

Reglement FOODSAVERS GENT

Samenwerking OCMW Gent - Deelnemende afnemers
in het kader van het 'project ter recuperatie van
voedseloverschotten' onder benaming FOODSAVERS
GENT

Goedgekeurd in de Raad van het Maatschappelijk welzijn van

Bekendgemaakt op

Het reglement gaat in vanaf datum goedkeuring.

Inhoudstafel

Hoofdstuk I. Definities.....	1
Hoofdstuk II. Doelgroep en toepassingsgebied.....	2
2.1. Doelgroep.....	2
2.2.-Deelnemende afnemer en samenwerkingsovereenkomst.....	2
2.3. Toepassingsgebied.....	3
Hoofdstuk III. Erkenning en samenwerking	3
3.1. Voorwaarden tot erkenning en samenwerking.....	3
3.2. Aanvraag tot erkenning en samenwerking.....	4
3.3. Einde van de erkenning en samenwerking.....	4
Hoofdstuk IV. Voedselveiligheid	4
4.1. Naleving regels van de voedselveiligheid.....	4
4.2. Meldingsplicht.....	5
4.3. Met betrekking tot de houdbaarheid van de voedingsproducten.....	5
Hoofdstuk V. Bestelproces en levering	5
Hoofdstuk VI. Afnamedocument.....	6
Hoofdstuk VII. Gratis verdeling.....	6
Hoofdstuk VIII. Rapportage.....	6
Hoofdstuk IX. Uitsluitend aan begunstigden	6
Hoofdstuk X. Publiciteit	7
Hoofdstuk XI. Non-discriminatieclausule	7
Hoofdstuk XII. Controle en sancties.....	8
Bijlage 1 : Samenwerkingsovereenkomst.....	9
Bijlage 2: Intentieverklaring Kwaliteitskader Materiële noodhulp.....	10

Reglement

Hoofdstuk I. Definities

Voor de toepassing van huidig reglement hebben onderstaande termen volgende betekenis :

Armoede- en sociale organisatie: zijn organisatie(s) die actief zijn op maatschappelijk of sociocultureel gebied en optreden in de strijd tegen armoede en tegen allerlei vormen van sociale ongelijkheid en sociale uitsluiting. Er wordt in dit reglement het onderscheid gemaakt tussen organisaties die materiële noodhulp in de vorm van voedselondersteuning aanbieden, sociale restaurants, sociale kruideniers en andere armoede- en sociale organisaties.

Begunstigden: dit zijn de behoeftige personen die feitelijk op het grondgebied van Gent verblijven, meer bepaald (1) Mensen in armoede: mensen leven in armoede als ze een inkomen hebben dat lager ligt dan de Europese armoedegrens en/of omwille van hun individuele financiële situatie moeten overleven met een beperkt leefgeld per week (zoals bepaald met de kernpartners materiële noodhulp) (2) Andere categorieën (vastgesteld door OCMW Gent);

CARITY: de Gentse registratietool voor materiële noodhulp

Afnemer: caritatieve instelling door OCMW Gent als dusdanig erkend om als afnemer deel te nemen aan het project 'recuperatie van voedseloverschotten'.

De kandidaat-afnemer : een afnemer die een aanvraag indient tot erkenning en samenwerking.

De deelnemende-afnemer: een erkende afnemer waarmee OCMW Gent een samenwerkingsovereenkomst heeft afgesloten.

FAVV: het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen, te bereiken via <http://www.favv-afsva.be>.

Foodsavers Gent : de benaming van het 'project ter recuperatie van voedseloverschotten' in Gent van OCMW- Gent;

Grondgebied van de stad Gent : grondgebied van Gent en zijn deelgemeenten Afsnee, Desteldonk, Drongen, Gentbrugge, Ledeborg, Mariakerke, Mendonk, Oostakker, Sint-Amandsberg, Sint-Denijs-Westrem, Sint-Kruis-Winkel, Wondelgem, Zwijnaarde.

Koudeketen: koudeketen is het geheel van alle logistieke en huishoudelijke handelingen (dus : transport, verhandeling, opslag) met het oog op het in stand houden van een gegeven temperatuur voor de voedingsproducten, zodanig dat ze veilig blijven en/of hun smaakkwaliteiten behouden.

Verwerkingskost of verdelingskost : de financiële bijdrage die niet hoger is dan de uitgaven die rechtstreeks verband houden met de verwerking of de verdeling van het product;

Hoofdstuk II. Doelgroep en toepassingsgebied

2.1. Doelgroep

De doelgroep van Foodsavers Gent bestaat uit alle begunstigden.

