

## HUISHOUDELIJK REGLEMENT

### Straathoekwerk - Straatverplegers

Dit huishoudelijk reglement is bedoeld voor daklozen die worden opgevolgd door Straatverplegers en wordt hen bekendgemaakt via:

- publicatie ervan op de website van Straatverplegers;
- directe proactieve communicatie door de werknemers van Straatverplegers, voor de goede voorlichting van de gebruikers, in de meest optimale omstandigheden op het terrein;
- de overhandiging van visitekaartjes (met vermelding van de website) tijdens contacten met de werknemers van Straatverplegers;
- de overhandiging ervan bij de ondertekening van begeleidingsovereenkomst(en)

## DEEEL I. Juridisch statuut, doel en opdrachten

### ART 1

‘STRAATVERPLEGERS’ is, in overeenstemming met haar statuten, een vereniging zonder winstgevend doel.

### ART 2 : Doel en voorwerp

De vereniging is een psycho-medisch-sociale organisatie die tot doel heeft dakloosheid te beëindigen.

Zij streeft de verwezenlijking van dit doel na via de volgende activiteiten:

- haar patiënten uitgebreide en passende psycho-medisch-sociale follow-up bieden, op straat of in huisvesting, hetzij in de vorm van verpleegkundige zorg, begeleiding en verwijzing naar aangepaste huisvesting, van preventie en gezondheidsvoorlichting of van actief luisteren en het verlenen van advies;
- daklozen weer in duurzame huisvesting onderbrengen, waarbij prioriteit wordt gegeven aan de medisch meest kwetsbare mensen;
- betaald of vrijwillig personeel opleiden en rekruteren voor hun contacten met dakloze mensen of die op de een of andere manier betrokken zijn bij de problemen die de vereniging behandelt;

- nieuwe ideeën en innovatieve oplossingen genereren om dakloosheid aan te pakken;
- opsporen, creëren of bevorderen van woningen die zijn aangepast aan de behoeften van haar patiënten;
- opleidingen organiseren in verband met de doelstelling van de vereniging;
- bewustmaking en mobilisatie van burgers, evenals van verantwoordelijken op politiek, economisch en associatief vlak, om de beste oplossingen voor de strijd tegen dakloosheid te bevorderen.

Om haar doelstellingen te bereiken, kan de vereniging financiële of materiële bijstand of bijdragen ontvangen van openbare of particuliere instellingen en personen. De aldus ingezamelde fondsen en materialen mogen uitsluitend worden gebruikt om het doel te bereiken.

De vereniging kan zich ook inzetten voor, en haar hulp (menselijk, materieel of financieel) verlenen aan, alle activiteiten die een soortgelijk doel nastreven, uitgevoerd door een vereniging of een groep verenigingen. Als zodanig kan de vereniging deelnemen als oprichter, administrateur, effectief lid, lid of supporter in een vereniging, stichting, groepering van verenigingen die een doel nastreven dat soortgelijk is of nauw samenhangt met haar eigen doelstelling.

### **ART 3**

De integratieopdrachten (straatwerk en centrum Housing First) van het besluit van 9 mei 2019 van het verenigd College betreffende de erkenning en de subsidiëeringswijze van de centra voor noodhulp en inschakeling, beoogd door Straatverplegers, gebeuren via verschillende middelen:

In het kader van **straatwerk** organiseert Straatverplegers een mobiele dienst die uitsluitend actief is op de leefgebieden van daklozen en met inachtneming van hun vragen om, enerzijds, te beantwoorden aan hun behoeften en hen te verwijzen naar de centra voor noodhulp en/ of anderzijds, hen te begeleiden tijdens hun hele traject in de marginaliteit met hun sociale re-integratie als doel.

In het kader van straatwerk garandeert de vzw Straatverplegers de volgende integratieopdrachten:

- 1° zich bewegen in het tweetalige Brussels Hoofdstedelijk Gewest om te beantwoorden aan de behoeften van daklozen en, desgevallend, hen te verwijzen naar de geschikte centra;

2° daklozen en straatbewoners een luisterend oor bieden, informatie verstrekken en psychosociale begeleiding aangepast aan hun leefwereld en aan hun vraag, met het oog op een verbetering van hun leefomstandigheden en een betere sociale integratie;

3° deze mensen doorverwijzen naar de diensten die het meest geschikt zijn voor hun behoeften en vragen, in alle onafhankelijkheid van instellingen. In dat verband kan het centrum netwerking, hulp en verzorging organiseren, coördineren of eraan deelnemen.

