Intern Reglement

Centrum Poincaré voor alleenstaande mannen

Erkenningsnummer: CHU/CNO/003

Laatste update:24-11-25

I) Algemene zaken ... 3
1) Doelstellingen van het IR ... 3
2) Missies van de voorziening ... 3
3) Voorwaarden voor toegang tot de voorziening ... 3
4) Voorwaarden voor weigering en kennisgeving ... 4
5) Kosteloosheid ... 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 ... 11
2) Regels van het leven in gemeenschap ... 12
V) Vertrouwelijkheidsbeleid ... 17
1) Beroepsgeheim ... 17
2) Bewakingscamera's ... 17
3) Gebruik van persoonsgegevens ... 17
4) Portretrecht ... 18
VI) Interne klachten- en beroepsprocedure ... 19
VII) Andere nuttige contacten ... 19

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 noodopvangcentrum Poincaré is een voorziening van noodopvang voor dakloze mannen.

Het doel van het centrum is om aan daklozen gedurende enige tijd een veilige plek te bieden waar ze even op adem kunnen komen. Tijdens die periode krijgen de personen die er worden opgevangen de mogelijkheid om hun lichamelijke en geestelijke toestand te verbeteren en een bepaalde autonomie te verwerven.

3) Voorwaarden voor toegang tot de voorziening

Het opgevangen publiek bestaat uit meerderjarige alleenstaande mannen.

Er bestaan meerdere mogelijkheden om toegang te krijgen tot opvang in ons centrum:

Inschrijving per telefoon via de telefoonpermanentie van Samusocial:

- 0800-99.340 of via de web-app van Samusocial: https://0800.samusocial.be
- Aanvraag van opvang geformuleerd via het netwerk
- Aanvraag van een plaats geformuleerd door een medische dienst bij het Point focal médical van Samusocial.
- Begeleiding door de maraudes van Samusocial.

Van de begunstigden wordt gevraagd om bij elke reservering van een plaats in het centrum een unieke identiteit te gebruiken.

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

4) Voorwaarden voor weigering en kennisgeving

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

5) Kosteloosheid

De toegang tot het centrum en de verschillende diensten die er worden aangeboden zijn **gratis**.

6) Centrumcoördinatoren

Het centrum wordt beheerd door:

- Een centrumverantwoordelijke
- Een coördinator middelen en logistiek
- Twee avondcoördinatoren

7) Eerste onthaal

Bij aankomst wordt de nieuwe begunstigde doorverwezen naar de sociale dienst. Dit is de gelegenheid om het centrum, de werkingsregels en alle aangeboden diensten aan de betrokkene voor te stellen.

Als de begunstigde daarmee akkoord gaat, verzamelt de maatschappelijk werker ook de eerste informatie over zijn situatie en legt hij de basis voor zijn sociale dossier aan. Van deze gelegenheid kan ook gebruik worden gemaakt om het project van de begunstigde te verduidelijken en de eerste fundamenten voor samenwerking met ons team vast te leggen.

Volgend op dit eerste moment van opvang en in het geval waarin de begunstigde nog niet bekend zou zijn bij onze diensten, krijgt de betrokkene ten minste twee bijkomende overnachtingen ter plaatse.

Vervolgens wordt de begunstigde doorverwezen naar een andere medewerker die hem zijn kamernummer meedeelt en hem een bed toewijst. De begunstigde krijgt het nodige beddengoed en

een kit met hygiënische artikelen. In overleg met het medische team kan aan een begunstigde worden gevraagd om sommige of al zijn geneesmiddelen toe te vertrouwen aan de EHBO-post. Deze vraag heeft als doel risico's van verlies en diefstal van geneesmiddelen te vermijden.

8) Toegang tot het centrum en te laat komen

De ingeschreven begunstigden mogen zich overdag vrij binnen en buiten het centrum verplaatsen. Er wordt echter gevraagd om bepaalde uurroosters te respecteren en het centrum voor 21u30 opnieuw te betreden.

Aankomsten na dit tijdstip worden niet toegelaten, behalve met de voorafgaande toestemming van een maatschappelijk werker van het centrum.

De deuren van het centrum gaan ’s morgens om 8u00 open.

Te laat komen wordt niet aanvaard, behoudens voorafgaand akkoord van een maatschappelijk werker van het centrum.

