

JAARVERSLAG 2020

vzw Huis van Vrede

Centrum voor thuisbegeleiding voor het
behouden van de woning

Varkensmarkt 23 - 1000 Brussel



**COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE**

Inhoud

1. Wie zijn we?.....	3
2. De organisatie	3
2.1. Inhoudelijk.....	3
2.2. Medewerkers	4
2.3. Vormingen	4
2.4. Infrastructuur	5
2.5. Financiële middelen	5
3. De Werking.....	6
3.1. Doelgroep.....	6
3.2. Doelstellingen	9
3.3. Inhoudelijke werking	11
4. Samenwerkingsverbanden.....	17
5. Cijfergegevens.....	18
5.1. Aanvragen.....	18
5.2. Type begeleiding (onderhoud/intensief).....	19
5.3. Evoluties en demografie	20
6. Terugblik op 2020	26
7. Vooruitzichten 2021	29

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.

Begin 2006 kreeg Huis van Vrede voor het eerst een projecterkenning toegewezen vanuit de GGC als dienst begeleid wonen voor 1 voltijds personeelslid. In 2012 kreeg onze dienst vanuit de GGC een personeelsuitbreiding van 0,4 VTE. In 2020 konden we via facultatieve projectsubsidies het personeelsbestand uitbreiden tot 3 VTE. Daarnaast heeft de vzw ook middelen van de Sociale Maribel.

Huis van Vrede is ook lid van de Bico-federatie en neemt deel aan de verschillende overlegorganen, opleidingen en vormingen. In 2015 besloten de verschillende leden van de Bico-federatie om de benaming 'Begeleid wonen' te wijzigen, voornamelijk om verwarring te vermijden met de sector voor personen met een handicap. De benaming die vanaf toen gebruikt werd, was diensten die instaan voor psychosociale, budgettaire of administratieve begeleiding aan huis. Sinds de toepassingsbesluiten uit 2019 betreffende de erkenning en subsidiëeringswijze van de centra voor noodhulp en inschakeling, gebruiken we de benaming centrum voor thuisbegeleiding voor het behouden van een woning.

Huis van Vrede bouwt een centrum voor thuisbegeleiding uit in nauw samenwerkingsverband met CAW Brussel vzw – deelwerking Puerto en met de vzw Diogenes – project Station Logement.

2. De organisatie

2.1. Inhoudelijk

Huis van Vrede is een centrum voor thuisbegeleiding voor het behouden van een woning. De dienst is gelegen in de Brusselse Begijnhofwijk en begeleidt thuislozen over

het hele Brussels hoofdstedelijk grondgebied. Huis van Vrede wil een ankerplaats zijn die ondersteuning en omkadering biedt aan haar cliënten. Onze dienst zorgt ervoor dat haar cliënten menswaardig wonen door intensieve begeleiding op maat van de cliënt aan te bieden.

We stellen dagelijks een ontmoetingsruimte ter beschikking waar cliënten elkaar kunnen ontmoeten, de krant kunnen lezen, de computer kunnen gebruiken en iets kunnen drinken. Drie voormiddagen per week is er een permanentie voorzien waarbij er een hulpverlener continu aanwezig is in de zaal. De hulpverlener is beschikbaar voor vragen, een babbel, een luisterend oor, administratieve ondersteuning (documenten invullen en/of verduidelijken) of telefoongesprekken. Sinds Corona hebben we onze permanenties uitgebreid om het aantal mensen dat aanwezig is in de zaal te kunnen spreiden. Zo zijn we alle dagen open, behalve dinsdagnamiddag en donderdagvoormiddag, maar met een maximumcapaciteit volgens de te volgen hygiënische maatregelen.

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

2.2. Medewerkers

- 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
- Rebekka Bloquiaux – 0,38 VTE – individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster
- Simon Vermeersch – 0,5 VTE – individuele hulpverlener, bachelor in de psychologie
- Koba Ryckewaert – 0,5 VTE – administratieve ondersteuning

Deze medewerkers werken nauw samen met het team van CAW Brussel – deelwerking Puerto, begeleid wonen voor thuislozen.

2.3. Vormingen

- Team- en denkdagen met team Puerto: 11,5 uur voor het voltallige team
- Teamsupervisie: 4 uur voor het voltallige team
- Woonbegeleiding 2.0, CAW Brussel, Hefboom en Kenniscentrum vzw: 8 uur voor het voltallig team
- Bruggenbouwer, intersectoraal netwerk ondersteund door Kenniscentrum vzw: 24 uur
- Orthopedagogische en ethische invalshoeken – thema diversiteit, UCLL: 6 uur
- Orthopedagogische en ethische invalshoeken – thema Emancipatorische werken, UCLL: 6 uur
- Orthopedagogische en ethische invalshoeken – thema ouder- en netwerkgerichtheid, UCLL: 6 uur
- Intervisie leidinggevenden, UCLL (BanaBa Orthopedagogisch management): 12 uur
- Interne vorming 'invordering en beslag', team Schuldbemiddeling CAW Brussel: 1,5u uur
- Presentaties en interviews voor opleiding Sociaal werk, Hogeschool Odisee: 10 uur
- Vorming We-dossier (Regas), CAW Brussel: 18,5 uur
- Vorming COVID-19, UMC Sint-Pieter: 2 uur
- Vorming Housing First-praktijken, Housing First Belgium: 6,5 uur

Totaal aantal uren vorming in 2020: **233,5 uur**

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.

2.5. Financiële middelen

In 2006 en 2007 kreeg Huis van Vrede vzw een voorlopige werkingsvergunning van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. In 2008 volgde een erkenning voor een periode van 5 jaar voor 1 personeelslid en werkingskosten. In 2012 kwam er ook een uitbreiding voor begeleiding aan huis met 0,4 VTE.

In 2018 had Huis van Vrede 1,4 VTE structurele middelen GGC, 1,68 VTE hulpverlener Sociale Maribel en 0,5 VTE administratieve ondersteuning Sociale Maribel. Eind 2017

kwam er een projectuitbreiding van de GGC voor 0,5 VTE, waarvan de concrete aanwerving in 2018 verliep. Deze projectmiddelen werden niet toegekend in 2019.