4° informatie over de situatie op straat verstrekken, met inachtneming van het beroepsgeheim en louter in het belang van de daklozen, om aangesproken burgers of in contact met die laatste, in staat te stellen hen te begrijpen met het oog op het creëren van sociale banden en een betere sociale integratie;

5° informatie over de situatie van daklozen verstrekken, met inachtneming van het beroepsgeheim en louter in het belang van deze daklozen, om privé- en openbare instellingen in staat te stellen hun diensten te verbeteren en aan te passen;

6° basisverzorging verstrekken.

#### **ART 4**

Volgens de definitie bepaald door de dienst, is een dakloze elke persoon die zich in een kwetsbare staat bevindt op alle niveaus (persoonlijk, psychisch, relationeel, sociaal, juridisch, gezondheid, verblijfplaats,...) wat het inzetten van eigen middelen en middelen van de omgeving moeilijk maakt.

De vele problemen waarmee ze te maken hebben wordt gekenmerkt door het gebrek aan woongelegenheden of investering hierin.

## **DEEL II. Deontologische regels**

#### **ART 5**

De dienst richt zich tot mensen die gewoonlijk op straat leven zonder onderscheid van seksuele aard, politieke, culturele, raciale, filosofische, religieuze of seksuele gerichtheid.

#### **ART 6**

De dienst zorgt voor de begeleiding van mensen in het Frans of in het Nederlands, naargelang van hun taalkeuze.

## **ART 7**

Het centrum garandeert de rechten en plichten van de partijen overeenkomstig de waardigheid van de dakloze en het beroepsgeheim.

## **ART 8**

Elke persoon die voor de dienst werkt, in welke hoedanigheid ook, is verplicht het beroepsgeheim na te leven en de discretieplicht betreffende alle interne en externe gegevens waarmee hij bekend is bij de uitoefening van zijn functie.

Elke persoon die voor de dienst werkt, in welke hoedanigheid ook, verbindt zich tot naleven van het beroepsgeheim, zowel in de loop van de overeenkomst als na de stopzetting ervan.

## **ART 9**

De anonimiteit is gewaarborgd van de straatbewoners waarmee de dienst in contact komt en die deze willen behouden.

## **ART 10**

In het kader van een betere begeleiding en de oprichting van een sociaal dossier, kunnen er bepaalde gegevens worden gevraagd aan de dakloze. Deze worden noch gecontroleerd noch gedeeld zonder voorafgaandelijk akkoord of zonder anonimiseren. Het is ook mogelijk om foute gegevens te vervangen indien de betrokken persoon het vraagt. Het feit deze gegevens te weigeren schakelt nooit het recht op tot toegang tot de verschillende diensten.

De gegevens waarover we beschikken zijn beveiligd en kunnen alleen beschikbaar zijn voor de personen die het dossier van de straatbewoner opvolgen. Alleen de gegevens nodig voor de realisatie van een opdracht worden gedeeld. Personen die toegang hebben tot gegevens zijn onderworpen aan het beroepsgeheim.

Gedeelde gegevens worden alleen gedeeld om de wet na te leven en om de best mogelijke begeleiding te bieden. Dit delen moet altijd worden gecommuniceerd. Bij verzet tegen dit delen moet erover gesproken worden om de beste oplossing te vinden.

Elke persoon heeft het recht om zijn dossier te raadplegen en te weten wie er toegang toe heeft met uitzondering van persoonlijke aantekeningen.

Deze gegevens worden 36 maanden lang bewaard.

Deze gegevens moeten bewaard en behandeld worden in overeenstemming met de GDPR reglementering.

Als de dakloze vindt dat zijn rechten betreffende gegevensbehandeling niet worden nageleefd, kan hij klacht indienen bij de Brusselse controlecommissie. Hij/zij moet zijn identiteit en een belang aantonen, wil zijn klacht ontvankelijk zijn.

### **DEEL III. Hoedanigheid van de dienst en organisatie van de begeleiding**

#### **ART 11**

Er wordt geen enkele financiële bijdrage verwacht van de daklozen voor onze dienstverlening.

#### **ART 12**

Het centrum verstrekt zijn rechtstreekse hulp op straat aan daklozen gedurende minimum 20 uren per week en per voltijdse equivalent.

#### **ART 13**

Het centrum is telefonisch bereikbaar gedurende minstens 10 uren per week en heeft een contact- of berichtensysteem dat de begunstigde in staat stelt 24 uren op 24 een bericht na te laten.

