GA VOOR HOUSING FIRST!

Handboek met aanbevelingen voor instituties

HOUSING FIRST Belgium



GA VOOR HOUSING FIRST!

Handboek met aanbevelingen voor instituties

AUTEURS

CORALIE BUXANT
Algemeen coördinator
Housing First Belgium

CHARLOTTE BROSIUS
Onderzoekster bij het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

MARJORIE LELUBRE
Coördinator van "l'Observatoire de la grande précarité et de l'exclusion du logement" bij Relais Social van Charleroi

ROMAIN LIAGRE
Onderzoeker bij La Strada

Met de medewerking van
SEBASTIEN LO SARDO
Le Forum – Bruxelles contre les inégalités

Het gaat om de steun van de Staatssecretaris voor armoedebestrijding via een subsidie van de Nationale Loterij, die dit experiment mogelijk maakt.

De praktische uitvoering wordt verzorgd door:

Coverfoto
SUZANNE HUYGENS
Foto's
Tenzij anders vermeld, werden de andere foto's genomen door de bewoners van HFB.
Layout
CÉCILE VAN CAILLIE - www.carambolage.be


© Gilles Scheijnen

Dit handboek is bedoeld voor de instellingen en sociale actoren die de praktijken van Housing First (HF) willen overnemen. Het bevat concrete aanbevelingen en illustraties. Met dit handboek beschikt de lezer over een heleboel mogelijkheden om te starten met eigen HF-praktijken.

Die goede praktijken komen voort uit het observatie- en analyseproces dat het evaluatieteam van HFB uitvoerde, in samenwerking met de begeleidingsteams en de partnerinstellingen die het HFB project mee vormgeven, en dankzij verschillende ontmoetingen met spelers uit de sector van de daklozenzorg en partners van de experimentele projecten in Frankrijk (Un chez soi d'abord) en Montréal (At home/Chez Soi).

In België hadden veel instellingen niet verwacht dat het Housing First model de Atlantische Oceaan zou oversteken om huisvesting te benutten als hulpmiddel voor integratie en om daklozen te begeleiden naar en bij hun huisvesting. Ook lijken sommige aanbevelingen in dit handboek eerder vanzelfsprekend voor de sociale actoren die reeds bezig zijn met begeleiding bij huisvesting.

Toch moeten in dit handboek enkele bijzonderheden tevoorschijn komen, aangezien Housing First Belgium zich focust op een doelgroep die gewoonlijk weinig te maken heeft met dergelijke herhuisvestingspraktijken (gezien hun grote kwetsbaarheid).

Instappen in innovatieve praktijken die uitgaan van het Housing First model kan niet inderhaast gebeuren.

Aan de hand van de basisprincipes van het Housing First model en van de experimenten van de teams van HFB kunnen we de lezer concrete voorstellen aanreiken over:

1/ de eerste voorbereiding van een project zoals HF, idealiter in samenwerking met alle betrokken partijen.

2/ de praktische uitvoering van de begeleiding als team van Housing First.

VOORWOORD

Vanaf het moment dat ik mijn functie opnam als Staatssecretaris voor Armoedebestrijding, nam ik de beslissing om de verdere ontwikkeling van het project Housing First Belgium te ondersteunen en verder uit te breiden met nieuwe partners. Twee principes lagen aan de grond van deze politieke keuze.

- Het uittesten van sociale vernieuwing is een investering in de toekomst
- Housing First is een methodologische keuze die gebaseerd is op criteria voor efficiëntie en effectiviteit.

Het is mijn diepste overtuiging dat we chronische daklоosheid substantieel kunnen terugdringen dank zij de methodes die huisvesting en een pluri-disciplinaire begeleiding als belangrijkste wapens hanteren. De mobilisatie van deze middelen vereist echter het engagement van alle betrokken overheden om mee te willen stappen in een logica van coördinatie en goed bestuur.

Bovendien vormen het vertrekken van eenduidige uitgangspunten, het handhaven van een methodologische nauwgezetheid en een grote betrokkenheid van de overheidsdiensten de minimale voorwaarden voor het succes en de slaagkansen van deze benadering.

De bemoedigende resultaten van het project Housing First Belgium tonen aan dat deze voorwaarden werden verenigd. De samenwerkingspartners spreidden alle een hoog niveau van deskundigheid ten toon en ontwikkelden goede en vernieuwende praktijken die in deze handleiding zijn opgenomen.

Ik wens elk lid van de teams die het veldwerk deden, actief waren in de evaluatie of coördinatie expliciet te bedanken voor hun inzet en bijdragen om mee de ambitieuze doelstellingen van dit project te realiseren.

Verder wens ik ook de POD Maatschappelijke Integratie te bedanken voor zijn stimulerende en ondersteunende rol bij sociale vernieuwing.

Als sociale experimenten en vernieuwing investeringen voor de toekomst zijn, is het nu aan u om vanaf vandaag ook te investeren in de slaagkansen van uw projecten. Deze handleiding heeft tot doel om u hierbij de weg te wijzen.

Elke Sleurs

Staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Financiën



WAT IS HOUSING FIRST BELGIUM?

HOUSING FIRST BELGIUM IS DE NAAM VAN EEN EXPERIMENT IN SOCIALE INNOVATIE DAT PRAKTIJKEN (HOUSING FIRST) TEST OM DAKLOOSHEID TE BESTRIJDEN.

Het Housing First model voorziet de onmiddellijke toegang tot huisvesting (vanaf de straat) voor daklozen met een bijzonder kwetsbaar profiel (langdurige dakloosheid met mentale en/of fysieke gezondheidsproblemen en/of verslaving). De nieuwe bewoner betaalt net als andere huurders zijn huur en respecteert de voorwaarden van het huurcontract. Een begeleidingsteam streeft naar het behoud van de woning en het herstel[1] van de persoon door begeleiding bij alle aspecten van diens leven.

Overal waar dit model wordt toegepast, overtreft de eerste doeltreffendheidsindicator alle verwachtingen: meer dan 80% van de huurders zijn na een jaar nog gehuisvest.

Het Housing First Belgium (HFB) experiment heeft dit soort praktijken twee jaar lang getest op verschillende plaatsen. In totaal kregen meer dan 150 langdurige daklozen met een bijzonder kwetsbaar profiel een woning toegewezen en ze werden bij verschillende aspecten van hun leven begeleid door de teams van Housing First van de verschillende deelnemende locaties in België.

Een evaluatieteam ontmoette een deel van de huurders van het HFB project (N = 141) om hun evolutieproces tijdens die twee jaar te documenteren. Het team vergeleek die groep met het traject van andere daklozen die gebruik maakten van de gebruikelijke diensten voor hulpverlening (N = 237).

Housing First Belgium diende om de beste omstandigheden voor de verwezenlijking (in termen van doeltreffendheid en efficiëntie) van de praktijken van Housing First naar voren te brengen, rekening houdend met de specifieke Belgische realiteit.

De eerste doeltreffendheidsindicator is na twee jaar duidelijk: meer dan 95% van de huurders is nog steeds gehuisvest. **HOUSING FIRST WERKT!** De kwetsbaarste daklozen tonen dat ze in staat zijn om ergens te wonen en zich opnieuw te integreren op lange termijn.

We zien voor verschillende aspecten van hun leven meer stabiliteit en zelfs verbetering. Bij de meeste huurders werd op hun eigen ritme een integratieprocedure gestart op basis van hun behoeften en talenten.

Housing First nodigt dan ook uit om anders na te denken over het beleid voor de strijd tegen dakloosheid. Voor meer efficiëntie en zodat niemand uit de boot valt. De belangrijkste resultaten en bijbehorende aanbevelingen werden opgenomen in een apart document.

---

1 Het begrip «herstel» komt meermaals voor in dit handboek. Deze term komt uit de sector van de psychiatrie en moet worden begrepen als het opnieuw verkrijgen van het vermogen om te handelen ("empowerment") en om de eigen rechten te verdedigen. Het gaat om het genot van een bevredigend leven, ondanks de beperkingen ten gevolge van de ziekte (of kwetsbaarheid in de ruimste zin). Het gaat dus niet om genezing, maar om zelfontplooiing ondanks de aanwezigheid van symptomen. De begeleiding met het oog op dat herstel (en dus de begeleiding van Housing First) impliceert bijgevolg de eerbiediging van de individuele keuzes en voorziet veel ruimte voor zelfredzaamheid.

HOUSING FIRST BELGIUM **BESTAAT UIT 3 NIVEAUS:**

1

De operationalisering op het terrein

De Housing First teams:

- Antwerpen: het OCMW[2] (en de stad evenals het CAW dat de begeleiding verzekert)
- Gent: het OCMW (en de stad)
- Brussel[3]: de Straatverplegers - vzw
- Brussel[4]: het SMES-B - vzw
- Charleroi: de Relais Social en zijn partners (OCMW, Comme Chez Nous, Relais Santé, SPAD[5])
- Luik: de Relais Social
- Sint-Jans-Molenbeek: het OCMW (en de Straatverplegers en het SMES-B verzekeren de begeleiding)
- Namen: het OCMW (en de Relais Social verzekert de coördinatie van verschillende partners op het terrein)
- Hasselt: het OCMW (en CAW Limburg voor de coördinatie en samenwerking met de regio's Genk en Sint-Truiden)

2 Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
3 Spreken van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
4 Spreken van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
5 Soins Psychiatriques A Domicile (psychiatrische bijstand aan huis)

2

De evaluatie

Een team bestaande uit 3 evaluatoren, een uniek protocol.

De evaluatieprocedure werd toevertrouwd aan hulpverleningscentra die een autoriteit zijn in het gewest:

- Vlaams Gewest: het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk
- Brussel Hoofdstedelijk Gewest: la Strada[6]
- Waals Gewest: het Observatoire du Relais Social de Charleroi

Het experiment ging van start op 1 augustus 2013. De eerste gegevens werden verzameld toen de eerste mensen op 1 september 2013 hun intrek namen in een woning. De laatste gegevens werden verzameld op 31 maart 2016.

6 Tot juni 2015 werd de evaluatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toevertrouwd aan het Forum – Bruxelles contre les inégalités.

3

De algemeen coördinatie en de leiding

Het experiment kreeg dankzij een subsidie van de Nationale Loterij de steun van de staatssecretaris voor armoedebestrijding Elke Sleurs en haar voorgangster Maggie De Block voor aanvankelijk 2 jaar[7], maar die steun werd uiteindelijk verlengd met nog een jaar (tot juli 2016) en voor 3 nieuwe steden[8]. De Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie verzorgt het Voorzitterschap van het Stuurcomité van het experiment.

Twee andere initiatieven van HF, gefinancierd met andere middelen (lokale of provinciale), sloten zich vanaf het tweede jaar van het experiment aan bij HFB : "Housing First Limburg" en "Huis Inclusief in de regio Zuidwest-Vlaanderen"[9].

Een stuurcomité bestaat uit de projectdragers van het experiment (de rechtstreekse begunstigden van de voornoemde subsidie) en wordt voorgezeten door de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie. Het stuurcomité vergadert elke maand.

Een algemene coördinatrice staat in voor de wetenschappelijke, politieke en technische coördinatie van het hele experiment.

En begeleidingscomité op globaal en nationaal niveau verenigt de algemene coördinator, de dragende partijen, de vertegenwoordigers van de subsidie, de federale en regionale publieke administraties die rechtstreeks of onrechtstreeks te maken hebben met het project (sociale integratie, huisvesting, sociale en culturele participatie) en mensen die dienst doen als bron voor het technisch luik of voor de evaluatie van het project. Het begeleidingscomité vergadert een tot twee keer per jaar.

7 Met in het begin Antwerpen, Gent, Brussel, Charleroi en Luik.
8 Namelijk: Hasselt, Sint-Jans-Molenbeek en Namen.
9 Housing First Limburg wordt gesteund door het Vlaams Gewest en de Provincie Limburg en de operationalisering wordt verzorgd door het CAW Limburg, het OCMW van Hasselt, het OCMW van Sint-Truiden en het OCMW van Genk. Huis Inclusief wordt gesteund door de provincie West-Vlaanderen en de operationalisering wordt verzorgd door CAW Zuid-West-Vlaanderen, OCMW Kortrijk en vzw de Poort (sociaal verhuurkantoor). Vanaf maart 2016 maakt het project deel uit van W13, een intergemeentelijke vereniging van 13 OCMW's en CAW Zuid-West-Vlaanderen.

INHOUD

1. **UITWERKING EN UITVOERING VAN EEN HOUSING FIRST PROJECT IN UW INSTELLING** 15
    1. Zich informeren over het Housing First model 16
    2. De keuze voor Housing First 19
    3. Bepaal een operationeel kader aangepast aan uw behoeften en uw mogelijke middelen 20
    4. Het ontwikkelen en inpassen van het project binnen een netwerk van actoren 29
    5. Zorgen voor toegang tot huisvesting 33
    6. Optimaliseren van de werking van het veldteam 42
    7. Anticiperen op de toekomst van het project 47
    8. Een evaluatie voorzien 49
    9. Het opmaken van een realistische planning 50
    10. De voorbereiding van de implementatie in de buurt 51
2. **DE IMPLEMENTATIE VAN DE HOUSING FIRST BEGELEIDING** 56
    1. Het eerste contact tussen de toekomstige huurder en het team van Housing First 58
    2. De begeleiding op het moment van de intrede in de woning 65
    3. De inhoud van de begeleiding bepalen 68
    4. Multidisciplinaire begeleiding 71
    5. De intensiteit, de frequentie en de duur van de HF-begeleiding 79
    6. Het einde van de begeleiding 82
    7. Housing First begeleiding is mobiele begeleiding 85
    8. De bijbehorende druk: welke ondersteuning voor de begeleiding? 88
3. **AANBEVELINGSLIJST** 92
4. **ENKELE TOOLS** 102

1.

UITWERKING EN UITVOERING VAN EEN HOUSING FIRST PROJECT IN UW INSTELLING

1. ZICH INFORMEREN OVER HET HOUSING FIRST MODEL

Alvorens het experiment wordt opgestart, dienen de organisaties die betrokken zijn bij de voorbereidingen een globaal beeld te hebben over wat Housing First is. Vernieuwingen krijgen vaak kritiek. In het kader van Housing First Belgium werd dikwijls gezegd: "we doen dat al lang, we zaten niet op u te wachten". Die en nog andere kritiek is vaak het gevolg van onbegrip. U fungeert als spreekbuis van Housing First in uw gebied. Een zo goed mogelijke voorbereiding op die kritiek is belangrijk: wees heel duidelijk over wat er wel en niet gaat gebeuren.

Theoretisch gezien wordt Housing First meestal voorgesteld als:

- het aanbieden van een individuele woonst.
- en begeleiding van onbepaalde duur.
- aan mensen die langere tijd dakloos zijn.
- en kampen met verslaving en/of een psychiatrische problematiek.

In de huidige hulpverlening dient iemand die dakloos is vaak een aantal stappen te doorlopen alvorens hij 'woonklaar' is. Het traject naar een individuele woning verloopt vaak via tussenstops in gedeelde woningen zoals nachtopvang, crisisopvang, opvangcentra en begeleid wonen. Meestal betekent dit dat mensen enkele maanden of jaren in woonvormen van beperkte duur verblijven alvorens ze een individuele woning vinden. Housing First daarentegen vertrekt, zoals de naam het aangeeft, vanuit de individuele woonst. In het origineel model wordt dit voorgesteld door een woonladder, waar meteen de sprong naar de hoogste trede wordt gemaakt, zonder eerst beroep te doen op opvang of andere gedeelde woonvormen[10].

De doelgroep van de HF-praktijken is al lang bekend bij de diensten in de sector en zal door die instellingen wellicht snel naar u worden doorverwezen.

10 Er moet opgemerkt worden dat in België vaak naar het woonladdermodel verwezen wordt om bestaande praktijken in de strijd tegen dak- en thuisloosheid te omschrijven. Maar in de praktijk, blijkt de organisatie van de sector niet exact overeen te komen met deze model-types; Réa, A., Schmitz P., Mondelaers, N., Giannoni, D. (2001). La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale, ULB-GERME, 2001.

Tsemberis (2010) vertrekt voor het origineel model (Pathways to Housing) vanuit acht basisprincipes[11]:

HUISVESTING ALS FUNDAMENTEEL MENSENRECHT

Housing First schuift huisvesting onvoorwaardelijk naar voor als een basisrecht. In België werd dat recht verankerd in artikel 23 van de Belgische grondwet: ieder heeft het recht een menswaardig leven te leiden.

RESPECT, WARMTE EN MEDELEVEN VOOR ALLE HF-BEWONERS

Doorheen het begeleidingsproces benadrukt Housing First het belang van een respectvolle en warme omgang tussen hulpverleners en huurders. Dit vanuit van een open houding zonder vooroordelen ten aanzien van de deelnemers.

ENGAGEMENT OM MET HF-BEWONER TE WERKEN ZOLANG NODIG IS

De termijn waarop de hulp beschikbaar is, wordt niet op voorhand bepaald. Het huurcontract is voor onbepaalde duur en de begeleiding ook. De begeleiding kan aan de start van het traject zeer intensief zijn. Voor sommigen kan de begeleidingsfrequentie geleidelijk afnemen, voor anderen blijft een intensieve begeleiding wenselijk. Verder is de beschikbaarheid van de begeleiding onafhankelijk van de woonst.

VERSPREIDE HUISVESTING

Iedere huurder moet kunnen beschikken over een eigen woonst. De woningen zijn liefst gespreid over verschillende buurten. Maximum 15% van de woningen, bijvoorbeeld appartementen in een blok, worden verhuurd aan Housing First bewoners.

SPLITSING VAN HUISVESTING EN DIENSTEN

In Housing First is huisvesting gescheiden van diensten. Hierdoor kan de huurder in de woning blijven, ook als hij behandeling of begeleiding weigert.

KEUZEVRIJHEID EN ZELFDETERMINATIE

De huurder heeft keuzevrijheid op zoveel mogelijk domeinen. Zo kiest de bewoner zelf zijn woning, buurt en woonvorm. Huurders bepalen zelf hun doelen, waarbij ze ook de hulpmiddelen bepalen om deze doelen te realiseren. De hulpverlener probeert de huurder hier in te volgen, op weg naar een maximale zelfstandigheid.

HERSTELGERICHT

Housing First wil niet enkel de huurder ondersteunen in zijn noden maar tevens toewerken naar herstel. Een herstelgerichte benadering is een streven naar welzijn van de HF-bewoner door te zorgen dat hiervoor de basisvoorwaarden aanwezig zijn. Voorbeelden hiervan zijn zorgen voor sociaal contact en een dagbezigheid.

HARM REDUCTION

De keuzevrijheid geldt ook bij schadelijk drug- en alcoholgebruik. Housing First hanteert hier het principe van 'harm reduction'. De nadruk ligt niet op repressie maar op het beperken van de schade van drug- en alcoholgebruik, zowel voor de gebruiker zelf als voor de samenleving. Gekende voorbeelden van deze aanpak zijn spuitenruil en methadonverstrekking.

11 Om de basisprincipes uit een andere invalshoek te bekijken, refereren we naar het handboek van FEANTSA.

FEANTSA heeft samen met een comité van deskundigen uit verschillende Europese landen zijn basisprincipes herzien en is, rekening houdend met de verschillende Europese toepassingen van het Housing First model, de volgende 8 principes overeengekomen[12]:

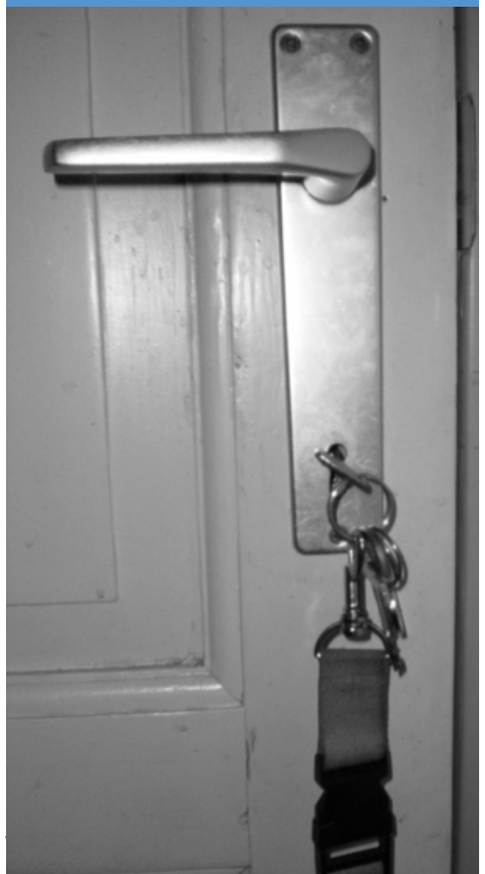
- Huisvesting als fundamenteel mensenrecht.
- Keuze- en controlevrijheid van de huurders.
- Scheiding van huisvesting en begeleiding.
- Herstel als doelstelling.
- Filosofie van risicobeperking.
- Actieve inzet zonder dwang.
- Gericht op de persoon.
- De begeleiding is flexibel en beschikbaar zolang het nodig is.

Daarbij valt het op dat het principe van de gespreide huisvesting als enige niet werd behouden in het Europese voorstel.

12 Deze principes en voorstellen voor de toepassing ervan zijn beschreven in een handboek dat de FEANTSA binnenkort zal publiceren.

AANBEVELING NR. 1
WETEN WAT HOUSING FIRST IS

- Voorspel de nodige middelen die nodig zijn om u te informeren over het Housing First model (in tijd en met betrekking tot de nodige financiële middelen voor een mogelijke ontmoeting met andere teams).
- Zorg voor identieke informatie binnen de organisatie voor de implementatie van het Housing First project.
- Negeer de stap rond de zoektocht naar informatie niet. Een goede kijk op het HF-model zal de keuzes die gemaakt moeten worden en de efficiëntie van de uitvoering van het project vergemakkelijken.



2. DE KEUZE VOOR HOUSING FIRST

HEBT U HOUSING FIRST NODIG?

Als u geconfronteerd wordt met bijzonder kwetsbare daklozen (met mentale en/of fysieke gezondheidsproblemen en/of verslavingen[13]) die al jaren op straat leven of gebruik maken van de gebruikelijke diensten voor hulpverlening en als de bestaande mogelijkheden voor sociale inclusie uitgeput lijken, dan kan Housing First overwogen worden.

Het is binnen deze observaties dat Housing First is gegroeid in verschillende regio's in de hele wereld.

Housing First mag echter niet blindelings worden opgestart binnen een organisatie of regio. Er dient goed nagedacht te worden of Housing First wel de goede keuze is. Housing First dient een antwoord te zijn op uw noden. Indien er in de regio weinig tot geen personen zijn die tot deze doelgroep behoren, is het vanzelfsprekend dat u nogmaals nadenkt over uw gemaakte keuze. Daarnaast kunnen de alternatieven bekeken worden en kan er nagedacht worden over de plaats van deze innovatie binnen het bestaande netwerk.

We zullen later in dit handboek zien dat de inclusie in een netwerk belangrijk is voor de ontwikkeling ervan.

AANBEVELING NR. 2
WETEN OF U HOUSING FIRST AL DAN NIET NODIG HEBT

- Analyseer de noden op het terrein.
- Analyseer het bestaande aanbod voor de specifieke doelgroep.
- Denk na over de plaats die het Housing First initiatiefs toevoegen inneemt binnen het bestaande aanbod van de sector.

13 Het wordt verder in dit handboek nog besproken, maar we vermelden nu al dat het basismodel (dus het New Yorkse model van Pathways to Housing) zich uitsluitend richt op personen met een dubbele diagnose (mentale gezondheidsproblemen en verslaving), terwijl de praktijken van Housing First over de hele wereld aangepast zijn om dit aspect uiteindelijk wat flexibeler te maken. Er wordt in het algemeen gesproken over meervoudige en intense kwetsbaarheden. In werkelijkheid situeren die zich in minstens twee van de drie domeinen (fysieke gezondheid, mentale gezondheid, verslaving).

3. BEPAAL EEN OPERATIONEEL KADER AANGEPAST AAN UW BEHOEFTEN EN UW MOGELIJKE MIDDELEN

HOE KAN HET HF-MODEL GEOPERATIONALISEERD WORDEN VOLGENS UW EIGEN CONTEXT?

MET WELKE DOELGROEP?

ALLEEN OF MET PARTNERS?

3.1. HET ONDERSCHEID TUSSEN DE FILOSOFIE VAN HF EN DE OPERATIONALISERING

Bij de eigen toepassing van het model dienen de principes van het origineel Housing First model een leidraad te vormen. De operationalisering van deze principes dient te worden aangepast aan het terrein waarin het HF-model wordt geïmplementeerd. De experimenten in Europa en België hebben het Housing First model aangepast aan de middelen die ze ter beschikking hadden en aan de geobserveerde noden in het werkveld.

Als de operationalisering van het Housing First model binnen de organisatie 'Pathways to Housing' in de Verenigde Staten letterlijk wordt gevolgd, dan vraagt dat idealiter een team bestaande uit een psychiater, een psycholoog, een maatschappelijk werker, een verslavingsexpert, een verpleegkundige, een ervaringsdeskundige (ex-lotgenoot), een jobcoach, ...

Het team zou 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 bereikbaar moeten zijn. Daar de begeleiding van de huurders zeer intensief is, ligt het aantal verwachte begeleidingen (het aantal cliënten per hulpverlener, ook wel caseload genoemd) op maximum 8 huurders per hulpverlener. Het gaat dan om een ACT-team (Assertive Community Treatment).

In werkelijkheid gebeurt het zelden dat de menselijke en financiële middelen een dergelijk team mogelijk maken. Het is overigens niet altijd nodig om binnen eenzelfde team een intensiteit en multidisciplinaire samenstelling van dat niveau te voorzien. Er kan een beroep worden gedaan op een netwerk van partners, vooral wanneer wordt gewerkt met een publiek dat minder intensieve behoeften heeft (het Canadese experiment toonde dat het nodig is om het aanbod af te stemmen op de behoefte). In dat geval is er sprake van een ICM-team (Intensive Case Management).

In de praktijk moet men dus kiezen voor een Housing First team dat het best is afgestemd op de doelgroep, de middelen, de doelstellingen en het netwerk van beschikbare partners.

Er moet dus meteen verder worden gekeken en met duidelijkheid worden gepleit in het gebied waar u werkzaam bent. Wat zijn uw doelen en welke middelen gaat u inzetten? Waar liggen uw grenzen? Zo worden de taken van iedereen mooi afgebakend.

TIPS VAN SAM TSEMBERIS AAN DE HFB-TEAMS

Op 16 maart 2015 kreeg Housing First Belgium bezoek van Sam Tsemberis in Brussel. Hij beval de begeleidingsteams aan om zeker rekening te houden met de volgende aspecten:

- **Vrije keuze.** Respecteer de keuze van de huurder. Dit is een essentieel onderdeel van het herstelproces.
- **Scheiding tussen huisvesting en begeleiding.** De woning moet aangeboden worden zonder een behandeling als voorwaarde.
- **Doelen op herstel.** Deze filosofie is bekend in de verslavingssector en is dit veel minder gekend in de sector van de mentale gezondheidszorg. Het idee is dat de persoon 'actor' is van zijn "ziekte". 50% van de begunstigden zullen genezen.
- **Integratie in de samenleving.** Het is ook een filosofische visie om te achten dat mensen met psychiatrische problemen kunnen geïntegreerd worden in de maatschappij. Het is een secundaire fase in het genezingsproces die voorkomt na de onmisbare stabiliseringsfase. Het is een doelstelling op lange termijn.
- **Functionering van het team.** Teamwerk is onontbeerlijk. Er moet maximale beschikbaarheid en flexibiliteit aangeboden worden.

