

Reglement poetshulp Herselt

goedgekeurd op
20/10/2025

Herselt

Doel

Poetshulp vanuit het OCMW is aanvullend op hulp geboden door familie, buren en vrienden. Deze dienst heeft tot doel om ouderen of personen met een zorgnood in staat te stellen zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving te blijven wonen.

Wanneer er geen open plaatsen beschikbaar zijn, dan kan er worden doorverwezen naar een partner die poetshulp aanbiedt in de regio. Als het aangewezen is om meer gespecialiseerde diensten in te schakelen dan gaat het OCMW met deze diensten in overleg om te bekijken in hoeverre de hulp vanuit verschillende diensten gecombineerd kan worden.

Doelpubliek

Artikel 1.

Wie kan er bij het OCMW terecht voor poetshulp?

§ 1. Elke inwoner van Herselt die voldoet aan één van de volgende voorwaarden:

- a) 65 jaar zijn of ouder;
- b) recht hebben op een uitkering van de Vlaamse Sociale Bescherming;
- c) een score hebben van minstens 13 op de BelRAI screener of minstens 6 punten op de som van de modules IADL en ADL van de BelRAI screener;
- d) een score hebben van minimum 12 punten op het criterium zelfredzaamheid van de schaal van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid;
- e) medische redenen mits voorlegging van een medisch attest (dat attest moet om de 6 maanden hernieuwd worden);
- f) zich in een moeilijke (psycho-)sociale situatie bevinden of een beperkt inkomen hebben, na sociaal onderzoek en goedkeuring van het bijzonder comité voor de sociale dienst.

§ 2. Voor gebruikers niet-ingeschreven in Herselt maar wel wonende op het grondgebied van Herselt, kan een afwijking worden toegestaan door het bijzonder comité voor de sociale dienst zodat zij eveneens gebruik kunnen maken van deze dienstverlening.

§ 3. De beslissing van het bijzonder comité voor de sociale dienst dat iemand in aanmerking komt voor de dienstverlening van de poetsdienst (categorie f) dient niet bij iedere aanvraag herhaald te worden, maar wordt wel jaarlijks herzien na sociaal onderzoek of bij wijzigingen in de gezinssituatie of het gezinsinkomen.

Taken van de poetshulp

Algemeen

Artikel 2.

De hoofdtak van de poetshulp is het gewone onderhoud van de woning. De poetshulp kan ook hulp bieden bij kleine huishoudelijke taken of het doen van boodschappen.

Concreet

Artikel 3.

§ 1. Concreet kan de poetshulp volgende taken uitvoeren:

- ◆ Gewone onderhoud van de woning, zoals:
 - Vloeren stofzuigen, keren, dweilen en/of schuren,
 - Stof afnemen (met droog/nat) en werkoppervlak in de keuken afwassen,

- Sanitair (badkamer/toilet) schoonmaken,
- Ramen poetsen, binnen en buiten (**niet** bij regen/vriesweer),
- Terras en stoep onderhouden (**niet** bij regen/vriesweer).

◆ Klein huishoudelijke werkzaamheden, zoals:

- Strijken,
- Hulp bij de afwas,
- Glasgordijnen en overgordijnen afdoen, wassen en terughangen,
- Bedden opmaken en verschonen.

◆ Boodschappen doen.

◆ Afhandelen van administratieve formaliteiten bij gemeente/OCMW.

§ 2. Taken die hierboven niet zijn vermeld, kunnen worden uitgevoerd na bespreking met en goedkeuring door de verantwoordelijke van de dienst.

Verboden taken

Artikel 4.

§ 1. De poetshulp kan **geen** bijstand bieden voor taken waarvoor andere professionele diensten verantwoordelijk zijn, zoals:

- ◆ Hulp bij het aankleden, lichaamsverzorging (wassen, scheren...),
- ◆ Verzorgen van wonden of toedienen van medicamenten,
- ◆ Maaltijden bereiden,
- ◆ Onderhoud en aanleg van de tuin,
- ◆ Grote schoonmaak en/of opruimwerken (bv. vuile kelders, garages en zolders),
- ◆ Auto wassen,
- ◆ Schilder- en/of behangwerken...

§ 2. Gevaarlijke taken zijn niet toegestaan, zoals ramen wassen wanneer men daarvoor uit het raam moet hangen of op een hoge ladder of de vensterbank moet staan of hoge plafonds afwassen met een ladder.