#### **ART 14**

Het centrum verleent alleen in de week en overdag rechtstreekse hulp op straat, van 9u tot 17u. Buiten deze uren is het 24 op 24uur mogelijk een mondelinge of schriftelijke boodschap achter te laten.

### **DEEL IV. Bepalingen tot verhaal van straatbewoners**

#### **ART 15**

Elke beslissing genomen door Straatverplegers of een van de werknemers die nadelig is voor de gebruiker, kan aanleiding geven tot een verhaal of klacht.

Straatverplegers heeft een opname- en behandelingsprocedure voor klachten met bepalingen om klachten in te dienen, om de ontvankelijkheid ervan te beoordelen, om ze te behandelen en het resultaat ervan te communiceren aan de daklozen en straatbewoners.

Een klacht moet voldoen aan de volgende voorwaarden om ontvankelijk te worden geacht.

- Die moet worden ingediend binnen de 365 dagen na de feiten of de beslissing waarover de klacht gaat;
  - De gebruiker moet een rechtstreeks verband hebben met de reden van de klacht.
  - De klacht is op naam en moet volgen uit een feit of een beslissing die een negatief gevolg heeft voor de gebruiker.
  - De klacht mag nog niet in behandeling zijn, tenzij bij nieuwe feiten;
  - De klacht mag niet ingediend zijn bij een rechtbank.
- 1) De aanklager kan zich in eerste instantie richten tot de werknemer of een van zijn collega's of tot de projectcoördinator om het probleem op te lossen.
  - 2) Als de aanklager het klachtproces verder wil zetten, moet een klacht worden ingediend bij Straatverplegers volgens de volgende bepalingen:

Om ontvankelijk te zijn moet de klacht ingediend worden door verzending van een klachtenformulier naar de directie binnen de 365 dagen na de feiten of betwiste beslissing op de zetel van de VZW, Gheudestraat 25, 1070 Brussel.

Dit formulier is beschikbaar op de website van Straatverplegers en wordt op eenvoudig verzoek gecommuniceerd aan de straatwerkers (die de verplichting hebben het te bezorgen aan personen die erom vragen), of op een proactieve manier door de werknemers van Straatverplegers naargelang van het geval.

Voor alle contacten over de klacht kan de aanklager zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon naar keuze (vriend, familie, maatschappelijk werker buiten de vzw Straatverplegers...). De aanklager kan de directie van Straatverplegers of diens afgevaardigde ook vragen hem/haar te helpen het formulier in te vullen door die rechtstreeks te contacteren of een bericht te laten op 00 32 (0)2.265.33.00 tijdens de kantooruren. Als er niemand antwoordt aan de telefoon, is het mogelijk een bericht te laten op het antwoordapparaat, 24 uren op 24 beschikbaar.

Zodra een klacht wordt ingediend, zal de directie of een bemiddelaar contact opnemen met de aanklager.

De aanklager ontvangt binnen een termijn van 8 weken na het indienen van de klacht het klachtenformulier met een voorstel tot oplossing van de directie. In dit voorstel staan de

gegevens van de aangestelde beheerder van het bestuursorgaan van de vzw om de klacht op te volgen.

3) Bij onenigheid en binnen de maand na het antwoord van de directie, heeft de aanklager de mogelijkheid om een brief te sturen met kopie van het klachtenformulier naar de beheerder aangesteld door het bestuursorgaan van de vzw om de klacht op te volgen.

De aanklager ontvangt binnen een termijn van 8 weken na het indienen van het antwoord van de aanklager, het klachtenformulier met een voorstel tot oplossing van de beheerder, aangesteld door het bestuursorgaan van de vzw. In dit voorstel staan de gegevens van de bevoegde dienst van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

4) Bij onenigheid en binnen de maand na het antwoord van de beheerder, aangesteld door het bestuursorgaan, heeft de aanklager de mogelijkheid om een brief te sturen met kopie van het klachtenformulier naar de bevoegde dienst van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

De bevoegde dienst zal contact opnemen met de aanklager en een definitief advies geven.

Straatverplegers zal contact opnemen met de aanklager om hem te laten weten welk gevolg er wordt gegeven aan het advies van de bevoegde dienst, die er maar kan van afwijken indien schriftelijk gemotiveerd.

