

Informatie aanvragen / bestellingen / bezorging

Via het online contact formulier op onze site, telefonisch of via papieren antwoordstroken kunt u informatie aanvragen. Wij vragen uw adresgegevens, telefoonnummer, e-mail, geslacht, vraag / opmerking, reden aanvraag, dieet-gegevens zodat wij u informatie kunnen toesturen over onze dienstverlening waardoor wij deze zo goed mogelijk kunnen afstemmen op uw persoonlijke situatie. Indien u maaltijden en/of boodschappen gaat bestellen zullen wij ook een contactpersoon registreren in verband met onze sociale- en signalerende functie. Betalingen geschieden zoveel mogelijk via automatische incasso achteraf, wij vragen hiervoor middels een doorlopende machtiging formulier sepa uw bankgegevens voor verstrekking maaltijden. In verband met onze speciale doelgroep worden bijzonderheden bij bezorging genoteerd. Bijvoorbeeld; iemand is slecht ter been waardoor de bezorger weet dat hij geduld moet hebben voordat er open wordt gedaan, maaltijden in de koelkast zetten en deze te spiegelen. Alles is er op gericht om veelal onze (hoog)bejaarde klant te ontlasten. Gegevens worden door u of een gemachtigde aan ons verstrekt. Een gemachtigde kan bijvoorbeeld een dochter of zoon zijn maar ook een mantelzorger, wij gaan ervanuit dat dit in goed overleg met u gebeurt, vaak staan deze personen als contactpersoon bij ons geregistreerd. Iedere week ontvangt u van ons een menu voorstel waarop alleen de hoogstnodige gegevens staan om uw bestelling te verwerken. Bestellingen welke wij plaatsen bij onze leveranciers / grootkeukens worden op naam en klantnummer gedaan. Leveranciers krijgen geen adres, postcode en woonplaatsgegevens. Bezorgers werken met bezorglijst welke na terugkomst worden ingeleverd, als de mutaties zijn verwerkt worden de lijsten in een afgesloten container met gleuf en slot gedeponereerd. Andere persoonlijke klantgegevens op papier worden als ze niet meer nodig zijn in een afgesloten kast gelegd of in een afgesloten container gedeponereerd. Frequent wordt deze papieren informatie vernietigd (Box BV is ISO 9001, OPK en CA + gecertificeerd). Alle informatie welke wekelijks wordt klaargemaakt gaat in een afgesloten kast zoals; bezorglijsten, menu voorstellen en geadresseerde post. Klanten waarvan wij een (huis)sleutel beheren tekenen hiervoor een overeenkomst. Sleutels worden gecodeerd waardoor de eigenaar niet te traceren is. Sleutels worden in een gesloten kast opgeborgen. Alle persoonsgegevens worden door uzelf aan ons verstrekt.

Alle medewerkers, vrijwilligers en/of gedetacheerde worden geïnstrueerd hoe wij te werk gaan, o.a. middels een "Handboek bezorging maaltijden". In dit handboek -welke wij sinds 2012 hanteren- staan o.a. de volgende rubrieken.

Missie

Het bevorderen van het welzijn door het verstrekken van maaltijden aan personen die door omstandigheden niet in staat zijn hun maaltijd zelf te bereiden. Onze hoofdactiviteit is de bezorging van maaltijden in Midden-Brabant. De extra diensten, zoals een sociaal en signalerende functie en hulp bij het invullen van de menuvoorstellen zijn erop gericht het welzijn van vooral de (hoog)bejaarde en/of chronische zieke klant te bevorderen zodat zij onder andere langer zelfstandig thuis kan blijven wonen. Door arbeidsparticipatie en het begeleiden van mensen met een beperking en de inzet van vrijwilligers faciliteren wij hen in het leveren van een bijdrage aan de maatschappij. Dit past binnen het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en heeft daardoor een kostenverlagend effect voor de maatschappij.

