Intern Reglement

Centrum Plasky

Datum van bijwerking: 24-11-25

Table des matières

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) Gratis diensterverlening ... 4
6) Centrumcoördinatoren ... 4
7) Eerste onthaal ... 4
8) Toegang tot het centrum en te laat komen ... 4
9) Afwezigheden ... 5
10) Begeleidingsperiode ... 5
11) Laatste dag in het centrum ... 5
II) De aangeboden diensten ... 6
1) De collectieve diensten ... 6
2) De sociale begeleiding ... 8
III) De regels die moeten worden nageleefd om gebruik te kunnen maken van onze diensten ... 9
1) De Belgische wet ... 9
2) leefregels in gemeenschap ... 10
IV) Niet-naleving van het Huishoudelijk Reglement en sancties ... 14
V) Het vertrouwelijkheidsbeleid ... 15
1) Beroepsgeheim ... 15
2) Camerabewaking ... 15
3) Gebruik van persoonsgegevens ... 16
4) Anonimiteit ... 16
5) Portretrechtc ... 17
VI) Interne klachtenprocedure en beroep ... 17
VII) Andere nuttige contacten ... 18

Bijlage bij het Huishoudelijk Reglement: "U wordt geholpen door Samusocial en u wenst een klacht in te dienen, zo gaat u te werk": p. 19 tot en met 28.

NEW SAMUSOCIAL

New Samusocial is een vereniging van publiek recht die algemene hulp en begeleiding naar integratie biedt aan dakloze personen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

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

Centrum Plasky is een kortdurend opvanginitiatief voor dakloze gezinnen. Het centrum biedt een veilige plek aan de gezinnen die er worden opgevangen. Tijdens de opvangperiode wordt hen een sociaal begeleidingsaanbod voorgesteld.

3) Voorwaarden voor toegang tot de voorziening

Ons centrum is bedoeld voor volwassenen met minstens één minderjarig kind ten laste. De opname van nieuwe gezinnen in ons centrum hangt af van het aantal beschikbare plaatsen en van een kwetsbaarheidsanalyse.

Alleen begunstigden die geregistreerd zijn in onze interne databank hebben toegang tot het gebouw. De aanwezigheid van niet-geregistreerde begunstigden kan ertoe leiden dat het Samusocial de nodige maatregelen neemt (zie deel IV van dit reglement).

4) Voorwaarden voor weigering en kennisgeving

Het team kan een nieuwe opname weigeren op basis van een gemotiveerd tekort aan materiële of menselijke middelen op het moment van de aanvraag. Ook het vaststellen van een ernstig veiligheidsrisico bij de opname van een begunstigde in de structuur kan het team ertoe aanzetten een nieuwe opname te weigeren.

Deze beslissingen worden genomen onder toezicht van het coördinatieteam.

5) Gratis diensterverlening

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

De toegang tot bepaalde diensten is afhankelijk van de administratieve situatie van het gezin.

6) Centrumcoördinatoren

De coördinatie van het centrum wordt verzekerd door een centrumverantwoordelijke en een coördinator.

7) Eerste onthaal

Bij aankomst van het gezin wordt het uitgenodigd voor een intakegesprek met een lid van het team.

Deze eerste ontmoeting heeft verschillende doelstellingen:

- Het centrum, de huisregels en de aangeboden diensten voorstellen
- Nagaan of het gezin correct geïnformeerd is over de regels van het centrum, zoals opgenomen in dit reglement, en of het zich ertoe verbindt deze tijdens het verblijf te respecteren
- Informatie geven over beschikbare externe diensten en partners
- De eerste informatie over de sociale situatie van het gezin verzamelen en sommige gegevens registreren in het digitaal sociaal dossier
- Het familie- of individueel project verduidelijken en de eerste basis leggen voor samenwerking met ons team
- Het gepaste hulp- en zorgnetwerk bepalen

8) Toegang tot het centrum en te laat komen

Overdag mogen de bewoners het centrum vrij betreden en verlaten.

