

**De winteropvang voor thuislozen in het Brussels
Hoofdstedelijk Gewest (2013-2014)**
De winter 2013-2014 gezien door het steunpunt thuislozenzorg Brussel

Inleiding

- I. Het feuilleton van de winteropvang voor thuislozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2013-2014)**
- II. Overzicht van het hulpaanbod aan thuislozen in het Brussels Gewest**
- III. Kritiek van de werkgroep « Winter »**
 - 1. Regelmatige vergaderingen, diversiteit van de partners**
 - 2. Te verbeteren punten**
 - a. De samenstelling van de werkgroep
 - b. De afwezigheid van gemeenschappelijke doelstellingen
 - c. De plaats van het federaal niveau
- IV. De winteropvang voor thuislozen, een crisismodel – een model in crisis ?**
 - 1. De onvoorwaardelijkheid van de winteropvang, een onaantastbaar principe in theorie, ondermijnd op het terrein**
- V. Wat zeggen de cliënten ?**

Besluit

Inleiding

Voor het vierde jaar op rij publiceert het Steunpunt Thuislozenzorg haar verslag over de winteropvang voor thuislozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze taak werd ons voor het eerst toevertrouwd in oktober 2010. Vandaag zijn we in staat om de evolutie van het winterplan vast te stellen, zowel wat de organisatie ervan als wat de werking betreft.

In juni 2010 werd er een colloquium georganiseerd met de titel «de urgentie van de sociale urgentie », in aanwezigheid van de Brusselse ministers bevoegd voor bijstand aan personen. Tijdens dit colloquium werd er heel wat kritiek gegeven op de winteropvang (gebrek aan communicatie en overleg tussen de belangrijkste operator en de sector, gebrek aan een evaluatie, één enkele operator, etc..).

In oktober 2010 richt het Steunpunt een werkgroep « Winter»¹ op, en tegelijkertijd start ze een onderzoek bij de verschillende actoren in het Brussels Gewest actief op het vlak van hulp aan thuislozen. Hieruit vloeien de eerste aanbevelingen voort betreffende de winteropvang. Deze worden in de loop van de maand juni 2011 voorgesteld tijdens een studiedag.

In oktober 2012 wordt het Steunpunt opnieuw aangesteld om een stand van zaken te maken van de winteropvang en na te gaan in welke mate de aanbevelingen al dan niet werden opgevolgd. In juni 2012 vindt opnieuw een studiedag plaats. De nadruk wordt er oa. gelegd op het belang van de jaarlijkse evaluatie van dit seizoensgebonden project². In het rapport³ van 2012 wordt voor het eerst gesproken over de organisatie van een DIREMI « een regionale voorziening voor onderdak » en een coordinatiecomité voor de winteropvang.

Ook na de winter 2012-2013 wordt er een evaluatieverslag gemaakt door het Steunpunt. Ondanks de verwachtingen van een deel van de sector, organiseren de kabinetten voor bijstand aan personen geen publiek evaluatiemoment. Van bij de start van de winter 2013 wordt een coördinatecomité samengeroepen, dit nadat de organisatie ervan de voorgaande winter moeizaam op gang kwam. Het coördinatecomité brengt verschillende actoren op het terrein en verschillende bevoegdheidsniveaus samen.

We kunnen vaststellen dat er veel bedenkingen worden gemaakt en dat de winteropvang veel vragen oproept, zowel bij de voor- als bij de tegenstanders. Sommigen stellen zich

¹ De verslagen zijn terug te vinden op deze pagina : <http://www.lstb.be/index23.asp?hl=f&cat=97>
De deelnemers waren oa : Dokters van de wereld, Straatverplegers, kabinet Grouwels, Gemeenschappelijk Daklozenfront, Hoeksteen, Maraude St Joost, OCMW Molenbeek, Rode Kruis, Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, ATD vierde wereld, Centrum Ariane, Samusocial, NMBS, CAW Archipel

² Zie http://www.lstb.be/pdf/Diapoarama_LND_8_juin.pdf

³ De verschillende verslagen over de winter zijn beschikbaar op : <http://www.lstb.be/index23.asp?hl=f&cat=88>

vragen over de toenames van het aantal kwetsbare personen tijdens de winterperiode of maken zich zorgen over het gebrek aan middelen dat wordt toegekend aan deze seizoensgebonden sociale urgentie.

Anderen hebben kritiek op de jaarlijkse verhoging van de financiële middelen terwijl ze de filosofie van de sociale urgentie in vraag stellen omdat deze de individuele problemen van de gebruikers niet zou oplossen.

Als gevolg van de diverse aanbevelingen en overlegmomenten kunnen we toch de volgende vooruitgang noteren in vergelijking met het verslag van 2010 :

- de vorming van een coördinatiecomité waar diverse actoren actief op het vlak van winteropvang aan deelnemen ;
- een verbetering van de communicatie en de doorstroming van informatie betreffende de winteropvang o.a. via het Platform voor Informatie van La Strada (PILS). De Samusocial, de belangrijkste operator maar ook de 'kleinere' actoren plaatsen regelmatig informatie op het Platform, waardoor de communicatie binnen het netwerk verbeterd wordt ;
- een betere afstemming op elkaar van het werk 's nachts en het werk overdag dankzij het project 86.400. Het project heeft de samenwerking tussen verschillende organisaties actief overdag onderling en met de Samu versterkt.

Alvorens u verder gaat met het lezen van dit verslag betreffende winteropvang voor thuislozen in het Brussels Gewest, brengen wij in herinnering dat het binnen het ontwikkelen van een beleid inzake hulp aan thuislozen belangrijk is een evenwicht te vinden tussen legitieme betrachtingen en een pragmatisch realisme. Tegelijkertijd dienen drie essentiële elementen voor ogen gehouden te worden.

We moeten zo precies mogelijk **weten** welke bevolkingsgroepen binnen komen en weggaan uit de diverse opvangmogelijkheden, de menselijke en financiële prijs ervan, de voordelen voor de gebruikers, de moeilijkheden waarmee de hulpverleners te maken hebben, enz.

We moeten vaak en regelmatig de professionals uit de sector voor hulp aan thuislozen en de belendende sectoren **raadplegen** om transversaal nadenken doorheen de sectoren en niveaus mogelijk te maken en het debat tussen voor- en tegenstanders te organiseren.

We moeten de informatie en bedenkingen betreffende deze voor de hulp aan thuislozen en personen die slecht gehuisvest zijn belangrijke periode **communiceren**, naar de professionals toe en naar de verschillende politieke niveaus.

Naar aanleiding van de regionale en federale verkiezingen kunnen we alleen maar hopen dat de verslagen opgesteld door het Steunpunt en de diverse actoren op het terrein een stevig geheel van aanbevelingen vormen ter verbetering van de organisatie van de winteropvang zoals hij nu bestaat. Maar ook en vooral, dat ze aan de toekomstige beleidsmakers de middelen geven om de thuisloosheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aanzienlijk te verminderen.

Het voorliggende verslag geeft eerst een overzicht van de verschillende periodes die de kleine geschiedenis vormen van de opvang voor thuislozen in het Brussels Hoofdstedelijk gewest in de winter 2013-2014.

In het tweede deel volgt een samenvatting van het opvangaanbod (bevolking, subsidierende overheid, duur, enz.). In het derde deel werpen we een kritische blik op de werking en samenstelling van het coördinatiecomité, terwijl we in het vierde deel terugkomen op enkele fundamentele discussiepunten.

Tenslotte laten we de gebruikers van de winteropvang aan het woord aan de hand van de aanbevelingen van het Brussels Armoede Platform.

I. Het feuilleton van de winteropvang voor thuislozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2013-2014)

We geven hier een beschrijving van de belangrijke gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden tijdens de duur van de winteropvang. Het Informatief Platform van la Strada (PILS) wordt nu al twee jaar goed gebruikt door de diverse actoren, wat ons de mogelijkheid biedt een vrij volledig beeld te geven van de diverse periodes binnen de winteropvang (openingen, sluiting, wijzigingen in het publiek of de openingsuren, problemen, enz)⁴.

Sommigen zouden deze geschiedenis als onnodige herhaling kunnen zien. Het is inderdaad zo dat het item hulp aan thuislozen elke winter zijn deel aan gemediatiseerde gebeurtenissen kent die even snel weer vergeten worden (de gebeurtenissen in het Communicatiecentrum Noord, de massale aanwezigheid van Indiërs aan de Hallepoort (2010), het consortium SOS Opvang (2011), enz.) Het is daarom belangrijk zich te herinneren wat er de vorige winters is gebeurd, o.a. om te kunnen vaststellen dat de gebeurtenissen die als uitzonderlijk worden bestempeld tijdens een bepaald jaar slechts bijverschijnselen zijn, terwijl andere, waar men al snel niet meer over spreekt, de werking van de winteropvang sterk hebben beïnvloed. Dit jaar is daar een goed voorbeeld van ...

November 2013, het schandaal van de Gésu breekt uit, net voor de opening van de winteropvang

De winteropvang is nog niet open wanneer Brussel wakkergeschud wordt door de uitzetting van het kraakpand Gésu. Enkele maanden, zo niet jaren reeds (in februari 2010 kwamen de eerste 140 krakers toe in het klooster) trokken verscheidene organisaties aan de alarmbel betreffende meerdere kraakpanden in Brussel, o.a. dat van het klooster Gésu, in de Dwarsstraat in Sint-Joost.

In de zomer al werden meerdere oproepen gelanceerd. Na een aantal overlegmomenten had het Steunpunt een voorstel gedaan, onder de vorm van het in handen nemen van de bezetting en het verlagen van het aantal bewoners. Het voorstel werd voorgelegd aan de Burgemeester van Sint-Joost, Emmir Kir, en aan de Brusselse Staatssecretaris, Kristos Doukéridis, bevoegd voor Huisvesting.

⁴ Tot aan het begin van de volgende winteropvang (oktober 2014). De historiek van de voorgaande winter zal hier gearchiveerd staan : <http://www.lstb.be/index23.asp?hl=f&cat=106>

Deze preventieve maatregel bleef echter zonder gevolg en op donderdag 31 oktober kondigde Burgemeester Kir met een persmededeling aan dat de bewoners dienden uitgezet te worden. Een politieverordening bepaalde dat de bewoners 24 u hadden om het Gésu klooster te verlaten en de eigenaar om de diverse toegangen af te sluiten.

Voor de gemeentelijke overheid was deze uitzetting dringend geworden, gelet op de veiligheidsproblemen, confliten met de buurt, het gebrek aan hygiëne, gebrek aan aangepaste uitrusting, problemen van geweld en prostitutie.

Er wordt een « task force » opgericht, bestaande uit het OCMW van Sint-Joost, de Samusocial en Fedasil, met als doel bijzondere aandacht te besteden aan de gezinnen en kinderen. De uithuiszetting heeft betrekking op 225 mensen, waarvan 91 kinderen.

De uitzetting wordt eventjes uitgesteld, maar de bewoners leven in angst. Het is uiteindelijk op 4 november, bij het kriecken van de dag, dat de uitzetting plaatsvindt. Sommige mensen zonder papieren hebben de avond ervoor het pand al verlaten. De politie controleert de identiteiten alvorens de mensen doorgestuurd worden naar « noodoplossingen », via een sportzaal in de Groenstraat 50 die dienst doet als crisiscentrum, naar begeleiding door het OCMW, de Samusocial en Fedasil. 14 mensen zonder wettig verblijf worden ter beschikking gesteld van de dienst Vreemdelingenzaken.

