



Helan Thuiszorg.

Warme zorg voor jou en jouw omgeving.



Welkom.

Bedankt dat je gekozen hebt voor Helan Thuiszorg!

Wij helpen je graag met zorg aan huis, schoonmaakhulp en/of kraamzorg.

Deze brochure maakt je graag wegwijs in onze diensten en geeft je meteen enkele nuttige tips en afspraken mee. Zo verloopt de samenwerking tussen jou, als klant, en onze medewerkers optimaal.

Heb je na het lezen van deze brochure nog vragen of opmerkingen? Neem dan zeker contact met ons op. Dit kan telefonisch of via mail.

De sectorverantwoordelijke neemt ook geregeld contact op, om je op de hoogte te houden van jouw planning en om op te volgen of je tevreden bent van de hulp.

We doen er bij Helan Thuiszorg alles aan om jou een kwalitatieve dienstverlening aan te bieden en hopen op een vlotte en langdurige samenwerking!



Het huisbezoek.

Wanneer je via onze diensten hulp hebt aangevraagd, komt de sectorverantwoordelijke bij jou langs om jouw hulpvraag te beluisteren en na te gaan hoe wij je kunnen helpen.

Tijdens het huisbezoek wordt:

- jouw gebruikersdossier opgemaakt
- de gebruikersbijdrage berekend aan de hand van jouw inkomsten en gezinssamenstelling
- jouw graad van zorgbehoevendheid opgemaakt*
- jouw hulpverleningsplan opgemaakt (doelstellingen, taakafspraken, duur en frequentie van de hulp)

De sectorverantwoordelijke komt jaarlijks opnieuw langs op huisbezoek voor de herziening van jouw dossier. Indien je een dossier schoonmaakhulp hebt, dan gebeurt de herziening tweejaarlijks. Tijdens de herziening wordt jouw gebruikersdossier volledig opnieuw opgemaakt.

Afhankelijk van jouw graad van zorgbehoevendheid* en rekening houdend met jouw draagkracht, die van de mantelzorger(s), en de sociale situatie, bepaalt Helan Thuiszorg in overleg met jou en/of jouw omgeving het aantal uren thuiszorg en/of schoonmaakhulp.

Vanuit Helan Thuiszorg proberen we altijd maximaal aan jouw hulpvraag te beantwoorden. Lukt dit toch niet, dan bieden we je graag alternatieven aan vanuit ons eigen aanbod of via onze partners.

Noot: indien je meer informatie wenst over de berekening van de gebruikersbijdrage thuiszorg, kan je terecht op de website van het Departement Zorg. (<https://www.departementzorg.be/nl/gebruikersbijdrage>).

Het verloop van de hulpverlening.

Helan Thuiszorg vertrekt van jouw vastgestelde behoeften en beperkingen op vlak van zelfzorg, en de beschikbaarheid van de mantelzorger(s). Onze hulpverlening is gericht op het behoud van jouw zelfredzaamheid en de passende ondersteuning voor je dagelijks leven.

Wij streven naar een continue dienstverlening, waarbij we in functie van jouw graad van zorgbehoevendheid en de planning, hulp aanbieden in flexibele uurpakketten. Deze uurpakketten kunnen in onderling overleg tussen de klanten en de dienst op elk moment gewijzigd worden.

We gaan voor een hulpverlening met optimale communicatie en transparantie tussen alle betrokken hulpverleners. Hiervoor gebruiken we een communicatieschrift, waarin alle nuttige gegevens en info over de hulpverlening, genoteerd kan worden. In dit schrift krijgen ook mantelzorgers en andere hulpverleners een duidelijk overzicht van de thuiszorgplanning.

Hulp op zaterdag, zondag en/of feestdagen kan enkel voor de ondersteuning en uitvoering van de dagelijkse taken, zoals koken en lichamelijke verzorging, en indien er minstens drie keer per week hulp geboden wordt.

Gelieve er rekening mee te houden dat er toeslagen zijn op de bijdrage van hulp tijdens het weekend, op feestdagen en avondprestaties. Je vindt hierover meer informatie in jouw gebruikersdossier.