3.2. DE TOEPASSING VAN HET ORIGINEEL HF-MODEL BINNEN EUROPA

Housing First werd in 1992 gelanceerd in New York door Sam Tsemberis en zijn organisatie 'Pathways to Housing'. Versterkt door de resultaten in de Verenigde Staten, heeft dit model zich niet alleen ontwikkeld in een honderdtal Amerikaanse steden, maar ook in Canada, Europa (Verenigd Koninkrijk, Ierland, Zweden, Finland, Denemarken, Duitsland, Nederland, Hongarije, ...) en elders in de wereld (Australië, Japan, ...). Om te kunnen inspelen op de plaatselijke realiteit, werd het oorspronkelijk model in de meeste landen aangepast.

In Europa wordt het ontwikkelen van een dergelijke aanpak, georiënteerd naar huisvesting, algemeen beschouwd als een prioriteit[14] in de strijd tegen daklooshеid.

Sommige landen hebben Housing First onmiddellijk op nationaal niveau opgenomen als een nieuw beleid tegen daklooshеid. Anderen gaven de voorkeur aan een testfase met zicht op uitbreiding in functie van de verkregen resultaten (Canada, Frankrijk, België, Spanje).

De bestaande praktijken en het specifieke nationale beleid in elk van deze landen hebben de manier waarop het Housing First model werd aangepast, beïnvloed.

Daar er uiteenlopende toepassingen zijn op het model, bestaan er ook lange debatten, bijvoorbeeld op internationale conferenties, over de toepassing van het model en over wat wel en wat geen Housing First genoemd kan worden.

De meningen over het aanpassen van het model zijn dan ook verdeeld. Zo stellen verschillende studies dat het trouw blijven aan de originele fundamenten van het Housing First model, een voorwaarde voor

14 De Europese conferentie over daklooshеid die eind 2010 georganiseerd werd in Brussel onder het Belgische voorzitterschap van de Europese Unie, benadrukte de noodzaak om methodes gericht op het huisvesten, het aanbod en/of het behouden van een huisvesting in de strijd tegen daklooshеid te ontwikkelen (« housing-led »). Housing First werd hier geviseerd en sindsdien beschouwd als een te ontwikkelen methode.

EEN DEEL VAN DE HFB BEGELEIDING TIJDENS HET BEZOEK VAN SAM TSEMBERIS IN BRUSSEL OP 16 MAART 2015.



succes is[15]. Langs de andere kant zien we dat de verschillende Europese experimenten die afwijken van het origineel model ook succesvol zijn[16].

Het werd al eerder gezegd, maar om Housing First toe te passen en anders te zijn dan sommige diensten voor begeleiding bij huisvesting, stelt het origineel model dat de fundamentele principes ervan nageleefd moeten worden. Maar in het werkveld is het aan de orde om hieromtrent weloverwogen keuzes te maken, die te verduidelijken en te rechtvaardigen.

De toepassing van het origineel model dient in functie te staan van de voor- en nadelen ervan. In onderstaande tabel zijn enkele voorbeelden terug te vinden van de toepassingen in het Belgisch experiment.

Tabel 1 Voorbeeld van de aanpassing van het HF-model met enkele voordelen en challenges van die keuzes.

	VOORDELEN	CHALLENGES
MULTIDISCIPLINARITEIT	• Verruiming van de kijk op specifieke cliëntsituaties. • De mogelijkheid op een gemeenschappelijke aanpak. • De institutie is zelfredzaam. Maakt het mogelijk om sneller toegang te krijgen tot de diensten (zoals verschillende gezondheidsdiensten) in de samenleving, die voor de bewoner zelf moeilijk te bereiken zijn.	• De ontwikkeling van een gemeenschappelijk referentiekader neemt tijd in beslag. • De institutie is zelfredzaam, waardoor het sociaal netwerk van de cliënt beperkt kan worden en de mogelijkheid op een derde persoon in de begeleidingsrelatie verkleind wordt.
BESCHIKBAARHEID (24/24)	• Mogelijkheid om op ieder moment in te grijpen bij een crisissituatie. • Angst wegnemen bij de bewoners, daar er steeds iemand bereikbaar is (potentiële aanwezigheid).	• Beperking bij het beroep doen op klassieke hulpdiensten waardoor de groei van zelfstandigheid en zelfredzaamheid wordt beperkt. • Hoge financiële kost. • Negatieve impact op het team als de beschikbaarheid niet goed geregeld is.
BEGELEIDING ZO LANG ALS HET NODIG IS	• Onbepaalde duur van de begeleiding zorgt voor zekerheid bij de bewoner. Op ieder moment kan contact opgenomen worden met de begeleiding. • Nodig voor de meest kwetsbare daklozen, die moeilijkheden ondervinden bij de (re) integratie via de klassieke hulpverleningsdiensten.	• Beperking bij het beroep doen op klassieke hulpdiensten waardoor de groei van zelfstandigheid en zelfredzaamheid wordt beperkt. • De begeleiding van HF is zelfredzaam, waardoor het sociaal netwerk van de cliënt beperkt kan worden en de mogelijkheid op een derde persoon in de begeleidingsrelatie verkleind wordt. • Hoge financiële kost.
HOOFDVRAAG: **Aan welke andere diensten kan het team vragen om de cliënt bij te staan?**		

15 Goering et al. (2014). National Final Report. Cross-site at home/Chez Soi Project

16 Busch-Geertsema (2013). Housing First Europe. Final report.

AANBEVELING NR. 3
DOORDACHTE OPERATIONALISERING VAN HF

- Voor uw filosofisch en theoretisch kader: respecteer de principes van het HF-model.
- Draag bij tot de verspreiding ervan in de sector. U wordt de spreekbuis van een vernieuwing.
- Voor de operationalisering in het veld: respecteer de basisprincipes van het HF-model zo goed mogelijk.
- Als het basismodel aangepast moet worden: maak zo doordacht mogelijke keuzes die u kunt verantwoorden.

3.3. DE DOELGROEP BEPALEN

3.3.1. Wie is het doelpubliek?

Het oorspronkelijke Housing First model in de Verenigde Staten richt zich op een specifieke doelgroep: langdurige daklozen met mentale gezondheidsproblemen en een verslaving[17].

De operationalisering van het model in andere Amerikaanse staten, in Canada en in Europa leverde echter verschillende varianten op door meer of minder nadruk op een van die drie aspecten (mentale gezondheid, verslaving, periode op straat).

Het bijzonder kwetsbare karakter van dat publiek blijft hoe dan ook een algemene vaststelling waarvoor multidisciplinaire en intensieve begeleiding nodig is (zoals HF).

Dit is ook een publiek dat zogenaamd «het verst verwijderd is van huisvesting»[18].

Dankzij die aanvaarding kan het verschil worden gemaakt met reeds bestaande programma's voor begeleiding bij huisvesting die niet geschikt zijn (volstaan) voor dit publiek.

We stellen dus absoluut voor om te vertrekken van die minimale consensus binnen het HFB-experiment, die ook bij de meeste Europese partners bestaat: **Housing First is bedoeld voor een zeer kwetsbaar publiek (op het gebied van fysieke en/of mentale gezondheid en/of verslaving) in een langdurige situatie van dakloosheid[19] dat heel ver van huisvesting verwijderd is en dat eenmaal gehuisvest nood heeft aan intensieve begeleiding bij verschillende aspecten van het leven.** Dat publiek wordt bij pogingen om de straat te verlaten enigszins gediscrimineerd door het bestaande systeem voor hulp aan daklozen.

De bepaling van uw doelgroep is niet zonder gevolgen. Het vraagt vanaf de start van een project om verduidelijking omwille van de impact van deze keuze op de algemene organisatie van het project (type en organisatie van de begeleiding, samenstelling van het team, te ontwikkelen samenwerkingsverbanden, ...).

De sectoren van de huisvesting, de (mentale) gezondheidszorg en de verslavingszorg moeten al geconsulteerd worden in deze voorbereidingsfase. Enkel een accurate stand van zaken waarbij alle partners betrokken worden zal de HF-teams in staat stellen een doordachte keuze te maken door zich te concentreren op het publiek dat momenteel ondanks de bestaande middelen in uw regio geen toegang heeft tot een integratieprocedure.

Het is tot slot belangrijk om te onthouden dat de literatuur en de resultaten van het HFB-experiment aantonen dat niet kan worden voorspeld bij welk type publiek de HF-praktijken al dan niet efficiënt zullen zijn. De keuze van de doelgroep mag dus niet gebaseerd zijn op uw voorgevoel dat bepaalde kandidaten succesvol kunnen zijn.

17 Tsemberis, S., Gulcur, L., & Nakae, M. (2004). Housing First, Consumer Choice, and Harm ReductionforHomelessIndividuals with a Dual Diagnosis.American Journal of Public Health, 94(4), 651–656.

18 Het gaat om een bewust vage term. Om de relatie van uw publiek met huisvesting optimaal te omschrijven en om begrepen te worden door de sector die strijdt tegen dakloosheid, stellen we voor om de ETHOS-typologie als referentie te gebruiken.

19 In het HFB experiment gingen de teams uit van een periode van minstens 6 maanden. De huurders waren gemiddeld al 5 jaar dakloos.

AANBEVELING NR. 4
KIEZEN EN DEFINIËREN VAN DE DOELGROEP TOT WIE UW HF-PROGRAMMA ZICH RICHT

- Verwijs naar de ETHOS typologie van FEANTSA om het soort huisvestingsuitsluiting te definiëren waarop het programma zich richt.
- Stel een register op van het bestaande aanbod – minstens op lokaal niveau – voor kwetsbare daklozen in de sector van de strijd tegen dakloosheid en huisvestingsuitsluiting maar ook in andere sectoren die gelinkt zijn aan de doelgroep (gezondheid, huisvesting, ...).
- Maak een effectanalyse op. Bij de opstelling van dit register is het belangrijk om ook na te gaan of het bestaande aanbod zijn doelstellingen bereikt.
- Bepaal duidelijke criteria voor de keuze van de doelgroep (inclusief eventuele uitsluitingscriteria) en verantwoord de keuzes.
- Communiceer over deze criteria naar alle betrokken actoren en voer aanpassingen door indien nodig.
- Breng in samenwerking met de sector(en) de noden en verwachtingen van de doelgroep in kaart, om zo het project en de aangepaste begeleiding te kunnen opzetten.

3.3.2. De organisatie van de instroom van mogelijke kandidaten in uw project

Zodra de doelgroep bepaald is, moet er nagedacht worden over een duidelijke procedure voor de organisatie van de instroom van de kandidaten. Het HFB-experiment toont het belang van het spoedig informeren van de sector over de mogelijke rol die hem wordt aangeboden in deze fase.

In het kader van HFB zijn er meerdere selectieprocedures ontstaan, ofwel door de organisatie van een selectiecomité, ofwel door een interne procedure binnen een organisatie. In het geval van een selectiecomité zal de samenstelling ervan een belangrijpe stap zijn in het ontwikkelen van samenwerkingsverbanden.

ILLUSTRATIE NR. 1
HET SELECTIEPROCES IN CHARLEROI – RELAIS SOCIAL VAN CHARLEROI

In Charleroi is er een selectiecomité georganiseerd. Het is een comité met de verantwoordelijke coördinatoren van de 5 diensten die hulpverleners in het project hebben, de Relais Social (de coördinator van het project) en een hulpverlener van het Housing First team zelf. Alle instituties, leden van Relais Social, kunnen iemand naar voor brengen als kandidaat. De institutie die de kandidaat naar voor brengt, vult een formulier in en zendt dit naar het selectiecomité. Hierna is er een vergadering met het selectiecomité. Tijdens deze vergadering is de hulpverlener, die de kandidaat naar voor brengt, uitgenodigd om de situatie toe te lichten. De beslissing wordt onmiddellijk genomen aan het einde van de vergadering. De hulpverlener wordt hiervan op de hoogte gesteld. Bij een weigering worden de redenen meegedeeld. Als een kandidatuur geweigerd wordt, kan deze een tweede keer voorgesteld worden. Dit voornamelijk als de weigering plaatsvond op basis van het gebrek aan informatie. Weigeringen kunnen ook plaatsvinden omdat er een andere oplossing is. Deze oplossing kan voorgelegd worden door de instituties van het selectiecomité.

Het aanreiken van de kandidaten kan veel vragen met zich meebrengen. Welke organisaties mogen de kandidaten voorstellen? Mogen de daklozen die interesse hebben in de deelname aan HF zich zelf kandidaat stellen? Hoe moet men omgaan met de instroom van deze kandidaturen? Deze stap vergt een beheersysteem dat complexe situaties aankan. Dit is een taak die opgeteld wordt bij de begeleidingsmissies van de teams. Deze elementen moeten opgenomen worden in het bepalen van de werktijd en de caseload.

Er moet ook nagedacht worden over de plaats van de organisaties die de kandidaturen voorstellen, o.a. over hoe er feedback aan hen zal gegeven worden, over de rol die zij kunnen opnemen in de toekomstige begeleiding bij een positief antwoord, over het beheer van een afwijzing of over het aanbieden van alternatieve oplossingen.

Bij een negatief antwoord zal de beslissing verantwoord en geargumenteerd moeten worden. Men zal ook moeten melden of er een eventuele mogelijkheid is voor de betrokken persoon om zich later opnieuw kandidaat te stellen.

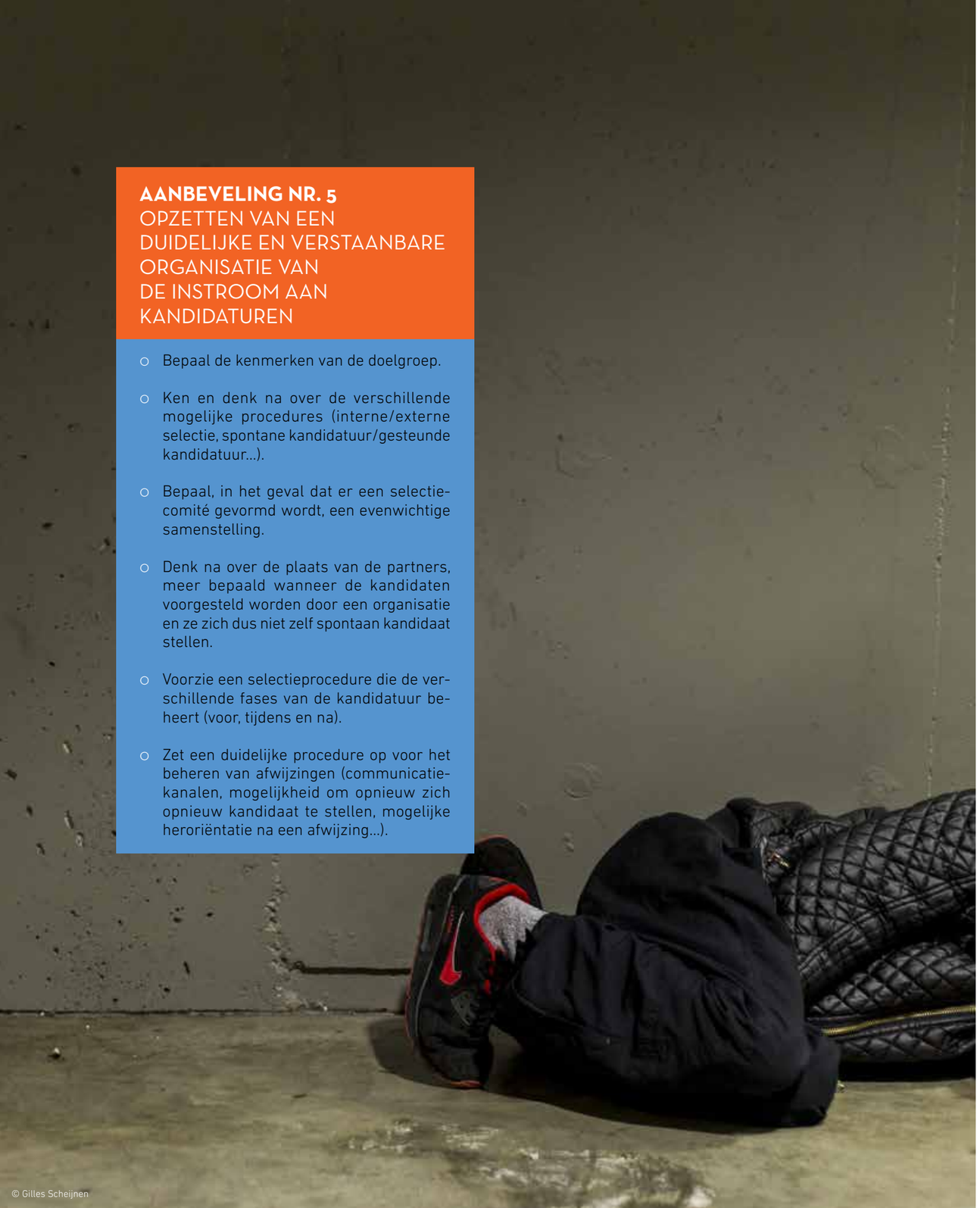
ILLUSTRATIE NR. 2
DE MOEILIJKHEID OM KANDIDATEN TE WEIGEREN – HOUSING FIRST LIMBURG

"Belangrijk vind ik zelf de aanmeldingsprocedure. Dat is bij ons niet goed gebeurd, vind ik. Dat heeft natuurlijk te maken met de financiële middelen. Er moest beslist worden welke mensen hun intrede in een woning mogen doen. Een aanmeldingsprocedure, dat is allemaal mooi in de praktijk. Maar je moet er wel 6 selecteren, terwijl er misschien wel 50 kandidaten zijn. Vooral de communicatie naar de straat toe, dat is moeilijk. Naar die anderen, want die vragen zich af, waarom zij wel en ik niet? Het is heel belangrijk om in te zetten op communicatie bij de aanmelding. Ook naar de groep die niet gekozen is, dat we daar ook via het netwerk, door hen erop aan te spreken, ook hen opvangen." (Focusgroep, 30/06/2015)

Het selectieproces dient niet te vroeg te starten, zeker als er nog geen woningen beschikbaar zijn. Het idee is om te vermijden dat je in situaties terecht komt waardoor je het model niet respecteert (bijvoorbeeld door lange wachtlijsten aan te gaan of contracten van korte termijn op te stellen).

ILLUSTRATIE NR. 3
GEBRUIK VAN DOORGANGSWONINGEN – HOUSING FIRST LIMBURG

"We hebben een project van een jaar en er moest nog veel gedaan worden. Er waren nog geen huizen, maar er waren al wel ineens 10 kandidaten. En dan hebben we het project moeten schetsen in doorgangswoningen, wat niet helemaal strookt het de principes van Housing First. Ja, je kan niets toewijzen als er geen woningen zijn." (Focusgroep, 30/06/2015)



AANBEVELING NR. 5
OPZETTEN VAN EEN DUIDELIJKE EN VERSTAANBARE ORGANISATIE VAN DE INSTROOM AAN KANDIDATUREN

- Bepaal de kenmerken van de doelgroep.
- Ken en denk na over de verschillende mogelijke procedures (interne/externe selectie, spontane kandidatuur/gesteunde kandidatuur...).
- Bepaal, in het geval dat er een selectiecomité gevormd wordt, een evenwichtige samenstelling.
- Denk na over de plaats van de partners, meer bepaald wanneer de kandidaten voorgesteld worden door een organisatie en ze zich dus niet zelf spontaan kandidaat stellen.
- Voorzie een selectieprocedure die de verschillende fases van de kandidatuur beheert (voor, tijdens en na).
- Zet een duidelijke procedure op voor het beheren van afwijzingen (communicatiekanalen, mogelijkheid om opnieuw zich opnieuw kandidaat te stellen, mogelijke heroriëntatie na een afwijzing...).

© Gilles Scheijnen

4. HET ONTWIKKELEN EN INPASSEN VAN HET PROJECT BINNEN EEN NETWERK VAN ACTOREN

Wie de betrokken doelgroep ook is, deze zal heel waarschijnlijk, meerdere en onderling verweven problematieken vertonen. Indien men aangepaste oplossingen wil aanbieden en een holistisch inzicht van de persoon wil behouden, moet men een samenwerkingsproces met verschillende sectoren opbouwen of versterken.

Zo hebben de operatoren, in het kader van het HFB-experiment, nieuwe samenwerkingsverbanden kunnen ontwikkelen die nieuwe kruispunten zijn tussen de sectoren.

ILLUSTRATIE NR. 4
IEDERE PARTNER IS EEN DEEL VAN DE PUZZEL - HUIS INCLUSIEF IN DE REGIO ZUIDWEST-VLAANDEREN

"Eigenlijk hebben we verschillende partners en puzzelstukken om thuisloosheid in de regio aan te pakken. Als we de capaciteit gezamenlijk bundelen en samen verantwoordelijk zijn, kunnen we meer doen. Zeker ook voor die personen met een combinatie van problematieken die nu zeer moeilijk toegang krijgen tot het bestaande aanbod om diverse redenen.

Zo zijn we gekomen tot een gedragen partnerschap in de regio van 17 organisaties die elk hun bijdrage leveren in het project (door woningen, begeleiding of personeelstijd in de organisatie van dit project in te brengen). Het project wordt getrokken door een kernpartnerschap wonen-welzijn : CAW Zuid-West-Vlaanderen, OCMW Kortrijk, vzw de Poort (sociaal verhuurkantoor) en een regionale pool van woningen met koppeling van begeleiding uit verschillende sectoren. Ik denk dat het heel belangrijk is dat een project vanuit een netwerk van organisaties, zowel wonen als welzijn, getrokken wordt "
(Focusgroep, 30/06/2015)

We stellen voor om deze partnerschappen aan te gaan volgens de logica van een gemeenschappelijke constructie die bestaande expertises samenvoegt.

En dit terwijl de nieuwe praktijken soms leiden tot concurrentie. De voorbereiding van het bestaande netwerk op de komst van een nieuw project is een fundamentele stap in het vergroten van de slaagkansen ervan[20]. Door het grote succes in het buitenland heeft de opzet van HF-projecten soms het idee doen ontstaan, namelijk bij de media en de overheid, dat dit model DE beste oplossing zou kunnen zijn in de strijd tegen daklоosheid. Dit heeft andere aanpakken naar de achtergrond verdrongen. Dergelijk klimaat kan voor obstakels zorgen bij de implementatie van het project. De operatoren moeten dus vermijden dat dergelijke kritieken ontstaan door duidelijk te zijn, door open en veel te communiceren. Of het nu gaat om de verantwoordelijke organisatie of de veldwerkers, men mag de tijd die aan deze missie gewijd moet worden niet verwaarlozen.

20 In het werk van Lescrauwaet en Brepoels (2012) wordt verder ingegaan op de aspecten die de samenwerking tussen partners: Lescrauwaet, D. & Brepoels, P. (2012). Wat maakt dat het werkt? Screening van samenwerkingsverbanden m.b.t. thuisloosheid in de Vlaamse gemeenschap. Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

ILLUSTRATIE NR. 5
REGELMATIGE COMMUNICATIE EN INFORMATIEDELING MET DE VERTEGENWOORDIGERS IN DE SECTOR – CAW ANTWERPEN

"Ja de woonbegeleiders en de coördinator, wat die wel doen bij ons in de organisatie is regelmatig naar mannenopvangcentra gaan. Om wat wij aan het doen zijn, om dat toe te lichten. Om te horen van ja, welk idee bestaat er rond HF. We proberen ook de verschillen te concretiseren tussen hun doelgroep, die zij behandelen, en die van ons." (Focusgroep 30/06/2015).

Het eens zijn over de voornaamste behoeften door het doelpubliek te definiëren en ondersteund te worden door de bestaande structuren, is een belangrijke component om de effecten van concurrentie tegen te gaan.

Daarnaast is het belangrijk om te benadrukken dat de ontwikkeling van deze sociale innovatie de hele sector ten goede kan komen. In dat opzicht is de functie van 'huisjesjager' een duidelijk voorbeeld. De huisjesjager zoekt op de particuliere en openbare woningmarkt naar huisvesting en vervult de rol van bemiddelaar tussen de eigenaar en de huurder. Deze persoon vormt een groot voordeel voor het behoud van de woonst. Hij maakt, afhankelijk van de HFB-locatie, deel uit van het HF-team of is eraan gekoppeld door ook nog te zoeken naar woningen en te bemiddelen voor het hele netwerk van partners. En aangezien iedereen in de sector op een tekort aan woningen stuit, kan de huisjesjager, die bij de start van een HF-project wordt ingezet, efficiënte samenwerkingen met andere huisvestingsprojecten mogelijk maken.

De invoering van uw Housing First praktijken binnen het bestaande netwerk kost wel tijd.

AANBEVELING NR. 6
HET BESCHOUWEN VAN HF VOLGENS EEN FILOSOFIE VAN GEMEENSCHAPPELIJKE CONSTRUCTIE EN VOORTDURENDE AANPASSINGEN

- Informeer de actoren, die er rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken bij zijn, goed. Dit om een constructief debat aan te moedigen en concurrentie te vermijden.
- Herken en waardeer de bestaande expertises.
- Overweeg verschillende soorten samenwerkingsverbanden in functie van de belangstelling van de actoren.
- Bereid zijn om deel te nemen aan een constructief debat, namelijk door aanwezig te zijn op symposia of studiedagen, of deze zelf te organiseren.

In de praktijk zullen deze samenwerkingsverbanden nog doeltreffender zijn indien ze geformaliseerd (en officieel erkend) zouden worden door o.a. de overheid. Maar men zal ervoor moeten zorgen dat de samenwerkingsverbanden de projecten niet vastleggen en dat een evaluatie deze kan doen evolueren.

Het is aanbevolen om op zoek te gaan naar samenwerkingsverbanden die bijdragen aan het project en om de bestaande samenwerkingsverbanden te stimuleren. De samenwerkingen dienen nauwkeurig opgevolgd te worden, zodat er indien nodig aanpassingen uitgevoerd kunnen worden. De goede ervaringen, maar ook de hindernissen of obstakels die men op lokaal niveau ervaart, moeten kunnen worden gedeeld op een algemener niveau. Het kennen en herkennen van deze samenwerkingsverbanden zijn essentiële stappen voor het goed functioneren ervan.

Hier wordt later nog op teruggekomen. In onderstaande paragrafen worden echter al enkele concrete voorbeelden van samenwerkingen geschetst.

A/ Samenwerking met de diensten voor daklozen

Lokale actoren van de hulpverlening aan daklozen (sociale noodhulp, straathoekwerkers, dagopvang, ...) nauw betrekken bij de selectie van de kandidaten, kan ervoor zorgen dat gemakkelijker een minimaal contact blijft bestaan met de huurder wanneer die eventueel terug van zijn woning naar de straat verhuist.

B/ Samenwerking in crisissituaties

Het kan ook interessant zijn om de opvangvoorzieningen (nachtopvang en opvangcentra) aan uw project te koppelen (en vooral bij de selectie van de kandidaten). Dergelijke samenwerkingen kunnen vooral nuttig zijn in crisissituaties. Het Belgische experiment toonde immers aan dat de eerste maanden na de intrede in de woning traumatisch kunnen zijn voor nieuwe huurders en sommige bewoners willen graag de mogelijkheid om op bepaalde momenten terug te keren naar hun vertrouwde opvangvoorzieningen.

