Intern reglement

Mobiele hulpteams/Maraude

Erkenningsnummer: TDR/SHW/004

Onder voorbehoud van een voorlopige werkingsvergunning afgegeven door Vivalis.brussels op 23/05/23

Laatste update: 03-02-25

INHOUDSOPGAVE:

1) Algemene zaken
   A) Doelstellingen van het IR
   B) Missies van de voorziening
   C) Voorwaarden voor toegang tot de voorziening
   D) Voorwaarden voor weigering en kennisgeving
   E) Gratis dienstenaanbod
   F) Coördinatie van de voorziening

2) De aangeboden diensten

3) Na te leven regels om onze diensten te mogen gebruiken
   A) Betreffende feiten van geweld
   B) Betreffende het respect voor materiaal
   C) Betreffende de aanbevelingen van maraudeurs in het geval van een gezondheidsrisico
   D) Betreffende huisdieren in de bestelwagen van Samusocial
   E) Betreffende sigaretten en alcohol in de bestelwagen van Samusocial
   F) Betreffende de hoeveelheid persoonlijke bezittingen toegestaan in de bestelwagen van Samusocial

4) Niet-naleving van het IR en sancties

5) Vertrouwelijkheidsbeleid
   A) Beroepsgeheim
   B) Gebruik van persoonsgegevens

6) Interne klachten- en beroepsprocedure

7) Andere nuttige contacten

NEW SAMUSOCIAL

New Samusocial is een publieke non-profitorganisatie die daklozen in het Brussels Gewest noodhulp en begeleiding bij inschakeling biedt.

1. Algemene zaken

A) Doelstellingen van het IR:

Het intern reglement beschrijft de algemene werking van het operationele project en het dienstenaanbod.

Het stelt ons in staat om aan elke begunstigde zijn rechten met betrekking tot het project voor te stellen, evenals de regels die gerespecteerd moeten worden om er toegang toe te krijgen.

Tot slot is het doel van dit IR om elke vorm van gedrag dat de gemeenschap in gevaar brengt te voorkomen en om iedere begunstigde te garanderen dat de opvang en begeleiding van de hoogst mogelijke kwaliteit zijn.

B) Missies van de voorziening:

Elke dag en avond doorkruisen onze maraudeteams de straten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om **noodhulp te bieden aan daklozen.**

De maraude heeft vier specifieke doelstellingen:

- Mensen ontmoeten, contacten leggen en onderhouden
- Humanitaire hulp
- Psycho-medisch-sociale diagnose en begeleiding
- Een netwerk bieden

C) Voorwaarden voor toegang tot de voorziening:

De maraudes van Samusocial zijn er voor daklozen, mensen die in precaire huisvesting leven en mensen die in tijdelijke, niet-goedgekeurde structuren wonen (zoals kraakpanden). Er wordt geen onderscheid gemaakt naar geslacht, leeftijd of wettelijk statuut binnen het grondgebied. Alle situaties waarbij niet-begeleide minderjarigen betrokken zijn, worden door de mobiele hulpteams behandeld als prioritaire situaties, maar moeten dringend worden doorverwezen naar een bevoegde en legitieme partner.

Interventies van de maraude kunnen verschillende oorzaken hebben:

- Vraag van de gebruiker zelf om een maraude te sturen, door het gratis nummer van Samusocial (0800 99 340) te bellen;
- Ontmoeting gepland door de maraudeteams in overleg met de begeleide persoon;
- Melding van een situatie door een derde partij;
- Onaangekondigde bezoeken als onderdeel van nieuwe rondes om mensen te bereiken en rondes om naar plaatsen te gaan waar veel daklozen komen.

De maraudeteams werken van maandag tot zondag van 19.30 tot 6.30 uur en van maandag tot vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

D) Voorwaarden voor weigering en kennisgeving:

Gezien de beperkte materiële en personele middelen van de maraude zijn we niet altijd in staat om op alle verzoeken te reageren. De mobiele hulpteams stellen daarom soms prioriteiten. De belangrijkste criteria voor deze prioritering zijn:

- urgentie van de situatie op basis van beschikbare informatie;

- kwetsbaarheid van de persoon in nood;

- persoon bekend of onbekend bij onze dienst;

- herhaling van eerdere gebeurtenissen.