In de weken die volgen worden 20 woningen ter beschikking gesteld voor de families (de laatste in april 2014), 9 door de gemeente Sint Joost, 11 door het Gewest, waardoor 20 families konden opgevangen worden, ongeveer 90 personen. Bij de uithuiszetting telde men bijna 40 families. 115 personen waarvan 63 kinderen worden opgevangen door de Samusocial, verdeeld over de winteropvang in de Koningsstaat (23 alleenstaanden, enkel voor de nacht), en de hoofdzetel in het Vestje (14 families residentieel, zijnde 85 personen).

Er start een lange zoektocht naar oplossingen op de verschillende niveaus (gemeenten en Gewest) opdat de winteropvang voor thuislozen zou kunnen starten op de voorziene datum van 15 november.

Een moeilijke start voor de winteropvang

Ondertussen blijft de overeenkomst tussen de GGC, de Samusocial en het OCMW rondjes draaien en blijft het vaag rond wie niet tekent en wanneer, men wijst elkaar wederzijds met de vinger. Er was een overeenkomst tussen de regionale kabinetten voor bijstand aan personen en de voorzitter van het OCMW van Brussel om fondsen ter beschikking te stellen. Maar de raad van het OCMW stemde hiermee niet in bij gebrek aan financiële garanties.

Het OCMW stemt er uiteindelijk mee in om 500.000 euro voor te schieten voor de periode november-januari.

Dit alles belet niet dat in de praktijk de voorbereidingen voor de winteropvang doorgaan en op 20 november gaat men van start met het winterplan 2013/2014⁵. Anderzijds start in de meeste betrokken partner organisaties op 15 november het Project Winter 86400.

Heel snel al kondigt de Samusocial aan dat de winteropvang volzet is, dit omdat een groot aantal personen uit het Gésu klooster (18 families, 96 personen) door hen opgevangen worden. Geleidelijk aan zullen er diverse oplossingen op korte of middellange termijn gevonden worden voor deze families.

Op 2 december worden er 100 nieuwe plaatsen geopend door het federaal niveau. Deze plaatsen zijn voor alleenstaande mannen en bevinden zich in de Cellebroersstraat 45.

Dezelfde dag gaan er 14 plaatsen open in containers in de Stuiversstraat, voor thuislozen met hun huisdier(en)⁶.

Terwijl de families uit het Gésu klooster langzaam oplossingen vinden, blijft de Samusocial overspoeld worden door gezinnen zonder goed te weten waar ze vandaan komen.

De winteropvang werkt met een gesloten enveloppe voor een gemiddelde van 300 opvangplaatsen per dag en de Samusocial beslist het aantal plaatsen tijdelijk te verminderen « om op een optimale manier te kunnen antwoorden aan de opvang van thuislozen wanneer het koud is. » (PILS 16/01/2014). Het onmiddellijke gevolg is een vergroting van de groepen voor de deur van de andere opvang die gratis en anoniem is in het Gewest, het nachtsiel Hoeksteen.

Eind januari maakt de Samusocial zich zorgen over het groot aantal weigeringen om 18 u en 23 u (tussen de 150 en 250 personen, vb. In de nacht van 23 op 24/1 : 246 geweigerde personen). De GGC voorziet geld voor 50 extra plaatsen in de Borrensstraat, het federale niveau voor 150 extra plaatsen in de Troonstraat.

De dramatische episode rond Gésu geeft aanleiding tot meerdere bedenken en vragen.

⁵ 20 of 21 november... in ieder geval was de winteropvang operationeel niettegenstaande de administratieve discussie : : « *Il ne s'agissait que d'un débat administratif portant notamment sur ce montant de 500 000 euros mais depuis le 21 novembre, 407 personnes ont été accueillies dont 108 venues du Gésu ...* » Yvan Mayeur, Belga, mis en ligne le 21/11/2013.

⁶ Jaarlijks project van de stichting Prins Laurent in partnership met Chez nous – Bij Ons en nachtsiel Hoeksteen

Wij hernemen hier de besluiten aangebracht door Jean-Louis Linchamps van het Steunpunt voor thuislozen. Hij kreeg de opdracht de actoren rond het Gésu klooster samen te brengen en te ondersteunen naar aanleiding van de uithuiszetting.

Eerder dan het beheer van het aantal plaatsen en de overbelasting van de urgentievoorzieningen gaat het voor hem om een crisis van het model :

- allereerst is de Brusselse opvangsector niet in staat het hoofd te bieden aan de grote vraag van migrerende gezinnen van buiten of binnen Europa. Dit verwijst expliciet naar sleutelvraag nr. 5 van de Consensusconferentie van 2010 over thuisloosheid « die handelt over de toegankelijkheid van de diensten voor thuislozen, meer in het bijzonder voor migrantenfamilies en burgers van de Europese Unie die niet uit de lidstaat komen waar ze wonen ». Volgens de jury is het duidelijk dat « De diensten voor thuislozen niet systematisch moeten gebruikt worden om de incoherente migratiepolitiek te compenseren die ertoe leidt dat mensen in armoede terechtkomen en dakloos worden. » (p. 3)

De gegevens voor 2013-2014 van de Samusocial spreken voor zich. De cijfers van de diverse centra (regionaal en federaal) tonen dat 49% van de bevolking uit een niet EU-land komt, 19% uit de EU en 22% zijn Belg.

-het model van de sociale urgentie wordt ondermijnd in zulk een crisissituatie. Alle families werden naar dezelfde dienst doorverwezen, die zag zichzelf onbekwaam om de situatie te beheren en bevond zichzelf in een onmogelijke tweestrijd : die van gezinnen, van alle mogelijke nationaliteiten, tegenover de chronische, kwetsbare Belgische daklozen die dienden opgevangen te worden in het kader van de winteropvang.

J.-L. Linchamps herinnert er ons tijdens een coördinatecomité aan dat : « *Het model⁷ werd in het leven geroepen hoofdzakelijk om alleenstaanden op te vangen 's nachts, met een vraag van dag tot dag. Geconfronteerd worden met gezinnen en hun nood aan ruimte (met daaraan toegevoegd tijd en diverse hulpvragen), op te vangen 24u/24u, gedurende weken en zonder vooruitzichten zorgt voor een crisis van het model. »*

⁷

Of het nu om het nachtasiel Hoeksteen gaat of de Samusocial

Een zachte sluiting, zoals de temperaturen ...

In de maand maart sluiten één na één de diverse initiatieven. De containers sluiten op 17 maart, het werd er te warm voor de honden Daarna sluit de winteropvang van de Samusocial progressief de deuren, eerst de Troonstraat en Borrensstraat. Op 31 maart zijn alle centra gesloten.

Naar aanleiding van een oproep dat het coördinatecomité in januari⁸ lanceert, stelt de GGC gedurende drie maanden de middelen ter beschikking om de Samusocial in staat te stellen te werken aan de situatie van 56 gezinnen die residentieel worden opgevangen. De achterliggende gedachte is dat het aantal gezinnen daalt omdat er geen nieuwe worden opgenomen. Het project Winter 86400 zal ook een bedrag (zie tabel 1 hieronder) ontvangen om de Samusocial bij te staan in die taak.

Ondanks de zachtere temperaturen heeft de winteropvang ook deze keer haar moeilijkheden gekend. Niet alleen door de sluiting van een groot kraakpand vlak voor de winter (en de daarop volgende sluitingen van een aantal kleindere kraakpanden). De winteropvang werd ook deze keer geconfronteerd met haar eigen beperkingen (vermenging van bevolkingsgroepen, hygiëne, overbevolking, het probleem van de gezinnen, ...) om zeer diverse gebruikers te begeleiden bij het uitwerken van individuele projecten uit de thuisloosheid.

⁸

Deze organisaties beantwoorden de oproep : CAW Brussel, Woningen 123 Logement, Project 86 400

II. Overzicht van het winter-hulpaanbod aan thuislozen in de Brussels Gewest

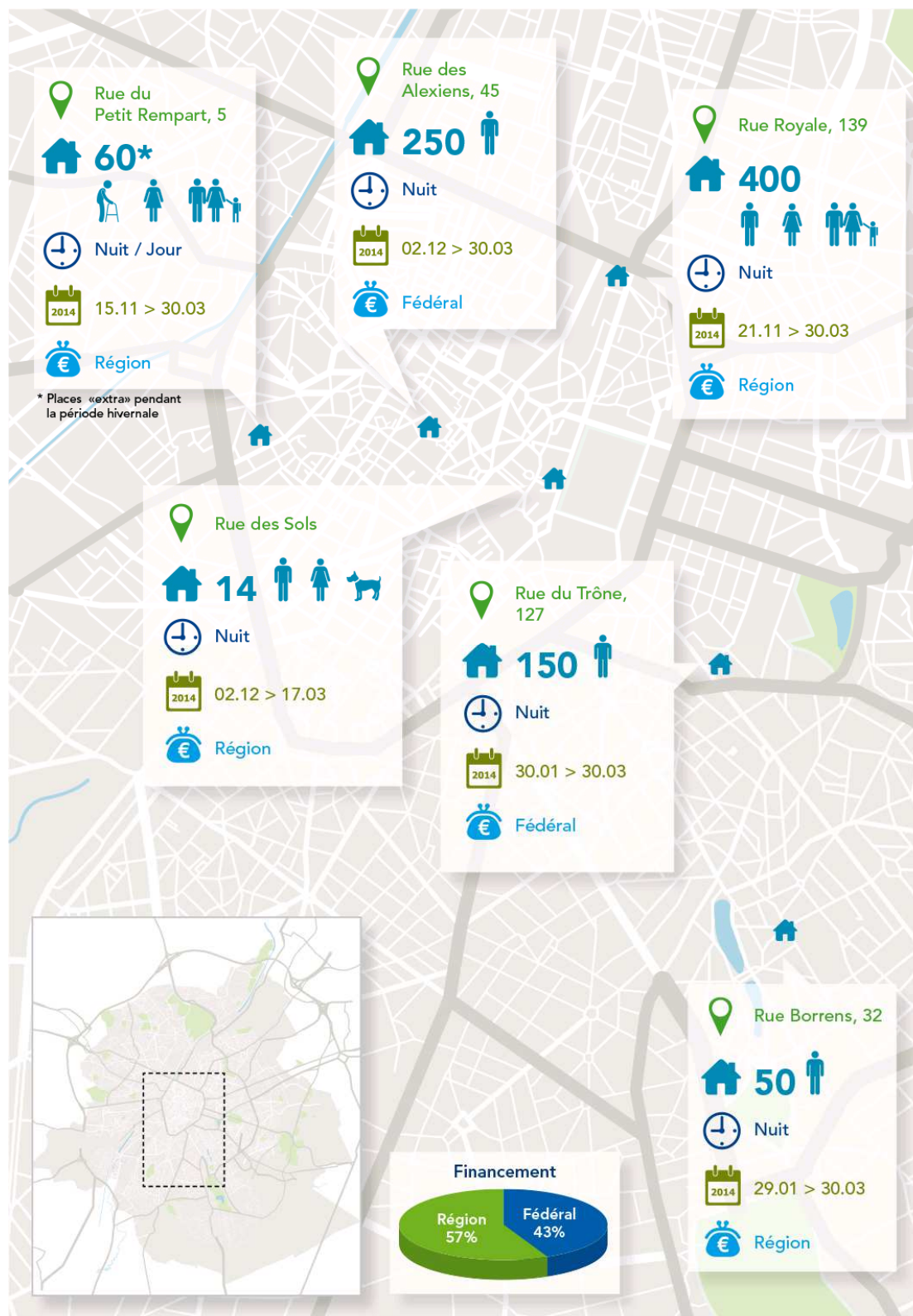
Om snel een overzicht te krijgen van de verschillende plaatsen waar en de momenten waarop de verschillende vormen van hulp aan thuislozen werden aangeboden, hebben we dit jaar gekozen voor kaarten en tabellen⁹.

