

# COMITÉ DE LA SAMARITAINE

## INTERN REGLEMENT

Januari 2026



### SAMENVATTING

- I. INVOERING
- II. DETAILS
- III. RECEPTIE EN OPENINGSTIJDEN.
- IV. DAGOPVANGCENTRUM
  - IV.1. Algemene werking
  - IV.2. Het sociaal restaurant
  - IV.3. Gemeenschappelijke wasserette
  - IV.4. Sociaal-culturele activiteiten, activiteiten gericht op levenslang leren, creativiteit en welzijn.
  - IV.5. Sociaal-culturele uitstapjes buiten het Comité de la Samaritaine.
- V. VOEDSELPAKKETTEN
- VI. PSYCHOSOCIALE NAZOEKEN
- VII. HET SAMA'LOGE PROJECT
- VIII. BEROEPSGEHEIM
- IX. ORDE EN NETHEID
- X. VEILIGHEIDS- EN GEBRUIKSVOORSCHRIFTEN

BIJLAGE I. VERSLAG VAN FEITEN EN SANCTIES

BIJLAGE II. VRIJWILLIGERSHANDVEST

BIJLAGE III PROCEDURE VOOR REGISTRATIE EN VERWERKING VAN GEBRUIKERSKLACHTEN

BIJLAGE IV REGELS BETREFFENDE DE TOEGANG TOT PRODUCTEN VOOR HET TEAM

## I. INLEIDING

Dit Intern Reglement garandeert een vriendelijke en gastvrije omgeving voor iedereen die gebruikmaakt van de ruimtes en diensten. Hierdoor kunnen we deze plek samen gebruiken, ongeacht onze individuele omstandigheden.

Het Comité de la Samaritaine is een dagcentrum, een gastvrije plek die openstaat voor iedereen en die nooit een plek van uitsluiting mag worden. Bij bezorgdheden met betrekking tot het relationele of de omgeving zal men altijd beroep doen op één van de aanwezige medewerkers om het probleem op te lossen. Het is niet toegestaan dat een gebruiker of vrijwilliger de verantwoordelijkheid voor het onderhoud van de omgeving op zich neemt. Overleg heeft altijd de voorkeur, maar strengere maatregelen (zie bijlagen) kunnen worden genomen in geval van niet-naleving van deze regels of verstoring van de veiligheid en de gastvrije sfeer van het centrum.

## II. DETAILS

Het team bestaat uit:

- een coördinator ;
- een verantwoordelijke voor de psychosociale follow-up;
- een verantwoordelijke voor de activiteiten in het domein van van gemeenschapsleven, cultuur en levenslang leren.
- een voedselhulpmedewerker - voedselpakketten .
- een medewerker voedselhulp – keuken van het sociaal restaurant.
- een voedselhulpmedewerker – bediening sociaal restaurant.
- een projectmanager huisvesting

In dit reglement wordt een **vrijwilliger** gedefinieerd als eenieder die zich belangeloos inzet voor een van de activiteiten die door de vereniging worden georganiseerd.

In dit reglement wordt onder " **gebruiker**" verstaan elke persoon die deelneemt aan één van de activiteiten die door de vereniging worden georganiseerd.

Onder de term "**Samaritainewijk**" wordt verstaan : de rue de la Samaritaine, de rue du Temple en de rue des Chandeliers.

Het reglement is van toepassing voor de **lokalen van de vereniging**, zijnde: de kantoren, de gang, de ruimte voor het restaurant en het gemeenschapscentrum, de berging, de wasruimte en de toiletten, alsook de entree, de binnenplaats en de moestuin.

### III. RECEPTIE EN OPENINGSTIJDEN

Bij aankomst wordt u, indien mogelijk, verwelkomd door één van de teamleden. Zij zullen uitleggen hoe de vereniging werkt en welke verschillende activiteiten zij organiseert.

De vereniging is geopend van maandag tot en met vrijdag van 9:30 tot 14:00 uur of tot 17:00 uur, afhankelijk van de activiteiten die er plaatsvinden. De receptie wordt uitzonderlijk niet bemand op dinsdag van 14:00 tot 17:00 uur wanneer het team vergadert.

