# Intern Reglement

## Centrum voor gemedicaliseerde opvang Prins van Luik

**Erkenningsnummer : CH/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 ... 4
5) Gratis diensterverlening ... 4
6) Centrumcoördinatoren ... 4
7) Eerste onthaal ... 4
8) Toegang tot het centrum en te laat komen ... 5
9) Afwezigheden ... 5
10) Begeleidingsduur ... 6
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 ... 12
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 interne reglement beschrijft de algemene werking van het opvangcentrum 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 ervan te kunnen genieten. 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 kwaliteit zijn.

### 2) Missies van de voorziening

Het centrum voor gemedicaliseerde opvang Prins van Luik is een voorziening van noodopvang en tijdelijke zorg voor daklozen.

Het doel van het centrum is om tijdelijke opvang en de juiste medische zorg te bieden voor de duur van de behandeling.

### 3) Voorwaarden voor toegang tot de voorziening

Het opgevangen publiek bestaat uit alleenstaande volwassenen met een of meerdere gedestabiliseerde acute of chronische gezondheidsproblemen (die geen hospitalisatie vereisen), die nood hebben aan versterkte begeleiding op medisch en/of paramedisch vlak.

Elk verzoek tot opvang in het gemedicaliseerde centrum wordt uitsluitend toegestuurd door de partnerdiensten van de hulp- en zorgsector of wordt intern doorgestuurd door andere voorzieningen van Samusocial. Elke aanvraag wordt beoordeeld door ons multidisciplinaire team, dat zich het recht voorbehoudt de aanvraag te aanvaarden of te weigeren, afhankelijk van de toelatingscriteria en de actuele kenmerken van de groep van opgevangen begunstigden.

De duur van het verblijf in het centrum hangt af van de reden voor de psycho-medische-sociale opvang.

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) Gratis diensterverlening

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

## 6) Centrumcoördinatoren

Het centrum wordt beheerd door:

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

## 7) Eerste onthaal

Op de dag van aankomst van een nieuwe begunstigde wordt een preventieve behandeling tegen bedwantsen aangeboden: douchen, kleding wassen, alle bezittingen behandelen. De begunstigde krijgt een outfit om aan te trekken in afwachting van de teruggave van zijn spullen.

Dezelfde dag wordt de begunstigde uitgenodigd voor een eerste opvanggesprek met ons multidisciplinaire team.

Deze eerste ontmoeting heeft een aantal doelstellingen:

Het centrum, de werkingsregels en alle aangeboden diensten voorstellen.

Eerste informatie verzamelen over de situatie van de begunstigde en de basis voor zijn geïnformatiseerde sociale dossier aanleggen.

Het medisch-sociale project verduidelijken en de eerste fundamenten voor samenwerking met ons team vastleggen.

Bepalen welk hulp- en zorgnetwerk geschikt is voor de situatie.

Bevestigen dat de begunstigde de verbintenis aangaat om dit IR en de samenwerkingsakkoorden na te leven.

Aan het onthaal krijgt de begunstigde een kit met hygiënische artikelen.

In overleg met het medische team wordt aan de begunstigde gevraagd om al zijn geneesmiddelen toe te vertrouwen aan de EHBO-post.

Een van onze medewerkers leidt de begunstigde vervolgens rond in het centrum, alvorens hij zijn intrek kan nemen in de kamer die hem wordt toegewezen.

## 8) Toegang tot het centrum en te laat komen

**De in het centrum ingeschreven begunstigden mogen zich overdag vrij binnen en buiten het centrum verplaatsen.**
Er wordt echter gevraagd om bepaalde uurroosters te respecteren: men moet het centrum opnieuw betreden vóór **21u30** en het niet meer verlaten tot de volgende ochtend om **6u00**.

Als een begunstigde van plan is om **na 21u30** terug te keren naar het centrum, wordt gevraagd om dit **op voorhand te melden aan een maatschappelijk werker**.

In geval van nood kunnen de begunstigden contact opnemen met het centrum **Prince de Liège** via het volgende nummer: **02.329.05.94 (onthaal)** of met de regie van het **Samusocial** via **0800.99.340**.

