

# Huishoudelijk reglement



**ANDERS MOBIEL LIMBURG 'T KLAVERTJE**

Informatiebrochure lokaal dienstencentrum 't Klavertje

Versie: mei 2019



## Huishoudelijk Reglement

### Anders Mobiel Limburg 't Klavertje

#### V.U.:

OCMW Lummen  
Administratief Centrum  
Gemeenteplein 13  
3560 Lummen

### Lokaal Dienstencentrum 't Klavertje

Versie:  
mei 2019

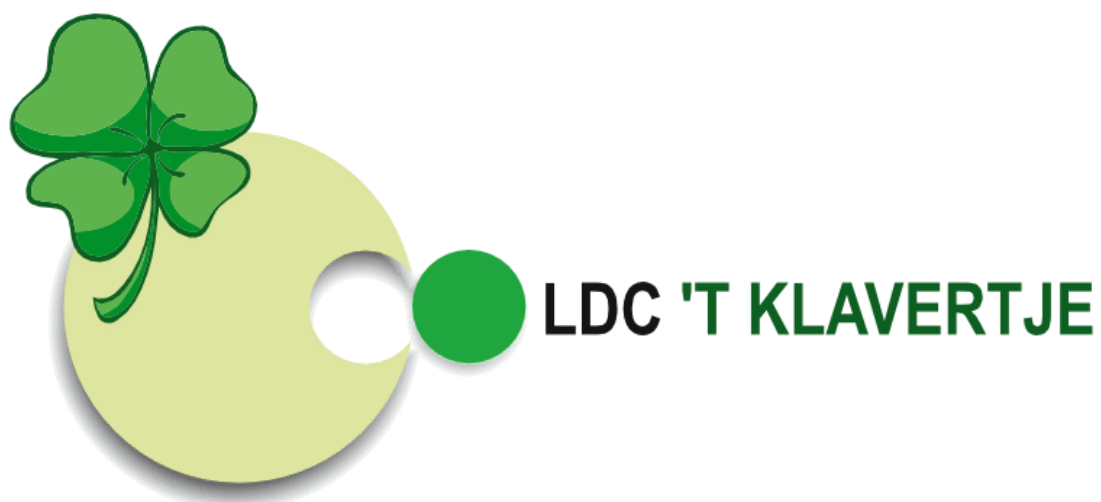
## INHOUD

<b>LOKAAL DIENSTENCENTRUM 'T KLAVERTJE</b>	<b>3</b>
<b>ANDERS MOBIEL LIMBURG ' T KLAVERTJE</b>	<b>4</b>
Voor wie is Anders Mobiel Limburg bedoeld?	4
Wat houdt Anders Mobiel Limburg in?	4
Nieuwe gebruiker	5
Een rit aanvragen of annuleren	6
Praktische afspraken & richtlijnen	8
Verzekering	9
Privacy	9
Financiële aspecten van de hulpverlening	10
Inspraak, tevredenheid en onderzoek van klachten	11

## LOKAAL DIENSTENCENTRUM 'T KLAVERTJE

't Klavertje is een open huis waar iedereen terecht kan voor ontmoeting, ontspanning, informatie, vorming en dienstverlening. Het lokaal dienstencentrum richt zich tot de Lummense bevolking, maar in het bijzonder tot de 55-plussers.

Je kan bij ons terecht voor een gezellige babbel, om te kaarten, om informatie in te winnen over de dienstverlening of rond geplande activiteiten.



## ANDERS MOBIEL LIMBURG 'T KLAVERTJE

### Voor wie is het AML bedoeld?

Om beroep te kunnen doen op AML moet je voldoen aan volgende voorwaarden:

- inwoner zijn van de gemeente Lummen
- leeftijdsvoorwaarde: 65+
- geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer
- geen gebruik kunnen maken van eigen vervoer
- verplaatsingsprobleem omwille van een beperking: handicap, gezondheidsprobleem of sociale situatie

### Ben je rolstoelgebruiker?

Dan zal de chauffeur gebruik maken van het aangepast busje met rolstoellift.

*Opmerking: afwijkingen betreffende de leeftijdsvoorwaarde kunnen enkel toegestaan worden mits goedkeuring van het Bijzonder Comité Sociale Dienst.*

### Wat houdt AML in?

Vrijwillige chauffeurs staan in voor het vervoer van AML.

Indien je voldoet aan de voorwaarden kan je AML inschakelen voor volgende ritten:

- allerhande sociale activiteiten o.a. familiebezoek, vervoer dagverzorgingscentrum, kleine boodschappen

*Opmerking: afstand ritten beperkt tot 30 km van de woonplaats*

- medische ritten bv. dokter, ziekenhuis, kinesist

*Opmerking: AML is niet bedoeld als dringend medisch vervoer.*

Zwaar zorgbehoevenden dienen vergezeld te worden door een **begeleider** voor eventuele bijstand.