Er wordt echter gevraagd om bepaalde uurroosters te respecteren en het centrum opnieuw te betreden vóór:

- **Op weekdagen: 21u30**
- **Op vrijdag, zaterdag, de vooravond van feestdagen en tijdens schoolvakanties: 22u30**

De deuren van het centrum gaan ’s ochtends om 6u30 open.

Het is mogelijk dat een begunstigde toestemming krijgt om na sluitingstijd het centrum binnen te

komen. In dat geval moet de begunstigde **altijd voorafgaande toestemming verkrijgen van het sociaal team** om buiten de toegestane uren toegang te krijgen.

Het niet-naleven van deze regel kan leiden tot een sanctie, zoals beschreven in **deel IV – "Niet-naleving van het huishoudelijk reglement en sancties"** van dit reglement.

In geval van nood kunnen gezinnen contact opnemen met de sociale werkers van het centrum Familles Plasky via het onthaalnummer: **0497 49 86 52**.

9) Afwezigheden

Elke nacht slapen er gezinnen op straat in Brussel, onder meer door een tekort aan opvangplaatsen in de sector. Daarom wordt verwacht dat de gezinnen die in centrum Plasky zijn ingeschreven, er ook effectief overnachten. **Bij afwezigheid behoudt het team zich het recht voor om het gezin uit te schrijven**, zodat de vrijgekomen bedden ter beschikking kunnen worden gesteld van een ander gezin.

Als een gezin gedurende twee opeenvolgende dagen afwezig is zonder voorafgaande toestemming van het sociaal team, eindigt het verblijf automatisch.

In uitzonderlijke gevallen waarin een gezin een of meerdere nachten buitenshuis moet overnachten, **moet vooraf toestemming worden verkregen van het sociaal team.**

10) Begeleidingsperiode

De verblijfsduur wordt bepaald op basis van de reden van opname in het centrum en wordt regelmatig geëvalueerd door het sociaal team.
Het sociaal team kan, onder toezicht van de coördinatie, beslissen om de opvangduur te verlengen of te beëindigen. **Deze beslissing wordt genomen na een genuanceerde en multidisciplinaire analyse van elke situatie.**

11) Laatste dag in het centrum

Vooraleer het centrum definitief te verlaten, wordt aan het gezin gevraagd om de kamer schoon te maken en bij de receptie de lakens, dekens, kussens en het materiaal dat hen bij aankomst werd toevertrouwd of tijdens het verblijf werd uitgeleend, terug te bezorgen.

Elke begunstigde die het centrum verlaat, heeft het recht om gedurende maximaal **7 dagen** één zak van 30 liter in het centrum achter te laten. Het centrum aanvaardt om deze zak te bewaren indien de begunstigde een afstandsverklaring van verantwoordelijkheid ondertekent.

Na het verstrijken van deze termijn van 7 dagen, en indien de begunstigde zijn/haar zak nog niet heeft opgehaald, kan het Samusocial deze spullen verwijderen zonder aansprakelijk te zijn voor het verlies ervan.

II) De aangeboden diensten

1) De collectieve diensten

Het centrum geeft toegang tot collectieve diensten. De begunstigden mogen niet aarzelen om aan de medewerkers te vragen hier gebruik van te mogen maken. Sommige van deze diensten kunnen tijdelijk onbeschikbaar zijn om redenen buiten onze wil om.

A) Uithangborden en openingsuren van de diensten

Belangrijke informatie (openingsuren, wifi, …) wordt uitgehangen aan de receptie van het gebouw.

B) Kamers

Aan elk gezin wordt voor de volledige duur van het verblijf een kamer toegewezen. De toewijzing gebeurt op basis van de beschikbare kamers. Tijdens het verblijf kan, omwille van interne organisatie, aan een gezin gevraagd worden van kamer te veranderen. Deze informatie wordt meegedeeld door de medewerkers.

Gezien het beperkt aantal plaatsen in het centrum, kunnen sommige kamers gedeeld worden door meerdere gezinnen.

Het is verboden voor gezinnen om de kamer van een ander gezin binnen te gaan. Er zijn gemeenschappelijke ruimtes voorzien waar begunstigden elkaar kunnen ontmoeten.

