

Reglement

—— voor de cliënten ——
van de dienst warme maaltijden



THUISZORGDIENSTEN IN OCMW HOLSBEEK

De thuiszorgdiensten van OCMW Holsbeek willen er voor zorgen dat kwetsbare en zorgbehoevende inwoners met een zorgvraag een kwaliteitsvol leven kunnen leiden in hun eigen woning door hen een brede waaier aan betaalbare en toegankelijke thuiszorgdiensten aan te bieden. We bieden warme zorg op maat van de zorgvrager die de regie over zijn leven behoudt. We werken binnen het zorgverlenend kader van het OCMW. We streven naar een partnerschap met de zorgvrager, zijn mantelzorgers en andere zorgverleners. Onze zorgverleners zijn professionals die goed ondersteund worden en mee zoeken naar de best mogelijke hulp.

OCMW Holsbeek biedt de volgende thuiszorgdiensten aan:

- Gezinszorg
- Acute gezinszorg
- Huishoudhulp met dienstencheques
- Warme maaltijden aan huis
- Klusjesdienst
- Bib aan Huis
- Personenvervoer voor medische redenen

DOELGROEP EN DOELSTELLING

De dienst warme maaltijden wil iedere dag een kwaliteitsvolle, gevarieerde en gezonde maaltijd aanbieden aan alle inwoners van Holsbeek die niet of onvoldoende in staat zijn hun maaltijden zelf te bereiden.

Alle maaltijden worden tijdens weekdays dagelijks bereid in de keuken van Sociaal Huis Tielt-Winge gelegen Zonnedrieslaan 27 te 3390 Tielt-Winge. Alle gerechten worden klaargemaakt met seizoensgebonden ingrediënten en samengesteld met behulp van een diëtiste.

TARIEVEN en PRIJSBEPALING

Vanaf 1/3/2026 gelden de volgende tarieven:

- Volledige maaltijd (soep – hoofdgerecht – dessert): minimum 10 euro, maximum 11 euro op basis van het inkomen
- Soep en dessert: 4 euro ongeacht het inkomen
- Diepvriesmaaltijd (weekend): 7,5 euro ongeacht het inkomen

Vanaf 1/1/2027

- Volledige maaltijd (soep – hoofdgerecht – dessert): minimum 11 euro, maximum 12 euro op basis van het inkomen
- Soep en dessert: 4 euro ongeacht het inkomen
- Diepvriesmaaltijd (weekend): 7,5 euro ongeacht het inkomen

Voor een tweede warme maaltijd binnen hetzelfde gezin geldt een korting van 0,5 euro.

De prijs van een warme maaltijd wordt bij de start van de dienstverlening berekend op basis van het inkomen en de gezinssamenstelling van de gebruiker. Volgende inkomsten worden in rekening genomen:

- Alle inkomsten waarover de gebruiker beschikt: loon uit arbeid, pensioen, IGO, werkloosheidsuitkering, invaliditeitsuitkering, tegemoetkomingen,...
Uitgezonderd: de Vlaamse zorgverzekering, alimentatie die men krijgt voor de kinderen, kinderbijslag en studiebeurzen.
- Andere inkomsten bijvoorbeeld uit de verhuur van een huis, appartement, landbouwgrond,... worden ook in rekening genomen.
- Bij samenwonen: de inkomsten van alle personen van eenzelfde generatie met wie men samenwoont, worden ook in rekening gebracht bij de berekening van de prijs.

Voor de inkomensgrenzen wordt vertrokken van het maandelijks bedrag van het leefloon voor alleenstaanden, vermenigvuldigd met een coëfficiënt tussen 1,3 en 1,8.

Tabel 1: tarief van de warme maaltijd volgens inkomensgrenzen

alleenstaande		Koppel		bedrag per warme maaltijd vanaf 1/1/2026	bedrag per warme maaltijd vanaf 1/1/2027
tot en met 1,3*leefloon		tot en met 1,7*leefloon		€ 10	€ 11
1,3*leefloon	1,4*leefloon	1,7*leefloon	1,8*leefloon	€ 10,5	€ 11,5
meer dan 1,4*leefloon		meer dan 1,8*leefloon		€ 11	€ 12