Visie

- *Klanten voorzien van een goede maaltijd waardoor men langer zelfstandig kan blijven wonen.*
- *Door maaltijdverstrekking wordt de mantelzorg minder belast.*
- *Een goede en verantwoord samengestelde maaltijd draagt bij aan een goede gezondheid en heeft een preventieve werking.*
- *Wij zetten graag vrijwilligers in voor de bezorging van onze maaltijden.*
- *Door de bezorging aan huis bij kwetsbare ouderen vervullen wij een belangrijke sociale en signalerende functie in de samenleving.*

Geheimhouding

Klanten van De Maaltijdenexpres moeten erop kunnen rekenen dat wij zorgvuldig met hun gegevens omgaan, want de informatie over mensen en hun omstandigheden kan uiterst gevoelig en persoonlijk zijn en is, zoals je zult begrijpen, vertrouwelijk.

Als medewerker van De Maaltijdenexpres heb je daarom een strikte geheimhoudingsplicht, zoals ook wettelijk en in de CAO is vastgelegd. Je zorgt altijd – maar dan ook altijd – voor adequate privacybescherming.

Geschenken aannemen

In principe neem je nooit (ook niet bij twijfel) een geschenk aan. Over de gebruikelijke attenties - dropje, koekje, een 'gewone' fles wijn of klein geld bedrag (±€ 5,00) aan het eind van het jaar - doet De Maaltijdenexpres niet moeilijk. Bij twijfel ga in

overleg met je leidinggevende. Aangezien een groep van onze klanten verward kan zijn of lijden aan een (beginnende) vorm van dementie moeten wij extra alert zijn op ongewenste situaties. Ook het onderhandelen met klanten mag niet, dus o.a. het kopen van spullen van de klant is verboden.

Integriteit

Omdat De Maaltijdenexpres maatschappelijke taak heeft en de klant onvoorwaardelijk op ons moet kunnen vertrouwen, geeft dat specifieke verantwoordelijkheden. Om die reden streven we bij de uitvoering van onze taken naar de hoogste mate van integriteit.

(Persoonlijke) Hygiëneregels

Wij presenteren de Maaltijdenexpres graag als een goed georganiseerd en goed verzorgde Stichting. Dit brengt met zich mee dat we ook eisen stellen aan de manier waarop de medewerkers / vrijwilligers zich verzorgen en presenteren.

- Houd bedrijf en bedrijfsauto schoon en opgeruimd.
- Ruim afval meteen op.
- Zorg voor schone handen, armen en hoofd, indien je geen baard hebt kom je glad geschoren op het werk, geen stoppels.
- Barden en snorren zijn goed verzorgd en kort geknipt.
- Houd nagels kortgeknipt en schoon. Het haar is schoon.
- Dek wondjes of huidaandoeningen af.
- Draag schone bedrijfskleding.
- Bij hoge temperaturen geen korte broeken of slippers.

Klachten

Het kan voorkomen dat er klachten over onze Stichting of de producten zijn. Ga niet in discussie met de persoon die de klacht verwoordt. Informeer naar de inhoud van de klacht en blijf correct handelen, ook al heeft hij naar jouw mening ongelijk.

Registreer iedere klacht en geef deze door aan kantoor, noteer dit op het werkformulier.

Gebruik social media

Sociale media zoals LinkedIn, Twitter en Facebook bieden de mogelijkheid om te laten zien dat je trots bent op je werk en kunnen een bijdrage leveren aan een positief imago van de Maaltijdenexpres. Desalniettemin is het belangrijk te beseffen dat je met berichten op sociale media (onbewust) het bedrijfsimago ook kunt schaden. De Maaltijdenexpres vertrouwt erop dat zijn medewerkers verantwoord om zullen gaan met sociale media. Verstrek nooit informatie over klanten, collega's of leveranciers. Bij twijfel niet reageren en ga meteen in overleg met Hans van Rooij (coördinator).

Veiligheid en beveiliging

Wij doen er alles aan om uw gegevens goed te beveiligen. Er zijn passende maatregelen genomen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijzigingen tegen te gaan. Hierbij moet u denken aan speciale firewalls zoals watchguard en virusscanners welke middels abonnementen up-to-date worden gehouden. Software pakketten welke wij gebruiken voor de gegevens verwerking van de menuvoorstellen, facturatie, informatie aanvragen zijn voorzien van gepersonaliseerde wachtwoorden. De internet verbindingen en e-mailservers vinden in een beveiligde omgeving plaats. Om u goed en snel van dienst te zijn wordt uw telefoonnummer met naam en klantnummer opgeslagen in onze telefooncentrale.

