

Intern reglement

Centrum Louiza voor alleenstaande vrouwen

Erkenningsnummer: CH/CNO/003

Laatste update: 20-04-26

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) Koosteloosheid	4
6) Centrumcoördinatoren	4
7) Eerste onthaal	4
8) Toegang tot het centrum en te laat komen	5
9) Afwezigheden	5
10) Begeleidingsduur	5
12) 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
III) Niet-naleving van het interne reglement en sancties	16
IV) Vertrouwelijkheidsbeleid	17
1) Beroepsgeheim	17
2) Bewakingscamera's	17
3) Gebruik van persoonsgegevens	17
4) Portretrecht	18
V) Interne klachten- en beroepsprocedure	19
VI) Andere nuttige contacten	19
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 :	26
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

Bijlage bij het Huishoudelijk Reglement: “U wordt geholpen door Samusocial en u wenst een klacht in te dienen, zo gaat u te werk”: [p. 21 tot en met 30.](#)

NEW SAMUSOCIAL

New Samusocial is een publieke non-profitorganisatie die daklozen in het Brussels Gewest noodhulp en begeleiding bij inschakeling biedt.

I) Algemene zaken

1) Doelstellingen van het IR

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

2) Missies van de voorziening

Het noodopvangcentrum Louiza is een voorziening van noodopvang voor alleenstaande vrouwen.

Ons centrum biedt aan de vrouwen die er verblijven een geheel van diensten om in hun directe behoeften te voorzien, een veilige plek om te verblijven en psycho-medisch-sociale ondersteuning op maat van de situatie van elke vrouw.

3) Voorwaarden voor toegang tot de voorziening

Het opgevangen publiek bestaat uit (meerderjarige) alleenstaande vrouwen en personen die zichzelf als vrouw beschouwen.

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.

Aan de begunstigten wordt gevraagd om bij elke reservatie van een plaats in het centrum één en dezelfde identiteit te gebruiken.

Alleen begunstigen 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) Koosteloosheid

De opvang en alle diensten die aan de begunstigen van het centrum 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 aan elke begunstigde gevraagd om zich aan te bieden bij het sociale team.

Deze eerste ontmoeting heeft een aantal doelstellingen:

- Het centrum, de werkingsregels en alle aangeboden diensten voorstellen.
- Informatie verstrekken over de externe diensten en partners die ter beschikking staan.
- Eerste informatie verzamelen over de situatie en de basis voor het geïnformatiseerde sociale dossier aanleggen.
- Het project verduidelijken en de eerste fundamenten voor samenwerking met ons team vastleggen.
- Bevestigen dat de begunstigde de verbintenis aangaat om dit IR en de samenwerkingsakkoorden na te leven.

Bij het onthaal kan aan een begunstigde worden gevraagd om sommige of al haar 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 in het centrum mogen zich overdag vrij binnen en buiten het centrum verplaatsen. Er wordt echter gevraagd om bepaalde tijdstippen te respecteren: het centrum opnieuw betreden vóór **21u30** en het niet verlaten vóór **06u00 's** ochtends.

Er kunnen uitzonderingen worden toegestaan, maar daarvoor moet het voorafgaand akkoord worden verkregen van een lid van het psycho-medisch-sociale team of van de coördinatie.

In geval van te laat komen en niet-naleving van deze aanbevelingen behoudt het sociale team zich het recht voor om een sanctie op te leggen zoals beschreven in deel 4 - "Niet-naleving van het IR en sancties" van dit reglement.

Indien noodzakelijk kunnen de begunstigden contact opnemen met de telefoonpermanentie op het nummer **0800-99.340** om kennis te geven van een onverwachte uitzonderlijke situatie.

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**.

Als een vrouw om dwingende redenen een nacht buiten het centrum wil doorbrengen, wordt haar gevraagd om vooraf een verzoek in te dienen bij een maatschappelijk werker (bij voorkeur de sociale contactpersoon) van het centrum of bij de coördinatie.

Wanneer de begunstigde toestemming krijgt van het sociale team of de coördinatie om buiten het centrum te overnachten, moet ze haar kamer leegmaken. Sommige van haar persoonlijke bezittingen kunnen in de garage worden opgeslagen, steeds met toestemming van het sociale team en alleen voor de duur van de geplande afwezigheid. Bij haar terugkeer en om redenen van interne organisatie kan haar worden gevraagd om haar intrek te nemen in een andere kamer.