C) Maaltijden

Om hygiënische redenen is het enkel toegestaan te eten in de refter. Het centrum biedt drie maaltijden per dag en een vieruurtje (enkel voor kinderen). De openingsuren van de refter worden uitgehangen op het gelijkvloers van het gebouw. De begunstigden worden verzocht de refter te verlaten tijdens de schoonmaak.

Indien de gezondheidstoestand van een begunstigde een bijzonder dieet vereist (zoutloos, suikervrij, …), kan Samusocial proberen een aangepaste maaltijd aan te bieden. Het wordt aanbevolen dat begunstigden een medewerker van het centrum informeren over eventuele allergieën. Begunstigden worden gevraagd hun tafel schoon te maken na het eten.

Gedeelde koelkasten :

Er is een koelkast beschikbaar voor de gezinnen. We vragen de gezinnen er zorg voor te dragen. De gebruiksregels zijn uitgehangen op de deur van de koelkast. Begunstigden dienen deze regels goed na te leven om er toegang toe te krijgen. De medewerkers controleren de koelkast regelmatig.

D) Douches en toiletten

Elke kamer beschikt over een douche en een toilet. Gezinnen worden gevraagd niets anders dan toiletpapier in het toilet te gooien, door te spoelen na gebruik en de netheid van deze ruimte te respecteren. Als een gezin een probleem vaststelt in een van deze ruimtes (vuil, defect, …), vragen wij dit te melden aan een medewerker van het centrum, zodat de nodige opvolging kan gebeuren.

Ouders **van kinderen jonger dan 6 jaar** worden gevraagd hun kind naar het toilet te begeleiden.

E) Persoonlijke locker

Er is een beveiligde locker beschikbaar voor elk gezin. Gezinnen kunnen er bepaalde waardevolle voorwerpen (administratieve documenten, geld, …) in opbergen. Bij aankomst krijgen de gezinnen de nodige informatie en het materiaal om toegang te krijgen tot hun locker. Gezinnen worden gevraagd zorg te dragen voor hun locker. Het team behoudt zich het recht voor de staat ervan te controleren. Bij het einde van het verblijf is het de verantwoordelijkheid van het gezin om de locker leeg te maken en het slot terug te bezorgen aan een medewerker. Wat achterblijft in de locker van een gezin dat niet langer in het centrum verblijft, wordt verwijderd, zodat de locker beschikbaar wordt voor een ander gezin.

F) Telefoon

Het centrum stelt, onder voorbehoud van beschikbaarheid, een telefoon ter beschikking van de begunstigden voor hun sociale stappen en in geval van nood. Wij vragen de begunstigden zich tot de medewerkers te wenden om er gebruik van te kunnen maken. Het telefoongebruik is beperkt in tijd en uitsluitend toegestaan voor nationale oproepen.

G) WIFI

Er is een internetverbinding beschikbaar in het centrum.

De code en de gebruikersnaam om verbinding te maken met het internet zijn uitgehangen aan de receptie van het centrum.

H) Vervoerbewijzen

Wanneer de administratieve situatie van het gezin dit toelaat, kunnen de medewerkers helpen om een vervoerabonnement te verkrijgen.

Samusocial stelt eveneens gratis vervoerbewijzen ter beschikking (afhankelijk van de beschikbare voorraad) aan personen zonder inkomen, in het kader van hun administratieve stappen, medische afspraken, woningbezoeken en stappen in verband met de scholing van hun kinderen.

I) Wasmachine

Er is geen wasmachine in het centrum. De medewerkers verdelen onder de gezinnen jetons om gebruik te maken van de wasmachine en de droogkast in een externe wasserette. De gezinnen dienen zich tot de medewerkers te wenden om deze jetons te ontvangen. De precieze regels (aantal jetons per week, enz.) zijn uitgehangen aan de receptie van het centrum.

J) Hygiënekits en beddengoed

Hygiënekits en beddengoed worden verdeeld onder de begunstigden.
De verdeelregels zijn uitgehangen aan de receptie van het centrum.

K) Activiteiten

Er worden regelmatig activiteiten georganiseerd door de medewerkers. Het team zal de gezinnen informeren over de geplande activiteiten.