Als gevolg van de ordonnantie (2018) en de toepassingsbesluiten (2019) betreffende de noodhulp aan en de inschakeling van daklozen, moeten alle organisaties in de sector momenteel jaarlijks facultatieve subsidies aanvragen. In 2020 en 2021 kregen we zo de goedkeuring van de GGC voor 3 VTE en 50 begeleidingen. De facultatieve subsidiëring is deel van een transitieperiode om tegen 2022 opnieuw te kunnen werken met erkenningen.

3. De Werking

3.1. Doelgroep

Huis van Vrede begeleidt zowel tot 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.

Hulpvragers stellen zich via een externe hulpverlener of organisatie vrijwillig kandidaat na een leven op straat, een verblijf in een onthaaltehuis of een andere preciaire leefsituatie. 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.

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 hulpverlening wil werken aan verbinding, herankering en herstel van het geschonden vertrouwen van de thuisloze. Geschonden vertrouwen in zichzelf, de ander en de maatschappij.

Het aanbod van vzw Huis van Vrede wordt opengesteld aan diverse werkingen in Brussel. Zo zijn er verschillende onthaalhuizen die 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.

Als dienst begeleid wonen vinden we het belangrijk om ons aanbod te differentiëren. We willen zowel toegankelijk zijn voor mensen die leven op straat en die opnieuw willen wonen (39% in 2020), als mensen die uit een onthaalhuisstructuur een woonproject opstarten (41% in 2020) en mensen die al wonen maar die ondersteuning nodig hebben om hun woonst te behouden (20% in 2020).

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.

UITGELICHT Psychische kwetsbaarheid

Heel wat van onze cliënten (39% in 2020) worstelen met psychische kwetsbaarheid. Het is een belangrijke eigenschap van onze doelgroep die een niet te onderschatten impact heeft op alle vlakken van de begeleiding.

Een van onze begeleiders vertelt over haar cliënte Julia*, een vrouw van 63 met een psychotische stoornis. Julia leefde jarenlang op straat en woont momenteel in een private huurwoning. De begeleiding is intensief: haar begeleidster gaat minstens één keer per week op huisbezoek.

Door haar identiteits- en paranoïde wanen zijn stappen die voor anderen eenvoudig lijken voor Julia een enorme beproeving. "Elke administratieve stap brengt haar helemaal in beroering. Een brief van de gemeente maakt haar paranoïde en vraagt een lang gesprek om haar gerust te stellen. Ik probeer zo weinig mogelijk in haar wanen mee te gaan en breng het gesprek terug naar zaken die wel deel zijn van de realiteit, maar dat is niet altijd eenvoudig. Ik weet dat het onze vertrouwensband zou schenden als ik vlakaf zou zeggen dat haar waanbeelden geen realiteit zijn."

"Julia heeft verder geen netwerk, naast mij en een straathoekwerker laat ze niemand toe. Als ik met verlof ben, zijn mijn collega's ook niet welkom", vertelt de begeleidster. "Vroeger sliep ze in een winkelgalerij, nu is ze heel gelukkig in haar appartement. Ze schildert, vertaalt, komt buiten en is gezond."

Het verhaal van Julia toont aan dat de administratieve begeleiding veel meer is dan zomaar papieren lezen, invullen en opsturen. Er komt veel bij kijken, vooral tijd en geduld. Het toont ook dat de mens niet maakbaar is en dat de problematieken niet zo maar te 'herstellen' zijn. Dit soort begeleidingen zullen langdurig zijn en vragen veel *knowhow* van de begeleiders: bijkomende vormingen, intervisies en ervaring zorgen dat de hulpverlener op een professionele manier met deze problematieken omgaat. Als organisatie is het ook belangrijk om te netwerken met de sector van de geestelijke gezondheidszorg. Vandaar onze nauwe contacten met Smes, sommige CGG's en artsen.

*Julia is een schuilnaam

3.2. Doelstellingen

De definitie van thuisloosheid (sectie 3.1.) 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.

▪ 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**

De visie van vzw Huis van Vrede is er een van ontmoeting en zorg. Onze hulpverlening werkt aan verbinding, herankering en herstel van het geschonden vertrouwen van de thuisloze. 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.

3.3. Inhoudelijke werking

Aanmelding

Wie zich kandidaat stelt voor begeleiding door onze dienst komt langs voor en gesprek, met of zonder de doorverwijzer. Daar waar vroeger twee gesprekken plaatsvonden, hebben we sinds 2020 beslist om het kennismakingsgesprek en de intake samen te laten vallen. Na uitleg te hebben gekregen over onze werking, wensen de meeste mensen onmiddellijk hun verhaal te doen en uit te leggen waarom en waarvoor ze ondersteuning nodig hebben. 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, laten we een periode van verkenning in om deze stap te vergemakkelijken. De begeleider en bewoner, evt. samen met de doorverwijzer, organiseren dan buiten coronatijd 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.

We zijn tot de vaststelling gekomen dat de drempel voor een aanmelding voor sommige straatbewoners nog te hoog is. Samen met het team hebben we nagedacht over hoe we de procedure voor deze doelgroep kunnen aanpassen om de drempel tot begeleiding te verlagen. Vaak is het zo 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 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 hebben het ideale systeem nog niet gevonden. Momenteel houden we 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. In 2020 hebben we een aanmeldingsstop ingevoerd. De wachttijden waren al lang en zouden nog oplopen wegens uitval van

personeel en niet onmiddellijke vervanging mogelijk, gecombineerd met de eerste lockdown. We zien ons genoodzaakt om dit te doen om geen onrealistische hoop te geven aan de doorverwijzers, maar vooral omdat mensen die hulp vragen aan een dienst thuisbegeleiding onmiddellijke ondersteuning nodig hebben.

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. In 2020 waren er 25 (51%) cliënten in budgetbeheer, wat betekent dat onze dienst het inkomen van de cliënt beheert, in samenspraak met hem of haar. Budgetbeheer 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*. Gezien de integrale benadering, waarbij we hulp op maat verlenen op alle levensdomeinen en eventueel samenwerken met gespecialiseerde diensten, merken we op dat het merendeel van de begeleidingen intensief kan genoemd worden (budgetbegeleiding, administratie, huisbezoeken, motiverende gespreksvoering, opbouwen van een vertrouwensrelatie, extern overleg, teamoverleg, etc).

