

## Voorwoord

### De sector van de noodhulp aan en inschakeling van daklozen en thuislozen in Brussel.

In het tweetalig Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben de noodopvangcentra voor daklozen een tijdelijke werkingsvergunning of erkenning voor het verlenen van een of meerdere hulpdiensten voor mensen die zich in een sociale situatie bevinden zoals: *leven in de openbare ruimte; niet beschikken over huisvesting of niet in staat zijn om met eigen middelen huisvesting te verkrijgen en bijgevolg geen verblijfplaats hebben; geen bewoonbare verblijfplaats hebben die voldoet aan de normen inzake gezondheid-, veiligheid en bewoonbaarheid; niet beschikken over een verblijfplaats, niet in staat zijn er met eigen middelen te verkrijgen en dus tijdelijk in een noodhuisvesting of onthaalhuis verblijven; beschikken over een woning maar begeleiding nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen en/of om de woning niet te verliezen.*

De diensten die aangeboden worden voor de noodhulp aan en inschakeling van daklozen zijn: *noodopvang, dagopvang, onthaalhuis, thuisbegeleiding, housing first, straathoekwerk en daklozenronde*<sup>1</sup>.

### Definitie en opdrachten van de centra voor noodopvang overdag.

#### Definitie:

De dagnoodopvangcentra zijn diensten die overdag geopend zijn en daklozen ontvangen, zonder aanzien van ras, gender of seksuele geaardheid, politieke, culturele, religieuze of filosofische strekkingen.

Ze staan in voor onthaal en dienstverlening aan de gebruikers, in het Nederlands of het Frans, naargelang hun taalkeuze.

#### Opdrachten:

- 1. onthaal van mensen die dakloos zijn of begeleiding nodig hebben;**
- 2. ondersteuning en sociale begeleiding van mensen die dakloos zijn of begeleiding nodig hebben;**
- 3. minimum hulpverlening bieden aan mensen die dakloos zijn of begeleiding nodig hebben in het dagelijks leven, hetzij ofwel een drankje (anders dan water), een douchebeurt, een individuele kluis, wasserijdienst, kleren, wellnessbehandelingen, actie ter culturele en sociale ontwikkeling, een rustruimte.**

Ieder dagopvangcentrum moet de mogelijkheid bieden aan daklozen om gebruik te maken van minstens: een WC; een telefoon; een psychosociale tenlasteneming; een administratieve begeleidingsdienst; een beveiligd kluisje of beveiligd lokaal; een onthaalruimte voor privégesprekken; een woonruimte.

<sup>1</sup> Voor meer informatie omtrent de dienstverlening van noodhulp aan en inschakeling van daklozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kunt u de Ordonnantie raadplegen ...

**Centrum voor noodopvang overdag "Consigne Article 23"**

**Slachthuislaan 28**

**1000 Brussel**

**Tel.: 02/598.48.00**

[article23@tele-service.be](mailto:article23@tele-service.be)

Mevrouw, mijnheer, X goedendag,

Het noodopvangcentrum voor overdag (met voorlopige erkenning) 'Consigne Article 23' heet u welkom en wenst u een aangenaam verblijf toe. Opdat het voor iedereen binnen en rondom het opvangcentrum aangenaam blijft, vragen we u om u aan de regels van deze plaats te houden. De regels werden opgesteld om ervoor te zorgen dat het recht op respect voor iedereen, gezelligheid en gebruiksgemak, evenals een goede werking van de aangeboden diensten gewaarborgd zijn.

Elke schending van de regels kan leiden tot uw uitsluiting en, in extreme gevallen, van alle diensten van de vzw 'Espace Social Télé-Service'. Deze uitsluiting kan, naargelang de ernst van de feiten, van tijdelijke aard zijn of definitief.

Weet ook dat we ons het recht voorbehouden om klacht in te dienen bij de plaatselijke autoriteiten in het geval van schendingen van het burgerlijk wetboek en het strafwetboek.