#### **Maandag :**

9:30 - 16:00 uur

Afspraken, activiteiten en trainingen bij de sociale dienst

#### **Dinsdag :**

9:30 - 12:00 uur Ontbijt

12.00 - 14.00 uur Maaltijd

#### **Woensdag :**

9:30 - 12:00 uur Ontbijt

12.00 - 14.00 uur Maaltijd

Activiteit van 14.00 tot 16.00 uur

#### **DONDERDAG :**

11.00 - 13.00 uur Voedselpakketten

14:00 - 16:00 uur Activiteit

#### **Vrijdag :**

9:30 - 12:00 uur Ontbijt

12.00 - 14.00 uur Maaltijd

14:00 - 16:00 uur Activiteit

## IV . DAGOPVANGCENTRUM

### IV.1. Algemene werking

Het dagcentrum is geopend op dinsdag, woensdag en vrijdag van 9.30 tot 14.00 uur, en in namiddagen in functie van de aangeboden activiteiten, en ook op maandag voor themadagen. De donderdag wordt gereserveerd voor de verdeling van voedselpakketten.

Er is echter van maandag tot en met vrijdag een permanentie beschikbaar om vragen te beantwoorden van mensen die hulp nodig hebben bij beperkte zaken zoals:

- Een vraag via de telefoon.
- Een korte luistersessie.
- Helpen met kleine taken zoals bellen, informatie opzoeken op internet, kopiëren, zich inschrijven voor de wasserette, informatie verstrekken over de openingstijden en diensten van Sama, doorverwijzen naar een andere dienst, enz.
- Water of meeneemkoffie aanbieden.
- Toegang vgerschaffen tot de toiletten.

Bij die gelegenheden moet de persoon worden geïnformeerd dat hij of zij op maandag en donderdag niet op het terrein mag blijven, maar dat er wel koffie af te halen is. Uitzondering: als de persoon wacht op zijn of haar wasgoed.

Iedereen die gebruikmaakt van het dagcentrum, individuele begeleiding ontvangt of deelneemt aan activiteiten is verplicht zich aan dit reglement te houden.

### IV.2. Het sociaal restaurant

Het ontbijt en de maaltijden worden aan tafel geserveerd door het team van medewerkers en vrijwilligers.

Ontbijt en lunch worden geserveerd op dinsdag, woensdag en vrijdag.

Het ontbijt wordt geserveerd van 9:30 tot 11:00 uur en de hoofdmaaltijd van 12:00 tot 13:45 uur.

De prijs van het ontbijt bedraagt € 0,50.

De prijs van de hoofdmaaltijd bedraagt € 2 (voorgerecht/soep, hoofdgerecht, dessert en 1 kop koffie/thee).

De soep kost € 0,50.

De prijs van koffie/thee bedraagt € 0,20.

Alleen bewoners van rue de la Samaritaine, rue du Temple en rue des Chandeliers kunnen hun afhaalmaaltijd tussen 12.00 en 14.00 uur ophalen. De prijs bedraagt € 1,00.

Afhaalmaaltijden zijn gratis en zijn voornamelijk bedoeld voor mensen die om 13:45 uur nog niet ter plaatse hebben gegeten.

Mensen die ter plaatse hebben gegeten moeten wachten tot 14.00 uur, zodat degenen die nog niet gegeten hebben de tijd hebben om een afhaalmaaltijd te halen.

#### IV.3. Gemeenschappelijke wasserette

Een wasruimte is beschikbaar voor buurtbewoners, vrijwilligers en alle gebruikers van het centrum.

Aanmeldingen worden gedaan bij één van de maatschappelijk werkers die verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening.

Iedere gebruiker dient er na gebruik voor te zorgen dat de gebruikte wasmachine en/of droogkast schoon is (resten uit de trommel verwijderen, het waterreservoir leegmaken, de filter reinigen, enz.).

De prijzen voor het wassen van een wasmachine zijn € 1,50 en voor een droger € 0,50, inclusief wasmiddel.

Gebruikers kunnen in het pand blijven terwijl de was wordt gedaan.

#### IV.4. Sociaal-culturele activiteiten, activiteiten gericht op levenslang leren, creativiteit en welzijn.

Er worden maandelijks activiteiten aangeboden die worden aangekondigd op sociale media zoals Facebook en in het verenigingsrestaurant in de vorm van posters en flyers.

#### IV.5. Sociaal-culturele uitstappen buiten het Comité de la Samaritaine

Elke uitstap wordt genoteerd in de maandelijkse agenda's. De aanmelding gebeurt bij de maatschappelijk werker die verantwoordelijk is voor de sociaal-culturele uitstappen.