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.

Sinds 2012 werken we ook 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 familiehelp, 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.

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.

Huis van Vrede is elke werkdag open van 9u tot 17u. De cliënten zijn er welkom om de krant te lezen, de computer en internet te gebruiken, voor een kop koffie, om elkaar te ontmoeten of om de telefoon te gebruiken in het kader van hun begeleiding. Drie voormiddagen per week is er een permanentie van 9u tot 12u30 waarbij een hulpverlener aanwezig is. 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 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 aan 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.

Door de COVID19-crisis zijn al deze activiteiten in 2020 niet kunnen doorgaan. Op de permanenties na zijn ze allen opgeschort in afwachting van betere tijden. De permanenties zijn ook uitgebreid naar alle dagen, omdat er niet zoveel mensen tegelijk in de zaal binnen mogen (zie 2.1.).

Nauwe samenwerking met het 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.

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 (sectoroverschrijdende) samenwerkingen uit te bouwen of te verfijnen, om geïnformeerd te worden en om permanente vorming mogelijk te maken. In 2020 werd dit laatste in mindere mate verwezenlijkt omwille van COVID-19.

UITGELICHT Een waardig afscheid bij overlijdens

In 2020 werden de collega's van Huis van Vrede/Puerto en Station Logement geconfronteerd met acht overlijdens. Drie daarvan waren cliënten van Huis	van Vrede. Ze stierven op de leeftijd van 51, 59 en 63 jaar. Het gebeurt wel vaker dat het team afscheid moet nemen van
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

cliënten wegens een overlijden, maar dit jaar waren het er bijzonder veel.

Omdat onze cliënten meestal geen familie meer hebben, zijn wij de dichtstbijzijnde aanspreekpersonen voor de ziekenhuisdiensten. We proberen steeds contact te leggen met de weinige familieleden om ze op de hoogte te brengen. Na het overlijden wordt het lichaam meestal door niemand opgevraagd. We bieden ons dan aan bij het mortuarium i.s.m. "Les morts de la rue-stratdoden" en nemen contact op met een begrafenisondernemer om de begrafenis te regelen indien er een budget beschikbaar is. Anders zijn we afhankelijk van de stadsdiensten. We zorgen er steeds voor dat iemand van het team aanwezig is op de begrafenis en we nodigen de andere cliënten die de overledene kenden uit om mee te gaan.

Na de begrafenis, waar meestal heel weinig mensen aanwezig zijn, houden we een afscheidsceremonie in onze zaal. We drukken een bidprentje met een foto, lezen een tekst en getuigenissen

voor en laten het lievelingsmuziekstuk van de overledene afspelen. Daarna volgt een koffietafel. Als er familieleden betrokken zijn, worden zij ook uitgenodigd.

Voor onze cliënten is de ceremonie een belangrijke rite. Zelfs voor wie de overledene niet kent is het een teken van respect en een geruststelling dat als het hen mocht overkomen er ook op een menswaardige manier afscheid van hen zal genomen worden. Eén of twee weken lang ligt er een rouwboekje in de zaal. Mensen kunnen er een woordje in schrijven of ons vragen om dat voor hen te doen.

Wanneer het overlijden onverwacht is of het gevolg is van een traumatische gebeurtenis, dan is er aandacht voor de zorg voor het personeel. Zo deden we verschillende keren beroep op slachtofferhulp van CAW Brussel om in team het overlijden en vooral de omstandigheden ervan een plaats te kunnen geven. Hulpverleners die nood hebben aan een individueel gesprek, kunnen dat aanvragen.

4. Samenwerkingsverbanden

Naast de 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
- Begeleid Wonen Brussel
- Familiehulp

- VWAHWN Pigment
- HOBO Geïntegreerde Thuislozenzorg Brussel
- Famihome
- Sac à Dos
- Straathoekwerk Diogenes
- 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
- CAW Brussel
- CGGZ Rivage – Den Zaet
- Babel, ambulante structuur van de asbl Equipe
- Smes-B, ondersteuningscel
- DOP Brussel
- Maison Médicale du Béguinage
- Maison Médicale des Riches Claires
- 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, Le Relais, ...
- Anaïs - Service de Santé Mentale Schaarbeek
- L'autre lieu
- ...

5. Cijfergegevens

5.1. Aanvragen

Van de acht nieuwe begeleidingen die in 2020 werden opgestart, deden vier cliënten een aanvraag in 2019 en vier in 2020. In 2020 ontvingen we 19 aanvragen. Het aantal aanvragen is laag omdat we begin 2020 een aanvragenstop hebben ingelast. We waren genooddaakt om zo'n stop in te lassen omdat er reeds een aanzienlijk aantal mensen op de wachtlijst stonden en we niet onmiddellijk zicht hadden op inkorting van de wachtlijst. Het heeft weinig zin om mensen en diensten hulp te beloven als die

hulp pas na een jaar effectief geboden kan worden. Onder de 19 aanvragen zijn er ook enkelen waarbij onze dienst geen antwoord kon bieden op de noden van de persoon. In dat geval werd met zorg doorverwezen.

5.2. Type begeleiding (onderhoud/intensief)

In totaal werden 49 dossiers opgevolgd, wat overeenkomt met 54 volwassenen en 34 kinderen. Het aantal begeleidingen ligt om verschillende redenen iets lager dan voorzien. Enerzijds viel een van onze collega's in 2020 uit door langdurige arbeidsongeschiktheid wegens ziekte. Anderzijds kon de aanwerving van onze nieuwe collega pas in augustus 2020 plaatsvinden. Ten derde vroeg ook het aanpassen van onze werking aan de COVID19-crisis erg veel extra tijd en energie van ons team.

De begeleidingen worden als volgt onderverdeeld:

- 22 onderhoudsbegeleidingen
- 27 intensieve dossiers, waarvan 4 zeer intensief (meer dan 2 ontmoetingen per week).

