



Huis van Vrede vzw
Thuisbegeleiding voor thuislozen

Varkensmarkt 23
1000 Brussel
Tel: 02 486 45 13
Fax: 02 486 45 31
huisvanvrede1080@gmail.com
puerto@huisvanvrede.be

JAARVERSLAG 2021

HUIS VAN VREDE
MAISON DE LA PAIX

Inhoud

1. Wie zijn we?.....	3
2. De organisatie	4
2.1. Het team	4
2.3. Vormingen.....	4
2.4. Infrastructuur	5
2.5. Financiële middelen	6
3. De werking.....	6
3.1. Opdrachten	6
3.2. Doelgroep.....	7
3.3. Doelstellingen	9
3.4. Inhoudelijke werking	11
4. Samenwerkingsverbanden.....	18
4.1. CAW Brussel.....	18
4.2. Project Housing First Station Logement van Diogenes vzw	19
4.3. Andere samenwerkingsverbanden	19
5. Cijfergegevens.....	21
5.1. Aanvragen.....	21
5.2. Type begeleiding (onderhoud/intensief).....	21
5.3. Evoluties en demografie	22
6. Terugblik op 2021	29
7. Vooruitzichten 2022	33

1. Wie zijn we?

Huis van Vrede als centrum voor thuisbegeleiding kende haar eerste levenslicht in januari 2006. Voorheen was Huis van Vrede een kleinschalig onthaaltehuis voor mannen en vrouwen. Onthaaltehuis Huis van Vrede had een nauw samenwerkingsverband met Puerto begeleid wonen voor thuislozen (een deelwerking van CAW Archipel, vandaag gefusioneerd tot CAW Brussel). Omdat er een grote nood is aan begeleid wonen, koos Huis van Vrede ervoor om een aanvraag in te dienen bij de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie voor een projecterkenning als dienst begeleid wonen, later genaamd centrum voor thuisbegeleiding voor het behouden van een woning, die instaan voor psychosociale, budgettaire of administratieve begeleiding aan huis.

Begin 2006 kreeg Huis van Vrede voor het eerst een erkenning toegewezen vanuit de GGC voor 1VTE als dienst begeleid wonen. Ondertussen door facultatieve projectsubsidies is ons personeelsbestand sinds 2020 uitgebreid tot 3 voltijdse personeelsleden. Daarnaast heeft de vzw ook middelen van de Sociale Maribel. Momenteel stelt Huis van Vrede alles in het werk om erkend te worden als centrum voor thuisbegeleiding voor het behouden van de woonst, conform de ordonnantie van 2018 en het besluit uit 2019 betreffende de noodhulp aan en de inschakeling van daklozen.

Huis van Vrede is ook lid van de Bico-federatie en neemt deel aan de verschillende overlegorganen, opleidingen en vormingen.

Huis van Vrede heeft door de jaren heen een centrum voor thuisbegeleiding uitgebouwd in nauw samenwerkingsverband met CAW Brussel vzw – deelwerking Puerto en met de vzw Diogenes – project Station Logement. De samenwerking met het CAW Brussel zal vanaf 2022 onder een andere vorm bewerkstelligd worden.

In dit jaarverslag belichten we onze organisatie (hoofdstuk 2) en werking (hoofdstuk 3) – waaronder onze opdrachten, doelgroep, doelstellingen en andere – alsook onze samenwerkingsverbanden (hoofdstuk 4), specifiek met Diogenes vzw en CAW Brussel, en een evaluatie van onze statistische gegevens en de cijfermatige resultaten van onze begeleidingen (hoofdstuk 5). We eindigen met een terugblik op verdere uitdagingen die we in het jaar 2021 ondervonden hebben (hoofdstuk 6). De bevindingen hierover sterken ons voor de vooruitzichten van 2022 die we nog tot slot in de verf willen zetten (hoofdstuk 7).

2. De organisatie

2.1. Het team

Ons personeelsbestand bestaat sinds 2021 uit 7 werknemers, gefinancierd door de GGC en de Sociale Maribel. Deze medewerkers werken nauw samen met het team van CAW Brussel – deelwerking Puerto, begeleid wonen voor thuislozen.

- Marie-Alice Janssens – 0,80 VTE – coordinatrice
- Edith Ferdinand – 1 VTE – Individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster
- Julie Hubeny – 1 VTE – individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster
- Christine Frieden – 0,80 VTE – individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster
- Florian Geerts – 0,50 VTE – sinds 1 juli 2021 individuele hulpverlener, maatschappelijk werker
- Simon Vermeersch – 0,5 VTE – individuele hulpverlener, bachelor in de psychologie
- Koba Ryckewaert – 0,5 VTE – administratieve ondersteuning tot 15 oktober 2021
- Rosanne Claes – 0,5 VTE – administratieve ondersteuning sinds 25 oktober 2021

2.3. Vormingen

2021 bracht verschillende uitdagingen, mede door veranderingen in de samenstelling van het personeelsbestand, zowel bij Huis van Vrede als het team van CAW Brussel. Daarom lastten we naast andere vormingen in 2021 meer en uitgebreidere teambijeenkomsten in om deze omwentelingen met de hulp van oud-collega's en ons jong en dynamisch team goed het hoofd te bieden (meer hierover in hoofdstuk 6 en 7).

Vorming/uitwisseling (naam + organisator)	Uren per collega	Totaal uren
Team-driedaagse in Dourbes met team Huis van Vrede	21 u	126 u
Team- en denkdagen met team Huis van Vrede	8 u	56 u
Hoe werkt de gerechtsdeurwaarder? - Online workshop de HAVEN	2,3 u	2,3 u
Interne vorming deontologie, CAW Brussel	3,5 u	3,5 u
Grensoverschrijdend gedrag, I.T.E.R.	4 u	4 u

Bruggenbouwer: digitale kijkstage en presentatie van het Consulenteenteam, Zonnelied	4 u	4 u
Werkgroep kwaliteitsbeleid (Bicofederatie)	2,5 u	2,5 u
Infosessie statistieken (Bicofederatie)	2 u	2 u
CAW Interne vorming deontologie	3,5 u	3,5 u
CAW Interne vorming deontologie	3,5 u	3,5 u
CAW Interne vorming deontologie	3,5 u	3,5 u
Studiedag Zorgethiek, ethische veerkracht en morele stress (UCLL Limburg – Banaba Orthopedagogisch management)	7 u	7 u
Supervisie onder leidinggevende (UCLL Limburg – Banaba Orthopedagogisch management)	9 u	9 u
Interne vorming CAW: Vorming WE-dossier	3 u	3 u
Sessie Zelfzorg CAW	3 u	27 u
Basisvorming budget- en schuldhulpverlening: hoe aan de slag met budgetten, schulden en facturen? Interne vorming CAW	3 u	6 u
Leergroep Housing First, steunpunt Mens en Samenleving vzw	6 u	6 u
Intersectorale studiedag 'Loslaten: het einde van een hulpverlening', Kenniscentrum WWZ	7 u	7 u
Jeudi de l'Hémicycle « Soutenir l'intégration des pairs-aidants dans le social-santé », le Parlement francophone bruxellois, le Smes et En Route	3 u	3 u
SOIRÉE D'ÉCHANGES avec prof. Adalberto BARRETO, le créateur de la TCIS, asbl AETCIS-BE	2 u	6 u
FORMATION L'ART DE SOIGNER - avec le prof. Adalberto BARRETO, asbl AETCIS-BE	18 u	18 u
TOTAAL		118,8 u 300,8 u

2.4. Infrastructuur

Huis van Vrede Begeleid Wonen is gelegen op de Varkensmarkt 23 te 1000 Brussel en deelt de infrastructuur (bureel en ontmoetingsruimte) met CAW Brussel, deelwerking Puerto.

De ontmoetingsruimte genaamd Puerto (meer hierover in hoofdstuk 3) bestaat uit een grote zaal met twee extra mezzanine-verdiepingen. Op het gelijkvloers bevindt zich een grote open keuken, eetruimte en salon waar de cliënten ook toegang hebben tot computers. Op de eerste verdieping is zowel een speelruimte met materiaal voor de

kinderen van onze leden als kasten waar kledij, lakens of andere wordt bijgehouden alsook computers en een vergadertafel.

Het voornaamste bureel voor collega's bevindt zich enerzijds in een aparte, af te sluiten ruimte aan de straatkant waar dossiers van de cliënten wordt bijgehouden en anderzijds op de tweede, afgesloten verdieping in de grote zaal waar naast twee bureaus ook een gespreksruimte voor individuele afspraken en een andere vergadertafel zijn.

2.5. Financiële middelen

In 2021 werkten er in totaal 4,68 VTE ten dienste van de werking thuisbegeleiding voor het behouden van een woning van de vzw Huis van Vrede. De GGC financierde 3 VTE, de overige 1,68 VTE worden door de Sociale Maribel gefinancierd. De GGC bekostigt ook een deel van de werkingskosten en beheerskosten. Daarnaast doet de vzw beroep op eigen middelen en giften om de overige personeelskosten en werkingskosten te betalen.

In 2020 en 2021 kreeg de werking van de vzw Huis van Vrede de goedkeuring van de GGC voor 3 VTE en 50 begeleidingen. Voor 2022 zal de vzw de dienst verder uitbouwen tot 60 begeleidingen dankzij een personeelsinzet van 4,25 VTE gesubsidieerd personeel door de GGC. Dit is een vermeerdering van 1,25 VTE t.o.v. 2020 en 2021. De facultatieve subsidiëring is deel van een transitieperiode om tegen 2022 opnieuw te kunnen werken met erkenningen conform de laatste toepassingsbesluiten.

Om kwalitatieve dienstverlening te kunnen blijven aanbieden aan het doelpubliek en om de normen inzake kwaliteit en kwantiteit van de toepassingsbesluiten te honoreren, is de steun van de Sociale Maribel primordiaal, en blijft de werking afhankelijk van eigen middelen en giften van de vzw.

3. De werking

3.1. Opdrachten

Huis van Vrede is een centrum voor thuisbegeleiding voor het behouden van een woning en is gelegen in hartje Brussel. Onze dienst begeleidt thuislozen over het hele Brussels hoofdstedelijk grondgebied en staat in voor psychosociale, budgettaire of administratieve begeleiding aan huis. Huis van Vrede heeft reeds een lange traditie in

hulpverlening aan thuislozen: als onthaaltehuis met begeleidingsaanbod van 1990 tot 2000 en als erkende begeleidingsdienst sinds 2006.

