



Huishoudelijk reglement Dienst Woningbegeleiding OCMW Brussel

Dit huishoudelijk reglement is bestemd voor personen die worden begeleid door de DIENST WONINGBEGELEIDING van het OCMW van Brussel en wordt hen ter kennis gebracht via:

- Publicatie op de website van het OCMW van Brussel
- Proactieve, rechtstreekse communicatie door de medewerkers van de Dienst Woningbegeleiding van het OCMW Brussel, om de gebruikers zo goed mogelijk te informeren
- Het overhandigen van visitekaartjes (met vermelding van de website) bij contacten met de medewerkers van de Dienst Woningbegeleiding van het OCMW Brussel
- Het overhandigen van het huishoudelijk reglement bij de ondertekening van begeleidingsovereenkomst(en).

TITEL I : JURIDISCH STATUS, DOEL en MISSIES

Art.1 : Overeenkomstig artikel 57 van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk werk en overeenkomstig het besluit van het verenigd college van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie tot toekenning van een subsidie aan de centra voor daklozen, zoals bedoeld in het besluit van 14 juni 2018, beschikt het OCMW van Brussel over een erkenning als centrum voor thuisbegeleiding voor de periode van 01/07/2024 tot 30/06/2029.

Art.2 : De taak van de Dienst voor Woningbegeleiding is ervoor te zorgen dat elke Brusselaar in nood in een fatsoenlijke woning met een redelijke huurprijs kan wonen:

“Ervoor zorgen dat elke Brusselaar in nood in een fatsoenlijke woning met een redelijke huurprijs kan wonen” komt op verschillende manieren tot uiting, waarvan de meest voorkomende de volgende zijn:

1. Mensen sociaal begeleiden bij hun zoektocht naar een woning die aan hun behoeften voldoet, door middel van:
 - Individuele en collectieve toelichting over de werking van de publieke en particuliere huurmarkt
 - Hulp bij het opstellen van brieven en e-mails voor het zoeken naar een woning.
 - Systematische hulp bij de inschrijving op de wachtlijsten van openbare vastgoedmaatschappijen (VM) en Sociale Verhuurkantoren (SVK)
 - Het zoeken van woningen op de particuliere markt ten behoeve van de rechthebbende.
 - Het inzetten van overeenkomsten met OVM's en SVK's.
 - Het indienen van een 'housing first'-aanvraag bij erkende operatoren.
 - Deelname aan de maatregelen ter bestrijding van dakloosheid, gecoördineerd door Bruss'Help en Bruxelles.Huisvesting
 - Het ondertekenen van een glijdende huurovereenkomst tussen een eigenaar en het OCMW, die geleidelijk aan wordt overgedragen aan de huurder.
 - Begeleiding naar de aankoop van betaalbare woningen.



- Het opsporen en melden van discriminatie bij de toegang tot huisvesting.
 - Het tijdelijk toekennen van een transit woning in afwachting van een duurzame woning.
 - Het invoeren van de begeleidingstoelage voor herhuisvesting
2. Mensen en huishoudens die begeleiding nodig hebben intensief of op lange termijn helpen om in hun eigen woning te kunnen blijven wonen en daar hun zelfstandigheid terug te vinden, of om moeilijke tijden door te komen door middel van:
- Het sluiten van een begeleidingsovereenkomst na het intakegesprek, waarin de aard en de voorwaarden van de begeleiding, alsmede de wederzijdse rechten en plichten worden beschreven, door middel van een regelmatige evaluatie van deze overeenkomst en een eventuele herziening ervan
 - Psychosociale begeleiding die zich meer op de woonplek richt dan binnen de dienst, met bijzondere aandacht voor:
 - De kinderen in het huishouden, hun leefomstandigheden in de woning, maar ook hun sociale ontwikkeling in samenwerking met de jeugddienst.
 - Het gedrag ten opzichte van het gehuurde pand (onderhoud van sanitair en verwarming, hygiëne in de woning, reparaties, omgang met de burens...).
 - De leefbaarheid en salubriteit van de woning en het zoeken naar oplossingen
 - Budgetbegeleiding om de persoon te helpen bij het beheren van zijn of haar budget, indien nodig in samenwerking met de schuldbemiddelingsdienst. Bij elke begeleiding wordt nagegaan of de rechthebbende in aanmerking komt voor de huursubsidie en worden de nodige stappen ondernomen om de rechthebbende toegang te geven tot deze uitkering.
 - Administratieve begeleiding om de persoon te helpen zijn sociale rechten terug te krijgen, deze te behouden of een andere, geschiktere woning te zoeken.
3. Het voor enkele dagen herhuisvesten van Brusselaars die het slachtoffer zijn geworden van rampen zoals een explosie of een brand, in het kader van de PUIC- en PIPS-plannen van de Stad Brussel.
4. Het begeleiden van Roma om hen gemakkelijker toegang te geven tot sociale rechten.
5. De uitvoering van de begeleiding in het kader van uithuiszettingen wordt overgedragen aan de Dienst Schuldbemiddeling van het OCMW van Brussel