In 2020 vonden er 2237 *face to face* cliëntcontacten plaats (alle begeleidingen samengeteld). Aangezien de coronacrisis de mogelijkheid tot directe contacten sterk terugschroefde, is dit een aanzienlijk aantal. Naast deze *face to face*-contacten zijn er ook heel wat contacten via telefoon en tekstbericht geweest (zie sectie 6, terugblik), maar volgens de afspraken met de andere centra voor thuisbegeleiding kunnen we deze niet registreren als cliëntcontacten. 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. Huis van Vrede hanteert 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 (2020)

- Verderzetting van 2019: 41 dossiers
 - Nieuwe dossiers in 2020: 8 dossiers.
 - Stopzetting begeleiding in 2020: 5 dossiers
- Reden van stopzetting:
- afgerond wegens doorverwijzing naar zorgwonen (2)
 - afgerond wegens overlijden (3)

Begeleidingen Huis van Vrede	Totaal	Vrouwen	Mannen
Alleenstaanden	30	8	22
Samenwonend met partner	2	2	2
Alleenstaanden met inwonende kinderen	7	6	1
Alleenstaanden met geplaatste kinderen	7	4	3
Koppel met kinderen	3	3	3
Totaal	49	23	31

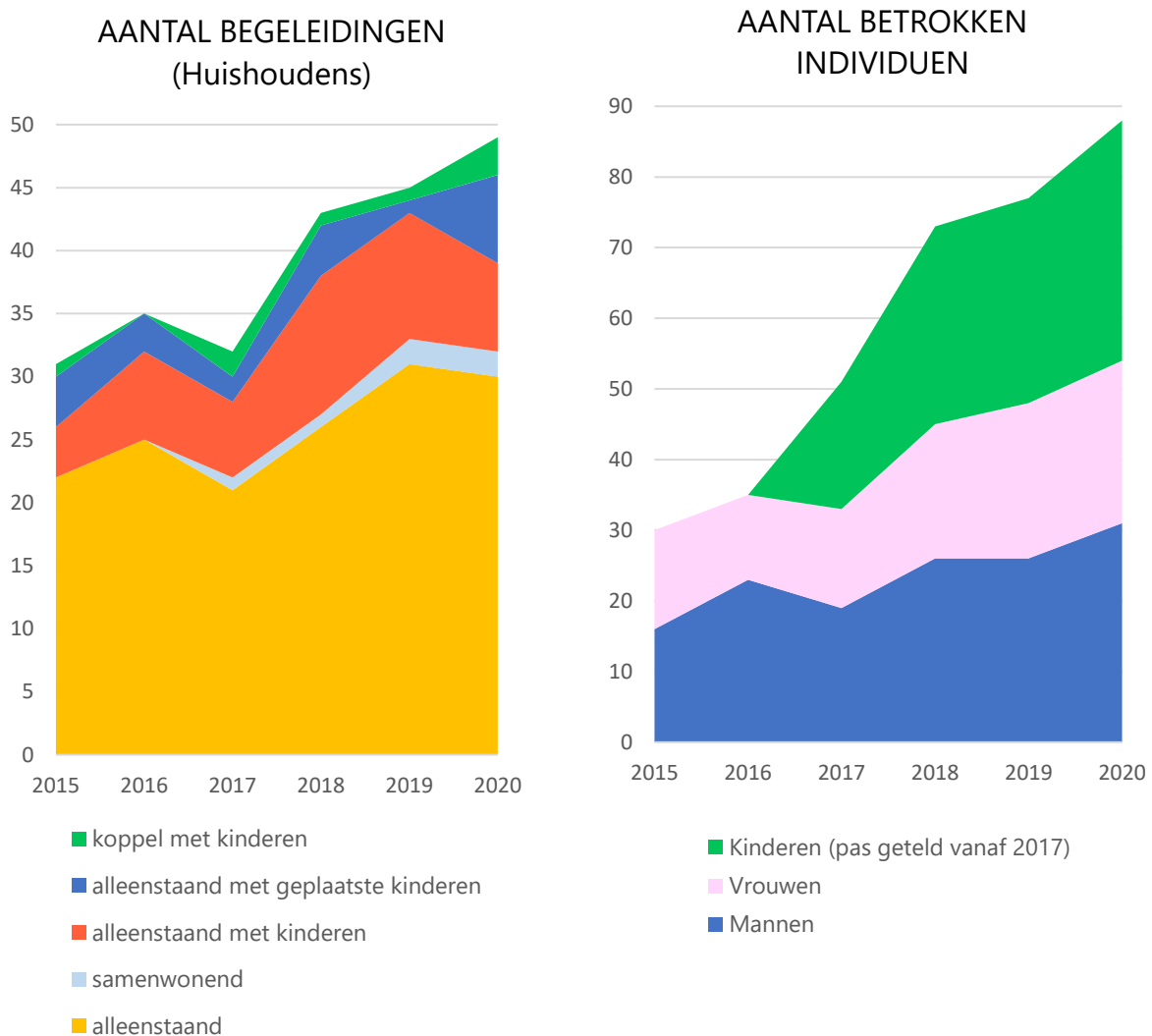
Het gebeurt wel vaker dat de gezinssituatie doorheen het jaar wijzigt als gevolg van scheidingen of andere levensgebeurtenissen. Deze tabel geeft de situatie weer van december 2020. De 49 begeleidingen betreffen 54 volwassenen en 34 kinderen. In het totaal begeleiden we 18 alleenstaande vrouwen, wat neerkomt op 37% van de begeleidingen.

Vijf 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 en geeft zijn omgeving de schuld, 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, de cliënt verhuist buiten Brussel, of de cliënt verhuist – vaak ondanks zijn of haar nog jonge leeftijd – naar een rust- en verzorgingstehuis.