## Nieuwe gebruiker

### *Huisbezoek*

Wanneer je voor de eerste keer beroep doet op AML komt een maatschappelijk assistent op **huisbezoek**. Tijdens dit huisbezoek luisteren we naar je zorgvragen en behoeften en gaan we ook je hulpbehoefte na. Op basis van dit onderzoek bepalen we of je voldoet aan de voorwaarden om gebruik te maken van AML.

Tijdens dit huisbezoek ontvang je een afschrift van het **huishoudelijk reglement**.

Dit reglement is goedgekeurd door de OCMW-Raad van Lummen.

De OCMW-Raad kan ten allen tijde het huishoudelijk reglement wijzigen.



## Een rit aanvragen of annuleren

### *Hoe*

Elke rit moet je aanvragen bij een medewerker van het lokaal dienstencentrum 't Klavertje.

Dit kan op volgende manieren:

- telefonisch: iedere werkdag van 9u tot 12u - tel. nr. 013/390 605
- bureelbezoek: iedere werkdag van 9u tot 12u
- via mail: [lokaaldienstencentrum@lummen.be](mailto:lokaaldienstencentrum@lummen.be)

Als gebruiker mag je geen rechtstreekse afspraken maken met de chauffeur.

### *Wanneer*

Wacht niet tot het laatste moment! Ritten kunnen enkel doorgaan op voorwaarde van beschikbaarheid van een vrijwillige chauffeur.

Elke rit moet je steeds minstens **3 werkdagen** op voorhand aanvragen, bv. een rit voor maandag moet je de week ervoor op woensdag voor 12u aanvragen.

Op deze manier heeft de dienst voldoende tijd om een chauffeur te zoeken.

### *Nodige gegevens*

Bij elke rit vragen we volgende gegevens:

- naam gebruiker
- dag en tijdstip van de rit
- uur van afhalen
- doel van de rit
- bestemming
- wachttijd
- ev. rolstoelgebruiker / rollator (en of deze plooibaar zijn)
- ev. begeleiding



### ***Een rit annuleren***

Wanneer je door omstandigheden een rit moet annuleren, vragen we je de dienst zo spoedig mogelijk te verwittigen. Indien je niet of niet tijdig geannuleerd hebt, en de chauffeur dus onnodig bij je aan de deur staat, worden de gereden kilometers van de woonst van de chauffeur naar het ophaaladres en terug aangerekend.

### ***Annulatie door chauffeur***

Indien door onvoorziene omstandigheden, bv. ziekte van de chauffeur, een rit niet kan doorgaan zal de dienst al het mogelijke doen om een andere chauffeur te zoeken. Indien dit niet lukt zal de dienst je doorverwijzen naar een andere organisatie.



## Praktische afspraken & richtlijnen

- De gemaakte afspraken met de dienst moeten tijdens de uitvoering van de rit worden nageleefd o.a.: uur, bestemming, wachttijd.
- Gebruikers kunnen enkel naar de aangevraagde bestemming gebracht worden. Tijdens de rit kunnen dus geen extra bestemmingen aan de chauffeur gevraagd worden (= niet verzekerd).
- Het is niet mogelijk om als gebruiker zelf een chauffeur te kiezen, dit bepaalt de dienst.
- De chauffeur is baas in eigen wagen. Hij bepaalt o.a. of er in de wagen mag gerookt, gegeten of gedronken worden.
- Dronken gebruikers of begeleiders worden niet vervoerd.
- Onze chauffeurs zijn allemaal vrijwilligers en hebben het recht om zelf ritten te weigeren.
- Indien je in het bezit bent van een parkeerkaart voor mindervaliden neem deze dan elke rit mee.

### *Niet naleven van afspraken*

Bij problemen of betwistingen neemt de chauffeur en/of de gebruiker contact op met de dienst.

Bij het niet naleven van de afspraken, vermeld in het huishoudelijk reglement, kan de dienst verdere hulpverlening weigeren.

**Onze chauffeurs die voor je vervoer zorgen doen dit vrijwillig!**

**We hechten er dan ook veel belang aan dat je hun met respect behandelt.**



## Verzekering

Na inschrijving genieten de gebruikers van AML automatisch van een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid. Deze verzekering dekt de schade die de gebruiker zou kunnen toebrengen aan derden in het algemeen en meer bepaald ten opzichte van de persoon in het voertuig zelf.

De verzekering heeft uitwerking na elke andere verzekering waarop de gebruiker zich kan beroepen.

