

Goedgekeurd in de raad van

Bekendgemaakt op

## Inhoudstafel

Artikel 1. Toepassingsgebied: voor wie geldt dit reglement?.....	1
Artikel 2. Afspraken .....	2
Artikel 3. Inspraak en overleg.....	3
Artikel 4. Privacy.....	4
Artikel 5. Klachten en suggesties .....	4
Artikel 6. Wat als iemand het huishoudelijk reglement niet naleeft? .....	5
Artikel 7. Hoe maken we het huishoudelijk reglement bekend? .....	5
Artikel 8. Opheffen van het huishoudelijk reglement .....	5
Artikel 9. Vanaf wanneer geldt dit nieuw huishoudelijk reglement?.....	5

## Reglement

### Artikel 1. Toepassingsgebied: voor wie geldt dit reglement?

Dit is het huishoudelijk reglement voor elk lokaal dienstencentrum van de Stad Gent en OCMW Gent.

Het geldt voor iedereen die (de werking van) een lokaal dienstencentrum gebruikt, dus voor:

- mensen die de dienstverlening van een centrum gebruiken
- bezoekers
- vrijwilligers
- ...

Verder in dit huishoudelijk reglement noemen we die allemaal 'gebruikers'.

Het lokaal dienstencentrum wil:

1° de buurtbewoners, en dan vooral de ouderen, mantelzorgers en kwetsbare personen, ondersteunen om voor zichzelf te zorgen en om hun sociale netwerk te versterken

2° de sociale contacten /samenhang in de buurt versterken

3° buurtbewoners ondersteunen om zo lang mogelijk in goede omstandigheden thuis in hun vertrouwde buurt te blijven wonen

Om dat te kunnen bereiken bieden we het volgende aan:

- 1° objectieve en duidelijke informatie over zorg- en welzijnsvragen die te maken hebben met het ouder worden.
- 2° ontspannings- en ontmoetingsactiviteiten.
- 3° vrijwilligerswerk.
- 4° diensten en zorg zoals maatschappelijk werk, psychologische ondersteuning, ergotherapeutisch advies, pedicure ...

We schakelen ook vaak burens in om kleine hulpvragen op te lossen.  
We werken hiervoor veel samen met andere (buurt-)organisaties.

We organiseren dit alles in het lokaal dienstencentrum, maar we kunnen het ook op plaatsen daarbuiten aanbieden.

De centrumleider is verantwoordelijk voor de werking van het lokaal dienstencentrum.

## **Artikel 2. Afspraken**

### **§ 1. Alle gebruikers gaan respectvol om met elkaar en zorgen voor een goede sfeer.**

**Daarom:**

- Bouw mee aan een goede sfeer.
- Benader elkaar met respect, ook als je het niet met elkaar eens bent.  
Racisme en discriminatie aanvaarden we niet. Ook elke vorm van lichamelijk geweld of geweld met woorden, of andere vormen van grensoverschrijdend gedrag aanvaarden we niet.
- Maak binnen het centrum geen reclame voor om het even welke ideologische, filosofische, godsdienstige of politieke overtuiging.
- Leef de afspraken en de uurregelingen na.
- Drink niet te veel alcohol. Te veel alcohol drinken is storend en accepteren we niet. De centrumleiders of een ander persoon in hun opdracht, kunnen het schenken van alcohol weigeren.

### **§ 2. Alle gebruikers zorgen voor het gebouw.**

**Daarom:**

- Respecteer de netheid en hygiëne in alle lokalen.
- Gebruik die lokalen en de inrichting ervan volgens de gebruiksaanwijzing en met zorg.
- Laat fietsen en bromfietsen buiten: ze zijn niet toegelaten in het gebouw.
- Neem huisdieren alleen mee in het gebouw als ze zindelijk zijn en andere gebruikers niet hinderen. Anders zijn ze er niet toegelaten.
- Wees voorzichtig met het gebouw en de inrichting. Wie er opzettelijk schade aan veroorzaakt, moet de kosten vergoeden. Ook wie meerdere keren uit onvoorzichtigheid schade veroorzaakt, moet de kosten vergoeden.

### **§ 3. Alle gebruikers zorgen voor hun eigen Veiligheid en gezondheid, en die van de andere gebruikers.**

**Daarom:**

- Meld gezondheidsrisico's die belangrijk kunnen zijn vooraf aan het onthaal of aan een medewerker. Een medewerker van het lokaal dienstencentrum bekijkt dan of het hier iets voor kan regelen.
- Heb je een voedselallergie en neem je deel aan de maaltijden? Meld dit zelf en doe dat vooraf aan het onthaal.
- Ga voorzichtig en volgens de gebruiksaanwijzing om met:
  - toestellen
  - machines
  - andere materialen en gereedschap.Gebruik ze alleen waarvoor ze dienen. Breng jezelf of anderen niet in gevaar.
- Rook niet in het lokaal dienstencentrum: dat is verboden.

### **§ 4. Gebruikers of anderen (derden), zoals leurders, mogen niks verkopen in een lokaal dienstencentrum, behalve als het lokaal dienstencentrum die verkoop zelf organiseert.**

#### **Artikel 3. Inspraak en overleg**

Het lokaal dienstencentrum vindt inspraak en overleg over de algemene werking van het centrum heel belangrijk. (Maar inspraak en overleg gaat niet over het personeels-of budgettair beleid).

Voorstellen bespreek je in **thematische werkgroepen**. Die bestaan binnen elk lokaal dienstencentrum.