L) Computer

Een computer kan, afhankelijk van de beschikbaarheid van het materiaal en het team, ter beschikking worden gesteld van de gezinnen. Het gebruik van de computer is beperkt tot administratieve stappen en schoolactiviteiten.

M) Rookruimte

De rookruimte voor de gezinnen bevindt zich in het aangeduide gedeelte van de binnentuin van het gebouw. Dit is de enige plaats in het centrum waar roken is toegestaan.
De begunstigden worden gevraagd deze ruimte schoon te houden en hun sigarettenpeuken in de voorziene asbakken te deponeren.
Om een goede verstandhouding met de buren te garanderen, worden de gezinnen verzocht geluidsoverlast in deze ruimte te vermijden. Daarnaast vraagt de coördinatie dat de begunstigden vanaf **21u30** en tot de volgende ochtend stil zijn in deze ruimte. Vanaf 21u30 mogen er maximaal twee begunstigden tegelijk aanwezig zijn.
Bij niet-naleving van deze regels behoudt het team zich het recht voor een sanctie op te leggen, zoals opgenomen in deel IV van dit reglement.

2) De sociale begeleiding

Naast de collectieve diensten biedt Samusocial een individuele sociale begeleiding aan. Afhankelijk van de situatie van elke begunstigde wordt een begeleidingsproject gedefinieerd, georganiseerd en gepland in samenwerking met het team. Onze diensten werken volgens een multidisciplinaire aanpak. De actieve betrokkenheid van elke begunstigde bij de uitvoering van zijn/haar stappen vormt een belangrijke factor voor het deblokkeren van zijn/haar situatie en is dus een voorwaarde voor de verlenging van de opvang.

De sociale dienst is beschikbaar om te antwoorden op alle administratieve vragen. De openingsuren van deze dienst zijn uitgehangen aan de receptie. Deze dienst kan onbeschikbaar zijn om redenen buiten onze wil of wegens een vergadering. Wij vragen de begunstigden aanwezig te zijn op de afspraken die met het sociale team worden vastgelegd en ons te informeren in geval van verhindering.

Ter herinnering: het weigeren van samenwerking met het sociale team kan leiden tot het beëindigen van de opvang.

III) De regels die moeten worden nageleefd om gebruik te kunnen maken van onze diensten

Om het samenleven mogelijk te maken, wordt aan de begunstigden gevraagd de regels na te leven die in dit reglement zijn opgenomen. Het niet naleven van deze regels kan leiden tot de toepassing van een sanctie zoals beschreven in deel IV “Niet-naleving van het ROI en sancties” van dit reglement.

1) De Belgische wet

De Belgische wet is van toepassing in het centrum.

De volgende feiten kunnen aanleiding geven tot interne sancties en kunnen, indien nodig, worden gemeld aan de autoriteiten :

Elk geweldpleging tegen een lid van het team van het opvangcentrum van New Samusocial (inclusief externe dienstverleners) en/of een bewoner van het centrum (inclusief het eigen gezin) is formeel verboden en kan leiden tot uitsluiting uit het centrum. Als gewelddaden worden beschouwd:

- Verbale en/of fysieke agressie;
- Intimidatie/ moreel pesten ;
- Seksuele intimidatie;
- Discriminerend gedrag of taal (racisme, seksisme, religie, gender, enz.).

Indien een begunstigde slachtoffer of getuige is van daden van geweld of van morele of seksuele intimidatie, raadt Samusocial aan dit zo snel mogelijk te melden aan de coördinatie van het centrum, zodat de gepaste maatregelen kunnen worden genomen.

De volgende gedragingen zijn eveneens verboden :

- Het bezit, de handel en het gebruik van wapens of voorwerpen die als zodanig kunnen worden gebruikt,
- Het bezit, het gebruik en de verkoop van verdovende middelen,
- Diefstal, heling en verkoop van gestolen goederen,
- Kindermisbruik of -exploitatie,
- Het niet naar school sturen van kinderen in leerplichtige leeftijd.