In bepaalde gevallen waarin de medische of psychologische toestand van de persoon uiterst zorgwekkend is en een rechtstreekse oproep naar een hulpdienst zou vereisen, zal de dispatch of het mobiele hulpteam dat aanvragen ontvangt om op straat te gaan via de 0800 99 340-lijn doen wat nodig is om de oproeper door te verwijzen naar de dienst die het best geschikt is voor de specifieke zorg.

E) Gratis dienstenaanbod:

Alle diensten aangeboden door de maraude van Samusocial zijn **gratis**.

F) Coördinatie van de voorziening:

Het maraudeproject wordt beheerd door:

- Een coördinator/coördinatrice
- Een verantwoordelijke

2. De aangeboden diensten

Tijdens ontmoetingen met maraudeteams kunnen ze mensen die op straat leven een aantal diensten aanbieden, die kunnen variëren afhankelijk van de beschikbare middelen:

- Een psycho-medisch-sociale begeleiding afgestemd op de situatie van de begunstigde;
- Een voorstel voor doorverwijzing naar een van de centra van Samusocial of naar een partnerdienst, aangepast aan het geformuleerde verzoek;
- Een kans om te luisteren, ideeën uit te wisselen en informeel te praten met professionals;
- Uitdelen van essentiële benodigdheden, afhankelijk van de beschikbare voorraden (drank, voedsel, kleding, dekens, hygiëneproducten enzovoort).

We raden aan dat bellers hun specifieke behoeften specificeren wanneer ze het gratis telefoonnummer van Samusocial bellen om een bezoek van het mobiele team aan te vragen: 0800-99-340.

3. Na te leven regels om onze diensten te mogen gebruiken

Tijdens onze ontmoetingen met de maraudes vragen we de begunstigden om bepaalde specifieke regels te respecteren om toegang te hebben tot onze diensten.

A) Betreffende feiten van geweld:

Daden van fysiek, verbaal, seksueel of psychologisch geweld zijn verboden, zowel tegen een medewerker van Samusocial als tegen een derde partij, en in aanwezigheid van maraudeteams. Als het personeel van Samusocial geweld ervaart of waarneemt, kan een sanctie worden opgelegd aan de begunstigde.

B) Betreffende het respect voor materiaal:

We vragen de begunstigden om het materiaal dat Samusocial gebruikt tijdens maraudes (bestelwagen, medische apparatuur enzovoort) te respecteren. Elke opzettelijke beschadiging van het materiaal kan leiden tot een sanctie.

C) Betreffende de aanbevelingen van maraudeteams in het geval van een gezondheidsrisico:

Als onderdeel van een begeleiding geven de teams bepaalde begunstigden soms fysieke ondersteuning met de bestelwagen van Samusocial.

Houd er rekening mee dat in bepaalde specifieke situaties (met name bij een besmettelijke ziekte met een hoog risico of een gediagnosticeerde parasiet) de teams de begunstigde kunnen vragen om

bepaalde gezondheidsinstructies op te volgen in overeenstemming met onze interne medische procedures en de geldende regelgeving in België.

D) Betreffende huisdieren in de bestelwagen van Samusocial:

Verzoeken om huisdieren te vervoeren voor begunstigden worden beoordeeld door de mobiele hulpteams, op basis van de omstandigheden, het soort dier en zijn gedrag.

E) Betreffende de consumptie van sigaretten en alcohol in de bestelwagen van Samusocial:

- Roken is verboden in de bestelwagen van Samusocial.
- De consumptie van alcoholische dranken is verboden in de bestelwagen van Samusocial. Als een begunstigde moeite heeft met deze regels, raden we hem aan de maraudeteams hiervan op de hoogte te stellen.

F) Betreffende de hoeveelheid persoonlijke bezittingen toegestaan in de bestelwagen van Samusocial:

Tijdens het vervoer met de bestelwagen is het volume van de persoonlijke bezittingen van elke begunstigde beperkt tot twee grote koffers.

4. Niet-naleving van het IR en sancties

Als de regels in dit interne reglement worden overtreden, kan onder verantwoordelijkheid van de projectcoördinator een sanctie worden opgelegd aan de begunstigde. Deze kan rekening houden **met de aard en de ernst van de inbreuk, de specifieke omstandigheden waarin de inbreuk is gepleegd en het repetitieve karakter ervan.** De begunstigde kan over het algemeen worden gehoord voordat een sanctie wordt opgelegd. In bepaalde ernstige situaties die de gemeenschap in gevaar brengen, kan de sanctie echter preventief eenzijdig en zonder voorafgaande kennisgeving worden opgelegd. In de mate van het mogelijke worden de sanctie en de redenen ervoor altijd mondeling of schriftelijk aan de begunstigde meegedeeld.

