



dienstencentrum
de rotonde

HUISHOUELIJK REGLEMENT

ALGEMEEN

Dienstencentrum De Rotonde is een open huis maar vraagt aan zijn gebruikers om een aantal spelregels te respecteren. Dit reglement regelt de toegang tot de lokalen en het gebruik van het aanwezige aanbod. Bij overtreding ervan volgt een verwittiging. Bij een zware of een herhaalde overtreding kan de toegang tot de ontmoetingsruimte of (delen) van de dienstverlening van het dienstencentrum worden ontzegd.

1. Dit reglement is van toepassing voor alle personen die het dienstencentrum bezoeken als gebruiker, vrijwilliger, personeelslid, stagiaire of derde.
2. Het dienstencentrum is vrij toegankelijk binnen de geldende openingsuren; van maandag tot vrijdag van 9u30 tot 12u30 en van 13u tot 16u30. De ontmoetingsruimte is open van 10 tot 16u30. Bediening is enkel mogelijk volgens beschikbaarheid van vrijwillige medewerkers. We

vragen u het permanentierooster te raadplegen om na te gaan bij wie u terecht kan in de ontmoetingsruimte. Bij afwezigheid van een vrijwillige medewerker mag u zichzelf bedienen en het verschuldigde bedrag achter laten in het geldbakje. In functie van de noodzaak kunnen er sluitingsdagen worden ingevoerd. Deze worden ruim vooraf aangekondigd via de promotiekanalen van het dienstencentrum of door een affiche ter plaatse.

3. Wij verwachten dat alle bezoekers meewerken aan een goede sfeer.
4. Wij respecteren de ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging en eigenheid van onze bezoekers en verwachten dat zij deze ook respecteren van de andere gebruikers, vrijwilligers, het personeel en andere medewerkers.
5. Personen die een storend gedrag vertonen en zich asociaal opstellen, kunnen – na gesprek met de centrumleider – de toegang tot het dienstencentrum ontzegd worden.
6. De toegang voor (huis)dieren is verboden met uitzondering van blindengeleidehonden.
7. In het dienstencentrum wordt niet gerookt.
8. Het gebruik van toiletten is toegestaan zonder verbruik van consumpties.
9. Iedereen is verantwoordelijk voor zijn persoonlijk materiaal bijv. jas, paraplu, geldbeugel...

10. Het dienstencentrum beschikt niet over gekwalificeerd medisch personeel. Medewerkers én vrijwilligers, die op dat moment optreden in dienstverband van het dienstencentrum, mogen geen medische handelingen verstrekken. Onder medische handelingen verstaan we onder andere het toedienen van oogdruppels en pijnstillers. Wij vragen u dit te respecteren. Gebruikers met medische zorgvragen, kunnen met de centrumleider contact opnemen voor ondersteuning. Wij zoeken samen met u naar een geschikte doorverwijzing.
11. Voor acties ten voordele van welke organisatie ook, moet eerst toelating gevraagd worden aan de centrumleider.
12. Verkoop door bezoekers, vrijwilligers of leurders is niet toegelaten, tenzij georganiseerd door het centrum.
13. Fooien geven aan personeelsleden en vrijwillige medewerkers is niet toegelaten.
14. Wenst u deel te nemen aan onze activiteiten of beroep doen op onze dienstverlening dan vragen we u de procedures te volgen. Ondervindt u moeilijkheden bij het naleven van de procedures, gelieve dan een gesprek aan te vragen bij de centrumleiding.
15. Wij hopen dat onze bezoekers tevreden zijn over onze werking. Loopt er toch iets fout, heeft u

een klacht, een vraag of een suggestie hoe het beter kan, meld het aan het personeel of aan de centrumleider. Wij proberen steeds een spoedige oplossing te vinden of zullen u gepast doorverwijzen.

