

# Huishoudelijk reglement

Juridisch statuut en voorstelling	2
Diensten	2
Rechten en plichten (regels)	6
Beroepsgeheim	8
Gegevensgebruik	8
Modaliteiten van verzoek van de gebruiker en wijze van klachtindiening	9

# Dag allemaal en welkom bij DoucheFLUX

Opdat iedereen op de beste manier van onze voorzieningen en diensten kan genieten, geven we hieronder een overzicht van ons aanbod en van de te respecteren regels. Alvast bedankt om dit document aandachtig te lezen. Dit huishoudelijk reglement is van toepassing op alle gebruikers. Als gebruiker krijgt u een lidkaart. Deze kaart geeft toegang tot onze lokalen, diensten en activiteiten. De kaart betekent ook dat u de regels kent en respecteert.

## 1. Juridisch statuut en voorstelling

---

De VZW DoucheFLUX is een dagcentrum (dossier voor erkenning wordt behandeld) dat basisdiensten aanbiedt (douches, wasserij, lockers, internettoegang, enz.) en een groot aantal activiteiten die bijdragen aan het zelfvertrouwen en de waardigheid van mensen in extreme armoede.

Het dagcentrum is geopend van dinsdag tot en met vrijdag van 8.30 tot 16.00 uur en op zaterdag van 10.30 tot 15.00 uur. Op woensdag is de toegang beperkt tot vrouwen. Het dagcentrum is gesloten op feestdagen.

De administratieve diensten zijn beschikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur, behalve op feestdagen.

## 2. Diensten

---

---

**DoucheFLUX biedt verschillende diensten aan ter ondersteuning van het dagelijks leven.**

---

### 1. Betalende diensten

- Een douchebeurt (1 €)
- Een individuele locker, naast de beveiligde kamer (1€, 1,50€, 2€/week, afhankelijk van de grootte van de locker; 4€ voor een verloren of gebroken lockersleutel)
- Wasservice (1€/3kg; max. 3kg per persoon)

### 2. Gratis diensten

De volgende diensten, faciliteiten en ruimtes zijn beschikbaar en gratis tijdens de openingsuren van het dagcentrum:

- Toiletten
- Een foyer: toegankelijk voor alle gebruikers
- Toegang tot wifi, tot een computer (afhankelijk van beschikbaarheid).
- Ruimte voor privégesprekken: wanneer een gebruiker met een werknemer wil praten, is er een ruimte voor privégesprekken beschikbaar.

Iedereen wordt verzocht om de ruimtes schoon te houden en ervan bewust te zijn dat de gemeenschappelijke ruimtes er zijn voor iedereen.

---

## Psychosociale en administratieve ondersteuning

---

### *Psychosociale en administratieve ondersteuning*

Deze dienst biedt op individuele basis een luisterend oor en ondersteuning voor een variabele duur met maatschappelijk werkers, afhankelijk van de behoeften van de persoon en de beschikbaarheid van personeel.

#### Toegangsvoorwaarden en openingstijden

- Er is permanentie zonder afspraak. Gelieve eerst naar de receptie te gaan om een ticket te vragen.
- Een afspraak maken is ook mogelijk. Dat kan bij de receptie of rechtstreeks bij de maatschappelijk werkers.
- Deze dienst is beschikbaar tijdens de openingsuren van het dagcentrum, behalve op zaterdag.
- Deze dienst is gratis.

### *Psychologische ondersteuning*

Deze dienst biedt op individuele basis een luisterend oor en ondersteuning door een psycholoog. De psycholoog kan ook doorverwijzen naar andere externe diensten.

#### Toegangsvoorwaarden en openingstijden

- Deze dienst is beschikbaar tijdens de openingsuren van het dagcentrum, behalve op zaterdag.
- Deze dienst is gratis.

---

## Verpleegkundige zorg:

---

### *Verpleegkundige*

Een verpleegkundige verleent medische basiszorg en verwijst zo nodig door naar een arts. De verpleegkundige werkt nauw samen met de maatschappelijk werkers die de gebruikers ondersteunen met de administratie verbonden aan de medische zorg.