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

2) leefregels in gemeenschap

A) Hygiëne en veiligheid in de gemeenschappelijke ruimtes

Iedereen wordt gevraagd de binnenruimtes van het centrum evenals de ingang van het gebouw schoon en opgeruimd te houden.

Om veiligheidsredenen is het verboden toestellen met een hoog elektriciteitsverbruik te gebruiken (kookplaten, stoomkoker, waterkoker, koffiezetapparaat, elektrische verwarming, strijkijzer, haardroger, elektrische step en fiets …), alsook brandbare materialen (kaarsen, wierook …) en scherpe of puntige voorwerpen (messen, cutters, hamers, schroevendraaiers …) in het gebouw. Koken in het centrum is verboden.

Gezinnen worden gevraagd niets in de gangen achter te laten (ballen, steps, fietsen …), hun afval te sorteren en in de voorziene containers te deponeren en geen volle bekers of voedsel buiten de refter te vervoeren.

Fietsen en steps van gezinnen kunnen geparkeerd worden in de binnentuin van het gebouw. Opgelet: dit terrein kan niet bewaakt worden door de medewerkers van Samusocial. Samusocial is niet aansprakelijk bij verlies, diefstal of beschadiging van materiaal dat daar wordt achtergelaten.

Om veiligheidsredenen en om steeds het aantal aanwezigen in het gebouw te kunnen registreren, worden gezinnen gevraagd hun badges bij elke uitgang aan de onthaalmedewerker af te geven en deze opnieuw op te halen bij terugkeer.

B) Hygiëne en veiligheid in de kamers

Begunstigden worden gevraagd hun kamer schoon, opgeruimd en verlucht te houden. Bij gebrek aan schoonmaakmateriaal wordt hen gevraagd dit te melden aan de medewerkers, die hen het nodige materiaal zullen bezorgen. Het is verboden te eten en te koken in de kamer. Het bewaren van droge voedingsmiddelen in de kamer is gereglementeerd. De informatie hierover is per verdieping uitgehangen.

Verse voedingswaren van de begunstigden moeten in de gemeenschappelijke koelkast van het centrum geplaatst worden. Deze zijn verboden in de kamer.

Het gebruik van kamerpotjes is enkel toegestaan voor kinderen jonger dan 3 jaar.

Om veiligheidsredenen is het strikt verboden toestellen met een hoog elektriciteitsverbruik (elektrische kookplaten, koker, waterkoker, koffiezetapparaat, elektrische verwarming, strijkijzer, multistekker, televisie …) en brandbare materialen (kaarsen, wierook …) in de kamer te gebruiken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de coördinatie. Roken in de kamer is strikt verboden.

Controle van de kamers

De medewerkers van het centrum controleren regelmatig de kamers om de algemene hygiëne te waarborgen (o.a. controleren of er geen voeding in de kamer is) en om na te gaan of de regels inzake veiligheid en brandpreventie worden nageleefd. Dit is ook het moment om eventuele defecten te signaleren (beschadigd meubilair, defecte stopcontacten …) en de nodige herstellingen in te plannen.

De medewerkers mogen de kamers betreden in aanwezigheid of afwezigheid van de begunstigden. Als een medewerker in een kamer een voorwerp aantreft dat als gevaarlijk of verboden wordt beschouwd (apparatuur met hoog energieverbruik …), zal dit uit de kamer verwijderd worden. Het wordt teruggegeven aan de eigenaar bij vertrek. Indien een begunstigde de voorwerpen bij vertrek niet meeneemt, kan Samusocial deze na 7 dagen verwijderen zonder aansprakelijk te zijn voor het verlies ervan.

C) Bagage

Het volume persoonlijke bezittingen per volwassen begunstigde is beperkt tot één grote koffer of doos per persoon gedurende het hele verblijf. Om hygiënische en veiligheidsredenen behoudt het multidisciplinair team zich het recht voor toegang te weigeren tot bepaalde bagage die als ‘risicovol’ wordt beschouwd. Indien de hoeveelheid persoonlijke bezittingen de toegelaten hoeveelheid overschrijdt, kan het team de begunstigde vragen een selectie te

maken en het teveel aan bezittingen te verwijderen. Indien nodig en op vraag van het team kan bagage van begunstigden behandeld worden tegen bedwantsen. Kinderwagens moeten verplicht onder de daarvoor voorziene luifel geplaatst worden.

