Intern Reglement

Housing First programma 'Step Forward'

Onder voorbehoud van een voorlopige werkingsvergunning afgegeven door Vivalis.brussels op 14/09/2023

Erkenningsnummer: HF/004

Laatste update: 09/05/2025

NEW SAMUSOCIAL

Dit programma maakt deel uit van de voorzieningen van New Samusocial, een publieke non-profitorganisatie die daklozen in het Brussels Gewest noodhulp en begeleiding bij inschakeling biedt.

I) Algemene zaken

1) Doelstellingen van het IR

Het intern reglement is bedoeld voor begunstigden en beschrijft de algemene werking van het project en het dienstenaanbod.

Het beschrijft de rechten van begunstigden en de regels die zij moeten volgen om gebruik te kunnen maken van de diensten van Step Forward.

Tot slot is het doel van dit IR om elke vorm van gedrag dat de gemeenschap in gevaar brengt te voorkomen en om ervoor te zorgen dat de opvang en begeleiding gezien onze middelen van de hoogst mogelijke kwaliteit zijn.

2) Missies van het Step Forward project

In juni 2015 lanceerden New Samusocial en het Brusselse OCMW het programma Step Forward voor dakloze jongeren tussen 18 en 25 jaar die met een verslaving kampen en/of psychologisch kwetsbaar zijn. Dit project is gebaseerd op het 'Housing First' model en gooit lineaire modellen omver door van huisvesting het startpunt te maken voor mensen om hun leven weer op te bouwen. Daarbij gaat men ervan uit dat de oorzaken van een breuk makkelijker aan te pakken zijn zodra de huisvestingskwestie is opgelost.

Doelstelling van het project:

- Thuisloze jongeren onvoorwaardelijk toegang geven tot een veilige, betaalbare en geschikte woning.
- Jongeren laten genieten van multidisciplinaire ondersteuning die is afgestemd op hun leeftijd en behoeften, zonder tijdslimiet.
- Jongeren ondersteunen om hun woning te beheren, werk te zoeken en een opleiding te volgen.
- Jongeren ondersteunen om hun gezins-, sociale en culturele leven te beheren.
- Jongeren helpen om plannen voor de toekomst te maken en een gezonde overgang naar volwassenheid te bevorderen. De begeleiding richt zich op het individuele welzijn van jongeren en een positieve benadering op basis van hun sterktes en troeven.

3) Voorwaarden voor toegang tot het project

Elke 3/4 maanden komt een selectiecomité samen.

Het selectiecomité is verantwoordelijk om:

- Voorstellen van partnerdiensten met betrekking tot mogelijke toekomstige begunstigden te verzamelen.
- Begunstigden voor het project te selecteren op basis van door het project gedefinieerde kwetsbaarheidscriteria (chronisch leven op straat, psychische problemen en/of verslavingsproblematiek).
- De projectcoördinator te informeren over de selectie, die ervoor zorgt dat de jongere wordt ondergebracht en individuele begeleiding organiseert.

Het selectiecomité is een beperkt comité bestaande uit:

- De projectcoördinator - New Samusocial vzw
- De psycholoog - New Samusocial vzw
- De maatschappelijk assistent van New Samusocial vzw
- Een sociaal aanspreekpunt – OCMW van de Stad Brussel
- Een extern lid uit het Brusselse verenigingsleven.

Aanvragen worden door de partnerdiensten in de hulp- en zorgsector van het Brusselse verenigingsnetwerk doorgestuurd naar het selectiecomité. Dit zijn onder andere de vzw Transit, La Rencontre (sociaal restaurant), Jamais sans toit (dagcentrum), het OCMW van de Stad Brussel, het UMC Sint-Pieter en alle diensten van New Samusocial.

4) Voorwaarden voor weigering en kennisgeving

Elke weigering van een aanvraag zal worden toegelicht aan de aanvrager of via zijn externe contactpersoon. Iedereen die niet aan de selectiecriteria voldoet, wordt geweigerd. De selectiecriteria zijn als volgt: jongere tussen 18 en 25 jaar, chronisch op straat levend, in een staat van psychologische nood en/of met verslavingsproblemen.

5) Gratis dienstenaanbod

Alle diensten aangeboden door Step Forward zijn gratis.

6) De belangrijkste fasen van de begeleiding

De dag nadat de aanvraag door het selectiecomité is goedgekeurd, wordt de jongere uitgenodigd voor een ontmoeting met het Step Forward team.

Deze eerste ontmoeting heeft een aantal doelstellingen:

- Het programma, de regels en alle aangeboden diensten voorstellen
- Informatie verstrekken over externe diensten en partners.
- Eerste informatie verzamelen over de situatie van de geselecteerde kandidaat en de basis vormen voor het individuele dossier.

Eenmaal in de woning wordt hen gevraagd een aantal documenten te lezen en/of in te vullen en/of te ondertekenen:

- Het interne reglement
- De samenwerkingsovereenkomst
- De vragenlijst voor de ontmoeting
- Het individueel begeleidingsplan (IBP).
- Het klachtenformulier

7) Duur van de samenwerkingsovereenkomst

De samenwerkingsovereenkomst beschrijft de respectieve verbintenissen van de twee partijen voor het project. De samenwerkingsovereenkomst treedt in werking zodra het huurcontract is ondertekend.