De volgende sancties zijn mogelijk:

- Formele waarschuwing, die wordt vermeld in het sociale dossier van de begunstigde;
- Tijdelijke ontzegging van sommige of alle diensten van de maraude;
- Tijdelijke uitsluiting van alle diensten van Samusocial;
- Het indienen van een klacht, namens de instelling, tegen een begunstigde die ernstige strafbare feiten heeft gepleegd.

5. Vertrouwelijkheidsbeleid

A) Beroepsgeheim:

Elk personeelslid moet de **discretieplicht** in acht nemen met betrekking tot alle interne en externe gegevens waarover hij beschikt bij het uitoefenen van zijn functie.
Bovendien verbinden zogenaamde 'noodzakelijke vertrouwenspersonen' uit hoofde van hun beroep (arts, psycholoog,
maatschappelijk werker, opvoeder ...) of hun staat (vrijwilliger, stagiair ...) zich ertoe het **beroepsgeheim** in acht te nemen, zowel tijdens als na afloop van het contract.
Bepaalde gegevens betreffende de begunstigden mogen met het oog op de kwaliteit van de opvolging worden **gedeeld** met het team op voorwaarde dat de begunstigden ermee instemmen.

B) Gebruik van persoonsgegevens:

Om de begunstigden zo goed mogelijk te begeleiden en om een geautomatiseerd sociaal dossier te kunnen aanleggen, worden bepaalde persoonlijke gegevens van de begunstigden opgevraagd en in dit dossier opgenomen. De op deze manier verzamelde gegevens zijn alleen toegankelijk voor de psycho-medisch-sociale teams van Samusocial. Ter herinnering, alle psycho-medisch-sociale teams van Samusocial zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Bijgevolg zal het delen van gegevens over begunstigden altijd gebeuren in overeenstemming met de wet (en in het bijzonder met de ordonnantie betreffende de noodhulp aan en de inschakeling van daklozen - 14 juni 2018 - deel 3: gegevensverzameling en het sociaal dossier).

Medewerk(st)ers mogen deze gegevens niet controleren of delen met het netwerk zonder voorafgaande toestemming van de begunstigde.

Het feit dat een begunstigde weigert bepaalde gegevens over zichzelf te delen, vervolgens bezwaar maakt tegen de verwerking en het delen van zijn of haar gegevens, of weigert toe te staan dat zijn of haar gegevens worden gedeeld of gebruikt voor statistische of wetenschappelijke doeleinden, ontneemt hem of haar geenszins het recht om door Samusocial te worden verzorgd. Het zal echter nodig zijn om dat met de professionals te bespreken om de beste oplossing te vinden en te voorkomen dat de begeleiding wordt afgebroken.

Elke begunstigde heeft recht op toegang tot zijn sociaal dossier. Hij kan een wijziging van de daar ingevoerde gegevens aanvragen als deze onjuist blijken te zijn.

Gegevens over begunstigden worden opgeslagen en verwerkt in overeenstemming met de GDPR.

Indien een begunstigde zijn rechten in verband met de bescherming van zijn gegevens wil uitoefenen (recht op toegang, recht op informatie, recht op verzet enzovoort). Hij krijgt de raad zijn aanvraag intern in te dienen bij de coördinatie van het project. De persoon heeft tevens het recht om zijn klacht extern in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, via de volgende link:

https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen

6. Interne klachten- en beroepsprocedure

Elke vorm van geweld of misbruik gepleegd door een lid van de teams van Samusocial tegen een begunstigde is strikt verboden en strafbaar. Als een begunstigde zich mishandeld voelt door een van de personeelsleden, biedt Samusocial Brussel aan om een klacht in te dienen via een van de volgende twee kanalen:

Intern: Via het klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van Samusocial of dat, nadat dit aan de teams is meegedeeld, aan de begunstigde is bezorgd. De persoon kan dit klachtenformulier zelf of met hulp van een vertrouwenspersoon naar keuze invullen. Eenmaal ingevuld moet het formulier per post naar het volgende adres worden gestuurd:

Poincarélaan 68-70, 1070 Anderlecht en **ter attentie van de** '*verantwoordelijke voor integratie van de stem en rechten van begunstigden*.'