2.2.-Deelnemende afnemer en samenwerkingsovereenkomst

In het kader van de uitvoering van het 'project ter recuperatie van voedseloverschotten' voor de begunstigden, zal Foodsavers Gent samenwerken met door OCMW Gent deelnemende afnemers;

Deelnemende afnemers zijn lokale armoede- en sociale organisaties;

Enkel kandidaat-afnemers die voldoen aan en akkoord zijn met huidig reglement kunnen erkend worden als afnemer binnen het project;

Vooraleer de samenwerking met Foodsavers Gent van start kan gaan zal OCMW Gent met de erkende afnemer een individuele samenwerkingsovereenkomst afsluiten;

2.3. Toepassingsgebied

Foodsavers Gent werkt uitsluitend met caritatieve instellingen die door OCMW Gent, binnen het kader van het project Foodsavers Gent, als dusdanig zijn erkend.

Het ruimtelijk werkingsgebied van het project Foodsavers Gent is het grondgebied van de stad Gent.

Het project Foodsavers Gent geldt voor onbepaalde duur.

Hoofdstuk III. Erkenning en samenwerking

3.1. Voorwaarden tot erkenning en samenwerking

Om te worden erkend door en samen te werken met Foodsavers Gent dient de kandidaat-afnemer te voldoen aan volgende voorwaarden:

1. zij moet door OCMW GENT gekend zijn als armoede- of sociale organisatie, meer bepaald als een organisatie die materiële noodhulp in de vorm van voedselondersteuning aanbiedt, een sociaal restaurant, een sociale kruidenier of een andere armoede- of sociale organisatie;
2. de sociale bestaansreden van de kandidaat-afnemer moet blijken uit haar doelstelling die onder meer uit sociale begeleiding, hulpverlening, het uitputten van rechten, bevorderen van sociale cohesie of sociale activering en/of het verlenen en verdelen van voedsel- of materiële noodhulp aan behoeftigen op het lokale niveau bestaat;
3. zij moet zich er uitdrukkelijk toe verbinden om huidig reglement na te leven;
4. de kandidaat-afnemer leeft de geldende regelgeving waaraan zijzelf onderworpen is (onder meer van de BTW, het FAVV, de Europese Gemeenschap, het Departement Landbouw en Visserij, etc...) correct na;
5. zij moet zich engageren om aan de voorwaarden van de voedselveiligheid (cf Hoofdstuk 5) te voldoen;
6. de kandidaat-afnemer moet in staat zijn om de gratis gekregen producten verder kwaliteitsvol en in goede omstandigheden volgens de wettelijke bepalingen te verwerken of te verdelen;

7. de kandidaat-afnemer zal de betreffende voedingsproducten niet voor commerciële doeleinden gebruiken maar ze daadwerkelijk gratis of hoogstens tegen verwerkings-of verdelingskost uit te delen en dit uitsluitend onder de begunstigden op lokaal niveau;
8. Indien de kandidaat afnemer een organisatie is die materiële noodhulp in de vorm van voedselondersteuning aanbiedt, ondertekenen zij een intentieverklaring waarbij ze zich akkoord verklaren conform het kwaliteitskader materiële noodhulp te werken (zie bijlage 2);

3.2. Aanvraag tot erkenning en samenwerking

De aanvraag tot erkenning en samenwerking dient te worden gericht aan OCMW Gent te bereiken: Coördinator Foodsavers Gent, Dienstenbedrijf Sociale Economie OCMW/Stad Gent, Botermarkt 1, 9000 Gent of FoodsaversGent@ocmw.gent.

Na controle van de voorwaarden en verplichtingen conform huidig reglement zal de kandidaat-afnemer worden uitgenodigd tot de ondertekening van een samenwerkingsovereenkomst met OCMW Gent. Organisaties die materiële noodhulp in de vorm van voedselondersteuning aanbieden, onderteken bovendien een verwerkersovereenkomst om GDPR conform te kunnen werken in CARITY.

Na ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst verkrijgt de kandidaat de hoedanigheid van 'deelnemende afnemer' binnen het kader van het Foodsavers Gent.

3.3. Einde van de erkenning en samenwerking

De erkenning kan door OCMW Gent eenzijdig worden herroepen bij elke onregelmatigheid of inbreuk op de bepalingen van huidig reglement en/of (indien van toepassing) bij ernstige inbreuken op het kwaliteitskader materiële noodhulp (zie bijlage 2).