Evolutie begeleidingen (2015 – 2020)

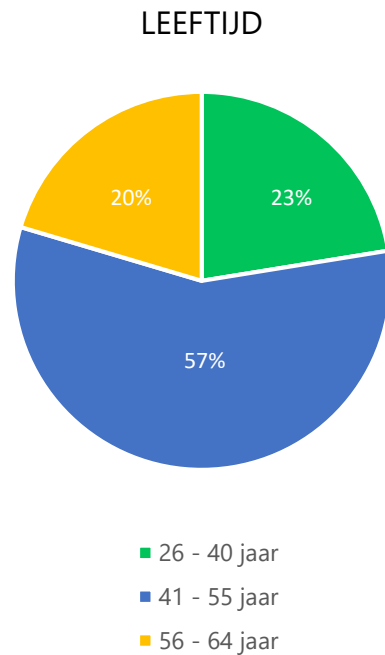
De evoluties van het aantal begeleidingen worden weergegeven in onderstaande grafieken:



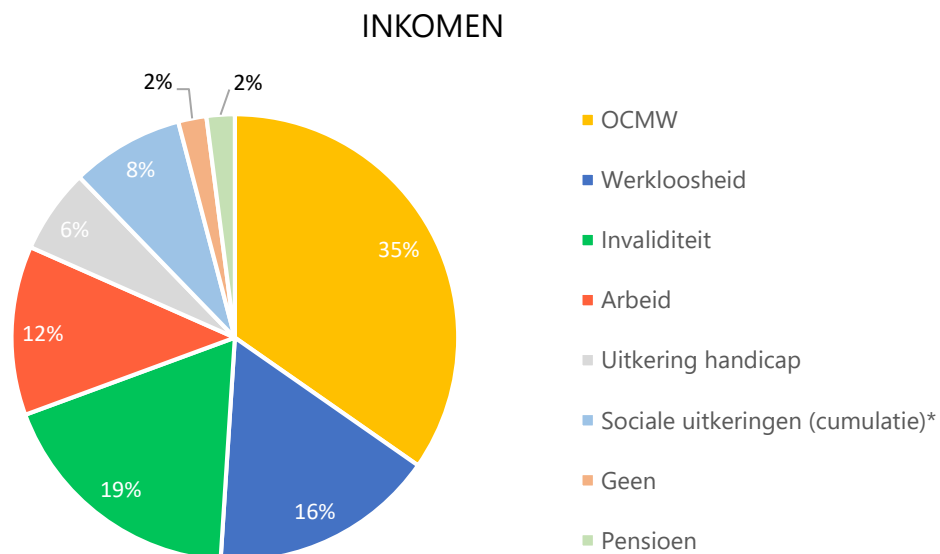
De aanzienlijke stijging in het aantal begeleide huishoudens en betrokken individuen loopt parallel met de steunverhogingen van de GGC. Die evolutie bewijst dat steun van de overheid erg belangrijk blijft voor Huis van Vrede. We hopen dankzij de extra inspanningen van de huidige regering deze stijgende trend in 2021 verder te kunnen zetten.

Leeftijd

De groep 41- tot 55-jarigen was in 2020 de grootste groep, net als de voorbije jaren. 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

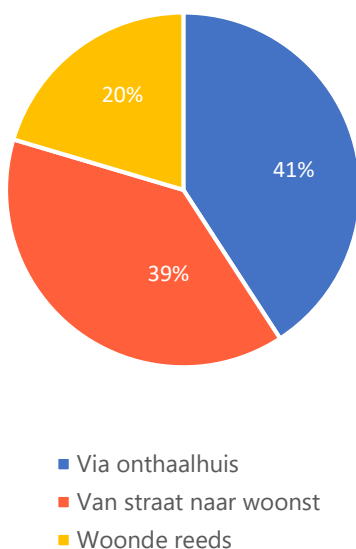


* Sociale uitkeringen = de cliënt cumuleert meerdere vervangingsinkomens en/of tegemoetkomingen (Veelal i.g.v. erkende handicap of bijpassing OCMW wegens inkomen onder het bestaansminimum)

Ook op vlak van inkomen kan de situatie doorheen het jaar wijzigen. Deze grafiek geeft de situatie in december 2020 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. 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.

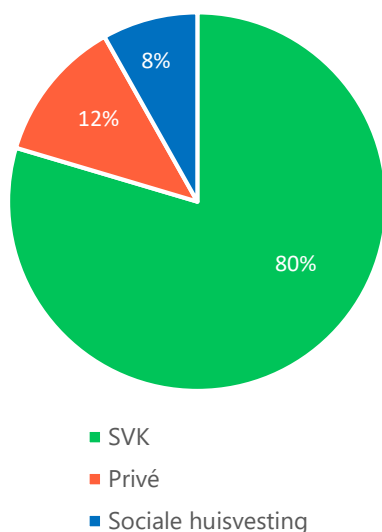
Huisvesting

VERBLIJFPLAATS BIJ
AANVANG BEGELEIDING



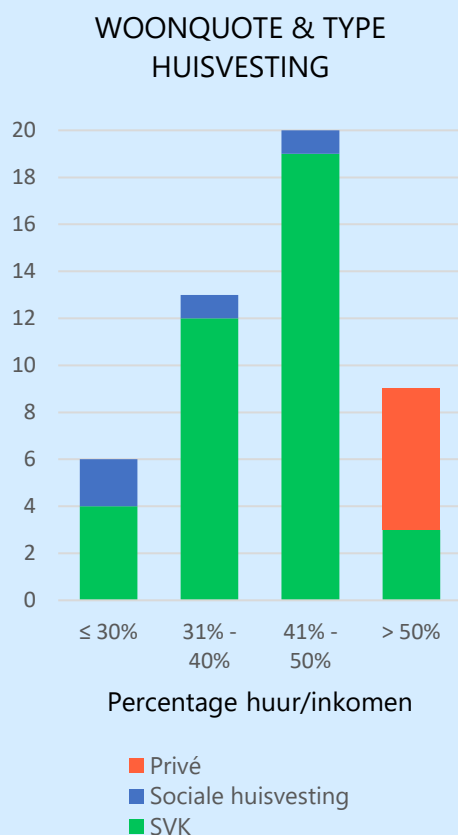
In de loop der jaren heeft Huis van Vrede heel veel ervaring en *knowhow* opgedaan in het rechtstreeks huisvesten van daklozen, in nauwe samenwerking met vzw Diogenes. De grafiek links toont de vorige verblijfplaats van onze huidige cliënten (2020) bij aanvang van hun begeleiding bij onze dienst. Negentien 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. Tien cliënten woonden reeds en hebben hun woonst kunnen behouden. In totaal kunnen we zeggen dat 80% van onze begeleidingen geen woning had op het moment van de aanvraag.