Om de continuïteit van de hulpverlening en de professionele relatie tussen de medewerkers en de gebruiker te bewaren, worden meerdere medewerkers ingeschakeld. We kunnen niet garanderen dat steeds dezelfde medewerker zal langskomen. Je kan m.a.w. geen aanspraak maken op steeds dezelfde medewerker.

We bieden kraamzorg aan van één maand voor tot maximaal drie maanden na de bevalling. Sommige ziekenfondsen betalen een deel van de kosten terug. Je neemt hiervoor best contact op met jouw eigen ziekenfonds. Ben je klant van Helan ziekenfonds, dan vind je de info terug op helan.be/voordelen

Wij zijn actief op het Belgisch grondgebied, maar bieden geen dienstverlening aan in Wallonië.

Onze interne afspraken.

✓ Wat mag je verwachten van onze medewerkers?

Onze **verzorgenden** kunnen onderstaande **taken** uitvoeren:

- hygiënische zorg (hulp bij wassen en aankleden, kapsel, hand- en voetverzorging, opvolging incontinentie, kinderverzorging). Begeleidende taken (zoals begeleiding dagelijkse activiteiten, psychosociale ondersteuning, administratieve hulp, ondersteuning opvang kinderen).
- huishoudelijke taken (koken, afwas, was en strijk, boodschappen, opmaak bedden, verzorging van planten en dieren).
- onderhoud/poetsen (max. ¼ van de tijd).

Onze **huishoudhulpen** kunnen onderstaande **taken** uitvoeren:

- normaal onderhoud van bewoonde plaatsen (80%).
- zorg voor kleding en linnen.
- kleine boodschappen doen.

Onze medewerkers mogen werken op een stabiele trapladder met max. 3 treden.

Onze verzorgenden en huishoudhulpen mogen **onderstaande zaken niet uitvoeren**:

- onderhoud van: bedrijfslokalen, vervoermiddelen, tuin, kelder, zolder, plafonds en verlichting, dak van veranda, dakgoot en tuinhuis, gemeenschappelijke traphallen en professionele ruimtes.
- taken buitenshuis uitgevoerd bij regen of vrieskou.
- boenen van vloeren, meubilair en trap.
- werken bij een temperatuur lager dan 16°C.

Onze medewerkers zijn goed opgeleid en krijgen op **regelmatige basis bijscholingen** rond specifieke thema's.

Onze werknemers zijn **gebonden aan het beroepsgeheim**.

Zij mogen enkel met collega's en sectorverantwoordelijken over jouw privésituatie en -gegevens praten indien dit van belang is voor de hulpverlening. Daarnaast mogen zij ook geen financiële transacties voor jou doen of jouw bankkaart of sleutel gebruiken, tenzij je hiervoor schriftelijk toelating hebt gegeven aan de medewerker aan de hand van het hiervoor bestemde formulier. Dit formulier moet je terugbezorgen aan de sectorverantwoordelijke.

Onze verzorgenden en huishoudhulpen **houden werk en privé strikt gescheiden**. Zij mogen buiten de werkuren geen contacten hebben met de gebruiker, en dus alsook hun persoonlijk adres, telefoonnummer, e-mailadres en gegevens van sociale media niet doorgeven. Daarnaast mogen zij ook, zonder toestemming van de sectorverantwoordelijke, hun werk niet onderbreken voor privé-zaken. Omwille van de scheiding werk-privé, kunnen onze medewerkers niet optreden als voorlopig bewindvoerder, getuige euthanasie of een rol opnemen binnen een ander juridisch kader. Daarnaast mogen zij ook geen geschenken, giften of erfenissen aanvaarden, tenzij het gaat over verderfbare waren (zoals bv. een fles wijn of een doos pralines).

Onze verzorgenden en huishoudhulpen mogen **niet roken** tijdens de werkuren. Onze medewerkers dragen steeds de voorziene **werkkledij** (badge, polo en/of schort, werkschoenen).

Onze medewerkers **respecteren de werkuren**. De sectorverantwoordelijke voert op geregelde basis stiptheidscontroles uit.

✓ Wat verwachten wij van jou als gebruiker?