De erkenning wordt door OCMW Gent ingetrokken in het geval dat de deelnemende afnemer aan OCMW Gent schriftelijk bevestigt dat hij zijn activiteiten inzake voedselhulp met Foodsavers Gent stopzet.

De herroeping houdt automatisch de stopzetting van de samenwerking in.

Voor organisaties die materiële noodhulp in de vorm van voedselondersteuning aanbieden, vervallen erkenningen afgesloten voor 31 maart 2021 uiterlijk op 31 december 2022. Om als deelnemende-afnemer te kunnen blijven werken, dienen zij tijdig een nieuwe aanvraag in te dienen.

Hoofdstuk IV. Voedselveiligheid

4.1. Naleving regels van de voedselveiligheid

Zowel Foodsavers Gent als de deelnemende afnemer verbinden zich ertoe zich om de regels van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (afgekort als 'FAVV') <http://www.favv-afsa.be> na te leven.

De deelnemende afnemer erkent dat hij over voldoende opslag- en verdeelcapaciteit beschikt opdat de koudeketen te allen tijde blijft gerespecteerd.

De deelnemende afnemer die desgevallend de goederen transporteert dient over een aangepast vervoermiddel te beschikken waarbij de koudeketen blijvend wordt gerespecteerd

4.2. Meldingsplicht

De deelnemende afnemer heeft een meldingsplicht. Dit wil zeggen dat hij onmiddellijk het FAVV en de contactpersoon van Foodsavers Gent op de hoogte brengt als er redenen zijn om aan te nemen dat een product dat werd ingevoerd, geteeld, gekweekt, verwerkt, vervaardigd of verkocht nadelig kan zijn voor de gezondheid van mens, dier en plant (bv. onder meer door de aanwezigheid van een vreemd voorwerp of een collectieve voedselvergiftiging of een voedselinfectie bij enkele klanten).

Elke vernietiging, verlies of diefstal van levensmiddelen moet onverwijld worden gemeld aan Foodsavers Gent.

De deelnemende afnemer verbindt zich ertoe om, in het geval van een openbare terugroeping van producten en waarbij er producten uit handel genomen worden, de contactpersoon van Foodsavers Gent hiervan zo snel als mogelijk op de hoogte te brengen.

4.3. Met betrekking tot de houdbaarheid van de voedingsproducten

De deelnemende afnemer erkent op de hoogte te zijn van het onderscheid tussen voedingswaren met een uiterste consumptiedatum en voedingswaren met een minimale houdbaarheid.

De uiterste consumptiedatum (TGT = te gebruiken tot) heeft te maken met de veiligheid van het product en wordt aangebracht op zeer bederfelijke levensmiddelen. Voorbij deze datum mogen dergelijke producten niet meer verdeeld worden en kunnen ze ook niet meer worden geconsumeerd omwille van mogelijke risico's voor de gezondheid van de consument. (Bijvoorbeeld : vers voorverpakt vlees, verse voorverpakte vis, salades)

De minimale houdbaarheid (THT = ten minste houdbaar tot) heeft vooral te maken met kwaliteit en wordt vermeld op microbiologisch minder kwetsbare producten waarbij dus minder veel snel een risico voor de gezondheid van de consument zal optreden. Tot die datum waarborgt de fabrikant een veilig én kwalitatief product. Na die datum is die kwaliteitsgarantie er niet meer maar dit betekent echter niet dat er een gevaar is voor de volksgezondheid. (Bijvoorbeeld ongekookte pasta, koekjes, conservenblikken, plantaardige oliën, chocolade)

Hoofdstuk V. Bestelproces en levering

De deelnemende afnemer maakt op voorhand de hoeveelheden en de categorie van voedingswaren (bv. zuivel, fruit, droge voeding, etc...) kenbaar die hij wenst af te nemen.

OCMW Gent staat kosteloos in voor de levering van de geschonken producten aan de deelnemende afnemer die op het afgesproken tijdstip toegang verschaft tot de vestiging. Indien Foodsavers te veel aanvragen krijgt, kan een alternatief op kosteloos leveren worden voorgesteld.

De concrete afspraken van bestelling en levering worden geregeld tussen deelnemende afnemer en een contactpersoon van Foodsavers Gent.

De verdeling van deze voedingswaren aan begunstigden wordt verder toevertrouwd aan de deelnemende afnemer.