De prijs bedraagt normaal gesproken € 1,25 met een artikel 27-ticket, verstrekt door het Comité de la Samaritaine, maar kan variëren afhankelijk van de activiteit.

Alle personen die aan de activiteiten deelnemen, zijn verplicht zich aan dit reglement te houden.

### V. VOEDSELPAKKETTEN

Elke voedselhulpinterventie respecteert de principes van het Handvest voor Voedselhulp, waaronder de principes van onpartijdigheid en non-discriminatie (respect voor politieke, filosofische en religieuze opvattingen), respect voor het beroepsgeheim en respect voor de vrije keuze van ieder individu.

Verzoeken om voedselhulp worden ingediend bij de sociale dienst die verantwoordelijk is voor individuele ondersteuning. Deze dienst beoordeelt de urgentie of neemt het verzoek mee in een budgetbeoordeling.

Voedselpakketten kunnen worden verstrekt bij uitzondering/noodgeval of op regelmatige basis, bijvoorbeeld eens om de twee weken.

Noodvoedselpakketten: Noodvoedselpakketten bieden een oplossing voor acute voedselonzekerheid. Ze zijn beschikbaar voor iedereen maar kunnen niet uitmonden in langdurige ondersteuning.

Regelmatige voedselpakketten, om de twee weken: Het regelmatige voedselpakket is een structurele vorm van hulp die jaarlijks opnieuw wordt beoordeeld en die tot doel heeft een persoon of gezin gedurende een langere periode financiële steun te bieden.

Regelmatige voedselpakketten zijn alleen beschikbaar voor inwoners van het district Marolles.

Voedselpakketten worden elke donderdag tussen 14.00 en 16.00 uur uitgedeeld. Bij het opzetten van de distributie bepaalt en telt de verantwoordelijke medewerker, in overleg met de aangewezen vrijwilligers, de hoeveelheden die worden uitgedeeld.

Tijdens elke distributie staat er een tafel met koffie en snacks, die gratis beschikbaar zijn voor ontvangers van voedselpakketten en gebruikers van de wasservice.

## VI. PSYCHOSOCIALE OPVOLGING

De belangrijkste taak van de psychosociale ondersteuning is het bieden van toegang tot en het behoud van huisvesting, in de eerste plaats voor inwoners van de wijk Samaritaine en vervolgens de wijk Marolles, maar ook voor gebruikers van het dagcentrum en van de voedselpakketten.

Het omvat ook het behandelen van vragen van psychosocialeen sociaal-administratieve aard en van voedselhulpverzoeken door gebruikers van het sociaal restaurant en begunstigden van voedselpakketten, evenals van bewoners en vrijwilligers.

Inloopsprekuren vinden 3 keer per week plaats in chronologische volgorde of op afspraak.

Op maandagen van 10.00 tot 16.00 uur op afspraak.

Dinsdagen van 10.00 tot 13.00 uur, zonder afspraak. Hulp bij huisvesting en voedsel.

Elke vrijdag van 10.00 tot 13.00 uur, zonder afspraak. Psychosociale ondersteuning en voedselhulp.

Verzoeken om voedselhulp (voedselpakketten en uitgestelde maaltijden) worden ingediend bij de maatschappelijk werkers die verantwoordelijk zijn voor individuele psychosociale ondersteuning en huisvesting, in functie van de urgentie of als onderdeel van een budgetbeoordeling voor voedselpakketten.

## VI. HET SAMA'LOGE-PROJECT

Het Comité de la Samaritaine werkt al meer dan 40 jaar aan een globaal project voor intergratie via huisvesting. Dit project richt zich op de toegang tot en het behoud van huisvesting.

Sama'Loge -project is van plan meer tijd te besteden aan het verwelkomen en luisteren naar de begunstigden van het sociaal restaurant en van de voedselpakketten, om zo huurconflicten te signaleren die kunnen leiden tot verlies van huisvesting of uitzetting, en om te werken aan de preventie hiervan.

