters van de gebruikers. *Ook het goedgekeurde verlof van de verzorgende personeelsleden wordt verwerkt in de uurroosters van de gebruikers.*

Onverwachte wijzigingen aan de dienstregeling worden zoveel mogelijk vermeden, maar zijn niet uit te sluiten (bijvoorbeeld ingeval van hoogdringende hulp elders, ziekte van een personeelslid). In dit geval doet het begeleidend personeel het nodige om u tijdig telefonisch op de hoogte te brengen van de verandering en zo mogelijk een gepaste vervanging voor te stellen.

Afwijkingen op de dienstregeling gebeuren enkel en alleen in overleg en met het akkoord van het begeleidend personeel.

U krijgt wekelijks per post uw dienstregeling opgestuurd. De week dat er geen personeelslid langs komt, wordt er geen dienstrooster opgestuurd. *Bij twijfel kan u steeds de dienst bellen.*

Tijdens de werkuren van de schoonmakers is er steeds iemand aanwezig op de dienst thuiszorg *of het OCMW.*

De dienst is gesloten op officiële feestdagen.

## 13. Annulatie van de hulp

De hulp die is ingepland volgens de dienstregeling kunt u annuleren. De annulatie is gratis als u dat doet uiterlijk de laatste werkdag die voorafgaat aan de gevraagde zorg, *voor 12 uur*. U dient dit telefonisch te doen *naar de dienst thuiszorg. Het is niet voldoende om enkel de schoonmaker op de hoogte te brengen.*

Bij een latere annulatie vraagt de dienst een vergoeding, tenzij u kunt aantonen dat er sprake is van overmacht. Die vergoeding bedraagt de gebruikersbijdrage die u voor de geplande zorg zou hebben betaald.

*Het is wenselijk dat u de dienst op voorhand inlicht van afspraken die samenvallen met het werkschema (bijvoorbeeld verlof, doktersconsulten, kappersbezoek, uitstappen, ...). U hoeft hiervoor de brief niet af te wachten. Wij houden in het werkschema zoveel mogelijk rekening met deze afspraken.*

#### **14. Overleg en persoonlijk contact tussen de gebruiker en de dienst thuiszorg**

Er is voldoende overleg en persoonlijk contact tussen de gebruiker en de dienst thuiszorg: bij de start en tijdens de hulpverlening, bij de evaluatie en bijsturing van de hulp- en dienstverlening en bij het eventuele afsluiten ervan.

Minstens eenmaal per jaar organiseert het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg een huisbezoek bij de gebruiker en wordt de hulpverlening geëvalueerd.

#### **15. Afspraken tussen de schoonmakers en de dienst thuiszorg**

De schoonmakers zijn gehouden hun functieomschrijving te respecteren zoals opgesteld in het personeelsstatuut van het OCMW:

- zij presteren geen overuren, tenzij in geval van overmacht en mits goedkeuring door de teamcoördinator van de dienst thuiszorg
- zij aanvaarden geen fooien of geschenken
- zij mogen geen hulp verlenen tijdens de afwezigheid van de gebruiker
- zij mogen niet roken *of alcohol drinken* tijdens de diensturen
- zij mogen geen werk mee naar huis nemen of andere taken uitvoeren buiten de werktijden in opdracht van de gebruiker
- zij respecteren het beroepsgeheim, hetgeen betekent dat ze met derden niet over gebruikers, collega's en interne dienstangelegenheden praten
- zij voorzien zelf in hun lunch.
- zij zijn verzekerd tegen burgerlijke aansprakelijkheid
- *zij geven geen persoonlijke gegevens van zichzelf, andere medewerkers of cliënten door*

#### **16. Afspraken tussen de gebruiker en de dienst thuiszorg**

De gebruikers van de dienst zijn gehouden volgende afspraken te respecteren:

- de schoonmakers werken onder de verantwoordelijkheid van het OCMW; de gebruiker mag aldus geen rechtstreekse schikkingen treffen met de schoonmakers
- *de gebruiker voorziet dat de woning verwarmd is tot de wettelijk noodzakelijke minimumtemperatuur van 16°C*
- de gebruiker stelt de nodige werkmiddelen voor de huishoudelijke taken ter beschikking
- de gebruiker garandeert dat de vereiste werkmiddelen voldoen aan de veiligheidsvereisten voor huishoudelijk gebruik zoals:
  - elektrische toestellen zijn snoerveilig
  - er zijn geen gaslekken in de woning
  - versleten materiaal wordt tijdig vernieuwd
- de gebruiker voorziet in voldoende schoonmaakproducten die steeds in de originele verpakking zitten; *voorzien van een duidelijk etiket; producten worden niet met elkaar vermengd*; er wordt niet gewerkt met ammoniak, zoutzuur, zuivere javel en ontstopper
- de gebruiker zorgt ervoor dat er steeds kan worden gewerkt met warm (opgewarmd) water
- de gebruiker voorziet in een stevige trapladder van maximaal 6 treden hoog indien er taken dienen te worden uitgevoerd op een ladder