## 9) Afwezigheden

Onder bepaalde voorwaarden is het toegestaan om buiten het centrum te overnachten:

- **De afwezigheid moet worden aangevraagd bij een lid van het PMS-team**
- **De afwezigheid mag niet langer duren dan 3 nachten na elkaar en 10 dagen per maand**

In geval van niet-naleving van deze aanbevelingen behoudt de coördinatie zich het recht voor om een sanctie op te leggen zoals beschreven in deel IV - "Niet-naleving van het IR en sancties" van dit document.

### 10) Begeleidingsduur

De verblijfsduur wordt bepaald door de reden van aankomst in het centrum en wordt regelmatig opnieuw beoordeeld door het team. Het team kan beslissen om de verblijfsduur te verlengen of te beëindigen, na een analyse van de situatie van de begunstigde en van de actuele context, onder toezicht van de centrumverantwoordelijke.

### 11) Laatste dag in het centrum

Tenzij we vaststellen dat het IR niet in acht wordt genomen, krijgt de begunstigde **één week van tevoren** kennis van de beëindiging van zijn verblijf.
Alvorens het centrum definitief te verlaten, moet de begunstigde ervoor zorgen dat zijn kamer leeg en proper is en moet hij het materieel teruggeven dat voor de duur van zijn verblijf tot zijn beschikking werd gesteld (rollator, rolstoel, kledingbak ...).
Bezittingen van de begunstigden kunnen tot 14 dagen na hun definitieve vertrek uit het centrum worden bewaard.
Indien een begunstigde zijn persoonlijke bezittingen niet komt halen **binnen 14 dagen** na het einde van zijn begeleiding, kan Samusocial zijn bezittingen 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*

Het kan gebeuren dat eender welke begunstigde zijn kamer moet delen met andere personen. De kamers en verdiepingen zijn niet gemengd.

De criteria voor toewijzing van deze kamers zijn gebaseerd op de beschikbaarheid en de medische aandoeningen.

Om redenen van interne organisatie kan het gebeuren dat begunstigden tijdens hun verblijf van kamer moeten veranderen.

De aanwezigheden worden dagelijks opgenomen door het team. Om het werk van het team te vergemakkelijken, vragen we aan de begunstigden om in hun kamer te zijn om 21.40 uur.

Het is voor de begunstigden verboden om naar een andere kamer te gaan dan de hun toegewezen kamer.

### *B) Maaltijden*

Om redenen van hygiëne is het **enkel toegestaan om in de refter en de woonkamer te eten.**. Gelet echter op de specifieke medische kwetsbaarheid van de opgevangen personen, wordt er een **uitzondering gemaakt voor goed verpakte droge vruchten en voedingswaren** die in de kamer mogen worden bewaard en geconsumeerd onder de strikte voorwaarde dat de begunstigde de hygiëne in de kamer handhaaft.

Het centrum biedt drie maaltijden aan en de refter is open op de tijden die staan aangegeven op het informatiebord in de refter.

De toegang tot de refter buiten de maaltijduren is verboden.

Het is mogelijk een **aangepaste maaltijd** te krijgen in functie van bepaalde medische aandoeningen (zoutvrij, gemengd …). De begunstigde moet een dergelijk verzoek richten aan een zorgassistent.

Als een begunstigde niet aanwezig kan zijn voor een maaltijd wegens een medische of sociale afspraak, kan hij dat laten weten aan het onthaal zodat hij nog een maaltijd kan krijgen eens hij terug is.

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

De begunstigden mogen voedsel van buiten meebrengen. Er is een koelkast beschikbaar om dit voedsel maximaal 48 uur te bewaren. Na deze tijd wordt al het voedsel dat niet is weggenomen, weggegooid. De koelkast wordt beheerd door het personeel van het centrum.

Microgolfovens zijn permanent beschikbaar in de gemeenschappelijke ruimte naast de refter.

### *C) Douches en toiletten:*

In het centrum zijn douches en toiletten beschikbaar voor de begunstigden. Ze zijn vrij toegankelijk voor de begunstigden voor de volledige duur van hun verblijf. We vragen hen om ze schoon te houden en de ruimte te verlaten wanneer het onderhoudspersoneel komt schoonmaken.

