

Hoofdstuk 1: Definities

- gebruiker: iedere natuurlijke persoon die vanuit een verminderd zelfzorgvermogen een beroep doet of kan doen op de dienstverlening van de warme maaltijdbedeling van het Sociaal Huis van Boutersem.
- thuissituatie: de plaats waar de gebruiker effectief woont of inwoont, niet woon-en zorgcentrum.
- coördinator thuisdiensten: de verantwoordelijke voor de dagelijkse werking van de thuiszorgdiensten. De coördinator is het aanspreekpunt voor de thuiszorgdiensten, in samenwerking met de administratief medewerker.

Hoofdstuk 2: Visie en doel

De thuisdiensten bieden hulp aan inwoners om hen in staat te stellen op kwalitatieve wijze langer in hun thuissituatie te verblijven, indien zij daar zelfstandig niet of slechts gedeeltelijk toe in staat zijn.

Door warme maaltijden aan te bieden in de thuissituatie wilt de gemeente Boutersem zijn zorgbehoevende inwoners maaltijden aan een schappelijke prijs aanbieden op een toegankelijke manier, bij gebrek aan of ter ondersteuning van aanwezige mantelzorg.

Het doel van het aanbieden van warme maaltijden aan huis is een gezonde, evenwichtige voeding aan te bieden aan de gebruikers die om uiteenlopende redenen (leeftijd, gezondheid, laag inkomen, psychosociale moeilijkheden,...) niet zelf kunnen instaan voor de bereiding van warme maaltijden.

Hoofdstuk 3: Doelpubliek

Gebruikers:

- die voor hun hoofdverblijfplaats ingeschreven zijn in de bevolkingsregisters van de gemeente Boutersem en er ook effectief wonen;
- die omwille van psychische, fysische, medische of sociale redenen een verminderde zelfredzaamheid ervaren en daardoor niet (meer) in staat zijn om zelf een warme maaltijd te bereiden;
- al dan niet met een laag inkomen;
- die niet in een woonzorgcentrum verblijven.

Hoofdstuk 4: Aanvraagprocedure

De aanvraag dient te gebeuren bij het Sociaal Huis van Boutersem op volgende wijze:

- Telefonisch op het nummer 016 73 44 78
- Per email naar sociaalhuis@boutersem.be
- Aan het onthaal van het Sociaal Huis of per post: Oude Baan 24, 3370 Boutersem

Bij de aanvraag vragen wij de contactgegevens (naam, adres, geboortedatum of rijksregisternummer, telefoon- of GSM nummer, emailadres) en het laatste definitieve aanslagbiljet van de personenbelastingen. Wij vragen ook de naam van één contactpersoon. Deze contactpersoon contacteren we als we de gebruiker niet kunnen bereiken wanneer de maaltijdbedeler bv. voor een gesloten deur staat. Wij registreren elke aanvraag conform de GDPR en privacyregels¹.

De eerste maaltijd kan worden geleverd eerstdaags na de aanvraag. Bij de aanvraag wordt besproken op welke dagen de maaltijden zullen worden bezorgd. Indien een dieetmaaltijd wordt gevraagd, moet eerst een doktersattest worden bezorgd aan het Sociaal Huis.

Het huisbezoek voor de opmaak van het dossier en de prijsbepaling vindt plaats binnen de 30 kalenderdagen na de aanvraag en gebeurt door de coördinator van de thuisdiensten. Indien gewenst,

vindt het huisbezoek plaats voor de eerste levering. In dit geval kan de levering van de eerste maaltijd niet eerstdaags na de aanvraag plaatsvinden.

Hoofdstuk 5: Wijze van prijsbepaling

De gebruiker betaalt een prijs per maaltijd, welke wordt vastgesteld aan de hand van een door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn vooraf goedgekeurd tarief. Dit tarief staat vermeld in het verslag van het sociaal onderzoek. De prijsbepaling gebeurt op basis van het gezamenlijk belastbaar inkomen, dat staat vermeld op het aanslagbiljet van de personenbelasting.