**Artikel 1° Juridisch statuut.**

De 'Consigne Article 23' is een dagnoodopvangcentrum voor daklozen dat gefinancierd wordt door de GGC. Het wordt gepromoot door de vzw Espace Social Télé-Service (een CASG – centrum voor sociale globale actie van de Franse Gemeenschapscommissie) waarvan de maatschappelijke zetel ligt Slachthuislaan 28, te 1000 Brussel.

**Artikel 2° Opdrachten en organisatie.**

De wettelijke opdrachten van noodopvangcentra voor overdag zijn bij Consigne Article 23:

1) 's ochtends (naargelang de ruimtelijke mogelijkheden van het gebouw) een onvoorwaardelijke toegang voor eenieder die geen thuis heeft tot een ruimte waar ze beschut kunnen zijn.

"Onvoorwaardelijk" betekent echter niet dat er geen minimale verwachtingen zijn inzake respect en hoffelijk gedrag naar anderen die op deze plaats wonen of in de omgeving (buren en voorbijgangers).

2) een menselijk onthaal, psychologische, sociale en medische opvang (openheid, respect, luisterend oor, inlichtingen, begeleiding, hulp en ondersteuning, ...) en op aanvraag gratis hulp/ondersteuning bij administratieve stappen.

3) toegang tot hulpdiensten bij het dagelijks leven (binnen de mate van het mogelijke qua openingsuren en materiaal): WC, douche, wasserijdienst, sociale vestiaire, individuele kluisjes, activiteit(en) voor sociale en culturele ontplooiing. **Opgelet, sommige van deze hulpdiensten zijn betalend.**

“Betalende hulpdiensten” betekent niet dat een dringende of essentiële hulpdienst bij het dagelijks leven u automatisch geweigerd zal worden wegens eenmalig/structureel gebrek aan financiële middelen.

#### **Openingsuren:**

**De collectieve onthaalruimte is open van maandag tot vrijdag van 8u00 tot 13u00.**

Tijdens de permanentiedienst van de collectieve opvang wordt voornamelijk de nadruk gelegd op taken in verband met receptiewerk en het zoeken naar mogelijke oplossingen voor vragen, evenals het beheer van materiaal en faciliteiten voor hulpverlening bij het dagelijks leven (onthaaldienst, aanvragen ontvangen en indien mogelijk beantwoorden, drankbedeling, telefoon ter beschikking stellen, informatie en/of begeleiding, conflictbeheersing, spreiden van de bezoeken, volgorde en opvolging van de gebruiksduur van de sanitaire voorzieningen, wasbeurten, sociale vestiaire, ...).

Voor alle ‘dringende’ vragen kunt u altijd terecht bij een van onze aanwezige personeelsleden.

#### **Opvangcapaciteit:**

**De opvangcapaciteit tijdens de voormiddagdienst is wettelijk beperkt tot max. 25 personen tegelijkertijd.**

Weet dat indien het maximaantal personen bereikt is, we zullen vragen aan diegenen die het eerst waren aangekomen om de ruimte te verlaten (volgens het principe van ‘eerst aangekomen, eerst weg’). Deze maatregel is bedoeld om zoveel mogelijk in te kunnen gaan op aanvragen voor het gebruik van de hulpdiensten bij het dagelijks leven.

### Voorwaarden voor toegang en uitgang:

- ☞ De toegang en beschikbaarheid van onze dienst is prioritair toegekend aan personen die de 'titel' van lid dragen.
- ☞ De toegang tot ruimtes en voorzieningen in het centrum is afhankelijk van het aantal aanwezigen (zie opvangcapaciteit).
- ☞ De toegang en beschikbaarheid van onze hulpdiensten bij het dagelijks leven en faciliteiten worden uitsluitend en volledig beheerd door onze personeelsleden.
- ☞ U dient zich aan te melden wanneer u het gebouw gaat verlaten.