### Toegangsvoorwaarden:

- Dinsdag, donderdag en vrijdag van 9 tot 12 uur: open voor iedereen.
- Woensdag van 9 tot 12 uur: alleen beschikbaar voor vrouwen.
- Deze dienst is beschikbaar zonder afspraak. Gelieve eerst naar de receptie te gaan om een ticket te vragen.
- Een afspraak maken is ook mogelijk. Dat kan aan de receptie of rechtstreeks met de verpleegkundige.
- Deze dienst is gratis.

### Oogarts

- Eén zaterdag per maand van 10.30 tot 12.00 uur.
- Deze dienst is gratis.

### Optiker

- Elke 2e donderdag van de maand, van 10.00 tot 13.30 uur.
- Voor een optimale service moet je vloeiend Frans, Nederlands of Engels spreken. Lukt dat niet, breng dan iemand mee die kan vertalen.
- Inschrijven aan de receptie op de dag zelf.
- Prijs: 1 €.

---

## Wellness-behandelingen;

---

### Kapper

- Alleen voor vrouwen: woensdag van 11.00 tot 14.30 uur
- Inschrijving op de dag zelf aan de receptie vanaf 8.30 uur.
- Prijs: 1 €.

### Manicure

- Alleen voor vrouwen: woensdag van 10 tot 12 uur
- Inschrijving op dezelfde dag bij de receptie vanaf 8.30 uur.
- Deze dienst is gratis.

### Fysiotherapie

- Dinsdag van 12.45 tot 15.45 uur voor iedereen.
- Woensdag van 14.00 tot 16.00 uur, alleen voor vrouwen.
- Op zaterdag van 10.30 tot 13.30 uur voor iedereen.
- Deze dienst is gratis.

## Voetbaden

- Eén zaterdag per maand van 10.30 tot 12.00 uur.
- Beschikbaar zonder afspraak.
- Deze dienst is gratis.

---

## Culturele en sociale ontwikkeling

---

DoucheFLUX biedt een breed scala aan activiteiten die mensen in grote sociale onzekerheid weer zelfvertrouwen en waardigheid geven.

Het activiteitenprogramma is beschikbaar bij de receptie en op de website van DoucheFLUX.

De activiteiten zijn gratis en voor iedereen toegankelijk tijdens de openingsuren van het dagcentrum, afhankelijk van het aantal beschikbare plaatsen. Op woensdag zijn de activiteiten uitsluitend voor vrouwen.

## 3. Rechten en plichten (regels)

---

Binnen onze structuur heeft iedereen rechten, maar er zijn ook regels die gerespecteerd moeten worden om alle soepel te laten verlopen.

### 1. Rechten

DoucheFLUX, haar personeel en vrijwilligers zetten zich in om elke gebruiker en zijn/haar rechten te respecteren zonder enige discriminatie. Iedereen heeft toegang tot de aangeboden diensten onder de bovengenoemde voorwaarden.

### 2. Plichten (regels)

#### We vragen aan gebruikers om

- Zich coöperatief en respectvol te gedragen;
- Alle filosofische, politieke en religieuze overtuigingen te respecteren;
- Het materiaal te respecteren, het na gebruik in perfecte staat terug te brengen en het niet voor persoonlijke doeleinden te gebruiken;
- De lokalen binnen, buiten en rond het gebouw schoon achter te laten;
- Zelf zorg te dragen voor hun persoonlijke bezittingen. DoucheFLUX wijst alle verantwoordelijkheid af in geval van diefstal of verlies;
- Het geluidsvolume van elektronische apparatuur te minimaliseren;
- De veiligheidsregels te respecteren;
- De hygiënische normen te respecteren;
- Als eigenaar van huisdieren, deze aan de lijn te houden en naar het kennel te brengen dat zich op het achterterras van de begane grond bevindt.

