Intern Reglement

Gezinscentrum Colmeia

Erkenningsnummer toegekend door Vivalis : CHU/CNO/003

Laatste update: 24-11-25

I) Algemene zaken ... 3
1) Doelstellingen van het IR ... 3
2) Missies van de voorziening ... 3
3) Voorwaarden voor toegang tot de voorziening ... 3
4) Voorwaarden voor weigering en kennisgeving ... 3
5) Kosteloosheid ... 4
6) Centrumcoördinatie ... 4
7) Eerste onthaal ... 4
8) Toegang tot het centrum en te laat komen ... 5
9) Afwezigheden ... 5
10) Begeleidingsduur ... 5
11) Laatste dag in het centrum ... 6
II) Aangeboden diensten ... 6
1) Collectieve diensten ... 6
2) Psycho-medisch-sociale begeleiding (PMS) ... 10
III) Na te leven regels om onze diensten te mogen gebruiken ... 11
1) Het Belgisch recht ... 11
2) Regels van het leven in gemeenschap ... 12
IV) Niet-naleving van het interne reglement en sancties ... 16
V) Vertrouwelijkheidsbeleid ... 17
1) Beroepsgeheim ... 17
2) Bewakingscamera's ... 17
3) Gebruik van persoonsgegevens ... 18
4) Portretrecht ... 18
5) Anonimiteit ... 19
VI) Interne klachten- en beroepsprocedure ... 19
VII) Andere nuttige contacten ... 20

Bijlage bij het Huishoudelijk Reglement: "U wordt geholpen door Samusocial en u wenst een klacht in te dienen, zo gaat u te werk": p. 21 tot en met 30.

NEW SAMUSOCIAL

New Samusocial is 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 huishoudelijk reglement beschrijft de algemene werking van het opvangcentrum en het dienstenaanbod. Het stelt ons in staat om aan elke begunstigde zijn of haar rechten in het kader van de begeleiding toe te lichten, evenals de regels die gerespecteerd moeten worden om hiervan te kunnen genieten. Tot slot is het doel van dit reglement om elk gedrag dat de leefgemeenschap in gevaar brengt te voorkomen, en om elke begunstigde kwaliteitsvolle opvang en begeleiding te garanderen.

2) Missies van de voorziening

Het centrum Colmeia van Samusocial is een plaats voor opvang van dakloze gezinnen.
Het hoofddoel van ons centrum bestaat erin de gezinnen die er worden ondergebracht, te **stabiliseren en door te verwijzen naar huisvesting**.

3) Voorwaarden voor toegang tot de voorziening

Het opgevangen publiek bestaat uit volwassenen met ten minste één minderjarig kind ten laste.

Alle gezinnen die we in ons centrum opvangen, komen via het centrum in Evere, i.e. een eerstelijnscentrum voor gezinnen. Gezinnen krijgen toegang tot ons centrum op voorwaarde dat ze kunnen worden doorgestuurd naar een duurzame huisvestingsoplossing.

Alleen begunstigden die geregistreerd staan in onze interne database, hebben recht op toegang tot het gebouw. De aanwezigheid van een niet-geregistreerde begunstigde kan ertoe leiden dat Samusocial passende maatregelen neemt (sancties zoals beschreven in deel IV van dit reglement, de politie opbellen enzovoort).

4) Voorwaarden voor weigering en kennisgeving

Het team kan een nieuwe opvang weigeren als dat gerechtvaardigd wordt door onvoldoende materiële of personele middelen op het moment van de aanvraag. Nieuwe opvang kan eveneens worden geweigerd indien het bewijs wordt geleverd van een ernstig veiligheidsrisico in geval van opname van een begunstigde in de structuur. Deze beslissingen worden genomen onder het toezicht van de centrumverantwoordelijke.

5) Kosteloosheid

De opvang en alle diensten die aan de begunstigden van het centrum worden aangeboden, zijn gratis.

6) Coördinatoren van het centrum

Het centrum wordt beheerd door:

- Een centrumverantwoordelijke
- Een psycho-medisch-sociaal coördinator
- Een coördinator middelen en logistiek

7) Eerste onthaal

Bij aankomst wordt het nieuwe gezin door een medewerker naar zijn kamer gebracht waar de gezinsleden hun zijn spullen kunnen achterlaten. Aan elk gezin wordt een kamer toegewezen voor de duur van zijn verblijf.

Onmiddellijk na aankomst van het nieuwe gezin leidt een medewerker de betrokkenen rond in het gebouw en de faciliteiten. Het gezin ontvangt een set met vaatwerk en een schoonmaakset voor het onderhoud van hun kamer.

Er wordt ook een foto gemaakt voor het sociale dossier en het gezin krijgt een toegangsbadge tot het gebouw. Tot slot neemt een maatschappelijk werker bij het eerste onthaal de tijd om het IR aan het gezin voor te lezen en uit te leggen; hij vraagt het gezin ook om een document te ondertekenen waarin staat dat het gezin ermee instemt zich te houden aan de regels van het centrum, zoals uiteengezet in dit IR. De medewerker informeert het gezin over de verschillende telefoonnummers om in geval van nood contact op te nemen met de medewerkers van het centrum: 02.502.89.03 (sociaal bureau) of 02.329.04.39 (onthaal).

Tijdens de eerste week van de opvang moet het gezin naar de sociale dienst en de medische dienst gaan.

8) Toegang tot het centrum en te laat komen

De in het project ingeschreven begunstigden kunnen zich overdag vrij binnen en buiten het centrum bewegen. Er wordt echter gevraagd om een bepaalde uurregeling in acht te nemen en terug te komen naar het centrum vóór:

- Op weekdagen: **20.30 uur**
- Op vrijdag, zaterdag en de vooravond van feestdagen en schoolvakantieperiodes: **22.00 uur**

De deuren van het centrum gaan open vanaf **6.00 uur.**

Er kunnen uitzonderingen worden toegestaan (bv. te laat komen wegens avondwerk of buitenschoolse activiteiten 's avonds), maar het gezin moet daarvoor steeds het voorafgaand akkoord krijgen van ons psycho-medisch-sociale team. Het gebrek aan naleving van deze regels kan ertoe leiden dat een sanctie wordt opgelegd zoals bepaald in deel 4 - "Niet-naleving van het IR en sancties" van dit document.

Indien noodzakelijk kunnen gezin contact opnemen met de maatschappelijk werkers van het centrum voor gezinnen via een van deze twee nummers: 02.502.89.03 (sociaal bureau) of 02.329.04.39 (onthaal).