HUIDIGE WOONSITUATIE

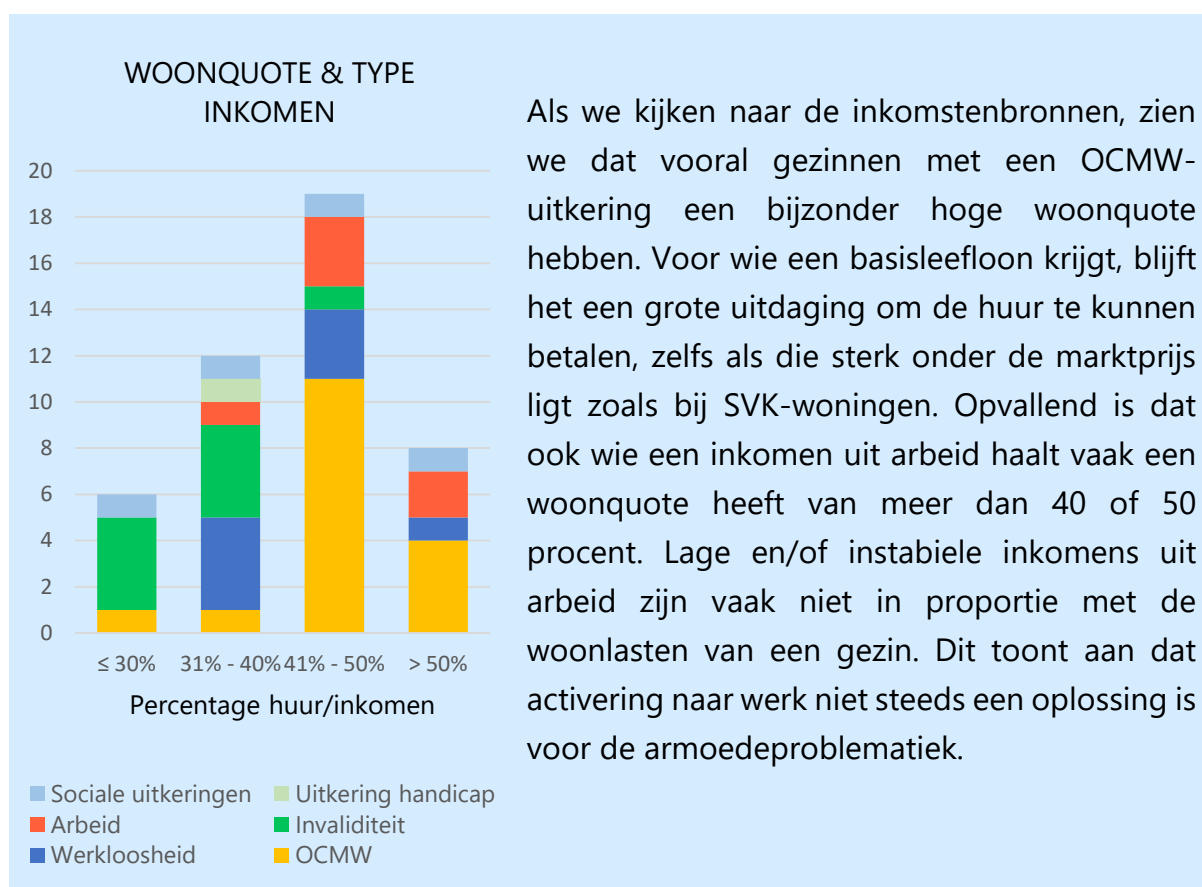


Slechts vier begeleide huishoudens wonen in een woning van de sociale huisvestingsmaatschappij, zes huishoudens wonen op de privéwoningmarkt. De andere cliënten worden gehuisvest via een Sociaal Verhuurkantoor (SVK). Deze cijfers zijn een goede vertaling van de Brusselse woonproblematiek. Samenwerken 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.

UITGELICHT De woonquote: huisvesting en inkomen

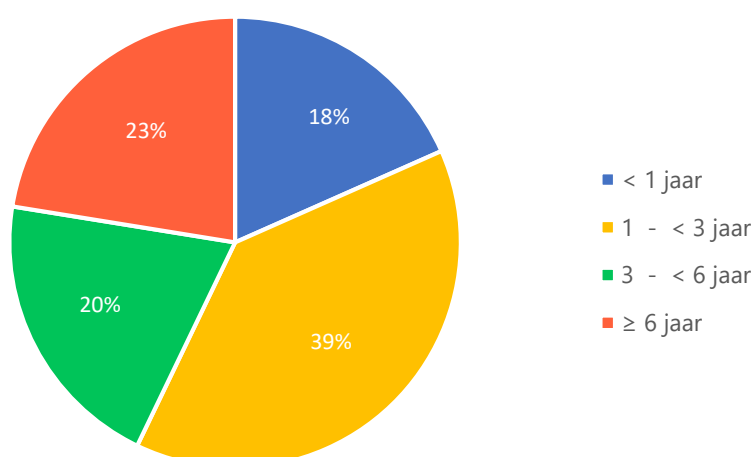


Het belang van goede, betaalbare huisvesting wordt ook geïllustreerd door de woonquote van onze cliënten. De woonquote is het percentage van het inkomen dat een huishouden aan huisvesting besteedt. Het gaat hierbij enkel om de huur en niet om bijkomende woonlasten zoals nutsvoorzieningen. Algemeen genomen wordt een woonquote van 30% of minder als aanvaardbaar gezien. Slechts 12% van onze cliënten valt binnen deze categorie. Alle cliënten die privé wonen hebben een woonquote van meer dan 50%. De laagste woonquotes zien we bij gezinnen die bij een sociale huisvestingsmaatschappij wonen, maar door het beperkt aantal sociale woningen en de lange wachtlijsten is deze groep dan weer erg klein. De cijfers tonen nogmaals aan dat het uitbreiden van sociale huisvesting een beleidsprioriteit moet zijn.



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 22 cliënten (45%) van Huis van Vrede hebben een verslavingsproblematiek. Het is gekend dat verslavingsproblematiek gelinkt is aan de geestelijke gezondheid. Ook persoonlijkheidsstoornissen en/of een vermoeden van handicap kenmerken het doelpubliek. Deze feiten verklaren waarom de meeste begeleidingen van lange adem (zullen) zijn.