De visie van Huis van Vrede is er een van ontmoeting en zorg. Onze dienst wil een ankerplaats zijn die ondersteuning en omkadering aan haar cliënten geeft. Wij werken aan verbinding en herstel van het geschonden vertrouwen van de thuisloze: in zichzelf, de ander en de maatschappij. Onze dienst zorgt ervoor dat haar cliënten menswaardig wonen door intensieve begeleiding op maat van de cliënt aan te bieden.

Om onze cliënten optimaal in hun zoektocht naar autonomie maar ook verankering te ondersteunen, zetten we bij Huis van Vrede doelbewust niet enkel op individuele begeleiding maar ook op collectieve beleving in. Beide domeinen maken voor ons een essentieel onderdeel van ons takenpakket uit. Daarom wordt de individuele dienstverlening ondersteund door een gemeenschappelijk zaal die dagelijks aan de cliënten ter beschikking wordt gesteld. Naast administratieve begeleiding vinden er occasioneel groepsmomenten en -activiteiten plaats om het gevoel van verbondenheid of van een 'thuis' voor onze cliënten te sterken.

Huis van Vrede heeft een capaciteit van 60 begeleidingen. Onze hulpverlening is gratis, voor het gebruik van de faciliteiten in de zaal vragen we een maandelijks lidgeld van 2,50 €.

3.2. Doelgroep

Huis van Vrede begeleidt zowel alleenstaanden als samenwonenden (M/V/X), met of zonder kinderen. De dienst richt zich tot de thuisloze zoals gedefinieerd door J. Gaublomme:

"Thuisloosheid kan omschreven worden als een toestand van persoonlijke en maatschappelijke kwetsbaarheid, waarin iemand terechtkomt als gevolg van een kort- of langdurend aftakelingsproces. De thuisloosheid uit zich in het ontbreken van een vaste woonst, vast werk, bestaansmiddelen en relationele verbanden, waardoor de thuisloze zich niet verder zelfstandig kan handhaven."
(J. Gaublomme)

Sommige typologieën (m.n. ETHOS, FEANTSA) verwijzen met de term thuisloosheid naar een beperkt aantal woonsituaties. Vanuit dit oogpunt is het doelpubliek van Huis

van Vrede ruimer dan de thuisloze en omvat ze ook daklozen en mensen in een instabiele of ontoereikende woonsituatie.

Als dienst begeleid wonen vinden we het daarbij belangrijk om ons aanbod te differentiëren. We willen zowel toegankelijk zijn voor mensen die leven op straat en die opnieuw willen wonen, als mensen die uit een onthaalhuisstructuur een woonproject opstarten en mensen die al wonen maar die ondersteuning nodig hebben om hun woonst te behouden (meer over de cijfers hierover in hoofdstuk 5). Bij de groei naar zelfstandig wonen voelen deze kandidaten nood aan verdere ondersteuning en omkadering. Huis van Vrede beantwoordt aan hun noden via begeleiding op maat.

Het aanbod van vzw Huis van Vrede wordt opengesteld aan diverse werkingen in Brussel. Zo zijn er verschillende onthaaltehuizen die cliënten doorverwijzen (Albatros, Open Deur, Talita, La Source, Le Relais, Vogelzang, L'Îlot,...), maar ook straathoekwerkers doen aanvragen voor mensen op straat die vragen naar huisvesting en begeleiding. We krijgen bovendien ook vragen vanuit andere diensten thuisbegeleiding, bijvoorbeeld omdat bij deze diensten wel een termijn staat op de duur van de hulpverlening, omdat de wachtlijsten er te lang zijn of omdat ons aanbod en onze groepswerking beter aansluiten bij het profiel van de cliënt. Dit gebeurt vanuit de hulpvrager steevast op vrijwillige basis.

Daklozen met een thuislozenproblematiek – een groep waarbij het cognitieve vermogen vaak zwaar is aangetast, al dan niet in combinatie met een verslavingsproblematiek – vinden vlot toegang tot onze dienst. Huis van Vrede kan omschreven worden als een kruising tussen Housing First en zorgwonen voor thuislozen. Onze doelgroep is een 'restgroep' van de thuislozenpopulatie die door veel hulpverleningsvormen zijn opgegeven. De populatie aardt heel moeilijk in traditionele opvang- en begeleidingsstructuren en kan erg moeilijk in relatie treden. De ervaring leert dat deze groep binnen de thuisbegeleiding een specifieke aanpak vraagt.

Net daarom is deze groep het best geholpen met een individueel traject. Met de nodige zorg, geduld en professionalisme slagen we erin om deze mensen een stabiele woonomgeving aan te bieden waarin ze tot rust kunnen komen en terug zicht kunnen krijgen op hun krachten. Op die manier kunnen ze weer zin krijgen in het leven, toekomstplannen maken en duurzame relaties aangaan. We geloven hierbij sterk in de aanpak van een individuele begeleiding op maat van de cliënt en volgens de regels van de presentietheorie.

3.3. Doelstellingen

De definitie van thuisloosheid (sectie 3.2.) duidt de verschillende problematieken en noden van onze doelgroep: door gebrek aan een vaste woonst, bestaansmiddelen, werk en relationele verbanden kan de thuisloze zich niet zelfstandig handhaven. De begeleiding van Huis van Vrede investeert in deze noden om uiteindelijke autonomie te bekrachtigen.

Hieronder worden de verschillende doelstellingen m.b.t. tot de noden van onze cliënten geduid, met toelichting van wat we concreet doen of aanbieden om deze te bereiken.

- **Vaste woonst**

Huis van Vrede draagt zorg voor het menswaardig wonen van haar doelgroep. We bieden onze cliënten een dertigtal woningen aan in samenwerking met sociaal verhuurkantoor (SVK) Baita. Op vlak van wonen bestaat begeleiding onder andere uit regelmatige huisbezoeken, woonvaardigheden (terug) aanleren en budgetbegeleiding en -beheer, met bijzondere aandacht voor het op tijd betalen van de huur en huurlasten.

- **Bestaansmiddelen**

Om een woning te kunnen verwerven en behouden, zijn stabiele inkomsten vanzelfsprekend noodzakelijk. Na jaren op straat leven of na een moeilijk parcours waardoor men in een onthaalhuis terechtkomt, vraagt het heel wat werk en tijd om het recht op een inkomen te bekomen en behouden. Daarnaast is het niet voor iedereen even gemakkelijk om zijn of haar budget te beheren. Huis van Vrede biedt naast budgetbegeleiding ook budgetbeheer aan, waarbij de hulpverlener via een sociale rekening het inkomen van de cliënt beheert, in samenwerking en samenspraak met de cliënt.

- **Werk en tijdsbesteding**

Tijdsbesteding en/of werk zijn belangrijke componenten bij het heropbouwen van een meer stabiel leven. Ze bieden structuur aan de dag, geven zin aan het leven, bezorgen je een plaats in de maatschappij en zijn vaak een goed antwoord op

verslavingsproblematieken. Niet elke cliënt is echter in staat om onmiddellijk werk te zoeken. Meestal gaat een periode van herstel en stabilisatie aan die zoektocht vooraf: administratief alles terug in orde brengen, gezondheidszorg (incl. behandeling van geestelijke gezondheids- en/of verslavingsproblemen), zijn/haar eigen talenten (her)ontdekken door te participeren aan activiteiten die dagcentra aanbieden, enz. Na dit parcours zullen sommigen klaar zijn voor een opleiding en/of een arbeidstraject i.s.m. met Actiris of andere gespecialiseerde diensten. Voor andere cliënten is werken niet meer aan de orde, bijvoorbeeld door een handicap of gezondheidsproblemen. In dat geval zoeken we samen naar een zinvolle (laagdrempelige) tijdsbesteding.

▪ **Relationele verbanden**

We willen de thuisloze (opnieuw) betrouwbaarheid laten ervaren. Daarbij zijn tijd en duurzame relaties belangrijke gegevens. 'Betrouwbaar' zijn is onmisbaar bij het opbouwen van een vertrouwensband tussen de cliënt en de hulpverlener, maar evenzeer tussen de cliënt en Huis van Vrede als organisatie. Via individuele begeleiding krijgen bewoners de kans om een vertrouwensband op te bouwen met iemand die hen serieus neemt. De hulpverlener houdt rekening met het ritme van de cliënt en met zijn/haar mogelijkheden om in relatie te treden.

Huis van Vrede geeft haar cliënten de kans om bij een groep te horen. Een groep die respect heeft voor het anders zijn van de andere, met zijn/haar mogelijkheden en beperkingen. Een groep waar cliënten hun verhaal kwijt kunnen en waar een begeleider samen met hen op stap gaat in het verdere verloop van hun leven. Cliënten kunnen leuke en moeilijke momenten delen met deze referentiepersoon en het centrum. Huis van Vrede creëert kansen om sociale netwerken uit te bouwen via het groepsgebeuren in ons centrum, met de burens en i.s.m. andere diensten zoals Hobo vzw, Doucheflux, etc.

Naast de autonomie van de cliënt bekrachtigen via bovengenoemde doelstellingen, zet Huis van Vrede ook in op andere domeinen:

▪ **Welzijn en gezondheid in een netwerk**

Door hun gehavend levensweg hebben de meeste cliënten een grote zorgnood. Omdat ze het hoofd moeten bieden aan verschillende problemen en uitdagingen tegelijk, wordt zorgen voor de eigen gezondheid als eerste uitgesteld. Zorg wordt

in die mate uitgesteld dat de meeste medische en/of psychische zorgen enkel in uiterste nood verstrekt worden, namelijk op de spoedgevallendienst. Een van de eerste stappen in het begeleidingstraject is ervoor zorgen dat de cliënt een huisarts krijgt toegewezen. Afhankelijk van hoe groot de zorgnood is, zorgen we er in samenwerking met huisartsen, wijkgezondheidscentra, ziekenhuisspecialisten, verpleging aan huis en/of familiehelp voor dat de cliënt zijn/haar therapie kan opstarten en zo trouw mogelijk naleeft. Naast cliënten begeleiden bij het doorlopen van zijn/haar behandeling, probeert de hulpverlener ook om geleidelijk aan preventief aan de gezondheid te werken door de cliënt bewust te maken, te motiveren en te ondersteunen.

▪ **Sensibilisering en signaalfunctie**

Huis van Vrede ontvangt elk jaar groepen scholieren, studenten en volwassenen van verschillende organisaties om de thuislozenproblematiek in de grootstad uit te leggen en de werking van de vzw toe te lichten. Zo maakt het centrum burgers en overheid bewust van de problemen en uitsluiting van de thuisloze en signaleert ze via nieuwsbrieven, artikels en jaarverslagen.

Deze doelstellingen zijn allemaal onafscheidelijke luiken om armoede, sociale uitsluiting en terugval te proberen voorkomen.