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

10) Begeleidingsduur

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

11) NoZat

In het centrum van Louiza is alcoholgebruik onder bepaalde strikte voorwaarden toegestaan. Deze voorwaarden staan vermeld in het gedragsreglement NoZat. Als een cliënt binnen het centrum alcohol wil drinken, moet hij of zij hiervoor toestemming vragen aan het sociale team.

12) Laatste dag in het centrum

Alvorens het centrum definitief te verlaten, wordt aan de vertrekkende begunstigde gevraagd om **haar lakens en dekens achter te laten in de bakken voor vuile was**.

In bepaalde specifieke omstandigheden en met het akkoord van de coördinatie kan worden aanvaard dat sommige bezittingen van een begunstigde op het einde van overdracht in het centrum worden bijgehouden voor een bepaalde tijd (**maximum 7 dagen**). Eens deze termijn is verstreken, kan Samusocial de spullen verwijderen zonder aansprakelijk te zijn voor het verlies ervan.

We kunnen niet de bagage bewaren van begunstigten die slechts onderdak voor één nacht ter plaatse krijgen. Daarom vragen we aan vrouwen die in deze situatie verkeren 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 begunstigten 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 begunstigten tijdens hun verblijf van kamer moeten veranderen.

Aan de begunstigten wordt gevraagd om in hun kamer aanwezig te zijn wanneer de aanwezigheden worden opgenomen, i.e. elke dag tussen 22.00 en 22.30 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. Aan de begunstigden wordt gevraagd de rust in hun kamer te respecteren vanaf 22.00 uur.

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

B) Maaltijden

Om redenen van hygiëne is het enkel toegestaan om in de refter te eten.

Het centrum biedt maximum **drie maaltijden** en voor zover mogelijk een vieruurtje per dag.

De etenstijden hangen op de keukendeur.

Aan de begunstigden wordt gevraagd om de ruimte na gebruik netjes achter te laten.

Buiten de etensuren wordt door het onderhoudspersoneel regelmatig gevraagd om de ruimte vrij te maken zodat er kan worden schoongemaakt.

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

Als een begunstigde besmet geraakt met sommige besmettelijke ziekten (schurft, covid ...), kan het medische team haar bij wijze van uitzondering en voor een beperkte periode vragen om in haar kamer te eten. We bevelen de begunstigden ook aan om de medische dienst van het centrum op de hoogte te brengen van elke gekende allergie.

Er wordt een gedeelde koelkast ter beschikking van de begunstigden gesteld. We vragen hen er goed voor te zorgen en de gebruiksregels in acht te nemen die op de deur van de koelkast zijn uitgehangen.

C) Douches en toiletten:

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

D) Persoonlijke locker

Er staan lockers ter beschikking van de begunstigden. Ze kunnen er hun waardevolle persoonlijke bezittingen opbergen. De begunstigden moeten zich tot het onthaal richten om een sleutel te krijgen. We bevelen de begunstigden aan om er hun waardevolle persoonlijke bezittingen (identiteitsdocumenten, geld ...) te bewaren.

Op het einde van het verblijf moet de begunstigde **haar locker leegmaken**; doet ze dat niet, dan wordt de inhoud weggegooid nadat ze vertrokken is, zodat de locker ter beschikking van een andere bewoonster kan worden gesteld.

E) Telefoon

Het centrum stelt een telefoon ter beschikking van de begunstigten, 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 begunstigten 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) Vervoertickets

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 gratis vervoersbewijzen aan (naargelang de beschikbare voorraad) voor personen zonder inkomsten; ze kunnen er gebruik van maken in het kader van hun administratieve formaliteiten, medische afspraken, bezoeken aan woningen en in het kader van bepaalde specifieke recreatieve activiteiten. De uren waarin vervoersbewijzen kunnen worden verkregen , **hangen uit op de deur die naar de sociale bureaus leidt.**

H) Wasmachine

Het centrum Louiza stelt wasmachines ter beschikking. Aan de begunstigten wordt gevraagd hun wasgoed in de daartoe bestemde zakken af te geven aan het onthaalpersoneel. Een **specifieke planning hangt uit bij het onthaal** en op de deur van de koten van de nachtwakers op de verdiepingen. Deze planning geeft aan op welke dagen en uren het wasgoed mag worden afgegeven. Begunstigten die vragen hebben in verband hiermee, kunnen zich richten tot de onthaalmedewerker.