### Inschrijving:

In geval van het eerste bezoek wordt enkel voor die dag toegang verleend. Indien u opnieuw gebruik wilt maken van de dienst(en), moet u verplicht een kennismakingsgesprek bijwonen waar alle regels worden uitgelegd en moet u zich vervolgens inschrijven als lid.

Het kennismakings- en inschrijvingsgesprek vindt enkel ter plaatse en op afspraak plaats.

**Bij iedere nieuwe inschrijving nemen we automatisch een foto voor identificatie!**

### Hulp of ondersteuning bij administratieve procedures (individueel werk):

Hulp of ondersteuning bij administratieve stappen kan, gratis en op aanvraag, verschaft worden door een lid van het sociaal interventieteam. Daartoe kan u alle dagen een aanvraag indienen tijdens de openingsuren van de permanentiedienst van het opvangcentrum.

Deze individuele hulpverlening vindt echter enkel plaats op afspraak op de volgende dagen: **maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag tussen 14u00 en 16u00 (zie werkuren van de teamleden).**

Naargelang de drukte, het aantal aanwezige personeelsleden en/of de dringendheid van het verzoek kan men eventueel een eerste basisonderhoud organiseren.

Geen enkele dienst voor hulpverlening bij het dagelijks leven wordt verleend tijdens werkuren voor de hulpverlening of ondersteunende diensten bij administratieve kwesties, noch tijdens de informatie-/inschrijvingsgesprekken.

**Hulp bij het dagelijks leven bij de Consigne Article 23**

De soorten hulpverlening bij het dagelijks leven van het noodopvangcentrum zijn hieronder omschreven:

<b>Dranken</b> (gratis)	08u00 tot 12u30	<b>Sociale vestiaire</b> (gratis/ 1 X maand)	08u00 tot 12u45
<b>WC</b> (gratis)	08u00 tot 12u45	<b>Individuele kluisjes</b> (gratis/ max. 6 maanden)	08u00 tot 12u45
<b>Douche 1 €</b> (1 dag op 2 toegankelijk)	<b>08u00 tot 12u00</b> <b>(25 inschrijvingen/dag)</b>	<b>Activiteiten</b> (gratis/betalend)	Volgens programma
<b>Wasbeurt 1 €</b> (1 X week)	<b>Enkel op afspraak</b>		

In afwijking van artikel 3, staat artikel 10 § 2 van de ordonnantie betreffende de noodhulp aan en inschakeling van daklozen toe dat dagcentra voor noodopvang betaling vragen aan mensen die dakloos zijn of begeleiding nodig hebben voor bepaalde hulpdiensten bij het dagelijks leven, met inachtneming van de prijzen en voorwaarden die vastgelegd werden door het Verenigd College.

**Gebruiksvoorwaarden faciliteiten voor persoonlijke hygiëne:**

☞ **De douche (1€) en wasserijdienst (1€) dienen betaald te worden bij de inschrijving.**

*Wat de wasserijdienst betreft wordt, behoudens uitzonderingen, gevraagd om uw kleren ten laatste 3 dagen na het afzetten terug te komen ophalen. Na deze termijn worden ze automatisch ter beschikking gesteld van mensen in nood.*

☞ Lichaamshygiëne en -verzorging vindt enkel plaats in de daarvoor bedoelde ruimten.

☞ Wastafels zijn prioritair bestemd voor lichaamsverzorging (handen en gezicht wassen, tanden poetsen, baard of snor scheren, kattenwasje).

☞ **Het gebruik van de douche is beperkt tot maximum 20 minuten in totaal. Gelieve u niet te scheren in de douches.**

☞ We bieden gratis de mogelijkheid aan om een voetbad te nemen. U wordt verzocht dit materiaal na ieder gebruik te reinigen en terug te brengen naar de balie.

☞ Het materiaal voor kleine hygiënische zorgen (scheermesjes, handdoeken, ...) wordt uitgedeeld tot 12u00 ten laatste.

☞ Gelieve alle gebruikte sanitaire voorzieningen na gebruik schoon te maken. U wordt ook vriendelijk verzocht de gebruikte handdoeken in de daarvoor bedoelde wasmand te leggen.