Als een begunstigde, om welke reden ook buiten zijn wil, niet in staat is om terug te keren naar het centrum vóór 21.30 uur, wordt hem gevraagd om Samusocial zo snel mogelijk op de hoogte te brengen op het nummer **0800.99.340.** De coördinatie van het centrum behoudt zich dan het recht voor om toegang tot het centrum toe te staan of te weigeren.
Als een begunstigde het centrum na 21.30 uur verlaat zonder toestemming van de coördinatie, verliest hij zijn plaats voor die avond. Als het verblijf voor meerdere dagen is toegekend, kan de begunstigde de volgende ochtend om 08.00 uur terugkeren naar het centrum.

9) Afwezigheden

Het is voor een begunstigde a priori niet toegestaan om buiten het centrum te slapen. Daar het aantal plaatsen in het centrum beperkt is, moeten afwezigheden uitzonderlijk blijven. Om bepaalde bijzondere redenen mag een begunstigde echter naar de coördinatie van het centrum gaan met het verzoek om een of meerdere nachten afwezig te blijven. De coördinatie onderzoekt deze aanvragen geval per geval. Als een begunstigde in overdracht een nacht afwezig is zonder voorafgaand akkoord van de coördinatie, behoudt deze laatste 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

Op de dag van zijn vertrek wordt de begunstigde om 07.00 uur gewekt door een van onze medewerkers en wordt hij verzocht om zijn kamer ten laatste om 08.00 uur te verlaten. De begunstigde moet het centrum uiterlijk om 09.00 uur verlaten.
We vragen aan de vertrekkende begunstigden om hun lakens, hun deken en kussensloop achter te laten in de daarvoor bestemde linnenbakken op elke verdieping van het gebouw. Het kussen moet op het bed blijven liggen.
We kunnen niet de bagage bijhouden van begunstigden die niet ter plaatse worden opgevangen en dus vragen we aan begunstigden die het centrum verlaten om al hun persoonlijke bezittingen mee te nemen wanneer ze de structuur verlaten.
Samusocial mag de persoonlijke bezittingen verwijderen van een begunstigde die niet in het centrum verblijft, zonder aansprakelijk te zijn voor het eventuele 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 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.

Aan de begunstigden wordt gevraagd om in hun kamer aanwezig te zijn wanneer de aanwezigheden worden opgenomen, i.e. elke dag tussen 21.30 en 22.00 uur. De registratie van de aanwezigheden laat toe om het aantal lege bedden te tellen en die toe te wijzen aan begunstigden die nog geen onderdak hebben gevonden.

Het is verboden om een andere kamer te betreden dan de kamer die aan de begunstigde is toegewezen. We vestigen de aandacht op het feit om geen waardevolle persoonlijke bezittingen achter te laten in de kamers om alle risico's van verlies of diefstal te vermijden. Samusocial kan daarvoor niet verantwoordelijk worden gehouden.

Aan de begunstigden wordt gevraagd de rust in hun kamer te respecteren vanaf 22.00 uur en niet later dan middernacht terug te keren naar hun kamer en er tot de volgende ochtend te blijven.

B) Maaltijden

Om redenen van hygiëne is het enkel toegestaan om in de refter te eten.
Het centrum biedt drie maaltijden per dag. De refter is open op de tijden die op de deur staan aangegeven.
Begunstigden die om 22.00 uur een plaats in het centrum hebben gekregen, krijgen een ticket en kunnen tussen 22.00 uur en middernacht naar de refter gaan om een maaltijd te krijgen.
Afhankelijk van de beschikbare voedselvoorraad wordt soms om 23.00 uur een tweede maaltijd aangeboden.
De refter moet buiten de diensturen vrijgemaakt worden om te kunnen worden schoongemaakt en opgeruimd.
Als de gezondheidstoestand van een begunstigde een bijzonder dieet vereist (geen zout of suiker), kan hij dit aanvragen bij het medische team; we proberen dan om daar gevolg aan te geven naargelang onze middelen. We bevelen de begunstigden ook aan om de medische dienst van het centrum op de hoogte te brengen van elke gekende allergie.