⁹ Sommige gemeenten zijn bang voor een aanzuigeffect en kiezen er dus voor de informatie betreffende hun winteropvang geen bekendheid te geven. Het is mogelijk dat bepaalde informatie mbt de 19 gemeenten/OCMW's ontbreekt.

Kaart 1 : Nachtopvangcentra voor thuislozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (winter 2013-14)

CARTE 1

Dispositifs d'hébergement de nuit pour personnes sans abri en RBC (hiver 2013-2014)



Source : La Strada (www.lstb.be) – Infographie : fwalt.be

Kaart 2 : Andere acties voor thuislozen ondernomen gedurende de winter in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2013-2014)

CARTE 2

Autres dispositifs d'aide aux sans abri en hiver en RBC (2013-2014)



Source : Projet-pilote Hiver 86400 – www.ama.be/projets/projet-pilote-hiver-86400 – Infographie : fwalt.be

Tabel 1 : uren gedekt door de diensten die deelnamen aan het project 86400 (extra-uren in de winter)

TABLEAU 1

Couverture horaire des services participant au projet 86400 (horaires extra en hiver)

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Le Clos	8h30–18h		8h30–17h	8h30–18h			
Source - La Rencontre	10–20h						
CAW archipel HOBO						14h–17h	
Pigment (Het Anker)	8h–12h		8h–14h	8h–12h			
La Fontaine	10h–14h30						
Pierre d’Angle	7h30–8h30 / 12h–18h30						
La Consigne (art. 23)	9-13/13h30-17h	9–13h	9–13h / 13h30–17h				
Diogènes	9h–17h (+ équipes ponctuelles 7h–9h et 17h–20h)						
Resto Jet	10h–16h45						

Tabel 2 : financiële balans GGC winter 2013/2014 (in het blauw winter 2012-2013 ; in het groen de opvang voor gezinnen)

Dienst	Doelstelling	Bedrag	Data
Samusocial	Opvang van thuislozen *, 20h-8h – 300 plaatsen gemiddeld	1 145 000 (1 362 000)	21 november tot 31 maart
Project 86400	Dagcentra, straathoekwerk, onthaal, doorverwijzing, sociaal werk	300 000 (120 000)	November tot maart
Containers Stichting Prins Laurent (Bij Ons/Hoeksteen vzw)	Nachtopvang, 14 plaatsen maximum	20 000 (20 000)	December tot begin maart
Bijkomende opvang gezinnen Samusocial	Opvang 24/24h, 56 families, 189 personen	390 000	April tot juni
Ondersteuning van Samusocial « gezinnen » door het project 86400	Dagcentra, onthaal en doorverwijzing	50 000	April
Totaal winter 2013-14 = 1 465 000 (1 502 500) Totaal families vervolghiver 2013-14 = 440 000 TOTAAL GGC = 1 905 000			

* onder onthaal dient verstaan te worden, overeenkomstig de overeenkomst tussen het verenigd college van het brussels hoofdstedelijk gewest en de Samusocial : onthaal, onderdak 's nachts, handdoeken, toiletartikelen, onderhoudsmateriaal en produkten, linnen, ontbijt, avondeten, medische zorgen, basis psycho-sociale begeleiding.

Tabel 3 : financiële balans – deelname van het federale niveau aan de Brusselse winteropvang 2013/2014 (Samusocial)

Plaats	Kost (Euro)	Aantal plaatsen	Datum
Cellebroersstraat	1 008 000	300	01/12 – 31/03
Cellebroersstraat	92 000	50	half januari – 31/03
Troonstraat	348 000	150	half januari – 31/03
Borrensstraat		50	half januari – 31/03
Totaal	1 448 000	500	

III. Kritiek van het winter coördinatecomité

Een kleine terugblik is nodig alvorens de kritiek van het winter coördinatecomité, dat effectief aan de slag is gegaan in 2013, aan te vangen.

De bevragingen en kritiek op de coördinate en het overleg tussen professionals gedurende de winter keert steeds terug. Omdat de laatste jaren één operator – de Samusocial – de complexe organisatie van de winteropvang kreeg toegewezen, viseert de kritiek haar werking gedurende die periode. Maar het is net omdat de beleidsmakers deze werking waarborgen dat slechts één enkele instelling aan zet is.

Het onderstaande brengt de opmerkingen van een deel van de sector in herinnering en slaan o.a. over de logica van één enkele operator, het gebrek aan coördinate en overleg onder de actoren en de verschillende politieke niveaus, het gebrek aan transparantie bij het ontplooien van de winteropvang.

De Samusocial is zelf ook streng als het gaat over de ondoorzichtigheid van de coördinate, de bevoegdheden van de verschillende subsidiërende overheden, de evaluatoren, de kalender, ...

Alhoewel iedereen voor eigen parochie preekt over zijn modellen en praktijk, gaan de opmerkingen in dezelfde richting. Naar aanleiding van een Colloquium op 22 juni 2010 zei de toenmalige directrice van de Samusocial « het is tijd om een regionaal plan op te stellen. We moeten algemene maar preciese criteria opstellen voor het ontplooien van diverse extensies naar gelang de problematiek, de behoeften, de plaatsen en het publiek¹⁰. »

Recent nog, ondervraagd in het kader van het winter coördinatecomité, zei de directie van de Samusocial over de fundamentele thema's die aangesneden dienen te worden bij de organisatie van een evaluatie: « Het formaliseren van de organisatie van elke winteropvang: vanaf de maand juni/juli voorbereidende vergaderingen organiseren (met medewerking van de politiek); welke beslissingsbevoegdheid en welke verantwoordelijkheid heeft de operator wat betreft de opening, sluiting en verhoging van het aantal plaatsen voor het bieden van onderdak? Op basis van welke criteria? ». Het gaat hier dus wel degelijk over de organisatie, coördinate en uitklaring van de rol die elkeen heeft.

Een ander deel van de sector, vertegenwoordigd door onder andere AMA (Association des Maisons d'Accueil et des services d'aide aux sans-abri), schrijft in zijn memorandum 2009: « ...de winteropvang opgezet door sommigen (..), heeft, hoewel het beantwoordt aan een

¹⁰ In het eerste verslag van la Strada waren de voornaamste conclusies van deze studiedag reeds opgenomen, waaronder: « de opdrachten, de acties, de middelen voor het Winterplan dienen uitgeklaard te worden » « het gebrek aan overleg tussen de operator voor de winter en de rest van de sector » (p.39). Vier jaar later durven we te stellen dat er positieve evoluties zijn!

dringende nood om opgevangen te worden en aan de politieke verwachtingen, gevolgen voor het geheel van de sector. Zonder voorafgaand overleg en zonder communicatie behalve in de pers, wordt deze winteropvang opgelegd aan de sector en moet ze blijk geven van veel creativiteit en objectiviteit om thuislozen door te verwijzen binnen de context van een zich wijzigende situatie (om hoe laat moet men in de opvang zijn, hoeveel plaatsen zijn er voor mannen, vrouwen, families...). (p. 13)

Hetzelfde geldt voor andere organisaties, zoals bijvoorbeeld de dienst voor straathoekwerk, Diogenes vzw. In haar studie over de impact van de inplanting van een opvangcentrum in een wijk doet ze de volgende aanbeveling : « er dient een cel opgericht te worden ter voorbereiding van een Brussels Winterplan en dat elke winter waakt over de praktische uitvoering ervan. Deze cel ter coördinate van de winter maakt het mogelijk de logica van de unieke operator te doorbreken om zich in te schrijven in een transversale werking die het mogelijk maakt profijt te halen uit de competenties van de verschillende actoren binnen de sector ». (Aanbeveling nr. 8).

Ook het OCMW van Brussel schoof, ter gelegenheid van de evaluatie van de winter 2011-2012, het belang naar voor van « het organiseren van overleg en er de OCMW's bij te betrekken, gelet op hun wettelijke opdrachten inzake thuisloosheid »¹¹.

We zien dus een breed panel van professionals die een coördinate van de winter vragen, onder welke vorm dan ook, maar die meer zichtbaarheid zou geven aan de projecten, de financiering en de werking.

1. Vandaag kunnen we zeggen dat de start van het coördinatecomité een positieve vooruitgang is in de geschiedenis van de Gewestelijke winteropvang. Vorige winter konden we nog kritiek geven op het feit dat het coördinatecomité nooit vergaderd heeft, op één vergadering op het einde van de winteropvang na. Dit was niet het geval dit jaar, er werd minstens maandelijks vergaderd¹², en we zien dat dit comité langzaam vorm krijgt. Het coördinatecomité is echter niet zonder fouten, en we zullen hier zien welke kritiek we kunnen formuleren op de werking, doelen en deelnemers.

1. Regelmatige vergaderingen, diversiteit van de partners

Het comité wordt voorgezeten door de kabinetten voor bijstand aan personen en het secretariaat wordt waargenomen door het Steunpunt. Het heeft vijf doelstellingen :

1. Op regelmatige wijze een stand van zaken geven over de verschillende regionale opvanginitiatieven. Elke partner geeft een overzicht van de afgelopen maand wat

¹¹ zie : http://www.lstb.be/pdf/Diapoarama_CPAS_8_juin.pdf

¹² Bij afsluiting van dit verslag : 12/09, 09/10, 06/11, 11/12, 08/01, 05/02, 05/03, 26/03, 30/04.

betreft de mensen die worden opgevangen, de moeilijkheden, de samenwerkingsverbanden, enz. Het is het moment waarop men elkaar kan bevragen over data, openingsuren, enz ...

2. Stand van zaken van de opvanginitiatieven buiten het Brussels Gewest, welk het niveau ook is. Vertegenwoordigers van deze opvanginitiatieven kunnen uitgenodigd worden om hun werk te komen voorstellen. Hieruit kunnen samenwerkingsverbanden ontstaan.
3. Opsporen en oplossen van problemen (staat in verband met punt 1)
4. Evaluatie van de winteropvang. Het coördinatecomité heeft als doel een werkoverleg te organiseren ter bespreking van de evaluaties en aanbevelingen van elkeen.
5. Vorbereiding van de volgende winteropvang (staat in verband met punt 4)

Het comité is op dit moment samengesteld uit : Samusocial, Dokters van de Wereld, het project 86400, het OCMW van Brussel, het OCMW van Schaarbeek, het Rode Kruis, Het Sint Pietersziekenhuis, de Polite van Brussel/Elsene, Herscham, de NMBS, de MIVB, kabinetten voor bijstand aan personen, het kabinet van minister president van de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het kabinet financiën en begroting, het kabinet van de staatssecretaris voor asiel en migratie, sociale integratie en armoedebestrijding.

De veelzijdigheid aan diensten (nachtopvang, dagcentra, openbaar vervoer, ..) en aan politieke niveaus (gemeenten, gewest, federaal) is interessant en komt tegemoet aan de kritiek van de sector op de unieke operator. Het initiatief van het OCMW van Schaarbeek, in samenwerking met het Rode Kruis kan hierbij in de verf gezet worden. Zij openen vijf dagen per week een verwarmd lokaal.¹³

Dit soort van kleine initiatieven zou het licht kunnen zien in verschillende OCMW's in het gewest om zo die gemeenten waar alle initiatieven en het grootste deel van de betrokken bevolkingsgroep geconcentreerd zijn gedeeltelijk te ontlasten.