### **Gebruiksvoorwaarden voor de individuele kluisjes:**

Afhankelijk van de evaluatie van uw sociale toestand, van de beschikbaarheid en de inschrijvingsvolgorde op de wachtlijst, kunt u de gratis beschikken over een individuele kluis gedurende maximum 6 maanden. Tijdens deze periode wordt om de 2 maanden een onderhoud uitgevoerd, om de stand van zaken op te maken en de teruggave van de kluis voor te bereiden.

Het is verboden om met de sleutel van de kluis het opvangcentrum te verlaten.

Iedere opzettelijke beschadiging van de kluis leidt automatisch tot de teruggave van de kluis.

Het is verboden om vers voedsel te bewaren in de kluis.

Ingeval u de sleutel van de kluis verliest, zullen de kosten voor het maken van een nieuwe sleutel ten laste zijn van de huurder.

### Artikel 3° Strafbare handelingen en wangedrag.

#### Is niet toegelaten bij Consigne Article 23

Leven in gemeenschap veronderstelt respectvol gedrag van iedereen, naleving van de wet maar ook van de regels van Consigne Article 23. Er wordt een bijzondere aandacht besteed aan het volgen van deze regels door alle personen die aanwezig zijn tijdens de kantooruren van de dienst. De tabel hieronder herneemt de voornaamste vormen van wangedrag.

<b>Beschrijving</b>	<b>Waarschuwing – uitsluiting (tijdelijk of definitief)</b>
<i>Geweld</i>	
<i>verbaal (geschreeuw, beledigingen):</i>	<i>Waarschuwing – voorlopige uitsluiting (2 weken tot 3 maanden)</i>
<i>lichamelijk:</i>	<i>Voorlopige uitsluiting (3 maanden tot 1 jaar), soms definitief.</i>
<i>opzettelijke schade aan de lokalen en materiaal:</i>	<i>Voorlopige uitsluiting (2 weken tot 3 maanden)</i>
<i>Wapens</i>	<i>Voorlopige uitsluiting (2 weken tot 3 maanden)</i>
<i>Diefstal, handel of smokkel</i>	<i>Voorlopige uitsluiting (2 weken tot 3 maanden)</i>
<i>Roken</i>	<i>Voorlopige uitsluiting (2 weken tot 3 maanden)</i>
<i>Alcohol, drugs en andere (il)legale middelen</i>	<i>Voorlopige uitsluiting (2 weken tot 3 maanden)</i>
<i>“Slapen”</i>	<i>Waarschuwing of voorlopige uitsluiting (1 week tot 1 maand)</i>
<i>Proselitisme (bekeringspogingen)</i>	<i>Waarschuwing of voorlopige uitsluiting (1 week tot 1 maand)</i>
<i>Dieren</i>	<i>Waarschuwing of voorlopige uitsluiting (1 week tot 1 maand)</i>
<i>Documenten verspreiden of aanplakken zonder toestemming</i>	<i>Waarschuwing of voorlopige uitsluiting (1 week tot 1 maand)</i>
<i>Gebruik van voorzieningen zonder toestemming</i>	<i>Waarschuwing of voorlopige uitsluiting (1 week tot 1 maand)</i>
<i>Binnendringen in de dienst zonder toestemming van een personeelslid</i>	<i>Waarschuwing of voorlopige uitsluiting (1 week tot 1 maand)</i>

Ik werd op de hoogte gebracht van de leefregels van Consigne Article 23 en beloof ze na te leven.

Gedaan te Brussel op .....