3.4. Inhoudelijke werking

Aanmelding

Wie zich kandidaat stelt voor begeleiding door onze dienst komt langs voor en gesprek, met of zonder de doorverwijzer. Tijdens de teamvergadering die volgt op het gesprek gaan we na of onze dienst de meest aangepaste hulpverlening kan bieden. Indien na overleg op de teamvergadering besloten wordt om de begeleiding te starten, wordt er opnieuw contact opgenomen met de cliënt. Ook als het antwoord negatief is, nemen we contact op met de cliënt en de doorverwijzende dienst om ons standpunt toe te lichten en een alternatief voor te stellen.

De overgang van een onthaaltehuis naar een centrum voor thuisbegeleiding betekent dat de cliënt zich opnieuw tot een andere hulpverlener moet richten. De eigenlijke begeleiding zal pas starten wanneer de kandidaat gehuisvest is (met een huurcontract).

Voor cliënten die het moeilijk hebben om een band op te bouwen, lassen we een periode van verkenning in om deze stap te vergemakkelijken. De begeleider en bewoner, evt. samen met de doorverwijzer, organiseren ontmoetingsmomenten in onze dienst of in het onthaaltehuis. We nodigen de kandidaat ook uit om deel te nemen aan de groepsmaaltijden om van de sfeer in Huis van Vrede te proeven. In een overdrachtsgesprek lichten de doorverwijzer en de kandidaat het levensverhaal en de afgelegde weg van de cliënt toe aan de nieuwe begeleider. Aandachtspunten uit dit gesprek worden opgenomen in het begeleidingscontract.

De drempel voor een aanmelding voor sommige straatbewoners is nog te hoog. Daarom hebben we de procedure voor deze doelgroep aangepast om de drempel tot begeleiding te verlagen. Zo komt het dat de straathoekwerker de vraag stelt in plaats van de cliënt. Als het te moeilijk is voor de straatbewoner om naar Huis van Vrede te komen, kan de eerste kennismaking – al dan niet verdeeld over verschillende keren – gebeuren op straat of op de verblijfplaats van de straatbewoner.

Wachtlijst

Zoals vele andere centra voor thuisbegeleiding krijgen we meer aanvragen dan dat we begeleidingen kunnen starten. Voor een gezin dat een onthaalhuis verlaat en gaat wonen, kan de begeleiding niet op zich laten wachten en heeft het weinig zin om op een wachtlijst te komen. Dat geldt ook voor recent erkende vluchtelingen die gaan wonen en absoluut onmiddellijke ondersteuning nodig hebben om het wonen te laten slagen. Anderzijds rijst de vraag hoe we moeten handelen als er een begeleidingsplaats vrijkomt. Contacteren we de dienst die het recentst belde voor een aanvraag? Wat met aanvragen van pakweg een half jaar geleden waarbij de nood veel groter was dan bij het laatste telefoontje? Heeft het nut om een wachtlijst op te stellen? Zo ja, op welke manier?

We houden alle aanvragen één jaar lang bij. Als er plaats is, contacteren we de 'oudste' doorverwijzer en vragen we een update van de situatie en de hulpverleningsvraag. We gaan doorverwijzers geen onrealistische hoop geven voor hulpverleningsvragen die heel acuut zijn door ze op de wachtlijst te plaatsen. Cliënten die onmiddellijke ondersteuning nodig hebben, verwijzen we dan door naar andere diensten.

Individuele begeleiding

De begeleiding is op maat van de bewoner en vertrekt vanuit erkenning en respect voor de eigenheid van die bewoner, met zijn sterkten, beperkingen, vragen en verwachtingen. De begeleiding is integraal: er is oog en ruimte voor de bewoner als mens in zijn geheel en alle aspecten en contexten zijn hieraan verbonden. Voor gespecialiseerde hulp zal de begeleider indien nodig doorverwijzen. In dat geval blijft de begeleider het geheel wel coördineren. De begeleiding gebeurt afwisselend in het centrum, bij de cliënt thuis of op verplaatsing, in functie van de verrichtingen die moeten gebeuren.

De begeleiding is niet beperkt in tijd. Het wegvallen van tijdsdruk biedt de kans om het tempo van de bewoner te respecteren én een vertrouwensband mogelijk te maken.

De begeleider die referentiepersoon is voor de bewoner ondersteunt, stimuleert, spiegelt, structureert en coördineert waar nodig. De begeleider geeft bovendien praktische ondersteuning rond wonen, rechten, administratie en budget. Budgetbeheer betekent dat onze dienst het inkomen van de cliënt beheert, in samenspraak met hem of haar. Het geeft een garantie wat de betaling van de huur en de nutsvoorzieningen betreft. Omdat zoeken naar oplossingen voor onbetaalde huur en andere facturen de begeleiding daardoor niet meer beheerst, komt er zo ruimte vrij om andere, dieperliggende oorzaken van de problemen aan te pakken.

Alle begeleidingen in de opstartfase en begeleidingen die nadien wekelijks minimum één contact vereisen, beschouwen we als een *intensieve begeleiding*. Door de integrale benadering, waarbij we hulp op maat verlenen op alle levensdomeinen (budgetbegeleiding, administratie, huisbezoeken, motiverende gespreksvoering, opbouwen van een vertrouwensrelatie, extern overleg, teamoverleg, enz.) en eventueel samenwerken met gespecialiseerde diensten, zijn veel van de begeleidingen intensief.

Bij een *onderhoudsbegeleiding* spreken we eerder over mensen die een intensief begeleidingsproces doorlopen hebben en nog een zekere ondersteuning vragen van hun herwonnen autonomie. We functioneren hier dan ook voornamelijk als opvangnet en doen aan terugvalpreventie. Eén à twee ontmoetingen per maand volstaan. Belangrijk om op te merken is dat intensieve begeleidingen op een gegeven moment in het traject kunnen overgaan op onderhoudsbegeleidingen en vice versa. Gebeurtenissen en evoluties van de levensloop of de omgeving zorgen ervoor dat iemand op bepaalde momenten net meer of minder hulp nodig heeft.

Ook werken we met duo-begeleiding. Deze aanpak is in sommige situaties nodig bij cliënten met multiproblematiek. Vertrouwen is voor dit publiek een cruciaal woord. De

cliënten geven aan dat het voor hen moeilijk is om nog iemand te vertrouwen. Wanneer een begeleider alleen een begeleiding opstart en een vertrouwensband aangaat, gaat de cliënt de begeleider vaak exclusief maken. We willen dit doorbreken door onmiddellijk een tweede vertrouwenspersoon op de voorgrond te zetten, vooral als de bewoner niet of weinig naar Huis van Vrede komt. Een andere reden om een duo-begeleiding op te starten is het soms onvoorspelbare gedrag van de bewoner omwille van gebruik en/of een persoonlijkheids- of psychiatrische stoornis. Concreet houdt een duo-begeleiding in dat 1 hulpverlener de begeleiding inhoudelijk trekt en dat bij bepaalde contacten met de cliënt (vb. huisbezoek) 2 hulpverleners gaan.

Integrale begeleiding

Zoals eerder vermeld, biedt Huis van Vrede een integrale begeleiding aan. Indien nodig wordt er samengewerkt met andere diensten en actoren uit het netwerk van de cliënt, zoals familiehulp, het medisch centrum, thuisverpleging, de bewindvoerder, de doorverwijzer, de sociale dienst van mutualiteit en/of OCMW, de beheerder van de woning (vaak het SVK), enz. Om alles in goede banen te leiden en te bewaken dat de cliënt het eigenaarschap van de verschillende soorten hulp blijft behouden, organiseren we regelmatig een zorgoverleg. Daarbij worden de cliënt en alle stakeholders uitgenodigd en wordt er samen gezocht naar de meest gepaste hulp.

Einde van de begeleiding

Wanneer iemand die nog niet voldoende autonomie heeft verworven de begeleiding wenst te stoppen, proberen we dit zoveel mogelijk in overleg en in een positieve sfeer te doen. Op die manier kan de bewoner zich terug kandidaat stellen als het later nodig zou zijn. De ex-bewoner wordt een ancien. Wanneer de cliënt voldoende zelfvertrouwen heeft herwonnen, zijn/haar administratieve en financiële situatie stabiel is en de gezondheidssituatie onder controle is, zullen we de begeleiding afronden. Indien de cliënt het wenst, wordt hij/zij nog uitgenodigd om zich in te schrijven voor onze activiteiten. Natuurlijk blijven we ook een aanspreekpunt voor elke toekomstige hulpvraag. Andere mogelijke redenen om een begeleiding af te sluiten zijn een verhuis weg van Brussel of naar een woonzorgcentrum, of een overlijden. In sectie 5.3. geven we hiervan een cijfermatig overzicht.

UITGELICHT "LOSLATEN, HOE DOE JE DAT?"

Ter aanleiding van de Week van de Brusselse Thuislozenzorg van 26 tot 29 oktober 2021 organiseerde het Kenniscentrum WWZ een intersectorale studiedag met als centraal thema 'Loslaten, hoe doe je dat?' Verschillende organisaties kwamen samen om te bespreken hoe je het einde van een hulpverlening in goede banen leidt. Het stopzetten van een begeleiding kan voortvloeien uit een succesverhaal maar wat met begeleidingen die tot een einde komen maar toch onaf aanvoelen? Ook in Huis van Vrede/Puerto worden we dikwijls met het vraagstuk geconfronteerd wanneer en/of met welke redenen het gerechtvaardigd is de steun te eindigen.

Sprekers Alexia Serré en Julie Kesteloot van Fédérations des Services Sociaux merkten op dat men bedachtzaam moet blijven voor het maatschappelijk klimaat waarin deze vragen zich stellen. Dossiers worden heden ten dage steeds complexer en het 'juiste' einde vinden wordt steeds een moeilijkere opgave. Daarbij staat de verhouding tussen de hulpverlener en hulpvrager en de natuurlijke verloop van dit contact onder extra druk door de verwachtingen en restricties die van bovenaf worden geïmplementeerd. Bestuurlijke en administratieve logica's zorgen voor een vastgelegde tijdsduur en afgebakende doelstellingen die vaak op het ideaal van volledige autonomie gericht zijn. Bovendien moet dit parcours met steeds beperktere middelen worden bereikt. Dit beïnvloedt niet enkel de duur en doeleinden maar ook de inhoud en aard

van het ondersteuningsproces. Als men nadenkt over hoe men kan 'loslaten', moet men dus in acht nemen hoe de limieten die de sector worden opgelegd impact hebben op de betekenis van dit loslaten. Het noodgedwongen vroegtijdig stopzetten van een dossier of de verwachting van onmogelijke doeleinden, leiden namelijk makkelijker tot een gevoel van mislukking.