#### Het is verboden om

- Elke vorm van geweld of mishandeling, zowel fysiek als verbaal uit te oefenen;
- Racistische en/of seksistische opmerkingen en/of gebaren te maken;
- Zich te gedragen op een manier die in strijd is met de waarden van DoucheFLUX (autonomie, samenwerking, diversiteit, respect, transparantie en strijdlust) of die schadelijk is voor de goede werking van de vereniging;
- Te schreeuwen binnen, buiten en rond het gebouw,
- Te roken in het gebouw;
- Alcohol of drugs te bereiden, consumeren of verkopen in en rond het gebouw. Afhankelijk van de situatie behoudt het team zich het recht toe om bepaalde geneesmiddelen als drugs te beschouwen;
- Zich schuldig te maken aan diefstal, heling of handel;
- Wapens te hebben (of enig ander voorwerp dat kan worden gebruikt om te bedreigen of schade toe te brengen);
- De personeels- en/of vrijwilligersruimte te betreden;
- Fietsen in het gebouw te stallen;
- Tassen/koffers/spullen in het gebouw te plaatsen (met uitzondering van de kluisjes);

- Persoonsgegevens van personeel en/of vrijwilligers te gebruiken voor andere doeleinden dan die welke verband houden met de goede werking van DoucheFLUX.

#### We herinneren u er aan

- Dat betaalde diensten vooraf en contant moeten worden betaald en dat DoucheFLUX in geen geval krediet verleent.
- Huisdieren zijn toegestaan. Wanneer de eigenaar van het huisdier gebruik maakt van diensten, zoals douchen of verzorging, moet het huisdier in de daarvoor bestemde kenneel worden geplaatst.
- Dat het personeel zich het recht voorbehoudt de toegang te weigeren in geval van dronkenschap of onder invloed van illegale stoffen die de naleving van de bovenstaande regels in de weg staan.

### 3. Sancties

Bij niet-naleving van de plichten gelden de volgende sancties.

Feit / gedrag	1 <sup>e</sup> keer	herhaling
Niet respecteren van apparatuur, lokalen, geluidsoverlast, licht agressieve verbale en/of fysieke houding (intimidatie ...), bereiden van alcohol of drugs binnen.	Waarschuwing	24 uur uitsluiting
Belediging (racisme, homofobie, seksisme...), bezit van een wapen, aanzetten tot geweld.	24 uur uitsluiting	7 dagen uitsluiting
Gebruik van drugs en alcohol.	7 dagen uitsluiting	1 maand uitsluiting
Bedreigingen en fysiek geweld tussen gebruikers, diefstal.	1 maand uitsluiting	3 maanden uitsluiting
Verkoop van drugs, grote schade aan gebouw/apparatuur.	3 maanden uitsluiting	6 maanden uitsluiting
Bedreigingen, intimidatie en/of fysieke agressie met of zonder letsel aan personeel en/of schade aan apparatuur waarvoor de politie moet worden gebeld, aanraken...	6 maanden uitsluiting	Permanente uitsluiting
Seksuele agressie, fysieke aanval met een mes op personeel met of zonder verwonding/arbeidsongeschiktheid met of zonder schade aan apparatuur	Permanente uitsluiting	
Niet-naleving van de sanctie	Verdubbeling van de sanctie	

Als u zich niet aan de gestelde plichten (regels) houdt, riskeert u om geen toegang meer te krijgen tot het gebouw. Afhankelijk van de aard van de sanctie zal ze als volgt gecommuniceerd worden:

- Voor sancties van minder dan of gelijk aan één maand uitsluiting, wordt u direct na het feit mondeling of via een persoonlijk overhandigde brief geïnformeerd.
- Voor sancties van één tot zes maanden uitsluiting: deze worden eerst besproken en besloten in een teamvergadering en dit maximaal 7 dagen na de feiten, voordat ze u mondeling en/of per brief worden meegedeeld.
- Voor sancties van meer dan zes maanden en permanente uitsluiting: deze worden eerst besproken en besloten in een teamvergadering met de directie, binnen maximaal 7 dagen na de feiten, alvorens ze u mondeling en/of per brief worden meegedeeld.

We herinneren u eraan dat werknemers, vrijwilligers of gebruikers het recht hebben hun recht uit te oefenen om een klacht in te dienen bij de bevoegde instanties.

## 4. Beroepsgeheim

---

Elke persoon die DoucheFLUX helpt bij de uitvoering van haar taken is verplicht tot geheimhouding van alle interne en externe informatie waarvan hij/zij bij de uitoefening van zijn/haar functie kennis neemt.

Deze personen verbinden zich er ook toe het beroepsgeheim en de GDPR (d.w.z. Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 en de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens) te respecteren, zowel tijdens de looptijd van de overeenkomst als na de beëindiging ervan.

