

## HOUSING FIRST – STRAATVERPLEGERS

### Begeleidingsovereenkomst

<b>NAAM &amp; VOORNAAM</b>	
<b>BEGINDATUM</b>	
<b>ADRES</b>	
<b>MAATSCHAPPELIJK ASSISTENT</b>	
<b>BEGELEIDINGSTEAM</b>	
<b>VERANTWOORDELIJKE HUISVESTING</b>	

Huisvesting is een grondrecht, reden waarom het **Housing First project** huisvestingsmogelijkheid biedt aan dakloze personen in een maatschappelijke noodsituatie en/of die te kampen hebben met verschillende problemen die de toegang tot huisvesting bijzonder moeilijk maakt. **Huisvesting vormt een ankerpunt** om bepaalde problemen op te lossen. Om deze aan te pakken zet het team van Straatverplegers een **pluridisciplinaire begeleiding** op, **afgestemd** op de noden van eenieder.

- Het team van **Straatverplegers staat klaar** voor u, vanaf het ogenblik dat u opnieuw gehuisvest bent, maar ook al vooraleer u daar toekomt, en dit zo lang het nodig is.
- De mensen van Straatverplegers zijn professionals die **aandacht** zullen hebben **voor uw welzijn** in het dagelijks leven. Hun **opdracht** zal erin bestaan om **u te helpen** bij het verkrijgen van de maatschappelijke bijstand en/of verzorging die u nodig heeft. Om dit doel te verwezenlijken is het mogelijk dat het team u **fysiek vergezelt** naar één of andere dienst of instantie.
- Daarom **aanvaardt u dat het team van begeleiders u regelmatig ontmoet** om de balans op te maken van uw situatie en uw behoeften, en om samen met u te zoeken naar oplossingen voor uw problemen. **Samen zullen jullie** de modaliteiten van deze begeleiding **evalueren**.
- Het team is gehouden tot het **gedeeld beroepsgeheim**, dit wil zeggen dat de werknemers wel onderling informatie mogen uitwisselen over uw situatie, om u zo beter te helpen.
- **De huisvesting en de begeleiding zijn twee aparte luiken**, maar wij maken deel uit van hetzelfde team en we werken met hetzelfde doel voor ogen. Als u een probleem zou hebben in verband met uw woonruimte of met uw verhuurder/huisbaas, dan kunt u contact opnemen met uw Verantwoordelijke huisvesting van de Straatverplegers.
- Om te verzekeren dat de begeleiding steeds geschikt is voor beide partijen wordt er een jaarlijkse evaluatie uitgevoerd in Uw aanwezigheid.

Gedaan te Brussel, op.....

Handtekening van de huurder  
huisvestingspool

Handtekening van de verantwoordelijke -

## Klachtenprocedure van toepassing bij de vzw Straatverplegers

Dit document heeft tot doel de verschillende stappen te beschrijven die moeten worden gevolgd wanneer **een persoon die gebruik maakt van de diensten van de vzw (hierna de "begunstigde")** klacht zou willen indienen betreffende de manier waarop hij/zij behandeld zou zijn geweest door een lid van het team of de inrichting.

Om een klacht in te dienen, moet deze klacht beantwoorden aan de volgende voorwaarden:

1. Ze moet worden ingediend binnen de 6 maanden volgend op de feiten of de beslissing of de kennisname van de feiten of van de beslissing die het voorwerp uitmaken van de klacht.
2. Er moet een rechtstreeks verband zijn tussen de begunstigde en de reden van de klacht.
3. De klacht moet voortvloeien uit een feit of een beslissing die een negatief gevolg met zich brengt voor de **gebruiker**.

### Indien de klacht betrekking heeft op een werknemer

- Er wordt een klacht geformuleerd en deze beantwoordt aan de ontvankelijkheidscriteria.
- De betrokken werknemer of werkneemster wordt erover ingelicht door de teamverantwoordelijke, die eveneens zijn/haar coördinatie inlicht.
- De teamverantwoordelijke neemt telefonisch contact op met de begunstigde opdat hij/zij zijn/haar klacht/eis toelicht.
- Er wordt een kort verslag van dit gesprek genoteerd in een document bewaard in een dossier "Klachten", met de vermelding of de begunstigde (na het gesprek) besluit om wel degelijk een klacht in te dienen, dan wel of hij/zij genoeg neemt met de tijdens het telefoongesprek uitgewisselde informatie, de gegeven uitleg en de eventueel door de verantwoordelijke aangekondigde maatregelen.
- Als de begunstigde de wens tot het indienen van een klacht bevestigt, of als een telefoongesprek onmogelijk is, dan zal hij of zij worden uitgenodigd voor een meer uitgebreid onderhoud (eventueel met de persoon die de begunstigde opvolgt, maar in ieder geval met de verantwoordelijke). Er wordt een verslag opgesteld en eveneens opgenomen in het dossier. De begunstigde wordt door de verantwoordelijke ingelicht over de procedure (met inbegrip van de noodzaak om in een mogelijkheid tot verzoening te voorzien) en ontvangt de inhoud van het verslag, dewelke ook aan de werknemer wordt meegedeeld.
- De verantwoordelijke organiseert een onderhoud met de werkne(e)m(st)er op wie de klacht betrekking heeft, deelt hem/haar de inhoud van de klacht mee, luistert naar zijn/haar versie en maakt een verslag op dat in het dossier wordt opgenomen.
- In de mate dat de begunstigde vragende partij is: er wordt minstens één bemiddelingsgesprek georganiseerd. De verslagen van deze gesprekken worden opgenomen in het dossier.
- Wanneer er duidelijk een professionele fout vanwege de werkne(e)m(st)er kan worden aangetoond, dan wordt een functioneringsgesprek georganiseerd met de verantwoordelijke en de coördinatie. Tijdens dit gesprek moeten de maatregelen worden besproken die moeten toelaten deze fout in de toekomst te vermijden. Het verslag van dit gesprek wordt opgenomen in het personeelsdossier van de werknemer. In geval van een bewezen ernstige fout zal de vzw eventueel meer ingrijpende maatregelen kunnen nemen.

## Indien de klacht betrekking heeft op de teamverantwoordelijke of de inrichting

Dezelfde procedure wordt gevolgd maar de rol van de teamverantwoordelijke wordt in dat geval vervuld door de coördinatie, of, indien de klacht betrekking heeft op de coördinatie, wordt diens rol vervuld door een bestuurder.

## Externe klachtenprocedure

Indien de begunstigde van oordeel is dat zijn/haar klacht niet, of niet correct, zal worden behandeld. Hij of zij kan een externe klacht sturen naar de **Gemeenschappelijke** Gemeenschapscommissie:

Belliardstraat 71, bus 1, 1040 Brussel  
Tel.: 02 502 60 01  
<https://www.ccc-ggc.brussels/nl/contact>