Als je beroep doet op een begeleider, geniet deze **niet** van deze verzekering.

Ook voor onze chauffeurs is een verzekering afgesloten.

De volledige voorwaarden van het verzekeringscontract kan je steeds opvragen bij de dienst.

**Let op:** een rit moet op voorhand aangevraagd zijn bij de dienst. Ritten die niet geregistreerd zijn bij de dienst zijn niet verzekerd!

## Privacy

Gemeente en OCMW Lummen respecteren jouw privacy en verwerken persoonsgegevens altijd in overeenstemming met de toepasselijke Belgische en Europese wetgeving .

Meer informatie over hoe we jouw persoonsgegevens verwerken en welke rechten je zelf hebt, vind je in onze privacyverklaring op [www.lummen.be/privacy](http://www.lummen.be/privacy) .

## Financiële aspecten van de hulpverlening

### Bijdragen

Volgende bijdragen worden aangerekend:

- **kilometervergoeding:**

De kostprijs van een rit wordt berekend per gereden kilometer: 0,346 euro per km. Deze prijs wordt jaarlijks

aangepast aan de index. *Opmerking: bijdrage van toepassing op 01/01/2019*



De kilometers beginnen te tellen vanaf:

- personenwagen: vanaf de woonplaats van de chauffeur en terug
- het busje: vertrekkend van het adres van het Woonzorgcentrum, Wijngaardstraat 15 te Lummen, en terug

*Opmerking: indien er meerdere gebruikers gebruikmaken van één rit betaalt elke gebruiker zijn rit. Dit wordt bekeken als aparte ritten.*

- **administratiekost:** per rit betaal je een administratiekost van 0,25 euro per rit
- **parkeerkosten:** parkeerkosten zijn ten laste van de gebruiker.

### Betaling

De gebruiker betaalt na de rit onmiddellijk aan de chauffeur de kilometervergoeding administratiekost + ev. parkeerkosten.

De gebruiker krijgt hiervan een ontvangstbewijs.

### Wachttijd

Indien de chauffeur dient te wachten, adviseren wij de gebruiker om de chauffeur een drankconsumptie aan te bieden.

Bij een langere wachttijd mag de chauffeur op en af naar huis rijden. De chauffeur verwittigt de gebruiker hiervan op voorhand. Deze extra kilometers worden ook betaald door de gebruiker.

### Terugbetaling mutualiteit

De mutualiteiten voorzien soms een terugbetaling in de vervoerskosten bij behandelingen en revalidatie. Hiervoor kan je contact opnemen met je eigen mutualiteit.

## Inspraak, tevredenheid en onderzoek van klachten

### *Principe*

Alleen maar tevreden gebruikers...! Welke dienst droomt daar niet van? Maar waar mensen werken kan er wel eens iets mis gaan of ontstaan er misverstanden. Daar ontkomt niemand aan, onze dienst dus ook niet.

Het OCMW vindt elke klacht of suggestie belangrijk. Deze kunnen bijdragen tot een betere dienstverlening. Elke melding zal de dienst nauwgezet onderzoeken.

### *Sommige suggesties of opmerkingen kan de dienst snel oplossen*

Indien je suggesties of opmerkingen hebt of je het niet eens bent over de gang van zaken, kan je dit best eerst bespreken met de medewerkers van lokaal diensten-centrum 't Klavertje of het diensthoofd van de thuiszorgdienst. Als je belt, mailt of een briefje schrijft, zal de dienst haar best doen om je suggestie en/of opmerkingen zo snel mogelijk te behandelen. Indien je wenst, kan ze ook de suggesties en/of opmerkingen op de dienst of tijdens een huisbezoek bespreken.

Belangrijk is dat je in zo'n gesprek zo duidelijk mogelijk aangeeft wat er niet goed is en wat er volgens jou beter kan. In zo'n geval is een officiële klachtenprocedure vaak niet nodig.

### *Klacht indienen*

Als gebruiker kan je ook schriftelijk een klacht indienen. Hiervoor kan je het nodige meldingsformulier opvragen bij de dienst.

# Anders Mobiel Limburg 't Klavertje

**Locatie:**

**GCOC Oosterhof zaal 5  
Dr. Vanderhoeydonckstraat 56  
3560 Lummen**

**Postadres:**

**Administratief Centrum  
Gemeenteplein 13  
3560 Lummen**

**Tel: 013 / 390 605**

**E-mail: [lokaaldienstencentrum@lummen.be](mailto:lokaaldienstencentrum@lummen.be)**

**Bereikbaarheid Anders Mobiel Limburg 't Klavertje:  
ledere werkdag van 9u tot 12u**