Bij te weinig aanbod/capaciteit vanuit Foodsavers krijgen organisaties die materiële noodhulp in de vorm van voedselondersteuning aanbieden voorrang.

Hoofdstuk VI. Afnamedocument

Bij levering zal de deelnemende afnemer een afnamedocument ondertekenen waarin volgende gegevens zijn vermeld :

- 1) een opgave van de ontvangen goederen;
- 2) melding van de temperatuur van de goederen bij levering;
- 3) het aantal ontvangen bakken. Deze laatste dienen door de deelnemende afnemer aan OCMW Gent te worden terugbezorgd (bij de volgende levering). Voor elke bak die niet wordt terugbezorgd, wordt een bedrag van € 6 aangerekend.

De ondertekening van het afnamedocument betekent dat de deelnemende afnemer de geleverde goederen alsook de hoeveelheid ervan heeft aanvaard. De deelnemende afnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de verdere afhandeling van de geleverde goederen. Hierbij verbindt hij zich om te voldoen aan alle wettelijke bepalingen.

Hoofdstuk VII. Gratis verdeling

De deelnemende afnemer zal de levensmiddelen die hij gratis ontvangt, ook gratis of bij uitzondering - na verwerking van de voedselproducten - hoogstens tegen verwerkingskost en/of verdelingskost verdelen.

De deelnemende afnemer weet dat de goederen niet gebruikt mogen worden voor commerciële doeleinden en dat de goederen niet in een secundair verkoops-circuit mogen terechtkomen.

Hoofdstuk VIII. Rapportage

Organisaties die materiële noodhulp in de vorm van voedselondersteuning aanbieden registreren hun bezoekers in CARITY, van waaruit een automatische rapportage gebeurt naar Foodsavers. Sociale restaurants, sociale kruideniers en ander armoede- en sociale organisaties rapporteren een maal per week aan de contactpersoon van Foodsavers Gent de dagelijkse cijfers van het aantal begunstigen dat gebruik maakt van de voedseloverschotten, volgens de geldende afspraken.

Als er voor verkochte – en dus verwerkte – voedseloverschotten verschillende prijscategorieën gehanteerd worden dient deze rapportering uitgesplitst volgens prijscategorie te gebeuren.

Hoofdstuk IX. Uitsluitend aan begunstigen

Het is de verantwoordelijkheid van de deelnemende afnemer de voedingsmiddelen uitsluitend te verdelen onder de begunstigen.

De deelnemende afnemer garandeert dat de voedselproducten niet voor andere evenementen gebruikt worden (bv. tombola's, etc).

Het is de deelnemende afnemer verboden om de levensmiddelen die hij gratis heeft ontvangen over te dragen aan andere deelnemende afnemer(s) en/of andere OCMW's.

Hoofdstuk X. Publiciteit

Om de herkenbaarheid van het project van Foodsavers Gent te verhogen vragen we de deelnemende afnemer in zijn de communicatie met begunstigden en andere derden, melding te maken over de samenwerking met Foodsavers Gent.

Na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming is het de deelnemende afnemer toegelaten om bij wijze van promotie voor het project van Foodsavers Gent (onder meer in brochures, advertenties, affiches, website, etalages), gebruik te maken van hetzij het logo van Foodsavers Gent, hetzij gezamenlijk de drie logo's van (1) de Stad Gent, (2) OCMW Gent en (3) Foodsavers Gent. De deelnemende afnemer zal hiervoor voorafgaandelijk contact opnemen met zijn contactpersoon van Foodsavers Gent die hem het logo/de logo's digitaal of op een andere manier zal aanbrenge.

Hoofdstuk XI. Non-discriminatieclausule

De deelnemende afnemer engageert zich om de non-discriminatie clausule te respecteren en verklaart :

- geen enkele vorm van discriminatie op grond van geslacht, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschap of sociale afkomst, te dulden;
- toegankelijk te zijn voor iedereen;
- elk discriminerend gedrag op de werkplaats te voorkomen en indien nodig te bestrijden en bestraffen;
- de wetten en reglementen die de toepassing van de non-discriminatie en gelijke kansen bevorderen en verdedigen na te leven.
- indien hij beroep doet op derden, onderhavige non-discriminatieclausule aan hen ter kennis te brengen en er voor te zorgen dat ook zij die naleven in de bijdrage die zij leveren in het kader van het toepasselijke reglement.

Bij niet-naleving van onderhavige non-discriminatieclausule kan OCMW Gent, maatregelen nemen.