Je kan de geplande hulpverlening gratis annuleren. We vragen om wijzigingen of annulaties **minstens 48 uur vóór het geplande tijdstip** door te geven. Dat laat ons toe onze planning tijdig aan te passen en onze medewerkers optimaal in te zetten. Annulaties die later worden doorgegeven dan **15 uur op de werkdag vóór de geplande hulpbeurt** worden beschouwd als **laattijdig** en worden **doorgefactureerd aan de normale bijdrage**. Enkel in geval van **overmacht** (zoals een spoedopname of ongeval) wordt geen bijdrage aangerekend. Die vergoeding mag niet meer bedragen dan de bijdrage die je voor de geplande zorg zou betaald hebben. In geval van twijfel behoudt de dienst zich het recht om het geval van overmacht zelf te beoordelen.

Je moet de sectorverantwoordelijke tijdig op de hoogte brengen van wijzigingen in jouw planning. De contactgegevens van onze dienst vind je terug in jouw gebruikersdossier. Gelieve ons minstens 1 maand op voorhand jouw jaarlijks verlof door te geven.

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers in **hygiënische en veilige omstandigheden** kunnen werken (niet hygiënisch: sterk vervuilde ruimtes, storende geurhinder, ongedierte, besmettingsrisico, ...). We vragen om onze dienst onmiddellijk op de hoogte te brengen indien je een **besmettelijke ziekte** hebt. Onze medewerkers dragen werkschoenen voor hun veiligheid. Zij moeten deze altijd dragen tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Wij vragen uw begrip en medewerking. Bij aanhoudende veiligheidsproblemen kan de hulp worden stopgezet.

Je **rookt niet** in de woning 3 uur voorafgaand aan en tijdens de aanwezigheid van onze medewerkers. Ben je een roker, dan vragen we om de woning te verluchten in deze periode om zo rookrestanten tot een minimum te beperken.

We vragen om het nodige **materiaal** -in goede en veilige staat - ter beschikking te stellen van onze medewerkers. Alle producten die gebruikt worden, zitten in de originele verpakking (met een etiket van het product op de verpakking). Er moet gewerkt kunnen worden met warm water. Er mag niet gewerkt worden met ammoniak en chloorhoudende producten. Materiaal waarvan verwacht wordt aanwezig te zijn:

- hygiënische zorg: 2 handdoeken, 2 washandjes, wasbekken, nagelschaar, zeep.
- was en strijk: verstelbare strijkplank, strijkijzer, waslijn, droogknijpers, wasmiddel.
- maaltijdbereiding: potten en pannen met vaste handgrepen, fornuis met minstens 2 kookplaten, scherp keukenmesje, klopper, snijplank, pannenlappen, wasbekken of gootsteen met dop, 2 keukenhanddoeken, vergiet, voldoende bestek.
- onderhoud: stofvod, stabiele trapladder met maximum 3 treden, 2 emmers met goede handgreep, spons, zeemvel, raamtrekker, vuilblik en handborstel, stofzuiger met zak indien er tapijten aanwezig zijn, 2 dweilen, schuur sponsje, 2 vaatdoeken, toiletborstel, trekker, veeg- en schuurborstel, allesreiniger, wc-reiniger, afwasproduct, 2 micro-vezeldoeken.

Je kan onze medewerker(s) niet verplichten om zijn/haar eigen wagen te gebruiken voor jouw vervoer en/of boodschappen. Indien de medewerker hiertoe bereid is, betaal je hiervoor een vastgelegde **kilometervergoeding** en de eventueel hierbij horende parkeer-

kosten. Meer info over deze bedragen vind je op de website bosa.belgium.be/nl/themas/werken-bij-de-overheid/verloping-en-voordelen/toelagen-en-vergoedingen/vergoeding-voor-0. Ook voor boodschappen met de fiets is een vaste kilometervergoeding bepaald. Onze medewerkers zijn niet verplicht de wagen van de gebruiker te gebruiken om vervoer en/of boodschappen te doen. Indien je dit toch wenst of toelaat, ben jij zelf verantwoordelijk bij gebeurlijke ongevallen en schade.

Wij vinden het als dienst belangrijk om kandidaatverzorgenden en -huishoudhulpen de kans te geven ervaring op te doen tijdens hun opleiding. Wij vragen dan ook jouw begrip dat er **stagiairs** meelopen met onze medewerkers.