- *de gebruiker zorgt voor een borstel en aftrekker waarvan de stelen minstens 1,5 meter lang zijn of telescopisch*
- *de schoonmaker mag enkel ramen op de verdieping poetsen als deze naar binnen open draaien*
- *de schoonmaker mag geen werkzaamheden buiten verrichten bij zeer warme temperaturen (hittegolf) en bij slechte weersomstandigheden (vriezen, sneeuw, regen, hagel, ...)*
- *de gebruiker verwittigt de dienst indien er besmettelijke ziekten zijn vastgesteld door een arts. De gebruiker treft hierbij de nodige voorzorgsmaatregelen opdat de schoonmaker kan blijven poetshulp bieden aan huis*
- *de gebruiker zorgt dat zijn woning vrij is van ongedierte. Dit omwille van gezondheidsrisico's voor zichzelf en de schoonmaker*
- *de gebruiker maakt aan de dienst kenbaar indien er camerabewaking in huis is*
- *de gebruiker geeft zijn goedkeuring om contact te leggen met andere zorgpartners indien dit nodig is voor een goede zorgverlening te kunnen bieden*
- *de gebruiker stelt steeds (kraantjes)water ter beschikking van de schoonmaker*
- *de gebruiker behandelt de schoonmaker steeds met de meeste voorkomendheid en wederzijds respect, discriminatie en ongewenste intimiteiten worden absoluut niet getolereerd. Geweldpleging kan leiden tot stopzetting van de hulpverlening*
- *de gebruiker moet na iedere prestatie het controleblad van de schoonmaker ondertekenen, dit ter controle van het aantal gepresteerde uren. Indien de gebruiker niet meer in staat is om zelf te handtekenen, kan er schriftelijk een handtekeningbevoegdheid gegeven worden aan de teamcoördinator thuiszorg.*

Vanuit de dienst thuiszorg vragen we met aandrang dat de gebruiker ook zelf zijn steentje bijdraagt tot een aangename en gezonde werkomgeving voor onze personeelsleden. We dringen erop aan om zo weinig mogelijk te roken in aanwezigheid van onze medewerkers *en voldoende te verluchten.*

*De aanwezigheid van huisdieren is toegestaan mits zij tijdens het poetsen buiten kunnen of in een daarvoor apart voorziene ruimte kunnen gezet worden.*

## **17. Gebruikerstevredenheidsmeting**

Het begeleidend personeel peilt op een systematische wijze naar de mate van tevredenheid van het gebruikerssysteem over de aangeboden hulp- en dienstverlening in al haar facetten, binnen een context van maatschappelijk aanvaardbare hulp- en dienstverlening.

Minstens tweejaarlijks voert de teamcoördinator een verantwoorde tevredenheidsmeting uit bij de personen die gebruik maken van gezinszorg.

## **18. Klachten**

Iedere gebruiker kan met vragen, opmerkingen, suggesties of klachten terecht bij de teamcoördinator van de dienst thuiszorg. Het is onze betrachtning onze werking zoveel mogelijk af te stemmen op de vragen en noden van de gebruikers.

In tweede instantie kan iedere gebruiker zijn klacht ook schriftelijk overmaken aan de ombudsmedewerker van het OCMW Boortmeerbeek, Monique Eyns. Zij is iedere werkdag telefonisch te bereiken van 9 tot 12 uur en van 14 tot 16 uur op het nummer 015 51 11 65 en per email op het adres [ombudsdienst@ocmwboortmeerbeek.be](mailto:ombudsdienst@ocmwboortmeerbeek.be).



We garanderen u dat elke klacht discreet en efficiënt wordt behandeld. Elke melding wordt individueel bekeken en beantwoord, waar nodig wordt naar een geschikte oplossing gezocht. Anonieme klachten worden genoteerd maar hiervoor worden geen concrete oplossingen gezocht.

Ingeval van blijvende en onbeantwoorde klachten kan de gebruiker zich richten tot het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, Markiesstraat 1, 1000 Brussel, telefoon: 02 553 33 40.

*De hulpverlening kan te allen tijde door beide partijen worden stopgezet. Het OCMW kan de hulp eenzijdig stopzetten indien het huishoudelijk reglement herhaaldelijk niet wordt nageleefd.*

## **19. Slotbepalingen**

*Elke wijziging aan dit huishoudelijk reglement zal u meegedeeld worden. Dit reglement kan steeds éénzijdig worden gewijzigd door de raad voor maatschappelijk welzijn. In voorkomend geval zijn de aangebrachte wijzigingen bindend voor de cliënt van de dienst thuiszorg vanaf de kennisgeving ervan.*

Het huishoudelijk reglement werd goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn in zitting van 22 december 2016.

Dit reglement bestaat uit 9 pagina's en werd opgemaakt te Boortmeerbeek.

Toegelicht op .