Alleen op voorwaarde dat de klager telefonisch of per e-mail bereikbaar is, heeft de verantwoordelijke voor integratie van de stem en rechten van begunstigden (of, bij zijn afwezigheid, zijn vertegenwoordiger) **zeven werkdagen** de tijd om de klager een ontvangstbevestiging te sturen waarin hij/zij wordt geïnformeerd over het gevolg dat aan de klacht zal worden gegeven.

Als de klacht ontvankelijk wordt verklaard, heeft de verantwoordelijke voor integratie van de stem en rechten van begunstigden drie maanden de tijd om deze gepast op te volgen en zal hij de klager op de hoogte te brengen van de conclusies van het onderzoek (de periode van drie maanden kan uitzonderlijk worden verlengd in bepaalde specifieke situaties en na rechtvaardiging door de verantwoordelijke voor integratie van de stem en rechten van begunstigden). Alleen op voorwaarde dat de klager per e-mail of telefonisch bereikbaar is, gaat de verantwoordelijke voor integratie van de stem en rechten van begunstigden aan het einde van de procedure naar de klager terug om hem of haar op de hoogte te stellen van de conclusies van het onderzoek en de beroepsmogelijkheden in geval van ontevredenheid.

Extern: Als de interne klachtenprocedure niet mogelijk is of als het antwoord op de klacht niet eerlijk lijkt voor de begunstigde, kan deze een klacht indienen bij Vivalis.brussels, de Administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. Deze klacht kan per brief of online worden ingediend. De contactgegevens staan hieronder:

Vivalis.brussels, Administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad : Belliardstraat 71/1, 1040 Brussel - Tel.: 02 502 60 01 - https://www.vivalis.brussels/fr/plainte of https://www.vivalis.brussels/nl/klachten

7. Andere nuttige contacten

- **De contactgegevens van de administratie en van de ministers zijn als volgt**:
  - Vivalis.brussels, Administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie: Belliardstraat 71/1, 1040 Brussel
  - Minister Alain Maron, lid van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, bevoegd voor het beleid inzake bijstand aan personen: Botanic Building, Sint-Lazaruslaan, 10 (11e verdieping), 1210 Sint-Joost-ten-Node. Tel.: 0032 (0)2 506 34 11 - info.maron@gov.brussels
  - Minister Elke Van den Brandt, Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering (gezondheid en welzijn): Botanic Building, Sint-Lazaruslaan, 10 - 13e verdieping 1210 Brussel +32 (0)2 517 13 33 info.vandenbrandt@gov.brussels

- **De contactgegevens voor FIDUS, de gewestelijke dienstenintegrator, zijn als volgt:**
  - Kunstlaan 21, 1000 Brussel - Tel.: 0032 (0)2 282 47 70 - fidus@paradigm.brussels

- **De contactgegevens van Bruss'Help, de coördinator van de noodopvang- en inschakelingsvoorzieningen in het Brussels Gewest, zijn als volgt:**
  - Verenigingstraat 15, 1000 Brussel. Tel.: 0032 (0)2 219 78 00 - info@brusshelp.org en tel.: 0032 (0)2 880 86 89 - orientation@brusshelp.org (dienst doorverwijzing)

- **Het noodopvangnummer van New Samusocial is:** 0800/99.340

- **De contactgegevens van de Brusselse Controlecommissie zijn als volgt:**

  - Kunstlaan 21, 1000 Brussel, T: + 32 (0)2 282 47 70, Fax: +32 (0)2 230 31 07, customer@paradigm.brussels

- **De contactgegevens van de inrichtende macht en de directeur-generaal van Samusocial zijn als volgt:**
  - Directeur-generaal van Samusocial - Sébastien Roy - Postadres: Poincarélaan 68-70, 1070 Brussel - Tel.: 02/551.12.20

- **Contactgegevens van de werknemersorganisaties (in alfabetische volgorde):**
  - ACLVB: Boudewijnlaan 9, 1000 Brussel - Tel.: 0032(0)2.882.13.00
  - ACV: Pletinckxstraat 19, 1000 Brussel - Tel: 0032.(0)2.557.88.88.
  - ABVV - Zwedenstraat 45, 1060 Sint-Gillis - Tel: 0032.(0)2.552.03.31