De begunstigten moeten hun naam en kamernummer noteren op de zakken met vuil wasgoed. Aan de begunstigten 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.

Het aantal machines dat we kunnen laten draaien, is afhankelijk van het aantal ter plaatse aanwezige medewerkers, van het materieel waarover we beschikken of van technische problemen die zich van tijd tot tijd kunnen voordoen.

I) Kit met hygiënische artikelen en beddengoed

Samusocial overhandigt een pakket met hygiënische artikelen evenals lakens en huishoudlinnen aan de begunstigde bij aankomst in het centrum en vervolgens op regelmatige wijze voor de volledige duur van haar verblijf.

De planning voor uitdeling wordt **uitgehangen op de verdiepingen en bij het onthaal**. De begunstigten moeten niet aarzelen om contact op te nemen met een medewerker als ze in verband hiermee vragen hebben.

Er kunnen soms wijzigingen zijn op het vlak van de uitdeling, meer bepaald wanneer er onvoldoende personeel aanwezig is in het centrum.

J) Activiteiten

De opvoeders organiseren regelmatig activiteiten. De begunstigten vinden hierover meer informatie aan de informatieborden in de refter of kunnen de opvoeders aanspreken.

Soms moeten we geplande activiteiten annuleren. In geval van annulering doet het team zijn best om de betrokken begunstigten te informeren.

Het centrum stelt **tickets artikel 27** ter beschikking van de begunstigten die dat wensen en naargelang de beschikbaarheid. Met deze tickets hebben de begunstigten 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 begunstigten 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 bewoonsters.

Ze kunnen worden gebruikt in het kader van:

- Administratieve formaliteiten
- Specifieke activiteiten georganiseerd door het centrum

De toegang tot het computerlokaal wordt beheerd door de maatschappelijk werkers. De regels voor het gebruik van de computers hangen op de deur van het lokaal.

L) Rookruimte

Er wordt een rookruimte ter beschikking van de begunstigden gesteld. De ruimte ligt op de binnenplaats van het centrum, achter het onthaal. Het is de enige plaats waar roken toegestaan is. Er wordt gevraagd de ruimte schoon te houden en sigarettenpeuken in de daarvoor bestemde asbakken te deponeren. Tevens vragen we om geluidsoverlast in deze ruimte te vermijden.

Na 22.00 uur worden slechts twee personen tegelijk in deze ruimte toegelaten om geluidsoverlast te vermijden die hinderlijk zou zijn voor de slaap van de begunstigden in de aangrenzende kamers op de verdiepingen.

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

Een gemeenschappelijke televisie is toegankelijk op de benedenverdieping.

De toegangstijden worden uitgehangen in de leefruimte.

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 nauwe ondersteuning met als doel begeleiding te bieden die is afgestemd op elke situatie. De dienst werkt volgens een samenwerkingsmodel.

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. De EHBO-post vervangt niet de medische opvolging door een huisarts maar verwijst in de mate van het mogelijke door naar de passende externe diensten.

C) Psychologische dienst

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

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

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

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

1) Het Belgisch recht

Het Belgisch recht is van toepassing in het centrum.

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

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

- ◆ Verbaal en/of fysiek geweld;
- ◆ Intimidatie / pesten;

- ♦ Intimidatie / ongewenst seksueel gedrag;
- ♦ Discriminerend(e) gedrag of taal (racisme, seksisme, van religieuze aard, gendergerelateerd

enzovoort).

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

Anderzijds zijn ook de volgende gedragingen verboden:

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

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

2) Regels van het leven in gemeenschap

A) Hygiëne en veiligheid in de gemeenschappelijke ruimten

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

Om veiligheidsredenen is het ten strengste verboden om apparaten te gebruiken die veel elektriciteit verbruiken (elektrische kookplaten, kookketel, waterkoker, koffiezetapparaat, radiator, strijkijzer, haardroger, fiets en step enz.), evenals brandbare materialen (kaarsen, wierook ...) en stompe en scherpe voorwerpen zoals messen, cutters, hamers, schroevendraaiers enzovoort (met uitzondering van apparatuur die door Samusocial ter beschikking wordt gesteld aan begunstigden) in het gebouw. Het is ook ten strengste verboden om apparaten die veel elektriciteit verbruiken (elektrische kookplaten, kookketel, waterkoker, koffiezetapparaat, radiator, strijkijzer, haardroger, fiets en step enz.) aan te sluiten op een stopcontact in een ruimte die daar niet specifiek voor bestemd is of zonder voorafgaande toestemming van de coördinatie. Het gebruik van essentiële medische apparatuur is toegestaan (ademhalingsapparaat, elektrische aerosol ...), mits goedgekeurd door het medische team van het centrum. Om veiligheidsredenen wordt aan de begunstigden gevraagd niets in de gangen achter te laten (bal, step, fiets enz.) en hun afval in de daarvoor bestemde vuilnisbakken te deponeren. Het is verboden om voedsel of volle bekers mee te nemen buiten de refter. Aan de begunstigden wordt gevraagd om hun bord en bestek in de eetzaal op te ruimen.

B) Hygiëne in de kamers

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

Om redenen van hygiëne mag er geen voedsel worden bewaard of gegeten in de kamer. Het gebruik van kamerpotten is niet toegestaan. Droge en hermetisch verpakte voedingswaren alsook goed beschermde verse groenten en fruit moeten worden bewaard in de persoonlijke locker die bij de ingang van het centrum ter beschikking wordt gesteld. Vers voedsel kan in de koelkast bewaard worden (volgens de regels die op de koelkast hangen).

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 **op het einde van de 7de dag** zonder aansprakelijk te zijn voor het verlies ervan.

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 en een rugzak of handtas, plus een plastic bak (50 x 30 cm) per persoon.

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

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

D) Huisdieren

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

E) Schade aan materieel

Elke familie wordt verzocht het materiaal dat door Samusocial ter beschikking wordt gesteld te respecteren, evenals de persoonlijke bezittingen van andere begunstigten. Samusocial is niet verantwoordelijk voor beschadiging, diefstal of verlies van persoonlijke bezittingen van begunstigten. Opzettelijke beschadiging van andermans eigendommen of van goederen die door Samusocial aan de families ter beschikking worden gesteld, kan leiden tot het opleggen van een interne sanctie, zoals opgenomen in deel IV – 'Niet-naleving van het huishoudelijk reglement en sancties' van dit reglement.

F) Privacy

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

G) Rust

Iedereen wordt gevraagd de individualiteit en waarden van elke persoon in het centrum te respecteren, of het nu gaat om een begunstigde of een medewerker, ongeacht geslacht, religie, afkomst, seksuele geaardheid of enige andere factor.

We vragen om de bedtijd van de burens te respecteren en hartelijke relaties met hen te onderhouden. Er wordt speciale aandacht besteed aan geluidsoverlast in het algemeen en tussen 21.30 en 07.00 uur in het bijzonder.

H) Illegale drugs

Het gebruik van **illegale drugs** is verboden op het terrein van de instelling. Als dit verbod lichamelijke klachten veroorzaakt, raden we de betrokken cliënt aan om hierover te praten met een medewerker 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 voor de ingang van het centrum. Een respectvol samenleven met de buurtbewoners is van groot belang om een goede verstandhouding met de buurt en de integratie van het centrum in de wijk te verzekeren. Elke vorm van overlast in de directe omgeving van het centrum kan worden gesanctioneerd (samenscholing, geluidsoverlast, geweld, overtreding van hygiëneregels).

III) Niet-naleving van het interne reglement en sancties

Bij een inbreuk op 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.
- Het voortzetten van de opvang kan afhankelijk worden gesteld 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.

IV) 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, ontnemt 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 begunstigten worden opgeslagen en verwerkt in overeenstemming met de AVG-voorschriften.

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

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

4) Portretrecht

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

Gedragsregels voor de medewerkers van Samusocial:

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

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

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

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 begunstigten:

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

5) Anonimiteit

Om de begunstigten te beschermen vraagt de coördinatie om het adres van het centrum en de identiteit van de begunstigten die er verblijven niet aan de buitenwereld bekend te maken.

Het is verboden om onderdak te bieden aan buitenstaanders (vrienden, familie enzovoort). Bezoek is niet toegestaan, tenzij de coördinatie hiervoor uitzonderlijk toestemming geeft.

V) 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>

VI) 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

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>