D) Huisdieren

Huisdieren zijn niet toegestaan in het centrum.

E) Beschadiging van materiaal

Van elk gezin wordt verwacht zorg te dragen voor het materiaal dat door het centrum ter beschikking wordt gesteld, evenals voor de persoonlijke bezittingen van andere begunstigden. Samusocial kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging, diefstal of verlies van persoonlijke bezittingen die onbeheerd of onveilig zijn achtergelaten. Opzettelijke beschadiging van andermans eigendom kan aanleiding geven tot sancties, zoals beschreven in deel IV – "Niet-naleving van het reglement en sancties".

F) Intimiteit

Uit respect voor ieders schaamtegevoel is het noodzakelijk zich in de gemeenschappelijke ruimtes van het centrum gepast te kleden. Intieme lichaamsdelen moeten te allen tijde bedekt zijn in de gedeelde ruimtes. Het is ook verboden in ondergoed of met ontbloot bovenlijf door het gebouw te lopen.

G) Rust

Iedereen wordt gevraagd de eigenheid en de waarden van elke persoon in het centrum, begunstigde of medewerker, te respecteren, ongeacht geslacht, religie, afkomst, seksuele oriëntatie of andere kenmerken.

Voor het welzijn van iedereen vragen wij gezinnen om geen lawaai te maken in de gangen tussen 20u30 en 6u00 op weekdagen en tussen 21u30 en 7u00 in het weekend.

H) Ouderlijk gezag

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

Oppasvolmacht: het is mogelijk het team te vragen dat een kind onder toezicht staat van een meerderjarige uit een ander gezin, onder bepaalde voorwaarden. Deze voorwaarden kunnen bij de medewerkers aan het onthaal worden opgevraagd.

Uitgang zonder ouderlijke aanwezigheid: jongeren van 12 jaar en ouder mogen, onder bepaalde voorwaarden en altijd met toestemming van hun wettelijke verantwoordelijken, het centrum zonder ouderlijk toezicht verlaten. De specifieke voorwaarden kunnen bij de medewerkers aan het onthaal worden opgevraagd.

I) Sigaretten, alcohol en substanties

● Het roken van tabak en e-sigaretten is strikt verboden in het gebouw, met uitzondering van de rookruimte in de binnentuin. Begunstigden worden verzocht hun peuken in de voorziene asbakken te deponeren.

● Het gebruik van alcoholische dranken en psychoactieve substanties (drugs) is verboden in de structuur.

J) Samenwerking met het sociale team

De samenwerking van elk gezin met het sociale team is een voorwaarde voor de verlenging van de opvang. Bij weigering van samenwerking met de sociale dienst behoudt Samusocial zich het recht voor de opvang van een gezin te beëindigen.

K) Niet-naleving van de aanbevelingen van het team bij gezondheidsrisico's

Bepaalde sterk besmettelijke ziekten en parasitaire aandoeningen (tuberculose, schurft, luizen, mazelen, Covid-19, …) die een begunstigde kan vertonen bij aankomst of tijdens het verblijf, moeten vroegtijdig behandeld worden om gezondheidsrisico's en verspreiding in het centrum te vermijden. Bij een sterke verdenking of bevestigde besmetting kan het

(para)medisch personeel van het centrum de betrokkene vragen bepaalde medische stappen of zorgen te ondernemen, met uitleg over de redenen daarvan. Bij weigering van samenwerking kan, in het belang van de volksgezondheid, het medisch team samen met de coördinatie beslissen het verblijf van de betrokkene te beëindigen en de toegang tot de structuur voor een bepaalde periode te weigeren, afhankelijk van de specifieke situatie.