### *D) Persoonlijke locker*

Er wordt een locker **ter beschikking van elke begunstigde** gesteld, bij het onthaal, waar hij zijn spullen veilig kan opbergen. De sleutels worden beheerd door het onthaalpersoneel. De toegang is exclusief voorbehouden voor elke begunstigde zolang de betrokkene in ons centrum verblijft. Op het einde van het verblijf moet de begunstigde zijn locker leegmaken; doet hij dat niet, dan wordt de inhoud

weggegooid nadat hij vertrokken is, zodat de locker ter beschikking van een andere bewoner 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 begunstigde het toelaat, kunnen de medewerkers van het centrum de betrokkene 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, lessen of opleidingen (op vertoon van een inschrijvingsbewijs).
**De uren waarin vervoersbewijzen kunnen worden verkregen, hangen uit op de deur van de sociale bureaus.**

### *H) Wasmachine*

Samusocial stelt een wasserijdienst ter beschikking. Voor minder valide personen wordt de was gedaan door de zorgassistenten. Aan de meest autonome begunstigden wordt gevraagd hun wasgoed in de daartoe bestemde zakken af te geven aan het onthaalpersoneel.
De uren en dagen waarop persoonlijke bezittingen bij het onthaal kunnen worden afgegeven, hangen uit aan de informatieborden (in de hoofdgang).
Het is belangrijk dat de begunstigden hun naam en kamernummer noteren op hun zak met vuil wasgoed. De propere was wordt rechtstreeks naar hun kamer gebracht. Aan de begunstigden wordt gevraagd om geen waardevolle voorwerpen in de zakken met vuile was achter te laten.
Samusocial kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van verlies, diefstal of schade aan materieel dat tijdens het wassen achterblijft in de zakken van de kleren van de begunstigde.
**De volgorde voor gebruik van de wasserij wordt aangegeven bij het onthaal van het centrum.**

### *I) Kit met hygiënische artikelen en beddengoed*

Bij aankomst bij Samusocial ontvangt elke begunstigde een pakket met hygiënische artikelen evenals lakens en huishoudlinnen. Lakens en huishoudlinnen worden elke zaterdag vervangen, dekens om de twee weken. Aan de begunstigden wordt gevraagd om hun beddengoed regelmatig te vervangen.

Het is ook mogelijk om ontbrekende hygiënische artikelen om de 2 weken op te halen, op zaterdag en zondag (**de data van ophaling worden uitgehangen aan de daartoe bestemde borden in de hoofdgang bij de ingang van het gebouw**).

### *J) Activiteiten*

Onze medewerkers organiseren allerlei activiteiten en overal in het centrum hangen posters met informatie over het onderwerp. We moedigen de begunstigden aan om de opvoeders aan te spreken over mogelijke activiteiten en zich hiervoor in te schrijven.

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*

Samusocial biedt bewoners toegang tot een computerlokaal. De computers kunnen gebruikt worden om administratieve formaliteiten te vervullen, voor specifieke activiteiten die het centrum organiseert of om vrij te surfen op het internet wanneer de computers beschikbaar zijn (met voorrang voor administratieve formaliteiten). Het computerlokaal is toegankelijk op de tijden die op de deur zijn aangegeven. Een computer moet worden gereserveerd, voor een periode van maximaal twee uur (inschrijvingslijst op de deur).

### *L) Rookruimte*

Er wordt een rookruimte ter beschikking van de begunstigden gesteld. De ruimte ligt achter het TV-lokaal (buitentuin). Het is de enige plaats binnen het gebouw waar roken toegestaan is. We vragen aan de gebruikers de ruimte schoon te houden en hun sigarettenpeuken in de daarvoor bestemde asbakken te deponeren. Voor eenieders welzijn vragen we ook om geluidsoverlast in deze ruimte te vermijden, vooral na het uur dat is aangegeven op de deur die naar de binnenplaats leidt.

### *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.

#### *N) Televisie*

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 nauwe ondersteuning met als doel begeleiding te bieden die is afgestemd op eenieders situatie. De dienst werkt op basis van een samenwerkingsmodel en is 24/7 beschikbaar (tenzij er in de namiddag vergaderingen zijn gepland). Aan de begunstigden wordt gevraagd om de gemaakte afspraken met ons team na te komen en ons te laten weten als ze verhinderd zijn.

