

<b>Huishoudelijk reglement LDC: voorstel</b>	
Datum	23/08/2018
Status	Besproken, aangepast en goedgekeurd: 11/09: Bijeenkomst vrijwilligers LDC 02/10: DB Seniorenadviesraad 04/10: Werkgroep LDC

## **Visie en missie Lokaal Dienstencentrum**

Het lokaal dienstencentrum wil een open huis zijn, een ontmoetingsplaats voor alle inwoners van Laakdal, ongeacht leeftijd, interesses, godsdienstige overtuiging of sociale en financiële mogelijkheden. Het is een ankerpunt voor diegenen die bedreigd worden door sociaal isolement. In het bijzonder schenken we aandacht aan mantelzorgers en senioren, al dan niet met een beginnende zorgvraag. Ook inwoners van andere gemeenten zijn welkom.

Op basis van de interesses, talenten en noden trachten we het algemeen welzijn, de levenskwaliteit van elke bezoeker te ondersteunen, bevorderen en verbeteren. Dit doen we met respect voor de persoonlijke levensstijl. In samenwerking met de lokale verenigingen en organisaties werken we aan buurtgerichte sociale netwerken via informatieve, vormende en recreatieve activiteiten. Een dienstverlenend aanbod zorgt ervoor dat mensen zo lang en zo aangenaam mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen.

Vrijwilligers vormen de hoeksteen van de werking van het lokaal dienstencentrum. Ze zijn niet alleen een middel om de werking uit te bouwen. Vrijwilligerswerk is immers ook een bron van zingeving en een zinvolle tijdsbesteding. Daarnaast is het ook een kans om zich verder te ontplooiën.

Het lokaal dienstencentrum zorgt voor een platform waar bezoekers en vrijwilligers inspraak hebben. Daarvoor organiseren we op regelmatige basis overlegmomenten. Hierdoor kan het aanbod afgestemd worden op de noden en behoeften van de bezoekers en kan er preventief en laagdrempelig gewerkt worden.

## **Algemene bepalingen**

### Art. 1 Locatie

Het lokaal dienstencentrum is gelegen in het voormalige kloostergebouw van de Norbertinessen. Naast het dagverzorgingscentrum 'Het Kasteel' (WZC De Winde).

- Adres: Diestsebaan 62, 2431 Laakdal
- Contactgegevens: [ldc@laakdal.be](mailto:ldc@laakdal.be) – Tel. 013 39 40 68

### Art. 2: Belangrijke aandachtspunten voor bezoekers en vrijwilligers

- Er wordt een respectvolle houding verwacht van alle bezoekers en vrijwilligers naar medebezoekers en naar het aanwezige materiaal in het dienstencentrum.
- Enkel wanneer mensen expliciet toestemming geven, kunnen foto's van activiteiten van het dienstencentrum verspreid worden via de website, digitale nieuwsbrief, LDC-folder en het gemeenteblad. Men dient hiervoor een speciaal blad in te vullen.
- Burgerlijke aansprakelijkheid en lichamelijke ongevallen: alle vrijwilligers en bezoekers zijn verzekerd tijdens de activiteiten georganiseerd door het LDC zoals culturele, intellectuele, recreatieve, sport- en eetactiviteiten, festiviteiten en toeristische daguitstap.
- Alle vrijwilligers ontvangen een informatienota bij de aanvang van het engagement.
- Er wordt tweejaarlijks een adviesmoment georganiseerd, waarin de verschillende betrokkenen aan kunnen deelnemen (bezoekers, vrijwilligers, bestuursleden)

verenigingen, bewoners serviceflats, personeel, bestuursleden gemeente). Agendapunten kunnen doorgegeven worden aan de coördinator.

- Elke gebruiker wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening aangeboden door het lokaal dienstencentrum. Hiervoor dient de klachtenreglement van het OCMW te worden gevolgd ([zie bijlage 1](#)).