### Verbindingen op woensdag:

Twee keer per maand, op woensdagmiddag, is het centrum geopend voor mensen die een computer nodig hebben voor administratieve taken of het zoeken naar een woning. Het biedt een gedeelde ruimte om te luisteren naar en contact te leggen met anderen die te maken hebben met de uitdagingen van het vinden van betaalbare, kwalitatief goede huisvesting en met het risico op dakloosheid. Mensen kunnen genieten van:

- Huuradvies gericht op het voorkomen en/of oplossen van huurgeschillen.
- Informatie over bestaande woonnormen, rechten en tegemoetkomingen.
- Vrije toegang tot informaticoepassingen voor alle zaken die met huisvesting te maken hebben (telefoons, computers, printers).
- Hulp bij administratieve procedures zoals inschrijving bij sociale woningbouwcorporaties (SISP) en sociale vastgoedbureaus (AIS), aanvragen voor huursubsidies, enz.
- Mogelijkheid tot individuele sociale ondersteuning en begeleiding tijdens de kantooruren.

### Workshops over huisvesting:

De woonworkshop is ruimte en tijd voor informatie en activiteiten die mensen de mogelijkheid biedt zich te verdiepen in het onderwerp wonen, om zo hun kansen op het behoud van hun woning te optimaliseren en situaties te herkennen die tot risico's op woningverlies kunnen leiden.

De woonworkshop biedt begunstigden de mogelijkheid om meer te leren over hun rechten en plichten, en over de beschikbare ondersteuning voor het behoud van hun huidige woning. Ook wordt er informatie verstrekt over methoden om conflicten tussen huurders en verhuurders op te lossen.

### VIII. BEROEPSGEHEIM.

Ieder teamlid aan wie, op grond van zijn of haar functie of in de praktijk, vertrouwelijke informatie werd toevertrouwd, is gebonden aan de geheimhoudingsplicht, overeenkomstig artikel 458 van het Wetboek van Strafrecht. De volgende informatie wordt als vertrouwelijk beschouwd:

- alles wat expliciet of impliciet aan de vertrouwenspersoon is toevertrouwd
- alle informatie die gezien of gehoord is
- informatie met betrekking tot derden

Teamleden hebben de mogelijkheid om informatie met hun collega's te delen onder de geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht moet echter wel aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De personen aan wie de informatie wordt doorgegeven, moeten zelf gebonden zijn aan het beroepsgeheim;
- De mensen aan wie de informatie wordt doorgegeven, moeten hun bestaande taken blijven uitvoeren;
- De overgedragen informatie moet strikt noodzakelijk en nuttig zijn in het kader van de gezamenlijke missie;

- De overgedragen informatie moet in het belang zijn van de persoon, zoals door hem of haar is gedefinieerd;
- Informatie wordt pas doorgegeven nadat de persoon is geïnformeerd en zijn of haar weloverwogen toestemming heeft gegeven.

De vereniging is tevens onderworpen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

#### Het individuele sociale dossier:

Als onderdeel van hun taken kunnen medewerkers een individueel sociaal dossier (digitaal of ander) voor hun cliënten aanmaken. Het delen van dit individuele sociale dossier tussen teamleden is alleen mogelijk tijdens een gezamenlijke interventie. Wanneer een gezamenlijke interventie wordt uitgevoerd, moet de cliënt toestemming geven en worden geïnformeerd dat alle verzamelde informatie zal worden gedeeld tussen de betrokkenen. Het coördinatieteam behoudt zich het recht voor om deze dossiers in te zien, met inachtneming van de professionele geheimhoudingsplicht.

#### IX. ORDE EN NETHEID

Uit respect voor iedereen en voor de gemeenschap, vragen wij u om aandacht te besteden aan uw persoonlijke hygiëne tijdens uw deelname aan de activiteiten van de vereniging.

Er staan op verschillende plekken afvalbakken voor recycling. Wij vragen u deze op de juiste manier te gebruiken. De gemeenschappelijke ruimtes en de binnenplaats worden regelmatig schoongemaakt. Iedereen dient deze schoonmaakwerkzaamheden te respecteren.

#### X. VEILIGHEIDS- EN GEBRUIKSVOORSCHRIFTEN

De evacuatieprocedure bij brand is bij de ingang van het gebouw aangegeven; maak uzelf hiermee vertrouwd. In geval van brandalarm dient u deze procedure en de aanwijzingen van de medewerker te volgen.

In het pand zijn schriftelijke berichten of pictogrammen weergegeven. U bent verplicht deze te respecteren.

Het is verplicht om **de rust en netheid te bewaren uit respect voor de burens**. Iedereen wordt verzocht de stoep voor het gebouw van de vereniging niet onnodig te bezetten en de buurt en de gebruikelijke regels voor netheid te respecteren.