De educatieve cel kan ondersteuning bieden op weg naar autonomie en sociale integratie. Zowel binnen als buiten het centrum worden regelmatig ludieke activiteiten aangeboden. De opvoeders werken samen met de verschillende diensten van het centrum om ondersteuning te bieden die voldoet aan de specifieke behoeften van elke persoon. De uren waarop de opvoeders gewoonlijk ter plaatse zijn, hangen op de deur van hun bureau.

### *B) Medische en paramedische cel*

Het medisch centrum Prins van Luik biedt versterkte medische begeleiding aan. Het team biedt begeleiding en zorgen en werkt nauw samen met het algemene en specifieke zorgnet dat zorgverlening biedt voor elke situatie (huisarts, medisch huis, ziekenhuisdiensten). De EHBO-post verstrekt geen geneesmiddelen zonder medisch voorschrift. Deze dienst is een aanvulling op de medische zorg van een huisarts en/of gespecialiseerde zorgdiensten.

Afhankelijk van de situatie kan specifieke paramedische zorg en ondersteuning worden geboden.

De diensten zijn verspreid over de verschillende verdiepingen van het gebouw:

- **EHBO-post op de 2de verdieping: gemedicaliseerde cel**
- **EHBO-post op de benedenverdieping: cel voor kwetsbare personen**

De openingsuren, uren voor distributie en verzorging van wonden hangen uit op de deuren van de verschillende EHBO-posten.

Buiten deze uren blijft de EHBO-post op de tweede verdieping beschikbaar voor alle andere vragen.

De **dienst van zorgassistenten** werkt nauw samen met het medische team. Deze dienst biedt hulp bij hygiënische verzorging, voeding. Hij kan de opgevangen persoon ook bijstaan ter gelegenheid van medische of sociale afspraken buiten het centrum.

Een dienst van zorgassistenten staat ter beschikking van de opgevangen personen. Deze dienst ligt op de derde verdieping. De openingsuren hangen uit op de deur van het lokaal waar de dienst is gevestigd.

Wanneer de zorgassistent afwezig is, kan de opgevangen persoon zich wenden tot zijn EHBO-post.

### *C) Psychologische dienst*

De psychologische dienst biedt psychologische ondersteuning en begeleiding in situaties waarin dat nodig is, afhankelijk van de beschikbaarheid. Hij biedt een actief luisterend oor en verwijst personen indien nodig ook door naar gespecialiseerde externe diensten.

Afhankelijk van de situatie en de beschikbaarheid van het team spreken we een datum en tijdstip af voor een afspraak met de begunstigde. In geval van dringende nood kan men zonder afspraak bij de psycholoog terecht.

## 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, haardroger, 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, haardroger, 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.

### B) Hygiëne in de kamers

Bij aankomst van elke begunstigde wordt een referentiekamer toegewezen aan de betrokkene. Het is essentieel dat de begunstigden de hun toegewezen kamer schoon houden. Op elke verdieping is schoonmaakmaterieel aanwezig. Begunstigden kunnen de schoonmaakdienst ook vragen om hen de schoonmaakproducten te geven die ze nodig hebben om hun kamer te onderhouden. Persoonlijk afval moet in de afvalbak worden gedeponeerd.
Kleding moet in maximaal drie bakken/koffers worden opgeborgen om een efficiënte schoonmaak door ons onderhoudsteam mogelijk te maken.
Alle kamers hebben een eigen badkamer. Het gebruik van kamerpotten is niet toegestaan. We vragen aan alle opgevangen persoon om de netheid van de sanitaire voorzieningen te respecteren.
Daar voedsel in de kamer verboden is om hygiënische en veiligheidsredenen, mogen de begunstigden enkel in de refter eten. Alleen fruit of goed verpakte snacks (die niet in een koelkast bewaard hoeven te worden) zijn toegestaan op de kamer.
Omwille van de veiligheid en hygiëne is het ten strengste verboden om elektronische apparaten die veel elektriciteit verbruiken (elektrische kookplaten, kookketel, waterkoker, koffiezetapparaat, radiator, strijkijzer, fiets en step enz.) of brandbare materialen (kaarsen, wierook enz.) in de kamers te gebruiken, met uitzondering van de apparatuur die door het centrum in de gemeenschappelijke ruimtes ter beschikking wordt gesteld en onder toezicht van de medewerkers ter plaatse. Alleen essentiële medische apparatuur, waarvoor het medische team van het centrum toestemming heeft verleend, is toegestaan (ademhalingsapparaat, elektrische aerosol ...).
Fietsen en steps moeten worden geladen in de wachtruimte bij het onthaal van het centrum, onder toezicht van hun eigenaar. De medewerkers van Samusocial kunnen geen toezicht houden op dit materieel. Samusocial wijst elke aansprakelijkheid af voor verlies of diefstal van materieel tijdens het laden zonder dat de eigenaar er toezicht op houdt.