Bijdrage van de gebruiker

Artikel 5.

OCMW Herselt heeft een poetsdienst via dienstencheques. Daarnaast is er een samenwerking met Welzijnzorg Kempen voor poetshulp via aanvullende thuiszorg, waar de bijdrage afhankelijk is van het inkomen van de gebruiker.

Artikel 6.

§ 1. De kostprijs van de **dienstencheques** volgt de wettelijke regeling, momenteel is dit **10 euro per uur**. Deze zijn niet meer fiscaal aftrekbaar vanaf 2025.

§ 2. **Registratie van de uitgevoerde prestaties:**

- a) Via de **Pluxee app** registreert de poetshulp het aantal uren gepresteerd bij de gebruiker per dag. De gebruiker bevestigt dit via zijn 'Dienstencheques by Pluxee' app of via zijn beveiligde zone van het dienstenchequeplatform van 'dienstencheques.vlaanderen.be', waardoor het saldo van de elektronische dienstencheques met het juiste aantal wordt verminderd.

§ 3. Om dienstencheques te kunnen bestellen moet de gebruiker zich eerst **inschrijven bij Pluxee**. Dit kan via <https://dienstencheques.vlaanderen.be>. Deze inschrijving is gratis en kan gebeuren via de verantwoordelijke van de poetsdienst.

Na inschrijving zal de gebruiker hiervan een bevestiging ontvangen en een **12-cijferig gebruikersnummer** toegestuurd krijgen. Dit inschrijvingsnummer en het rekeningnummer heeft de gebruiker nodig om dienstencheques te bestellen.

§ 4. Om **dienstencheques te bestellen** moet de gebruiker een minimale bestelling plaatsen van 10 dienstencheques. Er zijn drie manieren om dienstencheques te bestellen:

- ◆ via overschrijving naar het rekeningnummer van Pluxee met vermelding van het 12-cijferig gebruikersnummer in de mededeling,
- ◆ de Pluxee-app of
- ◆ de beveiligde zone op de website dienstencheques.vlaanderen.be.

Artikel 7.

Indien de poetshulp zich voor de uitvoering van de opdracht met de wagen of met de fiets dient te verplaatsen, dan wordt deze **verplaatsing** aangerekend conform het KB van 18 januari 1965 (en de latere aanpassingen) houdende de algemene regeling inzake reiskosten.

Er worden geen verplaatsingskosten aangerekend van en naar de gebruiker.

Aanvraagprocedure

Artikel 8.

§1. Poetshulp wordt aangevraagd bij de verantwoordelijke:

Zorgteam Herselt
Kerkstraat 1a - 2230 Herselt
t 0472 20 10 87
zorgteam@herselt.be

Het zorgteam is telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur.

§2. De verantwoordelijke van de poetsdienst (of zijn vervanger) zal een huisbezoek brengen om de gevraagde hulp te bespreken en om de door ons geboden hulp af te stemmen op hulp die u reeds ontvangt vanuit mantelzorgers of andere professionele hulpverleners. De aanvrager bezorgt volgende documenten aan de verantwoordelijke:

- ◆ kopie van de identiteitskaart;
- ◆ eventueel een document dat aantoont dat de aanvrager voldoet aan één van de voorwaarden van artikel 1.

De concrete afspraken voor de werkregeling en bijdrage per uur worden besproken tijdens het huisbezoek.

Artikel 9.

§ 1. Indien er niet onmiddellijk poetshulp kan worden verleend, wordt de gebruiker ingeschreven op de wachtlijst.

§2. Deze wachtlijst is chronologisch volgens de volgorde van de aanvragen met vermelding van de mate van hoogdringendheid. Wanneer er een plaats vrij komt, zal de persoon op de wachtlijst waarbij de hulp het meest dringend is, verwittigd worden.

Werkregeling

Algemeen

Artikel 10.

§ 1. Er wordt **wekelijks of om de 14 dagen** een of meer halve dagen poetshulp verleend, naargelang de behoefte en in samenspraak tussen de gebruiker en de verantwoordelijke.

§ 2. De gebruiker heeft in principe een vaste poetshulp en een vaste voor- of namiddag. De poetshulp zal aan de gebruiker elke maand de **wijzigingen** (verlof, feestdag...) in de werkregeling meedelen.