## **Cafetaria**

### Art. 3: Toegang

#### - Art. 3.1 Zitplaatsen

De cafetaria van het lokaal dienstencentrum is tijdens de openingsuren vrij toegankelijk. Gebruikers zijn van harte welkom, maar kunnen in principe geen aanspraak maken op een vaste zitplaats. Deze bepaling geldt niet voor groepen die zich in de cafetaria verzamelen in het kader van een activiteit of op uitnodiging van het dienstencentrum. Een uitzondering op dit artikel kan altijd op gemotiveerde wijze worden toegestaan door de coördinator.

#### - Art. 3.2 Dieren

De toegang van kleine huisdieren is enkel toegelaten tijdens de openingsuren van de cafetaria. De coördinator kan altijd op gemotiveerde wijze de toegang van een huisdier weigeren. Tijdens het maaltijdgebeuren worden huisdieren niet toegelaten. Buiten mogen ze enkel aan de leiband lopen.

#### - Art. 3.3 Rookverbod

Het hele gebouw, waarin het lokaal dienstencentrum is gevestigd, is rookvrij. Roken mag enkel in de openlucht op het terras aan de voorkant van het LDC. Peuken dienen in de aanwezige asbak gegooid worden.

#### - Art. 3.4 Toiletbezoek

Het gebruik van de toiletten is toegestaan zonder verbruik van consumpties.

### Art. 4: Toog

#### - Art. 4.1 Consumpties

- De cafetaria biedt een bescheiden aanbod van drank en versnaperingen. Verbruik is niet verplicht, maar zonder toestemming van de coördinator mag er geen eigen drank of voedsel genuttigd worden. Uitzondering hierop zijn de meegebrachte lunchpakketten van vrijwilligers en medewerkers. Vindt men dat er iets ontbreekt in het aanbod aan de toog, dan kan men dit altijd melden. Bij voldoende vraag, kan de coördinator initiatief nemen om het effectief in de verkoop zetten.
- Leidingwater (plat en bruisend) is gratis, andere dranken zijn contant te betalen (tarieven [zie bijlage 2](#)).
- Als het gebruik van alcoholische dranken leidt tot individueel storend gedrag voor andere gebruikers, kan het schenken ervan beperkt of geweigerd worden door de coördinator.

#### - Art. 4.2 Bediening

- De bediening in de cafetaria gebeurt door vrijwillige medewerkers, hetzij aan tafel hetzij aan de toog afhankelijk van de drukte en de draagkracht van de vrijwilligers.
- Van gebruikers wordt verwacht dat men respect toont voor het werk van de vrijwilligers.

#### - Art. 4.3 Openingsuren

- Maandag – woensdag – vrijdag
- Van 12.00 u. tot 16.00 u.

## Art. 5: Gratis ontspannend aanbod

- Art. 5.1 Leestafel  
In de cafetaria staat een leestafel met een lecturaanbod van folders, kranten, weekbladen, stripalbums en boeken. Gebruikers mogen dit aanbod tijdens de openingsuren ter plaatse vrij inkijken, maar niet ontlenen. Na gebruik wordt de lectuur terug op de oorspronkelijke plaats aan de leestafel gelegd.
- Art. 5.2 Café en gezelschapsspelen  
Er is een aanbod aan café- en gezelschapsspelen. Gebruikers mogen hier vrij een keuze maken en het spel ter plaatse spelen, maar niet ontlenen. Bij het einde van het spel controleren de gebruikers het spel op volledigheid van alle spelonderdelen en wordt het terug op de oorspronkelijke plaats teruggelegd. Het spelmateriaal kan gereserveerd zijn voor activiteiten van het dienstencentrum.
- Art. 5.3 Radio  
Er wordt enkel achtergrondmuziek gespeeld op momenten dat dit niet storend is voor andere activiteiten en op een geluidsniveau waarbij een gewoon gesprek kan gevoerd worden. Op aangekondigde groepsactiviteiten, zoals dansen of een rechtstreekse uitzending van een sportwedstrijd, kan het geluid versterkt worden.
- Art. 5.4 Computerhoek
  - Art. 5.5.1 Algemene bepalingen  
In het onthaal is een tafel voorzien waar bezoekers tijdens de openingsuren gratis gebruik kunnen maken van een computer, het internet, scanner en printer. Voor het gebruik van de printer, wordt er per afdruk een kleine bijdrage gevraagd (zie bijlage 3). Afhankelijk van de vraag kan er op aangekondigde momenten begeleiding en ondersteuning worden voorzien door een vrijwilliger.
  - Art. 5.5.2 Surfgedrag  
Iedereen is vrij om te surfen. Het bezoeken van pornosites, geweldsites, en racistische sites worden echter niet toegestaan. Het downloaden van muziek en software via peer-to-peer netwerken is illegaal en wordt niet toegestaan.
  - Art. 5.5.3 Wifi  
Er is een open wifi netwerk waar bezoekers gratis kunnen gebruik van maken op hun eigen toestellen (gsm, tablet)
- Art. 5.5 Tentoonstelling  
In de cafetaria kan op wisselende tijdstippen een tentoonstelling worden georganiseerd van curiosa, hobbyverzameling, amateurkunsten, museumstukken. Personen die een aanbod willen doen, nemen hiervoor contact op met de coördinator.