16. Voor onze dienstverleningen werken we samen met andere partnerorganisaties. In geval van onregelmatigheid of conflict bemiddelen wij voor u met de verstrekker van de diensten

TAALBELEID

1. Dienstencentrum De Rotonde is een Nederlandstalige ontmoetingsplek voor alle senioren uit de buurt. Nederlands is de eerste contacttaal en voertaal in het dienstencentrum.
2. Dit betekent dat:
 - We van niet-Nederlandstalige bezoekers een open en positieve houding t.o.v. het Nederlands verwachten.
 - We van Nederlandstalige medewerkers en bezoekers verwachten dat ze niet te snel overschakelen naar het Frans. Ze komen niet-Nederlandstalige bezoekers en medewerkers tegemoet door hun Nederlands aan te passen.
3. We naar de bezoekers duidelijk communiceren over de taalkeuzes van het dienstencentrum.
4. De bezoekers respecteren die keuzes.

ONTMOETINGSRUIMTE

1. In de ontmoetingsruimte vindt u een aanbod aan drank en versnaperingen. Een bezoek verplicht u echter niet tot het verbruik van een consumptie. Het dienstencentrum is geen café.
2. Het is toegestaan om eigen drank en voedsel mee te brengen. Indien dit leidt tot storend gedrag voor andere gebruikers, kan dit beperkt of geweigerd worden door de centrumleiding.
3. Gebruikers kunnen in principe geen aanspraak maken op een vaste zitplaats. Een uitzondering kan op gemotiveerde wijze worden toegestaan door de centrumleiding.
4. In de ontmoetingsruimte kan op wisselende tijdstippen een tentoonstelling worden georganiseerd van curiosa, hobbyverzameling, amateurkunsten, museumstukken. Het dienstencentrum bepaalt de inhoud en het tijdstip hiervan. Personen die een aanbod willen doen, nemen hiervoor contact op met de centrumleiding.
5. Een kwartier voor sluitingstijd van de ontmoetingsruimte wordt er geen drank meer geschonken. Bij sluitingstijd verwachten we dat u het gebouw verlaat.

GRATIS ONTSPANNINGSAANBOD

1. Het lectuuraanbod van folders, kranten, weekbladen en boeken ligt ter beschikking van de gebruikers. Na gebruik wordt de lectuur terug op de oorspronkelijke plaats in het rek gelegd. De kranten worden ter beschikking gesteld in samenwerking met de Nederlandstalige bibliotheek van Ganshoren. Het is niet toegestaan om artikels uit de krant te scheuren of om de krant mee te nemen. U kan desgewenst een artikel laten kopiëren aan het onthaal. U betaalt daarvoor de kopieerkosten.
2. In de ontmoetingsruimte staat een kast met een aanbod aan gezelschapsspelen. Gebruikers mogen hiervan vrij een keuze maken en het spel ter plaatse spelen maar niet ontlenen.
3. Er wordt enkel achtergrondmuziek gespeeld op een geluidsniveau dat niet storend is met andere activiteiten op dat moment.
4. In de ontmoetingsruimte staat een computer, waarvan gebruikers tijdens de openingsuren gratis gebruik kunnen maken en toegang krijgen tot internet. Op aangekondigde momenten wordt er begeleiding en ondersteuning voorzien. In het gemeenschapscentrum De Zeyp bevindt zich een computerzaal met meerdere computers, waar gebruikers eveneens tijdens de openingsuren

gratis gebruik kunnen maken en toegang krijgen tot internet. In de nabijheid van de computers mogen geen consumpties worden gebruikt. Het zelf installeren, wijzigen of kopiëren van computerprogramma's is niet toegestaan.