**Controle van de kamers:**

De medewerkers van het centrum controleren regelmatig de kamers wat betreft de algemene hygiëne, de correcte naleving van de regels inzake brandveiligheid en -preventie en om eventuele storingen te identificeren. Zonder de intimiteit te schenden, mogen de medewerkers de kamers betreden met of zonder de begunstigden, na aangeklopt te hebben en zich te hebben voorgesteld, behalve in geval van vermoeden van gebruik in de kamer van toestellen die veel elektriciteit verbruiken of in geval van vermoeden van schending van de fysieke integriteit van een van de begunstigden van het centrum. Voorwerpen die als gevaarlijk of verboden worden beschouwd, worden in beslag genomen en kunnen binnen maximaal 14 dagen worden opgehaald om uit het centrum te worden verwijderd. Na deze periode worden de voorwerpen weggegooid. Stompe voorwerpen mogen alleen worden teruggegeven aan het einde van het verblijf en alleen met de uitdrukkelijke toestemming van de coördinatie. Niet-naleving van de gezondheids- en veiligheidsregels kan leiden tot de toepassing van een sanctie zoals uiteengezet in "punt IV - Niet-naleving van het IR en sancties" van dit verslag.

### *C) Bagage*

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

- **Drie koffers/bakken per persoon. Als een begunstigde geen koffer heeft, krijgt hij van Samusocial 3 bakken om zijn spullen in op te bergen.**

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.

### D) *Huisdieren*

Huisdieren zijn niet toegestaan in het centrum, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van het coördinatieteam.

### E) *Schade aan materieel*

Elke begunstigde wordt verzocht het materiaal dat door ons centrum ter beschikking wordt gesteld, evenals de persoonlijke bezittingen van andere begunstigden, met respect te behandelen.

Het Samusocial is niet verantwoordelijk voor beschadiging, diefstal of verlies van persoonlijke bezittingen van begunstigden.

Opzettelijke beschadiging van goederen van anderen of van materiaal dat door het Samusocial ter beschikking wordt gesteld, kan leiden tot een interne sanctie, zoals beschreven in hoofdstuk IV – "Niet-naleving van het Interne 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.

We vragen om de bedtijd van de buren te respecteren en hartelijke relaties met hen te onderhouden. Er wordt speciale aandacht besteed aan geluidsoverlast in de late uurtjes.

Daarom vragen we de begunstigden om de rust te respecteren tussen 21.00 en 07.00 uur.

Om ieders rust te garanderen, zijn televisies niet toegestaan in de kamers.

### *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 en medische team*

De goede samenwerking van de begunstigde met het sociale en medische team is een voorwaarde om langer in het centrum te mogen verblijven. In geval van weigering om samen te werken met de sociale en/of medische dienst behoudt Samusocial zich het recht voor om het verblijf 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*

Het naleven van de gedragsregels geldt ook in de onmiddellijke omgeving van het centrum. Een respectvolle samenwoning met de buurtbewoners is van groot belang om een goede verstandhouding met de omgeving te behouden en om de integratie van het centrum in de wijk te bevorderen.

Elke vorm van overlast in de directe omgeving van het centrum kan leiden tot een sanctie (bv. samenscholingen, geluidsoverlast, geweld, overtreding van hygiëneregels).

## 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.

## 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:**

- Mevrouw de Algemeen Directeur van Samusocial – Sarah de Liamchine – Postadres: Boulevard Poincaré 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

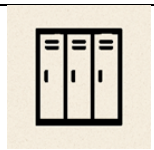
## 1. Wat zijn de voorziene leefomstandigheden in uw centrum?

**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