§ 3. Bij onverwachte wijzigingen (o.a. hoogdringende hulp elders, ziekte van de poetshulp...) zal de verantwoordelijke u zo snel mogelijk op de hoogte brengen en indien mogelijk een vervanging voorstellen.

Artikel 11.

§ 1. De vaste poetshulp zal soms tijdelijk vervangen worden, bijvoorbeeld tijdens verlofperiodes of bij langdurige afwezigheid.

§ 2. Indien de gebruiker tijdens de afwezigheid van de vaste hulp **geen vervanging** wil, moet hij/zij dit aan de verantwoordelijke laten weten.

§ 3. Voor meer inlichtingen en opmerkingen rond vervangingen bij afwezigheid mag de gebruiker geen contact opnemen met de poetshulp, maar wel met de verantwoordelijke.

Artikel 12.

Mits opgave van de reden, kan de gebruiker vragen om de **poetshulp stop te zetten**. De stopzetting gaat in vanaf de datum die in overleg met de verantwoordelijke werd afgesproken.

Gebruik van materialen

Artikel 13.

§ 1. De gebruiker stelt het nodige materiaal ter beschikking zodat de poetshulp zijn/haar taak kan uitvoeren. Dit materiaal dient aangepast te zijn en in goede staat. Volgende materialen dienen aanwezig te zijn: stofzuiger, stofdoek, dweil, schuurspons, spons, zeemvel, borstel, emmer, raamtrektje, stoffer en blik, aftrekker en toiletborstel.

§ 2. De gebruiker zorgt ervoor dat er steeds voldoende vloerzeep, allesreiniger en WC-product aanwezig is. De poetsvrouwen mogen alleen werken met onderstaande producten. De gebruiker zorgt ervoor om voor de categorieën allesreiniger, ramenreiniger, toiletreiniger, vloerzeep en afwasmiddel minstens een product in huis te hebben:

Allesreiniger	Everyday allesreiniger
	BONI allesreiniger
	Twido allesreiniger
	Mister Proper allesreiniger
	Ajax allesreiniger
	ECOVER allesreiniger essential
	Dettol allesreiniger
	Carolin met lijnolie
	Cif pro multipurpose cleaner
Ramenreiniger	Everyday ruitenreiniger
	HG glasreiniger of ruitenreiniger
	ECOVER glasreiniger
	Instanet ramenreiniger
	Henkel ruiten met reinigingsalcohol
	Dreft afwasmiddel
	Dreft Platinum Quickwash Lemon
Toiletreiniger	BONI ECO WC-gel
	ECOVER toiletreiniger
	WC NET gel
	Harpic WC gel (zonder javel)
	Glorix professional
	HG hygiënische toiletbrilreiniger
	HG toiletgel extra sterk
Vloerzeep	Carolin Marseille vloerzeep
	Carolin met lijnolie allesreiniger
	D'or natuurlijke vloeibare zeep

	D'or natuurzuiver zachte zeep
	BONI vloerreiniger met lijnolie
	HG eco vloerreiniger
	HG natuursteenreiniger voedend
	Mousse de lin zachte zeep
	HG hout oliereiniger extra sterk (alleen geschikt voor parketvloer)
	HG parketbeschermer (alleen geschikt voor parketvloer)
	BONI reiniging laminaat (alleen geschikt voor parketvloer)
	James laminaatreiniger (alleen geschikt voor parketvloer)
	Natuurzeep WOCA (alleen geschikt voor parketvloer)
Afwasmiddel/ontvetter	Dreft afwasmiddel
	Dreft Platinum Quickwash Lemon
	Datsy ontvetter professional
	Everyday afwasmiddel
	HG afwasmiddel
	ECOVER afwasmiddel
	Mister Proper professional reiniger en ontvetter
	Cif cream original
	Ontvetter met zeep van Marseille
Keuken/badkamer/algemeen	Dettol Healty clean kitchen
	Dettol power en pure multireiniger keuken
	HG desinfectie reiniger
	HG hygiëne sprayreiniger
	HG douche en wasbakspray reiniger
	HG eco kalkverwijderaar
	HG kalkweg schuimspray 3 keer sterker
	HG kookplaat polish
	HG eco kookplatreiniger
	HG kookplatreiniger extra sterk
	HG vetweg
	UNA vaatwasmachinereiniger
	Schoonmaakazijn
	Soda
	Cif professional cream
	Glorix professional ontstopper gel
	HG vloeibare ontstopper
	HG afvoerreiniger badkamer
	HG tapijtreiniger
	HG voegenreiniger
	Meubelwas Riem Eclat
	Handzeep Isabelle

Veiligheid en hygiëne

Artikel 14.