Maar ze wezen er ook op dat een einde vaak ook een nieuw begin aankondigt (bv. een ander soort zorgverlening). Dit perspectief op het einde moet van bij de start van het hulpverleningsproces worden opgenomen en mee evolueren. De noden van de geholpen personen staan hierbij centraal door naar hen te luisteren en aanhoudend met hen van gedachten te wisselen. Zodanig dat wanneer het einde is aangebroken, de 'overdracht' of 'aflossing' niet als een 'verlaten' maar een natuurlijke verderzetting van de begeleiding aanvoelt. Om dit te verwezenlijken moet de hulpverlener op een breed netwerk kunnen terugvallen. De nood aan samenwerking voorbij de grenzen van verschillende diensten was een verlangen dat eveneens doorheen de contactmomenten op de studiedag weerklonk. Niet enkel om de spanningen tussen de politiek en het sociale veld het hoofd te bieden, maar vooral voor het welzijn van de hulpvrager. Het stelt de hulpverlener namelijk in staat de best mogelijke oplossingen aan te reiken. De focus komt zo meer te liggen op de *continuïteit* van de begeleiding ten voordele van de ondersteunde persoon, waar het uiteindelijk allemaal om draait.

Centrumfunctie en groepsgebeuren

Bij de meeste bewoners is er geen sprake van contacten met familie en een vriendenkring waar ze 'bijhoren'. Vaak is het onmogelijk om vroegere sociale netwerken te herstellen. Voor wie wil, vervangt Huis van Vrede de familie en vrienden waar de bewoner niet meer kan op terugvallen. Die bewoners die nergens meer thuishoren, reiken we een tweede ankerplaats en ontmoetingsmomenten aan.

De bureaus van Huis van Vrede zijn elke werkdag van 9 tot 17u open. Daarnaast is er een grote gemeenschappelijke zaal waar de cliënten welkom zijn om de krant lezen, de computer en internet te gebruiken, voor een kop koffie, om elkaar te ontmoeten of te ontspannen. Op vastgelegde openingsuren is er een permanentie voorzien waarbij een hulpverlener continu in de zaal aanwezig is (meer hierover in hoofdstuk 6). De cliënten kunnen tijdens de permanentie langskomen met hun vragen, voor uitleg over een brief die ze ontvingen, om documenten in te vullen, overschrijvingen te doen, telefoongesprekken te voeren, voor een babbel, enz. Eén keer per week op maandag koken vrijwilligers een middagmaal en eten we samen. Verjaar- en feestdagen, fijne en droevige gebeurtenissen, ... ze horen allemaal bij het leven en krijgen in Huis van Vrede een plaats.

Eénmaal per jaar organiseert Huis van Vrede een vakantie voor de cliënten: drie dagen lang gaan enkele hulpverleners met een groep van twintig personen op uitstap naar zee of in de Ardennen. Voor velen is dit de enige keer dat ze de hoofdstad verlaten. Maanden op voorhand wordt er een spaarplan opgesteld om het verblijf te kunnen bekostigen. Voor activiteiten en vervoer doen we beroep op giften. In 2021 kon dit jammer genoeg door de coronamaatregelen niet doorgaan.

UITGELICHT "SOLIDARITEIT EN PLEZIER IN CORONATIJD"

"Alleen technocratisch en medisch management inzetten tegen de pandemie volstaat niet. Een zorgende inspanning voor de kwetsbaarste groepen hoort erbij" schreef Marc Reynebeau in mei in De Standaard. We mochten bij Puerto ervaren hoe de crisis soms zorgde voor ongeziene solidariteit en zorgzaamheid.

Net zoals de eindejaarperiode van 2020, konden we konden onze mensen in 2021 opnieuw voor Kerstmis lekkere meeneemmaaltijden aanbieden dankzij Kitch'in the box en de vrijgevigheid van Martine en Stefan. Het team gaf daarbij een mooi kerstgeschenk mee: een muurdecoratie en een kerstroos. Dankzij een samenwerking met Hobo konden we ook voor Nieuwjaar onze mensen een feestmaal bezorgen. Hobo organiseerde ook een Sinterklaasfeest waar onze leden met begeleiding van onze stagiaire Laura met de kinderen konden spelen, kleuren en natuurlijk de Sint bezoeken.

Voor een korte periode konden we allen op maandag weer fijn samen lunchen met de hulp van kookvrijwilligers Anne en Femke. In de periode waarin dat onmogelijk was, maakte Femke elke week heerlijke meeneemmaaltijden voor onze mensen. Voor de kerstbrunch op 27 december bouwde Femke samen met onze collega Simon zelfs de keuken om tot een hotdogstand. Dat was niet zijn enige leuke idee. Met een *state of the arts* projector en brandende kaarsjes toverden de collega's eind november de ontmoetingsruimte om tot een ware cinemazaal. Door de

coronamaatregelen was het aantal zitplaatsen beperkt, maar dat maakte het niet minder gezellig.

Ook buiten de muren van Puerto bleven we op verschillende manieren actief. Dankzij Stagiaire Chiara namen in juni onze bewoners het tegen elkaar op in een basketbalmatch aan de Hooikaai. Van 4 tot 8 oktober nam Puerto deel aan d'Office, het ochtendprogramma van Bruzz Radio waar iedere week tussen 10 en 12 uur een Brusselse organisatie de muziek mag bepalen. Met alle Puerto-leden maakten we een selectie van onze favoriete nummers en lichtten we live op de radio toe waarom we deze liedjes gekozen hadden. Zo werd er onder andere gekozen voor het gepaste nummer 'Puerto Rico' van Vaya Con Dios, het krachtige 'Changes' van 2Pac en de klassieker 'I Want to Break Free' van Queen. Maar dat was niet het enige radio-avontuur van het jaar. Freddy en Marie waren in november bij Radio Panik op bezoek om onze werking te duiden. Het uitgebreide interview is nog steeds te beluisteren op hun website www.radiopanik.org.

We werden in 2021 tijdens de permanenties in de zaal ook een tijdje ondersteund door Miguel, Sylla, oud-collega Martine, drie fantastische logistieke vrijwilligers. Deze kleine en grote gebaren van collega's, vrijwilligers of externen in 2021 waren van onschatbare waarde voor Puerto en zijn leden. Daarom willen we in 2022 terug volop inzetten op zo'n groepsactiviteiten om het gevoel van samenhang te bestendigen.

Teamvergaderingen

Informatie over deze verschillende aspecten van de inhoudelijke werking wordt verzameld en uitgewisseld tijdens de wekelijkse teamvergaderingen. Dit is ook het moment waarop we aanmeldingen behandelen, begeleidingen bespreken en een werkverdeling en afspraken onder collega's maken. Van tijd tot tijd nodigen we externe experts uit om (sector overschrijdende) samenwerkingen uit te bouwen of te verfijnen, om geïnformeerd te worden en om permanente vorming mogelijk te maken.

4. Samenwerkingsverbanden

4.1. CAW Brussel

De verdere afstemming op Woonbegeleiding 2.0 van CAW Brussel

Puerto, de deelwerking van CAW Brussel die ingebed is in de locatie van Huis van Vrede, ontwikkelt samen met andere deelwerkingen van CAW Brussel een nieuwe Woonbegeleiding 2.0. In dit project (gestart in 2019) wil CAW Brussel een geïntegreerde toekomstvisie uitwerken over hulpverlening aan dak- en thuislozen in Brussel, zodat ze maximaal toegang krijgen tot een woning en tot een woonbegeleidingsaanbod dat hierop aansluit. Daarbij vertrekt 'Woonbegeleiding 2.0' van wat er reeds goed werkt binnen de dienstverlening, maar het project wil ook de eigen referentiekaders opentrekken en zich laten inspireren door inzichten en goede praktijken in binnen- en buitenland. Ondertussen kwam de pandemie op ons af en liep het project vertraging op. Het beleid van het CAW Brussel kreeg afgelopen jaren ook meer vorm en drukte mee haar stempel op dit project. Huis van Vrede werd nauw betrokken in de ontwikkelingen van dit project, omdat de uitkomst ervan ook een rechtstreekse invloed heeft op haar werking. Verschillende voorbereidende vergaderingen met de onderzoekers en procesbegeleiders vonden plaats, alsook werden er denkdagen met de hulpverleners georganiseerd.

De werking Puerto volledig ingebed in de vzw Huis van Vrede, afscheid van het CAW Brussel

Het thema "De afstemming van Huis van Vrede op het project Woonbegeleiding 2.0 van het CAW" is sinds 2019 terug te vinden bij zowel terug- als vooruitblik van het jaarverslag. Er zijn heel veel vergaderingen aan voorafgegaan, er werden op verschillende niveaus gedachten uitgewisseld, zaken werden juridisch uitgediscussieerd en

uiteindelijk viel de beslissing dat de dienstverlening van het centrum Puerto uitsluitend binnen de vzw Huis van Vrede wordt verdergezet. Sinds het begin van de samenwerking (2006) zijn beide organisaties gegroeid met uiteenlopende evoluties in missies en verantwoordingen. Na lang beraad is er beslist om de samenwerking stop te zetten, overtuigd dat dit geen afbreuk doet aan het aanbod voor de Brusselse dak- en thuisloze. Het CAW Brussel verlaat de Varkensmarkt 23 medio 2022. Veel praktische zaken zullen tegen dan geregeld moeten worden.

4.2. Project Housing First Station Logement van Diogenes vzw

Sinds december 2016 is Huis van Vrede een partner in het project 'Housing First Station Logement'. Dit project van vzw Diogenes is een programma van rechtstreekse toegang tot huisvesting, geïnspireerd op het Housing First-model van Intensive Case Management door sociale hulpverleners. 'Housing First Station Logement' richt zich tot daklozen van de Brusselse metrogangen en stations waarvoor het institutioneel model van hulpverlening niet slaagt.

Twee sociale hulpverleners (1,5 VTE) van het mobiele team van dit project werd geïntegreerd in ons team. Deze hulpverleners staan in voor psychosociale, administratieve en budgettaire begeleiding aan huis en coördineren het zorgnetwerk. De cliënten van dit project komen dus ook naar onze kantoren en onze zaal, ze 'mengen' zich onder de cliënten van Huis van Vrede. De cliënten van dit project worden afzonderlijk geregistreerd en maken geen deel uit van de cijfergegevens uit dit verslag.

