

# **REGLEMENT DIENST WARME MAALTIJDEN**

## **INLEIDING**

Inwoners van de gemeente Tielt-Winge van 65 jaar of ouder die niet of onvoldoende in staat zijn hun maaltijden zelf te bereiden, kunnen beroep doen op de dienst warme maaltijden van het OCMW Tielt-Winge, Kruisstraat 2, 3390 Tielt-Winge.

Enkel omwille van medische en/of sociale redenen kan er afgeweken worden van de leeftijdsgrens. Bij afwijking van deze grens zal er een motivatie bijgevoegd worden door de maatschappelijk werker.

Al onze maaltijden worden dagdagelijks bereid in de grootkeuken gelegen te Zonnedrieslaan 27, 3390 Tielt-Winge. Alle gerechten worden klaargemaakt met verse, seizoensgebonden ingrediënten. We staan er op de gebruiker dagdagelijks een kwaliteitsvolle, gevarieerde en gezonde maaltijd aan te bieden. Gedurende het volledige proces wordt de HACCP-regelgeving strikt nageleefd.

Elke maaltijd omvat steeds een soep, een hoofdschotel en een nagerecht. Van dit menu kan niet afgeweken worden (tenzij in het geval van diëten of allergenen). Er kunnen met andere woorden geen wijzigingen worden doorgevoerd op basis van voorkeuren. Het menu wordt de week voordien verdeeld onder de gebruikers.

Op aanvraag bij de verantwoordelijke warme maaltijden kan een dieettype of een combinatie van dieettypes bekomen worden zoals zoutarme, vetarme, suikerarme en maag- en darmsparende maaltijden.

Het is mogelijk om een aantal afwijkingen te verkrijgen, waaronder een gesneden of een gemalen maaltijd.

In het geval van voedselallergieën dient er een doktersattest binnen gebracht te worden.

Deze 'afwijkingen' moeten voorafgaandelijk met de verantwoordelijke van de dienst warme maaltijden besproken worden.

## **BESTELLING MAALTIJDEN**

Voor het aanvragen van een maaltijd, dient de gebruiker contact op te nemen met de verantwoordelijke van de dienst warme maaltijden op het nummer 016 79 64 41. In principe kan de opstart reeds gebeuren daags na de aanvraag. Uiteraard zal er ook steeds een huisbezoek plaatsvinden om de prijs te bepalen.

Bij de opstart van een warme maaltijd dient de gebruiker de gewenste regelmaat door te geven waarop een levering dient te gebeuren. Eveneens moeten eventuele dieettypes of allergenen meegedeeld worden.

## **LEVERING WARME MAALTIJDEN**

De warme maaltijden worden elke weekdag aan huis bezorgd tussen 11u en 13u. De maaltijd wordt door de maaltijdbedeler persoonlijk afgeleverd in huis.

Indien u niet thuis kan zijn tijdens de levering (maar deze wel wenst te ontvangen) dient u dit te melden en een afsluitbare doos te voorzien waarin de maaltijd kan afgezet worden. Let op: deze maaltijd mag niet langdurig blootgesteld worden aan warme temperaturen.

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 onmiddellijk contact op met het OCMW dat zal trachten de gebruiker te contacteren (eventueel via familie, burens, mantelzorgers,..). Wij beschouwen dit als een extra 'sociale controle' die in het verleden reeds meermaals haar dienst bewezen heeft.

### **KOUDE MAALTIJD VOOR WEEKENDS EN FEESTDAGEN**

U bent in de mogelijkheid om een koude maaltijd voor zaterdag te bestellen. Op zondag en op de derde dag bij verlengde weekends, dit omwille van een feestdag (bijvoorbeeld paasmaandag) kan er enkel een koude soep afgenomen worden.

De koude maaltijden die dienen voor het weekend, worden steeds op vrijdag geleverd. Indien vrijdag een feestdag is, wordt de koude maaltijd de dag voordien geleverd. In geval van een feestdag, wordt de maaltijd de dag voordien geleverd.

De gebruiker heeft ruim op tijd de mogelijkheid om bij een feestdag een koude maaltijd te bestellen. Hij/zij ontvangt hiervoor een documentje waar alle praktische gegevens op staan om hiervan gebruik te maken.

De maaltijd wordt steeds koud geleverd en moet in de koelkast (max. 5°C) bewaard worden.

De maaltijd dient opgewarmd te worden. Dit kan in de microgolf mits het volgen van volgende instructies:

- ✓ Het deksel van de soep afnemen en vervolgens opwarmen op 700 Watt gedurende 2,5 minuten. Na het opwarmen goed roeren.
- ✓ De folie van de maaltijdschotel doorprikken! Opwarmen op 700 Watt gedurende 6 minuten.

