



PROCÉDURE DE PLAINTE

Vous êtes insatisfait du soutien ou de l'accompagnement que nous vous proposons ? Faites-le nous savoir !

Commencez par en parler au travailleur de rue avec lequel vous êtes en contact ou à un de ses collègues en qui vous avez confiance, ou contactez le coordinateur de projet. Il arrive souvent que l'on résolve les problèmes plus efficacement en en parlant directement avec les personnes concernées. Si c'est impossible ou que vous estimez que ce serait trop difficile, n'hésitez pas à employer la procédure de plainte. Elle est largement inspirée du règlement des plaintes en vigueur au sein des CAW. Elle permet, entre autres, que des personnes extérieures au problème vous aident à trouver une solution qui vous convienne. Ainsi voulons-nous préserver votre confiance et tirer les leçons de nos erreurs ou de vos expériences.

Pourquoi introduire une plainte ?

- ° Afin de rectifier quelque chose
- ° Afin d'être mieux soutenu
- ° Pour faire en sorte que d'autres habitants de la rue soient mieux aidés à l'avenir

Les plaintes sont acceptées si :

- ° Elles sont pourvues de votre nom. Les plaintes anonymes ne seront pas acceptées.
- ° Elles sont introduites au plus tard un an après les faits ou la décision contestée.
- ° Elles ne sont pas encore en traitement, à moins qu'il n'y ait de nouveaux faits.
- ° Elles ne sont pas introduites auprès d'un tribunal.
- ° Elles vous concernent directement et ont trait à une décision ou un fait entraînant un effet négatif pour vous.

Vous pouvez vous faire assister lors de l'introduction d'une plainte

Vous pouvez faire appel à une personne de confiance. C'est vous qui choisissez cette personne de confiance (ami, famille, travailleur social en dehors de l'asbl DIOGENES, ...) Votre personne de confiance peut vous assister dans tous les contacts relatifs à votre plainte.

Comment introduire une plainte ?

1. Vous introduisez un formulaire de plaintes auprès de la direction.

Pendant ses heures de travail, chaque travailleur de rue en a au moins un avec lui et a l'obligation de vous le remettre sur une simple demande de votre part. Si vous avez besoin d'aide pour remplir le formulaire, vous pouvez demander à la direction de vous donner un coup de main. Pour ce faire, vous pouvez joindre la

Direction ou son représentant en téléphonant au 02.502.19.35 pendant les heures de bureau. Si personne ne répond, vous pouvez laisser un message sur le répondeur téléphonique (24h/24h).

2. Vous envoyez le formulaire de plaintes à la direction : Place de Ninove, 10 à 1000 Bruxelles.
3. La direction ou un médiateur vous contactera.
4. Dans les 8 semaines, vous recevrez le formulaire de plainte avec une proposition de solution.

Et si vous restez mécontent ?

1. Si la solution proposée par la direction ne vous convient pas, ou si la direction estime qu'elle ne doit pas traiter la plainte et que vous n'êtes pas d'accord, vous pouvez réintroduire la plainte auprès de l'organe d'administration de l'association. A cette fin, la proposition/réponse de la direction mentionnera obligatoirement les coordonnées de l'administrateur désigné pour suivre votre plainte.
2. Dans le mois suivant la proposition/réponse de la direction, vous devez envoyer à l'administrateur désigné une lettre avec une copie du formulaire de plaintes. Dans cette lettre, vous expliquerez les raisons pour lesquelles vous n'êtes pas content de la solution proposée par la direction.
3. Dans les 8 semaines, l'administrateur désigné vous contactera et vous enverra le formulaire de plaintes avec une réponse.

Il existe encore un recours...

1. Si la réponse de l'administrateur ne vous satisfait toujours pas, vous pouvez réintroduire la plainte auprès du service compétent de la Commission Communautaire Commune. A cette fin, la réponse de l'administrateur mentionnera obligatoirement les coordonnées du service auquel vous devez vous adresser.
2. Dans le mois suivant la réponse de l'administrateur, vous devez envoyer à ce service une lettre avec une copie du formulaire de plaintes. Dans la lettre, vous expliquerez pourquoi vous n'êtes pas content de la solution proposée par l'asbl DIOGENES.
3. Le service compétent vous contactera et rendra un conseil final.
4. L'asbl DIOGENES vous fera savoir quelles suites elle donnera au conseil formulé par le service compétent. L'asbl DIOGENES ne peut déroger au conseil du service compétent que si elle s'explique par écrit.

Si la procédure interne n'est pas possible ou que celle-ci ne vous paraît pas équitable, vous pouvez toujours introduire une plainte auprès de la Commission communautaire commune. Cette plainte peut être introduite par lettre (Rue Belliard, 71/1 à 1040 Bruxelles) ou avec le lien suivant : <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/contact>.



KLACHTENREGELING

Bent u niet tevreden met onze ondersteuning of begeleiding? Laat het ons weten

Praat in de eerste plaats met de straathoekwerker waar u contact mee hebt, of met één van zijn of haar collega's die u vertrouwt of wend u tot de projectcoördinator. Problemen los je meestal het snelst en gemakkelijkst op door rechtstreeks te praten met de mensen die ermee te maken hebben. Kan dat niet of vindt u dat niet mogelijk, aarzel dan niet gebruik te maken van de klachtenprocedure. De klachtenregeling is geïnspireerd op die geldig binnen de CAW's. De regeling laat onder meer toe dat mensen die niet rechtstreeks betrokken zijn bij het probleem uw klacht zullen behandelen en samen met u naar een oplossing zoeken. Zo willen we ervoor zorgen dat u vertrouwen behouden blijft en dat wij lessen trekken uit onze fouten of uw ervaringen.