Voor akkoord,

**Handtekening op de lidkaart van de werknemer en de begunstigde**

Dhr./Mevr. ....  
Bezoek(st)er van de Consigne

Dhr./Mevr. ....  
Werknemer van de Consigne,  
In opdracht van de Directie



## **Artikel 4° Regeling betreffende gegevensverzameling en -uitwisseling alsook het sociaal dossier zoals bedoeld in de artikelen 74 tot 85 van de Ordonnantie.**

- Regeling betreffende de inzameling en uitwisseling van gegevens

GDPR: ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING – VERTROUWELIJKHEIDSVERKLARING

Deze vertrouwelijkheidsverklaring is van toepassing op Espace Social Télé-Service/co Consigne Article 23, waarvan de zetel gevestigd is Slachthuislaan 28, te 1000 Brussel.

Deze vertrouwelijkheidsverklaring is tevens van toepassing op iedere vorm van communicatie met de **vzw Espace Social Télé-Service/co Consigne Article 23**.

Ter vervulling van zijn taak is het absoluut noodzakelijk dat Espace Social Télé-Service/co Consigne Article 23 uw gegevens en andere persoonlijke informatie bewaart. Daarbij wensen wij uw privacy te respecteren. We streven naar een strikte naleving van de nieuwe Europese wetgeving inzake privacy, de GDPR (Algemene Verordening Gegevensbescherming), die sinds 25 mei 2018 van kracht is (<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger>).

Espace Social Télé-Service/co Consigne Article 23 beperkt zich tot het gebruik van strikt noodzakelijke persoonlijke gegevens en informatie, die gevraagd worden voor welbepaalde doeleinden (toelatingsprocedure, contracten, donoren, ...).

Binnen het kader van deze activiteiten bewaart de vzw Espace Social Télé-Service/co Consigne Article 23 de gegevens die hen in staat stellen om te communiceren met de gebruiker (of diens netwerk), het personeel, donoren, leveranciers en partners.

Tijdens onze persoonlijke of telefonische onderhouds en bij andere informatieaanvragen krijgt u de kans om uw gegevens met ons te delen. Mits u ons directe toestemming verleent, zullen wij deze gegevens vervolgens kunnen gebruiken om u te informeren over onze activiteiten en dienstverlening.

De persoonlijke gegevens die u als donor, (netwerk van de) gebruiker, partner of leverancier van de vzw Espace Social Téléservice/co Consigne Article 23 geeft, worden enkel gebruikt binnen het kader van de opdracht die u zelf duidelijk omschrijft: gebruiker, donor, partner, leverancier, ... Deze gegevens worden nooit gebruikt voor andere doeleinden. Alle ingezamelde persoonsgegevens worden steeds vertrouwelijk behandeld. We zetten ook alle nuttige en noodzakelijke middelen in voor de beveiliging van deze gegevens.

Alle werknemers van de vzw Espace Social Téléservice/co Consigne Article 23 zijn gebonden door hun arbeidsovereenkomst en dienen alle informatie die ze binnen hun job raadplegen steeds op vertrouwelijke wijze te behandelen. Ze volgen welomlijnde richtlijnen en worden regelmatig gewezen op hun verantwoordelijkheden. De vzw Espace Social Téléservice/co Consigne Article 23 treft steeds de nodige technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de vertrouwelijkheid van persoonlijke gegevens.

De vzw Espace Social Téléservice/co Consigne Article 23 doet beroep op een paar onderaannemers, die ook attent werden gemaakt op hun plichten inzake de vertrouwelijkheid en beveiliging van persoonsgegevens. Wanneer wij hun persoonsgegevens toevertrouwen, doen we dat steeds met een duidelijke missie en kader waarbinnen deze gegevens exclusief gebruikt dienen te worden.

Uw gegevens worden zorgvuldig opgeslagen en behandeld zodat ze steeds correct en up-to-date zijn. Eens het beoogde doel bereikt is, worden ze niet meer bijgehouden. Afhankelijk van het informatietype wordt een bewaartermijn bepaald, na afloop van deze laatste worden de gegevens volledig en permanent verwijderd.

