

HUISHOUELIJK REGLEMENT

DoucheFLUX HOUSING FIRST – september 2023

Dit Huishoudelijk Reglement is bestemd voor de thuisloze personen die worden opgevolgd door DoucheFLUX en wordt hen ter kennis gebracht door:

- Publicatie op de website van DoucheFLUX;
- Rechtstreekse proactieve communicatie door werknemers van DoucheFLUX om begunstigden op de hoogte te houden, onder de best mogelijke omstandigheden op het terrein;
- Overhandiging van visitekaartjes (met daarop de vermelding van de website) tijdens contacten met werknemers van DoucheFLUX;
- Overhandiging van het Reglement bij de ondertekening van begeleidingsovereenkomst(en).

I. Juridisch statuut, doelstelling en missies

ART 1: Overeenkomstig haar statuten is "DoucheFLUX" een vereniging zonder winstoogmerk, geregistreerd bij de KBO onder nummer 0841.390.074.

ART 2: De vereniging streeft de volgende onbaatzuchtige doelen na:

- **Missie:** DoucheFLUX ijvert voor het einde van thuisloosheid en biedt ondersteuning op maat aan mensen met of zonder papieren, met of zonder huis, van hier of elders, om de toegang tot hun fundamentele rechten te vergemakkelijken.
- **Visie:** Werken aan het einde van thuisloosheid en het bestrijden van het idee dat ze onvermijdelijk is.
- **Waarden:**
 - > **Zelfstandigheid:** Samen werken aan ieders zelfstandigheid, met erkenning van het in staat zijn om zelf beslissingen te nemen. Gepersonaliseerde inspanningen leveren om individuele emancipatie te vergemakkelijken.
 - > **Transparantie:** DoucheFLUX bevordert vertrouwen en wederzijdse betrokkenheid door zijn werkwijze duidelijk te maken aan zijn teams, het publiek en partners, door engagementen en verplichtingen duidelijk te formuleren, door beslissingen te motiveren en door ieders rollen en verantwoordelijkheden te definiëren.
 - > **Samenwerking:** Het mobiliseren van middelen, talenten en expertise, het smeden van banden, het benutten van kansen en het creëren van synergieën, zowel met partners als bij het ondersteunen van begunstigden, in een geest van vertrouwen en wederzijds respect.

- > **Strijdlustigheid:** Durven uitkomen voor je sociale en maatschappelijke intuïties, gevoelige waarnemingen en politieke keuzes. Jezelf blijvend inzetten met vastberadenheid, zelfs als dat betekent dat je soms het 'onmogelijke' eist, wat alleen het 'mogelijke' is dat (tijdelijk) tegen de stroom in gaat.
- > **Wendbaarheid:** Het vermogen blijven ontwikkelen om je aan te passen aan verandering. Weigeren om te verstarren in je ideeën en praktijken. Er altijd naar streven om strategische, operationele en menselijke continuïteit te behouden.
- > **Onvoorwaardelijkheid:** De deur van DoucheFLUX staat open voor iedereen, met of zonder papieren, van hier of elders, na of zonder afspraak, met of zonder duidelijk geformuleerd verzoek. Onvoorwaardelijkheid voorstaan betekent voorrang geven aan luisteren, empathie en verdraagzaamheid, niet meteen oordelen of een diagnose stellen, aanvaarden iets niet te begrijpen en zichzelf in vraag te stellen.

ART 3: De integratieopdrachten van de ordonnantie van 9 mei 2019 van het Verenigd College met betrekking tot de erkenning en de wijze van subsidiëring van noodhulp- en integratiecentra die DoucheFLUX nastreeft, worden op verschillende manieren gerealiseerd:

In het kader van Housing First organiseert de vzw DoucheFLUX een dienst die tot doel heeft onmiddellijke toegang te zoeken en te verschaffen tot een stabiele huisvesting voor dakloze mensen en hen een optionele psychosociale begeleiding aan te bieden.