Beide teams zitten af en toe samen om de werkingen op elkaar af te stemmen, om expertise uit te wisselen en om casussen te bespreken. Op directieniveau wordt het project nauw opgevolgd, geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

4.3. Andere samenwerkingsverbanden

Naast eigen activiteiten in het centrum, probeert Huis van Vrede een brug te slaan tussen de thuisloze en de omgeving. Huis van Vrede onderhoudt een nauwe samenwerking met andere diensten, o.a.:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ▪ Het Lokaal Dienstencentrum Het Anker | ▪ Familiehulp |
| ▪ VWAHWN Pigment | ▪ Maison Médicale du Béguinage |
| | ▪ Maison Médicale des Riches Claires |

- HOB0 Geïntegreerde Thuislozenzorg Brussel
- Famihome
- Sac à Dos
- OCMW Antenne Béguinage
- OCMW van de verschillende gemeentes van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- SVK Logement pour Tous
- SVK Baita
- SVK Iris
- Asbl "Chez Ailes"
- Samenlevingsopbouw Brussel
- CGGZ Rivage – Den Zaet
- Babel, ambulante structuur van de asbl Equipe
- Smes-B, ondersteuningscel
- DOP Brussel
- Hubbie vzw, dienst begeleid wonen voor gehandicapten
- Maison Médicale MédiGand
- Réseau Hépatite C
- Hygiënisch centrum 'La Fontaine'
- Espace Social Téléservice
- Centre de Santé Mentale 'Le Méridien'
- S.A.I.E. 'Le Tremplin'
- Rusthuizen Ursulienen en Arcus
- Universitair Ziekenhuis Sint-Pieter/Cesar de Paepe
- Psychiatrische ziekenhuizen/afdelingen Sanatia, Sans Soucis en Saint-Michel, Sainte-Anne-Saint-Rémy, Brugman
- Onthaalhuizen Talita, Open Deur, Albatros, Le Relais, ...
- Anaïs - Service de Santé Mentale Schaarbeek
- L'autre lieu
- ...

5. Cijfergegevens

5.1. Aanvragen

In totaal behandelde de dienst 32 aanvragen in 2021. Er werden 14 nieuwe begeleidingen gestart, waarvan 3 nog aanvragen waren uit 2020. Van deze nieuwe dossiers, zijn er zes dossiers die aangemeld werden via het CAW. Een begeleiding werd doorverwezen via het project Housing First Station Logement. In dit geval was de persoon voldoende gestabiliseerd, waardoor het soort begeleiding dat ons centrum aanbiedt beter aansluit bij de noden van de persoon. Twee andere begeleidingen werden doorverwezen door straathoekwerk van Diogenes, twee door onthaalhuizen (La Source en le Samu) en drie anderen meldden zich aan via onze cliënten. Voor de overige 21 aanvragen kon er (voorlopig) nog niet met de begeleiding gestart worden. En dit omwille van drie redenen: de aanvrager geeft geen vervolg aan de intakeprocedure, na de intake blijkt onze dienst niet de gepaste dienst en wordt de persoon doorverwezen, of het resultaat van de intake is positief en de persoon komt op een wachtlijst.

5.2. Type begeleiding (onderhoud/intensief)

In totaal werden 58 dossiers opgevolgd, wat overeenkomt met 64 volwassenen en 46 kinderen.

De begeleidingen worden als volgt onderverdeeld:

- 29 onderhoudsbegeleidingen
- 29 intensieve dossiers, waarvan 7 zeer intensief (meer dan 2 ontmoetingen per week).

In 2021 vonden er 3078 *face to face* cliëntcontacten plaats (alle begeleidingen samengeteld). Naast deze *face to face*-contacten zijn er ook heel wat contacten via telefoon en tekstbericht geweest, maar volgens de afspraken met de andere centra voor thuisbegeleiding kunnen we deze niet registreren als cliëntcontacten. Al wordt deze stelling ook ter discussie gesteld. In de sector vinden we het belangrijk om de nadruk te leggen op het persoonlijk contact, in de leefomgeving van de cliënt, wat onze diensten onderscheidt van een 'gewone klassieke' sociale dienst. Tegelijk evolueren de communicatietechnologieën zeer snel, raken ze ook in alle lagen van de bevolking ingebed en heeft Corona ons een andere ervaring geleerd. Dit leidt ertoe dat 'niet fysieke contacten' met de cliënten een grotere plaats inneemt in de begeleiding dan tien jaar geleden en dat er ook 'vanop afstand' betekenisvol begeleidingswerk verricht

kan worden. De discussie ligt bij dit schrijven op tafel bij de Bico-federatie, met de vraag om een duidelijk kader onder de diensten af te spreken.

Naast deze cliëntcontacten schuilt nog een grotere hoeveelheid werk: de gemiste afspraken, de verplaatsingen voor 'niets', het voorbereidend en/of afhandelend administratief werk op de werkvloer zonder aanwezigheid van de cliënt, en de vele telefoongesprekken met de cliënt of met zijn of haar netwerk.

Samen met de andere diensten voor thuisbegeleiding wordt er binnen de Bico-federatie vaak gedebatteerd over waar de grens ligt tussen een onderhoudsbegeleiding en een intensieve begeleiding. Er is dit jaar een doorbraak gekomen op de manier waarop de hulpverleners hun begeleidingswerk moeten registreren. De administratie van de GGC heeft een registratiemodel, voorgesteld vanuit de diensten, goedgekeurd. Dit model treedt in voege vanaf 2022.

Voor 2021 heeft Huis van Vrede zich nog gebaseerd op het registratiemodel die ze tot nu toe altijd gebruikt heeft. Ze hanteert hiervoor volgende criteria: begeleidingen met minstens één maandelijks cliëntcontact tot net geen wekelijks contact (12 à 48 cliëntcontacten per jaar) beschouwen we als een ondersteunende begeleiding. Wanneer er gemiddeld één wekelijks contact is (dus vanaf 49 contacten per jaar), beschouwen we de begeleiding als intensief. Als begeleidingen 100 cliëntcontacten per jaar overschrijden, spreken we over zeer intensieve dossiers.

Het aantal (zeer) intensieve dossiers in onze dienst bevestigt dat de aanmeldingsproblematieken van onze cliënten complex zijn. In veel gevallen gaat het om chronisch thuisloze mensen waarbij een begeleiding op maat en op lange termijn noodzakelijk is. Op deze manier willen we onze cliënten versterken, hun zelfvertrouwen teruggeven en handvaten aanbieden om op een kwalitatieve manier te leven. Een vertrouwensrelatie is de essentiële sleutel om dit te kunnen realiseren, en zo'n vertrouwensrelatie uitbouwen vraagt tijd.

5.3. Evoluties en demografie

Begeleidingen (2021)

- Verderzetting van 2020: 44 dossiers
- Nieuwe dossiers in 2021: 14 dossiers.
- Stopzetting begeleiding in 2021: 8 dossiers

Reden van stopzetting:

- afgerond wegens behalen van de doelstellingen (3)
- afgerond wegens verhuis buiten het Brussels Gewest (1)
- afgerond wegens doorverwijzing naar andere dienst (3)
- afgerond wegens overlijden (1)

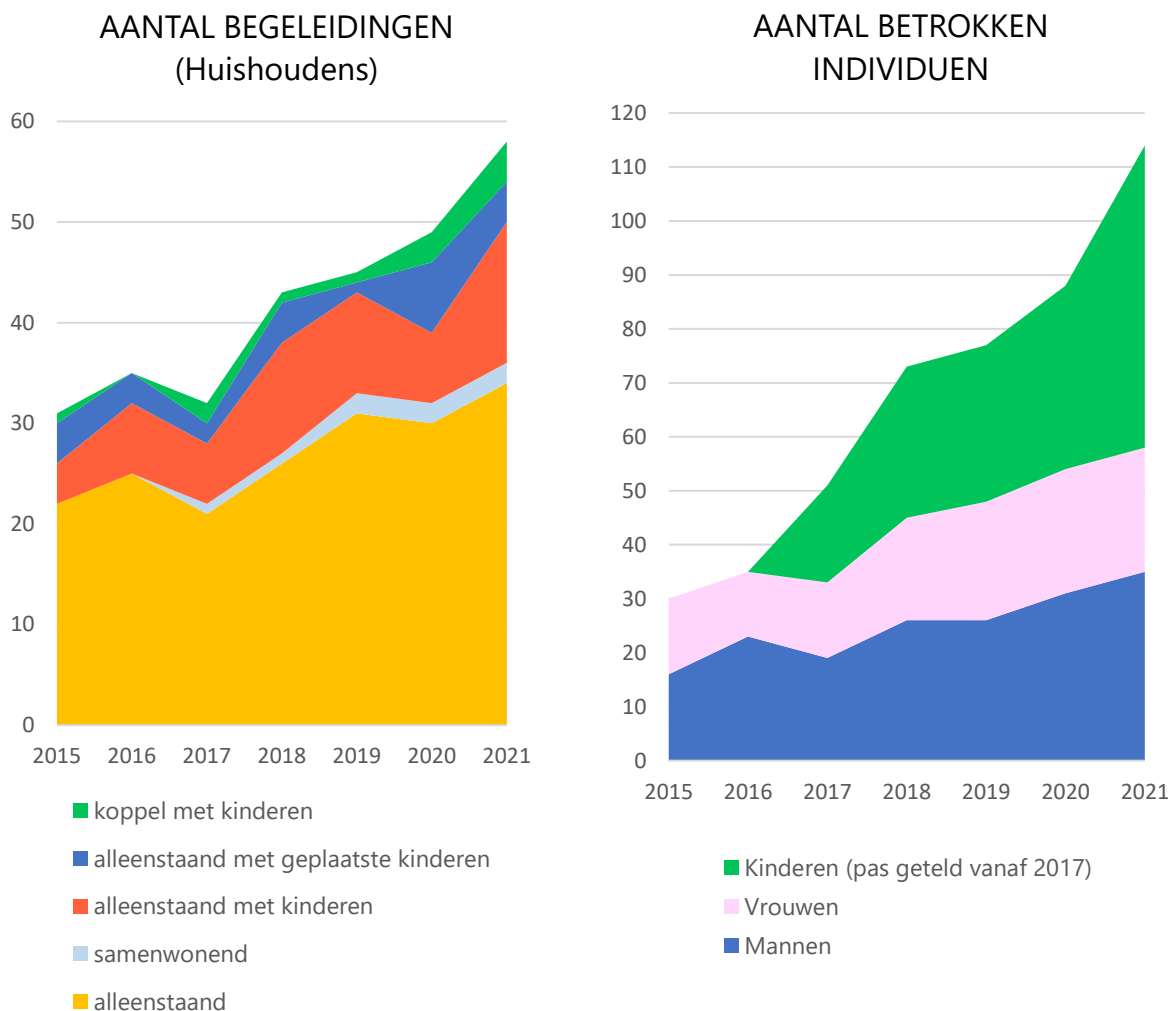
Begeleidingen Huis van Vrede	Totaal	Vrouwen	Mannen
Alleenstaanden	34	6	28
Samenwonend met partner	2	2	2
Alleenstaanden met inwonende kinderen	14	9	5
Alleenstaanden met geplaatste kinderen	4	4	0
Koppel met kinderen	4	4	4
Totaal	58	25	39

Het gebeurt wel vaker dat de gezinssituatie doorheen het jaar wijzigt als gevolg van scheidingen of andere levensgebeurtenissen. Deze tabel geeft de situatie weer van december 2021. De 58 begeleidingen betreffen 64 volwassenen en 46 kinderen. In het totaal begeleiden we 19 alleenstaande vrouwen, wat neerkomt op 33% van de begeleidingen.