Door het ondertekenen van het gebruikersdossier, verklaar je jou akkoord met het feit dat jouw persoonlijke gegevens en gegevens over jouw gezondheid kunnen worden doorgegeven aan een andere hulpverlener, mits het in acht nemen van de nodige **geheimhoudingsplicht** door alle partijen.

Ten opzichte van de werknemers en de klanten wordt er geen onderscheid gemaakt op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd bij het aanbieden en het toegankelijk stellen van de dienstverlening (zie de Wet van 25 februari 1993 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding en zie het Decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt). Wij verwachten dat je al onze medewerkers **respectvol behandelt** en dat je je ten aanzien van hen onthoudt van elke vorm van ongewenst gedrag. Bij een gebrek aan respect kan de hulp worden stopgezet.

Als er **camera's** aanwezig zijn in jouw woning en onze medewerkers kunnen worden gefilmd tijdens hun werkuren, ben je verplicht hen daarvan op de hoogte te brengen en duidelijk te maken in welke ruimtes er gefilmd wordt. Eventueel kan je hen een document laten ondertekenen waarin ze aangeven op de hoogte te zijn van de aanwezigheid van bewakingscamera's.

Indien je **vragen, suggesties of problemen** hebt, kan je contact opnemen met jouw sectorverantwoordelijke. Hij/zij is jouw contactpersoon tijdens de hulpverlening. Indien je niet tevreden bent over de oplossing van een klacht, kan je in tweede instantie terecht bij de coördinator van Helan Thuiszorg. Dit kan telefonisch via 09 269 85 90 of schriftelijk (Kortrijksesteenweg 302 bus 3, 9000 Gent). Of neem rechtstreeks contact op met het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (Koning Albert-II-laan 35 bus 33, 1030 Brussel). Wij garanderen dat je schriftelijk feedback zal ontvangen op een klacht binnen de 5 werkdagen.

Wij vinden jouw mening en feedback waardevol. Het is niet altijd makkelijk om een opmerking aan jouw hulpverlener te geven. Zeg het hem/haar zeker als je opmerkingen hebt, of bespreek dit met de sectorverantwoordelijke. Op geregelde tijdstippen bevragen wij ook de kwaliteit van onze dienstverlening bij onze gebruikers. Alvast bedankt om hieraan deel te nemen.

✓ Wat mag je van ons als dienst verwachten?

Wij zullen volgens de mogelijkheden van de dienst en de wettelijke vereisten de **gewenste hulpverlening** organiseren. Wij verwittigen je op voorhand over de werkdagen en -uren van onze medewerkers en brengen je op de hoogte van eventuele wijzigingen. Wij informeren je zo snel mogelijk als de geplande hulpverlening **niet kan doorgaan**. Bij afwezigheid van één van onze medewerkers, proberen we – indien mogelijk – vervanging te voorzien. Je kan ook altijd eens **extra hulp** aanvragen als je dat wenst. We bekijken dan de mogelijkheden en houden je op de hoogte.

Conform de Europese Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, informeren wij je dat de persoonsgegevens die in het kader van de hulpverlening worden verwerkt, verwerkt worden met het oog op de goede uitvoering van deze overeenkomst.

Wij garanderen dat jouw privacygebonden gegevens steeds discreet en met de nodige omzichtigheid worden behandeld. Je hebt het recht om gratis toegang te krijgen tot jouw gegevens, onvolledige of onjuiste gegevens te verbeteren, jouw toestemming in te trekken, bepaalde verwerkingen te beperken of bezwaar in te dienen en om niet toepasselijke gegevens te laten wissen. Voor alle bijkomende inlichtingen, kan je de privacyverklaringen raadplegen of onze data protection officer contacteren via mail naar privacy@helan.be - of per brief op volgend adres: Gistelse Steenweg 294 bus 1, 8200 Brugge. Je kan de volledige privacy verklaring terugvinden op helan.be/privacyverklaring.

Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers verzekerd zijn voor lichamelijke letsels tijdens de werkuren en op weg van en naar het werk.