Als belanghebbende hebt u steeds het recht om op de hoogte gehouden te worden van uw persoonsgegevens waarover wij beschikken. U heeft het recht deze te raadplegen, corrigeren of laten verwijderen. Indien u meent dat de vzw Espace Social Téléservice/co Consigne Article 23 uw persoonsgegevens niet rechtmatig verwerkt of dat de vzw Espace Social Téléservice/co Consigne Article 23 op enigerlei wijze de wet- of regelgeving niet naleeft, heeft u het recht om klacht in te dienen bij de Privacycommissie.

Indien u toestemming hebt verleend voor het gebruik van uw gegevens, kunt u deze toestemming te allen tijde intrekken. De GDPR verleent tevens het recht om uw persoonlijke gegevens te laten doorgeven naar een andere dienstverlener. Dit kan ook van toepassing zijn op persoonlijke gegevens die u niet rechtstreeks heeft verschaft.

Iedere gemotiveerde vraag betreffende de behandeling van uw persoonlijke gegevens en aanvraag tot correctie, bijwerking of schrapping kan verstuurd worden naar de directie van de vzw Espace Social Téléservice/co Consigne Article 23, t.a.v. mevrouw Tiffany Moerman, gedelegeerd door de Raad van Bestuur voor de behandeling van persoonsgegevens. U kunt haar bereiken via het volgend e-mailadres:

We beantwoorden uw vraag steeds binnen de vier weken, tenzij deze termijn niet nageleefd kan worden omwille van technische redenen, of in geval van een conflict met de bescherming van de privacy van andere personen, of indien de wet deze informatieoverdracht verbiedt.

In naam van de Raad van Bestuur,

De Voorzitster van de Vzw

## **Artikel 5° Modaliteiten inzake beroep van de gebruiker, waaronder de klachtenprocedure.**

Dit is de algemene klachtenprocedure die gevolgd dient te worden:

1 – Richt u tot de maatschappelijk werker of de verantwoordelijke van de activiteiten.

2 – Indien het probleem aanhoudt, richt u tot de verantwoordelijke van het centrum. Er is daarvoor een klachtenformulier voorzien.

3 – De verantwoordelijke zal de kwestie aankaarten tijdens de teamvergadering.

4 – De verantwoordelijke zal gevolg geven aan uw klacht.

## **Artikel 6° Herinnering aan de toegangsuren van de diensten in de dagopvang.**

Het Centrum is gratis toegankelijk van maandag tot vrijdag, van 08u00 tot 13u00.

Geen consumptieplicht

De dranken zijn vrij toegankelijk tussen 08u00 en 12u30.

De douche is ter beschikking voor €1 tussen 08u00 & 12u00 (max. 25 inschrijvingen).

Men kan een wasbeurt doen, iedere week, voor €1 (max. 6 afspraken per dag).

De kluisjes zijn alle weekdays beschikbaar tussen 08u00 & 12u45.

De permanentiediensten voor psychosociale en administratieve begeleiding zijn toegankelijk tussen 10u00 & 14u00. Deze permanentiediensten vinden ook plaats op afspraak.

De ontplooiingsactiviteiten (gevarieerd maatschappelijk en cultureel opbouwwerk) zijn gratis toegankelijk. Ze beginnen om 14u00 en eindigen om 17u00.

De opvang in de leefruimten, zonder enige consumptieplicht ("rust", gesprekken, gezelschapsspellen, boeken) is geheel gratis en vindt tijdens de voormiddag plaats, van 09u00 tot 17u00.

## **Artikel 7° Financiële bijdrage van de gebruikers.**

Er wordt geen enkele financiële bijdrage gevraagd van de gebruikers wat betreft de toegang tot het Centrum. Sommige diensten zijn betalend, volgens de bepalingen opgenomen in Artikel 6°.