Acht begeleidingen werden afgerond, waardoor het mogelijk was om nieuwe begeleidingen te starten. De redenen van het stopzetten zijn verschillend. **Afgebroken** door de cliënt betekent dat de cliënt eenzijdig beslist om niet meer begeleid te worden, terwijl er nog veel moet gebeuren (bv: cliënt komt niet meer opdagen wegens andere prioriteiten, of cliënt ziet de problemen niet in, of de dienst kan niet beantwoorden aan de – soms onrealistische – verwachtingen van de cliënt). Ook de dienst kan de begeleiding verbreken wanneer het vertrouwen in de hulpverlening geschonden is en niet meer hersteld kan worden, of bv. wegens herhaaldelijke geweldpleging. Een begeleiding is **afgerond** wanneer er sprake is van onderling overleg: zowel de cliënt als de begeleider zijn het eens dat de begeleiding stopt. Hiervoor kunnen verschillende redenen zijn: de cliënt is voldoende zelfstandig geworden en de vooropgestelde doelstelling(en) van de begeleiding zijn verwezenlijkt, de cliënt verhuist buiten Brussel, of de cliënt verhuist – vaak ondanks zijn of haar nog jonge leeftijd – naar een rust- en verzorgingstehuis. Een andere reden voor de afronding, is dat de cliënt beter geholpen wordt door een andere dienst, soms ook van een andere sector (bv in de sector van handicap of van geestelijke gezondheid).

Evolutie begeleidingen (2015 – 2021)

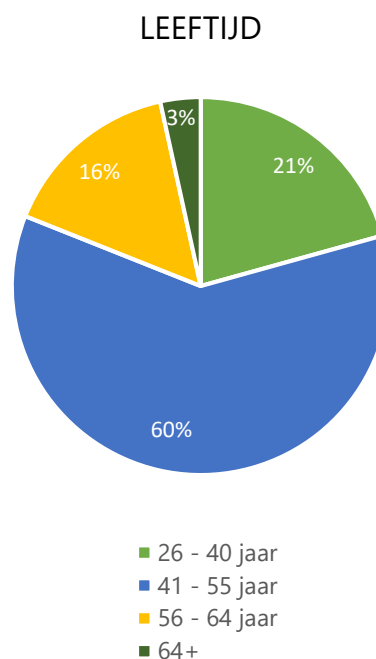
De evoluties van het aantal begeleidingen worden weergegeven in onderstaande grafieken:



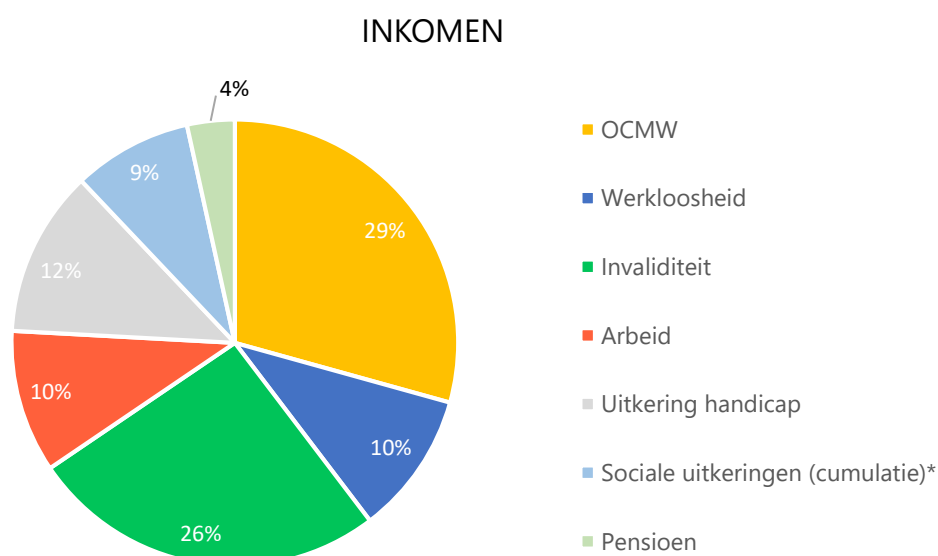
De aanzienlijke stijging in het aantal begeleide huishoudens en betrokken individuen loopt parallel met de steunverhogingen van de GGC. Die evolutie bewijst dat steun van de overheid erg belangrijk blijft voor Huis van Vrede. Dankzij de extra inspanningen van de huidige regering zal deze stijgende trend in 2022 verder gezet kunnen worden.

Leeftijd

De groep 41- tot 55-jarigen is net als de voorbije jaren de grootste groep. Aangezien de begeleidingen op vrijwillige basis gebeuren, zijn deze mensen vragende partij om geholpen te worden. Ze hebben al heel wat waters doorzwommen en hebben ervaren dat ze er alleen niet geraken. Wat de jongeren (< 26 jaar) betreft, verwijzen we graag door naar meer gespecialiseerde diensten, zoals Woonbegeleiding voor jongeren (CAW Brussel) of projecten als Step Forward als de jongere meer een Housing First-profiel heeft.



Inkomen



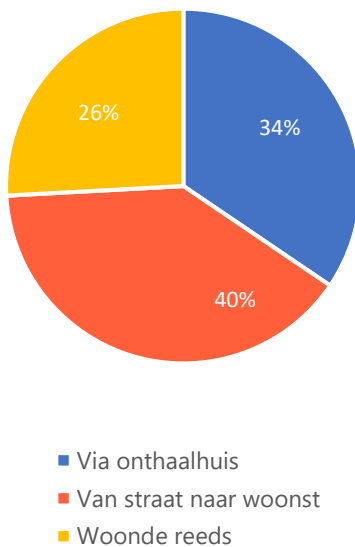
* Sociale uitkeringen = de cliënt cumuleert meerdere vervangingsinkomens en/of tegemoetkomingen (Veelal i.g.v. erkende handicap of bijpassing OCMW wegens inkomen onder het bestaansminimum)

Ook op vlak van inkomen kan de situatie doorheen het jaar wijzigen. Deze grafiek geeft de situatie in december 2021 weer. Net zoals de voorbije jaren moet de grootste groep het stellen met een uitkering van het OCMW: ze zijn laag- of niet geschoold en/of waren te lang administratief niet in orde omdat ze op straat leefden, waardoor het te laat is om nog in aanmerking te komen voor een werkloosheids- of invaliditeitsuitkering. In 2021 zagen we echter een zodanige toename van de

invaliditeitsuitkering dat het de tweede grootste groep van onze leden vormt. We stellen ook vast dat een aantal cliënten grenzen aan de situatie van persoon met een handicap, waarbij de erkenning geen evidentie is. Vandaar ook het belang van onze samenwerking met de zorgsector voor personen met een handicap.

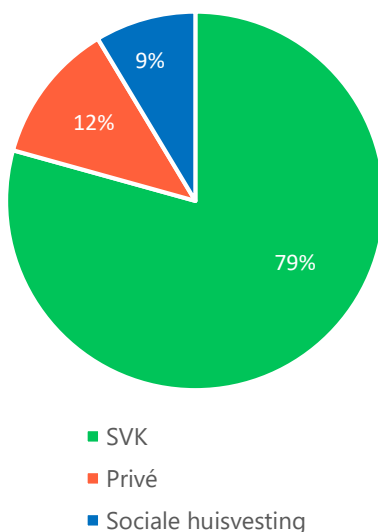
Huisvesting

VERBLIJFPLAATS BIJ
AANVANG BEGELEIDING



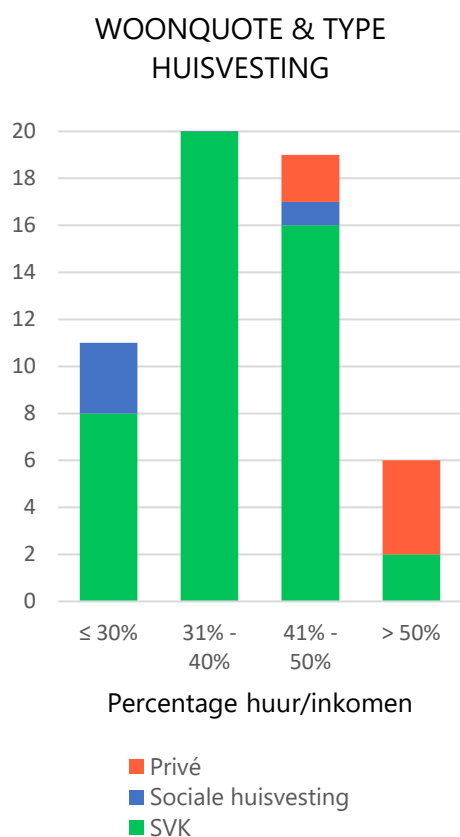
In de loop der jaren heeft Huis van Vrede heel veel ervaring en *knowhow* opgedaan in het rechtstreeks huisvesten van daklozen, in nauwe samenwerking met vzw Diogenes. De grafiek links toont de vorige verblijfplaats van onze huidige cliënten (2021) bij aanvang van hun begeleiding bij onze dienst. Drieëntwintig cliënten gingen rechtstreeks van de straat naar een woning. Twintig cliënten werden gehuisvest bij hun vertrek uit een onthaalhuis. Een groot aandeel van deze tweede groep woonde ook op straat voor hun opname in het onthaalhuis. Vijftien cliënten woonden reeds en hebben hun woonst kunnen behouden. In totaal kunnen we zeggen dat 74% van onze begeleidingen geen woning had op het moment van de aanvraag.