ILLUSTRATIE NR. 6
VOOR ENKELE NACHTEN TERUGKEREN NAAR DE NACHTOPVANG OM DE ANGST IN VERBAND MET DE WONING TE VERLAGEN – RELAIS SOCIAL VAN LUIK

Een van de bewoners van HF, voelde zich vanaf de intrede in de woning angstig omdat ze het niet meer gewoon is om tussen vier muren te zitten. Ze verlaat regelmatig haar woning om terug te keren naar de straat. Om deze situatie te vermijden, heeft het begeleidingsteam voorgesteld om af te wisselen tussen het overnachten in de woning en in de nachtopvang. Het team van de nachtopvang werd door de HF-begeleiding op de hoogte gebracht van de situatie en stemden in met het voorstel. Terwijl nachtopvang soms een negatieve connotatie kan zijn voor de gebruikers ervan, was het in deze situatie een belangrijke schakel. Er werd voorgesteld om de bewoner drie keer per week in de nachtopvang te laten overnachten. Deze frequentie werd stilaan afgebouwd. De samenwerking tussen de betrokken diensten heeft bijgedragen aan het welzijn van de bewoner, waarbij geijverd werd voor een zachte overgang tussen twee totaal verschillende woonvormen.

C/ Samenwerking om de intrede in de woning te vergemakkelijken/versnellen

De begeleidingsteams waren in het kader van HFB op alle fronten actief door te fungeren als makelaar en verhuizer nog voordat ze konden optreden als psycholoog, verpleegkundige of maatschappelijk werker. Alleen de teams die meteen een huisjesjager hadden, werden wat ontlast. Na een tijdje (en veel ervaring) hebben de teams tools, samenwerkingen en middelen tot stand gebracht waarmee ze de intrede in de woonst efficiënter en rustiger konden aanpakken.

Het opbouwen van dergelijke middelen nog voordat de eerste intrede in de woning plaatsvindt, wordt ten stelligste aangeraden.

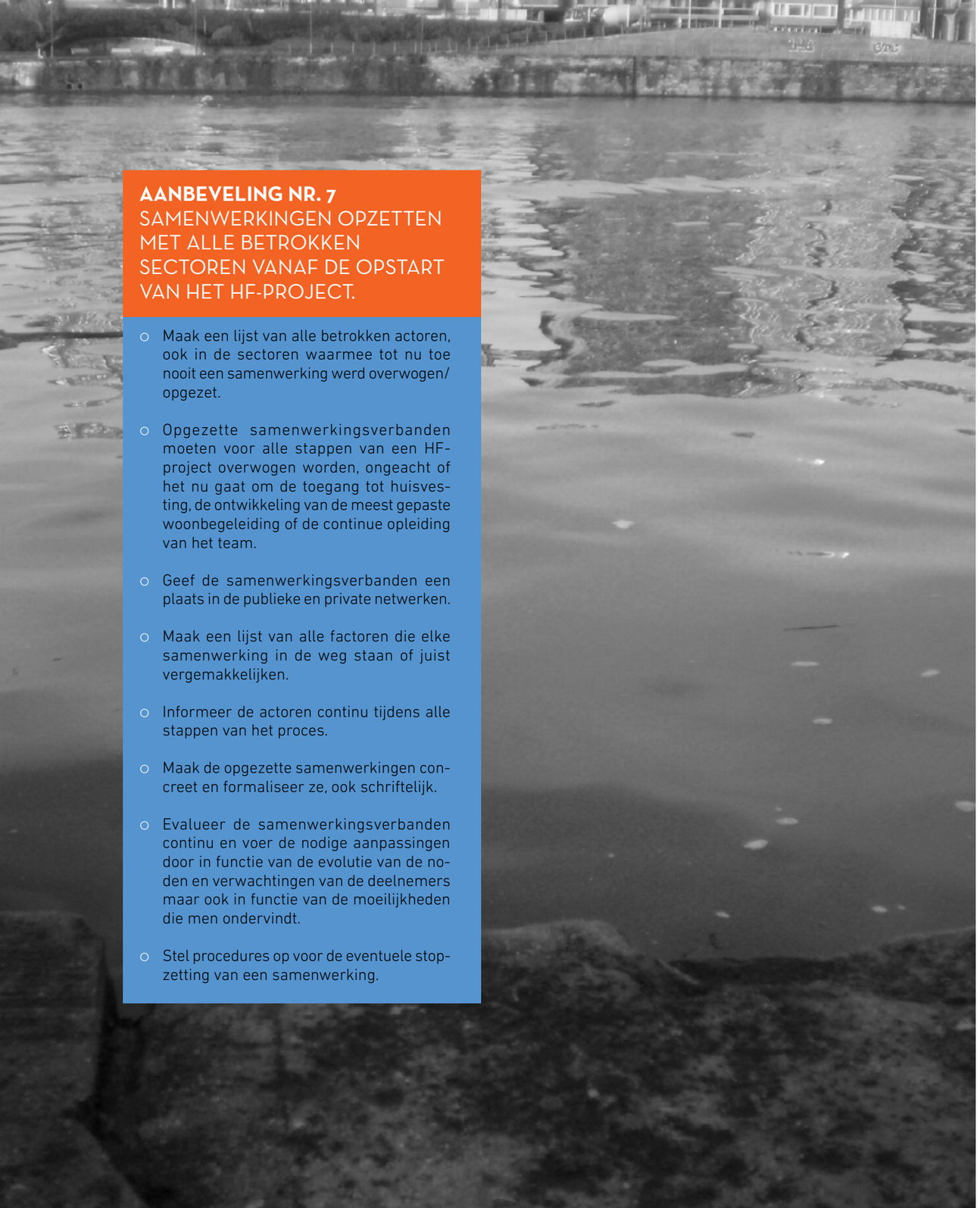
Wie zoekt de woning? Wie ontmoet de eigenaar en controleert de staat van de woning en het contract dat wordt voorgesteld? Wie kan een startpakket financieren? Wie heeft een bestelwagen? Wie kan meubilair voorzien? Waar kan dat worden opgeslagen? Hoe wordt zo snel mogelijk de huurwaarborg bij het OCMW geregeld?

Als die vragen al van tevoren worden beantwoord, kan het begeleidingsteam zich concentreren op zijn hoofdtaken en dit belangrijke moment van de intrede in de woning rustig laten verlopen.

D/ Samenwerking om een gevarieerd HF-team samen te stellen

In een aantal Belgisch steden waar het project werd uitgevoerd, heeft het netwerk de samenstelling het begeleidingsteam mede mogelijk gemaakt. Zo werden er werknemers via detachering parttime ingezet in het HF-project. Het opzetten van het HF-project binnen een netwerk van meerdere instituties, is dus een meerwaarde. Het is dan ook aanbevolen om mogelijke samenwerkingen in overweging te nemen.

Toch dient er ook aandacht te zijn voor de negatieve effecten van de samenwerkingen. De benodigde tijd en de moeizame gemeenschappelijke afstemming van het HF-model verdienen hier een bijzondere vermelding. Dit kan een negatieve impact hebben op de identiteit van HF-team.



AANBEVELING NR. 7
SAMENWERKINGEN OPZETTEN MET ALLE BETROKKEN SECTOREN VANAF DE OPSTART VAN HET HF-PROJECT.

- Maak een lijst van alle betrokken actoren, ook in de sectoren waarmee tot nu toe nooit een samenwerking werd overwogen/opgezet.
- Opgezette samenwerkingsverbanden moeten voor alle stappen van een HF-project overwogen worden, ongeacht of het nu gaat om de toegang tot huisvesting, de ontwikkeling van de meest gepaste woonbegeleiding of de continue opleiding van het team.
- Geef de samenwerkingsverbanden een plaats in de publieke en private netwerken.
- Maak een lijst van alle factoren die elke samenwerking in de weg staan of juist vergemakkelijken.
- Informeer de actoren continu tijdens alle stappen van het proces.
- Maak de opgezette samenwerkingen concreet en formaliseer ze, ook schriftelijk.
- Evalueer de samenwerkingsverbanden continu en voer de nodige aanpassingen door in functie van de evolutie van de noden en verwachtingen van de deelnemers maar ook in functie van de moeilijkheden die men ondervindt.
- Stel procedures op voor de eventuele stopzetting van een samenwerking.

5. ZORGEN VOOR TOEGANG TOT HUISVESTING

5.1. ZORGEN VOOR MEER HUISVETINGSVOORZIENINGEN OP MAAT VAN DE BEHOEFTEN/KEUZES VAN DE KADIDAAT HUURDERS

De projectdragers van HFB werden al van bij de lancering van het experiment onder druk gezet; in een extreem korte tijd moesten zoveel mogelijk mensen worden gehuisvest. Ze moesten daardoor nog inventiever zijn bij de toegang tot huisvesting.

Het is ook belangrijk om te onthouden dat aan de post huisvesting geen budget werd toegekend.

De huurder betaalt dus zijn huur en respecteert de voorwaarden van een klassiek huurcontract.

De essentie bestond erin huisvesting te vinden waarin de huurder langdurig zou kunnen wonen.

Door die druk kon een gevarieerd palet van huisvestingsvoorzieningen worden benut:

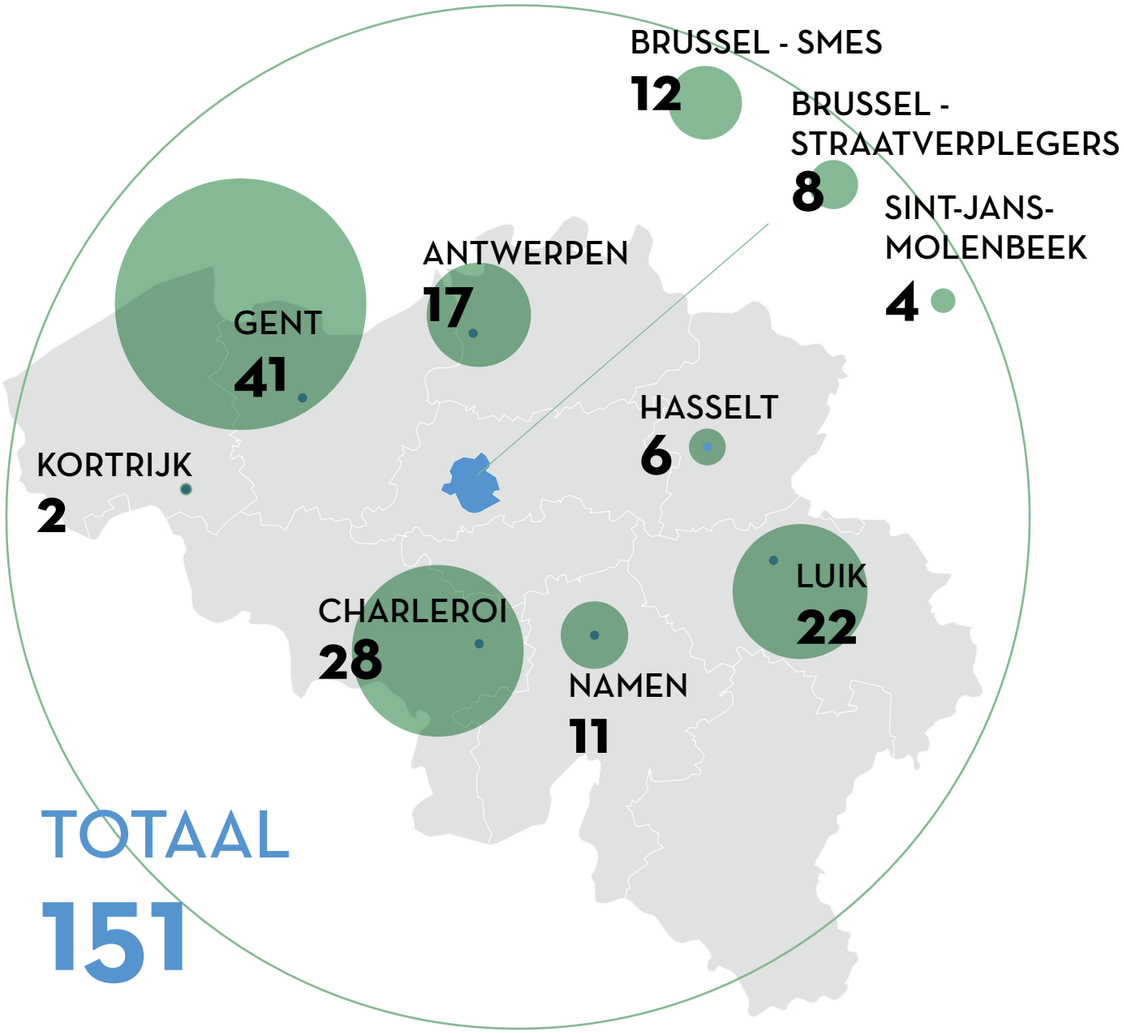
- Particuliere markt voor huurwoningen.
- Openbare markt voor huurwoningen (via een openbare huisvestingsmaatschappij/openbare vastgoedmaatschappij of de Grondregie of het OCMW of een sociaal verhuurkantoor).
- Initiatieven voor beschut wonen.
- Rusthuizen.

Het Belgische experiment onderscheidt zich van zijn andere Europese partners door die diversiteit, die het ook mogelijk maakt om optimaal te beantwoorden aan de specifieke behoeften van de huurders.

Daardoor kan met name worden nagedacht over het begrip individuele of collectieve huisvesting. Housing First pleit al bij voorbaat voor individuele huisvesting. Maar die woonwijze is zeer normatief en kan zeker in vraag worden gesteld, gezien de behoeften/keuzes van de persoon in kwestie. Hetzelfde geldt voor het al dan niet gespreide karakter van de woningen in een gebouw/wijk, met de bevordering van sociale diversiteit als achterliggende gedachte. Sommige HF-teams in België en andere landen (vooral Denemarken, Finland en Luxemburg) hebben echter ervaring met gegroepeerd wonen. Dat vergemakkelijkt de werking van het begeleidingsteam en maakt de organisatie van sociale activiteiten mogelijk.

Zoeken naar het beste evenwicht tussen het profiel van uw kandidaten en het beschikbare huuraanbod blijft ideaal, met daarbij een afweging van de voor- en nadelen van de verschillende formules.

Fig.1. Aantal personen die werden gehuisvest en begeleid door de teams van HFB*



* Dit aantal blijft evolueren naarmate meer mensen daadwerkelijk worden gehuisvest. Het is bovendien belangrijk om te weten dat de HF praktijken in Hasselt, Kortrijk, Sint-Jans-Molenbeek en Namen recenter werden gestart dan in de andere steden. Er moet ook rekening worden gehouden met het feit dat het OCMW van Gent beschikt over specifieke middelen die de andere teams niet hebben (eenvoudigere toegang tot huisvesting, groot team met jarenlange ervaring met HF). Tot slot ontving de vzw Straatverplegers (de helft) minder financiële middelen dan de andere organisaties.

Fig. 2. Het type woning waarop een beroep gedaan wordt in het HFB project, per locatie.

NAMEN	LUIK	KORTRIJK - HUIS INCLUSIEF	HASSELT - HF LIMBURG	GENT	CHARLEROI	BRUSSELS - STRAATVERPLEGERS	BRUSSELS - SMES	SINT-JANS - MOLENBEEK	ANTWERPEN	TOTAAL	
2	22	1	0	0	12	0	0	0	0	**37**	**PRIVAAT**
2	0	0	4	41	8	0	10	1	12	**78**	**SHM**
3	0	0	0	0	6	5	2	3	2	**21**	**SVK**
3	0	1	2	0	0	1	0	0	2	**9**	**ANDERE PUBLIEKE WOONVORMEN**
0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	**2**	**BESCHUT WONEN**
0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	**2**	**VERPLEEGINRICHTING**
10	**22**	**2**	**6**	**41**	**28**	**8**	**12**	**4**	**16**	**149**	**TOTAAL***

* In twee woningen woont telkens een koppel.

Ondanks de creativiteit bij de toegang tot huisvesting moesten sommige van de geselecteerde kandidaten wekenlang wachten voordat ze een woning voorgesteld kregen. Die wachttijd was soms heel rampzalig voor de motivatie van de deelnemers. Om dergelijke situaties te vermijden, raden wij u aan om zo snel mogelijk naar huisvesting te beginnen zoeken om zo al een vastgoedportefeuille op te bouwen. Dat laat de kandidaat ook toe te kiezen tussen verschillende mogelijkheden (in overeenstemming met de principes van het Housing First model). Dan bestaat wel het gevaar dat bepaalde huurwoningen een tijdje leeg blijven, waarvoor de eigenaars een vergoeding eisen. De instellingen kunnen die huur echter zelden met eigen middelen betalen.

Het is overigens niet de bedoeling om huisvesting te vinden tegen elke prijs. De kwaliteit van de huisvesting (met inbegrip van de wijk waarin de woning ligt, de buren, het profiel van de eigenaar en de aard van de huurovereenkomst) heeft een niet te verwaarlozen invloed op het vermogen van de huurder om zich daar thuis te voelen (en er dus te blijven en zijn situatie te herstellen). Sommige projectdragers hebben in het kader van HFB woningen in afwachting van renovatie aanvaard (met de belofte dat daarna een woning van betere kwaliteit zou volgen). Dat zijn geen ideale omstandigheden. Dat komt vooral omdat er al een nieuwe verhuis is gepland nog voordat de huurder goed en wel is geïnstalleerd, maar ook omdat de problemen met hygiëne de stabiliteit van sommige huurders verstoren en bij psychotische huurders de oorzaak worden van krankzinnige ideeën. Ook hier is het belangrijk om de voor- en nadelen van elke optie tegen elkaar af te wegen en om de kandidaat-huurder daarbij te informeren over de realiteit van de situatie.

ILLUSTRATIE NR. 7
SAMENWERKING MET DE SHM – RELAIS SOCIAL VAN CHARLEROI EN LUIK

De eerste contacten tussen HFB in Charleroi en het SHM « La Sambrienne » hebben ongeveer een jaar voor de effectieve start van het project plaatsgevonden. Dit heeft het snel ter beschikking stellen van woningen mogelijk gemaakt. De Waalse SHM's van Luik en Charleroi hebben overigens een nota, gedateerd van 12/12/2013, gekregen van de Waalse gouverneur van huisvesting, die hen aanmoedigde om samen te werken. Het Luikse SHM « la maison liégeoise» heeft gekozen om niet in te gaan op deze uitnodiging.

De eerste deelnemers van HFB in Charleroi hebben in februari 2014 hun intrede gedaan in de woningen van het SHM, dus 6 maanden na de effectieve start van het project. In februari 2015 woonden 8 huurders in hun woningen.

ILLUSTRATIE NR. 8
FORMELE SAMENWERKINGEN, 'WIN-WIN SITUATIES' TUSSEN OCMW EN SHM – OCMW GENT

"Al onze woningen zijn van de sociale huisvestingsmaatschappijen. Wij proberen dat dan ook zo goed mogelijk te doen. Wij hebben een samenwerkingsprotocol, daar staan de afspraken zeer duidelijk in. Wij zitten ook 4 keer per jaar samen met alle huisvestingsmaatschappijen, waarin alles overkoepelend besproken wordt van de werking. Wij gaan ook 2 keer per jaar apart naar ieder SHM om de individuele cliënt situaties te bespreken." (Focusgroep 30/06/2015)

In Gent gaat het HF-team van het OCMW in op de vraag van de SHM om bepaalde bewoners (die niet in het project zitten) te begeleiden. *"Wij doen dat, maar we noemen het geen HF. Dat is geen HF, maar wij gaan die mensen we begeleiden, langdurig, intensief volgens min of meer de principes. Dat is natuurlijk iets dat je voor je samenwerkingspartners doet. Wij krijgen per jaar zoveel woningen van hen. Het is dan niet abnormaal dat zij dan zeggen van oke, wij vinden dat dat werkt. Wij willen meegaan met jullie, maar kunnen jullie dan ook meegaan met ons? Wij proberen daar zoveel mogelijk op in te gaan om de kerk in het midden te houden."*(Focusgroep, 30/06/2015).

Tabel 2 Vergelijking van de voor- en nadelen van private en publieke woningen en beleidsaanbevelingen ter bevordering van de toegang tot huisvesting voor daklozen

	PUBLIEKE WONINGEN	PRIVATE WONINGEN
VOORDELEN	• Kwalitatieve woningen aan een schappelijke prijs. • Beheer van de integratie in de buurt en samenwerking met de sociale diensten van de SHM. • Opstart of versterking van de institutionele samenwerking tussen de maatschappelijk werkers en de professionelen van de huisvesting in de bestrijding van dakloosheid.	• Een antwoord t.o.v. de verzadiging van het sociaal woningbestand. • Een integratie van gemeen recht. • Minder administratieve beperkingen.
OBSTAKELS	• Beperkte mobiliteit en keuze van de huurder (principe van het HF-model). • Aanbod blijft kleiner dan de vraag. • Omgaan met de stigmatisering van de huurders buiten HF. • Dekking van de eventuele huurschade. • Terughoudendheid van de operatoren in een context die het behoud van een financieel evenwicht noodzaakt.	• In acht nemen van een nieuwe belanghebbende in de relatie tussen de begeleider en de huurder: de eigenaar (ritme, verwachtingen...): Er moet bemiddeld worden. • Wantrouwen van de eigenaars ten opzichte van de HF doelgroep. • Huurwaarborg en dekking van eventuele huurschade. • Hogere huurprijs.
POLITIEKE AANBEVELINGEN	• Het systematischer toepassen van de bestaande regelgevingen (uitzonderingen of lokale reglementeringen) om een versnelde toewijzing mogelijk te maken voor dakloosheidssituaties. • Opzetten van een systeem van stimulansen voor de SHM die dergelijke projecten van integratie van daklozen starten. • Fiscale stimulansen opzetten – specifieke premies voor het opnieuw op de markt zetten van leegstaande woningen ten voordele van de huisvestingsoperatoren die sociale begeleiding aanbieden. • De toewijzing van een woning die aangepast is aan de kandidaat door verschillende woningen gelijktijdig ter beschikking te stellen. • Zorgen dat de scheiding tussen de woning en de begeleiding gerespecteerd wordt (principe van het HF-model): omgaan met de dubbele verhouding. • De administratieve stappen voor de toegang tot dit patrimonium vergemakkelijken.	• Het promoten van en investeren in de nieuwe job « huisjesjager ». • Fiscale stimulansenopzetten – premies voor het opnieuw op de markt zetten van leegstaande woningen. • Nadenken over een vergoedingsregeling (huurcheque) voor mensen die verplicht zijn een woning te vinden in het privé huurbestand in afwachting van een sociale woning. • Ondersteunen van de methodologie die het mogelijk maakt de eigenaars van leegstaande woningen te identificeren.* • Herzien van het systeem van de huurwaarborg (gemeenschappelijk regionaal fonds, betrekking van het bankwezen ...). • De voorwaarden ontwikkelen voor het opzetten van de glijdende huurcontracten. (zorg voor financiële ondersteuning voor de organisaties die dit toepassen). • Het mogelijk maken voor de HF deelnemers om een woning te verkrijgen op lange of middellange termijn.

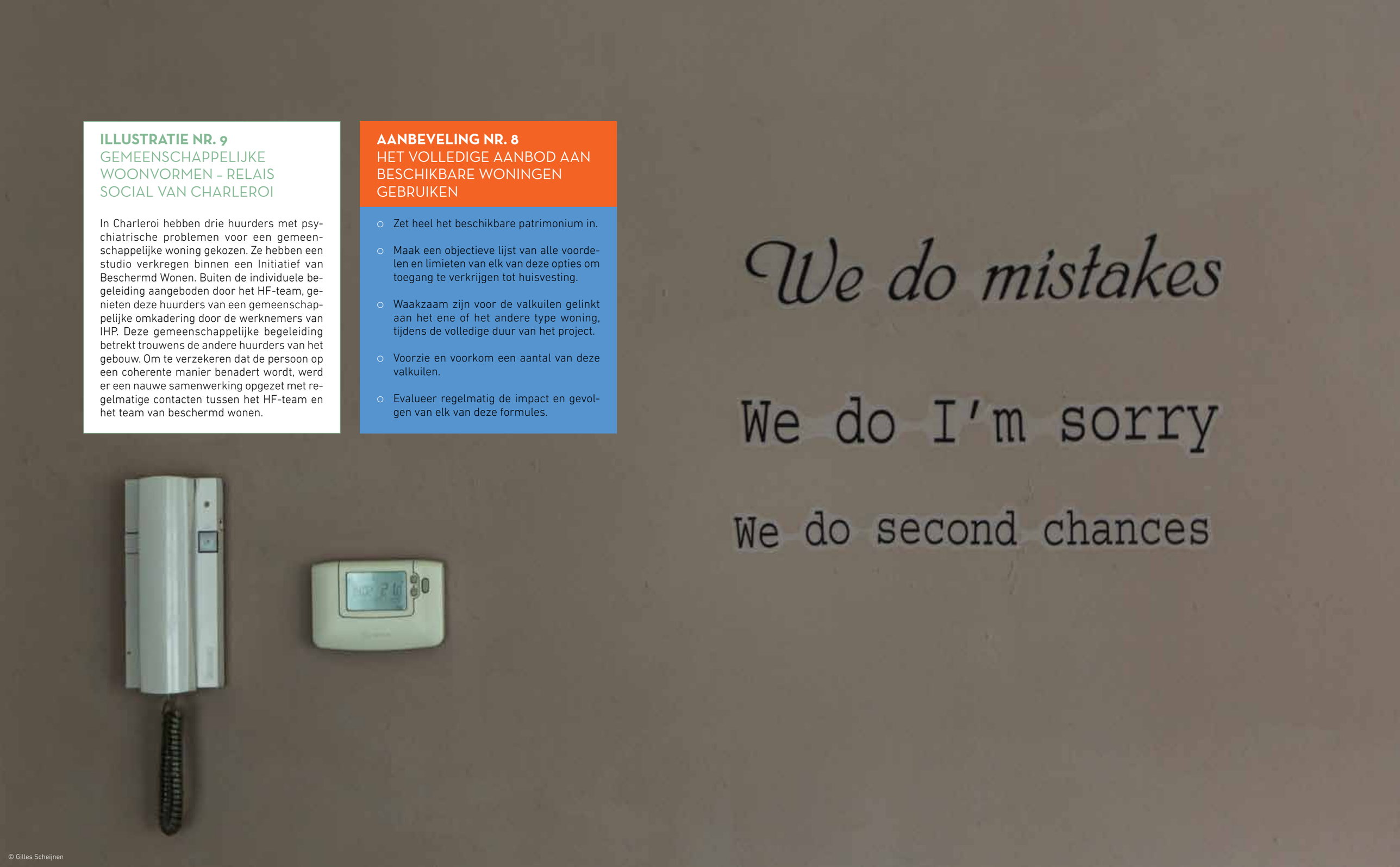
* In dit verband denken we o.a. aan de praktijken van zachte opeising, waarbij de burgemeester de wettelijke mogelijkheid heeft om leegstaande woningen op te eisen voor de huisvesting van daklozen. Deze zachte opeising wordt toegepast in bepaalde Waalse gemeenten waaronder Namen en Charleroi. We denken hierbij ook aan de huidige studie van de Relais social van Charleroi en het Centre d'étude en Habitat durable voor het opzetten van een doeltreffende methodologie voor de identificatie van leegstaande woningen. http://www.relaissocialcharleroi.be/pages/programmation-de-recherche.html

ILLUSTRATIE NR. 9
GEMEENSCHAPPELIJKE WOONVORMEN – RELAIS SOCIAL VAN CHARLEROI

In Charleroi hebben drie huurders met psychiatrische problemen voor een gemeenschappelijke woning gekozen. Ze hebben een studio verkregen binnen een Initiatief van Beschermd Wonen. Buiten de individuele begeleiding aangeboden door het HF-team, genieten deze huurders van een gemeenschappelijke omkadering door de werknemers van IHP. Deze gemeenschappelijke begeleiding betrekt trouwens de andere huurders van het gebouw. Om te verzekeren dat de persoon op een coherente manier benadert wordt, werd er een nauwe samenwerking opgezet met regelmatige contacten tussen het HF-team en het team van beschermd wonen.