Tabel 2: tarief van de warme maaltijd volgens reële inkomensgrenzen op 01/02/2025

alleenstaande		koppel		bedrag per warme maaltijd vanaf 1/1/2026	bedrag per warme maaltijd vanaf 1/1/2027
tot en met € 1.708,46		tot en met € 2.234,14		€ 10	€ 11
€ 1.708,46	€ 1.839,88	€ 2.234,14	€ 2.365,56	€ 10,5	€ 11,5
meer dan € 1839,88		meer dan € 2.365,56		€ 11	€ 12

Bij de indexering van het leefloon worden de reële inkomensgrenzen aangepast. De tarieven kunnen aangepast worden bij een verhoging van de tarieven van de leverancier die de maaltijden bereidt.

Het tarief wordt bepaald tijdens het sociaal onderzoek bij de eerste aanvraag. Indien een cliënt tijdens het sociaal onderzoek weigert om zijn financiële situatie toe te lichten, betaalt hij het maximumbedrag.

Indien er zware medische kosten of hoge schulden zijn, kan hiermee rekening gehouden worden tijdens het sociaal onderzoek door een prijsafwijking toe te staan.

AANVRAAG EN STOPZETTING

Voor een nieuwe aanvraag moet de gebruiker contact opnemen met de dienstverantwoordelijke warme maaltijden van het OCMW, Sandra Cobbaert. Dit kan telefonisch via het nummer 016 31 42 84. Bij de opstart dient de gebruiker door te geven op welke dag men een maaltijd wenst. De gebruiker krijgt steeds een week op voorhand het weekmenu. Indien de maximumcapaciteit van de dienst niet bereikt is, kan er in principe bij een aanvraag voor 14u00 reeds de volgende werkdag een maaltijd geleverd worden.

Bij de opstart van een warme maaltijd dient de gebruiker de gewenste regelmaat (dagelijks, drie keer per week,...) door te geven waarop een levering dient te gebeuren. Eveneens moeten eventuele dieettypes of allergenen meegedeeld worden.

Na elke eerste aanvraag van een nieuwe cliënt, maakt de dienstverantwoordelijke van de dienst warme maaltijden een afspraak voor een sociaal onderzoek. Tijdens dit sociaal onderzoek wordt bepaald welke bijdrage u moet betalen en wordt het reglement besproken. Elke nieuwe aanvraag wordt vervolgens voorgelegd aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

De maaltijden kunnen steeds worden stopgezet mits dit een werkdag op voorhand wordt doorgegeven.

WACHTLIJST

OCMW Holsbeek heeft voor de dienst warme maaltijden 2 wagens met elk een capaciteit van 36 maaltijden. Indien de totale capaciteit van 72 maaltijden bereikt is, zijn wij genooddacht om een wachtlijst aan te leggen. De opstart gebeurt nadien op volgorde van aanmelding.

DE MAALTIJDEN

Elke maaltijd omvat steeds soep, een hoofdschotel en een nagerecht. Ook is het mogelijk om alleen soep en dessert te bestellen aan de prijs van 4 euro per dag, ongeacht het inkomen. Het menu wordt de week voordien verdeeld onder de gebruikers. Van dit menu kan niet afgeweken worden (tenzij in het geval van diëten of allergenen).

Met doktersattest kan men de volgende wijzigingen in de maaltijden laten doen:

- Dieettype: suikervrij, vetarm, zoutloos, maagdarmsparend
- Allergenen: lactosevrije maaltijd
- Afwerking: gemalen en gesneden
- Afwijkingen: puree, extra saus, geen pasta, geen rijst, geen vis, nooit hard vlees, vegetarisch menu, ...

Elke wijziging in de levering van een warme maaltijd dient ten laatste 1 werkdag op voorhand gemeld te worden. In geval van ziekte of een ziekenhuisopname kan uitzonderlijk tot 9u 's ochtends kosteloos een maaltijd geannuleerd worden. Bij het niet tijdig verwittigen wordt de maaltijd aangerekend.

Er kunnen ook diepvriesmaaltijden besteld worden voor het weekend. Deze maaltijden bestaan uit een hoofdschotel en een soep. Ze worden diepgevroren geleverd bij de cliënt aan huis op donderdagnamiddag aan de prijs van 7,5 euro per maaltijd.