§ 1. De poetshulp moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken.

§ 2. In geval van zeer besmettelijke ziektes, bv. meningitis of geelzucht, moet de gebruiker de verantwoordelijke van de poetsdienst verwittigen. De verantwoordelijk kan beslissen om, ofwel geen poetshulp te verlenen tijdens

de periode van ziekte, ofwel om de nodige beschermingsmaatregelen te voorzien voor de poetshulp.

§ 3. Ingeval er binnen wordt gerookt, vragen wij om rekening te houden met een gezonde werkomgeving en dus niet te roken in de woning tijdens de werktijd van de poetshulp. Als de poetshulp moet poetsen in kamers waarin wordt gerookt, vragen wij om deze voor de komst van de poetshulp goed te verluchten.

§ 4. Een roker dient zijn gedrag aan te passen in aanwezigheid van een poetshulp. Bij meerdere overtredingen van voorgaand artikel van dit reglement kan de verantwoordelijke van de poetsdienst met de roker een gesprek hebben over de verdere aanpak van de situatie. Bij een blijvende overtreding kan het bijzonder comité voor de sociale dienst beslissen om de dienstverlening al dan niet tijdelijk stop te zetten.

Artikel 15.

§ 1. Wanneer de verantwoordelijke of de poetshulp vaststelt dat de **woning onveilig** is, dan wordt voor aanvang van de hulpverlening de veiligheid gecontroleerd aan de hand van een checklist. Indien nodig wordt het advies van de preventieadviseur gevraagd.

§ 2. Op kosten van de gebruiker worden de nodige aanpassingen uitgevoerd door de klusjesdienst of een dienst naar keuze. Vóór de start van de hulpverlening wordt de veiligheid geëvalueerd in een werkvergadering.

Artikel 16.

§ 1. Voor posten die **permanent sterk bevuild zijn of zich niet houden aan de taakafspraken** waardoor ze een risico vormen, worden afspraken gemaakt met de gebruiker over de opvolging. Zolang de netheid van de woning een risicofactor is voor de poetshulp gaat de verantwoordelijke om de 3 maanden op huisbezoek om de situatie op te volgen. De situatie wordt regelmatig geëvalueerd in een werkvergadering.

§ 2. Indien er geen verbetering merkbaar is, kan na twee verwittigingen de hulpverlening op beslissing van het bijzonder comité voor de sociale dienst stopgezet worden. Indien nodig wordt advies aan de preventieadviseur gevraagd.

Artikel 17.

§ 1. Voor het poetsen van een **sterk bevuilde woning** wordt er doorverwezen naar een gespecialiseerde firma. De kosten hiervan zijn voor de gebruiker. Er kan pas gestart worden met poetsdienst wanneer de risico's onder controle zijn.

§ 2. De verantwoordelijke gebruikt de checklist veilig werken om te bepalen welke taken moeten gebeuren en bespreekt dit met de gebruiker. Indien nodig wordt advies gevraagd aan de preventieadviseur.

Aansprakelijkheid en verzekering

Artikel 18.

De poetshulpen zijn verzekerd voor lichamelijke schade die is geleden is tijdens de uitvoering van hun werk en op weg naar en van de plaats van uitvoering door een polis **arbeidsongevallen**.

Artikel 19.

§ 1. De gebruiker kan alleen OCMW Herselt aansprakelijk stellen voor de onopzettelijke schade die de poetshulp aan de gebruiker of derden, bijvoorbeeld aan bezittingen van de gebruiker, veroorzaakt bij het verrichten van poetshulp. OCMW Herselt is verzekerd voor deze schade via een polis **burgerlijke aansprakelijkheid**. Door de ondertekening van dit reglement, aanvaardt de gebruiker de uitsluiting van de mogelijkheid om de poetshulp persoonlijk aan te spreken.