DEELNAME ACTIVITEITEN

1. Al onze activiteiten worden bekend gemaakt in ons tweemaandelijks programmablaadje. Dit is gratis beschikbaar in het lokaal dienstencentrum. Het programma wordt eveneens bekendgemaakt via De Zeyprant, de periodieke uitgave van het gemeenschapscentrum De Zeyp. Deze wordt bus aan bus verdeeld in Ganshoren.
2. Voor bepaalde activiteiten is het noodzakelijk vooraf in te schrijven én te betalen. Dit wordt aangekondigd via onze gebruikelijke communicatiekanalen. Inschrijven kan vanaf de dag dat het programma bekend wordt gemaakt.
3. Voor sommige activiteiten hanteren we om praktische redenen een maximum aantal deelnemers. We vragen u om dit te respecteren.
4. Bij een inschrijving voor een activiteit die volzet is, komt u automatisch op de wachtlijst terecht. Wanneer er nog een plaats vrijkomt, wordt u hiervan op de hoogte gebracht. U kunt

vrijblijvend ingaan op dit aanbod. Staat u op een wachtlijst, dan betaalt u pas tot u zeker bent van uw deelname.

5. Gebruikers op een wachtlijst krijgen voorrang bij de eerstvolgende soortgelijke activiteit, bv. bingo.
6. We vragen u om uw naam zelf te noteren op het inschrijvingsblad. Bij betaling plaatst het dienstencentrum een datumstempel. Dit geldt dan als bewijs van betaling voor beide partijen. Bij schrijfmoeilijkheden kunnen we u ondersteuning bieden.
7. Telefonische inschrijvingen zijn mogelijk. We vragen u wel om te betalen vóór de uiterste inschrijfdatum. Afwijkingen hiervan zijn mogelijk mits toestemming van de centrumleiding.
8. Een inschrijving is op naam. Bij belet vragen we u om het onthaal zo snel mogelijk te verwittigen. Dit geeft het dienstencentrum de mogelijkheid om gebruikers op de wachtlijst te contacteren.
9. Bent u afwezig bij een activiteit, waarvoor u bent ingeschreven, dan zullen we u contacteren. We doen dit vanuit onze preventieve opdracht.
10. Annulaties voor de uiterste inschrijfdatum kunnen kosteloos gebeuren. Het inschrijfgeld wordt u dan terugbetaald. Bij laattijdige annulering daarentegen kunnen we u het inschrijvingsgeld

niet terugbetalen. Dit om reeds gemaakte kosten te dekken.

11. Het is niet mogelijk om zitplaatsen te reserveren voor een activiteit of maaltijd.

DEELNAME DIENSTEN

1. Maaltijden:

- Een maaltijd bestellen gebeurt ten laatste voor donderdag 14u voor de week die erop volgt. Bij de reservatie volgt een contante betaling.
- Telefonische inschrijvingen zijn mogelijk. We vragen u om te betalen vóór de uiterste inschrijfdatum. Afwijkingen hiervan zijn mogelijk mits toestemming van de centrumleiding.
- Maaltijden kunnen voor donderdag kosteloos geannuleerd worden.
- Bij belet de dag zelf vragen we om het onthaal te contacteren. In overleg bepalen we wat er met uw maaltijd gebeurt. Bij ziekte zullen we nagaan om de maaltijd eventueel aan huis te leveren. Een andere mogelijkheid is om de maaltijd weg te zetten in voorraaddozen. Deze kan op een later tijdstip worden afgehaald door u zelf of door een mantelzorger. De maaltijd wordt niet terugbetaald.
- Bij langdurige ziekte kunnen maaltijden kosteloos geannuleerd worden vanaf de tweede dag.

2. Boodschappendienst

- We richten ons tot mensen met een beginnende zorgbehoevendheid of met een fysieke of andere beperking. Dit wil zeggen dat u in staat bent om uw boodschappen in zekere mate zelfstandig te doen. De hulp die we u bieden is:
 - o hulp bij het in- en uitstappen
 - o punctuele hulp in de winkel zoals de winkelkar halen, zakken vullen aan de kassa, korte hulpmomenten in de winkel zelf
 - o zakken helpen dragen tot in uw woning
- De boodschappendienst gaat wekelijks door op dinsdagnamiddag tenzij anders vermeld in de brochure.
- Reserveren voor de boodschappendienst doet u aan het onthaal van Het dienstencentrum. De onthaalmedewerker kan u informeren over welke winkel er bezocht wordt en of er plaats beschikbaar is. De chauffeurs en begeleiders van de boodschappendienst nemen geen reservaties aan.
- We vragen u om één keer per maand te reserveren voor de maand die er op volgt.
- Doet u voor de eerste keer beroep op de boodschappendienst, dan plannen we een intakegesprek.
- We kunnen u een afspraak geven volgens beschikbaarheid in de agenda. We streven ernaar

elke kandidaat-deelnemer op een evenredige manier te kunnen laten deelnemen aan de boodschappendienst. Is er geen plaats beschikbaar, dan noteren we uw naam op de reservelijst.