Op kaart nr. 1 kunnen we zien hoe erg het OCMW van de Stad Brussel onder druk staat in de winter gelet op het feit dat de verschillende opvangcentra zich hoofdzakelijk op hun grondgebied bevinden.

Het belang van het coördinatecomité wordt niet in vraag gesteld. Het is integendeel belangrijk dat het comité blijft bestaan omdat het toelaat informatie te verspreiden in een zeer belangrijke periode van het jaar. Het biedt een zekere transparantie, het laat toe de

¹³ Van 18/11/2013 tot 30/03/2014 : soep, brood, fruit en warme dranken ; vestiaire en dekens ; onthaal en doorverwijzing door maatschappelijk werkers van het OCMW, informatie over andere bestaande diensten. Openingsuren : van maandag tot vrijdag van 9u tot 13u. Adres : Rogierlaan, 22 - 1030 Schaarbeek. Tel : 0498.788.927 E-mail : dispositifhivernal@cpas-schaerbeek.be

rollen uit te klaren en de genomen beslissingen mee te delen, oproepen te doen, moeilijkheden te delen.

Het coördinatecomité blijft echter kwetsbaar en het is belangrijk het te consolideren.

2. Te verbeteren punten

a. De samenstelling van het coördinatecomité

Reeds bij de start van het coördinatecomité in september 2014 werden er vragen gesteld over de samenstelling ervan. Oorspronkelijk hadden de kabinetten volgende deelnemers voor ogen :

- Nachtopvang : Samusocial, Dokters van de Wereld
- Dagopvang : Project 86400
- OCMW : het OCMW van Brussel stad + de Conferentie van de voorzitters van OCMW's
- Steden en Gemeenten : Brussel Stad + de conferentie
- Politie
- Ziekenhuizen : Sint Pieters Ziekenhuis
- Stations : NMBS, MIVB (of het BIM)
- De sector van de thuislozenzorg : la Strada
- De kabinetten voor hulp aan personen van de GGC
- Federaal kabinet integratie

Deze samenstelling werd ter goedkeuring voorgelegd aan het comité, maar al snel kwamen er vragen over de legitimiteit van sommige aanwezigen en de afwezigheid van anderen ter sprake. Moesten alleen de « echte » operatoren van de winter worden uitgenodigd ? Welke andere OCMW's konden aanwezig zijn, welke steden en gemeenten ?

Voor wat betreft de ziekenhuizen vond de Samusocial dat alleen die ziekenhuizen waarmee ze werkten mochten aanwezig zijn, eerder dan die die liever niet met thuislozen werken

Helaas werden er nooit definitieve beslissingen genomen over deze pertinente vragen, o.a. omdat de Samusocial haar beslissing regelmatig uitstelde en uiteindelijk nooit de samenstelling van het coördinatecomité heeft goedgekeurd en de beslissing steeds werd uitgesteld van vergadering op vergadering. Als we willen vermijden dat alleen het OCMW van Brussel de last draagt, zijn beslissingen over de aanwezigheid van de OCMW's en de andere gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest belangrijk. De kabinetten van bijstand aan personen hebben brieven gestuurd naar de OCMW's met de vraag wie van hen

geïnteresseerd was mee te werken aan de winteropvang. Slechts enkele antwoorden kwamen binnen, allemaal negatief.

In september 2014 moet de definitieve lijst van deelnemers uitgeklaard worden en moet het comité tijdelijk opengesteld worden voor andere partners in functie van de problematieken die zich aandienen. Zo is het belangrijk dat de conferentie van de OCMW voorzitters wordt aangeschreven opdat zij, net als gedaan werd voor het samenstellen van het Brussels Overleg Thuislozenzorg, één of meerdere vertegenwoordigers zou aanduiden om deel te nemen aan het coördinatecomité.

b. De afwezigheid van gemeenschappelijke doelstellingen.

Net zoals over de samenstelling, is er ook geen unanimité over de doelstellingen van het coördinatecomité, omdat er ook geen winteropvang is met gemeenschappelijke doelen. In afwezigheid van gemeenschappelijke waarden en doelen is het ook niet verwonderlijk dat de professionals rond te tafel terughoudend zijn bij een evaluatie. Ze hebben alle recht hun eigen opvang te evalueren, volgens hun eigen pedagogie en eigen doelstellingen.

Het is zeer interessant om informatie over de winter uit te wisselen (het is een grote stap in de goede richting), maar we kunnen betreuren dat er met alle aanwezigen nooit een debat ten gronde is gevoerd. Het lijkt ons zeer belangrijk dat het coördinatecomité de verschillende fundamentele vragen op tafel kan leggen betreffende de doelstellingen van een gewestelijk winterplan voor thuislozen. Als het idee is om tot een geïntegreerde voorziening te komen met een minimum aan gemeenschappelijke doelen, dan moeten die gedefinieerd worden, in een nota of een charter, die besproken en goedgekeurd worden door het coördinatecomité. Bij dit werk van lange adem, zal men zich moeten buigen over de onvoorwaardelijkheid, het gratis zijn, de plaats van de mensen zonder papieren in de Brusselse opvangcentra. Er moet gebruik gemaakt worden van de aanwezigheid van alle politieke niveaus om deze punten aan te snijden met het oog op een gemeenschappelijke en overlegde aanpak. Het coördinatecomité kan de plaats zijn waar de winteropvang in zijn huidige vorm in vraag wordt gesteld, aan de hand van de evaluaties gemaakt door de professionals. Volgens ons dient er een charter opgemaakt te worden, goedgekeurd door iedereen, met het oog op de organisatie van de winteropvang gedurende de volgende jaren.¹⁴

¹⁴ Een voorbeeld is de Relais social van Namen die zich vijf doelstellingen oplegt : de coördinatie verzekeren van het plan « Grand Froid ; een verhoogde begeleiding van kwetsbare personen in periodes van extreme koude ; het onthaal optimaliseren en opvang verzekeren zowel 's nachts als overdag ; zorgen dat iedereen een beroep kan doen op basisvoorzieningen. Er wordt elk jaar een evaluatie gemaakt en een puntsgewijze vergelijking in tabelvorm met de voorgaande jaren.

c. De plaats van het federale niveau

Sinds drie jaar wordt het Brussels Gewest bij het ontplooiën van de winteropvang gesteund door het Staatssecretariaat voor asiel en migratie, sociale integratie en armoedebestrijding. We kunnen alleen maar verheugd zijn door de aanwezigheid van het federale niveau in het coördinatecomité. Haar logistieke steun bij het openen van gebouwen wordt erg gewaardeerd door de operatoren van de nachtopvang.

Toch hebben we enige bedenkingen bij de rol van het federale niveau in het coördinatieteam :

- Het kabinet van staatssecretaris Maggie De Block deelt geen cijfers mee over de mensen die opgevangen worden in « haar » voorziening. Anderzijds zweren zij bij een interne evaluatie. De Samusocial maakt een zeer duidelijk onderscheid tussen de statistische informatie over de gewestelijke opvang en de federale. Van deze laatste weet men haast niets. Dit is problematisch wanneer men ten allen prijze de opening van nieuwe gebouwen en extra plaatsen vraagt terwijl men niets weet over de kwantitatieve en kwalitatieve aspecten van de bevolking die opvang vraagt.

- Dit kabinet – dat zichzelf feliciteert voor haar deelname aan de winteropvang – zou toch een vrij volledig beeld moeten kunnen geven van de situatie in België. Tenslotte is het toch het Brussels Gewest dat de grootste last draagt als het gaat om nachtopvang (o.a. door het groot aantal mensen zonder papieren). Niets van dit alles. En toch kunnen we in de beleidsnota van sociale integratie van 4 december 2013 lezen, dat op hun initiatief een werkgroep is opgericht met als doel een betere samenwerking tijdens de winter « en meer in het bijzonder om na te denken over een actieplan thuisloosheid, met inbegrip van een meer gestructureerd en gecoördineerd winterplan, in samenwerking met Defensie en alle andere betrokken actoren¹⁵ ». Men kan zich afvragen op welk niveau deze samenwerking zich situeert ?

- Het is zeer verbazend de vertegenwoordiger van het kabinet De Block te horen zeggen dat er geen enkel verband is tussen de federale migratiepolitiek en het aantal thuislozen in Brussel. Eén enkel bezoek aan een nachtopvang of dagcentrum volstaat om te zien hoe hecht dit verband is. We beklemtonen hier dat tijdens de Europese Consensusconferentie betreffende thuisloosheid 2010 (zie bibliografie), één van de kernvragen net dit verband is tussen het gebrek aan een Europese migratiepolitiek en de moeilijkheid, of zelfs de onmogelijkheid, van de diensten die instaan voor het onthaal van thuislozen om deze

¹⁵ Note de politique générale. Intégration sociale, de la Secrétaire d'Etat à l'Intégration sociale et à la lutte contre la pauvreté, Maggie De Block, 04/12/2013. Disponible ici : <http://www.deblock.belgium.be/fr/ind%C3%A9pendants> (consulté le 09/04/2013)

mensen op te vangen¹⁶ (wat verwijst naar kernvraag nr. 5 van diezelfde conferentie : « in welke mate moeten de mensen toegang hebben tot de diensten voor thuislozen, onafhankelijk van hun statuut en staatsburgerschap »).

Er moet meer samengewerkt worden tussen de kabinetten van het gewestelijk en federaal niveau, bijvoorbeeld via het coördinatecomité, om directe bevoegdheidsconflicten te vermijden. Zoals aangehaald in vele verslagen moet het vraagstuk van de migranten en mensen zonder papieren op de tafel gelegd worden en bediscussieerd, zelfs wanneer men weet dat erover praten betekent dat de problemen erkend worden. Dit zal toelaten om ook te praten over de onvoorwaardelijkheid van de winteropvang, de criteria van kwetsbaarheid, enz. (zie volgende hoofdstuk). Het coördinatecomité zou van deze periode gebruik kunnen maken om een werkgroep op te richten waar de vraag thuisloosheid/slechte huisvesting en de vraag rond migratie in het Brussels Gewest met elkaar verbonden worden.

Opdat het coördinatecomité de eerste stap zou worden in de ontwikkeling van een geïntegreerde voorziening, in welke vorm ook, zijn volgende zaken noodzakelijk :

- **De rol van het coördinatecomité als plaats van overleg en coördinate tussen professionals uit de verschillende sectoren behouden en bevestigen binnen de uitbouw van de gewestelijke winteropvang, welke vorm die ook krijgt ; dit in samenwerking met de beleidsverantwoordelijken op de diverse niveaus ;**
- **snel en duidelijk de leden van het coördinatecomité identificeren ;**
- **het coördinatecomité snel laten nadenken, in gezamenlijk overleg, over een geïntegreerde gewestelijke winteropvang, nadenken over doelstellingen en niet over middelen. Dit start met het opstellen van gemeenschappelijke doelstellingen, de plaats van deze opvang binnen de begeleiding van thuislozen, het opstellen van een charter met daarin de doelstellingen en de manier waarop een evaluatie zal plaatsvinden.**

¹⁶ « De l'avis du jury, les services aux sans-abri ne doivent pas être systématiquement utilisés pour compenser des politiques de migration incohérentes qui mènent des gens à des situations de dénuement et d'absence de chez-soi. (...) Le jury souligne toutefois également que le recours aux services aux sans-abri ne doit pas être systématiquement utilisé comme moyen de réguler la migration. » p. 20 du rapport de la Conférence européenne de consensus (voir bibliographie)

IV. De winteropvang voor thuislozen, een crisismodel – een model in crisis ?

We kennen de klassieke kritiek op de werking van de winteropvang : seizoensgebonden, mensen belanden achteraf terug op straat, de grootte en logistiek hangen af van het gebouw, enz... Op basis van de ervaring die we de laatste jaren hebben opgedaan (werkgroepen, observaties, gesprekken, coördinatecomité, ...) komen we terug op de basisprincipes van de winteropvang. Principes die ondermijnd worden op het terrein en steeds vaker in vraag gesteld als oplossing om uit de thuisloosheid te geraken, namelijk de onvoorwaardelijkheid. Er zijn andere principes, maar uit dit principe vloeit de anonimiteit van de opvang en het gratis zijn voort. Paradigma's die besproken dienen te worden.