TITEL II : DEONTOLOGISCHE REGELS

Art. 3 : De dienst voor Woonbegeleiding van het OCMW van Brussel verbindt zich ertoe het volgende na te leven:

- 1° het verbod op elke vorm van discriminatie op grond van politieke, culturele, raciale, filosofische, religieuze overwegingen of seksuele geaardheid;
- 2° de waarborging van de privacy en de grondrechten van de persoon, alsook het beroepsgeheim;
- 3° de verplichting om zijn taken ten behoeve van de gebruikers uit te voeren, ongeacht hun taal (Frans of Nederlands)
- 4° wederzijds respect en samenwerking



5° de verplichting voor personen die, in welke hoedanigheid dan ook, deelnemen aan de activiteiten van het centrum, om de regels inzake gegevensverzameling en het sociaal dossier na te leven

TITEL III : KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING EN ORGANISATIE VAN DE BEGELEIDING

Art. 4 : Openingsuren : De Dienst Woonbegeleiding is open van maandag tot vrijdag van 8u00 tot 12u00 en van 13u00 tot 16u30.

Art.5 Het centrum is tijdens de openingstijden telefonisch bereikbaar en beschikt over een voicemail, zodat 24/24 een bericht kan worden achtergelaten. De Dienst is ook bereikbaar via het volgende adres: service.logement@cpasbxl.brussels

TITEL IV : RECHTSMIDDELEN VOOR DE GEBRUIKER

Art. 6 Indien de klacht betrekking heeft op de sociale begeleiding, kan de begunstigde een schriftelijke klacht indienen via het klachtenformulier dat bij dit reglement is gevoegd. Dit formulier moet door de gebruiker worden ingevuld, met vermelding van zijn of haar achternaam, voornaam en de datum waarop de gebeurtenis(sen) of het besluit dat aanleiding geeft tot de klacht/het beroep, heeft (hebben) plaatsgevonden.

Om de klacht of het beroep ontvankelijk te laten verklaren, moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- 1) Het formulier moet worden ingevuld binnen 30 werkdagen na de feiten of de beslissing, of na het in kennis worden gesteld van de feiten of de beslissing die het voorwerp vormen van de klacht of het beroep.
- 2) De gebruiker moet een directe band hebben met de reden van de klacht of het beroep.
- 3) De klacht of het beroep moet voortvloeien uit een feit of een beslissing die een negatief effect heeft voor de gebruiker.
- 4) Het formulier moet naar behoren zijn ingevuld.

Het formulier moet op een van de volgende manieren worden ingediend bij de dienstverantwoordelijke, mevrouw Laetitia BODE:

- Schriftelijk, persoonlijk afgegeven tegen ontvangstbewijs
- Per post aan mevrouw Laetitia Bode – Verantwoordelijke van de Dienst Woonbegeleiding, Rue Haute 294 - 1000 Brussel
- Per e-mail naar het volgende adres: laetitia.bode@cpasbxl.brussels.