- Om praktische redenen hanteren we een maximum aantal deelnemers. We vragen om dit te respecteren.
- Annuleren is mogelijk zonder bijkomende kost, maar we vragen u om minstens twee dagen op voorhand te annuleren. De mensen op de reservelijst worden dan gecontacteerd. U beslist of u al dan niet wenst in te gaan op het aanbod.
- De begeleiders vertrekken stipt om 13u30 vanuit het dienstencentrum en halen de gebruikers op volgens een uitgestippeld parcours richting winkel. We vragen u om thuis klaar te staan wanneer de vrijwilliger u komt ophalen.
- De chauffeur stippelt het parcours uit, van en naar de winkel. We vragen u om dit te respecteren.
- Voor een vlotte dienstverlening neemt de begeleider plaats naast de chauffeur in de minibus.
- Betalen doet u aan de begeleider. U voorziet gepast geld.

3. Hygiënische verzorging

- Deze dienstverlening wordt u aangeboden in samenwerking met Mapeli bvba.
- Reserveren voor pedicure, manicure of gelaatsverzorging doet u aan het onthaal van het dienstencentrum.
- We kunnen u een afspraak geven volgens beschikbaarheid van de agenda. Bovendien trachten we om jullie voor of na een andere persoon in te schrijven. We vragen u om dit te respecteren.
- Op de dag van uw afspraak, gelieve u vooraf aan het onthaal te melden.
- We vragen u om uw eigen handdoek mee te brengen.
- Betalen doet u aan het onthaal van het dienstencentrum na uw afspraak. Dan kan u ook een nieuwe afspraak nemen.
- Het gebruikelijke tarief van Mapeli wordt aangerekend.

4. Retouchedienst

- Deze dienstverlening wordt u aangeboden in samenwerking met de retouchedienst van vzw De Welvaartkapoen in Molenbeek.
- Breng uw pakje binnen vóór de eerste en derde woensdag van de maand aan het onthaal van het dienstencentrum. Vergeet niet uw naam, adres en telefoonnummer duidelijk te noteren + de vermelding DIENSTENCENTRUM DE ROTONDE. Denk er ook aan om de opdracht duidelijk te formuleren. Voor moeilijke opdrachten zal de retouchedienst contact met u opnemen.
- Betalen doet u aan het onthaal bij het afhalen van de retouche.
- Het gebruikelijke tarief van de retouchedienst wordt aangerekend. Het dienstencentrum neemt de transportkosten voor zijn rekening.

5. Vervoerdienst

- Deze dienstverlening wordt u aangeboden in samenwerking met Sociaal Vervoer Brussel (SVB).
- SVB garandeert dit vervoer op dinsdag, woensdag en donderdag tussen 11u en 12u (heenrit) en om 14u (terugrit) voor de mensen die naar het dienstencentrum wensen te komen op dat tijdstip (veelal voor een maaltijd).
- Een rit aanvragen doet u bij het onthaal van het dienstencentrum en dit ten laatste op woensdag

voor 14 uur voor de week die volgt. Om praktische redenen worden de aanvragen in het reservatieboek van de maaltijden geregistreerd maar verplicht u niet tot het bestellen van een maaltijd. We vragen u om hierop te noteren welk vervoer u wenst: enkel heenrit, enkel terugrit of heen- & terugrit.