Gebruikers wordt verzocht **een koptelefoon te gebruiken** bij het gebruik van elektronische apparaten (mobiele telefoon, mp3-speler, enz.) om andere gebruikers niet te storen.

Het Comité de la Samaritaine kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor **diefstallen die op haar domein plaatsvinden**.

Het is ten strengste verboden om **alcohol te nuttigen of drugs te gebruiken** op ons domein.

Het is ten strengste verboden om **foto's en/of video's te maken** op het domein van het Comité de la Samaritaine zonder de uitdrukkelijke toestemming van de aanwezigen en degenen die daar mogelijk zullen verschijnen.

Het is ten strengste verboden om **met uw kopjes, glazen of ander restauranterviesgoed** het gebouw van het Comité de la Samaritaine (inclusief de entree) te **verlaten** .

Er zijn maximaal **twee honden** toegestaan op de binnenplaats, waarbij daklozen voorrang krijgen. Honden moeten rustig blijven en aan de leiband blijven, vastgebonden of aan de voeten van hun eigenaar op de binnenplaats worden gehouden. Het is ten strengste verboden om huisdieren mee te nemen naar het restaurant. Bij overtreding wordt de eigenaar verzocht het pand te verlaten.

Het niet **naleven van veiligheidsvoorschriften, het verstoren van de openbare orde en het belemmeren van de normale gang van zaken** kunnen leiden tot maatregelen variërend van een waarschuwing tot uitsluiting voor een periode die wordt bepaald aan de hand van de ernst van de overtreding. (Zie bijlage 1 bij deze voorschriften).

Het Comité de la Samaritaine verwerpt alle vormen van **discriminatie, stereotyperen, vooroordelen en beledigingen van seksistische/racistische/antisemitische/islamofobe/LGBTQIAFOBE aard** en/of die de integriteit van een persoon schaden. Ook **dadens van psychische en seksistische intimidatie** zijn onaanvaardbaar. Dergelijk onacceptabel gedrag zal leiden tot onmiddellijke uitsluiting voor een door het team vastgestelde periode (zie Bijlage 1 bij dit reglement).

Het Comité de la Samaritaine streeft ernaar een gastvrije plek te zijn die openstaat voor iedereen, ongeacht afkomst, geloofsovertuiging of mening.

Om deze geest van inclusiviteit te behouden, **is de verspreiding of promotie van inhoud van religieuze, politieke of activistische aard verboden** , behalve in het kader van activiteiten die specifiek door de vereniging zijn goedgekeurd.

Deze regel geldt met name voor folders, brochures, posters of openbare toespraken met een bekeringsdoel.

Bij uitbreiding gelden dezelfde regels en maatregelen voor buitenactiviteiten die worden georganiseerd door het Comité de la Samaritaine of voor de gebouwen van de vereniging.

Er is een procedure vastgelegd voor het registreren en verwerken van **gebruikersklachten (zie bijlage 3 bij deze verordening)**.

## BIJLAGE I. VERSLAG VAN FEITEN EN SANCTIES

Maatschappelijk werkers zijn onder andere verantwoordelijk voor het handhaven van een veilige omgeving. Ze bevorderen de preventie en de-escalatie van gespannen situaties. In geval van verstoringen kunnen ze de betrokkene vragen het gebouw van de organisatie te verlaten. Ze ondersteunen mensen door middel van dialoog en faciliteren het herstel van relaties na een incident.

Bij bewezen incidenten die de orde, veiligheid of de vriendschappelijke sfeer van de vereniging in gevaar brengen, of die de gemeenschap schade berokkenen, zullen sancties worden opgelegd, variërend van een mondelinge waarschuwing tot permanente uitsluiting. Bij herhaalde overtredingen zullen de straffen zwaarder zijn.

De leden van het sociaal team zijn als enigen bevoegd om alle maatregelen te nemen die betrekking hebben op de goede werking van het Comité de la Samaritaine.

Elk incident met een cliënt dat resulteert in een waarschuwing of uitsluiting, moet worden gemeld en vastgelegd om opvolging te garanderen en het welzijn van het personeel te waarborgen. Het formulier "Client Incident Report" is beschikbaar voor het team, samen met een logboek van incidenten.

Tweemaal per jaar voert het team een incidentevaluatie uit om elke situatie grondiger te analyseren, de context ervan, de betrokkenen en hun acties en reacties, de mogelijke oorzaken en, indien mogelijk, preventieve maatregelen voor te stellen.