Hoofdstuk XII. Controle en sancties

De deelnemende afnemer zal zich onderwerpen aan mogelijke controles door Foodsavers Gent inzake de naleving van huidig reglement. Dergelijke controles gebeuren met inachtnaam van de vertrouwelijkheid en privacy van de begunstigden.

Elke onregelmatigheid of inbreuk op de bepalingen van huidig reglement door de deelnemende afnemer kunnen het voorwerp uitmaken van de onmiddellijke intrekking van de erkenning.

Bijlage 1 : Samenwerkingsovereenkomst

FOODSAVERS GENT

Overeenkomst tussen het lokaal bestuur en de lokale caritatieve instelling in het kader van de beslissing BTW n° E.T.127.958 dd. 21 mei 2015¹

OCMW Gent bevestigt dat de lokale caritatieve instelling _____

vertegenwoordigd door Mr/Mvr _____

functie : _____

- lokaal gekend is als armoede- en sociale voedselondersteuning organisatie;
- in staat is geschonken goederen van producenten en distributiebedrijven gratis, kwaliteitsvol en in goede omstandigheden te verdelen;
- er zich toe verbindt de betreffende voedingsproducten niet voor commerciële doeleinden te gebruiken en ze verdelen uitsluitend onder de mensen in armoede op het lokale niveau.

De lokale caritatieve instelling bevestigt dat zij OCMW Gent onmiddellijk zal informeren als zij haar activiteiten inzake voedselhulp stopzet.

Door huidige overeenkomst te ondertekenen verklaart de lokale caritatieve instelling zich akkoord om het '*Reglement Foodsavers Gent*', dat als bijlage bij deze overeenkomst wordt gevoegd en er integraal deel van uitmaakt – strikt na te leven.

De overeenkomst is opgemaakt in twee exemplaren, waarvan elke partij verklaart zijn origineel exemplaar te hebben ontvangen. De overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening.

Gedaan te Gent, op/...../202...

Namens het OCMW/Stad Gent	Voor de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn bij delegatiebesluit van 3 januari 2022	Namens de organisatie
(handtekening)	(handtekening)	(handtekening)

Mieke Hullebroeck Algemeen Directeur Stad en OCMW Gent	Rudy Coddens Schepen van Sociaal beleid, Armoedebestrijding, Gezondheid, Zorg, Seniorenbeleid en Financiën	(Naam en functie)
--	--	-------------------

¹ Beslissing Btw nr. E.T.127.958 dd. 21.05.2015 : **Uitbreiding van de beslissing nr. E.T.124.417 van 31.07.2013 inzake de schenkingen van kwalificerende voedselproducten bestemd voor menselijke consumptie aan erkende voedselbanken. Schenkingen zonder btw-kost van voornoemde voedselproducten aan lokale besturen en aan lokale caritatieve instellingen erkend door deze lokale besturen.**

Bijlage 2: Intentieverklaring Kwaliteitskader Materiële noodhulp

(Naam organisatie), hier vertegenwoordigd door (naam, functie), verklaart materiële noodhulp in de vorm van (onder meer) voedselondersteuning aan te bieden. Hierbij engageren zij zich om het kwaliteitskader Materiële noodhulp van Stad en OCMW Gent, zoals hieronder opgenomen, na te leven.

Handtekening

Datum

Kwaliteitskader materiële noodhulp

Dit kwaliteitskader kwam tot stand in het traject materiële hulp. In de loop van 2020 en 2021 werd met diverse organisaties die instaan voor materiële hulp samen nagedacht hoe we gelijkwaardige toegang tot materiële hulp voor kwetsbare Gentenaars ook in de toekomst kunnen verzekeren. Als Stad willen we mee bouwen aan een sterk middenveld materiële noodhulp. Het kwaliteitskader werd samen bepaald met het betrokken middenveld. Het kwaliteitskader is een levend document en kan verder worden uitgewerkt of aangevuld door de kerngroep materiële hulp waar diverse middenveldpartners en Stad Gent elkaar ontmoeten.

Het kwaliteitskader is richtinggevend en wordt onderschreven door de Stad en het middenveld. Organisaties die ondersteuning (subsidies, ondersteuning door Foodsavers, gebruik locatie of camionette,...) krijgen van de stad bij het organiseren van noodhulp onderschrijven dit kwaliteitskader en zetten zo hun schouders onder het realiseren van gelijkwaardige materiële noodhulp. Verschillende zaken uit het kwaliteitskader zijn een gedeelde verantwoordelijkheid, waarin zowel stad en OCMW Gent als elke individuele organisatie die noodhulp aanbiedt zich engageert om dit waar te maken.