Wij beschikken over een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid indien een medewerker schade veroorzaakt bij een klant. Aan de hand van officiële bewijsstukken van herstelling of aankoop van vervangingsstukken kan er slechts een aangifte gedaan worden bij de dienst indien de opgelopen schade meer dan 150 euro bedraagt. Na goedkeuring door de verzekeringsmaatschappij kan er een terugbetaling gebeuren van het volledige bedrag.

De klant erkent en stemt ermee in dat alle diensten die in het kader van de samenwerking met Helan Thuiszorg vzw worden verleend, worden uitgevoerd in naam van Helan Thuiszorg vzw. In het geval van enige schade, letsel of verlies dat zich voordoet tijdens de uitvoering van de samenwerking of in verband met de verleende diensten, stemt de klant ermee in dat zij geen rechtstreekse vordering kan instellen tegen de individuele medewerkers van Helan Thuiszorg vzw, inclusief maar niet beperkt tot uitvoerend personeel (verzorgenden en huishoudhulpen), administratief personeel, directieleden en bestuurders.

In het geval van een geschil, vordering of rechtszaak, zal enige aansprakelijkheid uitsluitend rusten op Helan Thuiszorg vzw als rechtspersoon. Het personeel van Helan Thuiszorg vzw blijft vrijgesteld van persoonlijke aansprakelijkheid, behoudens opzet, zware fout, gewoonlijk lichte fout en andere uitsluitingen voorzien in de wet.

De facturatie.

De verzorgende/huishoudhulp registreert na het uitvoeren van haar/zijn taken het aantal uren gepresteerde hulp.

Aan de hand van de gepresteerde hulp wordt de maandelijkse factuur opgemaakt en naar jou toegezonden. Deze factuur dient voor de **vervaldatum** betaald te worden. De betaling gebeurt bij voorkeur via **domiciliëring**.

De factuur is betaalbaar tegen de **vervaldag**. Bij **niet-betaling** tegen de **vervaldag** van de factuur wordt u een **herinneringsbrief** gestuurd. Aan deze **herinneringsbrief** zijn geen kosten verbonden. Indien de factuur **onbetaald blijft 14 dagen na deze herinneringsbrief** (de termijn van 14 dagen begint te lopen de 3e werkdag na verzending), wordt een tweede schrijven (en eventueel derde) verstuurd waarbij u een kost zal worden aangerekend van 7,5 euro per herinnering. Indien u **in gebreke blijft** tot betaling van de factuur (en de herinneringskosten) behoudt Helan Thuiszorg zich het recht voor om de hulp stop te zetten en verdere stappen te ondernemen. In dat geval zullen naast de hoofdsom ook interesten gevorderd worden (tegen de referentie-interestvoet vermeerderd met 8% bedoeld in artikel 5, 2e lid van de wet van 2/08/2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handels-transacties cfr. art. XIX.4 1° WER) én een forfaitaire vergoeding waarvan het bedrag afhangt van de hoogte van het verschuldigde factuurbedrag:

- 20 euro: indien het verschuldigde bedrag lager of gelijk is aan 150 euro
- 30 euro (+ 10% van het verschuldigde bedrag) indien het verschuldigde bedrag tussen de 150,01 en 500 euro bedraagt
- 65 euro (+ 5% van het verschuldigde bedrag) indien het verschuldigde bedrag hoger is dan 500 euro.

Bij betwisting is de Rechtbank van Antwerpen bevoegd. Wanneer een gebruiker drie facturen niet betaalt, wordt de hulpverlening stopgezet.

De gebruikersbijdrage voor hulp door een **verzorgende** (bedrag per uur) wordt berekend volgens het barema van de Vlaamse Overheid. **In dit bedrag is 5% voor wijkwerking inbegrepen en ook een deel van de verplaatsingstijd is ten laste van de klant.**

Indien je **'s avonds of tijdens het weekend** hulp krijgt, wordt onze urenbijdrage verhoogd volgens de wettelijke barema's. Je vindt de wettelijke toeslagen in je gebruikersdossier. Annulaties die later worden doorgegeven dan **15 uur op de werkdag vóór de geplande hulpbeurt** worden beschouwd als **laattijdig** en worden **doorgefactureerd aan de normale bijdrage**. Enkel in geval van **overmacht** (zoals een spoedopname of ongeval) wordt geen bijdrage aangerekend. In geval van twijfel over overmacht behoudt de dienst zich het recht om dit te beoordelen.