1. De onvoorwaardelijkheid van de winteropvang, een onaantastbaar principe in theorie, ondermijnd op het terrein

Tijdens de periode van de winteropvang is de hulp aan thuislozen onvoorwaardelijk, er wordt geen selectie gemaakt onder het publiek, iedereen heeft recht op een bed, een maaltijd en begeleiding de duur van een nacht, in welke situatie hij of zij zich ook bevindt (o.a. administratief).

Men zou kunnen stellen dat het bieden van onderdak aan iedereen die dat wenst gedurende de koudste periode van het jaar (die niet noodzakelijk de moeilijkste periode is voor thuislozen¹⁷), een goed zaak is. Waarom wordt deze onvoorwaardelijkheid dan in vraag gesteld ? Allereerst omdat de onvoorwaardelijkheid niet echt is. In het begin van de winteropvang stellen de Samusocial en een aantal organisaties een lijst op van de meest kwetsbaren. Zo komt het dat 300 mensen over een noodbed beschikken gedurende de hele winter. Dit betekent dat de opvang niet onvoorwaardelijk is en dat de definitie van kwetsbaarheid in de voorwaarden zou moeten zijn opgenomen, worden door alle betrokkenen. Zo zouden dus, zoals in Antwerpen, al diegenen « zonder rechten » bij de meest kwetsbaren kunnen horen omdat zij nergens anders terecht kunnen.

Anderzijds, zelfs indien de opvang laagdrempelig is, worden er toch enkele (noodzakelijke) voorwaarden opgelegd om opvang te krijgen (betreffende alcoholgebruik, drugs geweld, enz...).

¹⁷ De statistieken van het Collectief Straatdoden van Parijs en Brussel, zelfs indien men zou kunnen stellen dat de winteropvang zorgt dat er minder overlijdens zijn. Epidemiologen stellen dat variaties in temperatuur gevaarlijker zijn voor straatbewoners in oktober en april bijvoorbeeld, wanneer er geen winteropvang is.

Ten tweede omdat het systeem een aantal beperkingen in zich draagt en meer problemen veroorzaakt dan het oplost. In 2005 heeft Vidal-Naquet¹⁸ reeds melding gemaakt van wat hij de paradoxen van de sociale urgentie noemde. In onze ogen is het grootste probleem dat de onvoorwaardelijkheid een groot aantal mensen aantrekt en zo de opvangvoorzieningen blokkeert. Veel mensen worden geweigerd en dus moet het aantal plaatsen verhoogd worden. Dit wordt een straatje zonder einde want die plaatsen zijn dan waarschijnlijk altijd bezet.

De mensen die opgevangen worden zijn sociologisch absoluut niet homogeen, dit terwijl één en dezelfde oplossing wordt aangeboden voor iedereen. Wat is er hetzelfde in het levensverhaal, projecten, behoeften van jonge magrebijnen zonder papieren, een poolse werkzoeker, een geslagen vrouw en een aan alcohol verslaafde chronische thuisloze ?

We komen nog eens terug op het belang van de evaluatie van en de kennis die men heeft over het profiel van de gebruikers en hun individuele noden voor een begeleiding op maat. Het onthaal zoals het nu wordt aangeboden zorgt voor een grote complexiteit van het beheer ervan voor de sociale werkers in de voorziening zelf, en zorgt vanzelfsprekend voor conflicten tussen de verschillende groepen. Zoals het verslag uit 2011 van de vzw Diogenes betreffende de winteropvang in Etterbeek¹⁹ heeft aangetoond, los van de zeer verschillende karakteristieken van de verschillende personen, maakt de indrukwekkende hoeveelheid mensen op één plaats het onmogelijk doorgedreven sociaal werk te doen. « het grote aantal gebruikers maakt het noodzakelijk dat de hotelfunctie voorrang krijgt, wat het zeer moeilijk maakt de voorwaarden te creëren tot sociaal werk of individuele begeleiding van de gebruikers. Men is in eerste instantie gericht op kwantiteit, ten nadele van een meer kwalitatief en gepersonaliseerd onthaal, wat door de personeelsleden beschreven wordt als een « sociale fabriek » of « industrie » (p. 70).

De professionals van de sector hulp aan thuislozen stellen zich reeds lang vragen over de onvoorwaardelijkheid van de winteropvang, met inbegrip van sommige medewerkers van de Samusocial voor wie de onvoorwaardelijkheid moeilijk houdbaar is. Het is tijd dat er zich een echt debat ontwikkelt in Brussel rond deze vraag. Daarnaast is er de bijna filosofische discussie die toch leidt naar de pragmatische vragen : wat met de mensen zonder papieren, wat met het gratis zijn van de opvang, wat met de anonimiteit ?

¹⁸ VIDAL-NAQUET P.-A., « Le paradoxe de l'urgence sociale » *Projet*, n° 284, 2005, p. 10-17.

¹⁹ DARDENNE Q., MARTIN L., Urgence hivernale – L'ouverture d'un centre d'hébergement (Etterbeek 2010-2011). Enjeux pour le quartier et les différents acteurs impliqués. Descriptions, analyses et bonnes pratiques, asbl Diogenes, 98 p.

V. De gebruikers/cliënten aan het woord

Net zoals vorig jaar laten we ook de gebruikers van de diverse nachtopvangcentra en dagcentra (project 86400) aan het woord, dit via de verhalen opgetekend door 4 verenigingen lid van het Brussels Platform Armoede²⁰ « waar de armen het woord nemen ». Dit jaar werd de klemtoon gelegd op de evolutie in verhouding met de opvang voorgaande winters. De individuele verhalen werden door de gebruikers opgetekend in schriften die in de vier organisaties ter beschikking waren. Verder vonden er tien dialooggroepen plaats gedurende de winter, waarop telkens 10 tot 15 mensen aanwezig waren. In bijlage vindt u al de aanbevelingen. We halen hier slechts enkele punten aan om aan te tonen in welke mate de vaststellingen van de gebruikers – overdag of ‘s nachts – dezelfde zijn als de vragen die ook binnen de sector worden gesteld, zoals de onvoorwaardelijkheid, de criteria van kwetsbaarheid en de anonimiteit.

De methode heeft haar beperkingen, maar omvat tegelijkertijd de grote waarde van de ervaringsdeskundigen. Ze schuiven zeer concreet de problemen en beperkingen van het principe van de onvoorwaardelijkheid naar voor. Hoe kan een winteropvang tegelijkertijd onvoorwaardelijk zijn en werken met een lijst van kwetsbare personen opgesteld aan het begin van de winter ? Deze tegenspraak wordt door de gebruikers sterk onderlijnd. « Er is veel verwarring en achterdocht aangaande de verdeling van de plaatsen door de Samusocial. Het feit dat vrouwen, kinderen, zieken of kwetsbare personen voorrang hebben is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Sommigen merken op dat mensen die niet aan het profiel beantwoorden toch een vaste plaats krijgen terwijl anderen elke dag moeten telefoneren. » (p.3). Het is interessant vast te stellen dat ook de anonimiteit in vraag gesteld wordt door de gebruikers zelf. Ze waarderen dat ze hun plaats al kunnen reserveren vanaf 13u (uur waarop de mensen die niet op de lijst staat kunnen telefoneren voor een plaats), maar betreuren dat ze elke dag moeten telefoneren, « sommigen willen zelfs hun anonimiteit opgeven in ruil voor een gereserveerde plaats voor de nacht. » (p.3)

De onvoorwaardelijkheid werpt ook vragen op betreffende het aantal noodzakelijke plaatsen gedurende de winterperiode, of gedurende sommige zorgezegde crisisperiodes. Moet het aanbod zich perfect aansluiten op de vraag ? Het is een vraag waarover gedebateerd dient te worden. Maar laten we stellen dat er toch een zeker spanning moet zijn tussen vraag en aanbod omdat gratis en onvoorwaardelijke opvang een zekere aantrekkingskracht uitoefent op alle types bevolkingsgroepen.

²⁰

Chez Nous, ARA, Pigment, Buurtwinkel

Een ander punt dat de gebruikers aanbrengen is de mengeling van verschillende types mensen in de opvang van de Samusocial zoals die nu bestaat ; een punt dat we eerder al hebben aangehaald. De opvang van mensen in grote aantallen, binnen één structuur, waarbij alle soorten bevolkingsgroepen gemengd worden brengt diverse problemen met zich mee (intimiteit, vermoeidheid, gezondheid, veiligheid, ..) : « een belangrijk opmerking is de verplichting de nacht door te brengen met een groot aantal mensen in éénzelfde ruimte. Er is lawaai en er zijn spanningen en dat is slecht voor een goede nachtrust. (...) De gebruikers begrijpen goed dat men niemand kan weigeren, maar stellen zich toch de vraag of het opportuun is om zo veel mensen met zo veel verschillende problemen samen te brengen. »

Er wordt veel kritiek geuit op de winteropvang, door gebruikers die zich in een complexe situatie bevinden en die er toch gebruik van maken. Desondanks brengen ze een aantal positieve punten aan zoals de betere afstemming van de diensten 's nachts en overdag en een verbetering van de informatie gegeven over de werking van de winteropvang.

Eén vraag dient nog gesteld te worden, die van de plaats van de gebruikers binnen de overleg en coördinatieorganen zoals het coördinatiecomité winteropvang. Wat zou hun aandeel kunnen zijn wanneer professionals beslissingen nemen en richting kiezen over de begeleiding waarin zij de eerste betrokkenen zijn ?

Besluit

Wat kan of moet de plaats zijn van een winteropvang binnen een beleid dat de strijd wil aangaan tegen thuisloosheid ? Wat is de inpakt van zulk een voorziening binnen deze strijd ? Deze vraag, die regelmatig opzij wordt geschoven, verdient gesteld te worden naar aanleiding van dit vierde verslag over de gewestelijke winteropvang voor thuislozen.

De winteropvang zoals die nu bestaat, die als doelstelling heeft onderdak te bieden gedurende de nacht, stelt sommigen zeker in staat om te overleven, om een « tijdelijke oplossing » te vinden of een iets langere voor de meest kwetsbaren en om soms van de straat te raken. Maar, als we zien dat enerzijds de middelen en het aantal plaatsen voor noodopvang blijft verhogen en anderzijds het aantal mensen dat op straat woont niet lijkt te dalen, dan mag enig voorbehoud worden geformuleerd.

Het model van de winteropvang mag bevraagd worden over haar werking, maar ook en vooral over haar fundamenteën zelf. Dit hebben we proberen te doen in het derde deel van dit verslag wanneer we het onder meer hadden over de onvoorwaardelijkheid. Wanneer het beleid zich tot doel stelt thuisloosheid te bestrijden door elk jaar een seizoensgebonden opvang te organiseren die steeds maar blijft uitbreiden, dan moet die overheid zich minstens enkele vragen stellen over sommige principes die er aan ten grondslag liggen. Het gaat hier om de onvoorwaardelijkheid, de anonimiteit en het gratis zijn, maar ook over de kwetsbaarheid van de mensen.