HUIDIGE WOONSITUATIE

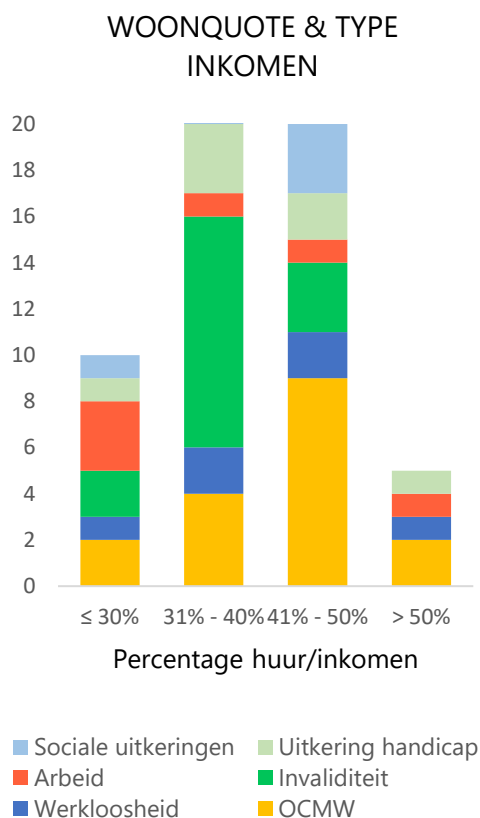


Slechts vijf begeleide huishoudens wonen in een woning van de sociale huisvestingsmaatschappij, zeven huishoudens wonen op de privéwoningmarkt. De andere cliënten worden gehuisvest via een Sociaal Verhuurkantoor (SVK). Deze cijfers zijn een goede vertaling van de Brusselse woon-problematiek. Samenwerken met privé-eigenaars voor kwetsbare doelgroepen blijft een zeer grote uitdaging, maar wachten op een sociale woning kan ook meer dan tien jaar duren. Enkel een goede samenwerking met Sociale Verhuurkantoren laat ons toe om mensen te huisvesten op het ogenblik dat de nood er is.

De woonquote: huisvesting en inkomen



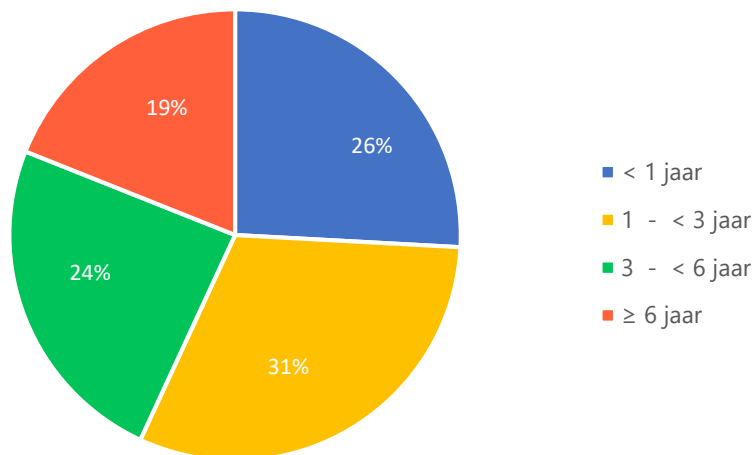
Het belang van goede, betaalbare huisvesting wordt ook geïllustreerd door de woonquote van onze cliënten. De woonquote is het percentage van het inkomen dat een huishouden aan huisvesting besteedt. Het gaat hierbij enkel om de huur en niet om bijkomende woonlasten zoals nutsvoorzieningen. Algemeen genomen wordt een woonquote van 30% of minder als aanvaardbaar gezien. Slechts 11% van onze cliënten valt binnen deze categorie. De laagste woonquotes zien we bij gezinnen die bij een sociale huisvestings-maatschappij wonen, maar door het beperkt aantal sociale woningen en de lange wachtlijsten is deze groep dan weer erg klein (slechts 9% van onze begeleidingen). De cijfers tonen nogmaals aan dat het uitbreiden van sociale huisvesting een beleidsprioriteit moet zijn.



Als we kijken naar de inkomstenbronnen, zien we dat vooral gezinnen met een OCMW-uitkering een bijzonder hoge woonquote hebben. Er zijn vijf huishoudens die meer dan de helft van hun inkomen besteden aan huur waarvan twee leefloongerechtigd. Twintig huishoudens spenderen tussen 41 à 50 % aan huur waarvan negen leefloongerechtigd. Voor wie een basisleefloon krijgt, blijft het een grote uitdaging om de huur te kunnen betalen, zelfs als die sterk onder de marktprijs ligt zoals bij SVK-woningen. Ook wie een inkomen uit arbeid heeft blijft niet gespaard van de hoogte woonquote en haalt een woonquote van meer dan 40 of 50 procent. Lage en/of instabiele inkomens uit arbeid zijn vaak niet in proportie met de woonlasten van een gezin. Dit toont aan dat activering naar werk niet steeds een oplossing is voor de armoedeproblematiek.

Duur begeleiding

DUUR VAN DE BEGELEIDINGEN



De begeleidingen in Huis van Vrede zijn gemiddeld van lange duur. Omdat we bewust kiezen voor de thuislozendegroep en de problematieken die daarmee gepaard gaan, zijn de oplossingen voor de problemen niet eenvoudig en al zeker niet snel te verwezenlijken. De weg naar volledige autonomie is soms lang, voor sommigen is ze nooit volledig voltooid. We spreken van 'zo zelfstandig mogelijk'. Dankzij de nodige ondersteuning lukt het voor de cliënt om zelfstandig te (blijven) wonen.

Eén van de problematieken die tijd vraagt om gestabiliseerd (en in mindere mate opgelost) te worden, is de verslavingsproblematiek. Maar liefst 29 cliënten (50%) van Huis van Vrede hebben een verslavingsproblematiek. Ook persoonlijkheidsstoornissen en/of een vermoeden van handicap kenmerken het doelpubliek. Deze feiten verklaren waarom de meeste begeleidingen van lange adem (zullen) zijn.

De nieuwe toepassingsbesluiten van 2019 bepalen een maximumduur van de begeleiding. In art. 94 staat geschreven: "De dienst die aan de gebruiker aangeboden wordt, is, behalve in uitzonderlijke omstandigheden, beperkt tot maximum vijf jaar na de datum van ondertekening van de begeleidingsovereenkomst. Het aantal begeleidingen langer dan vijf jaar mag niet meer bedragen dan 15% van het totaal aantal begeleidingen."

Zoals uitgelegd hierboven, zijn de meeste van onze begeleidingen van lange duur en met rede. Dit punt is nieuw voor onze werking en verdient onze aandacht. Het thema

'duur van de hulp' is zeer actueel. Het Kenniscentrum Wonen-Welzijn en Zorg organiseerde in oktober 2021 een studiedag over het einde van een begeleiding waar Huis van Vrede aan deelnam (zie uitlichting bij 3.4). Van de 19% langdurige begeleidingen (11 dossiers), zijn er twee in 2021 stopgezet waardoor we eigenlijk maar 15% langdurige begeleidingen overhouden. Hierbij valt op te merken dat dit soort begeleidingen mensen betreft die in een woontraject zitten en de ondersteuning van een dienst zoals de onze absoluut nodig hebben om hun woning te behouden, zelfs na vijf jaar.

6. Terugblik op 2021

Aanloop naar de erkenningen van de centra voor thuisbegeleiding door de GGC volgens de nieuwe toepassingsbesluiten

Dit thema is zowel een terugblik als een vooruitzicht. Sinds 2020 worden facultatieve subsidiedossiers ingediend volgens de noden van de vzw en de normen van de nieuwe toepassingsbesluiten. Eind 2021 kregen de organisaties meer informatie om zich voor te bereiden op de erkenningen volgens de nieuwe toepassingsbesluiten die in 2022 een feit zullen zijn. Huis van Vrede nam via de Bico-federatie actief deel aan de vergaderingen en overlegmomenten over dit onderwerp. Tevens werd via de Bico-federatie geparticipeerd aan de verschillende overlegplatformen die opgericht werden door Bruss'Help conform de toepassingsbesluiten.

Acties van algemene preventie

In 2021 startten we met twee verschillende acties in het kader van algemene preventie:

- Enkele cliënten en/of hun naasten werden geconfronteerd met tuberculose. Aangezien dit een besmettelijke ziekte is met invloed op de openbare gezondheid, organiseerden we in samenwerking met Fares vzw (Fonds des affections respiratoires asbl) informatie- en detectievoormiddagen. Er werden affiches opgehangen, flyers uitgedeeld, cliënten kregen persoonlijke informatie en konden getest worden. Alle nodige informatie inzake preventie werd ook aan het personeel gegeven. Voor hun veiligheid maar ook in functie van de opvolging en ondersteuning van cliënten indien nodig.
- Er vonden consultmomenten plaats met hulpverleners van Hubbie vzw, een organisatie die ondersteuning biedt aan mensen met een beperking, om

begeleidingen te bespreken. De hulpverleners van Huis van Vrede deelden hierbij hun expertise in het thuisbegeleiden van mensen die niet enkel met thuislozenproblematiek te kampen hebben maar die ook een vorm van beperking hebben.

Blijvende veranderingen door de coronapandemie

In het vorig jaarverslag hadden we het over het effect van de pandemie op onze werking. *'Net zoals voor andere sectoren, zorgt deze crisis voor kansen maar ook voor nieuwe uitdagingen, zowel voor de hulpverleners als het doelpubliek. Zo heeft onze dienst een reuzensprong gemaakt op digitaal vlak: digitale dossiers, digitale interne communicatie, enz.'* De profetische woorden *'2021 zal een jaar zijn waarop we onze hulpverleningsmethodes voor een deel zullen moeten heruitvinden'*, zijn realiteit geworden. Niet alleen op het vlak van de digitale revolutie maar ook op het vlak van werk(re)organisatie. Voor coronatijden investeerden we veel tijd in het autonomer maken van cliënten inzake hun administratie en financiën. De pandemie stak daar met haar lockdowns en het werken met gesloten deuren van de verschillende diensten echter een stokje voor. De cliënt kon vroeger zelfstandig naar het syndicaat gaan om zich in te schrijven voor werkloosheidsuitkering, om zijn werkloosheidskaart in te dienen of om zijn dossier in orde te brengen maar moet nu alles 'van op afstand', t.t.z. digitaal opgelost worden. Daardoor wordt de cliënt afhankelijker van diensten zoals Huis van Vrede om toegang te hebben tot een computer, internet, om documenten in te scannen en te mailen of om in te loggen in zijn persoonlijk dossier. Dit laatste vereist een (niet-vervallen) identiteitskaart en een niet vergeten pincode wat niet bij iedereen het geval. Hetzelfde geldt voor de administratie met betrekking tot de mutualiteit.