Er wordt bij de prijsbepaling tevens uitgegaan van de feitelijke gezinssamenstelling op het moment van de aanvraag. De gebruikers worden onderverdeeld in volgende categorieën:

- Alleenstaanden
- Samenwonenden/partners (personen die een gezin vormen)

Indien de gebruiker bij aanvraag aangeeft dat de maaltijden voor maximum 2 weken moeten worden geleverd, wordt de maximumbijdrage automatisch aangerekend zonder verder inkomensonderzoek. Indien de gebruiker bij aanvraag aangeeft geen inkomensonderzoek toe te laten, wordt de maximumbijdrage aangerekend. De gebruiker dient wel het verslag van het sociaal onderzoek te ondertekenen waarop dit zal worden vermeld.

De keuken maakt geregeld een nieuwe prijs van de maaltijden op, vermits ook de ingrediënten steeds duurder worden. Jaarlijks gaat één van de coördinatoren op huisbezoek bij de gebruiker voor de herziening van het dossier van de warme maaltijden aan huis. Op basis van de meest recente bijdrageschaal, die rekening houdt met het inkomen, wordt de nieuwe bijdrage bepaald die de gebruiker vanaf de eerste van de daaropvolgende maand zal betalen.

Hoofdstuk 6: Specifieke werking

Een volledige maaltijd wordt warm geleverd in een isobox en bestaat steeds uit:

- een soep
- een hoofdgerecht
- een dessert

Er is keuze tussen een gewone maaltijd (dagschotel), een koude schotel of een dieetmaaltijd. Indien nodig kan de maaltijd met gemalen vlees bezorgd worden. Van het menu kan niet worden afgeweken, tenzij voor een dieetmaaltijd of bij een voedselallergie.

Een dieetmaaltijd kan zijn:

- Zoutloos/zoutarm
- Suikervrij (DIAB)
- Maag- en darmsparend (MDS)
- Dieet bij dialyse
- ...

Dieetmaaltijden of aangepaste maaltijden omwille van een voedselallergie worden enkel geleverd met een geldig doktersattest.

Elke wijziging in de levering van een maaltijd dient uiterlijk de week voordien op woensdag gemeld te worden via het algemeen nummer 016 73 44 78, via de maaltijdbezorger of per mail naar sociaalhuis@boutersem.be. Ook bij annulatie van een bestelling dient er voor woensdag de week

voordien verwittigd te worden. De reden hiervoor is dat de keuken van UPC Sint-Kamillus op donderdagochtend de voedingswaren voor de week nadien bestelt. Het menu wordt via de maaltijdbedeler tijdig aan de gebruikers bezorgd zodat zij op tijd wijzigingen kunnen doorgeven.

Bij het niet tijdig verwittigen wordt de maaltijd aangerekend, met uitzondering van een onverwachte ziekenhuisopname of doktersconsultatie. Bij tijdelijke afwezigheid (bv. ziekenhuisopname, kortverblijf, vakantie,...) kan de maaltijdbedeling tijdelijk stopgezet worden.

Alle maaltijden worden dagelijks vers bereid in de keuken van UPC Sint-Kamillus. De maaltijdbedeler haalt de maaltijden 's morgens op in de keuken en begint dan aan de bedeling. De warme maaltijden worden elke werkdag door de maaltijdbedeler aan huis afgeleverd tussen 10u00 en 12u15. Indien de maaltijdbedeler onderweg of bij een voorgaande gebruiker op een onverwachte gebeurtenis (bv. een val) stuit, kan het gebeuren dat de maaltijd later wordt geleverd.

Indien de maaltijdbedeler er niet in slaagt om binnen te gaan (deur op slot of er komt niemand open doen), wordt de maaltijd afgezet aan de deur. De maaltijdbedeler neemt dan onmiddellijk contact op met de dienstverantwoordelijke die de gebruiker zal contacteren, eventueel ook via de opgegeven contactpersoon, om zeker te zijn dat de gebruiker in goede gezondheid verkeert.

Gebruikte isoboxen moeten door de gebruiker gereinigd worden tegen de volgende levering (overgebleven etensresten verwijderen en isoboxen afspoelen). Ze worden nadien nogmaals grondig afgewassen door de maaltijdbedeler in de keuken van UPC Sint Kamillus.

Tijdens het weekend, op officiële feestdagen en gemeentelijke sluitingsdagen gebeurt er geen bedeling van warme maaltijden. De gebruiker is dan wel in de mogelijkheid om de dag voordien een extra maaltijd te laten leveren. Dit kan ook een koude schotel zijn. De maaltijden die dienen voor het weekend worden steeds op vrijdag geleverd. Als het een feestdag betreft wordt de extra maaltijd de werkdag voordien geleverd.