### a- Mondelinge waarschuwing.

Een mondelinge waarschuwing is een expliciete opmerking van een medewerker aan een gebruiker waarin deze wordt gewezen op ongepast gedrag en wordt geïnformeerd over een mogelijke sanctie in geval van herhaling.

### b- Uitsluiting.

In geval van ongepast gedrag kan een teamlid de betrokkene verzoeken het verenigingsgebouw onmiddellijk te verlaten voor een maximale periode van twee weken. Na overleg tussen de teamleden, waarbij de aard van het gedrag wordt vastgesteld en de ernst van de sanctie wordt bepaald, kan een langere schorsing worden opgelegd. De schorsing kan mondeling worden meegedeeld, per post worden verzonden of, indien dit niet mogelijk is, persoonlijk door een teamlid worden overhandigd. De redenen voor de schorsing worden in deze kennisgeving toegelicht.

Een gebruiker kan worden uitgesloten voor alle activiteiten van de vereniging of voor één of meerdere van deze activiteiten.

De uitsluiting kan gelden voor een vaste periode en is mogelijk verlengbaar.

Bij herhaalde sancties van dezelfde ernst kan het team besluiten de schorsingsduur geleidelijk te verlengen.

Voorbeeld :

Eerste keer onacceptabel gedrag: 2 weken

Tweede keer : 1 maand

Derde keer : 2 maanden

Enz.

Op de eerste dag (indien mogelijk) van de schorsingsperiode wordt een gesprek gepland tussen de geschorste persoon en een of meer leden van het team om de redenen voor de schorsing uit te leggen. Aan het einde van de schorsingsperiode wordt een tweede gesprek gepland om de re-integratie van de geschorste persoon te bevorderen en samen te werken aan preventie.

De schorsing kan op verzoek van het team worden verlengd als de feiten die tot de schorsing hebben geleid niet zijn erkend of als er reden is om aan te nemen dat deze zich opnieuw zullen voordoen.

Indien de gesanctioneerde persoon zich gedurende de sanctieperiode niet aan de voorwaarden van de sanctie houdt, kan de periode met één week worden verlengd voor elke overtreding.

Als de redenen voor de sanctie niet begrepen worden of de persoon is het er niet mee eens, dan kan deze een gesprek aanvragen met een lid van het team om dit te bespreken.

## BIJLAGE II. VRIJWILLIGERSHANDVEST

### 1. Vrijwilligerswerk bij La Samaritaine

Wanneer iemand aangeeft vrijwilligerswerk te willen doen in het buurtrestaurant, zal de restaurantmanager het verzoek in overweging nemen. Alle beslissingen worden genomen in overleg met het personeel. Zij bepalen of de inzet van de vrijwilliger geschikt is.

Zodra de vrijwilligersovereenkomst is goedgekeurd, zal de manager van het sociaal restaurant het vrijwilligersteam informeren over de nieuwe aanwinst en de verschillende taken waar de nieuwe vrijwilliger verantwoordelijk voor zal zijn.

Het team van het Comité de la Samaritaine en de bestaande vrijwilligers zullen er alles aan doen om een soepele integratie van het nieuwe lid te garanderen. Hij of zij zal met vriendelijkheid en respect worden ontvangen. Een succesvolle integratie in het team is essentieel voor een goede werking. Persoonlijke ondersteuning zal worden geboden om het nieuwe lid duidelijk uit te leggen hoe het restaurant werkt en welke taken daarbij horen.

### 2. Taken en planning

Voor taken met betrekking tot het serveren van ontbijt en dagelijkse maaltijden wordt een wekschema opgesteld in overleg met het personeel en de vrijwilligers. Deze schema's worden indien nodig in de kantine opgehangen. De aanwezigheid van vrijwilligers wordt aan het einde van elke maand geregistreerd.

Naast de dagelijkse werkzaamheden kunnen vrijwilligers ook andere taken krijgen aangeboden die nodig zijn voor het goed functioneren van het Comité de la Samaritaine.

### 3. Dagelijks ontbijt en lunch geserveerd.

- Toegang tot de keuken is uitsluitend voorbehouden aan vrijwilligers die op het rooster voor die dag staan ingeschreven.