Deze vragen zijn eens zo belangrijk nu een aantal alternatieven voor de sociale urgentie op z'n minst bemoedigende resultaten kunnen voorleggen (housing first, community land trust ..). Laat ons niet vergeten dat, zonder het warm water uit te vinden, een groot aantal Brusselse professionals reeds lange jaren op een kleinere schaal werken aan projecten van directe toegang tot woonst, begeleid wonen, solidair wonen, enz ...

Laat ons er echter over waken goede ideeën niet om te vormen tot dogma's, opdat ze niet zouden mislukken, zoals we zien bij de sociale urgentie. We hebben het hier over Housing First waar iedereen nu al meer dan een jaar over praat in Brussel, terwijl deze methode al sinds de jaren '90 bestaat in de Verenigde Staten. Men mag zich niet vergissen door Housing First in tegenstelling te plaatsen met sociale urgentie en van Housing First de mirakeloplossing maken. Laat ons proberen, evalueren, ontwikkelen.

Ter uiteindelijk besluit, vier punten om te onthouden :

1. **De preventie van thuisloosheid** is en blijft de beste oplossing. Helaas wordt daar vaak niet aan gedacht - bewust of niet - bij de meeste politieke beslissingen, die met een mengeling van naïef optimisme en mededogen de voorkeur geven aan punctuele humanitaire en gemediatiseerde acties (die chronisch worden).
2. Op het vlak van thuisloosheid heeft niemand een mirakelplossing, men zou ze anders kennen. Het is dus belangrijk voor de beleidsmakers om hun steun te verlenen aan **diverse en zich aanvullende projecten**, zowel naar aanpak, publiek als werking toe.
3. Zich hoofdzakelijk focussen op de urgentie, gedurende een bepaalde periode, verbergt de fundamentele problemen en mondt slechts uit in het beheersen van het probleem van thuisloosheid, palliatief en zonder echte perspectieven. **Het is dus belangrijk dat de overheid haar energie verplaatst naar de toegang tot een woonst, in al haar vormen.**
4. Om realistische maar ambitieuze plannen te maken moet de overheid een beroep kunnen doen op **preciese informatie** betreffende de bevolkingsgroepen en de mogelijke oplossingen. Deze informatie moet ook slaan op de efficiëntie van projecten die uitgewerkt worden door professionals.

BIBLIOGRAFIE

Association des Maisons d'Accueil et des services d'aide aux sans-abri, Perspectives et enjeux du secteur de l'aide et de l'accueil aux sans-abri à Bruxelles et en Wallonie. Elections régionales 2009, 30 p.

[Disponible en ligne ici : <http://www.ama.be/ama/nos-memorandum>]

Europese consensusconferentie over thuisloosheid, Recommandations politiques du jury, 2010, Bruxelles, 32 p.

DARDENNE Q., MARTIN L., Urgence hivernale – L'ouverture d'un centre d'hébergement (Etterbeek 2010-2011). Enjeux pour le quartier et les différents acteurs impliqués. Descriptions, analyses et bonnes pratiques, asbl Diogenes, 98 p.

[Disponible en ligne ici : <http://www.lstb.be/pdf/diogenes%20Dhd%202010-2011%20Recherche%20Document%20final%20-%20Diogenes.pdf>]

LIAGRE R., 2010-2012 – Evaluation du dispositif d'urgence hivernal en région de Bruxelles-capitale, Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri, 124 p.

[Disponible en ligne ici : <http://www.lstb.be/pdf/DUHB%202010-2012%20FR-1.pdf>]

LIAGRE R., Les dispositifs hivernaux d'aide aux sans-abri en région de Bruxelles-capitale 2012-2013, Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri, 35 p.

[Disponible en ligne ici : <http://www.lstb.be/pdf/RAPPORT%20HIVER-2012-13-FR-v1.0.pdf>]

Projet-pilote « Hiver 86400 », Rapport d'évaluation 2012-2013, 41 p.

[Disponible en ligne ici : http://www.lstb.be/pdf/Rapport%20final_Hiver%2086.400.pdf]

SAMUSOCIAL Bruxelles, Dispositif hivernal 2010-2011 : bilan et recommandations, 48 p.

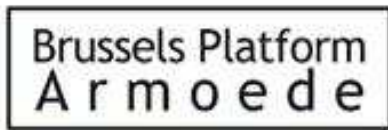
[Disponible en ligne ici :

http://www.lstb.be/pdf/samu%20Rapport_hiver_2010_2011_final.pdf]

Vertaling : opgeruimd@live.be

BIJLAGEN

N°1



Gebruikersevaluatie Brusselse winteropvang 2013 – 2014

INLEIDING

Voor de tweede winter op rij stelt het Brussels Platform Armoede een gebruikersevaluatie van de Brusselse winteropvang op. Het **Brussels Platform Armoede (BPA)** brengt de zeven Brusselse ‘verenigingen waar armen het woord nemen’ samen. Deze verenigingen stellen zich als doel om samen met mensen in armoede aan de slag te gaan om zo armoede en sociale uitsluiting te bestrijden. Aan deze gebruikersevaluatie hebben voornamelijk Chez Nous, ARA (Atelier Caricole), Pigment en Buurtwinkel meegewerkt, vier ‘verenigingen waar armen het woord nemen’ wiens bezoekers en leden in grote mate bestaan uit daklozen.

Tijdens de **winter van 2012-2013** werden er via een uitgebreide vragenlijst een vijftigtal daklozen individueel bevraagd over hun beleving van de organisatie van de Brusselse dag- en nachtopvang tijdens de wintermaanden. Het bilan van deze bevraging leverde heel wat materiaal op dat geleid heeft tot het opstellen van een aantal concrete verbetervoorstellen en aanbevelingen.

De bedoeling van dit document is om enerzijds kritisch terug te kijken naar de voorbije **winter van 2013-2014**. Welke verbeteringen zijn er ten opzichte van vorig jaar waargenomen? Welke knelpunten zijn nog steeds van tel? Zijn er nieuwe aandachtspunten boven water gekomen? Anderzijds willen we met dit document ook vooruitblikken naar het komende winterplan via het formuleren van aanbevelingen.

Wat nagenoeg niet veranderd is ten opzichte van vorig jaar, is ons uitgangspunt: het belang van de stem van de gebruikers van deze dienstverlening, namelijk de dakloze Brusselaars zelf. We merken dat deze groep mensen voor wie de hele winteropvang uiteindelijk bedoeld is, nog steeds bitter weinig betrokken wordt in de organisatie en evaluatie ervan. Ook dit jaar toonde het chaotische verloop van het winterplan (de laattijdige opening, het gebrek aan

opvangplaatsen,...) jammer genoeg aan dat het behalen van een politiek gelijk primeert op de noden van de Brusselse daklozen.

Deze gebruikersevaluatie is bovenal een weergave van de kennis, opvattingen en ervaringen van de voornaamste belanghebbenden, de gebruikers. Naast het formuleren en communiceren van concrete aandachts- en verbeterpunten met betrekking tot de kwaliteit van de opvang, wil dit document een sterk signaal geven aan de bevoegde politici en instanties. Hoor en erken de stem van de gebruikers binnen de organisatie van de winteropvang.

WERKWIJZE

Gedurende de hele winterperiode (november 2013 t.e.m maart 2014) hebben de vier hierboven genoemde verenigingen (Pigment, ARA, Chez Nous en Buurtwinkel) zoveel mogelijk informatie verzameld met betrekking tot het leven op straat tijdens de winter. Door middel van een dagboek werden **individuele ervaringen** van tientallen bezoekers en leden van de verenigingen systematisch neergeschreven. Het ging hier zowel om uitvoerige en gedetailleerde getuigenissen als om korte bemerkingen en verklaringen.

Dit individueel verzameld materiaal werd nadien aangevuld met informatie resulterend uit **collectieve overleg- en dialoogmomenten**. Tijdens deze momenten werden een aantal veelvoorkomende en steeds terugkerende thema's met betrekking tot de nachtopvang intensief besproken; zoals toegankelijkheid, hygiëne/accommodatie en veiligheid, maar kwam ook het structureel probleem van dakloosheid uitgebreid ter sprake.

In totaal werden er deze winter een tiental groepsmomenten (5 bij Pigment/Chez nous en 5 bij ARA/Atelier Caricole) gehouden waaraan telkens gemiddeld zo'n 10 à 15 gebruikers deelnamen. Een aantal van de dialoogmomenten werden publiekelijk aangekondigd via PILS (Plateforme Informative de la Strada), waardoor er ook enkele 'externen' (straathoekwerkers, hulpverleners, enz.) aanwezig waren. Tijdens één dialoogmoment namen er ook twee medewerkers van de Samu Social deel, wat sterk geapprecieerd werd door de gebruikers van de nachtopvang.

RESULTATEN

1. Het toegangssysteem

Alvorens dieper in te gaan op het toegangssysteem, is het noodzakelijk stil te staan bij **het aantal beschikbare slaapplekken**. Vanaf het begin van de winteropvang midden november 2013 tot de opening van het extra gebouw in de Troonstraat eind januari 2014 heerste er een constant gevoel van onzekerheid bij de bezoekers omtrent het bemachtigen van een slaapplek. Gedurende de hele maand januari kregen we dagelijks van bezoekers te horen dat ze geweigerd werden. Hierdoor werd de dagopvang ook zwaar overbelast. Zo was bijvoorbeeld de vraag voor siësta's bij Pierre d'Angle tijdens die periode veel hoger.

Tijdens verschillende groepsgesprekken kwam het **telefoonstelsel van de Samu Social** uitgebreid aan bod. Het feit dat men deze winter al vanaf 13u kon bellen om een plaats te reserveren (ipv 18u de vorige jaren) werd sterk geapprecieerd. Ook het gratis nummer waarnaar men kan bellen en het feit dat men nu ook kan bellen met een gsm (en niet meer enkel met een vaste lijn) werden positief onthaald. Ondanks deze verbeteringen kwamen er toch heel wat (praktische) bezwaren ter sprake.

Veel bezoekers vinden het onbegrijpelijk dat ze **dagelijks moeten bellen** om een plaats te reserveren. Men vraagt zich af waarom het niet mogelijk is een stelsel te bedenken waarmee je een plaats kunt reserveren voor meerdere nachten. Sommige mensen zijn bereid een deel van hun anonimiteit op te geven voor een verzekerde plaats binnen de nachtopvang.

Bovendien was het tijdens bepaalde periodes deze winter zeer **moeilijk om iemand aan de lijn te krijgen**. Soms kregen mensen urenlang een **bezettoon** te horen. Dit heeft een negatieve invloed op de dagplanning van sommige mensen. Een deelnemer aan één van de groepsgesprekken verwoordde het als volgt: *“Je bent al een halve dag bezig gewoon om je slaapplek te regelen. Hierdoor lukt het vaak niet om nog andere dingen te doen zoals je papieren in orde brengen, werk zoeken, enz.”*

Tijdens een groepsgesprek kwam het **wachtnummer** dat men te horen krijgt wanneer men naar de Samu Social belt aan bod. Het feit dat men het liedje ‘Where you gonna sleep tonight?’ van Amy Mc Donald afspeelt, wordt als onrespectvol ervaren. Iemand vond ook dat er soms weinig geduld is aan de andere kant van de lijn wanneer de communicatie moeilijker verloopt (bij mensen die een andere taal spreken, mensen die zich moeilijk uitdrukken,...).