In het kader van Housing First voert de vzw DoucheFLUX de volgende taken uit:

- Woningen zoeken voor thuisloze mensen;
- Haar diensten aanbieden aan thuisloze mensen die op straat of in noodopvang leven, die de afgelopen twee jaar minstens zes maanden op straat of in noodopvang hebben geleefd, of de afgelopen drie jaar minstens een jaar, en die een combinatie van psycho-medisch-sociale problemen hebben;
- De thuisloze mensen die we ontmoeten een woning aanbieden die voldoet aan de netheids- en uitrustingsnormen van de ordonnantie van 17 juli 2003 tot vaststelling van de Brusselse Huisvestingscode, hetzij door hen te helpen bij het afsluiten van een huurovereenkomst met een derde verhuurder, hetzij door een huur- of onderhuurovereenkomst te sluiten met de thuisloze persoon;
- Zorgen voor een intensieve en ondersteunende begeleiding van deze begunstigden;
- Zorgen voor begeleiding bij de zoektocht naar een beter aangepaste en blijvende woning.

De intensieve en ondersteunende begeleiding bestaat uit:

- Psychosociale begeleiding om begunstigden te helpen hun onafhankelijkheid te herwinnen of moeilijke tijden door te komen;
- Budgetbegeleiding om gebruikers te helpen hun budget te beheren, waar nodig door partnerschappen aan te gaan met schuldbemiddelingscentra;
- Administratieve begeleiding om mensen te helpen hun sociale rechten terug te krijgen of een baan te vinden;
- Passende medische en/of psychologische begeleiding;
- Begeleiding gericht op het verminderen van risico's.

ART 4: Volgens de definitie opgesteld door de dienst is een thuisloos persoon iemand die zich in een kwetsbare toestand bevindt op verschillende niveaus (persoonlijk, psychologisch, relationeel, sociaal, juridisch, qua gezondheid, qua huisvesting, enz.) waardoor het moeilijk wordt te beschikken over persoonlijke middelen en middelen van de omgeving. Hun meervoudige problemen worden gekenmerkt door een gebrek aan huisvesting of investeringen in huisvesting.

Vergelijkbaar met de thuislozen zijn de mensen die op straat leven, met name mensen die over een woning beschikken maar die, geconfronteerd met de hierboven beschreven kwetsbaarheid, op straat gaan leven.

II. Deontologische regels

ART 5: De dienst is bedoeld voor mensen die gewoonlijk op straat leven, ongeacht hun politieke, culturele, raciale, filosofische of religieuze achtergrond of hun seksuele geaardheid.

ART 6: Het centrum begeleidt mensen in het Nederlands of in het Frans, afhankelijk van hun taalkeuze.

ART 7: Het centrum garandeert de rechten en plichten van de betrokken partijen, met respect voor de waardigheid van de thuisloze persoon en het beroepsgeheim.

ART 8: Iedereen die, in welke hoedanigheid dan ook, voor het centrum werkt, is gebonden door het beroepsgeheim en een zwijgplicht ten aanzien van alle interne en externe informatie waarvan hij/zij bij de uitoefening van zijn/haar functie kennis neemt.

Iedereen die, in welke hoedanigheid dan ook, voor het centrum werkt, verbindt zich ertoe het beroepsgeheim te respecteren, zowel tijdens als na de beëindiging van het contract.

ART 9: Anonimiteit wordt desgewenst gegarandeerd voor de mensen die op straat leven met wie het centrum in contact komt.

ART 10: Om een betere ondersteuning te kunnen bieden en een sociaal dossier op te bouwen, kunnen bepaalde persoonlijke gegevens van thuisloze personen worden opgevraagd. Deze gegevens worden niet gecontroleerd of gedeeld zonder voorafgaande toestemming of anonimisering. Het is ook mogelijk om onjuiste gegevens te wijzigen als de betrokkene daarom vraagt. De weigering om deze gegevens mee te delen, neemt geenszins het recht weg om toegang te krijgen tot de verschillende aangeboden diensten.

De gegevens waarover we beschikken zijn beveiligd en alleen toegankelijk voor de mensen die de zaak van de thuisloze persoon opvolgen. Alleen de gegevens die nodig zijn om een opdracht uit te voeren, worden gedeeld. De mensen die toegang hebben tot de gegevens zijn gebonden aan het beroepsgeheim.

Gegevens worden uitsluitend gedeeld om te voldoen aan de wet en om de best mogelijke begeleiding te bieden. Dit wordt altijd gecommuniceerd. Als er sterke bezwaren zijn tegen dit delen, is het nodig om dit te bespreken om de beste oplossing te vinden.