Waarom een klacht indienen?

- ° om iets recht te laten zetten
- ° om zelf beter geholpen te worden
- ° om ervoor te zorgen dat andere straatbewoners in de toekomst beter zullen geholpen worden

Een klacht wordt aanvaard als

- ° ze voorzien is van uw naam en adres. Anonieme klachten kunnen niet.
- ° ze ingediend is ten laatste één jaar na de feiten of betwiste beslissing .
- ° ze nog niet in behandeling is, tenzij er nieuwe feiten zijn.
- ° ze niet bij een rechtbank ingediend is.
- ° Ze gaat u rechtstreeks aan en moet volgen uit een feit of een beslissing die een negatief gevolg heeft voor u.

Een klacht indienen hoeft u niet alleen te doen

U mag altijd beroep doen op een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon kiest u zelf (een vriend, vriendin, familielid, een sociale werker buiten Diogenes, ...) Uw vertrouwenspersoon mag u in alle contacten over uw klacht bijstaan.

Hoe dient u een klacht in?

1. U dient bij de directie een klachtenformulier in. Tijdens zijn werkuren heeft elke straathoekwerker minstens één klachtenformulier bij zich en is verplicht u dat te geven op simpel verzoek. Als u hulp nodig hebt bij het invullen van het formulier, mag u de directie om hulp vragen. Het telefoonnummer van de directie is 02 502 19 35 gedurende de werkuren. Indien niemand antwoordt kunt u een bericht achterlaten op het antwoordapparaat, 24 uren op 24 beschikbaar.

2. U stuurt het klachtenformulier op naar de directie, Ninoofseplein 10, 1000 Brussel.
3. De directie of een bemiddelaar zal u contacteren.
4. Binnen de 8 weken krijgt u een formulier terug met een voorstel tot oplossing.

Wat als je dan nog niet tevreden bent?

1. als de oplossing van de directie u niet zint of als de directie vindt dat ze uw klacht niet moet behandelen en u daar niet mee akkoord bent, kunt u de klacht opnieuw indienen bij het bestuursorgaan van de organisatie. Daartoe zal bij het antwoord van de directie het adres van de bestuurder staan die u klacht zal opvolgen.
2. binnen de maand na het antwoord van de directie moet u een brief, samen met een kopie van uw oorspronkelijke klacht en het antwoord van de directie, naar de raad van bestuur sturen. In de brief moet u motiveren waarom u niet tevreden bent met de oplossing van de directie.
3. Binnen de 8 weken zal de bestuurder u opnieuw contacteren en bezorgt u het klachtenformulier met een antwoord.

Er is nog een mogelijkheid...

1. Indien het antwoord van de bestuurder niet volstaat mag u opnieuw een klacht indienen bij de bevoegde dienst van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. Daarom zal op het antwoord van de bestuurder het adres van deze dienst vermeldt staan.
2. Binnen de maand volgend op het antwoord van de bestuurder, stuurt u een brief naar deze dienst met kopie van uw oorspronkelijke klacht. In de brief moet u vermelden waarom u niet tevreden bent met de oplossing voorgesteld door de vzw DIOGENES.
3. De bevoegde dienst zal terug contacteren en bezorgt u een eindadvies. 4. De directie zal u laten weten wat ze met het advies van de bevoegde dienst zal doen. De directie kan enkel van het advies afwijken als zij dit schriftelijk uitlegt.

Als de interne procedure niet mogelijk is voor de gebruiker of als ze niet eerlijk lijkt, 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>.



KLACHTENFORMULIER/FORMULAIRE DE PLAINTE

In te vullen door de directie/ à compléter par la direction :

□□/□□/□□□□ Datum ontvangst klacht/ Date de réception de la plainte

□□□□□□ Volgnummer/ Numéro d'enregistrement

In te vullen door de straatbewoner/ à compléter par l'habitant de la rue :

Naam indiener (straatbewoner)/ Nom du plaignant (habitant de la rue) :

.....

Adres (plaats) en telefoon waar de straatbewoner te bereiken is/ Adresse (lieu) et téléphone où l'habitant de la rue est joignable

Straat (plaats)/ Rue (lieu) :

Huisnummer/ Numéro : Postcode/ Code postal :

Gemeente/ Commune :

Telefoonnummer/ Numéro de téléphone :

Ik heb een vertrouwenspersoon aangeduid : JA of NEEN (omcirkel)/ J'ai désigné une personne de confiance : OUI ou NON (entourer)

Naam vertrouwenspersoon/ Nom de la personne de confiance :

.....

Adres en telefoonnummer waar de vertrouwenspersoon te bereiken is / Adresse et téléphone où la personne de confiance est joignable

Straat (plaats)/ Rue (lieu) :

Huisnummer/ Numéro : Postcode/ Code postal:

Gemeente/ Commune:

Telefoonnummer/ Numéro de téléphone:

Wat klaag ik aan? (beschrijving feiten en datum, omstandigheden) / Objet de ma plainte (description et date des faits, circonstances) :

.....
.....
.....

Wat werd reeds gedaan om tot een oplossing te komen / Qu'a-t-on déjà entrepris pour parvenir à une solution ?

.....
.....

Welke oplossing verwacht ik / Quelle est la solution attendue ?

.....
.....

Datum indienen / Date du dépôt :

Handtekening indiener/signature déposant :