Materiële noodhulp en armoedebestrijding

Materiële noodhulp vertrekt van het principe 'noodhulp onder protest'. Stad en OCMW Gent en de Gentse organisaties die instaan voor materiële noodhulp blijven pleiten voor structurele verhogingen van uitkeringen en steunmaatregelen waarbij mensen niet dienen terug te vallen op materiële hulp.

Materiële noodhulp bestaat voornamelijk uit voedselhulp, kledij, maar ook basishygiëne en gebruiksproducten of zelfs meubels kunnen hiertoe behoren. Materiële noodhulp is gratis, beperkt in de tijd en is een vangnet bij acute problemen. We voorzien materiële hulp omdat het niet anders kan in de actuele context. Bij voorkeur maken zo weinig mogelijk mensen er zo kort mogelijk gebruik van. De realiteit toont echter aan dat voor een aantal mensen deze hulp ook langdurig een noodzaak is. We vinden het belangrijk om dit vanuit het netwerk rond materiële ondersteuning aan (boven) lokale overheden te blijven signaleren.

Materiële noodhulp mag niet op zichzelf bestaan en is geen structureel middel om armoede te bestrijden. Materiële hulp kan wel een hefboom zijn voor de weg uit armoede, door linken naar hulpverlening, sociale rechten, sociale activering en ontmoeting te leggen. Hierdoor geven we materiële noodhulp een plaats in de Gentse strijd tegen armoede.

Als materiële hulp dan toch georganiseerd moeten worden, dan willen we dat die menswaardig is en streven we ernaar dat alle kwetsbare Gentenaars op een gelijkwaardige toegang krijgen tot deze materiële noodhulp. Met dit kwaliteitskader zetten we de lijnen uit naar een gelijkwaardige toegang en een menswaardige aanpak bij alle door Stad en OCMW Gent ondersteunde organisaties en de verdere inbedding van noodhulp als hefboom naar structurele armoedebestrijding.

Hefboom naar hulpverlening, activering, sociale rechten en ontmoeting

- Warm onthaal
 - Iedereen is welkom in organisaties die materiële noodhulp aanbieden en voelt zich welkom.
 - Er is tijd voor een gesprek en luisterend oor.
 - Met een nieuwe bezoeker is er minimaal één kennismakingsgesprek waar enerzijds de werking uit de doeken gedaan wordt en anderzijds ook gepeild wordt naar de concrete situatie van de persoon in kwestie. Er wordt nagegaan of er linken kunnen gelegd worden met andere hulp- of ondersteuningsorganisaties in de buurt.

- Materiële hulp als hefboom naar meer duurzame en structurele oplossingen - streven naar 'meer welzijn'
 - Nadat iemand meerdere keren langskwam is er aandacht voor de andere noden van de bezoeker. We streven ernaar om zoveel mogelijk in te zetten op verdere begeleiding op verschillende levensdomeinen (werk, vrije tijd, gezondheid, ...). Het aflopen van een doorverwijzingstermijn is hiervoor een sleutelmoment. Hiervoor wordt evenzeer gekeken naar samenwerking met partners of stads/OCMW-diensten die vindplaatsgericht aan het werk gaan.
 - Deze verdere begeleiding hoeft niet door de werkingen zelf gegeven of voorzien te worden, maar gebeurt in samenspraak en samenwerking met partners in de clusters.
 - Doorverwijzen werkt niet in één richting (naar materiële noodhulporganisaties). Ook deze organisaties kunnen op hun beurt doorverwijzen naar professionele ondersteunende diensten (CAW, OCMW, Outreachend Werken, ...).
 - We wisselen met het middenveld en de stad uit rond good practices rond doorverwijs en rechtenuitputting en leggen expliciet de link met de Welzijsonthalen.
 - Signaalfunctie: er moet op regelmatige basis afgestemd worden over hoe signalen gecapteerd, doorgegeven en opgevolgd worden door basiswerkingen, buurt- en stadsdiensten en beleid. Er wordt teruggekoppeld rond de voortgang en resultaten.

- Ontmoeting
 - Er is ruimte voor ontmoeting, dit is een basisonderdeel van elke werking.
 - Ontmoeting met specifieke aandacht voor de kwetsbare Gentenaar wordt zoveel mogelijk geïntegreerd in de manier waarop materiële hulp georganiseerd is.
 - Dienst Ontmoeten en Verbinden wil verkennen hoe noodhulporganisaties ook kunnen fungeren als ontmoetingsplaats of om contact te hebben met kwetsbare Gentenaars om door te stromen naar ontmoetingsplaatsen.

