

Cliënten reglement/spelregels

1. Intake en toekenning

- Cliënten starten met een **intakegesprek** bij de hulpverlener waarin persoonlijke gegevens, inkomens- en uitgavenbewijzen (bankafschriften van de afgelopen 3 maanden) worden gecontroleerd.
- Voedselbank Lansingerland werkt samen met hulpverleners die deze intake versturen. Cliënt kan via de website of tijdens de uitdeeldag informatie ontvangen met betrekking tot de juiste partij voor zijn/haar intake.
- Na goedkeuring komt de cliënt op de zogenaamde A-lijst te staan voor cliënten van onze voedselbank. Cliënt meld zich op het afgesproken afhaalmoment op de uitleverlocatie, bij de gastheer, waar pakketten wekelijks kunnen worden opgehaald.
- Periodiek (maximaal binnen 12 maanden) vindt een **herintake** plaats bij de hulpverlener, waarbij bovengenoemde documenten opnieuw worden beoordeeld.

2. Verplichtingen van cliënten

- **Uiterlijk op afgesproken tijd** aanwezig zijn om het voedselpakket af te halen; geen uitgifte buiten deze tijd.
- **Zelf tassen meenemen**, bij voorkeur ook een koeltas voor bederfelijke producten.
- **Wijzigingen** in inkomen, gezinssituatie of vaste lasten direct doorgeven aan de hulpverlener en aan de voedselbank.
- **Juistheid van gegevens**: bij bewust onjuiste of onvolledige informatie kan de verstrekking per direct worden stopgezet.

3. Afmelden en niet-ophalen

- Afmelden voor het pakket dient **tijdig** te gebeuren, vóór 17:00 uur op de dag voorafgaande aan de dag van uitgifte. Bij de cliëntenadministratie, via de mail, via whatsapp bericht of telefoon op het telefoonnummer van de cliëntregistratie.
- Bij **tweemaal achtereenvolgend niet ophalen zonder afmelding** volgt een gesprek en waarschuwing; na een **derde keer** kan schorsing voor een periode van 6 weken of zelfs **stopzetting** volgen.

4. Huisregels bij afgifte

- **Respectvol gedrag** naar medewerkers, vrijwilligers en andere cliënten; verbaal of fysiek geweld leidt tot onmiddellijke stopzetting van hulp.
- Niet ophalen onder **invloed van alcohol of drugs**: in die gevallen vervalt de uitgifte en wordt de hulp opgeschort.
- **Huisdieren** zijn niet toegestaan in uitgifte- en wachtruimten .
- **Volg de aanwijzingen** van de vrijwilligers of coördinatoren op .

5. Gebruik van voedsel

- Pakketten zijn bedoeld **voor eigen gebruik**; verkoop of doorgeven aan derden is verboden.
- Producten waarvan de THT is verstreken worden via de THT tabel van Voedselbank Nederland uitgegeven, deze tabel is beschikbaar in zowel de loods als het uitdeelpunt.
- Cliënten controleren zelf de kwaliteit van producten en zijn zelf verantwoordelijk voor bewaking van bederf; de voedselbank aanvaardt geen aansprakelijkheid.
- Afwijkende producten door dieet, geloof of allergie: worden ter plaatste bekeken en in overleg met medewerker zo goed als mogelijk ingevuld.

6. Duur van ondersteuning

- In principe is de ondersteuning voor een periode van maximaal **3 aaneengesloten jaren**. Na deze 3 jaren kan, na een herintake en beoordeling van de situatie, het verstrekken van een voedselpakket worden voortgezet.

7. Klachten en integriteit

- Ongewenst gedrag, onveilige situatie, fraude of voedselveiligheid: cliënten kunnen klachten indienen volgens de **formele klachtenregeling**, via bestuur of coördinatoren.
- Alle informatie over de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon is te vinden op de website van onze voedselbank www.voedselbanklansingerland.nl