C) Douches en toiletten

In het centrum zijn douches en toiletten beschikbaar. De toegangstijden tot de douches staan aangegeven op de douchedeuren. Buiten deze uren vragen we de begunstigden om de ruimte te verlaten zodat het onderhoudspersoneel deze kan schoonmaken.
We vragen de begunstigden ook om de toiletten te verlaten wanneer ze worden schoongemaakt en om ze schoon te houden.

D) Persoonlijke locker

De begunstigden beschikken over een dienst waar ze hun spullen in bewaring kunnen geven. De begunstigden kunnen er hun waardevolle persoonlijke bezittingen bewaren voor de duur van hun verblijf. De begunstigden moeten zich tot het onthaal richten om toegang tot deze dienst te krijgen. Bij het onthaal van het centrum zijn de uren uitgehangen waarin de persoonlijke lockers toegankelijk zijn.

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 en bezoeken aan woningen. Daartoe wordt aan de begunstigde gevraagd om met zijn bewijzen van afspraken naar de medisch-sociale dienst te komen. We bevelen de begunstigden aan om hun vervoersbewijzen de dag vóór de dag van een afspraak te komen vragen.

H) Wasmachine

Samusocial stelt een wasserijdienst ter beschikking van de begunstigden.

Aan de meest autonome begunstigden wordt gevraagd hun wasgoed in de daartoe bestemde zakken af te geven aan het onthaalpersoneel.

De toegangsuren van de wasmachines hangen uit bij het onthaal van het centrum.

Gelet op onze middelen is het aantal zakken dat dagelijks wordt meegenomen om te wassen, beperkt.

Aan de begunstigden wordt gevraagd om geen waardevolle voorwerpen in hun 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.

I) Kit met hygiënische artikelen en beddengoed

Samusocial stelt pakketten met hygiënische artikelen ter beschikking van de begunstigden. Om die te ontvangen, dienen de begunstigden naar de 'koten van de nachtwakers' te gaan op elke verdieping in het gebouw.

Naargelang de beschikbare voorraad kan er ook een handdoek ter beschikking van de begunstigden worden gesteld.

Lakens en dekens worden één keer per week verschoond. De dagen en uren van vervanging worden uitgehangen op elke verdieping van het gebouw.

Als dat nodig blijkt, kunnen de begunstigden hun laken en deken vervangen op eenvoudig verzoek aan een van de medewerkers.

J) Activiteiten

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 stelt meerdere computers ter beschikking van de personen die in het centrum verblijven. Het computerlokaal ligt op de 2de verdieping van het gebouw. Het gebruik van een computer kan worden aangevraagd om administratieve formaliteiten te vervullen. Het computerlokaal kan worden geopend op verzoek aan een maatschappelijk werker en volgens de beschikbaarheid van het team en het materieel.

L) Rookruimte

Er wordt een rookruimte ter beschikking van de begunstigden gesteld. De ruimte bevindt zich op de begane grond van het gebouw. Het is de enige plaats binnen het gebouw waar roken toegestaan is. We vragen aan de begunstigden de ruimte schoon te houden en hun sigarettenpeuken in de daarvoor

bestemde asbakken te deponeren. Voor eenieders welzijn wordt er ook gevraagd om geluidsoverlast in deze ruimte te vermijden.

Om redenen van comfort en veiligheid vragen we aan de begunstigden om enkel in deze ruimte te blijven terwijl ze hun sigaret roken.

We vragen aan de begunstigden om deze ruimte te verlaten terwijl die wordt schoongemaakt.

De rookruimte is op bepaalde tijden van de dag niet toegankelijk. De tijden waarop de rookruimte niet toegankelijk is, hangen op de deur.

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

De gemeenschappelijke televisie is toegankelijk voor de bewoners. Het toestel staat in het rustlokaal op de 1ste verdieping van het gebouw. De toegangsuren hangen uit op de deur van het lokaal. Aan de begunstigden wordt gevraagd om geluidsoverlast te beperken, het toestel te respecteren en eventuele technische problemen onmiddellijk aan het team te melden.

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

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 elke situatie. De dienst werkt volgens een samenwerkingsmodel.

De openingsuren van de sociale bureaus hangen uit op de deur van de sociale bureaus.

Aan de begunstigden wordt gevraagd om de gemaakte afspraken met ons team na te komen en ons te laten weten als ze verhinderd zijn.