6. Terugblik op 2020

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

In 2018 werd de nieuwe ordonnantie van het Verenigd College betreffende de noodbijstand en de integratie van daklozen te Brussel gepubliceerd. Eind 2018 verliep de erkenning van onze dienst en werd verlenging aangevraagd. Halverwege 2019 werden de toepassingsbesluiten van de nieuwe ordonnantie gepubliceerd. Voor de subsidies van 2020 diende elke dienst waarvoor deze toepassingsbesluiten gelden een aanvraag in voor facultatieve subsidies. Zo ook Huis van Vrede. In 2020 vond de inspectie plaats van onze dienst thuisbegeleiding, wat later volgde de toekenning van de facultatieve subsidies voor 2020. Ook 2021 wordt een overgangsjaar, waardoor er pas in 2022 erkenningen zullen volgen.

COVID-19: van een sociale naar een humanitaire dienst

Op vrijdag 13 maart 2020 ging het land in lockdown. Elk individu, elk bedrijf en elke dienst moest zichzelf heruitvinden. Van een zaal die elke weekdag en soms op feestdagen open was van 9 tot 17 uur, van dagelijkse contacten voor sommige cliënten, moesten we plots "dicht" gaan. Vanaf het begin was het duidelijk dat we niet zomaar konden sluiten. Wat met de cliënten die op onze dienst aangewezen zijn voor hun geld en betalingen of voor hun afspraken met de Familiehulp, het OCMW of het ziekenhuis? Wat met cliënten wiens verhuis gepland was in maart of april, of cliënten die geen telefoon en/of internet hadden? Een vergadering later hadden we de dienst coronaproof georganiseerd. Huis van Vrede bleef alle dagen open met slechts drie

aanwezige collega's per dag. Onze zaal was niet meer vrij toegankelijk maar enkel op afspraak, voor maximum drie personen tegelijk.

We werkten veel meer via de parlofoon en indien nodig stapten we zelf naar buiten. Als een gesprek nodig was, gingen we wandelen met de cliënt en we deelden koffie in kartonnen bekers uit indien gewenst. Huisbezoeken gebeurden enkel nog als het niet anders kon en we hielden veel 'stoepgesprekken'. Het team werkte van thuis uit, iedereen had een laptop kunnen bemachtigen en met een gift konden we smartphones aankopen. We teamden via de computer en verloren vele minuten aan technische probleempjes, soms deels te wijten aan onkunde. De hele situatie gaf het team veel energie om toch voor de thuislozen te gaan, hoewel elke hulpverlener op zijn of haar manier last had van een zekere coronastress.

De eerste strenge lockdown bracht ons doelpubliek duidelijk nog meer in moeilijkheden: geen toegang tot digitale communicatie of voedselbedeling, een onvolledig inkomen of onvoldoende rechtenuitputting omdat documenten niet in orde geraakten, tot tijdelijk geen inkomen voor sommigen. De eerste maanden van de lockdown hebben we onze dienstverlening noodgedwongen moeten uitbreiden naar humanitaire hulp. In april, mei en juni konden we dankzij een samenwerking met Samenlevingsopbouw 438 voedselpakketten uitdelen op afspraak. Dankzij medewerking door een groep vrijwilligers konden we op Kerstmis ook 80 gratis af te halen feestmaaltijden uitdelen. Een welgekomen gift van de Koning Boudewijnstichting liet ons toe om de eerste noden van de cliënten op te vangen: financiële hulp aan cliënten in geval van inkomensverlies of tijdelijk geen inkomen wegens gesloten diensten, de aankoop van telefoons, televisies en DVD-spelers voor wie thuis niets had, knutselmateriaal voor de kinderen en het nodige materiaal om online lessen te kunnen volgen voor zowel jongeren als volwassenen. De humanitaire hulp hebben we kunnen afbouwen met de komst van de zomer.

In de eerste maanden van de lockdown konden we dankzij de steun van Bruss'Help mondmaskers en handgel voorzien en deelden we mondmaskers uit aan de cliënten. In april deden we via Bruss'Help beroep op een arts die ons hielp om de nodige hygiënische maatregelen te treffen voor onze dienst en het doelpubliek. Zo konden we een maximumcapaciteit per ruimte definiëren die we tot op vandaag hanteren. Het verschil met de eerste golf is dat we nu minder op afspraak werken en een beperkt aantal mensen weer onthalen in onze zaal. De winterkoude maakt gesprekken buiten minder evident, maar ze gebeuren nog steeds.

Ondertussen kunnen we de meeste mensen wel telefonisch bereiken, maar dat betekent nog niet dat een telefonisch hulpverleningsgesprek effectief is, laat staan efficiënt. Huisbezoeken zijn tot het strikte minimum herleid, waardoor we het gevraagde evenwicht tussen huisbezoeken en bureaugesprekken uit de toepassingsbesluiten dit jaar niet hebben kunnen halen.

COVID-19: Administratieve kluwen en onbereikbare diensten

Heel wat diensten sloten afgelopen jaar noodgedwongen hun loketten en waren vaak enkel bereikbaar via de telefoon of online. Dat verliep niet bij alle organisaties even vlot. "De onbereikbaarheid van bepaalde diensten is voor veel van onze cliënten echt de hel geweest," vertelt een begeleidster. "Sommige administratieve zaken leken in het begin van de coronacrisis net makkelijker te gaan. Ze konden ineens vlot via mail worden afgehandeld. Maar naar mate de crisis langer duurde, werd het één grote warboel."

De begeleidster vertelt hoe een van haar cliënten zes maanden lang zonder inkomen zat omdat de bevoegde diensten onbereikbaar waren. "Het contract van mijn cliënte liep aan het begin van de lockdown af, waardoor ze terugviel op een werkloosheidsuitkering. Normaal gezien heeft de Hulpkas voor Werkloosheid permanentie aan het loket, maar door COVID-19 waren de lokketten enkele maanden gesloten. We hebben alle mogelijke contactformulieren en emailadressen van de HVW en RVA geprobeerd en ontzettend vaak gebeld, soms meerdere uren per dag. Als je eindelijk iemand aan de lijn kreeg, werd er soms afgehaakt in plaats van doorverbonden."