De verantwoordelijke zal uiterlijk binnen 15 dagen na ontvangst van de klacht een afspraak maken met de klager met het oog op bemiddeling. Na de bemiddeling wordt de beslissing over het beroep of de klacht binnen 15 dagen, (of uiterlijk 30 dagen na de introductie van de klacht indien er geen bemiddeling kon plaatsvinden) per mail of per post gecommuniceerd (volgens de ingediende methode van de klacht).

Indien de bemiddeling niet leidt tot een oplossing tussen de Dienst Woonbegeleiding van het OCMW van Brussel en de gebruiker, wordt de klacht schriftelijk voorgelegd aan het Speciaal Comité voor Sociale Actie.

Het verzoek moet worden gericht aan de heer Pierre VERBEEREN, Algemeen directeur van het Departement voor Sociale Actie, Hoogstraat 298A, 1000 Brussel of via het volgende e-mailadres: pierre.verbeeren@cpasbxl.brussels. De beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht wordt



overgelaten aan het Speciaal Comité voor Sociale Actie, die de gebruiker na onderzoek op de hoogte zal brengen van de beslissing.

Art. 7 Als de begunstigde van mening is dat zijn of haar klacht niet of niet op een eerlijke manier zal worden behandeld, kan hij of zij een externe klacht indienen bij de Gemeenschapscommissie: Belliardstraat 71 bus 1, 1040 Brussel. Tel.: 02/502.60.01

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



TITEL V : ADMINISTRATIEVE INFORMATIE

Contactgegevens van de organiserende instantie van het OCMW van Brussel	
De Voorzitter - Mr. David WEYTSMAN, De Secretaris Generaal - Mevr. Vanessa ISSI Hoogstraat, 298A, 1000 Brussel	
Contactgegevens van de directie van het Departement Sociale Zaken voor de Dienst Woonbegeleiding	
Generaal directeur - Mr. Pierre VERBEEREN Hoogstraat, 298A, 1000 Brussel	
Contactgegevens van de vertegenwoordigende werknemersorganisaties	
SLFP : MICHIELS Sandra – 0472/01.54.42 – sandra.michiels@cpasbxl.brussels CSC : ALLAMI Nabil – 0490/32.35.48 – nabil.allami@cpasbxl.brussels CGSP : MATHIEU Stéphanie – 0470/34.49.03 – stephanie.mathieu@cpasbxl.brussels	
Bestuur van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie	
Belliardstraat 71 1040 Brussel	
Contactgegevens van de ministers die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de GGC	
Mr de Minister Dirk De Smedt Zijn bevoegdheden: openbaar ambt, gezondheid en welzijn (samen met Minister Ahmed Laaouej) Botanic Bulding, Sint Lazaruslaan, 10-11 14^e verdiep 1210 Brussel 02/209 28 11 Info.desmedt@gov.brussels	Mme la Ministre Elke Van den Brandt Haar bevoegdheden: gezinsbijslagen, financiën, begroting, externe betrekkingen en filmkeuring (samen met Minister Laurent Hublet). Botanic Bulding Sint Lazaruslaan, 10 13^e verdiep 1210 Brussel 02/517 13 33 Info.vandenbrandt@gov.brussels



Contactgegevens van de regionale dienstenintegrator
Fidus Avenue des Arts, 21 te 1000 Brussel – 02.282.47.70 fidus@paradigm.brussels.
Contactgegevens van de coördinator voor noodhulp en integratie
Bruss'Help Rue de l'Association, 15 1000 Brussel - 02.219.78.00 - 02.800.86.89 info@brusshelp.org.
Noodnummer voor sociale hulp: 0800.86.89.
Contactgegevens van de Brusselse Controlecommissie
Avenue des Arts, 21 1000 Buxelles 02.282.47.70 customer@paradigm.brussels.