Er heerst veel verwarring en wantrouwen over **de toedeling van plaatsen bij Samu Social**. Het feit dat vrouwen, kinderen en zieke of kwetsbare mensen voorrang krijgen, werd door

iedereen als een evidentie beschouwd. Desondanks merkten een aantal personen op dat sommige mensen die niet tot bovengenoemde categorieën behoren wel een ‘vaste plaats’ krijgen en anderen dagelijks moeten telefoneren. Tijdens een groepsgesprek gaven een aantal mensen aan ooit geweigerd te zijn, terwijl anderen, die na hen telefoneerden, wel nog een plaats konden bemachtigen. Dit gebrek aan eenduidigheid leidt vaak tot misverstanden en wekt veel frustratie op bij de gebruikers.

In dat opzicht wordt het **reservatiesysteem van Pierre D’Angle**, waarbij mensen een lootje moeten trekken om binnen te mogen, door sommigen, als hard maar correct en rechtvaardig, ervaren. Voor anderen versterkt het loterij-systeem juist het uitsluitingsgevoel. Men vindt ook dat 20u30 wat laat is voor de ticketuitdeling. Als je dan geen plaats hebt, kan je nergens meer naartoe.

AANBEVELINGEN

1) De capaciteit van de acute nachtopvang moet afgestemd zijn op de reële noden in Brussel.

2) Het reserveren van een slaapplek moet op een eenduidige en duidelijke manier gebeuren.

--> Het telefoonsysteem zou afgeschaft moeten worden en het bekomen van een vaste slaapplek zou de regel moeten worden. Het zou logischer zijn om een systeem te ontwikkelen dat het bijvoorbeeld mogelijk maakt ‘s ochtends al een bed te reserveren voor de komende nacht.

--> Als men toch met een telefoonsysteem wil blijven werken, moet het huidige wachtliedje afgeschaft worden, moet er meer personeel zijn om de telefoon op te nemen en moet reservatie voor meerdere nachten mogelijk zijn.

2. De openingsuren

Men is tevreden met de **uitbreiding van de dagopvang** en het **beter op elkaar afstemmen van dag- en nachtopvang**. Enkele personen, die vorig jaar ook gebruik maakten van de winteropvang, omschreven het als een meerwaarde. De dagcentra openen hun deuren nu vroeger zodat men ‘s ochtends niet meer buiten in de kou moet staan wachten. Ondanks deze uitbreiding blijven de **weekend- en feestdagen** echter wel vaak een probleem.

Sommige mensen zouden ook ‘s **avonds** liever **vroeger** binnen kunnen. Nu komen alle mensen soms tegelijkertijd aan, wat zorgt voor lange wachtrijen voor de deur. Men vraagt zich af waarom het niet mogelijk is om ergens binnen te wachten in plaats van buiten op straat.

Iemand haalt ook de **sluiting van de nachtcentra overdag** aan. Men begrijpt dat het niet mogelijk is om iedereen overdag in de Samu Social op te vangen, maar er wordt zich toch afgevraagd of er niet meer **uitzonderingen** kunnen gemaakt worden. Nu worden families met kinderen, ouderen en heel kwetsbare mensen elke ochtend opnieuw op straat gezet.

AANBEVELINGEN

- 3) Uitbreiding van dagopvang tijdens weekend- en feestdagen.
- 4) Glijdende uren bij aankomst 's avonds en vertrek 's ochtends om de toestroom beter te kanaliseren. Een plaats voorzien waar mensen binnen kunnen wachten.
- 5) Opening nachtopvang overdag voor families en kwetsbare mensen.

3. Toegankelijkheid en mobiliteit

Hoewel de nachtopvang op **toegankelijke locaties** (meestal dichtbij centrum Brussel) georganiseerd wordt, zijn veel daklozen aangewezen op het openbaar vervoer om er te geraken. Een aantal mensen stelt dat als ze kunnen, ze **te voet** gaan.

Het feit dat men **zonder geldig ticket het openbaar vervoer neemt** of gedwongen moet zwartrijden zorgt voor heel wat stress en spanning bij de gebruikers. Velen durven ook niet zwart te rijden en moeten soms lange afstanden afleggen. Voor wie niet goed te been is, is dit echter niet mogelijk. Zwart rijden op het openbaar vervoer is vaak de enige oplossing.

Een man die zijn been gebroken had, werd elke ochtend met het **busje van Samu Social** naar de dagopvang gebracht. Dit werd zeer sterk geapprecieerd.

AANBEVELINGEN

- 6) Tijdens de wintermaanden zou iedereen die van en naar de nachtopvang komt gratis het openbaar vervoer moeten kunnen gebruiken. Men zou hierbij geen onderscheid mogen maken tussen ouderen, zieken, enz.

4. Accommodatie

Een belangrijk bemerking is dat men met een **groot aantal personen in dezelfde slaapruijnte** moet overnachten. Dit veroorzaakt lawaai en spanningen en is niet bevorderlijk voor de nachtrust. Een vrouw getuigde: *“Als ik gedurende een week in de Samu Social geslapen heb, ben ik verplicht enkele nachten elders te overnachten om echt te kunnen uitrusten”*. De afstand tussen de bedden is erg klein waardoor er een gebrek aan privacy is. Verschillende gebruikers hadden het erg moeilijk met het feit dat er **geen onderscheid** gemaakt wordt tussen **wie bij wie slaapt**. Tijdens één van de groeps gesprekken had men het uitgebreid over het feit dat zieke en gezonde mensen, alcoholverslaafden, drugsgebruikers, mensen met psychiatrische problemen, mensen met een tekort aan lichaamsverzorging, enz. gebruik moeten maken van eenzelfde kamer. De gebruikers begrijpen maar al te goed dat men geen mensen kan weigeren, maar vragen zich toch af of het juist is om mensen met erg uiteenlopende problematieken samen te leggen.

Ook het **tekort aan sanitaire voorzieningen** kwam meermaals ter sprake. Er zijn onvoldoende toiletten, lavabo's en douches en het water in de douches is vaak koud. Een vrouw die in het centrum in de Koningsstraat verbleef, zei : *“Ik sta 's ochtends altijd om 5u op om te douchen. Het warm water is vaak al om 6u op.”* De extra **gratis douches bij Pierre d'Angle** deze winter werden als positief ervaren.

AANBEVELINGEN

- 7) De mensen laten kiezen met wie ze een kamer delen. Er minstens voor zorgen dat het mogelijk is om apart te slapen van de druggebruikers of alcoholverslaafden.
- 8) De grote zalen moeten in kleinere entiteiten opgesplitst worden. Dit maakt het opdelen in groepen makkelijker.
- 9) Zorgen dat er een minimum aantal toiletten, lavabo's en douches aanwezig zijn per aantal gebruikers.

5. Hygiëne

Hygiëne wordt als één van de belangrijkste aandachtspunten beschouwd. Een aantal gebruikers kaarten het belang van een goede hygiëne voor je zelfvertrouwen en voor het vinden van een woonst en een job aan. Er waren dan ook veel opmerkingen omtrent hygiëne.

Net zoals vorige winter is er groot ongenoegen over het feit dat de **dekens niet gewassen** worden. Volgens sommigen worden de lakens ook niet dagelijks gewassen. De gebruikers zijn dan ook bang om ziek te worden of te last te krijgen van schurft, vlooien, luizen en teken. Als men meerdere dagen hetzelfde bed zou kunnen gebruiken, zou dit probleem zich minder stellen. Ook het **uitdelen van het beddengoed** verloopt volgens sommigen erg chaotisch waardoor er vaak materiaal op de vuile grond valt.

Naast het tekort aan sanitaire voorzieningen, werd ook de toestand ervan besproken. De **douches en toiletten worden heel snel vuil**. Enerzijds vindt men dat er vaker zou moeten schoongemaakt en gedesinfecteerd worden, anderzijds wordt de verantwoordelijkheid ook bij andere gebruikers gelegd die geen rekening houden met de mensen die na hen komen. Iemand stelde voor om een minimum aan **schoonmaakproducten ter beschikking** te stellen van gebruikers die zelf een beetje willen schoonmaken. Men zou het ook appreciëren als er **meer verzorgingsproducten** (shampoo, zeep, tandenborstels, enz.) beschikbaar zouden zijn, vooral voor mensen die lang met dezelfde kledij rondlopen. Als positief voorbeeld werd er verwezen naar **La Fontaine** waar het **douchesysteem goed functioneert** en er regelmatig gedesinfecteerd wordt.

Iemand merkte tijdens een groepsgesprek op dat er een duidelijk verschil is wat properheid betreft tussen de verdiepingen in het gebouw in de Cellebroersstraat. Men vroeg zich af of er overal evenveel gepoetst wordt.

AANBEVELINGEN

10) Een vast bed en beddengoed per persoon om het overdragen van ziektes vermijden. Lakens en dekens voldoende wassen.

11) Vaker schoonmaken en het gebouw desinfecteren. Zeker voor de sanitaire voorzieningen is dit een must. Eventueel schoonmaakproducten ter beschikking stellen zodat mensen die willen zelf wat kunnen kuisen.

12) Voldoende verzorgingsproducten (shampoo, zeep, tandpasta, enz.) voorzien.

6. Veiligheid

Er heerst een groot onveiligheidsgevoel bij de gebruikers. **Fysieke en verbale agressie** en de veelvoorkomende **diefstallen** worden als de hoofdoorzaken beschouwd. De deelnemers aan één van de groepsgesprekken beseften dat, gezien de vele frustraties en de moeilijke

financiële situatie waarmee de daklozen te maken hebben, conflicten en diefstallen bijna onvermijdelijk zijn. Toch vindt men het te gemakkelijk om zich achter deze reden te verbergen. De manier waarop de nachtopvang georganiseerd is, heeft immers invloed op het aantal diefstallen en vechtpartijen.

Het reeds aangehaalde **gebrek aan scheiding van mensen met verschillende problematieken** in de slaapzalen en **het grote aantal mensen per slaapzaal**, creëert uiteraard spanningen en conflicten die leiden tot een verhoogd onveiligheidsgevoel. Hiernaast komt, zowel uit de individuele getuigenissen als de groeps gesprekken, het **tekort aan goed opgeleid veiligheidspersoneel** veelvuldig ter sprake.

Tot slot wordt, net zoals vorig jaar, de hoge **nood aan afgesloten kastjes** waar mensen hun spullen veilig kunnen achterlaten uitgebreid besproken. In Brussel is er over het algemeen een groot tekort aan opbergplaatsen waardoor mensen vaak verplicht worden de hele dag hun hebben en houden met zich mee te sleuren. Ook 's nachts zorgt het feit dat men voortdurend zijn/haar documenten en waardevol materiaal moet bewaken voor stress en onzekerheid. Vooral de meest kwetsbaren worden vaak het slachtoffer van diefstallen. Een gebruiker formuleerde het als volgt: *“We zijn verplicht om bovenop onze spullen te slapen. Sommige zwakkere mensen worden vaak bestolen. Zo lopen mensen die bijvoorbeeld slaappillen moeten nemen meer risico”*. Een andere gebruiker getuigde: *“Als je met onbekenden in de kamer zit, durf je zelfs geen douche te nemen, uit schrik dat je ondertussen bestolen wordt.”*

AANBEVELINGEN

13) Consignes zijn een reële noodzaak in het leven van een mens zonder vaste verblijfplaats! Er moet een groter aanbod afgesloten kastjes ter beschikking zijn zodat men zijn/haar waardevolle spullen op een veilige manier kan bewaren. Een alternatief voor consignes kan een bewaakt vestiaire-systeem met tickets zijn.

14) Er moet een groter aantal veiligheidspersoneel tijdens de nachtopvang aanwezig zijn.

