



HUISHOUDELIJK REGLEMENT

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

- *publicatie ervan op de website van DIOGENES*
- *directe proactieve communicatie door de werknemers van DIOGENES, 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 DIOGENES;*
- *de overhandiging ervan bij de ondertekening van begeleidingsovereenkomst(en)*

DEEL I. Juridisch statuut, doel en opdrachten

ART 1: 'DIOGENES' is, in overeenstemming met haar statuten, een vereniging zonder winstgevend doel.

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

- De strijd tegen de sociale uitsluiting en het verbeteren van het welzijn en de levensomstandigheden van mensen die op straat of in preciaire omstandigheden leven, met inbegrip van daklozen en mensen die slecht gehuisvest zijn, met of zonder dak boven hun hoofd, met of zonder papieren, van hier of elders, met problemen op om het even welk vlak: economisch, sociaal, administratief, psychologisch, gezondheid, juridisch, relationeel, familiaal, cultureel, enz.
- Actie ondernemen om een inclusieve, rechtvaardige en solidaire samenleving op te bouwen waarin elke persoon die op straat leeft of in een preciaire toestand verkeert een passende plaats kan innemen.

Maatschappelijk voorwerp

Met het oog op de verwezenlijking van haar doelen, organiseert de vereniging de volgende concrete activiteiten:

- **Gepersonaliseerde psychosociale begeleiding:** mensen die op straat of in preciaire omstandigheden leven een luisterend oor, steun en globale en gepersonaliseerde psychosociale begeleiding bieden, gedurende hun hele traject, in hun leefomgeving (openbaar, semi-openbaar en privé) om de verbetering van hun

levensomstandigheden, hun sociale inclusie, hun emancipatie, hun toegang tot rechten en het herstel van sociale banden te bevorderen.

Deze begeleiding omvat meer bepaald: de erkenning van eenieder als persoon; de bevordering van de participatie in al haar vormen, met inbegrip van collegiale ondersteuning; de doorverwijzing naar de passende diensten; de organisatie, coördinatie en deelname aan ondersteunende netwerken; de verspreiding van informatie en bewustmaking; de verstrekking van basiszorg; het zorgen voor dagbestedingsactiviteiten, permanente vorming en socioprofessionele integratie; de prospectie, het vastleggen, creëren, contractualiseren en het beheren van woonsten alsook het faciliteren van het betrekken van een woonst en het opvolgen van huurders aspecten; bemiddeling rekening houdend met de context; gemeenschapswerk; de organisatie van begrafenissen en het herdenken van mensen die op straat gestorven zijn. Zonder dat deze lijst volledig is, kan de steun plaatsvinden in het kader van de volgende regelingen: straatwerk, Housing First, interculturele bemiddeling, integratie via huisvesting, "Collectif Morts de la Rue".

- **Revitalisering van de solidariteit:** optreden in de samenleving om de sociale cohesie te versterken, de handelingsbekwaamheid van elk individu te ontwikkelen, de belangen van de betrokkenen te verdedigen en voorstellen te formuleren om het overheidsbeleid, de institutionele regelingen en de werkmethoden aan te passen.
- **Innovatie en ontwikkeling:** intern of extern zorgen voor sociale innovatie in de vorm van instrumenten, apparaten, samenwerking of werkmethoden om onuitgegeven antwoorden te bieden op bestaande problemen of nieuwe vraagstukken, of om bestaande antwoorden te perfectioneren en te optimaliseren op gebieden die nuttig zijn voor sociale inclusie.
- **Onderzoek:** voorstellen, initiëren, bijdragen tot en ontwikkelen van wetenschappelijk onderzoek, analyses, methodologieën, expertise en pleidooien met het oog op het verfijnen van de kennis over mensen die op straat leven of in preciaire omstandigheden verkeren en om openbare en particuliere instanties in staat te stellen hun beleid en diensten te verbeteren en aan te passen.
- **Opleidingen:** voorstellen, initiëren, bijdragen tot, zorgen voor begeleiding en opleidingen ter verbetering van het begrip en de vaardigheden van degenen die in de sector en aanverwante sectoren werken (professioneel en niet-professioneel) en van burgers die in het kader van hun werk of van hun dagelijks leven in contact komen met mensen die op straat leven of in preciaire situaties verkeren.
- **Bewustmaking:** voorlichting en bewustmaking van de betrokkenen (waaronder het grote publiek) door middel van de ontwikkeling van communicatiemiddelen, publicaties, opleidingen, seminars, studiedagen, webinars, tentoonstellingen en bewustmakingscampagnes om hen in staat te stellen mensen die op straat leven of

in precare situaties verkeren beter te begrijpen, met het oog op het creëren van sociale banden en een betere sociale inclusie.

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 subsidiëringwijze van de centra voor noodhulp en inschakeling, beoogd door DIOGENES, gebeuren via verschillende middelen:

In het kader van **straatwerk** organiseert DIOGENES 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 DIOGENES 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.

In het kader van **Housing First** organiseert de vzw DIOGENES een dienst met het doel onmiddellijke toegang tot een stabiele verblijfplaats te zoeken en te verlenen aan een dakloze en hem facultatieve psychosociale te bieden.