5) Als de interne procedure niet mogelijk is of als ze niet eerlijk lijkt voor de gebruiker, kan die altijd een klacht indienen bij de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. Deze klacht kan worden ingediend per brief (Belliardstraat 71/1 te 1040 Brussel) of met de volgende link:

: <https://www.ccc-ggc.brussels/nl/contact>.

Het klachtenformulier en de beschrijving van de behandelingsprocedure van klachten zijn toegankelijk vanaf de website van Straatverplegers en bijgevoegd bij onderhavig huishoudreglement.

## **Deel V. Administratieve inlichtingen**

### **ART 16**

De dienst wordt erkend voor de integratieopdrachten van straatwerk en Housing First.



## **ART 17**

**De gegevens van het bestuur en van de Ministers zijn de volgende:**

**1°** Bestuur van de gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie: Belliardstraat 71/1 te 1040 Brussel

**2°** De heer de Minister Alain Maron, Lid van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, bevoegd voor het beleid van Hulp aan personen: Botanic Building, Sint-Lazaruslaan, 10 (11e verdieping) te 1210 Sint-Joost-Ten-Node. Tel.: 0032 (0)2 506 34 11 - [info.maron@gov.brussels](mailto:info.maron@gov.brussels)

**3°** Mevrouw de Minister Elke Van den Brandt, Lid van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, bevoegd voor het beleid van Hulp aan personen: Botanic Building, Sint-Lazaruslaan, 10 (13e verdieping) te 1210 Sint-Joost-Ten-Node. Tel.: 0032 (0)2 517 13 33 - [info.vandenbrandt@gov.brussels](mailto:info.vandenbrandt@gov.brussels)

## **ART 18**

**De gegevens van FIDUS, de gewestelijke dienstenintegrator, zijn de volgende:**

Kunstlaan 21 te 1000 Brussel – Tel.: 0032.(0)2.282.47.70 - [customer@cirb.brussels](mailto:customer@cirb.brussels)

## **ART 19**

**De gegevens van Bruss'help, de coördinator van noodhulp- en integratiestructuren in het Brusselse gewest zijn de volgende:**

Verenigingstraat, 15 te 1000 - Brussel

Tel.: 0032. (0)2.219.78.00 – [info@brusshelp.org](mailto:info@brusshelp.org)

Tel.: 0032. (0)2.880.86.89 - [orientation@brusshelp.org](mailto:orientation@brusshelp.org) – dienst verwijzing

## **ART 20**

**Het sociale noodoproepnummer (New Samusocial) is het volgende: 0800.99.340.**

## **ART 21**

**De gegevens van de Brusselse Controlecommissie zijn de volgende:**

Kunstlaan, 21 te 1000 Brussel.

Tel.: 0032 (0)2.282.47.70 - [customer@cirb.brussels](mailto:customer@cirb.brussels)

## **ART 22**

**De precieze gegevens van de inrichtende macht en van de directeur zijn de volgende:**





1° Werden verkozen als bestuurders van de vzw Straatverplegers: Emilie Meessen, Pierre Ryckmans, Quentin Berryer, Jean-Pierre Meessen, Marc Tielens, Patrick Vastenaekels, Marie-Christine Ferir, Jean de Leu de Cecil.

De algemene vergadering bestaat uit alle leden van het bestuurorgaan en Mevrouw Sophie Damien.

De inrichtende macht kan worden gecontacteerd op de maatschappelijke zetel van de vereniging: Gheudestraat 25, 1070 Brussel.

Telefoon: 0032 (0)2.265.33.00.

2° Emilie Meessen en Pierre Ryckmans, gedelegeerde beheerders van de dienst en afgevaardigde voor het dagelijks beheer kan worden gecontacteerd op de zetel van de vereniging: Gheudestraat 25, 1070 Bruxelles.

Telefoon: 0032 (0)2.265.33.00.

## **ART 23**

**De precieze gegevens van de vertegenwoordigende werknemersorganisaties zijn de volgende (alfabetische volgorde):**

CGSLB : Boudewijnlaan, 9 te 1000 Brussel – Tel: 0032(0)2.882.13.00.

CSC : Pletinckxstraat, 19 te 1000 Brussel – Tel: 0032. (0)2.557.88.88.

FGTB : Zwedenstraat, 45 te 1060 Sint-Gillis – Tel: 0032. (0)2. 552.03.31.

**Signature de l'organe d'administration  
délégés**

**Signature des administrateurs**



**INFIRMIERS DE RUE  
STRAATVERPLEGERS**

**Samen maken we een eind  
aan dakloosheid!**