9) Afwezigheden

Gezinnen die in het centrum verblijven, hebben het recht om buiten het centrum te slapen zonder dat dit gevolgen heeft voor hun toegang tot het project. Dergelijke afwezigheden zijn alleen toegestaan onder bepaalde specifieke voorwaarden. Deze voorwaarden worden uitgehangen aan de informatieborden in de refter. Aan de gezinnen wordt gevraagd om deze voorwaarden nauwgezet na te komen om te vermijden dat ze hun plaats in het project verliezen.

Op te merken valt dat er een einde komt aan het recht op verblijf na drie nachten van ongerechtvaardigde afwezigheid.

10) Begeleidingsduur

De duur van verblijf in het centrum Colmeia varieert van **3 maanden tot 2 jaar naargelang de situatie**. De verblijfsduur wordt om de 3 maanden opnieuw geëvalueerd.

Tijdens de verblijfsperiode kan het psycho-medisch-sociale team, onder de verantwoordelijkheid van de projectcoördinatie, beslissen om de verblijfsperiode van een gezin te beëindigen wegens niet-

naleving van een van de regels van dit IR of in geval van een belangrijke wijziging in de sociaal-administratieve situatie van het gezin.

11) Laatste dag in het centrum

Alvorens het centrum definitief te verlaten, wordt aan het vertrekkende gezin gevraagd om **zijn kamer schoon te maken**, zijn locker te legen en om de ontvangen lakens, dekens en kussens terug te geven bij het onthaal alsook het materieel dat het gezin bij aankomst in het centrum heeft ontvangen of tijdens zijn verblijf heeft geleend. Aan het gezin wordt ook gevraagd om de persoonlijke badge waarmee de kamer kan worden geopend terug te geven aan een maatschappelijk werker. Op de dag van vertrek wordt aan het gezin gevraagd om **het centrum met alle persoonlijke bezittingen te verlaten tegen 11.00 uur** 's morgens ten laatste. In bepaalde specifieke omstandigheden en met het akkoord van de coördinatie kan worden aanvaard dat sommige bezittingen van een gezin in het centrum worden bijgehouden voor een bepaalde tijd (**maximum 14 dagen**).

In een dergelijk geval kan Samusocial, als het gezin zijn persoonlijke bezittingen die ter plaatse zijn achtergelaten niet komt halen binnen 14 dagen na het einde van het verblijf, de betrokken spullen verwijderen zonder aansprakelijk te zijn voor het verlies ervan.

II) Aangeboden diensten

1) Collectieve diensten

Het centrum biedt toegang tot bepaalde collectieve diensten. De begunstigden moeten niet aarzelen om aan de medewerkers toegang tot die diensten te vragen. Op de verschillende strategische plaatsen in het gebouw wordt er ook belangrijke informatie uitgehangen (uren, wificodes ...). Sommige van deze diensten kunnen tijdelijk niet beschikbaar zijn om redenen waar wij geen invloed op hebben.

A) Kamer

Aan elk gezin wordt een kamer toegewezen voor de volledige duur van zijn verblijf. De toewijzingscriteria zijn gebaseerd op de beschikbaarheid en een analyse van de kwetsbaarheid.
Tijdens het verblijf en om organisatorische redenen kan er aan een gezin worden gevraagd om van kamer te veranderen. Daar het aantal plaatsen in het centrum beperkt is, kan het gebeuren dat sommige gezinnen een kamer moeten delen met andere gezinnen die eveneens onderdak in het centrum krijgen. Gezinnen hebben ook het recht om aan de maatschappelijk werkers van het centrum te vragen om van kamer te kunnen veranderen. Dit wordt geval per geval beoordeeld en bij de beslissing wordt rekening gehouden met de reden voor het verzoek.

Het is verboden om de kamer te betreden van een ander gezin dat in het centrum verblijft zonder de voorafgaande toestemming van dit gezin te hebben gekregen.

B) Maaltijden

Om redenen van hygiëne **is het enkel toegestaan om in de refter te eten**. Het centrum biedt drie maaltijden en een vieruurtje (voor de kinderen) per dag.

De openingsuren van de keuken hangen uit in de refter.

Aan de begunstigden wordt gevraagd om de ruimte te verlaten wanneer deze wordt schoongemaakt.

In bepaalde specifieke situaties (met name van medische aard) en met het akkoord van het medische team van het centrum, kan er worden aanvaard of zelfs gevraagd dat een heel gezin of bepaalde gezinsleden gedurende een bepaalde periode op hun kamer eten. In een dergelijk geval wordt het betrokken gezin door de medewerkers op de hoogte gesteld van de begin- en einddatum van dit uitzonderlijke verzoek.

Als de gezondheidstoestand van een begunstigde een **bijzonder dieet** vereist (geen zout of suiker), kan hij dit aanvragen bij het medische team; we proberen dan om daar gevolg aan te geven naargelang onze middelen.

We bevelen de begunstigden ook aan om de medische dienst van het centrum op de hoogte te brengen van elke gekende allergie.

Gedeelde koelkast:

Het centrum Colmeia stelt meerdere gedeelde koelkasten ter beschikking van de gezinnen.

Een of meerdere opbergdozen (afhankelijk van de samenstelling van het gezin) worden uitgeleend aan gezinnen voor de duur van hun verblijf. Ze kunnen er hun eigen eten in bewaren voordat ze die dozen in de gedeelde koelkast achterlaten. Het specifieke charter voor gebruik van de gedeelde koelkasten is uitgehangen op de koelkasten.

Koelkast 'kleine kinderen' (0-5 jaar) :

Het centrum Colmeia stelt ook een koelkast ter beschikking van gezinnen met kleine kinderen om er de voeding van de kleine kinderen te bewaren. Indien nodig moet het gezin niet aarzelen om meer informatie te vragen aan een van de psycho-medisch-sociale werkers van het project.

Gezinnen met oudere kinderen die echter specifieke kwetsbaarheden hebben, kunnen eveneens toegang tot deze koelkast vragen om er het specifieke voedsel van hun kind te bewaren. Dit verzoek moet worden ingediend bij de paramedische dienst van het centrum (zorgassistenten).

C) Douches en toiletten

Op alle verdiepingen van het centrum zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week toiletten beschikbaar. Het centrum raadt gezinnen aan om bij voorrang de douches en toiletten op hun verdieping te gebruiken.