Iedereen heeft het recht zijn/haar dossier te raadplegen en te weten wie er toegang toe heeft. Deze gegevens worden opgeslagen gedurende 36 maanden. Ze worden opgeslagen en verwerkt in overeenstemming met de RGPD-voorschriften.

Als thuisloze mensen vinden dat hun rechten met betrekking tot gegevensverwerking niet worden gerespecteerd, kunnen ze een klacht indienen bij de Brusselse Controlecommissie. Opdat hun klacht ontvankelijk zou zijn, moeten ze hun identiteit en het belang van hun klacht bewijzen.

III. Hoedanigheid van de dienst en organisatie van de begeleiding

ART 11: Van de thuisloze mensen wordt geen enkele financiële bijdrage verwacht voor onze dienstverlening.

ART 12: Het centrum biedt rechtstreekse hulp op straat aan thuisloze mensen gedurende minimaal 20 uur per week per voltijds equivalent.

ART 13: Het centrum is minstens 10 uur per week telefonisch bereikbaar en heeft een contact- of berichtendienst waarmee de begunstigde 24 uur per dag een bericht kan achterlaten.

ART 14: Het centrum biedt alleen op weekdays en overdag rechtstreekse hulp. Voornamelijk van 9.00 tot 17.00 uur, maar het is ook telefonisch en via een 24/7 berichtendienst bereikbaar op de volgende nummers: 0473 22 95 16 / 0470 96 78 22 / 0484 21 61 85.

IV. Mogelijkheden tot verhaal voor de personen die op straat leven

ART 15: Tegen elke beslissing van DoucheFLUX of een van zijn werknemers die ongunstig is voor de begunstigde, kan beroep worden aangetekend of een klacht worden ingediend. DoucheFLUX heeft een procedure voor het registreren en behandelen van klachten waarin de procedures voor het indienen van klachten, het beoordelen van hun ontvankelijkheid, het behandelen ervan en het informeren van thuisloze mensen over het resultaat worden beschreven.

Om ontvankelijk te zijn moet de klacht aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De klacht moet worden ingediend binnen 6 maanden nadat de feiten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft, bekend zijn geworden.
- De begunstigde moet een rechtstreeks verband hebben met de reden van de klacht.
- De klacht moet voortvloeien uit een feit of besluit dat negatieve gevolgen heeft voor de begunstigde.

Indien de klacht betrekking heeft op een werknemer:

- Er wordt een klacht ingediend die voldoet aan de ontvankelijkheidscriteria;
- De directie neemt contact op met de werknemer op wie de klacht betrekking heeft;
- De directie neemt telefonisch contact op met de begunstigde om zijn/haar klacht of het verzoek te verduidelijken;
- Een kort verslag van dit gesprek wordt genoteerd in een document dat wordt opgeslagen in een 'Klachtendossier', waarin wordt aangegeven of de begunstigde uiteindelijk effectief een klacht wil indienen of tevreden is met het telefoongesprek, de gegeven uitleg en de eventueel aangekondigde maatregelen;
- Als de begunstigde tijdens het telefoongesprek bevestigt dat hij/zij een klacht wil indienen, of als een telefoongesprek niet mogelijk is, wordt hij/zij uitgenodigd voor een uitgebreider gesprek (eventueel met de persoon die hem/haar volgt, maar in ieder geval met de directie), waarvoor de directie een verslag opstelt dat hij/zij ook in het dossier opneemt. De begunstigde wordt op de hoogte gebracht van de procedure (inclusief de noodzaak om te voorzien in de mogelijkheid van bemiddeling). De directie zorgt ervoor dat de begunstigde de inhoud van het verslag kan lezen. Ze informeert de begunstigde dat deze inhoud zal worden meegedeeld aan de werknemer.
- De directie organiseert een gesprek met de werknemer op wie de klacht betrekking heeft, deelt hem/haar de inhoud van de klacht mee, luistert naar zijn/haar versie en maakt er een verslag van dat wordt toegevoegd aan het dossier.