## 5. Gegevensgebruik

---

In het kader van haar activiteiten verzamelt DoucheFLUX een reeks persoonsgegevens, zoals: naam, voornaam, adres, e-mail, telefoon, geboortedatum, geslacht, gezinssituatie, administratieve status, enz. Daarnaast worden, met schriftelijke toestemming van de betrokkene, ook foto's, video's of geluidsopnamen verzameld. Deze gegevens zijn eveneens persoonsgegevens.

Deze gegevens zijn onderworpen aan de algemene beginselen van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 en de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens (hierna "GDPR").

In dit verband garandeert DoucheFLUX dat deze gegevens worden verzameld in het kader van haar missie, namelijk het verbeteren van de levensomstandigheden van mensen die in precaire omstandigheden leven, en dat ze in geen geval voor andere doeleinden zullen worden gebruikt.

DoucheFLUX verbindt zich er ook toe alle maatregelen te nemen om misbruik of frauduleus gebruik van deze gegevens te voorkomen en alle voorzorgsmaatregelen te nemen om de fysieke en digitale veiligheid van deze gegevens te bewaren.



De gegevens worden maximaal 20 jaar na afloop van de follow-up bewaard en worden in geen geval aan derden bekendgemaakt of doorgegeven.

Alle personen die voor DoucheFLUX werken of deelnemen aan de uitvoering van DoucheFLUX-activiteiten (werknemers, vrijwilligers of andere dienstverleners) zijn verplicht, zowel tijdens hun overeenkomst als na beëindiging daarvan, de gegevens waartoe zij uit hoofde van hun functie bij DoucheFLUX toegang hebben, aan niemand bekend te maken of voor persoonlijke doeleinden te gebruiken (direct of indirect).

Voorts zijn deze personen overeenkomstig de GDPR verplicht alle voorzorgsmaatregelen te nemen die in overeenstemming zijn met de praktijk van hun functie om de vertrouwelijkheid van de informatie waartoe zij toegang hebben te beschermen, en met name om te voorkomen dat deze informatie wordt meegedeeld aan personen die niet uitdrukkelijk gemachtigd zijn om deze informatie te ontvangen.

Volgens de GDPR heeft elke gebruiker van DoucheFLUX-diensten te allen tijde de volgende rechten: recht op toegang en informatie, recht op rectificatie, recht op schrapping, recht op beperking en recht van verzet.

De begunstigde die gebruik wil maken van een van de bovenstaande rechten kan contact opnemen met de verantwoordelijke voor gegevensbescherming van DoucheFLUX via: <https://doucheflux.be/>

## 6. Modaliteiten van verzoek van de gebruiker en wijze van klachtindiening

---

Tegen elke voor de gebruiker ongunstige beslissing van DoucheFLUX of een van haar medewerkers kan beroep worden aangetekend of een klacht worden ingediend. De te volgen procedure is als volgt:

### 6.1 Om ontvankelijk te zijn, moet de klacht aan de volgende voorwaarden voldoen

- 1) Zij moet worden ingediend binnen drie maanden na de feiten of het besluit of de kennisneming van de feiten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
- 2) De gebruiker moet een rechtstreeks verband hebben met de reden van de klacht.
- 3) De klacht moet voortvloeien uit een feit of besluit dat negatieve gevolgen heeft voor de gebruiker.
- 4) Het klachtenformulier moet door de gebruiker worden ingevuld met vermelding van zijn naam, voornaam en de datum waarop het feit/de feiten of het besluit dat aanleiding geeft tot de klacht zich heeft voorgedaan.
- 5) Het formulier moet worden gedateerd en ondertekend.
- 6) Het klachtenformulier moet worden afgegeven bij de receptie of per e-mail worden gestuurd naar [info@doucheflux.be](mailto:info@doucheflux.be).
- 7) De gebruiker ontvangt een ontvangstbevestiging en een kopie van de klacht.

### 6.2 Indien de klacht betrekking heeft op een werknemer

- 1) Er wordt een klacht ingediend die voldoet aan bovengenoemde ontvankelijkheidscriteria.
- 2) De betrokken werknemer wordt geïnformeerd door de coördinator, die ook de directie inlicht.