Het is verplicht om de handen te wassen telkens wanneer men de keuken betreedt. Schorten, haarnetjes en wegwerphandschoenen zijn ook verplicht. Deze voorschriften voldoen aan de regelgeving van het Belgisch Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV).

- Tijdens hun dienst moeten vrijwilligers een zorgzame en respectvolle omgang met alle gebruikers onderhouden.

Elk conflict tussen een gebruiker en een vrijwilliger wordt opgevolgd door medewerkers van Samaritaine. Conflictoplossing vindt achter gesloten deuren plaats tussen de betrokken vrijwilliger en de medewerker. Indien nodig worden de betrokkenen bij het bovengenoemde conflict uitgenodigd om dit te bespreken met een medewerker van Samaritaine. Het creëren van een rustige en ondersteunende omgeving voor vrijwilligers is een van onze prioriteiten.

#### **4. Activiteiten, vrijwilligersuitjes**

- Eén recreatieve activiteit per jaar wordt door de gehele vrijwilligersgroep gekozen tijdens de vrijwilligersvergaderingen.
- Er zullen uitstappen met de vrijwilligers worden georganiseerd als onderdeel van mogelijke projecten die verband houden met hun vrijwilligerswerk.

#### **5. Gevolgen van het niet nakomen van je vrijwilligersverplichtingen**

\* Herhaalde vertragingen en afwezigheden zonder voorafgaande kennisgeving aan de medewerkers kunnen worden beschouwd als een gebrek aan betrokkenheid van de vrijwilliger en leiden tot beëindiging van het vrijwilligerswerk .

- De diverse taken die bij het vrijwilligerswerk horen, de geplande bijeenkomsten in het kader van het vrijwilligerswerk en de trainingen maken deel uit van de verplichtingen van de vrijwilliger.

## 1. Doelstelling

Deze procedure heeft tot doel een duidelijk en effectief proces vast te leggen voor de registratie, verwerking en opvolging van gebruikersklachten, om zo de kwaliteit van de door de organisatie aangeboden diensten te verbeteren.

Het centrum erkent het recht van elke gebruiker om een klacht, opmerking of ontevredenheid te uiten met betrekking tot:

- de receptie ,
- de ondersteuning ,
- de werking van de dienst,
- het gedrag van een medewerker of een andere gebruiker,
- de infrastructuur of de aangeboden diensten.

Het doel van de klachtenafhandeling is het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en het waarborgen van respect voor de rechten en de waardigheid van ieder individu.

## 2. Criteria voor de ontvankelijkheid van klachten

Een klacht wordt **als ontvankelijk beschouwd** wanneer deze aan de volgende voorwaarden voldoet:

### Statuut van de eiser

De klacht kan worden ingediend door:

- een gebruiker van het centrum;
- een voormalige gebruiker (binnen een redelijke termijn na de gebeurtenissen);
- een familielid of wettelijke vertegenwoordiger, met toestemming van de gebruiker;
- een externe partij die handelt op verzoek van de gebruiker.

### Onderwerp van de klacht

De klacht moet betrekking hebben op een of meer van de volgende zaken:

- het niet respecteren van de fundamentele rechten van de gebruiker (waardigheid, respect, non-discriminatie, privacy);
- een beslissing, houding of gedrag van een medewerker;
- een dysfunctie in de organisatie van de dienstverlening;
- een conflict met een andere gebruiker dat niet correct door het team is afgehandeld;
- de materiële omstandigheden van de ontvangst (hygiëne, veiligheid, toegang tot diensten, enz.).

## Link met de service

De klacht moet betrekking hebben op:

- gebeurtenissen die plaatsvonden tijdens de activiteiten van het centrum,
- of direct verband houdend met de werking ervan.

Klachten over situaties die volledig buiten het centrum vallen, zijn niet ontvankelijk.

## Verantwoordelijkheden

- Klachtenbehandelaar: Een aangewezen lid van het team of de coördinatie.
- Personeel: Alle medewerkers moeten de procedure kennen en moeten gebruikers kunnen doorverwijzen naar de klachtenbehandelaar.

## 3. Klachtenregistratieprocedure

### Stap 1: Het ontvangen van de klacht

- **Ontvangstkanalen :**
  - **Mondeling :** Tijdens een bezoek of afspraak, telefonisch.
  - **Schriftelijk :** Per post, e-mail of via een online klachtenformulier.
  - **Anoniem :** Anonieme indiening van klachten is mogelijk via een klachtenbox of een online formulier, zonder identificatie.