Aan de gezinnen wordt gevraagd om niets anders dan toiletpapier in het toilet te gooien en om het toilet na gebruik door te spoelen. Tevens wordt aan de gezinnen gevraagd om deze ruimte schoon te houden en te verlaten wanneer de onderhoudswerkers komen schoonmaken. Als gezinnen specifieke problemen opmerken in een van deze ruimten (vuil, defecten enz.), wordt hun aanbevolen om zo snel mogelijk een van de medewerkers van het centrum op de hoogte te stellen; deze laatste kan dan zorgen voor de nodige opvolging voor het welzijn van de gemeenschap.
Aan de ouders van kinderen van 6 jaar en jonger wordt gevraagd hun kinderen te begeleiden naar het toilet.
De douches voor personen met beperkte mobiliteit (PBM) zijn alleen beschikbaar op medisch advies.

D) Persoonlijke locker

Er wordt een locker ter beschikking gesteld van elk gezin. De gezinnen kunnen er bepaalde **persoonlijke bezittingen en hun droge voedingswaren in een gesloten verpakking of recipiënt** opbergen. Aan de gezinnen wordt gevraagd om er zorg voor te dragen. Het team van het centrum behoudt zich het recht voor de staat van de lockers te controleren. Op het einde van het verblijf moet het gezin zijn locker leegmaken; doet het dat niet, dan wordt de inhoud weggegooid nadat het gezin vertrokken is, zodat de locker ter beschikking van een ander gezin kan worden gesteld.

E) Telefoon

Het centrum stelt een telefoon ter beschikking van de begunstigden, naargelang de beschikbaarheid van de toestellen, die ze kunnen gebruiken om hun sociale formaliteiten te vervullen en in geval van nood. Om er toegang toe te krijgen, dienen de begunstigden zich te richten tot de maatschappelijk werkers. De telefoon is voor beperkte tijd beschikbaar en mag enkel worden gebruikt voor nationale oproepen.

F) WIFI

Het centrum beschikt over een internetverbinding.
De codes en inloggegevens hangen uit bij het onthaal van het centrum.

G) Vervoerstickets

Als de administratieve situatie van een gezin het toelaat, kunnen de medewerkers van het centrum hen helpen om een vervoersabonnement te verkrijgen.
Samusocial biedt ook **gratis vervoersbewijzen** aan (naargelang de beschikbare voorraad) voor personen zonder inkomsten; ze kunnen er gebruik van maken in het kader van hun administratieve formaliteiten, medische afspraken, bezoeken aan woningen, bepaalde specifieke culturele activiteiten

alsook om naar school te gaan (naargelang de afstand) en ter gelegenheid van bepaalde buitenschoolse activiteiten.

De vervoersbewijzen die worden uitgedeeld aan bepaalde gezinnen zonder inkomsten en in het kader van regelmatige afspraken, worden elk weekend uitgedeeld door de nachtploeg.

De vervoersbewijzen die worden uitgedeeld in het kader van specifieke afspraken, worden uitgedeeld op de dag van de afspraak en op vertoon van een bewijs aan een maatschappelijk werker van het centrum.

H) Wasmachine

De wasmachines en droogkasten staan ter beschikking van de begunstigden bij het onthaal van het centrum.

De toegangsuren **hangen uit op de deur van de wasruimte**. Wasmiddel is op verzoek beschikbaar bij het onthaalpersoneel. We wijzen de gezinnen erop dat ze geen waardevolle voorwerpen mogen achterlaten in de zakken met wasgoed. Samusocial wijst elke aansprakelijkheid af in geval van verlies, diefstal of schade tijdens de gebruiksduur van de machines.

I) Kit met hygiënische artikelen en beddengoed

De medewerkers delen pakketten met hygiënische artikelen en beddengoed uit.

De uren en voorwaarden voor uitdeling hangen uit bij het onthaal van het centrum.

J) Activiteiten

Het centrum Colmeia organiseert regelmatig activiteiten; om hierover meer informatie te krijgen, moeten de gezinnen zich wenden tot de maatschappelijk werkers. De gezinnen vinden ook de nodige informatie op de informatieborden in de refter.

Het centrum stelt **tickets artikel 27** ter beschikking van de begunstigden die dat wensen en naargelang de beschikbaarheid. Met deze tickets hebben de begunstigden van Samusocial toegang tot een reeks culturele en recreatieve activiteiten (film, podiumkunsten, erfgoed, concerten ...) voor een bedrag van slechts € 1,25 dat ze op de plaats van de activiteit moeten betalen.

Meer informatie hierover: https://www.article27.be/.

Aan de begunstigden die dat wensen, bevelen we dus aan om daarvoor een aanvraag te doen bij een maatschappelijk werker van het centrum.

K) Computerruimte

Een computer staat ter beschikking van de gezinnen in het sociale bureau van de refter. Deze computer is beschikbaar op aanvraag en afhankelijk van de beschikbaarheid van het materieel en het team.

De computer kan worden gebruikt in het kader van:

- Administratieve formaliteiten
- Schoolactiviteiten

- Specifieke activiteiten georganiseerd door het centrum

L) Rookruimte

Er wordt een rookruimte ter beschikking van de begunstigden gesteld. De ruimte ligt op de achterste binnenplaats van het gebouw. Alleen in dit deel van het centrum is roken toegestaan. Aan de begunstigden wordt gevraagd de ruimte schoon te houden en hun sigarettenpeuken in de daarvoor bestemde asbakken te deponeren. Voor eenieders welzijn wordt aan de gezinnen gevraagd om geluidsoverlast in deze ruimte te vermijden.

M) Vervoer

Samusocial beschikt over busjes. Over de toekenning van de mogelijkheid van vervoer met een busje wordt beslist door het psycho-medisch-sociale team in functie van de mobiliteit, de autonomie en de inkomsten van elke bewo(o)n(st)er. Wanneer de PMS-dienst vaststelt dat een begunstigde niet voldoet aan de aanvaardingscriteria of wanneer een busje niet beschikbaar is, wordt de begunstigde doorverwezen naar het openbaar vervoer of krijgt de betrokkene de raad te voet te gaan.

2) Psycho-medisch-sociale begeleiding (PMS)

Naast de collectieve diensten biedt Samusocial geïndividualiseerde psycho-medisch-sociale begeleiding. Tijdens de ontmoetingen tussen de professionals en de begunstigden kunnen de individuele projecten worden vastgelegd, georganiseerd en gepland. Onze diensten werken volgens een multidisciplinaire benadering. De actieve betrokkenheid van elke begunstigde bij de uitvoering van de te ondernemen acties is een belangrijke factor om hun situatie gedeblokkeerd te krijgen en daarom een voorwaarde voor de verlenging van hun verblijf.