AANBEVELING NR. 8
HET VOLLEDIGE AANBOD AAN BESCHIKBARE WONINGEN GEBRUIKEN

- Zet heel het beschikbare patrimonium in.
- Maak een objectieve lijst van alle voordelen en limieten van elk van deze opties om toegang te verkrijgen tot huisvesting.
- Waakzaam zijn voor de valkuilen gelinkt aan het ene of het andere type woning, tijdens de volledige duur van het project.
- Voorzie en voorkom een aantal van deze valkuilen.
- Evalueer regelmatig de impact en gevolgen van elk van deze formules.



© Gilles Scheijnen

AANBEVELING NR. 9
VAN DE HUISVESTINGSSECTOR EEN BEVOORRECHTE PARTNER MAKEN IN HET OPZETTEN VAN EEN HF-PROJECT

- Ontwikkel structurele afspraken tussen sociale actie en huisvesting (interdepartementale en intersectorale).
- Ga partnerschappen aan met actoren uit de huisvestingssector voor de implementatie van een HF-project.
- Identificeer de mogelijke middelen op vlak van huisvesting en patrimonium.
- Identificeer de voor- en nadelen van elke formule.
- Ken de toegangsvoorwaarden en het wettelijk kader van elk van de overwogen formules.
- Denk aan eventuele stimulansen die een samenwerking zouden aanmoedigen.
- Draag bij tot de creatie van politieke aanbevelingen die een gemakkelijke toegang tot huisvesting mogelijk maken.
- Promoot een complementariteit tussen de verschillende huurwoningbestanden en het ter beschikking stellen van een gevarieerd patrimonium om afgestemd te zijn op de diversiteit van de bestaande problematieken.
- Verkort de wachttijd tussen de inclusie in het project en de intrede in de woning zoveel mogelijk.
- Overweeg alternatieve huisvestingspistes overwegen, inclusief gemeenschappelijke woningen (indien een deelnemer dit wenst).

5.2. SCHEIDING VAN HUISVESTING EN BEGELEIDING

Het HF-model pleit voor een duidelijk onderscheid tussen de begeleiding bij de huisvesting en het beheer van de huisvesting. Als een huurder de begeleiding wil beëindigen, dan moet hij dus de volledige rechtmatige huurder van zijn woning kunnen blijven. Op dezelfde manier moet een voortzetting van de begeleiding mogelijk zijn als een vertrek uit de woning plaatsvindt (omwille van een uitzetting of een andere reden). Dat principe kon binnen HFB op de meeste locaties worden nageleefd.

De functie van de huisjesjager maakt die scheiding tussen huisvesting en begeleiding net mogelijk.

Maar sommige voorwaarden van enkele openbare huisvestingsmaatschappijen/openbare vastgoedmaatschappijen maakten de uitvoering van die aanbeveling niet altijd gemakkelijk. Vooral wanneer dragers van HFB zelf de huurcontracten ondertekenden en de woningen via een systeem van glijdende huurovereenkomsten onderverhuurden aan de bewoners.

Die praktijk geeft de verhuurder garanties, maar houdt risico's in voor de hurende instelling en kan er ook voor zorgen dat de bewoner zich de woning minder eigen gaat maken.

Deze formule komt dus niet strikt overeen met datgene waarvoor het Housing First model pleit. De realiteit van de huurmarkt kan echter aanzetten tot dergelijke overeenkomsten. Men mag dus niet te snel genoegen nemen met de mogelijke formules.

ILLUSTRATIE NR. 10
TESTEN VAN GLIJDENDE HUURCONTRACTEN - SMES-B - BRUSSEL

Een glijdend huurcontract is een systeem dat in de eerste plaats de eigenaar van de woning geruststelt, dit zowel op de publieke als private huisvestingsmarkt.

De verhuurders vinden het, door negatieve stereotypering, moeilijk om de woning aan de doelgroep van HF te verhuren.

Hierdoor is er behoefte aan extra maatregelen, waarbij derden de woning huren, instaan voor de betaling van de huur en ingrijpen indien er zich problemen voordoen.

De personen die beroep doen op een glijdend huurcontract, krijgen meer kansen op de huisvestingsmarkt, waarin ze anders waarschijnlijk tegen meer weigeringen botsten.

Deze overgangsperiode, waarbij de bewoner dus niet de huurder is[21], kan gebruikt worden om bij te leren op het financiële domein, terwijl de derde partij ervoor zorgt dat de huur betaald wordt.

Indien nodig kan er ook sneller van woning veranderd worden.

Deze formule zorgt dus voor flexibiliteit, dat gepaard gaat met voor- en nadelen.

Onderverhuur heeft een onzeker karakter. De organisatie is verantwoordelijk voor alle financiële en administratieve risico's en huren waarschijnlijk een tiental woningen zonder subsidies. Het is dan ook meestal een opluchting wanneer de bewoner zelf het huurcontract kan overnemen.

21 In de eerste maanden is de derde partij, meestal een organisatie, de huurder. Na verloop van tijd kan de derde partij zich terug trekken, zodat de bewoner zelf het huurcontact kan tekenen.

AANBEVELING NR. 10
SAMENWERKINGEN AANGAAN MET DE HUISVESTINGSSECTOR OM EEN AANTAL BASISPRINCIPES VAN HET MODEL TE KUNNEN RESPECTEREN

- Doel op toegang tot een patrimonium (om de keuze van de woning mogelijk te maken en de wachttijd te verkorten).
- Denk na over de ontwikkeling van "beroepen" gelinkt aan het beheer van de sfeer van de huisvesting (vb. huisjesjager).

6. OPTIMALISEREN VAN DE WERKING VAN HET VELDTEAM

HOE KUNNEN GOEDE WERKOMSTANDIGHEDEN GEGARANDEERD WORDEN?

Vooraleer men van start gaat met het project, moet er nagedacht worden over de taak van de begeleidingsteams. De begeleiding die wordt voorzien in het HF-model is veeleisend en ze confronteert de medewerkers met hun eigen grenzen en gewoontes. De doelgroep is erg kwetsbaar en de begeleiding wordt wellicht intens met respect voor de keuzes van de personen in kwestie.

ILLUSTRATIE NR. 11
DUIDELIJK TAKENPAKKET IN GENT – OCMW GENT

Housing First is in Gent verder gebouwd op de woonbegeleiding die reeds in 2008 opgestart werd. In 2008 werd de taakomschrijving van de hulpverleners opgenomen in een draaiboek. Aangezien het bij de start van Housing First niet duidelijk was welke hulpvragen de huurders gingen hebben, werden de taken van het draaiboek overgenomen. Op deze manier hadden de hulpverleners een zicht op wat van hen verwacht werd. Naarmate het aantal deelnemers van Housing First toenam, kwam er een concreter zicht op de verschillende soorten hulpvragen. Onder leiding van het diensthoofd woonbegeleiding coördineerde de hoofdmaatschappelijk werker de actualisatie van de taken van de hulpverleners.

Momenteel omvat het takenpakket onder andere het meegaan met de huurder naar de inschrijving voor een woning, plaatsbeschrijving, bezichtiging van woningen, contacten leggen en onderhouden met openbare sociale huisvestingsmaatschappijen, ondersteuning om naar de kringloopwinkel te gaan, ondersteuning bij de aankoop van huishoudelijke zaken, het aanbieden van vrijetijdsbesteding op maat, het stimuleren naar (sociale) activering, aspecten omtrent de aansluiting televisie/elektriciteit mee helpen regelen, een energiescan/energiezuinige maatregel aanvragen,...

Het niet waarderen van het uitgevoerde werk, de kritische houding van de sector tegenover deze innovatie, een slecht gedefinieerd lastenboek, institutionele spanningen die aangevoeld worden door de veldteams of onzekerheid over de politieke en budgettaire steun zijn vele oorzaken van ontevredenheid op het werk.

Aangezien Housing First Belgium een tijdelijk project is, werd er gewerkt met halftijdse (soms maar 25%) arbeidscontracten van bepaalde duur. Daar er hierdoor geen werkzekerheid is, verlieten een aantal werknemers het project. Sinds het begin van het experiment zijn er sommige teams volledig vervangen. Dergelijk verloop heeft gevolgen voor de vertrouwensrelatie tussen de begeleiders en de bewoners. Het behoud van de begeleiders is echter essentieel voor een kwalitatieve ondersteuning van de bewoners, evenals voor de kennisdeling tussen collega's. Het trainen van nieuwe hulpverleners is dan ook een noodzakelijke investering.

Gezien het zeer kwetsbare profiel van de doelgroep van de HF-praktijken wordt aangeraden om voor dit project de meest ervaren medewerkers in te schakelen.

Het HFB-experiment toont ook dat het belangrijk is om na te denken over de grootte van het team. Met de beschikbare financiële middelen kunnen 2 à 3 voltijdse werkkrachten worden aangeworven. Een team van slechts twee medewerkers heeft als nadeel dat de ene bij afwezigheid van de andere bijna onmogelijk helemaal alleen kan instaan voor alle begeleiding. Het is ook moeilijk om de cases onder elkaar te verdelen op basis van de vaardigheden en/of vertrouwdheid.

Ook moet worden opgemerkt dat de gebruikelijke caseload bij HF-experimenten (1 werknemer per 8 huurders) in het veld verdeeld wordt ontvangen. Vooral wanneer een dergelijk project pas is geïmplementeerd want de werknemers moeten hun draai dan nog vinden en steken veel tijd en energie in de praktische uitvoering in het veld (meer dan in de begeleiding op zich). In eerste instantie kan het team ook geconfronteerd worden met veel nieuwelingen tegelijkertijd.

ILLUSTRATIE NR. 12
SAMENSTELLING VAN HET TEAM IN GENT – OCMW GENT

In het huidig team zitten verschillende types van hulpverleners, zodat er wat wils is voor iedere cliënt. Zo is er een hulpverlener zeer goed in de begeleiding van gezinnen, terwijl iemand anders goed is in de begeleiding van verslaafden die eigenlijk geen hulp willen. In Gent is ook op regelmatige basis dossierverdeling. Hierbij worden nieuwe cliënten voorgelegd, waarna de wooncoaches zelf kunnen kiezen wie de begeleiding van deze cliënt aangaat. Dit bevordert de motivatie bij de wooncoaches. Op de dossierverdeling kan ook open gesproken worden over het feit dat een wooncoach even geen nieuwe cliënten bijneemt. Indien blijkt dat het toch niet klikt tussen de wooncoach en de bewoner, kan er steeds gewisseld worden.

Tabel 2. Het werknemersprofiel van de HFB teams.

CHARLEROI	LUIK	NAMEN	BRUSSEL - STRAATVERPLEGERS	BRUSSEL - SMES-B	HASSELT	ANTWERPEN	GENT	
v	v	v	v	v	v	v	v	MAATSCHAPPELIJK WERKER
v		v						OPVOEDER
v		v	v					VERPLEEGSTER
v		v		v			v	PSYCHOLOOG
			v	v				DOKTER
v								JOB COACH
v	v	v	v	v	v			HUISJAGER
				v				ERVARINGSDESKUNDIGE
			v	v				VRIJWILLIGER

Wie moet aangeworven worden? Welke vakgebieden?

Een team van Housing First kan op zich verschillende vakgebieden/specialiteiten omvatten en daarmee veel aspecten in het leven van de huurders vertegenwoordigen (zogenaamd ACT-team, wat staat voor "Assertive Community Treatment") of minder vakgebieden/specialiteiten omvatten en het traject van de personen beheren via een extern netwerk van middelen (zogenaamd ICM-team, wat staat voor «Intensive Case management»). De HFB-teams zijn ACT of ICM-teams.

Welke rol krijgen ex-lotgenoten in die teams?

Ex-lotgenoten zijn mensen die een min of meer soortgelijke ervaring als de doelgroep van Housing First achter de rug hebben, maar zij zijn al goed gevorderd in hun herstelproces en hebben idealiter een opleiding gevolgd zodat ze professioneel een voldoende grootte eigen basis hebben om te fungeren als begeleider in een Housing First team (in loondienst).

Slechts één van de HFB-teams heeft zo'n ervaring opgedaan en dat pas 2 jaar na de lancering van het team.

We kunnen ons dus achteraf onvoldoende baseren op een dergelijk profiel binnen een HF-team.

De Franse collega's in het experiment «Un Chez Soi d'Abord» hebben meer referentiemateriaal. Er moeten zeker een opleiding en specifieke supervisie van die medewerkers worden voorzien.

Welke rol moeten de vrijwilligers krijgen?

Ook hier hebben we onvoldoende referentiemateriaal. Dit is ook een soort praktijk die we niet kunnen improviseren. De weinige HFB-teams die dit op een of andere manier probeerden, deden dat met huurders die in de stabilisatiefase waren en tijdens recreatieve activiteiten die een aanvulling vormden op de taken van het HF-team. Een dergelijke functie moet in een contract worden gegoten om de rol van elke persoon duidelijk te definiëren en af te bakenen en om in de behoeften van elke betrokken partij te voorzien.

AANBEVELING NR. 11
ZORGEN VOOR GOEDE ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN IN HET KADER VAN DE INZET VAN HET TEAM

- Definieer een realistische caseload die rekening houdt met de menselijke middelen van het project en het comfort van de sociaal werkers.
- Gebruik een duidelijke en gedetailleerde functiebeschrijving. Tijdens de aanwerving van de hulpverlener zal de functie in detail uitgelegd moeten worden. Indien de functie later aangepast wordt is het belangrijk dat de taken voortdurend duidelijk omschreven zijn.
- Denk een systeem (intern of extern) uit om noodgevallen bij huurders na de kantooruren op te vangen.
- Bepaal vanaf het begin een protocol dat de relatie tussen de hupverlener en de begunstigde kadert.
- Zorg voor een duidelijke en transparante sturing van het project, indien nodig met behulp van een organigram.
- Behoudt eendracht binnen het bestuur en vermijdt dat het begeleidingsteam betrokken wordt bij institutionele conflicten.
- Voorzie vooruitzichten van contracten van onbepaalde duur.
- Voorzie de mogelijkheid tot voltijdse contracten in plaats van een opeenstapeling van deeltijdse contracten.
- Voorzie tijdens het hele project coaching of teambegeleidingssessies. In zo'n veeleisende omgeving is het belangrijk het team pauze- en denkmomenten te gunnen.
- Vorm teams. Het Housing First model is niet vanzelfsprekend. De hulpverleners moeten opgeleid worden over de specifieke aspecten van het model. Dit kan de vorm aannemen van opleidingsdagen en uitwisselingsmomenten.
- Focus niet op het resultaat maar kijk ook naar het proces.
- Verbeter de samenwerking in het team om het werk en de werkdruk te delen.
- Werk de rol van ex-lotgenoten en vrijwilligers op een informatieve en duidelijke manier uit.

7. ANTICIPEREN OP DE TOEKOMST VAN HET PROJECT

KAN HET VOORTBESTAAN VAN HET PROJECT VERZEKERD WORDEN?

Innovatieve projecten worden vaak gefinancierd als proefprojecten, op basis van optionele subsidies en voor een beperkte periode. De actoren van de sociale actie kennen dat fenomeen heel goed en steken veel tijd en energie in de zoektocht naar subsidies.

Zonder duurzame middelen streven naar de duurzame integratie van daklozen lijkt bijna een utopie, vooral als wordt verondersteld dat de begeleiding «zo lang als nodig» zal kunnen worden voorzien.

Het HFB-experiment toont als testfase van bepaalde duur het belang van deze anticiperende fase. De dragende partijen van het project hebben voor de start van het programma en tijdens het programma nagedacht over de opties om de begeleiding van de deelnemers/huurders te garanderen. Zo werden verschillende strategieën voor cofinanciering ontwikkeld (gewest, gemeenschap, lokaal niveau, maar ook privé). De projectdragers van HFB integreerden hun praktijken ook grotendeels in allerlei samenwerkingen met uiteenlopende instellingen (buiten de sector van de sociale actie). Ze ontwikkelden al snel een netwerk van actoren rond de huurder. Zo kunnen ze garant staan voor langdurige begeleiding, ook als de HF-praktijken niet meer worden voortgezet na de experimentele fase.

ILLUSTRATIE NR. 13
SAMENWERKING MET PARTICULIERE INVESTEERDERS
– STRAATVERPLEGERS
– BRUSSEL

De beschikbaarheid van gepaste woningen was – en is momenteel nog altijd – de beperkende factor van ons werk.
In 2011 hebben enerzijds een ontmoeting met een sociale investeerder (KOIS Invest) en anderzijds de interesse in Community Solution, een project dat werd ontwikkeld in New York, ons ertoe geleid de volgende formule te overwegen en er enthousiast over te zijn: aan de hand van particuliere financieringsmiddelen grote gebouwen renoveren en er snel daklozen herhuisvesten. Uiteindelijk werd dit project begin 2015 concreet uitgewerkt in Ganshoren, na het winnen van de "Prix Convergence Europe" in Parijs in 2014 dankzij zijn innoverend co-creatief karakter. Na dit eerste resultaat zijn er dankzij het INCLUSIO fonds andere projecten gepland in 2017-2018. Dit door het traag tempo van de vastgoedsector en al zijn termijnen en wachttijden.
Het is interessant om samen te werken met particuliere investeerders omdat dit het vastgoedaspect van het project grotendeels zelfvoorzienend maakt. Enkel de kwestie van de financiering van de begeleiding zou op lange termijn een beperkende factor kunnen blijven. De noodzaak om leegstaande woningen te betalen om de beschikbaarheid van de woningen te kunnen aanpassen aan de noden van de patiënten of de begeleiders kan ook een belangrijke beperking zijn, maar in grotere programma's zou het belang ervan kunnen afnemen.
Verder is het bevredigend aan actoren buiten de sector van de daklooshеid de kans te geven een aanzienlijke bijdrage te leveren aan de bestrijding van de daklooshеid.



AANBEVELING NR. 12
EEN STRATEGIE VOOR DUURZAME FINANCIERING DEFINIËREN

- Trek financieringsstrategieën voor die gebaseerd zijn op een logica van continuïteit.

AANBEVELING NR. 13
BESCHIKKEN OVER ZOVEEL MOGELIJK FINANCIERINGSBRONNEN

- Spreek de verschillende overheidsniveaus aan die actief zijn in de strijd tegen daklоosheid.
- Ontwikkel strategieën van cofinanciering in plaats van afhankelijk te zijn van een subsidiëringsbron.

AANBEVELING NR. 14
INNOVEREN OP HET VLAK VAN FINANCIERING

- Kijk verder dan de publieke subsidies en zoek fondsen bij particuliere organisaties.

AANBEVELING NR. 15
NETWERKSTRATEGIEËN ONTWIKKELEN

- Maak het project bekend. De twijfels die het HF-model soms teweegbrengen, moeten onschadelijk gemaakt worden.
- Identificeer, volgens een strategische logica, de samenwerkingsverbanden die het voortbestaan van het project zullen vergemakkelijken.

8. EEN EVALUATIE VOORZIEN

HOE KUNNEN DE RESULTATEN VAN HET PROJECT AANGETOOND WORDEN?

Vandaag de dag vervult de evaluatiecultuur een belangrijke functie. In een context van economische crisis en bezuinigingen, legt de overheid de nadruk op het feit dat er een afstemming moet zijn tussen de financiële middelen en de resultaten ("evidence based policy").

Wat de strijd tegen daklоosheid betreft, tonen de laatste samenwerkingsakkoorden en regionale beleidsverklaringen het belang van het ontwikkelen van evaluatieluiken aan. Men moet sociale innovatie structureel aanmoedigen door voort te bouwen op strategieën die op empirisch vlak hun waarde hebben bewezen.

Helaas bestaan er momenteel in België zeer weinig gegevens over het traject van daklozen, om nog te zwijgen van het gebrek aan betrouwbare gegevens over de telling van dit publiek op nationaal niveau.

Housing First België verschaft door de langdurige observatie van twee controlegroepen interessante gegevens die het traject illustreren van daklozen die de klassieke bestaande hulpverleningsprocedure in ons land volgen.

Door veel betrouwbare gegevens te verzamelen, kan het aanbod in de toekomst beter worden aangepast aan de behoeften.

We kunnen u dus alleen maar aanmoedigen om de HF-projecten die u gaat implementeren, te blijven evalueren.

AANBEVELING NR. 16
REALISTISCHE EVALUATIEDOELSTELLINGEN SELECTEREN DIE OVEREENKOMEN MET DE FINANCIËLE EN MENSELIJKE MIDDELEN VAN HET PROJECT

9. HET OPMAKEN VAN EEN REALISTISCHE PLANNING

Het is belangrijk om tijd te nemen voor de vorming van het project, om improvisatie te vermijden en om de druk te verminderen. Het is daarom aanbevolen om een schema op te stellen met specifieke data of perioden, zodat er een overzicht is van wat wanneer uitgevoerd dient te worden. Er dient rekening gehouden te worden met wijzigingen van de subsidiërende overheden en van de politieke agenda. De planning moet dan ook realistisch zijn en overeenstemmen met de capaciteit van de instellingen die betrokken zijn bij het project, om dergelijke sociale innovatie efficiënt te implementeren.

De dragers van Housing First Belgium hebben op een korte tijd de lokale praktijken opgebouwd en geïmplementeerd door veeleisende kwantitatieve doelstellingen op een korte termijn te bereiken.

De nuttige samenwerkingsverbanden voor de goede ontwikkeling van de lokale projecten, vallen soms samen met het moment dat de eerste bewoners hun intrede in de woning maken. Maatschappelijk werkers, psychologen en verpleegkundigen moesten hierdoor onder andere makelaars en verhuisdiensten aanspreken. De tijd nemen voor het ontwikkelen van een planning is in het voordeel van de kwaliteit van de operationalisering en voor de impact op de bewoners.

AANBEVELING NR. 17
PLAN DE OPSTART VAN HOUSING FIRST IN DE ORGANISATIE

- Weet hoe de planning eruit zal zien.
- Houd rekening met de politieke eisen, alsook met de realiteit van uw organisatie/terrein en met de kwetsbaarheid van de doelgroep.
- Maak een onderscheid tussen de conceptualiseringsfase en de operationaliseringsfase.
- Laat alle aspecten die beschreven worden in dit handboek aan bod komen in de planning.

10. DE VOORBEREIDING VAN DE IMPLEMENTATIE IN DE BUURT

In het kader van het welzijn van de huurders, is het noodzakelijk om het risico van stigmatisering door de buurt te verkleinen. Dit kan onder andere gedaan worden door de buurt en de sociale organisaties rechtstreeks te informeren over het project en over het feit dat de deelnemers in de buurt komen wonen.

ILLUSTRATIE NR. 14
INFOMOMENT VOOR BUURTBEWONERS – CAW ANTWERPEN

De hulpverleners in Antwerpen, waar met gegroepeerde leegstaande appartementen gewerkt wordt, hebben tijdens de opstart van het experiment de buurtbewoners uitgenodigd voor een infomoment. Dit kwam er naar aanleiding van conflicten tussen de huurders en de buurtbewoners. Er werd uitgelegd wat Housing First is en welke doelgroep er in de buurt zal komen wonen. De buurtbewoners werden erop gewezen dat er bij iedere vorm van overlast meteen opgetreden zal worden. Er werd ook aangegeven dat de buren ook steeds welkom zijn op het bureau van de hulpverleners als ze vragen hebben of overlast willen signaleren.

ILLUSTRATIE NR. 15
SAMENWERKING MET SOCIALE DIENSTEN – OCMW GENT

In Gent wordt gewerkt met gespreide woningen in verschillende buurten. Er werd gekozen om de buurt waar de huurders wonen niet op de hoogte te brengen van de aanwezigheid van het Housing First experiment. De sociale organisaties, zoals wijkgezondheidscentra, en de openbare diensten, zoals de wijkagent, werden hier wel van op de hoogte gebracht. Indien er zich iets voordoet bij de bewoner, bijvoorbeeld bij brand of bij een opname in het ziekenhuis, worden de hulpverleners hiervan op de hoogte gebracht.

ILLUSTRATIE NR. 16
IN SAMENWERKING MET DE SOCIALE DIENSTEN VAN DE SHM OMGAAN MET DE INTEGRATIE IN DE BUURT – RELAIS SOCIAL VAN CHARLEROI

De integratie van een dakloze in een woning is een delicate stap. De relaties met de buurt zijn hierin een belangrijk aspect. In Charleroi heeft de samenwerking met de SHM de integratie van acht bewoners in het publieke huisvestingsbestand mogelijk gemaakt. Na een aantal maanden in de woning, heeft één van de HFB bewoners moeilijkheden ondervonden met haar buren. Deze klaagden over de aanwezigheid van een "dakloze" in het gebouw.

Na een aantal informele pogingen om tussen te komen, is er een samenwerking opgezet tussen het begeleidingsteam en de sociale dienst van de SHM, als intermediair die klachten krijgt van de andere bewoners. Deze ontmoetingen hebben het mogelijk gemaakt een aantal feiten te objectiveren, zoals nachtelijke overlast terwijl de huurder niet aanwezig was op het moment van de feiten. In het kader van een duidelijke en coherente communicatie, werden een aantal regels voor beide partijen (huurder en buren) herhaald. Zo heeft men de spanningen kunnen temperen.

Er kan ook gekozen worden om de buurt/organisaties niet te informeren. Toch moeten de hulpverleners er zich bewust van zijn dat de buren argwaan zullen krijgen als ze telkens dezelfde hulpverlener zien langskomen, daklozen op bezoek zien komen of overlast ondervinden.

Voor welke optie ook gekozen wordt, er dient in het achterhoofd gehouden te worden dat er steeds voor- en tegenstanders in de buurt zullen zijn. Er dient bij ieder probleem in de buurt, zoals stigmatisering of overlast, kort op de bal gespeeld te worden.

Om onder andere overlast te beperken, is het aangewezen om de huurder voor te bereiden op het leven in zijn nieuwe woning. Zo kunnen de verschillende huisregels over bijvoorbeeld nachtlawaai, het ophalen van de vuilniszakken, het geven van feestjes, het gebruik van drugs, … toegelicht worden. Er dient eveneens gewezen te worden op de gevolgen van de niet-naleving van de verschillende regels.

Om de implementatie in de buurt te bevorderen, kan er eveneens een waarschuwingssysteem in samenwerking met buren, politie of de huisbaas bedacht worden.

ILLUSTRATIE NR. 17
CONFLICTHANTERING – OCMW GENT

In Gent heeft één van de huisvestingsmaatschappijen een wijkmonitor. Deze neemt contact op met de hulpverleners indien er zich problemen voordoen met de huurders. Zo krijgt de begeleiding de kans om het te bespreken met de bewoners. Na de bespreking wordt de boodschap teruggegeven aan de wijkmonitor. Indien er zich hierna nog steeds problemen zijn, gaat de begeleiding samen met de wijkmonitor op huisbezoek. De begeleiding tracht dan medestander te zijn van de huurders, maar is ook duidelijk in wat er verwacht wordt.