- Participatie van de doelgroep
 - De doelgroep moet regelmatig bevestigd en zoveel mogelijk betrokken worden om een werking op maat uit te werken. Dit kan eventueel in samenwerking met outreachende werkers.

Gelijkwaardige toegang garanderen

- 1 persoon = 1 initiatief
 - We willen inzetten op kwaliteitsvolle ondersteuning en begeleiding. Daarom vinden we het belangrijk om één persoon (of gezin) toe te wijzen aan één (vertrouwens)organisatie die deze begeleiding ter harte kan nemen. We hanteren dus het principe van 1 persoon/gezin = 1 initiatief.
 - De toewijzing aan de organisaties gebeurt enerzijds op basis van een gezonde geografische logica (onder andere bestaande afspraken actueel zoneringsplan) en in samenspraak met de persoon in kwestie.
 - Op deze manier
 - vergewissen we ons ervan dat elke Gentenaar ergens terecht kan en kwalitatief begeleid wordt.
 - Verzekeren we toegang tot voeding en ander basismateriaal voor wie er het meeste nood aan heeft
 - brengen we duidelijkheid voor doorverwijzers én kwetsbare Gentenaars.
 - houden we rekening met de draagkracht van de organisaties.
- Afspraken doorverwijs
 - Om de link met hulpverlening te leggen en gelijkwaardige toegang te garanderen, zetten we in op maximale en transparante doorverwijzing. Daarom werden er met de doorverwijzers en de organisaties die noodhulp bieden afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat zelfde criteria worden gebruikt om door te verwijzen.
 - Bij een eerste aanmelding (zonder doorverwijs) wordt iemand standaard en éénmalig geholpen. Daarna wordt in samenspraak met de partners in de cluster (verzameling van wijken – zie toekomstmodel), bekeken hoe de doorverwijzing structureel kan gebeuren.
 - Inschatting nood
 - Een doorverwijzing is en blijft gebeuren op basis van een gesprek met de persoon/gezin en is dus een inschatting van een (professioneel of vrijwillig) maatschappelijk werker waarbij volgende 3 principes gewogen worden en meegenomen worden in het beslissen om door te verwijzen naar materiële noodhulp. Hiervoor werd samen met de partners een afwegingskader opgemaakt. Dit is een richtinggevend kader. Uitzonderingen zijn m.a.w. altijd mogelijk, al dan niet in overleg met de doorverwijzer en de organisatie die noodhulp biedt.
 - Bij een doorverwijzing is er wederzijds ‘vertrouwen’ nodig. Doorverwijzers engageren zich om de inschatting van de nood op gedegen wijze te voeren. Doorverwijzingen en uitwisseling van gegevens gebeurt met respect voor het (gedeeld) beroepsgeheim en de privacy. Mensen met doorverwijzing krijgen, bij mogelijke tekorten, voorrang op noodhulp.

- Organisaties kunnen mensen zonder doorverwijzing van noodhulp voorzien, zij hanteren hierbij dezelfde principes.
 - Termijn
 - Omdat noodhulp in se tijdelijk en beperkt in tijd is, wordt er gewerkt met een termijn voor doorverwijzing. Een doorverwijs geldt maximaal voor 6 maand.
 - We voorzien uitzonderingen voor structurele doorverwijzing, dit kan enkel in samenspraak met de organisatie die noodhulp biedt. Het betreft hier oude mensen met een beperkt pensioen en mensen met een beperking (invaliditeit). Omdat we deze mensen en situaties ook willen opvolgen qua rechtenuitputting, we ervoor om een doorverwijsperiode van 2 jaar vast te zetten.
 - Geografische spreiding
 - We volgen het principe van de meest logische doorverwijzing - op geografische basis - en houden hiermee rekening met de actuele gemaakte zoneringsafspraken. Uitzonderingen hierop zijn mogelijk. Deze uitzonderingen kunnen van praktische of persoonlijke aard zijn. Wel hanteren we het principe van 1 persoon/gezin = 1 organisatie. Enkel voor daklozen maken we hierop een uitzondering, zij kunnen makkelijker bij meerdere organisaties terecht. Maar hebben ook zij één organisatie als vast aanspreekpunt.
 - Binnen de mogelijkheden van GDPR en de interne dossiersystemen gebeurt doorverwijs maximaal via CARITY (doorverwijs- en registratietool).
- Registratie
 - Organisaties engageren zich om personen/gezinnen die noodhulp ontvangen maximaal te registeren. Hierdoor krijgen we zicht op het aantal personen die noodhulp nodig hebben, kunnen we beter inzetten op de link naar hulpverlening (door gericht vindplaatsgericht te werken) en kunnen we de draagkracht van organisaties bewaken.
 - Personen of gezinnen die voedselondersteuning ontvangen met materiaal van Foodsavers worden geregistreerd in CARITY. De wekelijkse rapportage vervalt en gebeurt automatisch vanuit de tool.
- Gelijkwaardig en kwaliteitsvol aanbod
 - Voeding wordt altijd gratis aangeboden. Ander materiaal kan gratis zijn of soms tegen een kleine bijdrage.
 - Gelijk(w)aardige voeding
 - volgens wat beschikbaar is bij de organisaties zelf en wat voorzien wordt door de voedselbank, Foodsavers en FEAD.
 - eerlijk verdeeld volgens de noden van de personen & gezinsgrootte = op maat.
 - Er is keuze uit het aanbod aan producten. We streven ernaar om geen voorgemaakte pakketten meer te verdelen.
 - Er wordt info gegeven bij onbekende producten.