Op strategische punten in het centrum staan de openingstijden van de verschillende diensten aangegeven. Aan de begunstigden wordt gevraagd zich aan het tijdschema te houden om van onze diensten gebruik te kunnen maken. Sommige van onze diensten kunnen tijdelijk niet beschikbaar zijn om redenen waar wij geen invloed op hebben (noodgevallen, afwezigheden ...) of wegens teamvergaderingen.

A) Sociale en educatieve diensten

De sociale dienst is beschikbaar om alle administratieve vragen te beantwoorden en biedt ondersteuning met als doel begeleiding te bieden die is afgestemd op de individuele situatie van elk gezin. De dienst werkt volgens een samenwerkingsmodel. Het oriënteringsproject wordt besproken, georganiseerd en gepland door het gezin in samenwerking met zijn maatschappelijk assistent van het centrum Colmeia. De gebruikelijke openingsuren van de sociale bureaus hangen uit op de deur van de sociale bureaus.

De opvoedingscel is beschikbaar om tegemoet te komen aan de specifieke sociale behoeften van de gezinnen, om ondersteuning te bieden bij aanvragen, meer bepaald om te helpen bij de scholing van kinderen, sociaal-professionele integratie, het vinden van huisvesting en de voorbereiding op een toekomstige installatie, om activiteiten te ontwikkelen in lijn met de individuele en collectieve projecten van de gezinnen alsook om ervoor te zorgen dat het inwendig reglement wordt nageleefd. Er worden regelmatig activiteiten binnen en buiten het centrum aangeboden. Er zijn ook maatschappelijk werkers aanwezig om te luisteren naar vragen van de gezinnen over hoe het centrum werkt. Gezinnen moeten niet aarzelen om een beroep te doen op deze dienst als ze die nodig hebben.

B) Paramedische dienst

De paramedische dienst biedt advies, ondersteuning en begeleiding op gebieden in verband met gezondheid.

Het team van het centrum verstrekt geen geneesmiddelen waarvoor een voorschrift vereist is en voert geen medische handelingen uit. De paramedische medewerkers vervangen niet de medische opvolging door een huisarts maar verwijzen de gezinnen door naar de passende externe diensten.

C) Psychologische dienst

De psychologische dienst biedt gezinnen psychologische ondersteuning en een actief luisterend oor. De dienst is niet bindend maar biedt een luisterend oor. De psychologische dienst verwijst gezinnen indien nodig ook door naar gespecialiseerde externe diensten. De openingsuren van het bureau van de psycholoog hangen uit op de deur van zijn bureau.

D) Dienst kinderopvang

De kinderopvang biedt gezinnen expertise op het gebied van voeding, hygiëne en opvoedingsondersteuning. De dienst is niet bindend maar biedt een luisterend oor aan de betrokken gezinnen. Op ad-hocbasis kan de kinderverzorgster overdag gedurende beperkte tijd op sommige kinderen passen. De uren waarin de kinderverzorgster aanwezig is, hangen op de deur van haar kantoor.

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

Om samenwonen mogelijk te maken, wordt aan de begunstigden gevraagd de regels in dit reglement in acht te nemen. Het gebrek aan naleving ervan zou ertoe kunnen leiden dat een sanctie wordt opgelegd zoals bepaald in deel IV "Niet-naleving van het IR en sancties" van dit reglement.

1) Het Belgisch recht

Het Belgisch recht is van toepassing in het centrum.

De volgende feiten kunnen onderworpen zijn aan interne sancties en kunnen desgevallend worden gemeld aan de autoriteiten:

Elke gewelddaad tegen een lid van het team van het opvangcentrum van New Samusocial (met inbegrip van de externe dienstverleners) en/of een bewoner van het centrum (met inbegrip van het eigen gezin van de dader) is uitdrukkelijk verboden en kan leiden tot uitsluiting uit het centrum. De volgende zaken worden beschouwd als gewelddaden:

- ♦ Verbaal en/of fysiek geweld;
- ♦ Intimidatie / pesten;
- ♦ Intimidatie / ongewenst seksueel gedrag;
- ♦ Discriminerend(e) gedrag of taal (racisme, seksisme, van religieuze aard, gendergerelateerd enzovoort).

Als een begunstigde slachtoffer of getuige is van geweld, pesten of ongewenst seksueel gedrag, beveelt Samusocial aan dat de betrokkene de coördinatie van het centrum zo snel mogelijk informeert zodat de passende acties onverwijld kunnen worden ondernomen.

Anderzijds zijn ook de volgende gedragingen verboden:

- Bezit van, handel in en gebruik van wapens of voorwerpen die als zodanig kunnen worden gebruikt,
- Bezit, consumptie en verkoop van verdovende middelen,
- Diefstal, heling en verkoop van gestolen goederen,
- Kindermisbruik en -uitbuiting,
- Leerplichtige kinderen niet naar school laten gaan.

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

2) Regels van het leven in gemeenschap

A) Hygiëne en veiligheid in de gemeenschappelijke ruimten

Iedereen wordt gevraagd om het centrum schoon en netjes te houden.

Om veiligheidsredenen is het ten strengste verboden om apparaten te gebruiken die veel elektriciteit verbruiken (elektrische kookplaten, kookketel, waterkoker, koffiezetapparaat, radiator, strijkijzer, fiets en step enz.), evenals brandbare materialen (kaarsen, wierook ...) en stompe en scherpe voorwerpen zoals messen, cutters, hamers, schroevendraaiers enzovoort (met uitzondering van apparatuur die door Samusocial ter beschikking wordt gesteld aan begunstigden) in het gebouw.

Het is ook ten strengste verboden om apparaten die veel elektriciteit verbruiken (elektrische kookplaten, kookketel, waterkoker, koffiezetapparaat, radiator, strijkijzer, fiets en step enz.) aan te

sluiten op een stopcontact in een ruimte die daar niet specifiek voor bestemd is of zonder voorafgaande toestemming van de coördinatie. Het gebruik van essentiële medische apparatuur is toegestaan (ademhalingsapparaat, elektrische aerosol ...), mits goedgekeurd door het medische team van het centrum. Om veiligheidsredenen wordt aan de begunstigden gevraagd niets in de gangen achter te laten (bal, step, fiets enz.) en hun afval in de daarvoor bestemde vuilnisbakken te deponeren. Het is verboden om voedsel of volle bekers mee te nemen buiten de refter. Aan de begunstigden wordt gevraagd om hun bord en bestek in de eetzaal op te ruimen.