L) Voorstel tot oriëntatie door het team

Elke weigering van een oriëntatievoorstel door een gehuisvest gezin wordt geanalyseerd door het team, dat rekening houdt met de redenen van de weigering en de actuele situatie van het gezin. Het moet worden begrepen dat het weigeren van een oriëntatie kan leiden tot het beëindigen van de opvang, door beslissing van het sociale team en onder supervisie van de coördinatie.

M) Omgeving van het centrum

De regels van goed gedrag gelden ook voor de omgeving van het centrum. Een respectvolle cohabitatie met de buurtbewoners is essentieel om een goede verstandhouding en de integratie van het centrum in de wijk te waarborgen. Elke hinder veroorzaakt in de onmiddellijke omgeving van het centrum kan aanleiding geven tot een sanctie (samenscholing, geluidsoverlast, geweld, overtreding van hygiëneregels).

IV) Niet-naleving van het Huishoudelijk Reglement en sancties

Indien een inbreuk wordt gepleegd op de regels die in dit Huishoudelijk Reglement zijn opgenomen, kan een sanctie worden opgelegd door het team, onder de verantwoordelijkheid van de coördinatie van het centrum. Deze sanctie kan rekening houden met de aard en de ernst van de inbreuk, de concrete omstandigheden waarin de inbreuk werd gepleegd, evenals met een eventueel herhaald karakter.

De begunstigde wordt in principe gehoord vóór de sanctie wordt opgelegd. In bepaalde ernstige situaties waarbij de begunstigde zelf of een andere persoon in gevaar wordt gebracht, kan de sanctie echter zonder voorafgaande communicatie en eenzijdig worden beslist. Indien mogelijk worden de sanctie en de motieven mondeling of schriftelijk meegedeeld aan de begunstigde.

De volgende sancties zijn mogelijk:

- Het formele waarschuwing, dat wordt vermeld in het individueel dossier van de begunstigde.
- Tijdelijke uitsluiting van bepaalde activiteiten of diensten van het centrum. Het is verboden een begunstigde uit te sluiten van diensten die voorzien in een basisbehoefte, zoals voeding en drinken, bed, douches en toiletten, medische en psychologische zorg, …
- Overplaatsing naar een ander centrum.
- Beëindiging van de opvang en doorverwijzing naar de telefonische permanentie van Samusocial (0800.99.340) of via de Web-App 0800.samusocial.be om een nieuwe opvangplaats aan te vragen.
- Voorzetting van de opvang afhankelijk stellen van het uitvoeren van bepaalde herstellende taken, in verband met het centrum en steeds met respect voor de menselijke waardigheid.
- Tijdelijk verbod om toegang te krijgen tot de diensten van Samusocial.

V) Het vertrouwelijkheidsbeleid

1) Beroepsgeheim

Elke medewerker is gehouden tot discretieplicht met betrekking tot alle interne en externe informatie waarvan hij/zij in de uitoefening van zijn/haar functie kennisneemt. Bovendien verbinden de medewerkers die beroepshalve of door hun functie « noodzakelijk vertrouwenspersoon » zijn (arts, psycholoog, maatschappelijk werker, opvoeder …), evenals vrijwilligers en stagiairs, zich ertoe het beroepsgeheim te respecteren, zowel tijdens het contract als na het beëindigen ervan. Bepaalde informatie over de begunstigden kan in teamverband gedeeld worden, om de kwaliteit van de opvolging te waarborgen en met het akkoord van de betrokkenen.

2) Camerabewaking

De begunstigden worden geïnformeerd dat er camera's zijn geïnstalleerd in de gemeenschappelijke ruimtes van de structuur en in de onmiddellijke omgeving.

Deze camera's hebben tot doel zowel de veiligheid van de begunstigden als van de medewerkers van Samusocial te verzekeren.

De opgenomen beelden kunnen op vraag van de gerechtelijke autoriteiten aan hen worden overgemaakt.

3) Gebruik van persoonsgegevens

Om de begunstigden de best mogelijke begeleiding te kunnen bieden en om een elektronisch sociaal dossier te kunnen aanmaken, zullen bepaalde persoonsgegevens aan de begunstigden worden gevraagd en in dit dossier worden opgenomen.