Tijdens de duur van de overeenkomst kan ze op verzoek van een van beide partijen in onderling overleg schriftelijk worden gewijzigd of aangevuld. In dat geval wordt een nieuw aanhangsel bij deze overeenkomst opgesteld.

De overeenkomst wordt beëindigd op formeel verzoek van een van de partijen.

Als de begunstigde besluit om de woning te verlaten, wordt hij gevraagd om al zijn persoonlijke bezittingen weg te halen.

Als dit niet mogelijk is, kan het Step Forward project proberen een deel van de persoonlijke bezittingen van de jongere op te slaan in een speciale ruimte totdat een geschikte oplossing kan worden gevonden. De maximale opslagtijd voor persoonlijke bezittingen na een vertrek is **drie maanden**. Na deze periode zullen de Step Forward medewerkers de opgeslagen spullen verwijderen.

8) Coördinatie van de voorziening

Het programma wordt beheerd door een coördinatieteam dat bestaat uit:

- Een verantwoordelijke Housing
- Een coördinator

II) De diensten van het Step Forward project

1) Psycho-medisch-sociale begeleiding (PMS)

Het Step Forward project biedt geïndividualiseerde psycho-medisch-sociale begeleiding. Het doel van deze multidisciplinaire begeleiding is om de persoonlijke vaardigheden van de jongere te versterken, hem te ondersteunen bij zijn sociale inspanningen en uiteindelijk bij te dragen aan zijn persoonlijke ontplooiing.

Het begeleidingsproject wordt voor elke situatie gedefinieerd, georganiseerd en gepland in nauwe samenwerking tussen de jongere en het team. De deskundigen binnen het project werken op een geïntegreerde manier en met een multidisciplinaire aanpak. De actieve betrokkenheid van elke jongere bij het uitvoeren van zijn of haar initiatieven is een voorwaarde voor de voortzetting van de begeleiding, zoals vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst.

Samenstelling van het Step Forward team:

- Maatschappelijk assistent
- Opvoeder
- Psycholoog
- Verpleegkundige communautaire gezondheid

A) PMS-ontmoetingen bij Step Forward

De maatschappelijk werkers die de dossiers behandelen, zijn beschikbaar van **maandag tot vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur** bij Samusocial, **Anderlechtsesteenweg 163 A, 1000 Brussel**, of telefonisch op het nummer van het project: **0491 39 44 26.** Buiten deze uren is er telefoonpermanentie beschikbaar op het gratis dispatchnummer van Samusocial: **0800 99 340**. In dit geval moet de beller aangeven dat de begunstigde contact wil opnemen met een lid van het Step Forward team.

Huisdieren zijn niet toegestaan in de gebouwen van Step Forward, behalve met uitzonderlijke toestemming van de medewerker die de begunstigde ontvangt.

B) *PMS-ontmoetingen thuis*

Psycho-medisch-sociale medewerkers van het Step Forward project bezoeken jongeren regelmatig in hun flat. Bezoeken worden gepland met de toestemming van elke begunstigde. Als deze verhinderd is of later komt, moet hij zijn contactpersoon zo snel mogelijk op de hoogte stellen.

Tijdens huisbezoeken wordt de jongere gevraagd de deur niet op slot te doen en de contactpersoon te verwelkomen in een sfeer van veiligheid en respect.

2) Collectieve diensten

Naast de psycho-medisch-sociale begeleiding die het project aanbiedt, geeft het programma toegang tot een aantal collectieve voorzieningen. Sommige van deze diensten kunnen tijdelijk niet beschikbaar zijn om redenen waar wij geen invloed op hebben.

A) *Telefoon*

Het project voorziet voor begunstigden een telefoon zodat ze hun sociale situatie kunnen regelen. De telefoon is beschikbaar in de kantoren van de maatschappelijk werkers van Step Forward. De kantoren zijn gevestigd aan de **Anderlechtsesteenweg 163 A, 1000 Brussel**.

B) *Computer*

Het project voorziet voor begunstigden een computer om hun sociale situatie te kunnen regelen. Die staat ook in de kantoren van de maatschappelijk werkers van Step Forward. De kantoren zijn gevestigd aan de **Anderlechtsesteenweg 163 A, 1000 Brussel.**

C) *Vervoerstickets*

Projectmedewerkers van Step Forward helpen jongeren met het aanschaffen van vervoersabonnementen. Bij uitzondering kan het project ook gratis vervoerstickets aanbieden (afhankelijk van beschikbaarheid), die zullen worden uitgedeeld voor administratieve doeleinden en medische afspraken.

D) *Groepsactiviteiten*

Het educatieve team biedt af en toe groepsactiviteiten aan. De opvoeders nemen regelmatig contact op met de begunstigden om hen te informeren over de georganiseerde activiteiten.

E) Bestelwagen

Het programma heeft elke woensdag een bestelwagen beschikbaar. Er kan ook een bestelwagen beschikbaar worden gesteld op andere dagen en op ad-hocbasis. Dit kan vooral handig zijn voor jongeren die hun woning willen inrichten.