7. Personeel en dienstverlening

Wat het personeel betreft, zijn de meningen verdeeld. Sommige mensen vinden dat het personeel absoluut niets verweten kan worden. Ze werken hard, zijn geduldig en behulpzaam en proberen iedereen op een gelijke manier te behandelen.

Andere gebruikers hebben eerder negatieve ervaringen met personeelsleden. Dit is voornamelijk te wijten aan het **tekort aan medewerkers** en, in sommige gevallen, het **gebrek**

aan opleiding en/of ervaring in het werken met kwetsbare groepen. Gebruikers beseffen maar al te goed dat het niet evident is om in dergelijke context te werken. Een basiskennis over de complexe problematiek waar veel daklozen mee te kampen hebben en een minimum aan inlevingsvermogen is daarom van fundamenteel belang. De noodzaak aan een intensievere **individuele opvolging en doorverwijzing** werd in verschillende getuigenissen aangehaald.

De **medische zorgen** worden in het algemeen als positief ervaren. Men vindt het zeer goed dat er ter plaatse een dokter geconsulteerd kan worden. Wel moet men soms omwille van het grote aantal aanvragen lang op de nodige hulp wachten.

Wederzijds respect wordt door iedereen als essentieel bevonden. Een gebruiker stelde het als volgt: *“Iedereen moet zijn best doen om de situatie leefbaar te houden. Respect moet van beide kanten komen, zowel van het personeel als van de gebruikers zelf.”* Sommige gebruikers vinden dat ze niet serieus worden genomen. Een **gebrekkige communicatie en dialoog** komt dan ook verschillende malen aan bod. Gebruikers begrijpen vaak niet waarom een bepaalde regel ingevoerd wordt of waarom er een verandering plaatsvindt.

AANBEVELINGEN

15) Er moeten meer sociaal assistenten zijn die een individuele opvolging van de daklozen kunnen garanderen.

16) Personeel (sociaal assistenten, maar ook medisch en veiligheidspersoneel en logistieke medewerkers) moet een minimum aan opleiding krijgen en basiskennis hebben over de noden van daklozen.

17) Communicatie en dialoog met de gebruikers van de winteropvang is een must!

8. Het einde van de winteropvang

Ook al zijn de meeste daklozen op de hoogte van het feit dat het om een noodopvanginitiatief gaat dat enkel tijdens de wintermaanden open is, toch blijft 31 maart een onaangename verrassing. Veel mensen hebben na de sluiting van de nachtopvang **geen oplossing in het vooruitzicht**. Sommige mensen die we na eind maart spraken, zijn op zoek gegaan naar een slaapplek in een kraakpand waar ze soms in erbarmelijke omstandigheden verblijven. Vaak is het er erg vuil, vochtig en donker, heeft men er geen elektriciteit of warm water en leeft men met een constante schrik om buitengezet te worden. Anderen, vaak erg kwetsbare mensen, zien zich verplicht de nacht door te brengen in stations, in parken of op straat.

Veel mensen hebben het moeilijk met de **plotse overgang** van het winter naar het zomerplan. Van de ene dag op de andere zijn ze hun slaappleats kwijt en zijn er bij verschillende dagcentra veel minder diensten (douches, maaltijden, enz.) ter beschikking.

AANBEVELINGEN

18) Er voor zorgen dat er het hele jaar door genoeg acute opvangplaatsen zijn voor de Brusselse daklozen.

19) Deze opvang moet georganiseerd worden door diverse organisaties zodat de monopoliepositie van de Samu Social verdwijnt en er op een kleinschaligere en kwalitatievere manier gewerkt kan worden.

20) Vanuit de overheid een beleid ontwikkelen dat mensen ondersteunt die leegstaande gebouwen gaan bewonen zodat dit niet moet gebeuren in mensenwaardige omstandigheden.

CONCLUSIE

Ondanks het feit dat deze gebruikersevaluatie zich richt op het verbeteren van de kwaliteit van de winteropvang, blijft het **structureel aanpakken van dakloosheid** de grootste prioriteit van het Brussels Platform Armoede. In de eerste plaats moeten de **oorzaken van dakloosheid** onderzocht en onderhanden genomen worden. We pleiten dus voor minder daklozen, niet voor meer opvangplaatsen. Een groeiende groep mensen wordt uitgesloten van een leefbaar inkomen. Huisvesting in Brussel is voor veel te veel inwoners onbetaalbaar. Het actuele migratiebeleid faalt en biedt geen oplossing voor een grote groep mensen. Residentiële diensten zoals de psychiatrie blijven bedden afbouwen. Zolang deze problemen niet aangepakt worden, zal dakloosheid blijven bestaan.

Het is dan ook logisch dat bij het ontbreken van een beleid om dakloosheid te voorkomen of te remediëren niet enkel in de wintermaanden, maar **het hele jaar door** voldoende acute opvangplaatsen ter beschikking moeten zijn. Ook alternatieven als *housing first* initiatieven, preciaire bezettingen of kraken moeten ondersteund of gedoogd worden. Een divers aanbod op maat is noodzakelijk.

Zolang er tijdens de wintermaanden een **acute noodopvang** vereist is, spreekt het voor zich dat deze **zo menswaardig mogelijk** gemaakt moet worden. Tevredenheid van de gebruikers, transparantie en communicatie en dialoog met de brede sociale sector en de daklozen zelf moeten de uitgangspunten van de organisatie van volgende winteropvang zijn. We pleiten dan ook voor de creatie van een **georganiseerd overleg** waarbij gebruikers en gebruikersorganisaties echt aanhoort worden.

Het wordt hoog tijd om de opvang in het algemeen en de winteropvang in het bijzonder te organiseren vanuit de **visie van de daklozen** zelf. De **twintig aanbevelingen** van de gebruikers moeten aangewend worden om de (winter)opvang beter te laten verlopen en het leven van de daklozen in Brussel te verbeteren.

Vooruitgangsstraat 323, bus 6

1000 Brussel

Contactpersoon: Gregory Cremmery

Email: gregory@brussels-platform-armoede.be

Telefoon: 0499/199 660

N°2 : De aanbevelingen van het Steunpunt thuisloosheid 2011-2012

AANBEVELINGEN SPECIFIEK AAN DE WINTER

Aanbeveling nr 1

§ Het erkennen van de plaats die de winteropvang heeft, haar heroriënteren op wat ze moet zijn : een voorlopige opvang en een doorgeefluik. De urgentie is in tegenspraak met het werk op lange termijn, en kan niet in de plaats komen van dit type sociaal werk van lange duur. De winteropvang moet opgezet worden in de geest van een seizoensgebonden nachtasiel.

Aanbeveling nr 2

§ Overgaan tot een gedetailleerde en heldere evaluatie van de laatste winteropvang, de evaluatie voorstellen aan en bespreken met de rest van de sector. Er moet naar gestreefd worden een profiel te schetsen van de types bevolking opgevangen in de winteropvang (mensen zonderpapieren, « klassieke » thuislozen, toeristen, enz.), om hen te kunnen opnemen in een databank. Het doel is het vergemakkelijken van beslissingen en een verbetering van het aanbod in functie van de profielen

Aanbeveling nr 3

§ Het beheersen van de jaarlijkse toename van het aantal plaatsen in de winteropvang.

Aanbeveling nr 4

§ Het op regelmatige, correcte en heldere wijze informeren van de sector thuislozenzorg van de werking van de winteropvang. Tegelijkertijd het beperken van de mediatisering van de humanitaire crisishulp gedurende de winter.

Aanbeveling nr 5

§ Indien een extreem précaire vorm van winteropvang wordt geopend zoals bijvoorbeeld die in het Noordstation dit jaar, het garanderen van een minimum aan professionele omkadering, alsmede het mededelen van de duur van bij de opening.

Aanbeveling nr 6

§ Het organiseren van een rondetafel met vertegenwoordigers van federale en regionale verantwoordelijken aangaande de problematiek van de mensen zonder papieren en de conflicten tussen de mensen zonder papieren en de «klassieke » thuislozen.

Aanbeveling nr 7

§ Het anticiperen van de volgende winters :

- Elk jaar, vanaf de maand juni, alle protagonisten samenbrengen met als doel het verdelen van de taken in functie van de expertise en de kennis van elk en het vermijden dat één organisatie de volledige werklast op zich neemt
- Snel een coördineren team samenstelle voor de volgende winter (kabinetten, vertegenwoordigers van franstalige en nederlandstalige organisaties uit de sector, de federaties AMA, BICO, OCMW's, enz)
- Het aanwerven van een permanente, voltijdse coördinator voor de winter, in de schoot van La Strada.

Aanbeveling nr 8

§ Het openen van meerder centra met een maximum capaciteit beperkt tot 100 plaatsen.

De gebouwen moet gedecentraliseerd zijn maar goed bereikbaar. De kwestie van het aantal moet nog besproken worden, maar 100 per centrum en 300 in totaal mag zeker niet overschreden worden.

Aanbeveling nr 9

§ Het opstellen van een charter voor de Dringende Brusselse Winteropvang met de belangrijkste en secundaire doelen, de middelen, de structuren die gebruikt worden, het personeel. De toepassing van dit charter zou strikt gevolgd moeten worden en geëvalueerd na elke winteropvang. Er zouden sancties kunnen opgelegd worden bij niet toepassing.

Aanbeveling nr 10

§ Bovenop de samenstelling van een coördinerend team moet er op juridisch en administratief vlak gewerkt worden aan het bevorder en van uitwisseling van personeel onder de diensten.

Er moet tevens gewerkt worden aan het samenstellen van speciaal urgentie reserveteam (gegevensbank – professionelen en vrijwilligers) om het hoofd te bieden aan crisissituatieis zoals Brussel er de laatste jaren ziet (Hallepoort, Noordstation, Krakeel, ...).

Aanbeveling nr 11

§ Het in werking stellen van het informaticaplatform van La Strada (PILS) vanaf de zomer 2011), volgend op overleg met de partners. Dit om de details te regelen en het operationeel te maken vanaf de opening van de winteropvang.

Aanbeveling nr 12

§ Het ter discussie stellen van drie principes waar op de crisisopvang in de winter is gebaseerd : gratis, anoniem en onvoorwaardelijk.

Aanbeveling nr 13

§ De winteropvang moet elk jaar worden geëvalueerd en besproken met alle betrokkenen, al of niet deel uitmakend van de sector thuislozenzorg. Ook de gebruikers moeten de winteropvang evalueren, onder welke vorm dan ook.

ALGEMENE AANBEVELINGEN**Aanbeveling nr 14**

§ Re-balancing van de budgetten ten voordelen van de onthaaltehuizen en de projecten begeleid wonen met beheersing van het budget van de urgentie.

Aanbeveling nr 15

§ Er moeten meer financiële middelen gaan naar de diverse projecten begeleid wonen, transitwoningen, housing first, enz. Het doel is het vermenigvuldigen en diversifiëren van de mogelijke oplossingen voor het vinden van een woonst door de meest kwetsbaren. Zo kunnen we reeds overwegen om in de komende jaren 500 extra plaatsen te voorzien in het begeleid wonen. Er moet ook over gemaakt worden dat meer originele initiatieven voldoende worden ondersteund en financieel aangemoedigd.

Aanbeveling nr 16

§ Het organiseren van ontmoetingen tussen gebruikers en beroepskrachten rond de problematiek van de mensen zonder papieren in Brussel (Plaats ? Rechten ? Problemen ?)

Aanbeveling nr 17

§ Het uitbreiden van de werking van het informatief platform naar de zomer dat ook enkele problemen met zich mee kan brengen (uitputting, minder diensten in de zomer, verbetering van het aanbod van drinkbaar water, hygiëne, uitdroging, sociaal isolement).