Verder kan de hulpverlener op voorhand de buurt verkennen. Zo kan er nagegaan worden waar de winkels gelegen zijn, welke hulpverleningsorganisaties het dichtst in de buurt zijn, waar de buurthuizen gelegen zijn, waar eventueel vrijwilligerswerk gedaan kan worden, … Nadien kan de hulpverlener de huurder wegwijs maken in de buurt door samen naar de winkel te gaan, zich voor te stellen in het buurthuis, …

Een ander aspect om de integratie in de buurt te bevorderen, is door de huurder de, indien mogelijk, keuzevrijheid te geven van waar hij wel of niet wil wonen.

ILLUSTRATIE NR. 18
KEUZEVRIJHEID – OCMW GENT

"Of er zijn buurten waar ze echt niet willen gaan wonen. Vroeger konden ze niet kiezen, konden ze niet zeggen van daar wil ik echt ni gaan wonen. Nu laten de openbare sociale huisvestingsmaatschappijen dat wel toe. Veel mensen hebben problemen met een bepaalde wijk. Ze hebben daar soms een verleden dat met gebruik te maken heeft. En dan zijn er mensen die heel bewust aan de rand van de stad willen wonen omdat ze weten dat de verlokkingen van de stad te groot zijn". (Focusgroep, 8 juli 2014)

AANBEVELING NR. 18
TREF VOORBEREIDINGEN VOOR DE INTREDE VAN DE HUURDERS IN DE BUURT

- Bepaal een bemiddelingsstrategie indien zich problemen voordoen in de buurt.
- Bespreek van in het begin alle regels en andere aspecten van de integratie in de buurt met de huurders.
- Laat aan de huurders en buurtbewoners weten bij wie ze terecht kunnen indien er zich problemen voordoen.
- Geef de huurders medezeggenschap, indien dit mogelijk is, over waar ze willen wonen.
- Begeleid de huurder bij de integratie in de buurt.
- Bepaal onder welke condities een huurder kan verhuizen.
- Stel omtrent de (tijdelijke) verhuis een plan op.

© Gilles Scheijnen

2.

DE IMPLEMENTATIE VAN DE HOUSING FIRST BEGELEIDING

1. HET EERSTE CONTACT TUSSEN DE TOEKOMSTIGE HUURDER EN HET TEAM VAN HOUSING FIRST



© Gilles Scheijnen

De begeleiding van een huurder van Housing First heeft betrekking op alle aspecten in het leven in en buiten de woonst. Het gaat om een bijzondere relatie tussen mensen. We focussen hier op de eerste momenten waarop deze relatie tot stand komt.

1.1. EVENTUELE VOORAFGAANDE BEKENDHEID VAN DE TOEKOMSTIGE HUURDER

De kans bestaat dat de toekomstige huurders al bekend zijn en dat ze al begeleid worden door de dienst waarbinnen het HF programma wordt georganiseerd. Ofwel zijn het andere diensten uit de daklozensector die mogelijke kandidaten voorstellen. Sommige teams van HFB combineren beide mogelijkheden tegelijkertijd.

ILLUSTRATIE NR. 19
HFB-LUIK: KANDIDATEN DIE REEDS BEKEND ZIJN

In Luik werkt het team van HF nauw samen met het team van straathoekwerkers, dat al enkele jaren deel uitmaakt van het netwerk. Dankzij hun activiteiten hebben zij een zeer ruime kennis van de daklozen die op het grondgebied leven. Hoewel HFB in Luik de kandidaturen later heeft verruimd naar alle partners van het netwerk, bestaat dankzij de nauwe samenwerking met de teams van straathoekwerkers nu al een vertrouwensband, die nog wordt versterkt door de uitstekende kennis van de situatie van de mensen.

"Met de personen die we ontmoeten, wordt al gesproken over het Housing First project. Er wordt verduidelijkt dat tijdens de huisvesting, ook begeleiding wordt voorzien. Laat ons zeggen dat wij slechts op de achtergrond betrokken zijn, vooral in situaties waarbij verschillende administratieve of andere stappen nodig zijn. We zijn ook betrokken bij de inrichting van het appartement. (...) We leveren een bijdrage tijdens elke fase van het project. Ten eerste omdat wij de vragende dienst kunnen zijn omdat ook wij te maken krijgen met situaties die voorkomen in het kader van het eigenlijke straathoekwerk. Ten tweede fungeert ook een straathoekwerker als aanspreekpunt voor HF.» (fragment uit een semigestructureerd interview, mei 2014)

"Het voordeel is nu dat we snel kunnen reageren op bepaalde situaties. We kunnen heel flexibel omgaan met de manier waarop we beslissingen nemen en bovendien kunnen we rekenen op het team van straathoekwerkers die een goede kennis hebben van de mensen die naar ons worden doorverwezen. Zij hebben vaak al een lange weg afgelegd met die mensen en ze kennen de situatie in elk geval echt goed zodat we veel tijd besparen." (Focusgroep Wallonië, januari 2014)

Voorafgaande kennis is interessant om praktische en relationele redenen. Zo kunnen de teams immers sneller met de huurder overgaan tot de fysieke en administratieve uitvoering van de intrede in de woonst en de termijnen door met name de verschillende administratieve procedures tot een minimum beperken. Bovendien zijn waarschijnlijk al de eerste contacten gelegd en bestaat er al een basis voor een vertrouwensband.

> *"De meesten kennen we al. Eerlijk, wij vinden dat een pluspunt. We kennen ook verschillende aspecten die niet werken bij de betrokken persoon. Misschien dat we daardoor wat gehinderd worden want de basis waarvan we uitgaan, is al vertrouwd. De band is er al, waardoor we dus niet eerst nog een band moeten opbouwen."* (Focusgroep Brussel, december 2015)

> *"Bij iemand die we minder goed kennen, beseffen we echter dat de begeleiding in het begin vooral dient om een band te scheppen op het moment van de intrede in de woning. En we beseffen dat dat moeilijker is. Soms zien we die persoon één of twee keer op straat en zoeken we zo toenadering. (...) Tijdens die eerste ontmoeting leggen we uit wie we zijn, wat we doen, dat we een dienst zijn die in het kader van Housing First begeleidt bij huisvesting en de voorwaarden van het programma."* (Focusgroep Brussel, december 2015)

Als iemand vooraf nog niet gekend is, laat dat toe om onbevooroordeeld (objectiever) naar de algemene situatie van de huurder te kijken, zonder al van tevoren bepaalde mogelijkheden voor begeleiding uit te sluiten.

Belangrijk om te weten is dat wanneer een externe dienst een huurder kandidaat voorstelt die nog niet bekend is bij de instelling, er idealiter een akkoord komt over een transparante overdracht van de informatie die minstens nodig is om een doeltreffende begeleidingsrelatie tot stand te brengen. Dat moet worden besproken op basis van de filosofie en gewoonten van de instellingen in kwestie om zo de voorwaarden van een gedeeld beroepsgeheim overeen te komen.

> *"We vragen wel steeds aan de instelling om twee of drie gegevens te verzenden. Vooral als de persoon paranoïde is, dan vragen we op welk vlak. Hij houdt misschien niet van mensen met zwarte kleding, of je moet je telefoon uitzetten, of je moet hem aanspreken met u (...). Het gaat in elk geval om het idee dat we niet met een grote misstap beginnen."* (Focusgroep Brussel, december 2015)

> *"En dan kunnen wij indien nodig gesprekken plannen met de aanvragende dienst. Dan verplaatsen we ons misschien naar de dienst voor het eerste gesprek want er is al een vertrouwensrelatie tot stand gebracht met die dienst. Dat helpt soms om de sprong te wagen, maar er wordt altijd een minimale kennis van het dossier verwacht, dus dat er niet zomaar iemand komt aanwaaien die het gebruikelijke eerstelijnscircuit niet kent."* (Focusgroep Wallonië, april 2015)

1.2. DE PLAATS VAN DE EERSTE ONTMOETING

De keuze van de locatie is niet willekeurig. De HF-teams hebben gemerkt dat het een invloed kan hebben op de relatie die wordt opgebouwd met de begeleide persoon en op de samenwerkingen met de diensten in de sector. Naar de plaatsen gaan waar de begunstigde vaak vertoeft, zoals een hulpverlenende instelling waar hij komt, kan allerlei voordelen inhouden (interesse voor de huidige leefwereld van de persoon en zichtbaarheid van uw HF-project voor de buitenwereld).

Een eerste ontmoeting in het kantoor van HF biedt het team daarentegen de gelegenheid om het project ruimtelijk te schetsen en de toekomstige huurder over een nieuw aanknopingspunt te laten beschikken. Veel huurders hebben immers geen telefoon, raken die kwijt of gaan gewoon liever ter plaatse wanneer ze contact willen met het team. Een begeleidingsteam is uiteindelijk in de eerste plaats wel een mobiel team. Het administratieve kantoor van het team laat niet noodzakelijk toe dat de huurders daar ontvangen worden. En naast die materiële beperking kan het ook nodig zijn om erover na te denken of het wel zinvol is om de huurders er binnen te laten.

Binnen HFB spraken verschillende teams over "verliezen" tijdens de selectieprocedure. Verschillende kandidaten kwamen niet naar die eerste afspraak, of het liep mis. Een eerste gemiste of slechte afspraak hoeft niet te betekenen dat er geen volgende gelegenheden meer komen voor een ontmoeting, met bijvoorbeeld voldoende aandacht voor een geschiktere plaats van afspraak.

> *"Ik ga de mensen de eerste keer altijd persoonlijk ontmoeten op de plaats waar ze dan zijn. Dat kan gewoon op straat zijn, of in een instelling, of in een centrum voor noodopvang, of in een centrum voor geestelijke gezondheidszorg. (...) Ik leg de mensen heel kort uit waarom ik gekomen ben, ik licht het project toe en vertel dat ik voorstel om binnen twee/drie weken in een appartement te gaan wonen, dat ze dat appartement eerst kunnen gaan bekijken om te zien of het hen bevalt. Ik geef zoveel mogelijk nauwkeurige informatie over dat appartement."* (Focusgroep Brussel, december 2015)

1.3. DE INHOUD VAN DE EERSTE ONTMOETING

Er deden zich in het kader van HFB verschillende situaties voor. Alles hangt af van de persoon die verantwoordelijk is voor de voorstelling van het HF-project aan de kandidaten en voor hun selectie. Soms komt het HF-begeleidingsteam pas tussen na afloop van die twee belangrijke momenten.

Het lijkt in elk geval noodzakelijk dat de HF-teamleden zelf rechtstreeks aan de (kandidaat-)huurder kunnen vertellen wat Housing First inhoudt. Dat is een eerste informatiemoment dat de (kandidaat-)huurder de mogelijkheid geeft om een beslissing te nemen.

De rechten en plichten van elke partij (het HF-team, de toekomstige huurder maar ook de eigenaar) worden uiteengezet en eventueel besproken. Sommige HFB-teams gieten ze in contracten/charters/voorschriften met onder meer:

- de goedkeuring van de huurder om begeleiding te krijgen van HF.
- de goedkeuring van de huurder met betrekking tot het specifieke type begeleiding die hij zal krijgen in het kader van HF, vooral in termen van frequentie en inhoud (alle aspecten van het leven van de huurder die aan bod komen, voortzetting van de begeleiding na verhuizing, terugkeer naar de straat, het feit dat de begeleiding en huisvesting niet onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn).

Die overeenkomsten proberen in het algemeen om een actueel overzicht te geven van de verbintenissen van zowel de hulpverleners als de begunstigden.

Het is ook belangrijk om aan de mensen duidelijk te maken dat de begeleiding kan veranderen van vorm en inhoud, in overeenstemming met het HF-basisprincipe van respect voor de individuele keuze.

Dit eerste contact is voor de teams ook de gelegenheid om de precieze visie van de persoon zelf te achterhalen. Wat zijn diens verwachtingen en behoeften en in welke mate geeft het HF-project daar een antwoord op? Tijdens dat moment kan de toekomstige huurder ook zijn vragen stellen, aangeven welke angsten hij heeft met betrekking tot de inhoud van

het project, zijn inzet, de andere mensen die er geen beroep op kunnen doen, enz.

> *"Bij de personen die daarna geen contact meer met ons opnemen, soms na het eerste gesprek waarin we het project en onze werkwijze uitleggen, gebeurt het dat het hen niet interesseert of dat ze denken dat het te veeleisend gaat zijn. Sommige mensen haken af of nemen geen contact meer met ons op.»* (Focusgroep Wallonië, januari 2014).
>
> *"Ik breng persoonlijk veel tijd door om samen met de mensen om hun aanvraag praktisch te verduidelijken. Ik ontmoet hen, we praten erover, we kijken wat hen bevalt, waar ze zin in hebben, in welke buurt, wat belangrijk voor hen is en wat niet, op welk vlak ze bereid zijn om toegevingen te doen in termen van de structuur van de huisvesting, de inrichting of de werking."* (Focusgroep Wallonië, januari 2014).

De eerste ontmoeting is ook het moment waarop wederzijds vertrouwen tussen het team en de toekomstige huurder wordt opgebouwd, wat informatief en geruststellend is voor degenen die zich voorbereiden op de overgang van de straat naar de emotioneel intense intrede in de woonst.

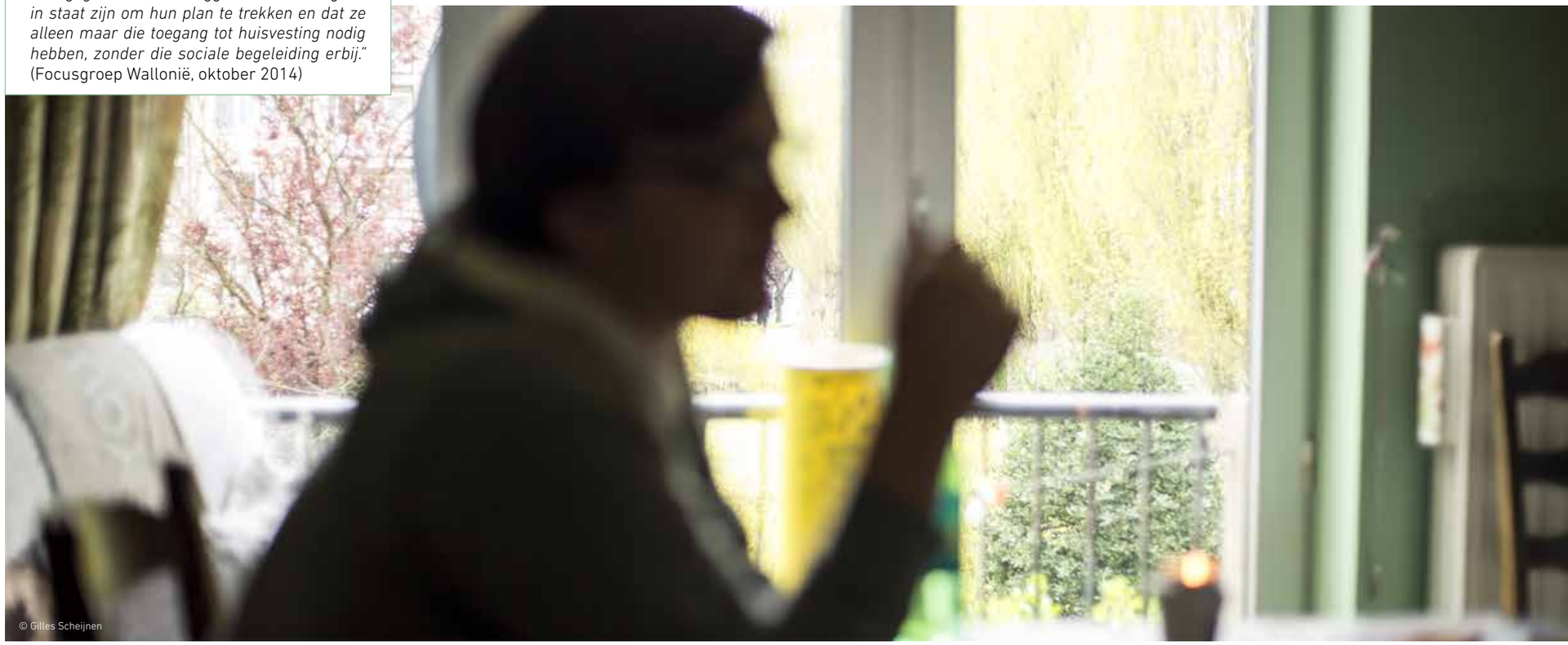
> *"En ik leg uit dat het enige dat we van hem vragen, is dat hij zijn huur betaalt en dat hij minstens eenmaal per week een ontmoeting wil hebben met het team. En dat we niet gaan vragen om een behandeling te volgen, geen middelen meer te gebruiken, enz. En dan zie ik wat daaruit volgt. Vaak zijn dat heel precieze vragen over geld, betaling, 'Welke verbintenissen ga ik aan?'. Soms krijg ik vragen zoals 'Waarom ik?'. Ik geef hen de tijd om na te denken. Het is echt een kwestie van aanvaarden, van dat maffe idee 'Men komt mij hier een woning aanbieden'. Dat is een grote schok, soms beginnen ze te wenen, geloven ze het niet, of ze voelen zich schuldig tegenover de anderen, (...)"* (Focusgroep Brussel, december 2015)

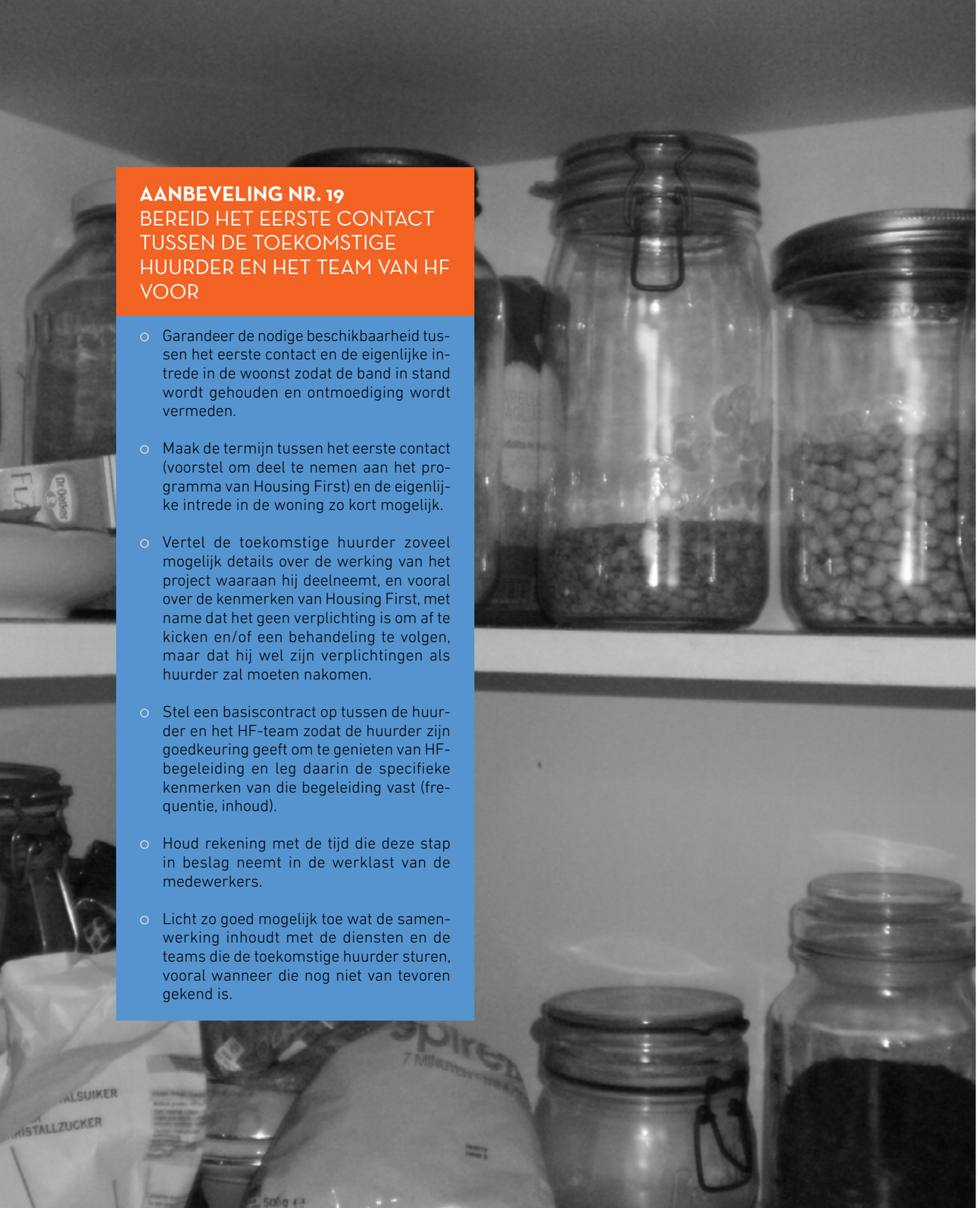
> *"En er zijn ook mensen die aan de ene kant ontmoedigd raken omdat wij heel hard onderstrepen dat die huisvesting een groot deel van hun budget opslorpt. Wanneer ze vernemen dat ze € 500 voor huisvesting nodig gaan hebben, dat is moeilijk. Dus ze zeggen dan: 'Ja, dat is nog niet aan mij besteed.' En dan is er nog een derde optie, namelijk de sociale begeleiding. Of ja, het is niet echt een optie, maar er zijn er die geen interesse hebben. Dus dat leggen we duidelijk uit door te zeggen dat we in een proefproject zitten, een experiment, en dat eerder sociale begeleiding het doel is dan de toegang tot huisvesting, en wanneer we hen vertellen dat ze ons regelmatig zullen moeten ontmoeten, dat we hen thuis komen bezoeken, dan zeggen ze: 'Maar ik heb dat niet nodig', en ze reageren heel gegrond door te zeggen dat ze heel goed in staat zijn om hun plan te trekken en dat ze alleen maar die toegang tot huisvesting nodig hebben, zonder die sociale begeleiding erbij."* (Focusgroep Wallonië, oktober 2014)

1.4. DE TERMIJN TUSSEN DE EERSTE ONTMOETING EN DE INTREDE IN DE WONING

In theorie moet de huurder zo snel mogelijk worden gehuisvest na zijn selectie en de bevestiging van zijn wil om deel te nemen (rekening houdend met alle informatie/voorwaarden die hij heeft gekregen). Zoals reeds eerder vermeld, kan echter een soms lange wachttijd gelden als er niet direct een woonst voorhanden is die voldoet aan de wensen van de toekomstige huurder. Soms wordt de intrede in de woonst ook vertraagd door bepaalde administratieve procedures (vooral in afwachting van een overeenkomst voor de toekenning van een huurwaarborg).

> *"Voor ons is het ook echt lastig op het vlak van werk, voor de bewoner draaien verschillende bezoeken negatief uit. Dat heeft een effect op de sfeer en de wachttijd. Het is niet vanzelfsprekend. Dat blijft de grootste beperking."* (Focusgroep Wallonië, april 2015)
>
> *"In grote lijnen komt het erop neer dat als de huisvesting ons gegarandeerd op papier werd beloofd tegen een bepaalde datum en er iets fout loopt, we de woning pas veel later ter beschikking hebben. Dat is verschrikkelijk want de persoon is enorm ongeduldig. En we worden elke week lastiggevallen en kunnen niets doen. (...) En soms hebben de professionals rond die persoon nog meer stress dan hijzelf."* (Focusgroep Brussel, december 2015)


© Gilles Scheijnen



AANBEVELING NR. 19
BEREID HET EERSTE CONTACT TUSSEN DE TOEKOMSTIGE HUURDER EN HET TEAM VAN HF VOOR

- Garandeer de nodige beschikbaarheid tussen het eerste contact en de eigenlijke intrede in de woonst zodat de band in stand wordt gehouden en ontmoediging wordt vermeden.
- Maak de termijn tussen het eerste contact (voorstel om deel te nemen aan het programma van Housing First) en de eigenlijke intrede in de woning zo kort mogelijk.
- Vertel de toekomstige huurder zoveel mogelijk details over de werking van het project waaraan hij deelneemt, en vooral over de kenmerken van Housing First, met name dat het geen verplichting is om af te kicken en/of een behandeling te volgen, maar dat hij wel zijn verplichtingen als huurder zal moeten nakomen.
- Stel een basiscontract op tussen de huurder en het HF-team zodat de huurder zijn goedkeuring geeft om te genieten van HF-begeleiding en leg daarin de specifieke kenmerken van die begeleiding vast (frequentie, inhoud).
- Houd rekening met de tijd die deze stap in beslag neemt in de werklast van de medewerkers.
- Licht zo goed mogelijk toe wat de samenwerking inhoudt met de diensten en de teams die de toekomstige huurder sturen, vooral wanneer die nog niet van tevoren gekend is.

2. DE BEGELEIDING OP HET MOMENT VAN DE INTREDE IN DE WONING

De intrede in de woning brengt voor zowel de maatschappelijk werkers als de huurders weer een heleboel spanningen met zich mee.

2.1. DRUK OP DE NIEUWE HUURDER

Een verhuis is voor iedereen een stresserend moment. Er moet worden gedacht aan een heleboel aspecten en stappen die noodzakelijk zijn voor een optimale intrede. Het is onvoorstelbaar dat deze stap voor het bijzonder kwetsbare publiek dat nog heel ver verwijderd is van huisvesting en waarop Housing First zich richt, nog moeilijker is omdat het gaat om een (misschien wel bruuske) breuk met de sociale identiteit die ze al jaren hebben (dakloze) en die verschilt van de identiteit die men hen plots opdringt (huurder en "goede huisvader").

> *"We wilden hem echt maximaal voorbereiden en ondanks alles begon hij zich enorm te focussen op wat er allemaal moest gebeuren. 'Ik verwachtte niet dat er zoveel dingen zouden zijn, ik moet van hier naar ginder rennen, ik moet zoveel papieren in orde brengen, de verzekeringen, ik begrijp er niets van.' Alles wat voor ons logisch lijkt, wij weten wat er gebeurt als we gaan verhuizen, maar zij niet. De tijd waarover we beschikken tijdens die zoektocht naar een woonst gebruiken we om hem al te laten wennen aan wat er allemaal gaat gebeuren (...). Om mislukking te voorkomen, kunnen we hen best voorbereiden want we hebben de kans om dat te doen."* (Focusgroep Wallonië, oktober 2015)

2.2. DRUK OP DE HF-TEAMS

De HF-begeleidingsteams moeten snel een heleboel stappen afwerken, soms zelfs voor meerdere huurders tegelijkertijd. De intrede van de verschillende huurders wordt idealiter dus best gespreid gepland. Al die stappen gebeuren vaak overhaast en frustreren de medewerker soms, want die willen de tijd nemen om de nieuwe huurder te ontmoeten en naar hem te luisteren. Na de intrede is het extra belangrijk om de doelstellingen en acties even te onderbreken, zodat de tijd genomen kan worden om samen met de huurder gewoon wat te praten. Hierop wordt later nog dieper ingegaan.