In het kader van Housing First garandeert de vzw DIOGENES de volgende opdrachten:

1° huisvesting zoeken voor daklozen;

2° zijn diensten aanbieden aan daklozen die op straat leven of in een noodopvang en die op straat geleefd hebben of in een noodopvang tijdens minstens zes maanden gedurende de voorbije twee jaar of tijdens minstens een jaar gedurende de voorbije drie jaar, en die zowel psychische, medische als sociale problemen hebben;

3° aan de daklozen die zij ontmoeten huisvesting aanbieden die voldoet aan de normen inzake gezondheid en uitrusting van woningen zoals vastgesteld in de ordonnantie van 17 juli 2003 houdende de Brusselse Huisvestingscode, ofwel door hen te begeleiden bij het afsluiten van een huurovereenkomst met een derde eigenaar, ofwel door met de dakloze een huurovereenkomst of een onderhuurovereenkomst te sluiten;

4° zorgen voor intensieve begeleiding en ondersteuning van deze gebruikers;

5° zorgen voor een begeleiding bij het zoeken naar een meer aangepaste en duurzame huisvesting.

De intensieve en ondersteunende begeleiding bestaat uit:

1° psychosociale begeleiding om de gebruiker te helpen terug zelfstandig te worden of moeilijke tijden te doorstaan;

2° budgetbegeleiding om de gebruiker te helpen om zijn budget te beheren, desgevallend door samenwerkingen aan te gaan met schuldbemiddelingscentra;

3° administratieve begeleiding om de gebruiker te helpen zijn sociale rechten opnieuw te verkrijgen of om werk te vinden;

4° aangepaste medische en/of psychologische begeleiding; 5° begeleiding met het oog op het beperken van de risico's.

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 woonelegentheid of investering hierin.

Straatbewoners, dat wil zeggen mensen die over een verblijfplaats beschikken maar die gezien de hierboven beschreven kwetsbare staat op straat leven, kunnen gelijkgesteld worden met daklozen.

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.

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 rechtstreeks hulp op straat. Vooral van 9u tot 17u, maar met activiteit in de volgende uurroosters, indien nodig: 6u-9u en 17u-24u.

DEEL IV: Bepalingen tot verhaal van straatbewoners

ART 15: Elke beslissing genomen door DIOGENES of een van de werknemers die nadelig is voor de gebruiker, kan aanleiding geven tot een verhaal of klacht.

DIOGENES 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 DIOGENES 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, Ninoofseplein 10, 1000 Brussel.

Dit formulier is beschikbaar op de website van DIOGENES 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 DIOGENES 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 DIOGENES...). De aanklager kan de directie van DIOGENES 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)2.502.19.35 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.

DIOGENES 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/fr/contact>.

Het klachtenformulier en de beschrijving van de behandelingsprocedure van klachten zijn toegankelijk vanaf de website van DIOGENES 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 Ahmed Laaouej, Lid van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, bevoegd voor openbaar ambt, gezondheid en welzijn: Botanic Building, Sint-Lazaruslaan, 10 (11^e verdieping) te 1210 Sint-Joost-Ten-Node. Tel.: 0032 (0)2 506 34 00 - info.laaouej@gov.brussels

3° De heer de Minister Dirk De Smedt, Lid van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, bevoegd voor openbaar ambt, gezondheid en welzijn: Botanic Building, Sint-Lazaruslaan, 10 (14^e verdieping) te 1210 Sint-Joost-Ten-Node. Tel.: 0032 (0)2 209 28 11 - info.desmedt@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

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

Tel: 0032. (0)2.880.86.89 - 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

ART 22: De precieze gegevens van de inrichtende macht en van de directeur zijn de volgende:

1° Werden verkozen als bestuurders van de vzw DIOGENES: Pierre Collet, Bernadette Vermeulen, Sylvie Foucart, Christine Noël, Pierre Schonbrodt.

De algemene vergadering bestaat uit alle leden van het bestuurorgaan en de heren Messieurs Bernard Horenbeek en Edwin Vanhollebeke.

De inrichtende macht kan worden gecontacteerd op de maatschappelijke zetel van de vereniging: Ninoofseplein, 10 te 1000 Brussel. Telefoon: 0032 (0)2/502.19.35

2° De heer Laurent Demoulin, directeur van de dienst en afgevaardigde voor het dagelijks beheer kan worden gecontacteerd op de zetel van de vereniging:

Ninoofseplein, 10 te 1000 Brussel - Tel: 0032(0)2,502/19.35

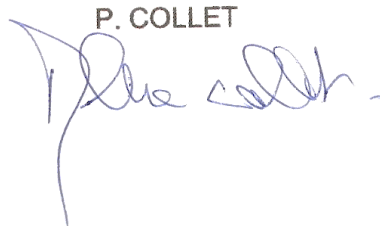
ART 23: De precieze gegevens van de vertegenwoordigende werknemersorganisaties zijn de volgende (alfabetische volgorde):

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

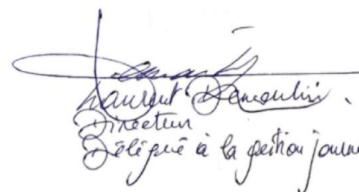
CSC : Pletinckxstraat, 19 te 1000 Brussel – Tel: 0032. (0)2.557.88.88.

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

Handtekening van het bestuursorgaan

P. COLLET


Handtekening van de directeur


Laurent Demoulin
Directeur
Délégué à la gestion journalière