LEVERING WARME MAALTIJDEN

De warme maaltijden worden elke weekdag aan huis bezorgd tussen 10u45 en 13u15. De maaltijd wordt door de maaltijdbedeler persoonlijk afgeleverd aan huis.

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.

De maaltijden worden bereid en vervoerd volgens de regels van het Federaal agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV).

FACTUUR

Maandelijks ontvangt de cliënt een factuur op basis van het aantal geleverde maaltijden en laattijdig afgemelde maaltijden. Aan de cliënt wordt tevens de mogelijkheid geboden om de facturen te laten domiciliëren. Facturen dienen betaald te worden op het bankrekeningnummer BE84 0974 2247 0059. De facturen worden afgegeven door de maaltijdbedelaars.

Bij niet-tijdige betaling, zal de invorderingsprocedure gestart worden. De invorderingsprocedure omvat (zo nodig) twee fasen:

- De minnelijke invordering:
 - De financiële dienst stuurt een eerste aanmaning per gewone brief
 - En bij niet betaling een tweede aanmaning (met aanrekening van een administratieve kost) per aangetekende brief.
- De gedwongen invordering:
 - Dwangbevel door de financieel directeur. Het dwangbevel wordt bij gerechtsdeurwaarderexploot betekend. Dat exploot stuit de verjaring.

De invordering gebeurt t.a.v. de persoon op wiens naam de oorspronkelijke factuur staat en in voorkomend geval de erfgenamen/de voorlopig bewindvoerder.

Bij betaalmoeilijkheden kan contact opgenomen worden met de financieel directeur in het kader van een mogelijk schriftelijk afbetalingsplan.

Bij betaalachterstand wordt het dossier voorgelegd aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. Er kan beslist worden dat de dienstverlening (al dan niet tijdelijk) wordt stopgezet.

WEDERZIJDSE AFSPRAKEN

- De medewerkers van de dienst warme maaltijden mogen **geen geschenken** of giften aanvaarden. Breng hen niet in de problemen door dit aan te bieden.

- De maaltijdbedelaars mogen niet rechtstreeks als tussenpersoon optreden inzake de financiële regeling tussen de dienst en de betrokken cliënt.
- De maaltijdbedelaars mogen **niet roken** in huis bij de cliënt en mogen geen alcoholische dranken nuttigen. Voor de werknemers van het OCMW geldt een rookverbod op de werkvloer. Hou hiermee rekening en rook niet in het bijzijn van de maaltijdbedelaars
- Zowel de dienstverantwoordelijke, als de maaltijdbedelaars zijn gebonden aan het **beroepsgeheim**. Dit betekent dat zij discreet omgaan met hun eigen privéleven, dat van collega's en met alle informatie die de cliënt aan hen toevertrouwt, zelfs na het beëindigen van het arbeidscontract en/of het samenwerkingsverband met de cliënt. De enige uitzondering hierop is dat de maaltijdbedelaars verslag uitbrengen bij hun dienstverantwoordelijke over hun werk. Vanuit deze bespreking kan de dienstverlening op maat verlopen. Indien nodig is het mogelijk dat er informatie wordt doorgegeven aan andere hulpverleners die op hun beurt gebonden zijn aan het beroepsgeheim, om u zorg op maat te kunnen bieden.
- Ook vragen wij de cliënten om de maaltijdbedelaars op een **respectvolle manier** te behandelen. Te familiale of seksueel getinte opmerkingen, respectloze of racistische uitspraken en gedragingen worden niet toegestaan. De maaltijdbedelaars zijn verplicht om in dergelijke situaties de dienstverantwoordelijke op de hoogte te brengen.
- De relatie cliënt en medewerker is een professionele relatie waarbij de cliënt centraal staat. De medewerker moet te alle tijde de **integriteit** van de cliënt respecteren. Indien de maaltijdbedelaars zich schuldig maken aan onrespectvol of grensoverschrijdend gedrag, vragen wij u om de dienstverantwoordelijk hiervan onmiddellijk op de hoogte te brengen.
- **Persoonlijke contactgegevens** van de maaltijdbedelaars worden niet doorgeven aan cliënten. U mag zelf geen persoonlijke informatie vragen aan de maaltijdbedelaars over hun privéleven (adres, telefoonnummer...) of over andere cliënten waarbij hulp geboden worden.
- Aanwezige **huisdieren** mogen geen gevaar opleveren voor de maaltijdbedelaars.