III) Na te leven regels om onze diensten te mogen gebruiken

1) Eerbiediging van de wet

Om 'samenleven' mogelijk te maken, wordt de begunstigden van het project gevraagd een aantal regels te respecteren. Niet-naleving kan leiden tot een sanctie.
De volgende feiten kunnen onderworpen zijn aan interne sancties en kunnen worden gemeld aan de bevoegde autoriteiten:

- Fysiek, verbaal, seksueel en psychologisch geweld
- Bezit van, handel in en gebruik van wapens of voorwerpen die als zodanig kunnen worden gebruikt
- Diefstal, heling en verkoop van gestolen goederen

Deze lijst is niet exhaustief en moet worden geïnterpreteerd in overeenstemming met de Belgische wetgeving.

2) Na te leven regels thuis

Alle regels die in het huis moeten worden nageleefd, staan in de samenwerkingsovereenkomst. Begunstigden van het project wordt gevraagd dit document zorgvuldig te lezen en te ondertekenen. Hij/zij krijgt een ondertekend exemplaar van de samenwerkingsovereenkomst.

IV) Niet-naleving van het IR, de samenwerkingsovereenkomst en sancties

Als de regels in dit interne reglement of in de samenwerkingsovereenkomst worden overtreden, kan onder verantwoordelijkheid van de projectcoördinator een sanctie worden opgelegd. Deze sanctie 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 moet worden gehoord voordat een sanctie wordt opgelegd. In bepaalde ernstige situaties die de begunstigde of een derde in gevaar brengen, kan de sanctie echter 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 individuele sociale dossier
- Tijdelijke uitsluiting van bepaalde activiteiten of diensten van het project.
- Tijdelijke uitsluiting van het project
- Het indienen van een klacht, namens de instelling, tegen een begunstigde met betrekking tot handelingen die bij wet strafbaar zijn.

V) Vertrouwelijkheidsbeleid

1) Beroepsgeheim

Elke medewerker 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.

2) Gebruik van camera's

Om veiligheidsredenen zijn er camera's geïnstalleerd bij de ingang van het gebouw aan de **Anderlechtsesteenweg 163 A**. Het doel van deze camera's is om de veiligheid van zowel begunstigden als medewerkers van Samusocial te garanderen. De vastgelegde beelden kunnen op verzoek aan de gerechtelijke autoriteiten worden verstrekt.

3) 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 medewerkers van Samusocial. Ter herinnering, alle psycho-medisch-sociale medewerkers 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).

Medewerkers 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 AVG-voorschriften.

Indien een begunstigde zijn rechten in verband met de bescherming van zijn gegevens wil uitoefenen (recht op toegang, recht op informatie, recht op verzet ...),krijgt hij de raad zijn aanvraag intern in te dienen bij de coördinatie van het project. De begunstigde heeft ook het recht om een externe klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit als hij van mening is dat zijn **persoonsgegevens** niet werden verwerkt overeenkomstig de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)** of andere toepasselijke wetten betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De klacht kan worden ingediend via deze link:

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

4) Portretrecht

Elke medewerker, vrijwilliger, student of tijdelijke werknemer die ter beschikking wordt gesteld van de begunstigden van Samusocial en die foto's van hen wil maken, moet zich houden aan bepaalde strikte regels. Dit betreft het **portretrecht.** Voor foto's of afbeeldingen waarop begunstigden **herkenbaar** zijn, moet de begunstigde in kwestie in ieder geval een **machtiging** ondertekenen.

VI) Interne klachten- en beroepsprocedure

Elke vorm van geweld of misbruik gepleegd door een medewerker van Samusocial tegen een begunstigde is strikt verboden en strafbaar. Als een begunstigde zich mishandeld voelt door een medewerker of een derde partij die betrokken is bij het project, biedt Samusocial Brussel aan om een klacht in te dienen via een van de volgende twee kanalen:

Intern:

Door middel van het klachtenformulier dat de begunstigde terugvindt in de bijlage bij de samenwerkingsovereenkomst of vrij verkrijgbaar is in het onthaal van de PMS-gebouwen van het Step Forward project, **gevestigd te Anderlechtsesteenweg 163 A, 1000 Brussel.** Begunstigden kunnen dit formulier zelf of met hulp van een persoon naar keuze invullen. Eenmaal ingevuld kan de begunstigde het klachtenformulier in de algemene brievenbus bij de voordeur van het gebouw deponeren. De coördinatie kan dan beginnen om dit op de juiste manier op te volgen.

Extern:

- Indien de interne klachtenprocedure niet mogelijk is of het antwoord op de klacht niet billijk lijkt, kan de begunstigde een klacht indienen bij Vivalis.brussels. 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, bus 1 1040 Brussel - Tel.: 02 502 60 01 - https://www.vivalis.brussels/fr/plainte of https://www.vivalis.brussels/nl/klachten

VII) Andere nuttige contacten

De contactgegevens van de administratie en van de ministers zijn als volgt:

- ✓ Vivalis.brussels, Administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad: 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 van Samusocial zijn als volgt:

- ✓ De 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