Cookies

Iedere website maakt gebruik van cookies, om zo de gebruiksvriendelijkheid te verhogen. Onze website maakt ook gebruik van cookies die in tekstbestanden worden opgeslagen. Bij een volgend bezoek kunnen wij u herkennen. Wij nemen aan dat u geen bezwaar heeft tegen deze cookies, zodat u de website gemakkelijk kunt blijven gebruiken. Via uw webbrowser kunt u het plaatsen van cookies indien u wenst uitschakelen. Echter werken sommige onderdelen van een website minder goed en minder gebruiksvriendelijk wanneer u cookies uitschakelt. Stichting Maaltijdenexpres Brabant heeft niet de intentie om gegevens te verzamelen over websitebezoekers.

Bijzondere situaties

Van minderjarigen en/of klanten die onder curatele staan en/of gebruik maken van bewindvoerder willen wij toestemming van de ouders, voogd, mentor, curator en of bewindvoerder voor het leveren van onze producten en diensten. In andere onduidelijke situaties

vragen wij u contact met ons op te nemen, wij gaan graag samen met u op zoek naar een passende oplossing waar binnen wij de privacy zo goed mogelijk kunnen borgen.

Stichting Maaltijdenexpres Brabant werkt met diverse organisaties samen. Wij delen alleen de hoogstnodige persoonsgegevens met andere organisaties wanneer dat nodig is voor uw bestelling en bezorging en voor het aanvragen van informatie pakketten. In bijzondere situaties zijn wij genoodzaakt uw persoonsgegevens af te geven wanneer dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de politie dat van ons eist bij het vermoeden van een misdrijf. Aangezien wij als welzijnsorganisatie een sociale- en signalerende functie hebben zullen wij in specifieke situaties uw gegevens doorgeven aan politie en/of hulpdiensten. Bijvoorbeeld; wij bezoeken wekelijks onze vaak (hoog)bejaarde klant, als men niet opendoet, de gordijnen dicht zijn is de bezorger geïnstrueerd om contact op te nemen met kantoor. Wij kunnen dan bijvoorbeeld contact opnemen met zijn of haar contactpersoon, bezorger zal bij de burens informeren. Indien wij geen gehoor krijgen zullen wij de politie inlichten. In het verleden hebben wij onze klanten daardoor van de juiste hulp kunnen voorzien.

Recht op inzage, wijziging of verwijdering

Het is natuurlijk altijd mogelijk om bij ons op te vragen welke gegevens wij van u hebben. U kunt hiervoor schriftelijk contact met ons opnemen via Stichting Maaltijdenexpres Brabant, Postbus 10036, 5000 JA, Tilburg.

U heeft de volgende rechten:

- Inzicht in welke persoonsgegevens wij van u hebben
- Uitleg ontvangen over welke persoonsgegevens wij in ons bezit hebben, waarom we deze gegevens van u nodig hebben en wat we met uw persoonsgegevens doen
- Het aanpassen van uw persoonsgegevens
- Het laten verwijderen van uw persoonsgegevens, indien ze vallen buiten de wettelijke bewaarplicht van de belastingdienst
- Het verkrijgen van uw eigen persoonsgegevens zodat u deze zelf kunt doorgeven aan een andere organisatie
- Het intrekken van toestemming voor gebruik van uw persoonsgegevens
- Bezwaar maken tegen bepaald gebruik van uw persoonsgegevens

Bewaartermijn

Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 7 jaar na het jaar waarin de laatste factuur betaald is. De termijn van 7 jaar moeten wij hanteren volgens de wettelijke bewaarplicht van de belastingdienst. Andere zaken zoals bijvoorbeeld SEPA machtigingen hebben een kortere bewaartermijn. Wij trachten alleen de hoogstnodige informatie te bewaren.

Stichting Maaltijdenexpres Brabant
Postbus 10036
5000 JA Tilburg
013-5442513

www.maaltijdenexpres.nl
info@maaltijdenexpres.nl

Kamer van koophandel, KvK nummer: 41097800, sinds 25 mei 1992
Rechtspersonen en Samenwerkingsverbanden Identificatienummer, RSIN: 8007 53 306
Algemeen Nut Beogende Instelling, sinds 10 november 2015, dossiernummer 83 250
Standaard Bedrijfs Indeling, SBI-code 88102, Welzijn voor ouderen
Ons bezoekadres is Boomstraat 161, 5038GR in Tilburg