Fietsen en steps moeten worden gestald in de garage, in de daarvoor bestemde zone.

Om veiligheidsredenen en om het aantal personen te kunnen tellen dat zich op een bepaald moment in het gebouw bevindt, wordt aan elk gezinslid gevraagd om zijn badge bij de onthaalmedewerker achter te laten wanneer hij het gebouw verlaat en de badge bij binnenkomst weer op te halen.

B) Hygiëne in de kamers

Aan de begunstigden wordt gevraagd hun kamer schoon en netjes te houden en goed te verluchten. Als er schoonmaakmaterieel ontbreekt, wordt aan de begunstigden gevraagd dit te melden aan de medewerkers die het nodige materieel zullen bezorgen.

Om redenen van hygiëne mag er geen voedsel worden bewaard of gegeten in de kamer.

Droge en hermetisch verpakte voedingswaren moeten worden bewaard in de persoonlijke lockers.

Vers persoonlijk voedsel moet worden bewaard in de koelkast die in het centrum ter beschikking wordt gesteld. Het gebruik van kamerpotten is niet toegestaan (behalve voor kinderen jonger dan 3 jaar).

Aan de begunstigden wordt gevraagd hun afval te sorteren en hun vuilnisbakken te legen in de daarvoor bestemde containers.

Om veiligheidsredenen is het ten strengste verboden om elektronische apparaten die veel elektriciteit verbruiken (elektrische kookplaten, kookketel, waterkoker, koffiezetapparaat, radiator, strijkijzer enz.) of brandbare materialen (kaarsen, wierook enz.) in de kamer te gebruiken, behalve met de uitdrukkelijke toestemming van de coördinatie. Alleen essentiële medische apparatuur, waarvoor het medische team van het centrum toestemming heeft verleend, is toegestaan (ademhalingsapparaat, elektrische aerosol ...).

Controle van de kamers:

De medewerkers van het centrum controleren regelmatig de kamers wat betreft de algemene hygiëne (ze controleren vooral of er geen eten in de kamer ligt ...) en de correcte naleving van de regels inzake brandveiligheid en -preventie. Het is ook een gelegenheid om eventuele storingen te identificeren (kapotte kast, defect stopcontact ...) en reparaties te lanceren om maximaal comfort te garanderen.

De medewerkers mogen de kamers betreden met of zonder de begunstigden; indien een medewerker in een kamer een voorwerp aantreft dat als gevaarlijk wordt beschouwd of verboden is (toestellen die

veel energie verbruiken ...), neemt hij het in beslag. Het wordt teruggegeven aan de eigenaar wanneer de betrokkene het centrum verlaat.

Als een begunstigde zijn in beslag genomen voorwerpen niet zou terugvragen wanneer hij het centrum verlaat, kan Samusocial zich ervan ontdoen **op het einde van de 14de dag** zonder aansprakelijk te zijn voor het verlies ervan.

C) Bagage

Het volume van persoonlijke bezittingen per volwassen begunstigde is beperkt tot:

- **Twee grote koffers per persoon.**

Om hygiënische en veiligheidsredenen behoudt het multidisciplinaire team zich het recht voor om de toegang te weigeren tot bepaalde bagagestukken die als risicovol worden beschouwd. Als de hoeveelheid persoonlijke bezittingen de toegestane hoeveelheid overschrijdt, behoudt het team zich bovendien het recht voor om de begunstigde te vragen de overtollige persoonlijke bezittingen te sorteren en te verwijderen. De bezittingen van de begunstigden kunnen worden behandeld tegen bedwantsen, indien nodig en op verzoek van het team.

De persoonlijke bezittingen van de begunstigden moeten in hun kamer of locker worden bewaard.

Kinderwagens moeten verplicht aan het onthaal van het centrum worden achtergelaten.

D) *Huisdieren*

Huisdieren zijn niet toegestaan in het centrum.

E) *Schade aan materieel*

Elke begunstigde wordt gevraagd om het materiaal dat door ons centrum ter beschikking wordt gesteld, evenals de persoonlijke bezittingen van andere begunstigden, met respect te behandelen. Samusocial is niet verantwoordelijk voor schade, diefstal of verlies van persoonlijke bezittingen van de begunstigden.

Opzettelijke beschadiging van andermans eigendommen of van materiaal dat door ons centrum aan de begunstigden ter beschikking wordt gesteld, kan leiden tot een interne sanctie, zoals voorzien in deel IV – "Niet-naleving van het huishoudelijk reglement en sancties" van dit reglement.

F) Privacy

Uit respect voor ieders eerbaarheid is het essentieel om gepaste kleding te dragen in de gemeenschappelijke ruimten van het centrum. In gemeenschappelijke ruimten moeten de intieme delen steeds bedekt zijn. Het is ook verboden om in ondergoed of zonder bovenkleding door het gebouw te lopen.

G) *Rust*

Iedereen wordt gevraagd de individualiteit en waarden van elke persoon in het centrum te respecteren, of het nu gaat om een begunstigde of een medewerker, ongeacht geslacht, religie, afkomst, seksuele geaardheid of enige andere factor.Het centrum voor gezinnen biedt onderdak aan vele kinderen van alle leeftijden. Om die reden vragen we om geen lawaai te maken in de gangen **na 20.30 uur**. Kinderen moeten naar school, ouders moeten naar hun werk of naar afspraken, anderen zijn nog heel klein en hebben hun slaap nodig.

H) Alcohol en psychoactieve stoffen

Het gebruik van alcoholische dranken en psychoactieve stoffen is verboden binnen het centrum. Als dit verbod fysieke problemen veroorzaakt, raden we de betrokken begunstigde aan om dit te bespreken met een lid van het psycho-medisch-sociale team.

I) Samenwerking met het sociale team

De samenwerking van elk ondergebracht gezin met het sociale team is een voorwaarde om langer in het centrum te mogen verblijven. In geval van weigering tot samenwerking behoudt het psycho-medisch-sociale team (onder verantwoordelijkheid van de centrumverantwoordelijke) zich het recht voor om het verblijf van een gezin te beëindigen.