## **Diensten**

### Art. 6. Middagrestaurant

- Tussen 12u00 en 12u45 wordt in de cafetaria een dagschotel aangeboden. In principe is er geen bediening aan tafel, maar afhankelijk van het aantal eters en de draagkracht van de vrijwilligers kan hiervan afgeweken worden.
- In de kostprijs van 8 euro is soep, hoofdschotel, dessert en water inbegrepen. Wie graag iets anders drinkt, betaalt dat apart. Het menu voor een hele maand staat in de tweemaandelijks centrumkrant, de website en wordt uitgehangen in de cafetaria.
- Wie wil mee-eten dient twee werkdagen op voorhand te reserveren via
  - Onthaal gemeentehuis: Markt 19, 2430 Laakdal, Tel. 013 67 01 10
  - Lokaal dienstencentrum: Diestsebaan 62, 2431 Laakdal, Tel. 013 39 40 68, [ldc@laakdal.be](mailto:ldc@laakdal.be)
- Een maaltijd annuleren kan tot één werkdag voordien.
- Iedereen mag komen eten, ongeacht leeftijd of woonplaats.

#### Art. 7. Badgelegenheid

- Gebruikers kunnen via de coördinator een afspraak maken voor het gebruik van de aangepaste badkamer van het dagverzorgingscentrum zonder begeleiding. Men dient zo nodig zelf te zorgen voor hulp (vb. thuisverpleegster of familielid). Toiletgerief, handdoeken en verzorgingsproducten moeten ook zelf worden meegebracht. De gebruiker betaalt contant aan de aanwezige medewerker van het dagverzorgingscentrum Het Kasteel (De winde). ([zie bijlage 2](#) voor het tarief)

### **Activiteiten**

#### Art. 8. Aanbod

Bezoekers kunnen deelnemen aan de activiteiten die binnen het dienstencentrum worden georganiseerd.

#### Art. 9. Tarieven

Tenzij vooraf gemeld zijn de activiteiten gratis. De tarieven worden bekend gemaakt in de tweemaandelijksse programmaprochure, op de website en tijdig uitgehangen in het lokaal dienstencentrum .

#### Art. 10. Privacy deelnemers

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 vastgesteld door de OCMW Raad in zitting van  
Dit reglement treedt in werking vanaf

## Bijlage 1

### Klachtenreglement OCMW Laakdal

Goedkeuring OCMW-raad op 15/02/2012

#### Art. 1.

Elke gebruiker van een dienstverlening van het OCMW Laakdal die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht. Onder een klacht wordt verstaan het schriftelijk uiten van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van het OCMW van Laakdal. Meldingen, suggesties, vragen voor informatie, bezwaren mogen geuit worden maar vallen niet onder deze klachtenprocedure. Herhaalde meldingen waarop niet (tijdig) gereageerd wordt, kunnen wel uitgroeien tot een klacht.

#### Art 2.

Het OCMW duidt een verantwoordelijke aan voor de klachtenbehandeling om het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure te coördineren.