Let op: De soep en maaltijd zijn zeer warm. Gebruik steeds een doek of ovenwant om deze uit de microgolf te nemen.

Een maaltijd mag nooit meer dan 1 keer opgewarmd worden. Hiervan kan u ziek worden. OCMW Tielt-Winge is niet verantwoordelijk indien de richtlijnen niet gevolgd worden.

### **PRAKTISCHE AFSPRAKEN**

- ✓ Elke wijziging in de levering van een 'gewone' warme maaltijd dient ten laatste de dag op voorhand gemeld te worden. In geval van ziekte of een ziekenhuisopname kan er uitzonderlijk tot 9u 's ochtends kosteloos een maaltijd geannuleerd worden. Bij het niet tijdig verwittigen wordt de maaltijd aangerekend.

- ✓ Bij de levering van de warme maaltijd is het aan te raden steeds een warmtebestendige placemat of onderzetter te gebruiken, dit om schade aan de tafel(doek) te vermijden.
- ✓ De klant heeft de mogelijkheid om de aluminium schotels (niet de deksels!) opnieuw mee te geven met de maaltijdbedeelsters maar enkel en alleen op voorwaarde dat deze proper zijn. OCMW Tielt-Winge zal deze verzamelen voor recyclage. De schotels zullen op de laatste afnamedag van de week worden opgehaald. Voor het grootste percentage klanten gebeurt dit op vrijdag. De klant is evenwel vrij om de aluminium schotels weg te gooien in de eigen PMD zak. Het deksel van de aluminium schotels, de soeppotjes, de dessertpotjes en de etensresten moeten in de bruine zak gegooid worden.
- ✓ Indien u resten van maaltijden op een later tijdstip nog wenst te consumeren, dienen deze in de koelkast bewaard te worden. Opwarmen in de microgolfoven dient te gebeuren op een bord en niet in de aluminium schotels.

### **HYGIËNE EN VEILIGHEID**

De maaltijdbedeelster draagt de door de dienst voorziene werkkledij en schoenen.

Onhygiënische situaties dient de maaltijdbedeelster onmiddellijk aan de dienstverantwoordelijke te melden. In de mate van het mogelijke zal de dienstverantwoordelijke samen met de hulpvrager naar een oplossing zoeken.

Aanwezige huisdieren mogen geen gevaar opleveren voor de maaltijdbedeelster.

### **WEDERZIJDIG RESPECT, DISCRETIE EN BEROEPSGEHEIM**

Net zoals de maaltijdbedeelster u steeds met respect moet behandelen en uw privé zaken met de nodige discretie moet behandelen, verwachten wij ook van u een correcte houding.

Grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van onze maaltijdbedeelster, wordt niet geduld en kan leiden tot stopzetting van de hulpverlening.

De maaltijdbedeelster is ook gebonden door het beroepsgeheim. U stelt haar dus geen vragen over haar collega's of over andere gebruikers, ...

### **VERZEKERING**

Het OCMW verzekert haar personeel en vrijwilligers tegen arbeidsongevallen tijdens de werkuren.

Het OCMW is verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid ten opzichte van de gebruikers. Elke maaltijdbedeelster doet uiteraard haar uiterste best om zo voorzichtig en respectvol mogelijk om te gaan met uw persoonlijke eigendommen. Toch kan het voorvallen dat de maaltijdbedeelster per ongeluk schade veroorzaakt. Tijdens de uitvoering van de normale taken wordt deze schade gedekt door onze verzekeringsmaatschappij.

Volgende zaken zijn belangrijk:

- ✓ Er wordt een verklaring op een opgesteld waarin het relaas van de feiten wordt opgenomen.
- ✓ Eventueel kan u een factuur van het beschadigde voorwerp toevoegen, of offertes van vergelijkbare spullen.
- ✓ Het OCMW maakt een schadedossier op dat verzonden wordt aan de verzekeringsmaatschappij.
- ✓ De verzekeringsmaatschappij handelt de zaak verder af.
- ✓ Zowel het OCMW als uzelf krijgt dan de briefwisseling over dit dossier.
- ✓ Bewaar de beschadigde voorwerpen altijd tot het dossier volledig is afgehandeld of geef de beschadigde voorwerpen in bewaring aan het OCMW. Het is immers altijd mogelijk dat de verzekeringsmaatschappij de voorwerpen wil bekijken.
- ✓ Hou er rekening mee dat de schade niet altijd volledig gedekt wordt. Er wordt rekening gehouden met de ouderdom van het voorwerp.

Indien er door uw toedoen per ongeluk schade wordt veroorzaakt bij de maaltijdbedeelster, bent u zelf verantwoordelijk. Eventueel kan u hiervoor uw familiale verzekering aanspreken.