B) Paramedische dienst

De paramedische dienst is voornamelijk een dienst voor advies en eerste interventie alsook een dienst van medische begeleiding en doorverwijzing. De EHBO-post is niet bevoegd om bepaalde medische handelingen te stellen en komt niet in de plaats van de medische opvolging door een huisarts. Deze dienst omvat geen arts. In de mate van het mogelijke verwijst de dienst door naar de passende externe diensten.

De openingsuren van de medische dienst hangen uit op de deur van de EHBO-post op de eerste verdieping in het gebouw.

C) Psychologische dienst

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

De psychologische dienst is overdag beschikbaar, op verzoek of als er een specifieke behoefte is vastgesteld door het medische of sociale team. Afhankelijk van de situatie kunnen sommige begunstigden een datum en tijdstip krijgen voor een afspraak met de psycholoog van het centrum.

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.

Om veiligheidsredenen lopen de professionele medewerkers regelmatig rond in het centrum om de identiteit van de aanwezigen te controleren. Deze rondes helpen voorkomen dat onbevoegden zich in het gebouw bevinden en zorgen voor een optimaal beheer in geval van bijvoorbeeld brand.

B) Hygiëne in de kamers

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

Om redenen van hygiëne mag er geen voedsel worden bewaard of gegeten in de kamer. Het gebruik van kamerpotten is niet toegestaan.

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

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

Om veiligheidsredenen mogen de kamers niet worden afgesloten.

Controle van de kamers:

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

De medewerkers mogen de kamers betreden met of zonder de begunstigden; indien een medewerker in een kamer een voorwerp aantreft dat als gevaarlijk wordt beschouwd of verboden is (toestellen die veel energie verbruiken ...), neemt hij het in beslag. Het wordt teruggegeven aan de eigenaar wanneer de betrokkene het centrum verlaat.

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

C) Bagage

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

Eén grote koffer per volwassene.

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*

Het centrum Poincaré heeft 4 kennels. Elke kennel heeft plaats voor een dier. Behalve in deze ruimte zijn huisdieren niet toegestaan in het centrum. Alvorens een huisdier een plaatsje kan krijgen in de kennel van het centrum, moet de eigenaar van het dier een aansprakelijkheidsverklaring ondertekenen.

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 ons centrum ter beschikking wordt gesteld, kan leiden tot een interne sanctie**,** zoals beschreven in hoofdstuk IV - "Niet-naleving van het IR 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.

H) Alcohol en psychoactieve stoffen

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

I) Samenwerking met het sociale team

De samenwerking van elke begunstigde met het sociale team is een voorwaarde om langer in het centrum te mogen verblijven. In geval van weigering tot samenwerking behoudt het psycho-medisch-sociale team (onder verantwoordelijkheid van de centrumverantwoordelijke) zich het recht voor om het verblijf van de begunstigde 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 is ook van toepassing in de onmiddellijke omgeving van het centrum. Een respectvolle omgang met de buurtbewoners is van groot belang om een goede verstandhouding met de omgeving en de integratie van het centrum in de wijk te waarborgen.

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

IV) Niet-naleving van het interne reglement en sancties

Bij niet-naleving van de regels van dit huishoudelijk reglement kan 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 de ernst van de inbreuk, de specifieke omstandigheden waarin de inbreuk is gepleegd en het repetitieve karakter ervan. De begunstigde moet worden gehoord voordat een sanctie wordt opgelegd. In bepaalde ernstige situaties die de begunstigde of een andere persoon in gevaar brengen, kan de sanctie echter eenzijdig en zonder voorafgaande kennisgeving aan de begunstigde worden opgelegd. In de mate van het mogelijke worden de sanctie en de redenen ervoor altijd mondeling of schriftelijk aan de begunstigde meegedeeld.

De volgende sancties zijn mogelijk:

- Formele waarschuwing, die wordt vermeld in het individuele 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 herstelgerichte taken, in verband met het centrum en steeds 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.

Als een begunstigde zijn of haar rechten met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens wil uitoefenen (recht op toegang, recht op informatie, recht op bezwaar, enz.), wordt hij of zij uitgenodigd om zijn of haar aanvraag intern in te dienen bij de coördinatie van het centrum. 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.

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