



HUISHOUELIJK REGLEMENT BUURTHUIS DE KASTANJE

Vastgesteld in de raad voor maatschappelijk welzijn van 18 mei 2026

1. Algemeen

Het buurthuis wil een open huis zijn: een ontmoetingsplaats, ongeacht leeftijd, interesses, godsdienstige overtuiging of sociale en financiële mogelijkheden.

Het buurthuis verleent informatie, recreatie, vorming en dienstverlening. Het wil een centrale ankerplaats zijn in de buurt en wil bezoekers de weg helpen vinden naar gepaste dienst- en zorgverlening.

In het bijzonder schenken we aandacht aan ouderen, mantelzorgers en kwetsbare personen. Het buurthuis wil sociale contacten versterken en wil bezoekers ondersteunen om zo lang mogelijk in goede omstandigheden thuis te blijven wonen.

Het buurthuis gaat uit van de mogelijkheden en niet van de beperkingen van zijn gebruikers. Op deze wijze wil het buurthuis hun waardigheid en eigen verantwoordelijkheid respecteren.

De Kastanje is gelegen in Zelzate-West:

- Adres: Kastanjeplein 1, 9060 Zelzate
- Contactgegevens: dekastanje@zelzate.be
09 250 03 13 en 0477 33 47 07

Openingsuren: Weekdagen van 10.30 uur tot 17.00 uur.

Gesloten op weekenddagen en feestdagen

2. Algemene afspraken

- Alle gebruikers gaan respectvol om met elkaar, ook al ben je het niet met elkaar eens.
- Bouw mee aan een goede sfeer
- Racisme en discriminatie, en elke vorm van geweld (lichamelijk, verbaal) aanvaarden we niet.
- Maak binnen het buurthuis geen reclame voor om het even welke ideologische, filosofische, godsdienstige of politieke overtuiging.
- Respecteer de netheid en hygiëne van het gebouw
- Gebruikers of anderen (derden), zoals leurders, mogen niets verkopen in De Kastanje, behalve als De Kastanje die verkoop zelf organiseert.

3. Rookverbod

Het volledige gebouw is rookvrij. Roken mag enkel in de openlucht, bij de peukenkolommen, aan beide ingangen en aan de rokershoek.

Peuken dienen in de aanwezige asbakken achtergelaten te worden.

4. Huisdieren

De toegang van huisdieren is enkel toegelaten tijdens de openingsuren van de cafetaria. Tijdens het maaltijdgebeuren worden huisdieren niet toegelaten, met uitzondering van assistentiehonden.

Neem huisdieren alleen mee in het gebouw als ze zindelijk zijn.

De dieren moeten aangeliend blijven en mogen niet storend zijn voor het personeel of bezoekers van het buurthuis.

De centrumleider kan altijd om gemotiveerde wijze de toegang van een huisdier weigeren.

5. Cafetaria De Linde

De cafetaria is elke weekdag open van 13.15 tot 16.30 uur.

De cafetaria beschikt over een aanbod aan dranken en versnaperingen. (tarieven, zie bijlage 1).

De bediening in de cafetaria gebeurt door (vrijwillige) medewerkers, hetzij aan tafel, hetzij aan de bar afhankelijk van de drukte en de draagkracht van de vrijwilligers.

Alle dranken aangekocht in De Kastanje worden ter plaatse geconsumeerd.

6. Alcoholbeleid

Om ervoor te zorgen dat het gezellige glas alcohol geen glas teveel wordt, werd een alcoholbeleid opgesteld.

- Er wordt geen eigen alcohol meegenomen en/of doorgegeven.
- Er wordt geen alcohol meer geschonken aan zichtbaar dronken personen.
- Tijdens de openingsuren van het sociaal restaurant worden geen sterke dranken verkocht.

7. Sociaal restaurant

Het sociaal restaurant is alle werkdagen open van 11.00 tot 13.30 uur.

Er worden maaltijden aangeboden aan Zelzatenaren die ouder zijn dan 65 jaar. Jongere levenspartners van de personen die ouder zijn dan 65 jaar kunnen ook inschrijven.

Een warme maaltijd bestaat uit:

- soep
- hoofdgerecht
- dessert
- drankje (plat- of bruiswater of tafelbier)

Er kunnen maximum 40 personen inschrijven. Indien het maximaal aantal personen bereikt is, wordt doorverwezen naar het Slakkenhuisje of een andere traiteur die maaltijden aan huis levert.

Het menu voor de daaropvolgende week kan geraadpleegd worden in het buurthuis.

Maaltijden worden vooraf gereserveerd, dit kan ten vroegste 1 week op voorhand en ten laatste 2 werkdagen op voorhand.

Reserveren kan elke werkdag bij een medewerker van het buurthuis. De reservering wordt ter bevestiging ondertekend. Hoogst uitzonderlijk kan telefonisch of door iemand anders gereserveerd worden. De medewerkers van het buurthuis bepalen of een dergelijke reservatie aanvaard wordt.