Hoofdstuk 7: Opzegging en einde van de dienstverlening

Tot opzegging van de dienstverlening door het Sociaal Huis kan beslist worden op basis van een gemotiveerd sociaal verslag, wanneer de gebruiker, na aanmaning, weigert het reglement toe te passen. Dit kan zijn door volgende redenen:

- Niet betalen van de facturen (zie hoofdstuk 8)
- Frauduleuze aangifte van het inkomen
- Herhaaldelijk weigeren van de hulp wanneer deze gepland werd

Bij overlijden van de gebruiker komt er een einde aan de dienstverlening. Indien de overleden gebruiker deel uitmaakte van een gezin, zullen de overige maaltijden wel worden geleverd. Indien het dossier op naam van de overleden gebruiker stond, zal het dossier binnen 30 dagen na overlijden worden overgezet op naam van een gezinslid en gebeurt er een nieuwe prijsberekening.

De maaltijdbedeling kan ten alle tijden stopgezet worden door de gebruiker, mits verwittiging van minimaal één werkdag voorafgaand. Dit kan telefonisch, via mail of door mondelinge mededeling aan de maaltijdbedeler.

De laatste isoboxen moeten uiterlijk 14 dagen na de stopzetting van de dienstverlening gereinigd worden binnengebracht in het Sociaal Huis: Oude Baan 24, 3370 Boutersem.

Hoofdstuk 8: Het innen van de bijdrage

De gebruikers ontvangen maandelijks een factuur. De betaling kan enkel gebeuren via overschrijving aan het Sociaal Huis. In geen enkel geval mag de medewerker van het Sociaal Huis, noch enige derde, als tussenpersoon optreden inzake financiële regelingen tussen de thuisdiensten en de betrokken gebruiker. De betaling van de geleverde prestaties gebeurt per overschrijving of via domiciliëring op de bankrekening van het Sociaal Huis. In geen geval kan de gebruiker contant betalen.

Bij gebreke aan betaling en nadat twee aanmaningen zijn verstuurd, gevolgd door een laatste aangetekende aanmaning, wordt bij beslissing van de financieel directeur de inning via dwangbevel uitgevoerd. De coördinator van de thuisdiensten kan bij gebreke aan betaling voorstellen om bij beslissing van het BCSD de hulpverlening tijdelijk op te schorten of volledig stop te zetten.

Hoofdstuk 9: Wederzijds respect en beroepsgeheim

Net zoals de maaltijdbedeler, die elke gebruiker steeds met respect moet behandelen en privé zaken met de nodige discretie moet behandelen, verwachten wij ook van de gebruiker een correcte houding. Grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van onze maaltijdbedeler, wordt niet geduld en kan leiden tot onmiddellijke stopzetting van de hulpverlening. De maaltijdbedeler is gebonden door het beroepsgeheim. De gebruiker stelt dus geen vragen over de collega's of over andere gebruikers.

Aanwezige huisdieren mogen geen gevaar vormen voor de maaltijdbedeler.

Hoofdstuk 10 : vragen en klachten

Wij proberen met onze dienstverlening op een kwalitatieve wijze te beantwoorden aan de specifieke zorgbehoefte van elke gebruiker. We trachten steeds om eventuele problemen zo vlug mogelijk op te lossen. Toch zijn er mogelijk zaken waarover de gebruiker niet tevreden is.

Opmerkingen over de maaltijdbedeling wordt best eerst met de maaltijdbedeler zelf besproken. Zo kan samen worden bekeken hoe de situatie kan worden verbeterd. Als het probleem blijft bestaan, neemt de gebruiker contact op met het Sociaal Huis. De coördinator van de thuisdiensten bekijkt de situatie dan zowel met de gebruiker als met de maaltijdbedeler en zoekt mee naar een oplossing.

Voor opmerkingen over bv. de maaltijden zelf kan de gebruiker zich steeds wenden tot onze administratief medewerker of één van de coördinatoren. Bij de jaarlijkse herziening van het dossier warme maaltijden wordt de gehele dienstverlening samen met de gebruiker besproken. Dit geeft elke betrokkene de kans om de kwaliteit van de dienstverlening te evalueren.

1 GDPR en privacyregels zie <https://www.boutersem.be/privacy>