Een andere ingrijpende verandering is de bereikbaarheid van de banken. Je kan nu nog enkel bij je bank geholpen worden mits vooraf een afspraak te maken. Hiervoor zijn veel cliënten afhankelijk van onze dienst. Maar zelfs met een afspraak is niet alles meer mogelijk. Onze dienst doet aan budgetbeheer: in sommige gevallen beheren we in samenspraak met de cliënt zijn geld. Het systeem zorgt ervoor dat de hulpverlener toegang heeft tot een budgetbeheerrekening en dat de cliënt beschikt over een afnamerekening met bijbehorende bankkaart. Als de cliënt zijn bankkaart verliest, kan de dienst in principe een attest opmaken dat de cliënt toelaat om zijn leefgeld af te halen aan het loket. Sinds corona is dit niet meer mogelijk. Een cliënt die zijn bankkaart verliest zal moeten wachten op de komst (per post) van de nieuwe kaart. Hoe hij ondertussen moet eten, is niet de zorg van de bank. Ook hier zal de cliënt afhankelijker worden van diensten zoals Huis van Vrede om dat probleem te overbruggen.

Naast het probleem van de digitale kloof, is er de moeilijkheid van onbereikbare diensten zowel voor de cliënt als de hulpverlener. Je moet een aanvraag opsturen maar je krijgt noch digitaal noch telefonisch een antwoord of het dossier goed is toegekomen, al dan niet in orde is, laat staan een positief antwoord op de aanvraag.

Dit 'onbeantwoord' blijven van vragen voegt extra stress toe aan de vaak al moeilijke situaties van de cliënten. Als hulpverlener staan we dikwijls machteloos t.o.v. de verschillende wachttijden bij diverse diensten die cruciaal zijn voor de financiële situatie van de cliënten. Uiteindelijk is het dan de hulpverlener die de frustraties en de stress die hierdoor gecreëerd worden moet opvangen.

Het digitaliseren of automatiseren van diensten maakt dus dat de cliënten ongewild nog afhankelijker worden van organisaties zoals de onze. De moeizame weg naar meer autonomie voor onze cliënten wordt bemoeilijkt door diensten die onbereikbaar zijn of waarvan de drempels zeer hoog liggen. Zo wordt het werk van een bankbediende, een loketbediende van de mutualiteit of een medewerker van de vakbond, eigenlijk in het bord van de hulpverlener geschoven.

Dit meerwerk hebben we als hulpverleners aan den lijve ondervonden. Sinds onze dienst bestaat hebben we altijd sociale permanenties gehouden om de cliënten te helpen met al hun administratieve vragen. Tot vorig jaar werd de permanentie bemand door één hulpverlener. Door de toegenomen vragen en noden van de cliënten, is het nodig geweest om twee hulpverleners in te schakelen om de cliënten te kunnen helpen bij hun administratieve en budgettaire vragen. Doordat onze cliënten nergens anders naartoe kunnen met hun vragen, wordt de al grote werklast van onze hulpverleners vergroot met administratieve lasten die vroeger niet tot hun takenpakket behoorden.

De relatie met de buurt

Tot vier keer toe naam Huis van Vrede deel aan gesprekken met de buurtbewoners, handelaars, gemeente, stadswachters en politiediensten rond de groeiende overlast op de Varkensmarkt. Veranderende bestemmingen van publieke ruimtes in het stadscentrum, de coronapandemie en natuurlijke verschuiving van mensen die zwerven, brachten een verschuiving van straatbewoners met zich mee waardoor er groepen daklozen en mensen zonder papieren samen verzamelden voor onze deur. Dit leidde menige keer tot agressiegevallen onderling, soms met onze cliënten, soms met de ordediensten. Onze infrastructuur deelde ook in de klappen. Deze overlast die niet

altijd iets met onze cliënten te maken had, heeft menige keren geleid tot onbegrip van de buurtbewoners naar onze werking toe. Ook hier hebben we tijd moeten besteden om met de buurtbewoners en onze leden in overleg te gaan.

Permanenties in de zaal

Voor de coronapandemie was de gemeenschappelijk zaal van 9u tot 17u toegankelijk. Enkel donderdagvoormiddag was ze omwille van de teamvergadering gesloten. In de voormiddag werd er een sociale permanentie voorzien waarbij de leden voor administratieve vragen of begeleidingen bij een hulpverlener terecht konden. In de namiddag was de zaal toegankelijk om een koffie te drinken of te rusten. Een collega was dan 'in huis' maar niet continu in de zaal aanwezig.

Tijdens corona en de daaropvolgende lockdowns werd de permanentie teruggebracht tot drie voormiddagen in de week met een maximum toegelaten bezetting en was de zaal voor de rest van de tijd toe voor vrij gebruik. Dit om onder andere de bezettingsgraad in de ruimtes te monitoren.

In 2021 keerden we het zodra het kon, terug naar het oude systeem van de sociale permanentie in de ochtend en open huis in de namiddag. We ondervonden hier echter sterke uitdagingen bij. Toenemende sociale en/of administratieve vragen alsook een toename in leden en veranderingen in de buurt, verhoogde in de zomer de algemene werkdruk voor zowel de permanentie als de 'in huis'-collega. Dit ging ten koste van de tijd die het team in de individuele begeleidingen kon investeren maar ondermijnde ook de ontmoetingsruimte als een plek van ontspanning en tot rust komen. Daarom besloten we in september 2021 over te schakelen op een nieuw systeem waarbij we enkel in de voormiddag open waren maar met twee aanwezige hulpverleners (de permanentie en een back-up).

In 2022 hopen we terug te keren naar één collega voor de permanentie in de voormiddag door de werklast mede op te vangen door vrijwilligers systematischer in te schakelen (zie meer hierover in hoofdstuk 7). De zaal blijft in de namiddag enkel op afspraak toegankelijk.

Aanpassing statuten

Naar aanleiding van het nieuwe Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen (WVV) en de ontwikkelingen van de organisatie en de sector, werden de statuten van

vzw Huis van Vrede aangepast. Enerzijds werden het doel en voorwerp van de vzw geüpdatet om nauwer aan te sluiten bij de praktijk en bij de toepassingsbesluiten uit 2019. Anderzijds zorgde deze aanpassing voor een evolutie van het luik 'thuisbegeleiding' van de vzw tot een autonome vereniging. Vzw Huis van Vrede behelst namelijk 2 deelorganisaties die in de praktijk al autonoom functioneren: 'Huis van Vrede thuisbegeleiding' en 'Huis van Vrede patrimonium'. Aangezien beide organisaties onder één rechtspersoon huizen, staan er middelen en eigendommen in de boekhouding waar 'Huis van Vrede thuisbegeleiding' in de praktijk niet over beschikt. 'Huis van Vrede patrimonium' verhuurt bovendien een deel van haar patrimonium aan Baita, de SVK waar 'Huis van Vrede thuisbegeleiding' mee samenwerkt. Baita beslist echter autonoom over de toewijzing en stopzetting van huurcontracten. Om de financiële realiteit van 'Huis van Vrede thuisbegeleiding' beter te reflecteren en om de schijn van verwikkeling tussen verhuurder en begeleider te vermijden, werden 'Huis van Vrede thuisbegeleiding' en 'Amarre' (Huis van Vrede patrimonium) in 2021 twee aparte vzw's met een eigen Raad van Bestuur.

7. Vooruitzichten 2022

Aanloop naar de erkenningen van de centra voor thuisbegeleiding door de GGC volgens de nieuwe toepassingsbesluiten

Dit thema is zowel een terugblik als een vooruitzicht. Sinds 2020 werken de organisaties uit de sector met facultatieve subsidies. In 2022 zal elke organisatie een hernieuwde aanvraag tot erkenning volgens de richtlijnen en normen van de ordonnantie en aangepaste toepassingsbesluiten moeten indienen. De onderwerpen waar Huis van Vrede nog verder aan moet werken, is het implementeren van de nieuwe methode van registreren en het opstellen van een eigen kwaliteitsbeleid.

Sinds het bestaan van de diensten begeleiding aan huis, is het kwantificeren van het begeleidingswerk altijd voer voor discussie tussen de diensten onderling, de Bico-federatie en de administratie geweest. De diensten worden per dossier gesubsidieerd maar hoe wordt een dossier gedefinieerd? Met de laatste aanpassing van de toepassingsbesluiten is er een tool ontwikkeld die elke dienst begeleiding aan huis zal moeten gebruiken om te registreren.

Naast de hoeveelheid werk is er natuurlijk de kwaliteit van het werk. In de jongste ordonnantie wordt aan de diensten begeleiding aan huis gevraagd om op

systematische wijze de kwaliteit van de hulp, van de diensten en de werking ervan te bepalen, te organiseren, te evalueren en te verbeteren. Hiervoor moet een kwaliteitsbeleid ontwikkeld worden alsook een vijfjarenprogramma aan de hand van operationele doelstellingen en indicatoren om ze te kunnen evalueren.

Groeien als team

Op korte tijd heeft ons team zich continu moeten aanpassen aan veranderingen en ingrijpende gebeurtenissen: de coronapandemie, Demografische veranderingen die zorgen voor spanningen in de wijk met tot gevolg incidenten van agressie t.a.v. cliënten maar ook personeel en infrastructuur, vertrekkende collega's en als laatste het afscheid van het CAW Brussel. Ons relatief jong team heeft er nood aan om samen fysiek rond één tafel te komen en visies te delen. Nu er versoepelingen zijn aangekondigd, is het terug mogelijk om bijeen te komen om belangrijke thema's met betrekking tot onze dienstverlening te bespreken: agressiebeheer, emancipatorisch werken en verslavingsproblematieken. Ook is het van belang dat we tijd en aandacht aan de transitie naar een autonome werking besteden.

Onthaalfunctie van de zaal en groepsactiviteiten

We kijken uit naar de versoepelingen van de coronamaatregelen om in 2022 opnieuw meer mensen in onze zaal te kunnen onthalen. Zo zullen we de wekelijkse maaltijden kunnen herstarten, i.s.m. vrijwilligers of andere diensten activiteiten kunnen organiseren, de mijlpalen van het jaar samen vieren en in groep afscheid kunnen nemen van vertrekkende collega's of overleden cliënten. Om dit alles samen met de permanenties en eigen werk te bolwerken willen we onze vrijwilligersgroep in 2022 flink uitbreiden.

Ook starten we met een nieuw project: de inzet van vrijwilligers uit de doelgroep. Deze kunnen in de gemeenschappelijke ontmoetingsruimte helpen met het uitdelen van de koffie, de afwas, kleine opruimwerken enz. Dit verlicht niet enkel de logistieke taken voor de hulpverlener tijdens de permanentie, maar is ook een kans voor de cliënt om zich in sociaal contact te oefenen, zinvol te voelen en waardering te vinden. Ze leren een engagement aangaan waarbij andere mensen op hen rekenen wat bijdraagt tot hun gevoel van eigenwaarde. Het inzetten van deze vrijwilligers vraagt van de hulpverlener ook de gepaste omkadering.