Daarnaast is er in elk lokaal dienstencentrum een **adviesraad**. Die komt meermaals per jaar samen en bespreekt de algemene werking. De adviesraad bestaat uit:

- gebruikers
- leden van de plaatselijke ouderenadviesraad
- mensen uit de buurt die betrokken zijn
- de centrumleider
- anderen

Elke gebruiker kan agendapunten voor de adviesraad indienen via het onthaal.

Wil je meer info of wil je graag deelnemen aan de adviesraad? Laat dat dan weten aan het onthaal of aan een medewerker van het lokaal dienstencentrum.

#### Artikel 4. Privacy

De Stad Gent/ OCMW Gent gebruikt jouw persoonsgegevens als je wilt deelnemen aan activiteiten van de lokale dienstencentra of als je diensten wilt gebruiken van de lokale dienstencentra.

We doen dat zoals de wet het voorschrijft in:

- het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019
- het Besluit van de Vlaamse Regering over de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van mantelzorgers en gebruikers van 28 juni 2019.

**We delen je persoonsgegevens** alleen met **Publiq vzw** (de coördinator van de Uitpas) als je in aanmerking komt voor het UITPAS-kansentarief voor een activiteit.

**We verwijderen je persoonsgegevens** dan maximaal 5 jaar nadat je voor het laatst deelnam aan een activiteit van de lokale dienstencentra of de dienst- en hulpverlening van de lokale dienstencentra gebruikte.

Maar je kunt ze als gebruiker ook zelf op elk moment inkijken, laten aanpassen of wissen: neem hiervoor contact op met [privacy@stad.gent](mailto:privacy@stad.gent). Meer informatie vind je op de website van Stad Gent over privacy.

**Gebruik je professionele dienstverlening van het centrum?** Dan registreren we een deel van je persoonsgegevens in **een digitaal cliëntvolgsysteem**, om je optimaal te kunnen ondersteunen in je hulpvraag.

We doen dat volgens de organieke wet op de openbare centra voor maatschappelijk welzijn. Ook de regelgeving rond het beroepsgeheim geldt hier.

Het is mogelijk dat het centrum **beeldmateriaal** maakt **voor publicaties over de activiteiten of algemene werking**. Ga je hiermee niet akkoord, meld dat dan bij het onthaal.

Voor **gericht beeldmateriaal** (close-ups) vraagt het centrum je altijd toestemming om een foto te nemen en te publiceren.

#### Artikel 5. Klachten en suggesties

- Ben je tevreden over de werking van het lokaal dienstencentrum in het algemeen, of over een medewerker of vrijwilliger in het bijzonder? Een complimentje of woord van dank horen de medewerkers van de centra graag. Maar cadeaus of fooien mogen ze volgens hun werkcode (deontologische code) niet aanvaarden.
- Klachten, opmerkingen, voorstellen, suggesties en vragen zijn belangrijk om de kwaliteit van de dienstverlening op te volgen.  
Heb je vragen of opmerkingen over, of problemen met onze werking? Laat het ons weten op 1 van deze manieren:
  - Bespreek ze met een medewerker van het lokaal dienstencentrum.
  - Maak gebruik van de meldingsbus en de meldingskaarten in het lokaal dienstencentrum.
  - Neem contact op met Gentinfo via het contactformulier op de website van de Stad Gent, telefonisch via 09 210 10 10 of per mail via [gentinfo@stad.gent](mailto:gentinfo@stad.gent).

We behandelen je klacht voorzichtig en vertrouwelijk.

- Ben je binnen het lokaal dienstencentrum slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag, of ken je een gebruiker van het lokaal dienstencentrum die hiervan slachtoffer is? Meld dat bij de centrumleider of de psycholoog van het centrum.

#### **Artikel 6. Wat als iemand het huishoudelijk reglement niet naleeft?**

- In een eerste fase **bespreekt** de centrumleider dat met die persoon.
- Als dat gesprek niet het gewenste effect heeft, waarschuwt de centrumleider die persoon **schriftelijk** dat het centrum het onaangepaste gedrag in de toekomst niet meer zal aanvaarden.
- Als dat ook geen resultaat oplevert, kan het centrum aan de directeur van de lokale dienstencentra vragen om de betrokken gebruiker de toegang tot het aanbod (of een deel ervan) of tot het lokaal dienstencentrum (of de lokale dienstencentra) te weigeren.
- De directeur van de lokale dienstencentra beslist hier zelf over en deelt die beslissing mee aan alle betrokkenen.
- Deze (algemene) regeling voor als iemand het huishoudelijk reglement niet naleeft, doet geen afbreuk aan bestaande specifieke regelingen, die onverkort van toepassing blijven.

#### **Artikel 7. Hoe maken we het huishoudelijk reglement bekend?**

De gebruikers van het lokaal dienstencentrum kunnen het huishoudelijk reglement bekijken aan het onthaal van het lokaal dienstencentrum. Als je dat vraagt, krijg je een exemplaar. Je vindt het ook op de website van de Stad Gent.

#### **Artikel 8. Opheffen van het huishoudelijk reglement**

Het huidige reglement heft het huishoudelijk reglement op dat als afzonderlijke bijlage nummer 10 bij de kwaliteitshandboeken goedgekeurd is door het Bijzonder Comité Ouderenzorg op 11 december 2017.

#### **Artikel 9. Vanaf wanneer geldt dit nieuw huishoudelijk reglement?**

Dit reglement treedt in werking als we het bekendmaken. Elke 2 jaar beoordelen we hoe het werkt.

---

(einde reglement)