> *"Op een gegeven moment leek het alsof we een heleboel administratieve stappen moesten uitvoeren terwijl we eigenlijk rustig wilden gaan zitten, een kopje koffie drinken, een band opbouwen, iets anders doen. Er zijn al die administratieve procedures, wij hadden iets anders willen doen. Het is anders, maar het is een prioriteit die we opgelegd krijgen."* (Focusgroep Wallonië, oktober 2015)

Tijdens de verhuizingsprocedure zou een checklist afgewerkt moeten worden met daarin minstens volgende elementen:

- de administratieve stappen die gerelateerd zijn aan de huisvesting (huur, elektriciteit, gas, plaatsbeschrijving, ondertekening van contracten, enz.). Voor iedereen die verhuist, kan het gaan om een complexe stap in hun leven.
- de administratieve stappen gerelateerd aan de persoon zelf (ontvanger van allerlei inkomsten, gemeentebestuur voor adreswijzigingen, enz.).
- de logistieke organisatie van de verhuizing.

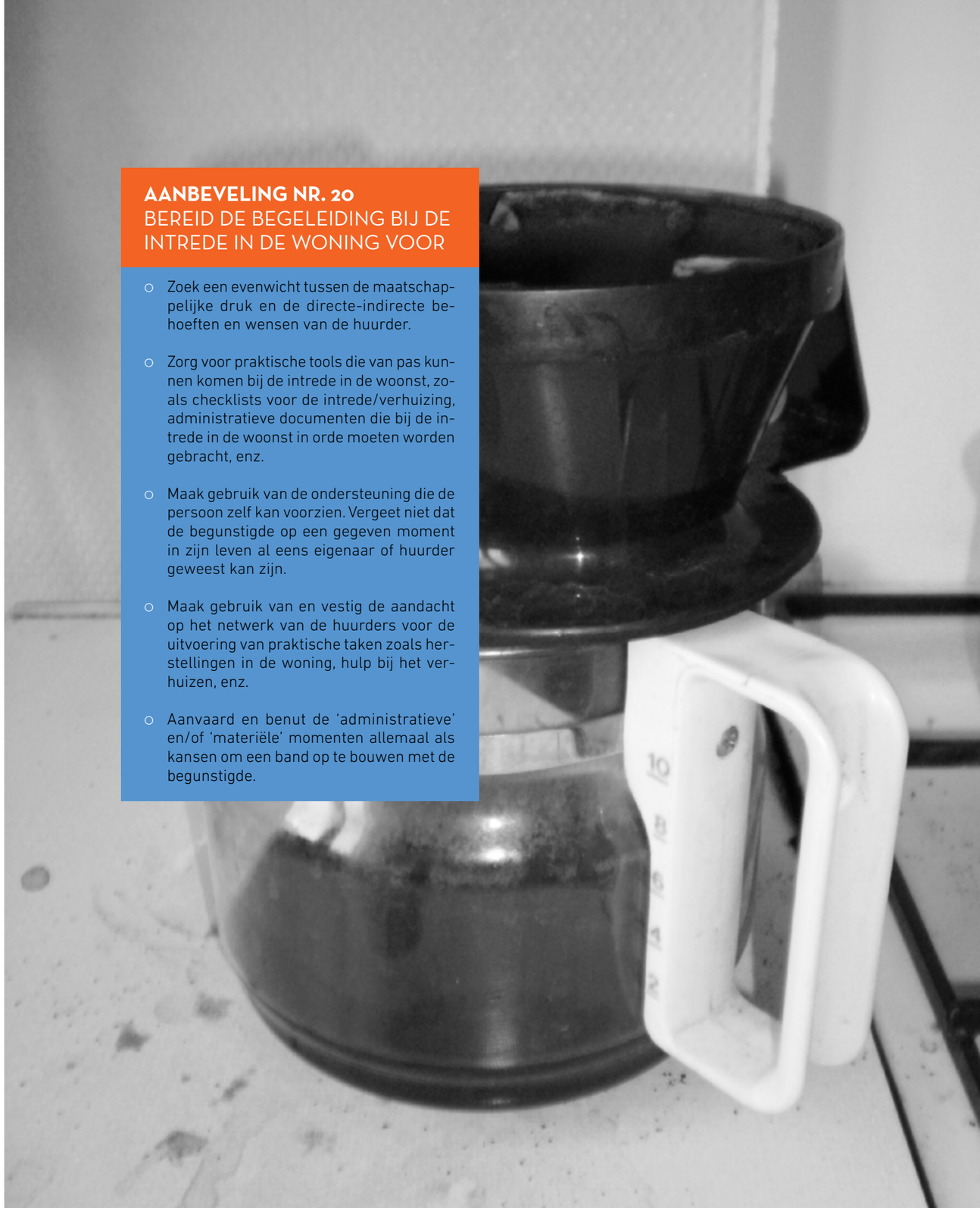
"Ik denk dat we het op een gegeven moment snel gewoon konden geraken om meteen te zeggen dat we gingen meehelpen met de verhuis, maar ik denk dat we ook de bestaande externe middelen moeten kunnen gebruiken, bestelwagens die gratis worden uitgeleend. Soms hebben de mensen zelf al genoeg hulp. Een kameraad die komt helpen. We moeten alle plaatsen niet te snel innemen. We kunnen ook denken in de richting van het netwerk." (Focusgroep Brussel, december 2015)

"Wij hebben een checklist met taken die opgesomd staan met dingen die er allemaal moeten gebeuren bij de intrede in de woning. Wij geven die checklist ook aan de bewoners. Er zijn er veel die sommige dingen zelfstandig kunnen doen, maar er niet aan denken omdat ze nog nooit alleen gewoond hebben." (Focusgroep Vlaanderen, 25 februari 2016)

Sommige van die taken kunnen uitgevoerd worden door de huisjesjager, die het begeleidingsteam zo wat kan ontlasten. De rollen van iedere betrokkene moeten in elk geval duidelijk afgebakend worden.

Daarnaast kunnen die momenten voor de praktische en fysieke aspecten van de huisvesting voor de HF begeleiders ook mooie gelegenheden zijn om de nieuwe huurder te leren kennen in een andere context.

"De SHM en de stad kijken naar elkaar als er iets aan de woning dient te gebeuren. Hierdoor wordt er dus ook niet snel iets aan de woning gedaan. De bewoners komen naar ons toe met al hun klachten over de woning, omdat ze ook niet weten naar wie ze juist moeten gaan. Om getouwtrek te vermijden, hadden we eigenlijk op voorhand goed moeten afspreken wie welke taak op zich neemt als het over de woning gaat." (Focusgroep Vlaanderen, 25 februari 2016)



AANBEVELING NR. 20
BEREID DE BEGELEIDING BIJ DE INTREDE IN DE WONING VOOR

- Zoek een evenwicht tussen de maatschappelijke druk en de directe-indirecte behoeften en wensen van de huurder.
- Zorg voor praktische tools die van pas kunnen komen bij de intrede in de woonst, zoals checklists voor de intrede/verhuizing, administratieve documenten die bij de intrede in de woonst in orde moeten worden gebracht, enz.
- Maak gebruik van de ondersteuning die de persoon zelf kan voorzien. Vergeet niet dat de begunstigde op een gegeven moment in zijn leven al eens eigenaar of huurder geweest kan zijn.
- Maak gebruik van en vestig de aandacht op het netwerk van de huurders voor de uitvoering van praktische taken zoals herstellingen in de woning, hulp bij het verhuizen, enz.
- Aanvaard en benut de 'administratieve' en/of 'materiële' momenten allemaal als kansen om een band op te bouwen met de begunstigde.

3. DE INHOUD VAN DE BEGELEIDING BEPALEN

Het begeleidingsteam van HF moet een begeleidingsplan uitwerken dat rekening houdt met de prioriteiten van de huurders (respect voor de individuele keuze is belangrijk in de filosofie van HF). Het gaat erom een evenwicht te vinden met de eigen professionele visie.

3.1. ANALYSE VAN DE BEHOEFTEN VAN DE HUURDER

De teams identificeren de behoeften van de huurders door te luisteren naar hun wensen, maar ze moeten geregeld een onderscheid maken om zo de noodzakelijke aspecten naar voor te brengen (bijvoorbeeld administratief probleem tegenover gezondheidsprobleem).

> *"Als er een medisch noodgeval is, dan krijgt dat voorrang op de administratieve procedures. (...) Daarna hangt het meer af van de bewoner."* (Focusgroep Wallonië, oktober 2015)
>
> *"Ons doelpubliek zijn vooral zorgwekkende zorgmijders, die allergisch zijn aan het maken van doelstellingen en begeleidingsplannen. Het kan hen afschrikken als je ineens met 'doelstellingen' afkomt. Het opschrijven van doelstellingen kan een druk bij hen leggen."* (Focusgroep Vlaanderen, 25 februari 2016)

De HF-teams moeten zich aanpassen aan het ritme van de huurders, wiens behoeften met de tijd evolueren. Soms moeten de teams tijdens de begeleiding afstappen van een stramien en logica. Die nood aan aanpassingsvermogen en flexibiliteit van de teams zorgt ervoor dat elke intrede in een woning maatwerk blijft, hoewel er toch steeds een vaste basis moet zijn. Elke intrede in een woning blijft op die manier uniek.

> *"Er zijn mensen die na zes maanden nog altijd niet geïnstalleerd zijn. Ze hebben nog steeds hun koffers staan, want ja, er is tijd nodig. En dan, het is ook elke keer weer jezelf in vraag stellen. Je afvragen wat hij wil. Iets willen in iemand zijn plaats is snel gebeurd. (...) Dat is pas echt interessant, voortdurend opnieuw focussen op de persoon zelf. Wat wil hij bereiken, wat wil hij gaan doen."* (Focusgroep Brussel, december 2015)

Huurders hebben vaak materiële behoeften en wensen waaraan je moet kunnen voldoen. Dit om te kunnen streven naar niet alleen een verbetering van hun materiële comfort maar ook naar een verbetering van hun algemene welzijn. De gebruikelijke consumptiegoederen zoals een televisie of radio zijn in dat opzicht doorslaggevend, ze kunnen het isolement doorbreken, de stilte breken van een appartement waar de huurder alleen is, het idee van veiligheid versterken, enz.

> *"Het is die eenzaamheid ... 'Ik voel mij alleen, ik voel mij niet goed in mijn woning'... Hij heeft helemaal alleen een radio gevonden. Er is een aanwezigheid, hij heeft wat lawaai en dat stelt hem al gerust."*
>
> *"Bij ons is het zelfs een automatisme. Het is echt iets waar we voor zorgen voordat de huurder naar zijn woning gaat. We hebben zelfs televisies in voorraad. (...) Het aspect veiligheid is moeilijk, ze hebben mensen om zich heen nodig."* (Focusgroep Wallonië, oktober 2015)

3.2. DE VERSCHILLENDE ELEMENTEN VAN DE BEGELEIDING

De begeleiding omvat verschillende elementen die afhankelijk zijn van de opdracht van de hulpverleners. Onderstaande lijst vermeldt uiteraard slechts een selectie, niet gerangschikt volgens prioriteit:

- de zoektocht naar een woonst.
- de aspecten die gerelateerd zijn aan het gebruik en onderhoud van die woonst (betaling van de huur, energiekosten, aankoop van huisraad en meubilair, huishouden).
- de integratie in het gebouw en in de buurt (toegang tot en kennis van de verschillende voorzieningen, relatie tijdens het samenwonen met de buren, toegankelijkheid van het openbaar vervoer).
- administratieve documenten in orde brengen, de nodige stappen zetten om het referentieadres in orde te maken.
- alle maatregelen voor het behoud en/of herstel van de lichamelijke (persoonlijke verzorging, hygiëne) en mentale (omgaan met tegenslag, stemming) gezondheid.
- 'professionele' stappen: de zoektocht naar vrijwilligerswerk, een opleiding, een job.
- vrije tijd.
- sociale contacten (met familie, vrienden, de eigenaar[22], ...).
- enz.

Enkele zeer technische stappen en praktijken (administratie, materiaal, aankopen, enz.) kunnen een goed excuus zijn om wat gevoeligere onderwerpen aan te kaarten waarvoor ook begeleiding nodig is, maar waar de huurder niet altijd openlijk over durft te praten (denk daarbij vooral aan hygiëne, intimiteit, eenzaamheid, vertrouwen tijdens de avond, enz.).

22 Die relaties moeten idealiter worden toevertrouwd aan de huisjesjager of aan een medewerker die uitdrukkelijk en liefst uitsluitend de functie van woonverantwoordelijke uitoefent.

De meeste HF-teams maken samen met de huurder een soort checklist voor de begeleiding. Sommigen spreken van een «begeleidingsplan». Zonder te vergeten dat het hier en daar nog aangepast kan worden aan de successen/mislukkingen en de evolutie van de wensen/behoeften van de huurder.

> *"Bij ons worden de doelstellingen uitgeschreven bij de start van de begeleiding. De bewoner geeft een antwoord op de vraag waar hij zichzelf over X tijd ziet staan. Na enkele maanden bekijken we met de bewoner dat papier opnieuw. We zien dan wat afgevinkt kan worden, wat nog moet gebeuren, wat aangepast moet worden en wat vergeten werd. In de eerste 6 maanden zijn de doelstellingen duidelijk, erna worden ze vager."* (Focusgroep Vlaanderen – februari 2016)

3.3. COLLECTIEVE ACTIVITEITEN

Net zoals de rol van ex-lotgenoten en vrijwilligers in een HF-team pas aandacht krijgt zodra de teams goed gelanceerd zijn (in de loop van het tweede jaar), komt ook de organisatie van collectieve activiteiten voor de HF-huurders nog maar sinds kort aan bod.

We hebben hiervoor geen speciale aanbevelingen, maar alle toekomstige Housing First programma's zouden er wel grondig over moeten nadenken.

Moeten nieuwe activiteiten worden bedacht voor het HF-publiek? Moeten de HF-huurders elkaar ontmoeten? Remmen we met activiteiten speciaal voor ons publiek echt hun sociale integratie af?

Het blijft ondanks de goede wil van de HFB-teams wat moeilijk om een activiteit te vinden die toegankelijk is voor dit publiek, dat toch nog (voor een groot deel) gestigmatiseerd blijft.

Iets om over na te denken dus, maar wel altijd met respect voor de keuze van de huurder en met een actieve rol voor de huurder in gedachten, misschien met medewerking van vrijwilligers.

"We organiseerden in het gebouw in Ganshoren een collectieve activiteit door vrijwilligers die deel uitmaken van de vzw Straatverplegers, er waren twee personen ter plaatse. Dus er is een club, de club Nord-Ouest, die vlak naast het huis in Ganshoren ligt en dus hebben de vrijwilligers al drie vier bijeenkomsten gehad. En eerlijk gezegd ... we zeiden dus dat we er niet te veel energie, plannen, hoop in zouden steken. We zeiden dat we gewoon zouden beginnen en daarna wel zien. De vrijwilligers zijn heel enthousiast, er is een creatieve therapeute en nog een andere. En dus het idee was om de geïnteresseerden te ontmoeten, hen te vragen wat ze wilden doen. En dan is er een man die zich op de achtergrond houdt; de tweede ligt nu in het ziekenhuis, dus ... En dus zeggen we nu dat we het misschien gaan voorstellen aan de anderen in het gebouw, die willen deelnemen." (Focusgroep Brussel – december 2015)

"Ja bij eenzaamheid, wij proberen wel wat dingen aan te bieden van ontmoetingsplaatsen, dienstencentra, ... Maar dat werkt meestal niet. Die drempel is ergens nog te groot ook al moeten ze zich niet inschrijven om te gaan. Dat is ook vanuit schaamtegevoel of ja vanuit wie er allemaal gaat zijn. Ze gaan dus vaak op die initiatieven niet in. Maar wat er wel werkt is die homeless cup in Gent. Ze voetballen samen, ze krijgen een truitje, dus wat identiteit, ze eten samen, iemand kookt. Dat is niet echt een hulpverlenerspositie, dat zijn vrijwilligers. Dat is ook een echte trainer die dat doet. Dat is wel vanuit de stad, maar dat zijn dus geen hulpverleners." (Focusgroep Vlaanderen, november 2015)

"Volgens mij zou dat wel kunnen vanuit Housing First, en Housing First gaan gebruiken. Maar niet dat wij dan weer gaan zeggen van eh, je kan allemaal dat komen doen en schrijf je in en geef 2,50 euro. Om 10 uur moet je aan het station zijn. Nee, dat je gewoon, dat er in elke stad bijvoorbeeld al eens geluisterd wordt van kijk, interesseert u dat om samen dingen te organiseren? En gewoon, ja ik weet niet wat. Als jij zegt van we organiseren dat en je kan gaan karten, ja we kunnen eens luisteren. Ja, dat de mensen het zelf kunnen kiezen en het zelf in handen kunnen nemen. Als er een samenkomst Housing First Vlaanderen is, en geef dat dieje naam, maar dat gaat ook wel maken voor vele cliënten van gho, ik kan daaraan meedoen. We komen samen met mensen van andere steden. Enja, dat ze zelf gaan kijken om dingen te organiseren. En dat er vanuit Housing First, dat dat ondersteunt wordt. Maar dat het niet voor hen gedaan wordt. En dan kan dat misschien wel werken denk ik. Dat je eigenlijk, naast wat wij hier nu zitten te doen, dat je eigenlijk ook iets met cliënten doet. Maar dan moet je het geluk hebben natuurlijk dat je in iedere stad een cliënt hebt die mentale ruimte heeft en die dat kan, daarover nadenken. En dat is het nadeel, dat je groep sterk afhankelijk is." (Focusgroep Vlaanderen, november 2015)

AANBEVELING NR. 21
BEPAAL DE INHOUD VAN DE BEGELEIDING

- Respecteer de keuzes van de huurders op het vlak van de inhoud van de begeleiding en de formulering van de prioriteiten.
- Doe voorstellen en suggesties, zonder die op te leggen aan de andere.
- Kom samen met de huurder de inhoud van de begeleiding overeen.
- Pas de inhoud van de begeleiding indien nodig samen met de huurder aan.
- Overweeg collectieve activiteiten voor de huurders van HF (denk na over de meerwaarde, denk na over de rol die cliënten krijgen bij de praktische uitvoering van die collectieve activiteiten).

4. MULTIDISCIPLINAIRE BEGELEIDING

Een multidisciplinaire aanpak is niet vanzelfsprekend en vereist een kader met de juiste middelen om de effecten tot uiting te laten komen. De werkwijze van de teams van HFB maakt het mogelijk om een aantal voorstellen te formuleren voor nieuwe teams die een multidisciplinaire aanpak willen voor de begeleiding van HF.

4.1. DE TAKEN VAN ELKE MEDEWERKER BEPALEN

De inzet bij de benoeming van de professionals in de teams van HF is niet gering. Een aan een diploma verbonden 'titel' behouden (psycholoog, verpleegkundige, maatschappelijk werker, ...) of kiezen voor een algemene naam zoals 'medisch-psychosociaal begeleider'? En welke taken krijgen de verschillende teamleden bij hun functie?

Een eerste werkwijze is de invoering van een gespecialiseerde taakverdeling waarbij elke professional een aantal specifieke taken krijgt toegewezen op basis van zijn titel/diploma. Op die manier is de verpleegkundige verantwoordelijk voor de verzorging en het contact met de medische sector, terwijl de assistent instaat voor de administratieve aspecten. Het voordeel van die werkwijze is dat elke huurder echt elke medewerker van het team ontmoet op basis van zijn behoeften.

Bij de tweede methode krijgen alle teamleden 'hetzelfde' werk, ongeacht hun professionele achtergrond en ervaring.

Die aanpak houdt het risico in dat de deskundigheid afneemt doordat de typische bijzonderheden van elke professionele werkwijze vervagen. Binnen HFB kozen verschillende teams in eerste instantie voor deze methode en sommige teams zijn er ook mee doorgegaan. Er ontstond echter al snel onrust bij de teams die voor deze methode hadden gekozen: heeft het wel zin om de uitvoering van administratieve taken toe te vertrouwen aan een verpleegkundige in plaats van bijvoorbeeld het OCMW of een instelling voor de betaling van uitkeringen/inkomsten? Dit terwijl de verzorging of het beheer van de behandelingen altijd uitsluitend voor diezelfde verpleegkundige is, met een verstoord evenwicht in de verdeling van de werklast als gevolg. Is het voor de begunstigde ook niet nuttig om te weten dat hij tegenover een psycholoog of maatschappelijk werker zit, vooral wanneer hij specifieke kwesties wil aankaarten?

- "Maar ik vind dat het jammer is dat wij een psycholoog, maatschappelijk werker en opvoeders hebben en ik uiteindelijk de indruk heb dat de taken van de psycholoog ruimer zijn: je moet naar het OCMW, als het de psycholoog is die gaat, dan gaat die en dat is jammer want onze functie wordt niet echt gebruikt. Of nu toch niet. We gaan proberen om daar iets aan te doen, maar ..."

- "De psycholoog moet begeleiden, terwijl dat eerder iets is voor de maatschappelijk werker. Anderen werken eerder rond gezondheid, terwijl dat eerder is voor de verpleegkundige. En het klopt dat we het wat jammer vinden dat we daar niet van kunnen profiteren want dat moet net onze kracht zijn."

- "Hetzelfde met de verpleegster. In het begin werd er gezegd dat iedereen hetzelfde doet. Nee. Ze had altijd extra taken want als er iemand verzorgd moet worden, dan ga ik dat niet doen. Er zijn mensen die een spuit moeten krijgen, enz. ze sturen altijd de verpleegster. Ze moet acht

mensen begeleiden zoals iedereen, maar uiteindelijk zit ze overal omdat ze verpleegster is. Zij neemt bij een ziekenhuisopname contact op met de dokters, enz., voor wat betreft de rapporten. En dan wordt haar soms gevraagd, zeg, C., wat gebeurt hier, wat moeten we doen? Dat is extra werk voor haar. Dus ook hier zouden we begeleidingen moeten kunnen overnemen van de verpleegster die een aanspreekpunt is geworden."
(Drie maatschappelijk werkers – fragment uit een interview, Focusgroep Wallonië, oktober 2015)

De derde methode is een samenvoeging van de twee bovenstaande methodes: naast verschillende gemeenschappelijke taken (analyse van de situatie tijdens de eerste contacten, bezoeken aan de woningen tijdens de fase van de intrek, follow-upbezoeken tijdens de stabiliseringsfase, ...) voert elke professional nog een reeks activiteiten uit die aansluiten bij zijn specialiteiten en deskundigheid.

Naast die taakverdeling is ook de bepaling van de functie van elke medewerker een permanent vraagteken, vooral wat betreft de rol van de psycholoog, de arts en in mindere mate de verpleegkundige. Binnen de teams van HFB wordt een ogenschijnlijk identieke functie niet altijd op dezelfde manier uitgevoerd. Er moeten duidelijke keuzes worden gemaakt om mensen te kunnen oriënteren of om een behandeling of medische verzorging te kunnen verlenen in het kader van de tussenkomst van de teams van HFB. Een duidelijke omschrijving van de functieprofielen en taken van iedere medewerker is noodzakelijk om conflicten en onrust op het werk te vermijden. Die taakomschrijving moet rekening houden met de speelruimte die nodig is voor de verwezenlijking van de begeleiding.

ILLUSTRATIE NR. 20
ROL VAN DE PSYCHOLOOG BINNEN HFB - WAALS GEWEST EN GENT

In het Waals Gewest hebben twee teams een psycholoog. Hun taken verschillen. Ze bieden psychologische, medische en sociale begeleiding zoals hun collega's, maar ze hebben ook gespecialiseerdere taken. Eerst en vooral reiken ze de teams nieuwe inzichten aan voor de personen met mentale gezondheidsproblemen. Ze streven er net als professionals uit andere gespecialiseerde vakgebieden naar om een deel van hun deskundigheid over te dragen. De psychologen zorgen er meer algemeen ook voor dat banden met de sector van de mentale gezondheidszorg worden opgebouwd en onderhouden. De begeleiding in het ziekenhuis of bij de psychiater wordt niet uitsluitend door hen verzorgd, maar zij nemen wel vaak het initiatief voor die contacten. Tot slot kan op crisismomenten ook tijdelijk therapeutische observatie worden voorzien.

Ook in Gent maakt een psychologe deel uit van het HF-team. De psychologe neemt samen met de begeleiding de gedeelde zorg van de bewoners op. Ze staat in voor de begeleiding van bewoners na doorverwijzing van de hulpverleners in HFB. Het gaat hier dan vooral begeleiding met therapeutische doelen, begeleiding ter monitoring van de situatie en een doorverwijsfunctie naar andere diensten. Verder organiseert de psychologe in Gent clientoverleg, waar ze zelf ook aan deelneemt. Ze is er niet alleen voor de bewoners van HFB, maar ook voor de hulpverleners in het project. Zo organiseert ze intervisiemomenten en leidt ze inhoudelijke besprekingen leiden om tegemoet te komen aan de noden van het begeleidingsteam om hen zo te ondersteunen[23].

23 Van Deale, K (2015). Methodiek Housing First Belgium. Bestrijding van dakloosheid en sociale integratie door huisvesting en begeleiding. Gent: OCMW Gent.

ILLUSTRATIE NR. 21
ROL VAN DE HUISARTS BINNEN HFB – STRAATHOEKWERKERS – BRUSSEL

Momenteel zijn twee belangrijke aspecten naar voren gekomen: de huisarts die risico's opspoort en doorgeeft, en de huisarts als gesprekspartner van andere zorgstructuren of zorgverleners.

Risico's opsporen en doorgeven. We krijgen, gezien de doelgroep van de projecten van HF, vaak te maken met patiënten met meerdere ziektebeelden en problemen, zowel fysiek als psychologisch of psychiatrisch. De leefomstandigheden zullen die situatie in het kader van HF vreemd genoeg nog meer verstoren op een vaak onverwachte manier. De patiënt komt immers uit een leefomgeving die op zich ook wel chaotisch en stresserend is, maar waarmee hij vertrouwd is en waaraan hij zich al jaren heeft aangepast, namelijk de straat. Vervolgens komt hij terecht in een eigen woning, een context die natuurlijk stabieler maar tegelijkertijd ook saaier en eenzamer is, althans in het begin, en die andere verbintenissen inhoudt (buurt, betalingen, onderhoud, ...) en dus soms ook andere vormen van stress kan veroorzaken waarmee niet altijd direct goed wordt omgegaan.

Al die factoren samen maken van de intrede in de woonst en de eerste maanden van het gehuisveste leven een periode die voor sommige patiënten meer risico's kan inhouden. Van het gevaar voor een embolie bij een zwaarlijvige patiënt die eenmaal gehuisvest de hele dag in bed kan blijven liggen tot het gevaar voor overmatig druk- en alcoholgebruik bij mensen die alleen wonen en bij wie dus niemand aan de alarmbel kan trekken zodra dat nodig is. Om nog te zwijgen van de zelfmoordpogingen door patiënten bij wie de plotse eenzaamheid van een eigen woning of de eerste stress van te betalen schulden of huur hard aankomt. Er zijn risico's in overvloed.

De huisarts moet die risico's zo nauwkeurig mogelijk inschatten op basis van de elementen uit het medische dossier én het beeld dat zijn collega's van de situatie hebben. Het belang van een gepersonaliseerde analyse van die risico's kan niet genoeg benadrukt worden: door de vele uiteenlopende ziektebeelden en de mengelmoes van fysieke en mentale aspecten heeft elke patiënt zijn eigen risicofactoren die bovendien snel kunnen veranderen tijdens de eerste maanden na de intrek in de woonst.