De gegevens die in dit kader worden verzameld, zijn enkel toegankelijk voor de psycho-medisch-sociale medewerkers van Samusocial. Ter herinnering: alle psycho-medisch-sociale medewerkers van Samusocial zijn onderworpen aan het beroepsgeheim. Het delen van gegevens over de begunstigden gebeurt dus steeds met inachtneming van de wet (en in het bijzonder de Ordonnantie betreffende de noodhulp en de inschakeling van daklozen – 14 juni 2018 – Hoofdstuk 3: gegevensverzameling en sociaal dossier).

Medewerkers hebben geen toestemming om deze gegevens na te kijken of te delen met het netwerk zonder de voorafgaande toestemming van de begunstigde.

Het feit dat een begunstigde weigert bepaalde gegevens te delen, zich later verzet tegen de verwerking of het delen van zijn/haar gegevens, of weigert dat deze gegevens worden gebruikt voor statistische of wetenschappelijke doeleinden, doet geen afbreuk aan zijn/haar recht op opvang door Samusocial. Het zal echter nodig zijn dit met de professionals te bespreken om de beste oplossing te vinden en de begeleiding niet te onderbreken.

Elke begunstigde heeft recht op inzage in zijn/haar sociaal dossier. Hij/zij kan vragen om gegevens die volgens hem/haar onjuist zijn, te laten aanpassen.

De gegevens over de begunstigden worden bewaard en verwerkt in overeenstemming met de GDPR. Indien een begunstigde zijn/haar rechten inzake gegevensbescherming wil uitoefenen (recht op toegang, recht op informatie, recht van verzet enz.), wordt hem/haar aangeraden zich intern te wenden tot de coördinatie van het centrum. De begunstigde heeft eveneens het recht extern een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, via de volgende link: https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen

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

4) Anonimiteit

Om de begunstigden te beschermen, vraagt de coördinatie dat het adres van het centrum en de identiteit van de daar verblijvende begunstigden niet naar buiten worden gebracht.

Het onderbrengen van externe personen (vrienden, familie …) is verboden. Bezoeken zijn verboden, behalve mits uitzonderlijke toestemming van de coördinatie.

5) Portretrechtc

Iedereen die een foto wil nemen van een andere persoon binnen het gebouw moet bepaalde strikte regels naleven. Dit betreft het recht op afbeelding.

Gedragsregels voor medewerkers van Samusocial :

- Voor foto's of beelden waarop volwassen begunstigden herkenbaar zijn, moet vooraf uitdrukkelijk toestemming gegeven en ondertekend worden door de betrokken begunstigde.
- Voor beelden van minderjarige begunstigden geldt: geen enkel gezicht mag herkenbaar gefilmd of gefotografeerd worden. Elk herkenbaar gezicht moet verplicht worden geblurd om de anonimiteit te waarborgen en de verspreiding van de foto/het beeld toe te laten. Deze regel geldt zonder uitzondering.

Gedragsregels voor begunstigden :

Begunstigden mogen geen foto's nemen van andere personen (begunstigden en personeel) binnen het centrum zonder hun voorafgaande toestemming. Indien de gefotografeerde persoon minderjarig is, is toestemming van zijn/haar wettelijke verantwoordelijke (ouder of voogd) verplicht.

VI) Interne klachtenprocedure en beroep

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 21

II. U bent niet tevreden over de leefomstandigheden in uw centrum 22

1. Wat zijn de voorziene leefomstandigheden in uw centrum? 22

2. Zo kunt u uw klacht indienen 23

III. U bent slachtoffer van het slechte gedrag van een andere persoon die door Samusocial geholpen wordt 24

1. Enkele voorbeelden van slecht gedrag: 24

2. Zo kunt u uw klacht indienen : 25

IV. U bent slachtoffer van slecht gedrag van een medewerker 26

1. Enkele voorbeelden van slecht gedrag van professionals tegenover personen die door Samusocial geholpen worden 26

2. Zo kunt u uw klacht indienen : 27

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

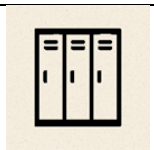
1. Wat zijn de voorziene leefomstandigheden in uw centrum?

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