VERZEKERING

Het OCMW Holsbeek staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de werknemer van het OCMW Holsbeek het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval op weg naar en van het werk.

Het OCMW Holsbeek is verzekerd voor materiële schade, toegebracht aan de gebruiker. Hierbij dient de cliënt de dienstverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte te brengen. De terugbetaling kan enkel gebeuren na aanvaarding door de verzekeringsmaatschappij. Bovendien houdt de verzekeringsmaatschappij rekening met slijtagekosten.

PRIVACY

Wij nemen uw privacy ernstig. De gegevens die u deelt in het kader van uw klantdossier worden bewaard door het OCMW van Holsbeek, Dreef 1, 3220 Holsbeek en opgeslagen in één of meerdere bestanden. Deze gegevens worden conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming uitsluitend gebruikt voor het behartigen van uw hulpvraag. U heeft het recht om uw gegevens te verbeteren, inzage te vragen, de verwerking te beperken of stop te laten zetten. Met vragen over het gevoerde privacybeleid en de genomen maatregelen kan je terecht bij de algemeen directeur via het e-mailadres algemeendirecteur@holsbeek.be en/of bij onze functionaris voor de gegevensbescherming via het e-mailadres privacy@holsbeek.be.

De dienst warme maaltijden verwerkt volgende gegevens:

- Identificatie: naam, adres, telefoonnummer, email, rijksregisternummer
- Persoonlijke en familiale gegevens: geslacht, burgerlijke stand, gezinssamenstelling, contactpersoon in noodgevallen.
- Inkomen om de prijs te kunnen bepalen.
- Contactgegevens van professionele zorgverleners en mantelzorgers

Deze gegevens kunnen gedeeld worden met andere diensten van OCMW Holsbeek. Door dit reglement voor akkoord te ondertekenen, verklaar je je ook akkoord met het opvragen, bewaren, en verwerken van je persoonsgegevens via de kruispuntbank.

NON-DISCRIMINATIE

OCMW-Holsbeek eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker en zijn mantelzorgers en staat open voor iedereen zonder discriminatie op grond van ideologische, godsdienstige of filosofische overtuiging of lidmaatschap, seksuele oriëntatie en genderidentiteit of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd.

SANCTIE

Indien u het reglement of de gemaakte afspraken met de dienstverantwoordelijke niet naleeft, zal het dossier voorgelegd worden aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst dat vervolgens kan overgaan tot tijdelijke schorsing of stopzetting van de door de dienst maaltijden geboden hulp.

KLACHTEN

Het OCMW wil dat de cliënten tevreden zijn over de aangeboden hulpverlening. Elke klacht over de geboden hulp moet in eerste instantie worden gemeld aan de dienstverantwoordelijke. Aan de cliënt wordt gevraagd problemen en klachten zo snel mogelijk te melden aan de dienstverantwoordelijke zodat er een oplossing kan worden gezocht voor het probleem. De dienstverantwoordelijke registreert de klacht en onderzoekt de feiten, de oorzaken en de ernst van de klacht. Indien de dienstverantwoordelijke niet op de hoogte wordt gebracht, kan het probleem ook niet worden aangepakt.

Indien de cliënt samen met de dienstverantwoordelijke niet tot een vergelijk kan komen, kan de cliënt de uitgebreide klachtenprocedure van het OCMW Holsbeek doorlopen.

Meer info hierover is te vinden op de website van de gemeente:

<https://www.holsbeek.be/producten/detail/454/dienstverlening-klachtenprocedure-schriftelijke-aanvraag>

CONTACTINFO

Bij vragen of klachten kan u steeds terecht bij de dienstverantwoordelijke.

❖ Cobbaert Sandra

Dienstverantwoordelijke warme maaltijden

Tel: 016-31 42 84

E-mail: sandra.cobbaert@ocmw.holsbeek.be

❖ OCMW Holsbeek

Algemeen onthaal

Tel: 016-31 42 70

Het onthaal van het OCMW is elke dag telefonisch bereikbaar tussen 8:30 en 12:00 en tussen 13:00 en 16:00. U kan langskomen tussen 8:30 en 12:00. Wil u in de namiddag langskomen, dan moet u eerst een afspraak maken.

Adres: Dreef 1, 3220 Holsbeek