- Indien de begunstigde of de werknemers dit wensen wordt minstens één bemiddelingsgesprek georganiseerd. De verslagen van deze gesprekken worden aan het dossier toegevoegd.
- Als een beroepsfout van de werknemer duidelijk kan worden vastgesteld, zal er een functioneringsgesprek met de directie worden georganiseerd. Tijdens dit gesprek worden maatregelen besproken om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen. Het verslag van dit gesprek wordt toegevoegd aan het persoonlijke dossier van de werknemer. Bij de vaststelling van een ernstige fout kan de vereniging strengere maatregelen nemen.
- Als de klacht ongegrond wordt bevonden, neemt de coördinator contact op met de begunstigde en verduidelijkt dat de werknemer niet verantwoordelijk is.

Indien de klacht betrekking heeft op de coördinatie of de instelling:
Dezelfde procedure wordt gevolgd maar de rol van de directie wordt dan overgenomen door de andere afdelingen of door een beheerder.

Procedure voor een externe klacht:

Als de begunstigde van mening is dat zijn/haar klacht niet of niet eerlijk wordt behandeld, kan hij/zij een externe klacht indienen bij de Gemeenschapscommissie:

Belliardstraat 71, bus 1 in 1040 Brussel. Tel: 0032.(0)2 502 60 01 - <https://www.ccc-ggc.brussels/nl/contact>

Het klachtenformulier en de beschrijving van de klachtenprocedure zijn beschikbaar op de website van DoucheFLUX en zijn als bijlage bij dit Huishoudelijk Reglement gevoegd.

V. Titel V. Administratieve inlichtingen

ART 16 : Voor de sociale inclusiemijsies van Housing First zit de vereniging momenteel in het goedkeuringsproces.

ART 17: De contactgegevens van de administratie en van de Ministers:

- 1) Administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie:
Belliardstraat, 71/1 in 1040 Brussel.
- 2) De heer Minister Alain Maron, Lid van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, bevoegd voor het beleid omtrent de Hulp aan personen:
Botanic Building, Sint-Lazaruslaan, 10 (11de verdieping) in 1210 Sint-Joost-Ten-Node – tel: 0032.(0)2 506 34 11 – 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 omtrent de Hulp aan personen:
Botanic Building, Sint-Lazaruslaan, 10 (13de verdieping) in 1210 Sint-Joost-Ten-Node – tel: 0032.(0)2 517 13 33 – info.vandenbrandt@gov.brussels

ART 18: De contactgegevens van FIDUS, de regionale dienstenintegrator:
Kunstlaan, 21 in 1000 Brussel – tel: 0032.(0)2 282 47 70 - customer@cirb.brussels

ART 19: De contactgegevens van Bruss'help, de coördinator van voorzieningen voor noodhulp en inclusie in het Brussels Gewest:
Verenigingsstraat, 15 in 1000 Brussel – tel : 0032.(0)2 219 78 00 – info@brusshelp.org

Tel : 0032.(0)2 880 86 89 – orientation@brusshelp.org – dienst doorverwijzing

ART 20: Het sociaal noodnummer (New Samusocial): 0800.99.340

ART 21: De contactgegevens van de Brusselse Controlecommissie:
Kunstlaan, 21 in 1000 Brussel – tel: 0032.(0)2 282 47 70 – customer@cirb.brussels

ART 22:

- 1) Werden verkozen in de hoedanigheid van bestuurders van de vzw DoucheFLUX: Hülya Cakir, Jamie Lee Fossion, Baudouin Hubert, Geneviève Kahn, Danielle Nootens, Els Rochette, Christine van Oldeneel. Met de raad van bestuur kan worden contact op genomen op het hoofdkantoor van de vereniging:
Veeartsenstraat 84, 1070 Brussel – tel: 0032.(0)2 319 58 27
- 2) De heer Benjamin Brooke, directeur van de vereniging:
Veeartsenstraat 84, 1070 Brussel – tel: 0032.(0)2 319 58 27

ART 23: De contactgegevens van de organisaties die werknemers vertegenwoordigen (alfabetische volgorde):

- > ACLVB: Boudewijnlaan, 9 in 1000 Brussel – tel: 0032.(0)2 882 13 00
- > ACV: Pletinckxstraat, 19 in 1000 Brussel – tel: 0032.(0)2 557 88 88
- > ABVV: Zwedenstraat, 45 in 1060 Brussel – tel: 0032.(0)2 552 03 30

Handtekening van de raad van bestuur

Handtekening van de directeur