- Aangevraagde ritten kunnen kosteloos geannuleerd worden vóór 10u op de dag van de rit. We vragen u om dit rechtstreeks te doen bij SVB zelf op het nummer 02/544 12 44, svbreserv@yahoo.com.
- Het gebruikelijke tarief van SVB wordt aangerekend. U rekent dit af met de chauffeur op het einde van de rit.
- Er wordt u gevraagd om thuis te blijven tot de chauffeur aanbelt en u dan pas, met of zonder begeleiding van de chauffeur, naar het voertuig te begeven.
- Gebruikers die graag naar een activiteit in de namiddag komen, verwijzen we door naar Sociaal Vervoer Brussel. SVB engageert zich om iedere individuele vraag onmiddellijk of binnen de 24 uur te beantwoorden. Het antwoord zal afhangen van de beschikbaarheid van chauffeurs en voertuigen. Als er geen vervoer beschikbaar is, kunnen de gebruikers beslissen of ze een taxi nemen of

beroep doen op een kennis, buur of familie of een andere vervoerdienst.

- Gebruikers met een beperkte draagkracht kunnen met het dienstencentrum contact opnemen voor ondersteuning. Dienstencentrum De Rotonde zoekt samen met de gebruiker op individuele basis naar een geschikte oplossing.

6. Klusdienst

- Deze dienstverlening wordt u aangeboden in samenwerking met de buurtconciërge van het Brussels Ouderenplatform vzw.
- Een klus aanvragen doet u bij het onthaal van het dienstencentrum. U kan ook rechtstreeks contact opnemen met de buurtconciërge op het nummer 02/210 04 63. U doet dit best van 9 tot 9u45.
- Het gebruikelijke tarief van de klusjesdienst wordt aangerekend. U rekent dit af met de klusjesman zelf.

7. Uitleenmaterialen

- Er is aan het onthaal een rollator ter beschikking van minder mobiele gebruikers. Deze rollator is vrij te gebruiken maar mag niet mee naar andere locaties genomen worden.
- U kan aan het onthaal ook de Daisy-speler van het dienstencentrum ontlennen. Dit apparaat staat mensen met een leesbeperking toe om

luisterboeken (dit zijn ingesproken boeken op dvd) te beluisteren.

PRIVACY DEELNEMERS ACTIVITEITEN EN DIENSTEN

- Deelnemers aanvaarden dat er tijdens de activiteiten er foto's of filmbeelden gemaakt worden. Deze beelden kunnen worden gebruikt in publieke kanalen voor promotionele doeleinden en bewaard worden in een databank.
- De betrokken deelnemers aan activiteiten kunnen vragen om niet individueel gefotografeerd te worden en om hun foto uit de databank van het dienstencentrum te verwijderen.
- Ten behoeve van de registratie wordt het aantal aanwezigen op een activiteit geteld. Persoonlijke gegevens van inschrijvingen worden enkel gebruikt voor de opvolging van de algemene werking.

INWERKINGTREDING

- Dit reglement werd opgemaakt door het team van het dienstencentrum op 2 juni 2017.
- Het reglement werd besproken met de vrijwilligers en leden van de centrumraad op 15 juni 2017.
- De raad van bestuur van het dienstencentrum bekrachtigde dit reglement op 22 juni 2017.
- Dit reglement werd voorgelegd en toegelicht aan de gebruikers op de open centrumraad van 29 november 2017.
- Het reglement treedt in werking met onmiddellijke ingang.
- Nieuwe gebruikers ontvangen een welkomstpakket met daarin inbegrepen de tweemaandelijke brochure en het reglement van het dienstencentrum. Vóór een eerste inschrijving voor een activiteit of dienst, vragen we hen om het reglement te tekenen voor akkoord.
- Huidige gebruikers worden bij hun eerstvolgende inschrijving geïnformeerd over het huishoudelijk reglement. We vragen hen ook om te tekenen voor ontvangst. Tegelijkertijd informeren we gebruikers over het portretrecht. Wie niet wenst dat zijn/haar portret wordt gebruikt in de promotiekanalen van het dienstencentrum, tekent daarvoor in een afzonderlijke kolom.
- Er zijn geen herzieningen van dit reglement.