#### Art 3.

De verantwoordelijke klachtenbehandeling legt een klachtenregister aan dat volgende gegevens vermeldt:

- Datum van ontvangst van de klacht
- Persoonsgegevens van de indiener van de klacht
- In ontvangstnemer van de klacht
- De drager van de klacht (brief, klachtenformulier, e-mail, fax)
- Een samenvatting van de klacht
- De verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- Ontvankelijkheid van de klacht
- Classificatie van de klachtenbehandeling (gegrond, ongegrond, deels gegrond deels ongegrond)
- Klachtenbehandelaar binnen het OCMW
- Datum van mededeling van de beslissing
- Ondernomen of te nemen maatregelen

#### Art. 4.

Een klacht wordt steeds schriftelijk ingediend ter attentie van de verantwoordelijke klachtenbehandeling van het OCMW Laakdal. De klacht wordt bezorgd aan het onthaal van het Sociaal Huis, per post of mail of via de website. Aan wie een mondelinge klacht uit, wordt gevraagd deze schriftelijk in te dienen. De ontvanger van de klacht kan hierbij steeds hulp bieden.

#### Art. 5.

Vooraleer een klacht kan worden behandeld, oordeelt de verantwoordelijke klachtenbehandeling in samenspraak met de secretaris of deze ontvankelijk is. De klacht moet concreet geformuleerd zijn en betrekking hebben op de dienstverlening van het OCMW Laakdal. Bij een eerste spontane aanpak van een probleem wordt in eerste instantie een oplossing gezocht samen met de contactpersoon. In de volgende gevallen zal de klacht als niet ontvankelijk worden beoordeeld:

- Wanneer het geen klacht betreft maar een melding, een suggestie, een vraag, een beroep, een bezwaar
- Klachten waarvoor al een gerechtelijke of administratieve procedure hangende is
- Klachten die al eens eerder behandeld werden
- Klachten die gebaseerd zijn op feiten van meer dan 1 jaar oud
- Klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen
- Anonieme klachten
- Klachten over regelgeving
- Klachten die geen betrekking hebben op het OCMW
- Klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien (vb: individuele dossiers van het bijzonder Comité, personeelsselectieprocedures, Buitenschoolse kinderopvang, Dienst voor onthaalgezinnen, Dagcentrum, Dienst voor gezinszorg, ...)

**Art. 6**

Zo spoedig mogelijk en maximaal binnen de 10 werkdagen na het indienen van een klacht, moet de verantwoordelijke klachtenbehandeling de klachtindiener laten weten of de klacht ontvankelijk is. Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, moet duidelijk vermeld worden waarom de klacht niet aanvaard wordt. Ook indien de klacht als niet ontvankelijk wordt beoordeeld, gaat de melding naar het diensthoofd van de afdeling waarop de zaak betrekking heeft.

**Art. 7**

Als de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. De verantwoordelijke klachtenbehandeling coördineert dit onderzoek. De klacht wordt doorgestuurd naar het bevoegde diensthoofd die eventueel in samenspraak met zijn leidinggevende(n) de gegrondheid van de klacht onderzoekt.

Klachten worden als volgt geclassificeerd:

- Gegrond: de klager heeft gelijk
- Ongegrond: het OCMW heeft correct gehandeld
- Deels gegrond, deels ongegrond: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet

Het diensthoofd stelt een mogelijke oplossing en te nemen maatregelen voor. Deze oplossing en te nemen maatregelen wordt door de verantwoordelijke klachtenbehandeling besproken met de secretaris.

**Art. 8**

De verantwoordelijke klachtenbehandeling geeft de klachtindiener een schriftelijk antwoord over de stand van zaken en/of over de uitspraak over de klacht, ten laatste binnen de 30 dagen na het versturen van de ontvangstbevestiging van de klacht.

**Art. 9**

Na twee maanden gaat de verantwoordelijke klachtenbehandeling na of alle voorstellen en maatregelen werden uitgevoerd. Als alle maatregelen werden uitgevoerd, wordt de klacht definitief afgesloten in het klachtenregister. Als er bijsturing nodig is, neemt de verantwoordelijke klachtenbehandeling contact op met het betrokken diensthoofd.