J) *Opvolg van de aanbevelingen van het zorgpersoneel in geval van gezondheidsrisico*

Sommige zeer overdraagbare ziekten en parasieten (tuberculose, schurft, luizen, mazelen, covid-19 ...) die een begunstigde bij aankomst kan hebben of tijdens zijn verblijf kan oplopen, moeten vroegtijdig worden behandeld om het risico op verslechtering van zijn gezondheidstoestand en het risico op verspreiding binnen het centrum te voorkomen. In het geval van een sterk vermoeden of bevestiging van besmetting door een of andere infectieuze pathologie met hoog risico of in het geval van besmetting, kan het paramedische of aanverwante personeel van het centrum de besmette persoon vragen om bepaalde medische handelingen of zorg uit te voeren, waarbij de redenen zorgvuldig worden uitgelegd. Indien de besmette persoon weigert mee te werken aan bepaalde medische handelingen of zorg, en in het belang van de volksgezondheid, behouden het medische team en de coördinatie van het centrum zich het recht voor om het verblijf van de begunstigde te beëindigen en hem de toegang tot het centrum te weigeren voor een bepaalde periode, afhankelijk van de specifieke situatie.

K) Voorstel tot doorverwijzing vanwege het team

De psycho-medisch-sociale professionals van het centrum houden voortdurend toezicht op de beschikbare plaatsen voor opvang (opvanghuizen, sociale huisvesting, particuliere huisvesting ...) Wanneer een gezonde locatie wordt gevonden die kan overeenstemmen met het profiel van een begunstigde, informeren die professionele medewerkers de begunstigde. Elke weigering door een

begunstigde van een voorstel tot doorverwijzing wordt geanalyseerd door het team, dat rekening houdt met de redenen voor de weigering en met de actuele situatie van de begunstigde, het centrum en de sector. Op te merken valt dat een weigering tot doorverwijzing ertoe kan leiden dat het verblijf wordt beëindigd krachtens een beslissing van de coördinatie van het centrum.

L) Omgeving van het centrum

De regels van goed gedrag gelden gewoonlijk voor de deuren van het centrum. Respectvol samenleven met de buurtbewoners is een belangrijke uitdaging om de goede verstandhouding met de buurt en de integratie van het project in de wijk te garanderen. Elke vorm van overlast in de directe omgeving van het centrum kan worden bestraft (samenscholingen, geluidsoverlast, geweld, overtreding van de hygiëneregels).

M) Ouderlijke verantwoordelijkheid

Elke ouder is verantwoordelijk voor het toezicht, de opvoeding en de leerplicht van het (de) minderjarige kind(eren) in zijn/haar gezin. Ouders mogen hun kinderen niet zonder toezicht in het centrum achterlaten.

Volmachten voor hoede: Het is mogelijk om aan het team te vragen dat een ouder uit een ander gezin onder bepaalde specifieke voorwaarden voor een kind zou mogen zorgen. Indien nodig nemen de maatschappelijk werkers de tijd om deze voorwaarden aan gezinnen uit te leggen.

Het centrum verlaten zonder ouderlijk toezicht: Jongeren van 12 jaar en ouder mogen onder bepaalde voorwaarden en altijd met toestemming van hun ouders het centrum verlaten zonder ouderlijk toezicht.

We bevelen de gezinnen aan contact op te nemen met de maatschappelijk werkers voor meer informatie over dit onderwerp.

IV) Niet-naleving van het interne reglement en sancties

Indien er een inbreuk wordt gepleegd op de regels van dit huishoudelijk reglement, kan er een sanctie worden opgelegd door het team, onder de verantwoordelijkheid van het coördinatieteam van het centrum.

Deze sanctie kan rekening houden met de aard en ernst van de inbreuk, de concrete omstandigheden waarin de inbreuk heeft plaatsgevonden, en of het om een herhaalde gedraging gaat.

Er wordt voorzien dat de begunstigde wordt gehoord vóór het nemen van een sanctie. In bepaalde ernstige situaties waarbij de veiligheid van de begunstigde of van anderen in gevaar komt, kan de sanctie echter zonder voorafgaande communicatie en eenzijdig worden opgelegd.

In de mate van het mogelijke worden de sanctie en de motieven mondeling of schriftelijk aan de begunstigde meegedeeld.

De volgende sancties zijn mogelijk:

- Formele waarschuwing, die wordt vermeld in het individuele dossier van de begunstigde.
- Tijdelijke uitsluiting van bepaalde activiteiten of diensten van het centrum. Het is verboden om een begunstigde uit te sluiten van diensten die in een primaire behoefte voorzien, zoals voedsel en hydratatie, een bed, douches en toiletten, medische en psychologische zorg enzovoort.
- Een verandering van centrum.
- Het einde van het verblijf en de oproep naar de Samusocial telefoonlijn (0800.99.340) of via de Web-App om een nieuwe verblijfplaats aan te vragen.
- De voortzetting van de opvang is afhankelijk van het uitvoeren van bepaalde herstelwerkzaamheden, in lijn met het project en altijd met respect voor de menselijke waardigheid.
- Een tijdelijk verbod op toegang tot de diensten van Samusocial.

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) Bewakingscamera's

We delen aan de begunstigden mee dat er camera's zijn geïnstalleerd in het centrum (gemeenschappelijke ruimten) alsook rond het centrum.
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

Al wie binnen het gebouw een foto wenst te maken van een andere persoon, moet bepaalde strikte regels in acht nemen. Het gaat om het portretrecht.

Gedragsregels voor de medewerkers van Samusocial:

- Wat betreft de foto's genomen van volwassen begunstigden:

Voor foto's of afbeeldingen waarop begunstigden herkenbaar zijn, moet de begunstigde in kwestie in ieder geval voorafgaand een machtiging ondertekenen.

- Wat betreft de foto's genomen van minderjarige begunstigden:

Er mogen geen herkenbare gezichten van kinderen worden gefilmd of gefotografeerd. Elk herkenbaar gezicht moet worden vervaagd voordat het kan worden verspreid. Deze regel geldt zonder uitzondering.

Gedragsregels voor begunstigden:

Begunstigden mogen geen foto's maken van andere personen (begunstigden en personeel) in het centrum zonder hun voorafgaande toestemming. Als de gefotografeerde persoon minderjarig is, is toestemming van de wettelijke verantwoordelijke (ouder of voogd) vereist.

5) Anonimiteit

Om de begunstigden te beschermen vraagt de coördinatie om het adres van het centrum en de identiteit van de begunstigden die er verblijven niet aan de buitenwereld bekend te maken. Het is verboden om onderdak te bieden aan buitenstaanders (vrienden, familie enzovoort). Bezoek is niet toegestaan, tenzij de coördinatie hiervoor uitzonderlijk toestemming geeft. Bestellingen met levering aan het centrum zijn verboden.