§ 2. In het geval van schade, verwittigt de gebruiker onmiddellijk de verantwoordelijke van de poetsdienst om samen een dossier op te maken voor aangifte bij de verzekering.

Wanneer de aangifte volledig is en het schadegeval wordt aanvaard, zal de verzekeringsmaatschappij de schade vergoeden. Er mag nooit aan de poetshulp zelf gevraagd worden om de schade te vergoeden.

Praktische afspraken

Afwezigheid van de gebruiker

Artikel 20.

§ 1. Op het ogenblik van de poetshulp dient de gebruiker aanwezig te zijn in de woning.

§ 2. Wanneer de gebruiker niet kan aanwezig zijn op het ogenblik dat de poetshulp komt, dan dient hij/zij de verantwoordelijke hiervan zo snel mogelijk en ten laatste drie dagen voor de uitvoering van de poetshulp op de hoogte te brengen.

§ 3. Het niet of laattijdig verwittigen, om welke reden ook, geeft aanleiding tot het betalen van de uren die de poetshulp gewerkt zou hebben. Ingeval van overmacht (bv. dringende ziekenhuisopname) kan hiervan worden afgeweken.

Afspraken t.a.v. poetshulp

Artikel 21.

§ 1. De poetshulpen vervullen hun taak met de nodige **discretie** en zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Dit betekent dat hij/zij niet over andere gebruikers, collega's en interne aangelegenheden praat.

§ 2. De poetshulpen presteren **geen overuren**, tenzij in geval van overmacht en mits goedkeuring van de verantwoordelijke.

§ 3. De poetshulpen aanvaarden **geen fooien of geschenken** (geld, geschenken, juwelen of andere waardevolle voorwerpen). Het is aan de gebruikers om dit niet aan te bieden. Wordt er aan de poetshulp iets te drinken aangeboden, dan mag dat geen alcohol bevatten.

§ 4. De poetshulp mag **niet telefoneren** tijdens de werkuren, tenzij dit noodzakelijk is voor de dienst. Hiervoor mag de poetshulp het telefoontoestel gebruiken van de gebruiker.

§ 5. De poetshulp geeft geen telefoonnummers door aan de gebruiker, niet die van zichzelf en niet die van andere collega's.

Artikel 22.

§ 1. Bij een **vermoeden van diefstal** dient de gebruiker steeds de verantwoordelijke te verwittigen die de zaak grondig zal onderzoeken.

§ 2. Om alle misverstanden te vermijden, dient de gebruiker steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken.

§ 3. Hoewel de poetsdienst instaat voor een degelijke screening van haar werknemers, is het OCMW niet aansprakelijk voor gebeurlijke gevallen van diefstal.

Klachten

Artikel 23.

§ 1. Als er zich naar aanleiding van het werk problemen zouden voordoen, onafhankelijk van welke aard ook, bespreekt de gebruiker dit met de verantwoordelijke. In onderling overleg wordt hiervoor naar een oplossing gezocht.

§ 2. Als de oplossing niet tot tevredenheid van de gebruiker leidt, dan kan de gebruiker, bij voorkeur schriftelijk, een klacht indienen via:

- ◆ het e-loket: <https://www.herselt.be/iets-te-melden>, of
- ◆ een brief ter attentie van: Gemeentebestuur Herselt, Kerkstraat 1, 2230 Herselt.

Voor vragen en bij afwezigheid van de verantwoordelijke van de poetsdienst staat het zorgteam ter beschikking:

Zorgteam Herselt
Kerkstraat 1a - 2230 Herselt

☐ U geeft aan het OCMW de toelating om alle inlichtingen en verklaringen na te kijken via de kruispuntbank van de sociale zekerheid. Het OCMW engageert zich de verkregen gegevens vertrouwelijk te behandelen.

Wij verwerken uw persoonsgegevens conform de privacyverklaring en het privacy beleid van het lokaal bestuur Herselt. U vindt deze op <https://www.herselt.be/toestemming-gebruik-persoonsgegevens>.

Opgemaakt in twee exemplaren, waarvan elke partij verklaart een exemplaar ontvangen te hebben:
Ondertekende,

(naam)

aanvrager van gebruik poetshulp, verklaart dit reglement te hebben gelezen en goed te keuren.

Te Herselt, op (datum)

Handtekening van de aanvrager