Maar daar stoppen de moeilijkheden niet. Na de analyse moet die bijzondere aandacht en bezorgdheid worden overgenomen door de toekomstige behandelende arts en door het verpleegkundige team dat de patiënt voortaan zal verzorgen (wijkgezondheidscentrum, thuisverpleging), of toch voor wat het algemene medische aspect betreft. Iedereen moet begrijpen dat die overdracht even kan duren. Men kan niet zomaar tijdens één raadpleging inzicht krijgen in een volledige levensloop vol beproevingen en verslavingen. Soms gebeurt die overdracht niet of slecht en is er geen aanknopingspunt tussen de patiënt en de behandelende arts. Dan moet naar een andere gesprekspartner worden uitgekeken, rekening houdend met het feit dat de patiënt niet noodzakelijk zelf het initiatief voor die verandering zal nemen.

Gesprekspartner van andere zorgverleners. Het andere belangrijke aspect van de follow-up is de band met andere instellingen of spelers uit de zorgsector, met name de psychiatrische of psychologische zorgverlening. De reeds bestaande band met een psychiater overdragen, een nieuwe opname regelen op een afdeling waar de patiënt al gekend is, zorgen voor psychologische observatie door een dienst voor mentale gezondheidszorg: het zijn allemaal taken waarbij de arts van het HF-team de zaken voor zijn collega als behandelende arts enorm kan vergemakkelijken. Hij kan eventueel ook een veel proactievere rol spelen die de behandelende arts misschien niet meteen vervult. De verzorging wordt een

pak eenvoudiger dankzij de kennis die de arts van het HF-team heeft van de problemen van de patiënt en dankzij de banden die hij onderhoudt met de desbetreffende diensten of mensen.

Tot slot moet **de arts een gepaste plek krijgen** binnen het team van HF. Hij vormt niet het middelpunt van de verzorging, maar een van de noodzakelijke pijlers. Hij moet ervoor zorgen dat de medische verzorging gewaarborgd wordt door rekening te houden met alle persoonlijke en contextuele risicofactoren, ook tijdens de praktische uitvoering van zijn taak.

4.2. EEN GEMEENSCHAPPELIJKE TAAL EN COMMUNICATIEMIDDELEN ONTWIKKELEN

Een verruiming van de invalshoeken is voor de teams van HFB één van de grote voordelen van een multidisciplinaire aanpak. Toch moeten de professionals een gemeenschappelijke taal en regels gebruiken. Maar ook dat is niet vanzelfsprekend en het vereist de invoering van aangepaste tools en een forum voor gerichte input en reflectie.

Een wekelijkse teamvergadering waarin alle situaties (of die waarvoor standpunten moeten worden uitgewisseld) aan bod komen, lijkt noodzakelijk. Een essentiële hulpmiddel daarbij is een groot whiteboard voor een duidelijke weergave van de follow-up.

Naast de teamvergaderingen werd ook het voortdurend delen van informatie vermeld als essentieel aspect voor de HFB-teams. Er wordt minstens een papieren logboek voorgesteld. Andere teams hebben dit hulpmiddel digitaal ingevoerd, waarbij het idealiter op om het even welk moment online kan worden geraadpleegd, vooral via media zoals een smartphone en tablet. Zo kan bepaalde informatie worden bijgewerkt en/of gelezen vanuit de woning van de huurder zelf (of een andere plaats waar fysieke begeleiding plaatsvindt).

"Wij werken met een Dropbox die we in het ideale geval doorheen de dag vullen. Die wordt in het algemeen goed onderhouden. En alle teamleden hebben dus op elk moment van de dag toegang tot die Dropbox. Hij is gekoppeld aan onze gsm's en ook onze laptops. Daarin zitten alle dossiers van de huurders met voor elke huurder een erg handige informatiefiche, zijn telefoonnummer, zijn adres, de datum van de intrek in zijn woning, al zijn contactgegevens, het nummer van zijn maatschappelijk werker bij het OCMW, zijn hele netwerk. En dan is er nog een zorgdossier met elk bezoek, elk contact. Een bezoek, telefoontje, sms... alles wordt vermeld samen met de informatie die op dat moment is uitgewisseld. En de toekomstige bezoeken, door wie die gebeuren, wat gepland is, dat wordt voortdurend aangevuld, dus de informatie is altijd voorhanden en wordt gedeeld met alle teamleden." (Focusgroep Brussel, februari 2016)

Ook dankzij de opleiding en supervisie van het personeel kunnen een gemeenschappelijke taal en communicatiemiddelen worden ontwikkeld. Voor die activiteiten moet het nodige budget worden voorzien.

ILLUSTRATIE NR. 22
NETWERK VAN MEDEWERKERS VAN HOUSING FIRST, OPGERICHT DOOR DE KONING BOUDEWIJNSTICHTING

Als antwoord op de aanhoudende vraag naar opleiding en ontmoetingen tussen de medewerkers van Housing First Belgium heeft de Koning Boudewijnstichting (KBS) een netwerk van medewerkers opgericht. Dat netwerk omvat ook de initiatieven van Housing First die buiten het HFB-experiment zijn ontstaan (in de provincie Limburg, in Zuidwest-Vlaanderen, in Oostende en in Brussel). Het netwerk dient niet alleen om Belgische en Europese ervaringen uit te wisselen, maar ook om de kennis te verruimen en de praktijken van Housing First in modellen te gieten voor toekomstige projecten van Housing First die na afloop van dit experiment in België gelanceerd zullen worden.

Het netwerk bestaat sinds november 2015 en komt tot 2017 drie keer per jaar samen voor intervisies van één dag die draaien rond de principes van de filosofie van Housing First. Er zal allerlei materiaal worden geproduceerd voor de toekomstige projecten van Housing First. Het Steunpunt Thuislozenzorg Brussel, het Observatoire du Relais Social de Charleroi en het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk vormen het operationele team van dit netwerk. Samen met de KBS, de POD-MI, Housing First Belgium en de FEANTSA vormen ze de stuurgroep.

4.3. STREVEN NAAR HET BEHEER VAN SITUATIES IN TEAMVERBAND

Het HF-model breekt eerder met de gebruikelijke logica van de sociale diensten waarbij één maatschappelijk werker helemaal alleen instaat voor het beheer van een dossier (systeem met één uniek aanspreekpunt). Bij HF wordt het beheer van een begunstigde niet langer toevertrouwd aan één of zelfs twee medewerkers, maar het gaat naar het hele team van HF. Er wordt in dat geval gewerkt met een systeem met doorverwijzing naar het team.

Die methode van doorverwijzing naar het team is niet als zodanig opgenomen in de basisprincipes van het model, maar wordt wel gebruikt door de meeste experimenten van HF en buitenlandse programma's van HF. Meestal werken de medewerkers in een duo waarvan de samenstelling en begeleide huurders variëren. Dit systeem van doorverwijzing naar het team bevordert de directe toegang tot de multidisciplinaire mogelijkheden. Sommige HFB-experimenten werken in het begin met slechts één uniek aanspreekpunt, terwijl het team bestond uit meerdere vakgebieden. De huurders konden dus niet weten dat er in het HF-team een psycholoog zat.

Dat betekent niet noodzakelijkerwijs dat de voordelen van een multidisciplinaire aanpak onbenut blijven, maar ze worden eerder indirect aangesproken (teamvergaderingen, formele of informele gesprekken tussen collega's, enz.).

"Vooral interessant is het idee van het team, dat men niet in een tweevoudige relatie zit ... of ja, men zit minder in een tweevoudige relatie met de persoon, wat betekent dat we kunnen tussenkomen met twee of drie, niet tegelijkertijd maar voor verschillende dingen. Die multidisciplinaire aanpak is complementair." (maatschappelijk werker – fragment uit een interview, januari 2014)

"Het voordeel van werken met meerdere mensen daarentegen is wanneer er bezorgdheid is, wanneer iemand een probleem vormt en we voor die persoon een andere invalshoek moeten overwegen, dan kunnen we dat doorschuiven en ook omgekeerd, er zijn mensen die slechts één persoon willen aanspreken en dan gaat het erom hem naar het team te leiden, maar het blijft een verrijking om met meerdere mensen samen te werken." (maatschappelijk werker – fragment uit een interview, januari 2014)

Dit systeem met doorverwijzing naar het team kan echter beperkingen hebben. De begunstigde kan aarzelen om zijn vertrouwen te stellen in meer dan één medewerker. Bij gebrek aan een uitdrukkelijk aangeduide contactpersoon kan ook gevaar voor verwarring ontstaan. Die risico's worden nog verontrustender bij profielen van HF-begunstigden waarbij chronische dakloosheid een (reeds bestaande) onzekerheid bij de sociale contacten vaak nog verergerde.

Maar deze werkwijze kan net voorkomen dat een te sterke affectieve afhankelijkheid ontstaat wanneer slechts één maatschappelijke werker het cruciale aanspreekpunt wordt voor alle aspecten uit het dagelijkse leven van een begunstigde.

"Wij delen onze bewoners, iedereen heeft zijn dossiers, maar dan nog, soms willen we graag met twee allerlei taken vervullen en de begeleiding op maat aanpassen. Maar tegelijkertijd zijn het mensen die zo kwetsbaar zijn dat in sommige begeleidingssituaties hoe dan ook één persoon goed is, maar twee wordt al veel. Tegen de tijd dat hij die begint te vertrouwen en dat hij begint te praten over dieper liggende problemen, een tweede persoon zou echt te veel zijn." (maatschappelijk werker – fragment uit een interview, oktober 2015)



© Gilles Scheijnen

ILLUSTRATIE NR. 23
HOUSING FIRST BELGIUM – CHARLEROI: VAN EEN SYSTEEM MET BEHEER DOOR ÉÉN UNIEK AANSPREEKPUNT NAAR EEN SYSTEEM MET BEHEER DOOR HET TEAM

"Aanvankelijk werkten we volgens het realiteitsprincipe met één aanspreekpunt en nog een tweede en dan besef je op een bepaald moment dat sommige extra zware situaties wellicht de betrokkenheid van meerdere personen vereisen. Ook het feit dat de begunstigde afhankelijk wordt gemaakt van de medewerker. Want als je er uiteindelijk eens niet bent, als je verlof hebt, dan zijn de gebruikers geneigd om te wachten tot je terug bent. Dat had ik voor met een man die zich heel slecht voelde, hij wachtte tot ik terugkwam van vakantie en belde me de dag dat ik terugkwam uit verlof om helemaal in tranen te zeggen: je bent terug, ik moet je zien. We hebben dit systeem met één aanspreekpunt en nog een tweede wat getest en het werkte goed. Het idee is nu niet om te zeggen: niemand gaat nog begeleiden of we werken alleen nog in functie van iemands specialiteiten. We moeten zorgen voor aanspreekpunten, een psycholoog als aanspreekpunt, een verpleegkundige als aanspreekpunt, iemand van 'Working first' als aanspreekpunt, en dan alles wat te maken heeft met begeleiding, maar dat betekent niet dat mensen alleen nog met gezondheid, met mentale gezondheid of met werk bezig zullen zijn, maar dat ze zich gaan kunnen bezighouden met de installatie van dit netwerk en de coördinatie van die verzorging en dat ze tegelijkertijd kunnen blijven meewerken aan de begeleiding als dat nodig is. De verpleegster zal P. zeker helpen bij het winkelen of ik ga met een kerel naar de psychiater, maar we moeten de taken objectiever kunnen verdelen in functie van de behoeften van de mensen. Hoe moet ik het zeggen, we werken halftijds, en dat vertraagt de afspraken enorm. We moeten ook het aantal aanspreekpunten binnen het team uitbreiden." (maatschappelijk werker – fragment uit een interview, oktober 2015)

AANBEVELING NR. 22
ONTWIKKEL EN IMPLEMENTEER MULTIDISCIPLINAIRE BEGELEIDING

- Bepaal zo nauwkeurig mogelijk de rollen van iedereen binnen het team van Housing First.
- Ontwikkel snel allerlei praktische tools voor betere communicatie.
- Zorg ervoor dat de situaties worden behandeld door meerdere medewerkers en dat de multidisciplinaire mogelijkheden worden benut.

5. DE INTENSITEIT, DE FREQUENTIE EN DE DUUR VAN DE HF-BEGELEIDING

5.1. DE INTENSITEIT EN FREQUENTIE VAN DE BEGELEIDING VARIËREN

De HF-begeleiding wordt voorgesteld als meervoudige intensieve begeleiding. Bij de lancering van de praktijken in New York leken de teams 7 dagen op 7 de klok rond beschikbaar te zijn.

"Ik denk dat de geïnvesteerde tijd en beschikbaarheid van de medewerkers het verschil maken tegenover de andere diensten, die overbelast zijn en geen tijd hebben. En ook buiten de traditionele eerstelijnsdiensten hebben we in vergelijking met de klassieke opvangdiensten voor begeleiding bij huisvesting nog steeds die beschikbaarheid, die extra tijd om de persoon te begeleiden bij alle aspecten van zijn leven. Dat is wat telt volgens mij." (Focusgroep Wallonië, oktober 2015)

"Als er iemand om 17.50u belt als hij een crisis heeft, en je gaat ernaar toe en je blijft tot 19u bij hem, dat is ook zo een moment dat het vertrouwen stijgt." (Focusgroep Vlaanderen, november 2015)

Daarna verdween die regel, ook bij de verschillende implementaties in Europa. Dat kwam vooral door de beperkte human resources en financiële middelen, maar ook door de andere beschikbare hulpmiddelen in die gebieden, die de onbeperkte beschikbaarheid van de HF-teams minder noodzakelijk maken.

In HF-projecten in Frankrijk houden de medewerkers van de teams tijdens de nachten en weekends om beurten een wachttelefoon bij. De ervaring leert dat heel weinig naar die nummers wordt gebeld. Huurders bellen in het begin om te testen en te controleren dat er wel degelijk iemand opneemt. Dat lijkt hen gerust te stellen en heeft een positieve invloed op het vertrouwen van de huurder in het begeleidingsteam.

De vraag is dus of een dergelijke voorziening die 7 dagen op 7 de klok rond beschikbaar is, nodig is, te meer omdat de HF-begeleiding uiteindelijk streeft naar een terugkeer naar de gewone diensten (dus de diensten die voor de doorsnee burger toegankelijk zijn). De teams van HF moeten mensen in crisissituaties dus begeleiden en leren om in die situaties zelfredzamer te worden (zelf contact opnemen met de politie, hulpdiensten, enz.).

Bij de installatie van het HF-team moet er dus duidelijkheid worden geschept over de taken van de medewerkers en de uren waarop zij beschikbaar horen te zijn. De werkwijze moet aan de huurders worden meegedeeld om vooral verkeerde verwachtingen te vermijden.

We mogen niet vergeten dat in de meeste Belgische steden een sociale noodvoorziening bestaat (soms met een bijbehorend gratis nummer). Het HF-team kan besluiten om niet te reageren op alle noodoproepen overdag en 's nachts, maar dient toch om de huurder voor te bereiden op de moeilijkheden die hij zou kunnen tegenkomen, om zich bij afwezigheid te laten vervangen door een ondersteunend netwerk

en om bepaalde diensten van dat netwerk bewust te maken van de specifieke problemen van het HF-publiek dat zich tot hen kan richten.

> *"Vroeger dacht ik dat het een meerwaarde zou zijn, als je zeven dagen op zeven zou bereikbaar zijn. Maar we willen de zelfredzaamheid wat stimuleren. Voor sommige bewoners is dat net goed dat er eens een weekend tussen zit. Als ze weten zeven dagen op zeven, dan zouden ze u zeven dagen op zeven met allerlei dingen lastig vallen. Waar ligt dan de lijn? Waarvoor mag je in het weekend bellen en waarvoor niet?"* (Maatschappelijk werker, Vlaanderen, juli 2014)

Er kan duidelijk worden vastgesteld dat de intensiteit van de begeleiding varieert met:

- de tijd (piek op het moment van de verhuizing, daarna terug wat meer afstand nemen, afwachten, elkaar wat minder zien of gewoon een "beleefdheidsbezoek" met als enige doelstelling het opbouwen van een hechtere band, daarna de begeleiding bij allerlei aspecten opdrijven en na het eerste jaar geleidelijk weer afbouwen).
- de persoon (diens specifieke behoeften, evolutie, verzoeken, zelfredzaamheid, ...).
- de beschikbaarheid van het team (human resources, tijd).

> *"Dat kost zeker tijd. Er is bijvoorbeeld een vrouw die ik begeleid. In het begin zei ze me letterlijk: 'Mijn kinderen, daar zorg ik voor. U helpt mij al veel, u moet zich daar niet mee bezighouden.' Maar nu kwam ze me vragen om met haar naar de jeugdrechtbank te gaan. Ik merk gewoon dat het anders is geworden."* (Focusgroep Vlaanderen, november 2015)

Wie de huurder ook is, in de context van begeleiding zoals Housing First moet de kwestie van het respect voor de persoonlijke keuzes centraal blijven staan. Wat bovendien voor u cruciaal en dringend lijkt, is dat niet noodzakelijk ook voor de huurder. Respect voor de individuele keuzes en ritmes lijkt een breuk te zijn met wat deze mensen gewend zijn. Er werd hen vaak duidelijk gemaakt dat hun vertrek van de straat moet worden gekoppeld aan concrete, specifieke en meetbare toekomstperspectieven. Ze leren hier dat ze de tijd krijgen, zonder gedwongen te worden of overhaast te werk te moeten gaan. Sommige teams zullen op dat vlak vaker ingrijpen dan andere, maar er wordt nooit een bepaalde werkwijze opgedrongen.

De meeste HF-teams laten geregeld (in elk geval voor zover hun human resources dat toelaten) beleefdheidsbezoeken plaatsvinden om gewoon een kopje koffie te drinken met de huurder en het vertrouwen te behouden.

> *«Wij noemen dat beleefdheidsbezoeken. We komen langs, maar niet om te werken. We komen niet om bepaalde dingen te doen. Dat vereist natuurlijk een vertrouwensrelatie die ons toelaat om langs te komen.»* (Focusgroep Wallonië, februari 2016)

En ook al kan er een zekere routine komen in de frequentie van de begeleiding, toch is het niet onmogelijk dat een huurder het HF-team ineens verrast, vooral door niet naar een afspraak te komen of door plotseling elk contact te weigeren.

Het HF-model streeft naar regelmatig contact per telefoon, sms en e-mail, zelfs wanneer de persoon in kwestie een ontmoeting met de maatschappelijk werkers weigert of niet meer in zijn huis woont (terug naar de straat, gevangenis, ziekenhuis). Dat hoort ook bij de goede praktijken die de maatschappelijk werkers moeten blijven volgen. Zo blijft het minimale contact behouden, zelfs wanneer de behoefte aan begeleiding afneemt, zodat de begeleiding eventueel nog terug intenser en specifieker kan worden op basis van welbepaalde behoeften.

> *"Op kortere termijn zeg ik bijvoorbeeld tegen de jongens: jullie weten dat jullie me gewoon kunnen bellen om te zeggen dat je niet beschikbaar bent. Als ze niet reageren, laat ik een bericht achter om te zeggen: ik heb je niet gezien, ik wilde even informeren bij jou, stuur me een sms'je om te vertellen hoe het met je gaat."* (Focusgroep Wallonië, februari 2016)

> *«We hebben voor elke afspraak in het zorgdossier een fiche gemaakt: ja - nee. Waren ze aanwezig of niet, kennen we de reden waarom ze niet konden komen? Het is inderdaad zo dat wij daarna gewoon doorwerken, de tijd verstrijkt, en door het raadplegen van de fiche kunnen we zien: vreemd, dat is al drie keer gebeurd, waarover ging het, was het een echte afspraak thuis of eerder gewoon een bezoek? We proberen terug te kijken naar alle afwezigheden om ze te begrijpen.»* (Focusgroep Wallonië, februari 2016)

> *"Het varieert enorm. Naar sommige mensen gaan we in het begin, de eerste maanden, twee drie keer per week. En twee jaar later zijn we nog altijd bezig met hen en soms zelfs met dezelfde problemen. En bij anderen kunnen we ons meteen beperken tot twee keer per week en daarna snel afbouwen tot één huisbezoek per maand. Het hangt ervan af."* (Maatschappelijk werker, 2014)

We mogen niet vergeten dat de teams ook voor de eigenaar beschikbaar moeten zijn om met hem het project te bespreken, hem gerust te stellen en indien nodig als bemiddelaar op te treden. Die taak wordt idealiter uitgevoerd door een woonverantwoordelijke (huisjesjager).

> *"Het Housing First model is vrij nieuw dus ik denk dat sensibilisering van de eigenaars ook nodig is. We moeten hen kunnen vertellen, kijk, wij zijn een dienst die begeleiding biedt, dus we kunnen ook een rol spelen op bepaalde domeinen. Luisteren naar de eigenaars zodat ook tegen andere eigenaars over het project gepraat kan worden. Tonen dat die mensen, ja ze zitten in kwetsbare situaties, maar het is niet zodanig erg dat ze alle problemen van de wereld hebben. Je ziet, we zijn er ook om hen gerust te stellen, hen de nodige aandacht te geven."* (Focusgroep Brussel, februari 2016)

De teams van HFB benadrukken ook hoe belangrijk het is om beschikbaar te zijn voor de buren van de huurder, eveneens met het oog op informatie en eventuele bemiddeling.

> *"Een beetje bemiddeling met de buren, met de eigenaars, de rust herstellen want we weten goed dat de begunstigden gestigmatiseerd worden wanneer ze hun intrek nemen in een woning. Er moet heel algemeen worden uitgelegd wat er gaande is, maar ook aan de eigenaars zeggen om ook aandacht te besteden aan de andere huurders."* (Focusgroep Wallonië, februari 2016)

AANBEVELING NR. 23
BEPAAL DE INTENSITEIT EN FREQUENTIE VAN DE BEGELEIDING VAN HF

- Stem de intensiteit en frequentie van de begeleiding af op de individuele behoeften en verzoeken.
- Zorg ervoor dat de human resources en financiële middelen van het team het mogelijk maken om de intensiteit en frequentie van de begeleiding af te stemmen op de individuele behoeften en verzoeken.
- Organiseer bij de intrede in de woonst en tijdens de periode van de begeleiding van HF beleefdheidsbezoeken bij de huurders, zonder specifieke doelstellingen maar gewoon om een band met hen op te bouwen en te behouden.
- Wees indien nodig altijd beschikbaar voor de eigenaars en buren (een taak die best wordt toevertrouwd aan een woonverantwoordelijke zoals de huisjesjager).

6. HET EINDE VAN DE BEGELEIDING

Kenmerkend aan Housing First is het feit dat begeleiding en huisvesting gescheiden zijn. Het stopzetten van de begeleiding hoeft dus geen gevolgen te hebben voor het behoud van de woning.

6.1. BEGELEIDING ZOLANG ALS NODIG

Eén van de fundamentele principes van het Housing First model bestaat in de belofte om de HF-bewoner te begeleiden zolang dat nodig is. Concreet wil dat zeggen dat niet vooraf wordt afgesproken hoe lang de begeleiding zal duren en dat de behoeften langere begeleiding nodig kunnen maken.

> *"Ook al is de begeleiding jaren aan een stuk. Ik vind dat prachtig. Nu in de hulpverlening es de doorstroom zo getimed. Dan vind ik Housing First begeleiding, dat moet dan op zijn minst niet zo getimed zijn."* (Focusgroep Vlaanderen, november 2015)

Zoals reeds eerder vermeld, beperken de subsidies echter vaak de vooruitzichten op lange termijn. Housing First Belgium werd als experiment onmiddellijk aangekondigd als een testfase voor een periode van 2 jaar. De HFB-teams konden met de huurders dus geen verbintenissen op langere termijn aangaan. Zelfs als iedereen een voortzetting en bestendiging van de praktijken wil, dan moet eerst worden nagedacht over een basis om op terug te vallen in het (de) netwerk(en). Een dergelijke overgang kan gemakkelijker worden uitgedacht door instellingen met meer structurele mogelijkheden (vooral het OCMW).

Bovendien moeten we realistisch zijn en optimaal gebruikmaken van het overheidsgeld. Als de HF-teams hun publiek echt levenslang moesten begeleiden, dan zou de meting van de efficiëntie van de HF-praktijken worden aangetast (HF lijkt immers de beste investering qua verhouding kosten-impact). In werkelijkheid volgen we de logica van «doorstroming». Het eerste jaar na de intrede in de woonst is intensieve begeleiding bij veel aspecten van het leven nodig. Maar bij sommige huurders is het proces van zelfredzaamheid en herstel in het tweede jaar al goed op gang waardoor de begeleiding minder intens mag worden. Daardoor kunnen weer nieuwe kandidaten in het programma stappen.

Het is jammer dat we ze moeten meetellen en het is nu eenmaal ook de realiteit, maar ondanks de zekerheid van een eigen woning en de kwaliteit van de verleende begeleiding overlijden enkele zeer kwetsbare huurders tijdens het eerste jaar (vaak tijdens de eerste maanden).

Enkele anderen zullen de begeleiding weigeren en nog anderen keren zich tegen huisvesting (terug naar de straat, langdurige gevangenisstraf). Ze blijven absoluut in de minderheid (minder dan 5%), maar maken het mogelijk om nieuwe kandidaten te aanvaarden.

We kunnen stellen dat na een jaar gemiddeld 30% extra kandidaten in het programma kunnen worden opgenomen.

6.2 ALS DE HUURDER DE BEGELEIDING WIL STOPZETTEN

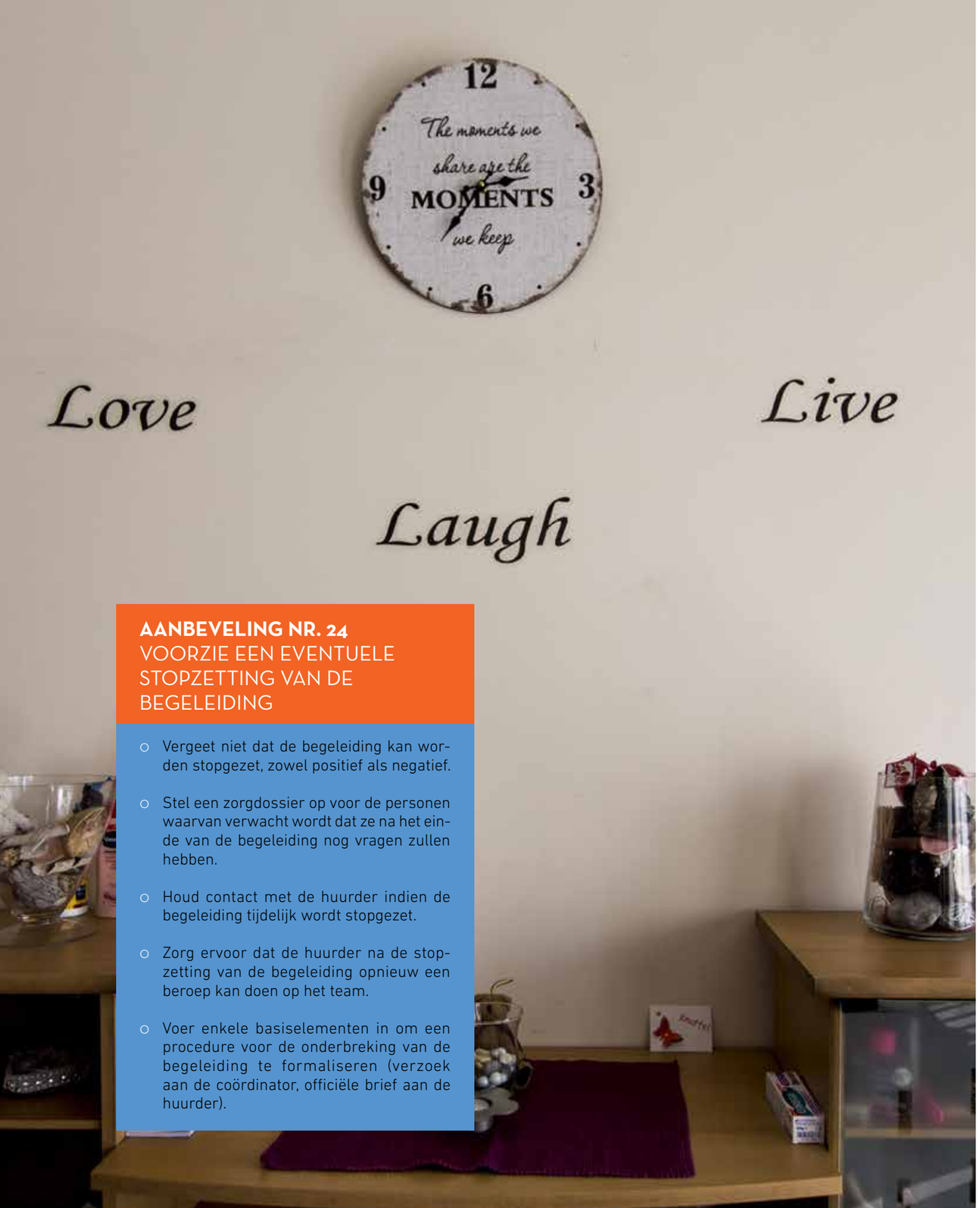
Een huurder kan verlangen dat de begeleiding wordt stopgezet (al dan niet op uitdrukkelijk verzoek) en het team heeft in werkelijkheid geen andere mogelijkheid dan die keuze te respecteren.