VI) Interne klachten- en beroepsprocedure

In geval van ontevredenheid over de leefomstandigheden binnen de opvangstructuur, of wanneer de begunstigde zich het slachtoffer voelt van ongepast gedrag door een andere persoon die door Samusocial wordt geholpen of door een medewerker, wordt hij/zij uitgenodigd om een klacht in te dienen bij Samusocial. Hiervoor kan hij/zij contact opnemen met de coördinatie van zijn/haar opvangcentrum of een e-mail sturen naar: complaint@samusocial.be.

De begunstigde kan ook een klacht indienen bij Vivalis, de Administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

Vivalis.brussels, Administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie – 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 te 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 (11de 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 - 13de 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 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

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

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
- Inrichtende macht van de vzw New Samusocial, vertegenwoordigd door de heer Stéphane Heymans – Postadres: Poincarélaan 68-70, 1070 Brussel – Tel.: 02/551.12.20

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

Wordt u geholpen door Samusocial en wenst u een klacht in te dienen?

Hier leest u hoe u dit kunt doen.

Bijlage bij het Huishoudelijk Reglement – Pôle Urgence Sociale

samusocial.brussels

Table des matières

I. Belangrijk om te lezen 23
II. U bent niet tevreden over de leefomstandigheden in uw centrum 24
1. Wat zijn de voorziene leefomstandigheden in uw centrum? 24
2. Zo kunt u uw klacht indienen 25
III. U bent slachtoffer van het slechte gedrag van een andere persoon die door Samusocial geholpen wordt 26
1. Enkele voorbeelden van slecht gedrag: 26
2. Zo kunt u uw klacht indienen : 27
IV. U bent slachtoffer van slecht gedrag van een medewerker 28
1. Enkele voorbeelden van slecht gedrag van professionals tegenover personen die door Samusocial geholpen worden 28
2. Zo kunt u uw klacht indienen : 29

I. Belangrijk om te lezen

✍ U heeft het recht om iemand van uw keuze te vragen om u te helpen bij het opstellen van uw klacht.

👫 U mag worden begeleid door een andere begunstigde van uw opvangcentrum om uw klacht in te dienen.

💬 U kunt aan de professional(s) vragen om een tolk aanwezig te laten zijn wanneer u uw klacht indient.

🔒 De medewerkers van Samusocial zijn verplicht uw vertrouwelijkheid en veiligheid te respecteren tijdens de behandeling van uw klacht.

🎯 Wanneer u een klacht indient, probeer dan zo precies mogelijk te zijn in de beschrijving van het probleem. Dit helpt ons om uw klacht zo goed mogelijk te behandelen.

💡 Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening kunnen ons helpen ons te verbeteren. Aarzel niet om ons uw suggesties mee te geven.

⏳ In sommige gevallen kan de behandeling van een klacht langer duren dan voorzien. Indien dat gebeurt, zullen de medewerkers van Samusocial die uw klacht behandelen u regelmatig informeren over de vooruitgang van uw dossier.

⚠ Samusocial vervangt noch de politie 🚓, noch justitie ⚖, noch artsen 🛡.

👮♀ Politie :Indien u slachtoffer of getuige bent van een ernstig feit (fysiek geweld, seksueel misbruik…), ga dan naar de politie om een klacht neer te leggen. 📞 **101** (gratis, noodnummer)

Slachtofferhulp politie : De politie beschikt over een Dienst Slachtofferbejegening die u gratis kan helpen bij al uw stappen. → 📞 **+32 2 537 66 10**

🛡 **Gezondheid :** Indien u letsels of pijn heeft, moet u absoluut en snel een arts raadplegen. Dit is essentieel voor uw gezondheid én voor uw klachtendossier.

🚑 In alle Brusselse ziekenhuizen zijn gratis artsen beschikbaar op de spoeddiensten, zonder afspraak.

🌐 Volledige lijst van Brusselse ziekenhuizen (adressen en telefoonnummers) :

☞ https://hospitals.be/fr/brussels-hospitals/#all-hospitals

II. U bent niet tevreden over de leefomstandigheden in uw centrum

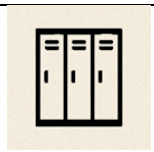
1. Wat zijn de voorziene leefomstandigheden in uw centrum?

Samusocial helpt dakloze personen in Brussel door hen onder andere een verblijf aan te bieden in collectieve opvangcentra voor een bepaalde periode.

Elk centrum heeft zijn eigen regels. U kunt deze raadplegen:

- Op een informatiebord in het centrum
- Op de website van Samusocial: https://samusocial.be/begunstigden/
- Door de QR-code te scannen

Elk centrum moet minstens de volgende diensten gratis aanbieden aan de gehuisveste personen:

	-> Gemakkelijke toegang tot de regels van het centrum		-> Toegang tot een bed
	-> Toegang tot één maaltijd per dag		-> Toegang tot een douche
	-> Toegang tot toiletten		-> Toegang tot een beveiligde locker
	-> Toegang tot een telefoon voor sociale administratieve stappen		-> Toegang tot wifi
	-> Veiligheid in het centrum		-> Een goede hygiënestaat in het centrum

2. Zo kunt u uw klacht indienen

A. Spreek met een professional van Samusocial (interne klacht)

U kunt **een professional** van het centrum aanspreken. Leg uw probleem uit. Hij/zij zal naar u luisteren en zijn/haar best doen om u te helpen. U krijgt telkens een antwoord.

B. Spreek met het coördinatieteam van het centrum (interne klacht)

Hoe kunt u hen contacteren ?

Face-to-face : u kunt rechtstreeks naar het coördinatieteam gaan in hun kantoor.

Schriftelijk : u kunt het papieren klachtenformulier invullen dat vrij beschikbaar is in het centrum, of dit formulier vragen aan een professional van het centrum. Wanneer het ingevuld is, moet u het afgeven aan een lid van het coördinatieteam.

Het team zal bevestigen dat het uw klacht heeft ontvangen door u een schriftelijk document te overhandigen (ontvangstbevestiging).

En daarna ?

U ontvangt binnen **7 dagen** een antwoord van het coördinatieteam.

Indien de behandeling van de klacht meer tijd vraagt, wordt u binnen **30 dagen** geïnformeerd over de verdere stappen.

C. Spreek met Vivalis (externe klacht)

Vivalis is een organisatie in Brussel. Zij controleert of de centra de kwaliteitsregels naleven: hygiëne, maaltijden, veiligheid, enz. Als u vindt dat de dienstverlening in het centrum onvoldoende is, kunt u een klacht indienen bij Vivalis.