**Art. 10**

Het OCMW maakt de klachtenprocedure permanent en herhaaldelijk bekend via de verschillende beschikbare kanalen.

**Art. 11**

Halfjaarlijks maakt de verantwoordelijke klachtenbehandeling een overzicht van de ingediende klachten op voor het M-team. Jaarlijks maakt de verantwoordelijke klachtenbehandeling een verslag op voor de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

## Bijlage 2

### Tarieven

<b>Consumpties cafetaria</b>	
Pepsi	€ 1,50
Pepsi Max	€ 1,50
Gele limonade	€ 1,50
Fruitsap	€ 1,50
Pils	€ 1,50
Pils 0%	€ 1,50
Kriek Mystiek	€ 1,50
Tongerlo Blond	€ 2,50
Tongerlo Donker	€ 2,50
Duvel	€ 3,00
Averbode	€ 3,00
Koffie	€ 1,50
Koffie deca	€ 1,50
Thee	€ 1,50
<b>Warme maaltijd</b>	
soep, hoofdgerecht, dessert, water en koffie/thee	€ 8,00
<b>Dienstverlening</b>	
Warme maaltijd (soep, hoofdgerecht, dessert, water en koffie/thee)	€ 8,00
Badgelegenheid (incl. koffie en koek)	€ 5,00
Afruk printer	€ 0,20 – A4 zwart wit € 0,50 – A4 kleur voor A3 formaten is het tarief x2

## Bijlage 3

Gelet op de organieke wet van 8 juli 1976;

Overwegende dat het leveren van bepaalde diensten aan de burger voor het OCMW een last met zich kan meebrengen waarvoor redelijkerwijze een gematigde vergoeding kan worden gevraagd;

Overwegende dat de financiële toestand van het OCMW het invoeren van bepaalde maatregelen vergt;

### **BESLUIT:**

#### **Artikel 1**

Met ingang van 1 juni 2007 wordt een retributie gevestigd op de afgifte van volgende bescheiden:

1° Dagorde raad voor maatschappelijk welzijn jaarabonnement: 5 EUR

2° Jaarabonnement verslag raad voor maatschappelijk welzijn: openbare zitting 12 EUR

3° Jaarverslag: 13 EUR

4° Per afgeleverde fotokopie:

a) voor individuen:

- 0,2EUR enkel A4
- 0,4EUR dubbelzijdig A4
- voor A3 formaten is het tarief x2

b) voor verenigingen:

- 0,2EUR voor minder dan 10 exemplaren enkelzijdig
- 0,4EUR voor minder dan 10 exemplaren dubbelzijdig
- 0,03EUR voor meer dan 10 exemplaren enkelzijdig
- 0,05EUR voor meer dan 10 exemplaren dubbelzijdig
- voor A3 formaten is het tarief x2

c) voor de afgifte van fotokopieën van bestuursdocumenten in het kader van de openbaarheid van bestuur:

- 0,05EUR enkel A4
- 0,10EUR dubbelzijdig A4
- voor A3 formaten is het tarief x2



Per afgeleverde kleurenkopie:

- 0,50EUR per blad A4-formaat
- 1EUR per blad A3-formaat

5° voor het afleveren van gegevens op cd-rom: 1,50 EUR per cd.

## **Artikel 2**

Een bedrag gelijk aan de vermoedelijke retributie wordt als waarborg voor de aflevering neergelegd in de handen van de OCMW ontvanger bij de aanvraag.

## **Artikel 3**

De retributie wordt eisbaar op het ogenblik van de aflevering. Indien de aflevering niet kan plaatshebben door toedoen van de aanvrager dan blijft niettemin het in bewaring gegeven bedrag in de gemeentekas behouden tot dekking van de kosten voor de gevraagde prestaties. Bij niet-minnelijke regeling zal de inning ervan bij burgerlijke rechtsvordering geschieden.

## **Artikel 4**

Attesten worden in principe kosteloos verstrekt