- Voedselveiligheid
 - Elke organisatie die voedsel verdeelt of aanbiedt, handelt volgens de richtlijnen Voedselveiligheid van het FAVV terug te vinden op <http://www.favv-afsca.be> .
- Respect voor diversiteit
 - Er is binnen elke organisatie aandacht voor diversiteit, en dus ook voor menselijkheid, gelijkwaardigheid en respect.
 - Omgekeerd wordt van bezoekers hetzelfde verwacht voor de vele vrijwilligers die hieraan meewerken.
 - Er is een beleid voor grensoverschrijdend gedrag voor medewerkers en bezoekers.
 - Als organisatie wordt de non-discriminatie clausule onderschreven.

Vrijwilligersbeleid

- Er is een vrijwilligersbeleid volgens het vrijwilligersdecreet.
- Alle vrijwilligers zijn vrijwilliger bij hun organisatie en geen vrijwilliger van de Stad.
- Dit wil zeggen dat een afsprakennota en vrijwilligersverzekering door de organisatie voorzien wordt. Organisaties kunnen zich bij nood aan informatie en ondersteuning richten tot het Vrijwilligerspunt van Stad Gent.
- Er kan ook aanspraak gemaakt worden op ander algemeen aanbod van het Vrijwilligerspunt van Stad Gent.
- Vrijwilligers hebben inspraak in de werking.

Samenwerking

- Doorheen het traject materiële hulp werd de nood aan meer afstemming en samenwerking binnen het middenveld en met de stad verschillende keren aangehaald. Stad Gent brengt minstens jaarlijks een kerngroep materiële hulp samen voor optimale afstemming en samenwerking.
 - De kerngroep brengt vertegenwoordigers uit het middenveld en stad samen en geeft richting en vorm aan het beleid m.b.t. materiële hulp.
 - Vanuit deze kerngroep kijken we actief om het brede sociale en materiële ondersteuningsveld actief te informeren en te betrekken.
- Als stad vinden we het belangrijk om het middenveld zichzelf te laten zijn en haar onafhankelijkheid te behouden. Tegelijkertijd willen we stappen zetten richting één netwerk Materiële Noodhulp waarin de verschillende organisaties elkaar kunnen ontmoeten, waarbinnen afgestemd en samengewerkt kan worden rond de verschillende uitdagingen die er liggen rond materiële noodhulp.
- Organisaties staan open om samen te werken met andere organisaties in hun geografische cluster en binnen het netwerk, binnen hun draagkracht.

Klachten en onregelmatigheden

Elke bezoeker, vrijwilligers of organisatie uit het veld kan inbreuken op het kwaliteitskader onregelmatigheden of klachten doorgeven aan de regie Armoede. Dit kan via materielehulp@stad.gent. Er zal in dialoog met de organisatie bekeken worden hoe men stappen kan zetten om tegemoet te komen aan de afspraken in dit kwaliteitskader.

Ernstige inbreuken of langdurige problemen kunnen resulteren in het stopzetten van de ondersteuning vanuit Stad en OCMW Gent, dit gaat zowel over het gebruik van Foodsavers, als over financiële of andere vormen van ondersteuning geboden door Stad en OCMW Gent.