Website voor klachten: https://www.vivalis.brussels/nl/klachten

III. U bent slachtoffer van het slechte gedrag van een andere persoon die door Samusocial geholpen wordt

1. Enkele voorbeelden van slecht gedrag:

	-> Fysiek geweld, seksueel misbruik		-> Geweld tegen een kind
	-> Beledigingen, bedreigingen, intimidatie		-> Partnergeweld
	-> Diefstal		-> Materiaalschade
	-> Hinder door lawaai veroorzaakt door een andere begunstigde		-> Drugshandel tussen personen die door Samusocial geholpen worden
	-> Het nemen van foto's of video's van een begunstigde zonder zijn/haar toestemming		-> Naaktheid

2. Zo kunt u uw klacht indienen :

A. Spreek met een professional van Samusocial (interne klacht)

Spreek met iemand van het centrum bij wie u zich veilig voelt. Leg uit wat er niet goed gaat. Deze persoon kan u helpen en ondersteunen.

B. Spreek met het coördinatieteam van het centrum (interne klacht)

Hoe kunt u hen contacteren ?

Face-to-face : u kunt rechtstreeks naar het coördinatieteam gaan in hun kantoor.

Schriftelijk : u kunt het papieren klachtenformulier invullen dat vrij beschikbaar is in het centrum, of dit formulier vragen aan een medewerker van het centrum. Wanneer het ingevuld is, moet u het afgeven aan een lid van het coördinatieteam.

Het team zal bevestigen dat het uw klacht heeft ontvangen door u een **schriftelijk document te geven (ontvangstbevestiging).**

En daarna ?

U ontvangt vervolgens binnen **7 dagen** een antwoord van het coördinatieteam.

Als de behandeling van uw klacht langer duurt, wordt u binnen **30 dagen** geïnformeerd over de verdere stappen.

C. Spreek met Vivalis (externe klacht)

Vivalis is een organisatie in Brussel. Zij controleert of de centra de kwaliteitsregels naleven: hygiëne, maaltijden, veiligheid, enz. Als u vindt dat de dienstverlening in het centrum onvoldoende is, kunt u een klacht indienen bij Vivalis.

Website voor klachten: https://www.vivalis.brussels/nl/klachten

D. Spreek met de politie (externe klacht)

Samusocial is niet de politie. Als u iets ernstigs heeft gezien of meegemaakt, ga naar de politie om te vertellen wat er gebeurd is. **Website :**
https://www.politie.be/5344/nl/contact/diensten/dienst-voor-politionele-slachtofferbejegening

Gratis noodnummer : **112** - Adres van het dichtstbijzijnde commissariaat :
https://www.politie.be/5344/nl/contact/diensten/dienst-voor-politionele-slachtofferbejegening

IV. U bent slachtoffer van slecht gedrag van een medewerker

1. Enkele voorbeelden van slecht gedrag van professionals tegenover personen die door Samusocial geholpen worden

	→ Fysiek geweld		-> Verbale of psychologische agressie
	-> Seksueel geweld, intimidatie		-> Het nemen van foto's of video's van een persoon die door Samusocial geholpen wordt, zonder zijn/haar toestemming
	-> Een liefdesrelatie of seksuele relatie tussen een professional en een begunstigde		-> Religieuze beïnvloeding: iemands religie opleggen aan een persoon die door Samusocial geholpen wordt
	-> In het geheim aannemen of geven van een cadeau of geld		-> Politieke beïnvloeding: een eigen politieke visie opleggen aan een begunstigde
	-> Schending van het beroepsgeheim = Vertrouwelijke informatie over een begunstigde delen met andere personen zonder zijn/haar toestemming		

2. Zo kunt u uw klacht indienen :

A. Spreek met het coördinatieteam (interne klacht)

Comment les contacter Hoe kunt u hen contacteren ?

Face-to-face : u kunt rechtstreeks naar het coördinatieteam gaan in hun kantoor.

Schriftelijk : u kunt het papieren klachtenformulier invullen dat vrij beschikbaar is in het centrum, of dit formulier vragen aan een medewerker van het centrum.

Wanneer het ingevuld is, moet u het afgeven aan een lid van het coördinatieteam.

Het team zal bevestigen dat het uw klacht heeft ontvangen door u een **schriftelijk document te geven (ontvangstbevestiging).**

En daarna ?

U ontvangt vervolgens binnen **7 dagen** een antwoord van het coördinatieteam.

Als de behandeling van uw klacht langer duurt, wordt u binnen **30 dagen** geïnformeerd over de verdere stappen.

B. Spreek met het Comité voor Klachtenanalyse (interne klacht)

Dit comité bestaat uit medewerkers van verschillende centra en projecten van Samusocial. Deze professionals kunnen nagaan wat er gebeurt in alle centra van Samusocial.

Hoe kunt u hen contacteren ?

Per e-mail : **complaint@samusocial.be**

Per post : Ter attentie van de Verantwoordelijke voor Integratie van de Stem en de Rechten van de Begunstigden - Boulevard Poincaré 68/70, 1070 Anderlecht.

U moet weten dat **anonieme klachten** door het Comité voor Klachtenanalyse worden aanvaard, maar dat ze moeilijker te behandelen zijn.

En daarna ?

Het team zal bevestigen dat het uw klacht heeft ontvangen door u een e-mail te sturen **(ontvangstbevestiging).**

U ontvangt vervolgens binnen **7 dagen** een antwoord van het Comité voor Klachtenanalyse.

Als de behandeling van uw klacht langer duurt, wordt u binnen **30 dagen** geïnformeerd over de verdere stappen.

C. Spreek met Vivalis (externe klacht)

Vivalis is een organisatie in Brussel. Zij controleert of de centra de kwaliteitsregels naleven: hygiëne, maaltijden, veiligheid, enz. Als u vindt dat de dienstverlening in het centrum onvoldoende is, kunt u een klacht indienen bij Vivalis.

Website voor klachten: https://www.vivalis.brussels/nl/klachten

E. Spreek met de politie (externe klacht)

Samusocial is niet de politie. Als u iets ernstigs heeft gezien of meegemaakt, ga naar de politie om te vertellen wat er gebeurd is. **Website :** https://www.politie.be/5344/nl/contact/diensten/dienst-voor-politionele-slachtofferbejegening

Gratis noodnummer : **112** - Adres van het dichtstbijzijnde commissariaat : https://www.politie.be/5344/nl/contact/diensten/dienst-voor-politionele-slachtofferbejegening