Annulaties kunnen tot 2 werkdagen voor de gereserveerde maaltijd.

Niet komen opdagen, of maaltijden niet tijdig annuleren, worden gefactureerd. Een niet tijdige annulatie door ziekte wordt niet gefactureerd indien dit gestaafd wordt met een doktersattest. Het doktersattest moet ten laatste afgegeven worden de eerste werkdag van de maand die volgt op de te factureren maand.

Maaltijden en restjes worden niet meegenomen. Enkel dessert (met houdbaarheidsdatum of stuk fruit) mag meegenomen worden.

Sterke alcoholische dranken worden niet verkocht tijdens de openingsuren van het sociaal restaurant.

Maandelijks wordt een factuur opgemaakt en per post verstuurd. Bij voorkeur wordt er betaald via domiciliëring.

Wie 5x niet komt opdagen zonder annuleren binnen een tijdspanne van 3 maand, zal geen maaltijden meer kunnen reserveren gedurende 2 maand.

8. Sociaal tarief

Kwetsbare personen die het financieel moeilijker hebben, willen we ook de kans te geven om deel te nemen aan de activiteiten. Het buurthuis koppelt eenmalige activiteiten aan de UiT-pas die personen in een kwetsbare situatie toelaat aan het kansentarief deel te nemen voor deze activiteiten.

Er wordt een sociaal tarief toegekend aan personen die gebruik maken van het kapsalon en de pedicure in het buurthuis De Kastanje (zie bijlage 2).

9. Boodschappendienst

De boodschappendienst wordt voorzien voor de inwoners van Zelzate en is gratis. Een boodschappendienst zorgt ervoor dat personen die tijdelijk of permanent door verminderde mobiliteit of ziekte zelf geen boodschappen kunnen doen toch de noodzakelijke levensmiddelen thuis kunnen laten brengen.

Het is niet de bedoeling dat de persoon voor wie de boodschappen moeten gehaald worden, meegaat naar de winkels.

Winkelen gebeurt alleen tijdens wekdagen en alleen in de Zelzaatse winkels.

De boodschappen worden gedaan door een medewerker of een vrijwilliger van buurthuis De Kastanje.

Boodschappen kunnen telefonisch doorgegeven worden aan het buurthuis elke werkdag van 9.00 uur tot 11.00 uur. De boodschappen worden in onderling overleg geleverd in de voor- of namiddag tussen 9.00 en 12.00 uur of 13.00 en 16.00 uur.

Er wordt voor max. € 100 boodschappen gedaan per dag bij 2 verschillende winkels. Er wordt een boodschappenlijstje en cash geld meegegeven aan de medewerker of een vrijwilliger.

De medewerker of een vrijwilliger levert de boodschappen thuis af en bezorgt het wisselgeld en het kassaticket aan de aanvrager.

De aanvrager tekent de verklaring dat de betaling van de boodschappen onmiddellijk en correct werd gedaan indien er cash werd afgerekend.

10. Privacy

Lokaal bestuur Zelzate gebruikt jouw persoonsgegevens als je wil deelnemen aan activiteiten of diensten.

De gegevens worden enkel gebruikt voor de opvolging van de algemene werking. Het verzamelen van deze gegevens is erop gericht om de werking van De Kastanje vlot te laten verlopen.

De persoonsgegevens worden enkel gedeeld met Publiq vzw (de coördinator van de UiT-PAS) als je in aanmerking komt voor het UiT-PAS kantsentarium voor een activiteit of dienst.

Het is mogelijk dat in De Kastanje foto's genomen worden. Indien je niet wenst dat je foto's of beelden waarin je te zien bent gebruikt worden, dien je dit expliciet te melden aan de fotograaf, de centrumleider of een medewerker van De Kastanje.

11. Klachten en suggesties

Ben je tevreden over de werking van het buurthuis in het algemeen of over een medewerker of een vrijwilliger in het bijzonder? Een complimentje of woord van dank horen de medewerkers en vrijwilligers graag!

Opmerkingen, voorstellen, suggesties en vragen kan je bespreekbaar maken bij een medewerker van het buurthuis of deponeren in de meldingsbus. Deze kunnen helpen om de kwaliteit van de dienstverlening op te volgen. Ideetjes kan je schrijven in het ideeënboek.

Heb je een klacht? Meld deze mondeling, schriftelijk (e-mail, aangifteformulier) of telefonisch. Het reglement klachtenregistratie en klachtenbehandeling zal hierbij gevolgd worden. Het reglement is na te lezen op de website: <https://www.zelzate.be/nl/meldingen>

12. 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 buurthuis het ongepast gedrag in de toekomst niet meer zal aanvaarden.

Als dat ook geen resultaat oplevert, kan de centrumleider aan het vast bureau vragen de betrokken gebruiker de toegang tot het aanbod (of een deel ervan) of tot De Kastanje weigeren. Het vast bureau deelt die beslissing mee aan alle betrokkenen.