### Stap 2: Klachtenregistratie

- Gebruik een **klachtenformulier** met de volgende informatie:
  - Datum waarop de klacht is ontvangen.
  - Gebruikersnaam en contactgegevens (indien beschikbaar).
  - Gedetailleerde omschrijving van de klacht.
  - Via welk kanaal de klacht is ontvangen.
  - Naam van de persoon die de klacht heeft ontvangen.
- Wijs aan elke klacht een **uniek referentienummer toe** voor latere opvolging.

### Stap 3: Ontvangstbevestiging

- de gebruiker ontvangt binnen de 5 werkdagen een **ontvangstbevestiging waarin wordt bevestigd dat de klacht is ontvangen en in behandeling is.**
- de gebruiker wordt geïnformeerd over de verwachte verwerkingstijd van de klacht (doorgaans 10 tot 30 dagen).

### Stap 4: Analyse en verwerking van de klacht

- De klachtenbehandelaar beoordeelt de klacht en verzamelt alle benodigde informatie van de betrokken partijen.
- Een **analyse** wordt uitgevoerd om de aard van het probleem en de nodige acties te bepalen.
- Indien nodig wordt een vergadering bijeengeroepen met de betrokken partijen om de klacht te bespreken en een oplossing te vinden.

#### **Stap 5: Antwoorden aan de gebruiker**

- Geef de gebruiker een schriftelijk antwoord waarin u het volgende uitlegt:
  - De resultaten van de analyse.
  - De genomen maatregelen om de klacht op te lossen.
  - De volgende stappen als de gebruiker niet tevreden is met de oplossing (bijvoorbeeld de mogelijkheid tot beroep).

#### **Stap 6: De klacht afsluiten**

- Zodra de klacht is opgelost, worden alle details genoteerd in het **klachtenregister**.
- Men vergewist zich dat alle betrokken partijen op de hoogte worden gesteld van de oplossing.
- De klacht wordt afgesloten in het systeem met de datum van afsluiting en de genomen acties.

#### **4. Monitoring en verbetering**

- Klachten worden regelmatig geanalyseerd om trends en verbeterpunten te identificeren.
- Een driemaandelijke of jaarlijkse evaluatie van klachten wordt uitgevoerd om de effectiviteit van de procedure te beoordelen en indien nodig verbeteringen voor te stellen.

#### **5. Mededeling van de procedure**

- De klachtenprocedure wordt gepubliceerd op de website van de organisatie en op voor gebruikers toegankelijke locaties.
- Ervoor zorgen dat alle medewerkers mbt deze procedure opgeleid werden.

#### **Ondersteunende documenten**

- **Klachtenregistratieformulier**
- **Klachtenregister**

#### BIJLAGE IV REGELS BETREFFENDE DE TOEGANG TOT PRODUCTEN VOOR TEAMLEDEN

De voedingsmiddelen die gebruikt worden voor de maaltijdbereiding en de distributie van voedselpakketten zijn strikt voorbehouden aan de begunstigden. Dit omvat:

- De producten werden opgehaald bij de voedselbank.
- De producten van de FEAD,
- Bulkproducten
- Alle overige producten die zijn aangeschaft of hergebruikt voor de maaltijdbereiding.
- Alle hygiëneproducten die gekocht of ingezameld zijn voor de Samaritaine.

Teamleden (vrijwilligers en werknemers ) mogen echter in de volgende gevallen bepaalde producten consumeren:

- Lunch: Indien er aan het einde van de dienst, of tijdens de dienst, restjes overblijven, met uitdrukkelijke toestemming van de restaurantmanager, mits men verwacht dat er restjes zullen overblijven. Vrijwilligers die meehelpen met koken of serveren hebben altijd recht op een maaltijd.
- Verse producten waarvan de houdbaarheidsdatum is verlopen : Als verse producten (bijvoorbeeld kaas, yoghurt) over datum zijn en niet meer aan het publiek mogen worden verkocht, maar ervoor wordt gekozen om ze op eigen risico te consumeren.
- Producten die na de pakketdistributie overblijven en die niet gebruikt kunnen worden voor het bereiden van maaltijden de volgende dag/niet langer bewaard kunnen worden.
- Als er occasioneel een uitzondering gemaakt wordt om een nieuw product te proeven, tijdens een teamvergadering of om het direct op kantoor te consumeren...