Om een **correcte berekening** van de bijdrage mogelijk te maken, vragen we dat je tijdens het huisbezoek jouw inkomstenbewijzen ter beschikking stelt aan de sectorverantwoordelijke. Indien we niet alle bewijzen, ten laatste 2 weken na de opstart van de hulpverlening ontvangen hebben, rekenen we het maximumtarief aan.

Breng ons altijd op de hoogte als er iets wijzigt aan je gezinssituatie en/of inkomsten. Dan kunnen we zorgen voor een correcte bijdrage.

Na de opstart van de hulpverlening wordt binnen het jaar (of om de twee jaar in geval van poetshulp) een nieuw **huisbezoek ingepland** en wordt een nieuw Gebruikersdossier opgemaakt.

Sommige ziekenfondsen komen tussen in de zorgkosten. Bezorg in dat geval jouw originele factuur aan jouw ziekenfonds. Ga na of en hoe je via je hospitalisatieverzekering terugbetaling kan krijgen.

Stopzetting hulpverlening.

Bij het begin van de hulpverlening worden er afspraken gemaakt over de frequentie van de hulp, het takenpakket en eventueel ook de duur van de hulpverlening. De hulpverlening wordt op geregelde tijdstippen geëvalueerd (o.a. tijdens de wijkwerkingen en de jaarlijkse of tweejaarlijkse herziening).

Indien je de hulpverlening wenst stop te zetten, vragen we om ons hiervan telefonisch op de hoogte te brengen. Gelieve hierbij rekening te houden met de annuleringsvoorwaarden (zie hoger).

Indien je als gebruiker de voorwaarden van onze gebruikersovereenkomst niet nakomt, kunnen wij een afsprakennota opstellen. Als je hier geen gevolg aan geeft, kunnen wij beslissen om, in overleg met alle betrokken partijen, de hulp stop te zetten. De datum van stopzetting van de hulp en de mogelijke doorverwijzing worden een maand op voorhand meegedeeld

Hulp en advies voor thuiszorg.

✓ Thuiszorg

hulp bij huishoudelijke, verzorgende en administratieve taken, bereiden van maaltijden, boodschappen doen, gezelschap houden, nachtopvang,...

✓ Huishoudhulp

professionele handen voor je huishouden

✓ Thuisoppas zorgbehoevende

gezelschap van een vrijwilliger bij je thuis

✓ Thuisverpleging

verzorging op maat van jouw noden

✓ Niet-dringend medisch ziekenvervoer

veilig van en naar je zorgafpraak

✓ Warme maaltijden aan huis

gezond, lekker en vers, met gemak

✓ Personenalarm

langer thuis wonen in alle veiligheid

✓ Palliatieve zorg

maximaal comfort in de laatste levensfase

✓ Tijdelijke opvangmogelijkheden

kortverblijf, zorgverblijf, dag- en nachtopvang

✓ Multidisciplinair thuiszorgoverleg

alle schakels van de zorg aan huis optimaal op elkaar afgestemd

✓ Advies over woningaanpassing door ergotherapeuten

slimme ingrepen om langer zelfstandig thuis te wonen

✓ Advies bij zorgsituaties

zoals bij dementie, kanker, revalidatie, ...

✓ Verhuur van zorgmateriaal

✓ Ruim aanbod zorgmateriaal en mobiliteitshulpmiddelen

bij de zorgwinkel van het ziekenfonds

✓ Helan-voordelen via je ziekenfonds

✓ Praktische hulp via burendplatform Helper

Check ons volledig aanbod

helan.be/zorg of bel 02 218 22 22

Kraamzorg, en zoveel meer.

✓ Kraamzorg

verzorging en medische opvolging van je kleintje

✓ Kinderopvang

je kind buitenshuis in goede handen

✓ Helan-voordelen, kortingen en verzekeringen voor het hele gezin

Ontdek je voordelen

helan.be/voordelen