### **Contactgegevens:**

#### **Coördinator van de gewestelijke dienstintegrator: CIBG**

Kunstlaan 21

1000 Brussel

Tel: 02/282 47 70 - Fax: 02/230 31 07

#### **Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad:**

Belliardstraat 71, bus 1

1040 Brussel

Tel.: 02 502 60 01

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

#### **Alain Maron, Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering (gezondheid en maatschappelijk welzijn):**

Botanic Building, Sint-Lazaruslaan 10 – 11e verdieping

1210 Brussel

Tel.: 02/506 34 11

[info.maron@gov.brussels](mailto:info.maron@gov.brussels)

**Elke Van den Brandt, Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering (gezondheid en maatschappelijk welzijn):**

Botanic Building, Sint-Lazaruslaan 10 – 13e verdieping

1210 Brussel

Tel.: 02/517 13 33

[info.vandenbrandt@gov.brussels](mailto:info.vandenbrandt@gov.brussels)

**Bruss'help, coördinator van de noodopvang- en inschakelingsvoorzieningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:**

Verenigingstraat 15

1000 - Brussel

Tel.: 02/880 86 89

[info@brusshelp.org](mailto:info@brusshelp.org)

**Sociaal noodnummer:**

(Samusocial):

Tel.: 0800 99 340 (gratis nummer)

**Brusselse controlecommissie:**

Kunstlaan 21

1000 Brussel

Tel.: 02/282 47 70 - Fax: 02/230 31 07

[customer@cibg.brussels](mailto:customer@cibg.brussels)

Handtekening

## KLACHTENFORMULIER

Datum van de feiten/beslissing die geleid heeft tot de klacht:    /    /20

Naam en voornaam van de gebruiker:

Reden van de klacht:

De gebruiker verklaart de modaliteiten van de klacht in bijlage gelezen, aanvaard en begrepen te hebben<sup>2</sup>

HANDTEKENING VAN DE GEBRUIKER:

HANDTEKENING VAN DE DIENST:  
(geldt als ontvangstbevestiging)

--	--

Ontvangstdatum van het formulier:

---

<sup>2</sup> Onder “gelezen, aanvaard en begrepen” wordt verstaan dat de gebruiker schriftelijk, mondeling of door lezing op de hoogte werd gesteld van de procedure voor het indienen van een klacht, de ontvankelijkheid en behandeling van de klachten, evenals de kennisgeving van het resultaat.



### Bijlage: Klachtenprocedure

Wanneer een gebruiker klacht wenst in te dienen tegen Espace Social Télé-Service/co Consigne Article 23, kan dit aan de hand van het formulier waarvan deze bijlage deel uitmaakt.

Dit formulier dient door de gebruiker ingevuld te worden met vermelding van zijn naam, voornaam, datum waarop de feiten plaatsvonden / van de beslissing die leidde tot de klacht.

Opdat de klacht ontvankelijk wordt bevonden, moet ze aan de volgende voorwaarden voldoen:

- 1) De klacht moet ingediend worden binnen de 5 werkdagen volgend op de feiten, de beslissing, de kennisname van de feiten, of de beslissing waarvoor klacht wordt ingediend.
- 2) De gebruiker moet rechtstreeks betrokken zijn bij de reden van de klacht.
- 3) De klacht moet voortvloeien uit feiten of een beslissing die een negatief effect hebben op de gebruiker.

De gebruiker beschrijft kort de reden van de klacht. Indien de gebruiker niet in staat is zijn klacht neer te schrijven, kan hij bijgestaan worden. De persoon die zijn klacht dan opschrijft, zal de boodschap overbrengen van de gebruiker.

Eens de klacht klaar is, wordt de gebruiker ingelicht over de klachtenprocedure. Deze inlichting kan gebeuren door het lezen van het Huishoudelijk Reglement, of kan mondeling gegeven worden door een andere gebruiker of een medewerker.

Het formulier wordt gedateerd op de dag van de klacht en ondertekend door beide partijen.

Er zal een kopie van de klacht en van de bijlage overhandigd worden aan de gebruiker.

Indien de gebruiker oordeelt dat zijn klacht niet (eerlijk) behandeld zal worden, kan hij een externe klacht sturen naar de Gemeenschapscommissie:

Belliardstraat 71 bus 1, 1040 Brussel

Tel.: 02 502 60 01

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