### **PRIJSBEPALING**

Voor de berekening van de bijdrage per warme maaltijd houden we rekening met alle inkomsten:

- ✓ van een alleenstaande
- ✓ van 2 of meer personen van dezelfde generatie die een huishouden vormen (consultatie Kruispuntbank Sociale Zekerheid).

De bijdrageschaal is afhankelijk van het inkomen. Er wordt geen rekening gehouden worden met invaliditeitspercentages.

Wat dient te worden verstaan onder inkomsten?

- ✓ alle inkomsten waarover betrokkene(n) beschikken (beroepsinkomen, pensioenen, vervangingsinkomsten, sociale uitkeringen, tegemoetkomingen, ... uitzondering: zorgverzekering, gezinsbijslagen en studiebeurzen)
- ✓ onroerende goederen: de eigen woning wordt niet in rekening genomen, overige onroerende goederen wel (kadastraal inkomen:12).

Correctie van het maandinkomen kan gebeuren bij een terug- of bijbetaling van de personenbelasting.

De bijdrage van de warme maaltijden wordt jaarlijks herzien.

Wijzigingen van inkomsten en / of gezinssamenstellingen in de loop van het jaar geven eveneens aanleiding tot een herziening van de bijdrage.

De bijdrage van een warme maaltijd is samengesteld uit een prijs per maaltijd en een leveringsprijs. De leveringsprijs bedraagt 1 euro. Deze kost wordt per gezin per leveringsdag aangerekend. De minimumbijdrage per warme maaltijd is 4,50 euro, de maximumbijdrage is 8 euro.

Indien er enkel een soep wordt afgenomen zal hiervoor 1,50 euro worden aangerekend.

### **VRAGEN, BEMERKINGEN EN KLACHTEN**

Wij doen ons best om met onze dienstverlening zo goed mogelijk te beantwoorden aan uw specifieke vraag en dit op een kwaliteitsvolle manier. We trachten steeds om eventuele problemen zo vlug mogelijk te verhelpen. Toch blijft het natuurlijk mogelijk dat er zaken zijn waarover u niet tevreden bent.

Opmerkingen over de maaltijdbedeling (haar manier van werken of haar houding tegenover u) bespreekt u best eerst even met de maaltijdbedeelster zelf. Zo kan u samen bekijken hoe de situatie kan worden verbeterd.

Als het probleem blijft bestaan, neemt u best contact op met de dienstverantwoordelijke. De verantwoordelijke bekijkt de situatie dan zowel met u als met de maaltijdbedeelster en zoekt mee naar een oplossing.

Voor opmerkingen kunt u zich steeds wenden tot de dienstverantwoordelijke.

Indien u, na contact met de dienstverantwoordelijke, nog geen oplossing voor uw probleem hebt gevonden, kan u steeds terecht bij Inge Salaets, coördinator thuiszorg, om het probleem te bespreken.

Haar contactgegevens: Inge Salaets, Kruisstraat 2, 3390 Tielt-Winge, 016 53 44 93 of via mail [inge.salaets@tielt-winge.be](mailto:inge.salaets@tielt-winge.be).

Daarnaast heeft u de mogelijkheid om een klacht te formulieren via het geijkte klachtenformulier. De klachtenprocedure kan u steeds raadplegen op onze website [www.tielt-winge.be](http://www.tielt-winge.be).

### **BETALING**

Iedere keer wanneer de maaltijdbedeelster langskomt zal zij de afgenomen maaltijd noteren op een overzichtslijst. Op basis van deze lijsten worden de facturen opgemaakt.

Maandelijks stelt de financiële dienst de factuur op met een overzicht van de afgenomen maaltijden. Deze facturen worden door de maaltijdbedeelster aan u bezorgd.

De rekening moet binnen de aangegeven termijn betaald worden per overschrijving. U kan ook een opdracht tot domiciliëring aanvragen bij de financiële dienst van het OCMW.

**TOT SLOT**

Heeft u na het lezen echter nog vragen, aarzel dan niet contact op te nemen met de dienstverantwoordelijke:

Daisy Willems  
Verantwoordelijke warme maaltijden  
016 79 64 41  
[daisy.willems@tielt-winge.be](mailto:daisy.willems@tielt-winge.be)

Dit reglement en de bijdrageschaal werden voor advies voorgelegd aan het bijzonder comité voor de sociale dienst d.d. 18 juni 2020 en goedgekeurd in het vast bureau van 23 juni 2020 en is van toepassing vanaf 1 augustus 2020.

Namens het OCMW

Jeannine Coekaerts

Gert Van den storme

Directeur Burgerzaken & Welzijn

Voorzitter BCSD