"Pas in september is de situatie opgelost.", vertelt de begeleidster. "Al die maanden had mijn cliënte geen enkele vorm van inkomen. Ze kreeg gelukkig veel steun van haar grootmoeder en we brachten haar wekelijks een voedselpakket. Omdat ze vaak bij haar grootmoeder verbleef, dreigde ze eind 2020 ook nog eens ambtelijk geschrapt te worden, waardoor ze haar werkloosheidsuitkering weer zou verliezen. Dat hebben we gelukkig op tijd kunnen ondervangen." Deze situatie is verre van uniek. Ook de bereikbaarheid van sommige OCMW's, vakbonden, energieleveranciers, gemeenten enz. ging er sterk op achteruit, wat soms zorgde voor schrijnende gevallen van inkomensverlies en andere administratieve kluwen.

COVID-19: Geplande activiteiten uitgesteld

Denkdagen over onze samenwerking met Housing First Station Logement, netwerken met de sector geestelijke gezondheidszorg via SMES-B, verdere afstemming over het project Woonbegeleiding 2.0 van CAW Brussel, de initiatie informatica door Hobo vzw, ... al deze activiteiten stonden gepland voor 2020 en zijn door de gekende reden niet kunnen doorgaan of hebben enorme vertraging opgelopen. De meeste hiervan zijn terug te vinden in de vooruitzichten voor 2021.

Uitbreiding van het personeelskader

Dankzij projectsubsidies in het kader van ambitieuze doelstellingen van de nieuwe Brusselse regering en conform het personeelskader van de nieuwe toepassingsbesluiten, werd onze werking uitgebreid van 1,4 erkende VTE naar 3 VTE. Dankzij deze vermeerdering konden we twee nieuwe collega's aanwerven, wat ons toeliet liet om onze werking uit te breiden (cfr hoofdstuk 5: cijfergegevens).

Bico-denkdag i.f.v. Bruss'Help

In het najaar organiseerde de Bicofederatie een denkdag over hoe Bruss'Help concreet onze sector zou kunnen ondersteunen. Welke verwachtingen hebben we ten aanzien van deze dienst en hoe kunnen we samenwerken? Het resultaat van deze denkdag werd teruggekoppeld aan Bruss'Help.

7. Vooruitzichten 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. Voor 2020 en in 2021 werden facultatieve subsidiedossiers ingediend volgens de noden van de vzw en de normen van de nieuwe toepassingsbesluiten. 2021 is het jaar waarin de administratie en elke organisatie de tijd krijgt om zich voor te bereiden op de erkenningen volgens de nieuwe toepassingsbesluiten die in 2022 een feit zullen zijn. Voor 2022 moet elke organisatie een hernieuwde aanvraag tot erkenning indienen, volgens de richtlijnen en normen van de ordonnantie en aangepaste toepassingsbesluiten. Huis van Vrede neemt via de Bico-federatie actief deel aan de vergaderingen en overlegmomenten over dit onderwerp. Ondertussen worden via de Bicofederatie overlegmomenten gepland met Bruss'Help om de samenwerking vorm te geven.

Groeien als team

Corona riep een halt toe aan de teamsupervisies van 2019-2020. In 2020 gebeurden ook een aantal wijzigingen in de samenstelling van het team. Voor 2021 heeft ons relatief jong team er nood aan om fysiek samen te komen en visies te delen, samen rond één tafel. Er zitten een paar thema's in de pipeline die we gezamenlijk willen aanpakken: agressiebeheer, emancipatorisch werken en verslavingsproblematieken. We hopen dit te kunnen organiseren eens er versoepelingen komen van de coronamaatregelen.

Onthaalfunctie van de zaal en groepsactiviteiten

Net zoals iedereen kijken we uit naar versoepelingen van de coronamaatregelen om opnieuw meer mensen te kunnen onthalen in onze zaal. Zo zullen we ook de wekelijkse maaltijden kunnen herstarten, de mijlpalen van het jaar samen kunnen vieren en in groep afscheid kunnen nemen van vertrekkende collega's of overleden cliënten. We houden contact met onze vrijwilligers en met diensten die activiteiten kunnen komen organiseren.

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 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 wil het project ook de eigen referentiekaders opentrekken en zich laten inspireren door inzichten en goede praktijken in binnen- en buitenland. Huis van Vrede zal nauw betrokken worden in de ontwikkelingen van dit project, omdat de uitkomst ervan ook een rechtstreekse invloed zal hebben op haar werking. Zo zullen we verschillende keren samenkomen en onder leiding van een externe procesbegeleider een analyse maken van de werkingen, het doelpubliek, de noden en de maatschappelijke tendensen.

Een post-coronatijdperk en de digitale (r)evolutie?

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. Anderzijds daagt de crisis ons ook uit: hoe kunnen we nabij zijn vanop afstand? Er ontstaan ook nieuwe noden bij ons doelpubliek (onvoldoende inkomen, geen internet of TV thuis, ...) en de bestaande broosheden komen nog sterker aan de oppervlakte. Iemand met geestelijke gezondheidsproblemen vervalt nog meer in paranoia, iemand zonder telefoon wordt nog meer geïsoleerd, iemand die al leed onder eenzaamheid beleeft de eenzaamheid nog sterker, enz. Dit jaar zal een jaar zijn waarop we onze hulpverleningsmethodes voor een deel zullen moeten heruitvinden.

Aanpassing statuten

Naar aanleiding van het nieuwe Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen (WVV) en de ontwikkelingen van de organisatie en de sector, heeft de Raad van Bestuur beslist om de statuten van vzw Huis van Vrede aan te passen. Enerzijds worden het doel en voorwerp van de vzw geüpdatet om nauwer aan te sluiten bij de praktijk en bij de toepassingsbesluiten uit 2019. Deze wijzigingen zijn momenteel nog in nazicht en zullen in 2021 gepubliceerd worden. Anderzijds bereidt de vzw een splitsing voor die van het luik 'thuisbegeleiding' van de vzw een autonome vereniging zal maken. Vzw Huis van Vrede behelst namelijk 2 deelorganisaties die in de praktijk al autonoom functioneren: 'Huis van Vrede thuisbegeleiding' en 'Huis van Vrede patrimonium'. Omdat 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, worden 'Huis van Vrede thuisbegeleiding' en 'Huis van Vrede patrimonium' in 2021 twee aparte vzw's met een eigen Raad van Bestuur.