- 3) De coördinator neemt telefonisch contact op met de gebruiker om de klacht/het verzoek goed te begrijpen.
- 4) Van dit gesprek wordt een kort verslag gemaakt in een document dat wordt opgeslagen in een dossier "Klachten", waarin wordt vermeld of de gebruiker daadwerkelijk een klacht wil indienen of dat hij/zij tevreden is over de telefoonwisseling, de gegeven uitleg en de eventueel door de coördinatie aangekondigde maatregelen.
- 5) Als de gebruiker bevestigt dat hij een klacht wil indienen of als een telefoongesprek niet mogelijk is, wordt hij uitgenodigd voor een volledig gesprek (eventueel met de persoon die hem volgt, maar in ieder geval met het coördinatiebureau), waarvoor het coördinatiebureau een verslag opstelt dat ook in het dossier wordt opgenomen. De gebruiker wordt door de coördinatie geïnformeerd over de procedure (inclusief de noodzaak te voorzien in de mogelijkheid van bemiddeling) en ontvangt de inhoud van het verslag, dat ook aan de werknemer wordt meegedeeld.
- 6) De coördinatie organiseert een gesprek met de werknemer op wie de klacht betrekking heeft, stelt hem in kennis van de inhoud van de klacht, luistert naar zijn versie en stelt een verslag op dat aan het dossier wordt gehecht.
- 7) Voor zover de gebruiker een eiser is: er wordt ten minste één bemiddelingsgesprek georganiseerd.
- 8) De notulen van deze gesprekken zijn aan het dossier gehecht.
- 9) Indien een fout van de werknemer duidelijk kan worden vastgesteld, wordt een operationele vergadering met de coördinatie en de directie georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst worden maatregelen besproken om dergelijk wangedrag in de toekomst te voorkomen. De notulen van deze vergadering worden aan het persoonlijk dossier van de werknemer gehecht. Bij constatering van ernstig wangedrag kan de vereniging verdergaande maatregelen nemen.

### 6.3 Indien de klacht betrekking heeft op de coördinatie of de instelling

Dezelfde procedure wordt gevolgd, maar de rol van de coördinatie wordt dan overgenomen door de directie of, indien de klacht betrekking heeft op de directie, door een bestuurder.

### 6.4 Beroep- Externe klachtenprocedure

Indien de interne procedure niet mogelijk is of niet billijk lijkt, kan de gebruiker altijd een klacht indienen bij de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (COCOM). Deze klacht kan per brief worden ingediend op het adres: Belliardstraat 71, bus 1 1040 Brussel (tel: 02/502.60.01). Of online via de volgende link: <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/contact>

# Diverse contacten

## Directeur van DoucheFLUX

**Benjamin Brooke** [benjamin.brooke@doucheflux.be](mailto:benjamin.brooke@doucheflux.be)

### Gegevens van de gewestelijke dienstintegrator:

FIDUS

Kunstlaan, 21 1000 Brussel

Tel. 02 282 47 70 –

Fax: 02 230 31 07

### Gemeenschappelijke gemeenschapscommissie van Brussels-Hoofstad

Belliardstraat 71 bus 1 1040 Brussel

+32(0)2 502 60 01

### Alain Maron, Minister van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (gezondheid en sociale actie)

Botanic Building, Sint-Lazaruslaan, 10 – 11<sup>de</sup> verdieping 1210 Brussel

+32(0)2 506 34 11

[info.maron@gov.brussels](mailto:info.maron@gov.brussels)

### Elke Van den Brandt, Minister van de regering van het Hoofdstedelijk Gewest (gezondheid en sociale actie)

Botanic Building, Sint-Lazaruslaan, 10 – 13<sup>de</sup> verdieping

1210 Brussel

+32(0)2 517 13 33

[info.vandenbrandt@gov.brussels](mailto:info.vandenbrandt@gov.brussels)

### Bruss'help, coördinator van noodhulp- en integratiesystemen in het Brussels Gewest

Verenigingstraat, 15 1000 Brussel

+32(0)2 880 86 89

[info@brusshelp.org](mailto:info@brusshelp.org)

**Het sociale noodroepnummer:** 0800 99 340

### De Brusselse Controlecommissie:

Kunstlaan, 21 - 1000 Brussel - Tel. 02 282 47 70 - Fax: 02 230 31 07

### Werknemersorganisatie:

Handtekening directie,