Als het team het gevoel heeft dat er toch nog begeleiding nodig is, dan kan dat worden meegedeeld aan de huurder. Het kan daarbij vermelden dat het altijd toegankelijk blijft voor de huurder en het kan de huurder optimaal informeren over de diensten voor hulpverlening die hem bij bepaalde aspecten van zijn leven zouden kunnen bijstaan. Sommige HFB-teams hebben met dergelijke huurders afgesproken dat ze hen zullen bellen of bezoeken (hoe vaak bepalen ze samen) om contact te houden en te horen hoe het gaat. De kans bestaat dat de begeleiding enkele maanden later wordt hervat. De HFB-teams stellen voor om de overgang van een bepaald type begeleiding naar een ander samen met de huurder vorm te geven. Zo worden de verwachtingen van elke betrokkene duidelijk.

> *"Ja dat is soms moeilijk. Als iemand je vraagt van ja, heel die begeleiding, dat kan beëindigd worden. Maar dan sta je soms te kijken, van dat en dat is helemaal niet oke. Als we dit niet blijven oppakken... Ik heb iemand waar veel dingen niet goed lopen. En die heeft wel zoiets van het loopt goed. Hij werkt nu wel, dat dat gevoel bevestigd. Maar eigenlijk zie je als begeleiding wel heel wat andere dingen. Terwijl hij dan zegt van ja, maar begeleiding is niet meer nodig. Het is moeilijk om daar een evenwicht in te vinden"* (Focusgroep Vlaanderen, november 2015)
>
> *"Hoe ik wel probeer af te bouwen of zo van die dingen, ik probeer evaluatiemomenten in te bouwen. Zo eens samenzitten om te zien van ja wat hebben we gedaan, waar gaan we naartoe. Ik heb dat nu gedaan met een problematische begeleiding waarin dat ik enkel budgetbegeleiding deed. En dan rond huisvesting de dingen heb geregeld van installatie enzo. Maar dan van juridisch verleden ... Dingen die eigenlijk voor gespecialiseerde hulp zijn en daar dan ja, oke, daar dan dat evaluatieluik gebruiken om ja... Wat wij hier kunnen aanpakken, dat is voldoende. Zijn daar nog vragen bij? En dan de andere dingen, daar doorverwijzen. Het vrijblijvende karakter van Housing First nog eens benadrukken van, ik ga u niet verplichten om dat te doen. Ik maak hier een advies."* (Focusgroep Vlaanderen, november 2015)

Het kan ook voorkomen dat er geen contact meer is met de bewoner. De begeleiding wordt niet meer binnen gelaten, oproepen worden niet beantwoordt en de persoon komt niet opdagen bij afspraken. Het is hier de taak van de begeleiding om niet op te geven en te proberen het contact te herstellen en de bewoner de nodige tijd te geven. Door geregeld een briefje onder de deur van de huurder te schuiven, konden sommige HFB-teams opnieuw contact leggen met een huurder nadat die maandenlang elk contact weigerde. Als de huurder ondanks al die pogingen toch lijkt te bevestigen dat hij de begeleiding wil stopzetten, dan moet worden geprobeerd om die laatste stap concreet vorm te geven (bij gebrek aan persoonlijk contact moet een brief worden gestuurd om te verduidelijken welke begeleiding het HF-team in die omstandigheden nog kan verzekeren).

> *"Maar dat je op langere termijn, dat je als Housing First begeleiding naast de cliënt kunt staan. Dat het niet is van zoals de bestaande hulpverlening, ja ik heb hem 3 keer niet gezien en ik sluit af..."* (Focusgroep Vlaanderen, november 2015)
>
> *"We hebben al vaak een complete stopzetting meegemaakt. Er was iemand, de sms'en, de e-mails, de oproepen na het laatste gesprek en dan een brief, alles bleef onbeantwoord. Het enige wat ik nog kon doen, was contact opnemen met een dienst waarvan ik wist dat de persoon in kwestie daar naartoe ging om te zien of die nog een teken van leven hadden gekregen. (...) Nu, meer informatie, meer manieren om contact op te nemen, en andere stappen ondernemen zou volgens mij te opdringerig kunnen zijn."* (Focusgroep Wallonië, februari 2016)
>
> *"Dat is iets anders ja. Dat gaat niet over ik ben heel uw leven uw hulpverlener, maar je bent wel een figuur in die zijn leven geweest waardoor ja... Als er dan problemen zijn, is het logisch dat die direct de stap neemt om dan terug te team aan te spreken, dan naar de nachtopvang ofzo te gaan. Dat bedoel ik, dat je een ankerfiguur blijft. En ook als het goed gaat. Dat ze dan bellen van seg, het gaat kei goed."* (Focusgroep Vlaanderen, november 2015)



AANBEVELING NR. 24
VOORZIE EEN EVENTUELE STOPZETTING VAN DE BEGELEIDING

- Vergeet niet dat de begeleiding kan worden stopgezet, zowel positief als negatief.
- Stel een zorgdossier op voor de personen waarvan verwacht wordt dat ze na het einde van de begeleiding nog vragen zullen hebben.
- Houd contact met de huurder indien de begeleiding tijdelijk wordt stopgezet.
- Zorg ervoor dat de huurder na de stopzetting van de begeleiding opnieuw een beroep kan doen op het team.
- Voer enkele basiselementen in om een procedure voor de onderbreking van de begeleiding te formaliseren (verzoek aan de coördinator, officiële brief aan de huurder).

7. HOUSING FIRST BEGELEIDING IS MOBIELE BEGELEIDING

7.1. THUIS

Wanneer we denken aan Housing First begeleiding, dan denken we vooral aan begeleiding in de woonst: thuis bij de begeleide persoon.

> *"Ikzelf geef echt 100% de voorkeur aan thuis. Ik denk dat we de administratieve kant, dankzij de huidige middelen zoals gsm en internettoegang, gewoon thuis kunnen doen. Voor mij betekent dat niet dat de begunstigde geen verantwoordelijkheid meer heeft. Het gaat zo: 'Jij neemt mijn gsm, jij belt en ik laat je doen.' En als er geprint moet worden, of er moet iets gefaxt worden, dan doe ik dat op dat moment op kantoor."* (Focusgroep Wallonië, november 2015)

Dat neemt niet weg dat in werkelijkheid niet aan de huurder kan worden gevraagd wat het gemakkelijkst is voor hem (die woonst is zijn woonst) door ook rekening te houden met zijn verplaatsingsmogelijkheden (afstand, handicap, vervoermiddelen) en ook met zijn houding tegenover de diensten die hij bezocht in zijn sociale hoedanigheid van dakloze die hij nu stilaan achter zich laat (zonder absoluut vanzelfsprekend of gemakkelijk te zijn). In het begin zijn bepaalde aspecten van de huisvesting ook vlotter aan te kaarten in de eigen woning. Huisbezoeken laten de begeleiders toe om de woonsituatie te beoordelen, te kijken in welke mate de huurder zich er thuis voelt en het werk te organiseren op basis van enkele van die aspecten.

De teams van HFB delen hun tijd grotendeels in op basis van die huisbezoeken, die kort kunnen zijn of langer kunnen duren naargelang de behoeften van de bewoner. Er moet ook rekening worden gehouden met vertragingen, afwezigheden, de vlotheid van de verplaatsingen (bedrijfswagen en/of budget voor verplaatsingskosten) en de veiligheid van de werknemers (belang van werken per twee).

> *"Ja, meestal ook veel huisbezoeken op een dag. Het is allemaal afhankelijk. Bij sommige cliënten ga je om de twee weken langs, maar dan weet je dat een huisbezoek lang kan duren. Bij anderen ga je elke week langs, maar ben je maar een half uur binnen. Meestal plan ik een 3 tot 4 huisbezoeken per dag in."* (Focusgroep Vlaanderen, juli 2014)

Bij verschillende hulpverleners is het al voorgekomen dat de bewoner niet alleen is als de begeleider aanbelt. Het team moet dan zelf beoordelen in welke mate de aanwezigheid van die persoon hinderlijk of bevorderlijk is voor de bestaande begeleidingsrelatie.

7.2. OP KANTOOR

Daarnaast is de plaats van het gesprek afhankelijk van de planning. Telefoongesprekken die in een rustige omgeving moeten gebeuren, kunnen op kantoor worden gevoerd. Zo moet de huurder de kosten van het gesprek ook niet zelf betalen. Hetzelfde geldt voor het samen online zoeken naar gepast werk of vrijwilligerswerk. Vaak hebben de huurders (nog) geen computer en/of internet, waardoor er beter op kantoor kan worden afgesproken. Een afspraak op kantoor biedt overigens meer zekerheid voor de begeleiding omdat die de situatie daar beter kan beheersen. Daarnaast is er ook de mogelijkheid om iets anders te doen als de persoon in kwestie zijn afspraak vergeten is of niet komt opdagen. Het is tevens een formelere manier om een gesprek te hebben met een huurder. De teams stellen eveneens vast dat mensen die reeds op kantoor geweest zijn, sneller binnen springen als ze in de buurt zijn.

Het kantoor vormt ook een ruimtelijk houvast in crisissituaties bij de huurder, maar ook bij alle andere soorten vragen, wat getuigt van de beschikbaarheid van het HF-team. Dat fysieke houvast heeft tevens een symbolische functie. Als de begeleiding goed op gang is gekomen nadat de huurder eerst thuis werd begeleid, kunnen de teams daarna zelf die mensen verwelkomen. Die moeten uiteindelijk alleen nog de stap durven zetten naar de gewone diensten die niet aan huis komen.

7.3. BIJ DIENSTEN EN INSTELLINGEN IN DE MAATSCHAPPIJ

In de praktijk merken we dat de begeleiding niet enkel op kantoor of bij de bewoners thuis plaatsvind. De begeleiders gaan regelmatig mee op verplaatsing. Bij de intrede in de woning gaat het meestal over samen meubels kopen bij Ikea of in een kringwinkel. Afhankelijk van de rol van het Housing First team, kan ook worden meegegaan naar wijkgezondheidscentra, interimkantoren, plaatsen waar men mogelijk vrijwilligerswerk kan doen, de rechtbank, het OCMW, de bank, … Dit is een informele manier om elkaar beter te leren kennen. Het is eveneens nodig om mee te gaan naar deze afspraken: de maatschappelijk werker fungeert heel vaak als bemiddelaar en/of vertaler met de buitenwereld.

Het is tot slot ook belangrijk om te onthouden dat de HF-begeleiding wordt verondersteld om ook te blijven bestaan als de persoon in kwestie niet meer in zijn woning woont. Hij kan teruggekeerd zijn naar de straat (waarbij men het team voorstelt om de band te onderhouden en samen een eventuele terugkeer naar de woonst te bekijken), maar meestal gaat het om een verblijf in een ziekenhuis of gevangenis. De begeleiding van een HF-team moet niet stoppen aan de deur van zo'n instelling, te meer omdat de terugkeer naar de woning optimaal moet worden voorbereid. Bij korte opsluiting in de gevangenis zorgen de HFB-teams voor het behoud van de woning door de huur door te betalen (met de inkomsten van de huurder, maar soms uitzonderlijk ook met eigen institutionele middelen). Op die manier zijn met name vervroegde vrijlatingen mogelijk. De teams hebben al ondervonden dat de aanwezigheid van een woning, als men voor de rechter moet verschijnen, een voordeel kan zijn.

Bij langere opsluiting lijkt het financieel niet meer verstandig om de huur te blijven betalen. Het HF-team zou meer dan anders contact moeten kunnen blijven houden met dergelijke bewoners om te vermijden dat de vrijlating een terugkeer naar de straat wordt.

> *"Soms ga ik langs. En het voordeel is dat er ook artsen en psychologen zijn die weten dat ik leef. Als ze bellen om te zeggen dat die persoon binnen 5 dagen terug naar huis kan. Dat is een moment om na te denken over wat die persoon wil na zijn thuiskomst. We moeten ervoor zorgen dat die persoon zich minimaal kan bezighouden. Wat doe je? Kom je terug naar hier of doen we iets anders om je tijdsbesteding samen te plannen?"* (Focusgroep Vlaanderen, november 2015).



AANBEVELING NR. 25
DE HOUSING FIRST BEGELEIDING IS MOBIELE BEGELEIDING MET RESPECT VOOR HET MILIEU EN DE PRIORITEITEN VAN DE HUURDER

- Het HF-team moet blijk geven van flexibiliteit zodat de begeleiding kan gebeuren op de locatie die het best past bij de te ondernemen stappen.
- De HF-begeleiding stopt niet tijdens een ziekenhuisopname of opsluiting in de gevangenis. Die plaatsen zijn dus ook locaties voor de begeleiding.

8. DE BIJBEHORENDE DRUK: WELKE ONDERSTEUNING VOOR DE BEGELEIDING?

8.1. BASIS- EN PERMANENTE OPLEIDING

De basis- en permanente opleiding van de Housing First teams moet worden gepland en gerealiseerd met voldoende financiële middelen.

HF-begeleiding is niet gewoon klassieke begeleiding bij de huisvesting. We hebben al eerder vermeld en herhaald dat de lancering van Housing First praktijken zo snel mogelijk efficiënt en doeltreffend wordt als er niet wordt geïmproviseerd. De pioniers van Housing First in België hebben zich via Housing First Belgium snel en tijdens het werk zelf vertrouwd gemaakt met dit model. Wij adviseren daarom om het werk van de teams meteen meer te waarderen en om hen te steunen, vooral door de organisatie van opleidingen, intervisie en supervisie.

"In het begin stelden we alles wat we deden altijd in vraag, we namen onze tijd om een duurzame oplossing te vinden. En inderdaad, toen ik in Lille was, vertelde iemand me: Bij ons was dat in het begin ook zo, we waren ook vaak op zoek, we veranderden, en dat vergt inderdaad veel energie. Ik was opgelucht toen hij mij dat vertelde, ik zei tegen mezelf dat we het niet als enigen meemaakten. Het is iets noodzakelijks waar je door moet, het is normaal. En ook al werken we soms anders, de problemen op zich blijven hetzelfde. We worden geconfronteerd met dezelfde problemen die ons uitdagen en waarvoor we niet altijd een oplossing hebben." (Focusgroep Brussel, februari 2016)

"Wat ons ook helpt, is het stuurcomité. Dat zijn dus medewerkers van het netwerk in het begin, dus toen HF werd geïmplementeerd, zo is er bijvoorbeeld de verantwoordelijke van Le Méridien voor mentale gezondheidsproblemen. Een aantal deskundigen voor bepaalde dingen. In het begin was dat in ieder geval erg handig als we vragen hadden. Om lid te worden van enkele netwerken, zoals het medische netwerk, stelde hij ons voor en wij zelf stelden ook ons werk voor. Als we zoeken naar een wijkgezondheidscentrum in Laken en we vinden er geen, dan gaan we naar X. omdat hij de wijkgezondheidscentra kent en plots wordt dat veel toegankelijker. In het begin namen we om de drie maanden contact op, nu is dat wat meer gespreid omdat er minder vragen zijn en we er minder een beroep op doen. Het werkt een bétje op verzoek. En soms willen zij ons zelf ook zien om te vragen hoe het gaat, en dan maken we een lijst met onderwerpen en vragen die we hebben." (Focusgroep Brussel, februari 2016)

"We hebben dat ook met de 10 partnerorganisaties, er was elke keer een lid van elke vereniging dat werd ingeschakeld en we kwamen om de twee maanden samen. Dat was een steungroep. In het algemeen kwamen we naar voren met klinische situaties, meer gebaseerd op het klinische, het is een vorm van intervisie." (Focusgroep Brussel, februari 2016)

8.2. ONDERSTEUNING BIJ CRISISSITUATIES

Sommige teams van HFB hebben al van bij de start van de begeleiding crisisplannen uitgewerkt zodat ze verontrustende signalen kunnen herkennen en zodat ze weten welke maatregelen de huurder toelaat zodra het heel slecht gaat. De systematische invoering van zo'n plan blijkt belangrijk te zijn want zo kunnen de medewerkers minimaal anticiperen op crisissituaties, weten ze tot waar ze mogen gaan en in welke context, kunnen ze hun verantwoordelijkheid indien nodig beschermen en kunnen ze de relatie ook na de crisis in stand houden.

"Dat kan interessant zijn want we zitten soms in moeilijke situaties. Moeten we ingrijpen? Moeten we niet ingrijpen? Gaan we daarmee buiten de grenzen van onze taak? Als de persoon in kwestie ons in zo'n geval zijn goedkeuring geeft om een procedure te starten, dan kunnen we ons indekken." (Focusgroep Wallonië, februari 2016)

De grote lijnen van het crisisplan moeten door het team en de toekomstige huurder worden uitgewerkt en goedgekeurd. Dit zijn enkele voorbeelden van aspecten die met de huurder besproken kunnen worden:

- praktische aspecten bij langdurige ziekenhuisopname.
- voorwaarden voor het gebruik van de reservesleutels van de woonst.
- gebruik van de bankkaart voor geldopname.
- contact met de familie, de vrienden, de arts.
- beslissingen om in de plaats van de huurder te nemen.
- toegang tot bepaalde medische informatie.

"Sommige dingen werden al voorzien, bijvoorbeeld de sleutels. 'Geef je ons toelating om een kopie van je sleutels te maken?', 'In welke omstandigheden mogen we die gebruiken?' De bankkaart, voor sommigen met een vermogensbeheerder, daarvoor geven ze toelating om die op kantoor te bewaren. (...) We vragen ook of we bij langdurige afwezigheid familieleden mogen bellen. (...) Dat zijn dus drie, vier puntjes die we bespreken: 'Mogen we bij langdurige afwezigheid je sleutels gebruiken?', 'Mogen we je familie bellen?', 'Mogen we in je woning binnengaan?'. Soms zeggen ze ja/nee, soms ja bij alles. En daarna laten we het document ondertekenen.» (Focusgroep Wallonië, februari 2016)

"Dat is gebeurd, wat doen we op de dag dat zoiets voorvalt? Wat kunnen we daaruit leren? 'Voor welke maatregelen geef je ons toelating?', 'Je lag in het ziekenhuis, ik moest zelf beslissen.' Zo hadden we ooit eens een huurder die op een gegeven moment op de spoeddienst was beland. Er moest gereanimeerd worden, maar wij moesten alleen beslissen want er was niemand anders.» (Focusgroep Wallonië, februari 2015)

8.3. ONDERSTEUNING BIJ OVERLIJDEN

Overlijden van een huurder is geen onbenullige zaak voor de HF-teams. Zij zijn vaak degenen die de overleden huurder vinden wanneer ze de deur van zijn woning openen. Het is een realiteit die zich kan herhalen bij een andere huurder zonder dat er aanwijzingen zijn dat de teams zich aan die dodelijke afloop kunnen verwachten.

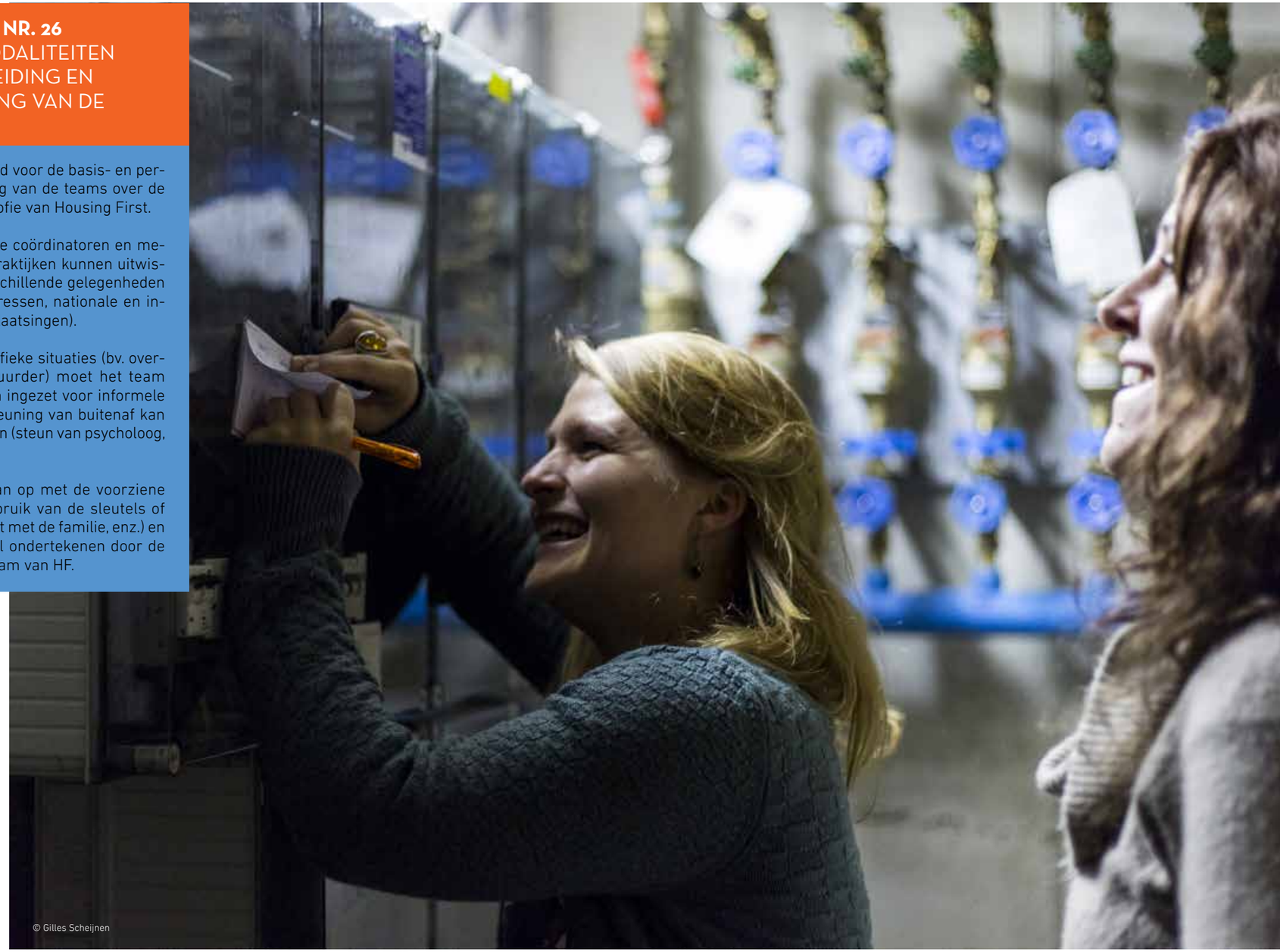
De ervaring leert dat de mogelijke impact van zo'n potentieel trauma niet te verwaarlozen is. De teamleden moeten elk op hun manier kunnen rouwen door die gebeurtenis een plaats te geven (rituelen met het team, bijwonen van de begrafenis, ...) en erover te praten (met een trauma- en preventiespecialist).

"Ik denk dat een overlijden veel grotere gevolgen heeft in een programma als dit, het is anders dan een overlijden op een openbare plaats. We moeten soms binnengaan bij mensen met de gedachte dat ze misschien dood zijn, snap je ... Ik denk dat we daardoor veel meer aangedaan zijn omdat we heel dicht bij de huurders staan. Het is meer confronterend. En je vraagt jezelf af wat we gedaan hebben, wat we niet gedaan hebben. (...) En alle aspecten na het overlijden, heeft die persoon spullen thuis, is het appartement ingericht met al zijn spullen, wie gaat zijn spullen overnemen, hoe regelen we dat? Is er naaste familie? Is dat voor het Collectif des morts de la rue? Er zijn allerlei vragen rond die niet bepaald duidelijk zijn." (Focusgroep Brussel, februari 2016)

"Ja het is goed dat X er dan is om dat meer psychologisch te benaderen. Ze gaat ons niet apart bij zich nemen. Soms zijn we met 5 bij X, soms met 3, soms met zijn allen. Maar het is wel heel goed. Hoe dan ook, we stellen ons wel soms vragen natuurlijk als iemand zelfmoord heeft gepleegd. En als die dan de dag ervoor nog gebeld heeft en wij niet hebben opgenomen of teruggebeld. (...) De vragen die jij meestal aan je klant stelt, stelt zij nu aan jou." (Focusgroep Vlaanderen, november 2015)

AANBEVELING NR. 26
BEPAAL DE MODALITEITEN VOOR DE OPLEIDING EN ONDERSTEUNING VAN DE TEAMS

- Voorzie geld en tijd voor de basis- en permanente opleiding van de teams over de principes en filosofie van Housing First.
- Zorg ervoor dat de coördinatoren en medewerkers hun praktijken kunnen uitwisselen tijdens verschillende gelegenheden (intervisies, congressen, nationale en internationale verplaatsingen).
- In sommige specifieke situaties (bv. overlijden van een huurder) moet het team eventueel worden ingezet voor informele steun en ondersteuning van buitenaf kan overwogen worden (steun van psycholoog, supervisie).
- Stel een crisisplan op met de voorziene maatregelen (gebruik van de sleutels of bankkaart, contact met de familie, enz.) en laat het eventueel ondertekenen door de huurder en het team van HF.


© Gilles Scheijnen

3.

AANBEVELINGSLIJST

AANBEVELING NR. 1
WETEN WAT HOUSING FIRST IS

- Voorspel de nodige middelen die nodig zijn om u te informeren over het Housing First model (in tijd en met betrekking tot de nodige financiële middelen voor een mogelijke ontmoeting met andere teams).
- Zorg voor identieke informatie binnen de organisatie voor de implementatie van het Housing First project.
- Negeer de stap rond de zoektocht naar informatie niet. Een goede kijk op het HF-model zal de keuzes die gemaakt moeten worden en de efficiëntie van de uitvoering van het project vergemakkelijken.

AANBEVELING NR. 2
WETEN OF U HOUSING FIRST AL DAN NIET NODIG HEBT

- Analyseer de noden op het terrein.
- Analyseer het bestaande aanbod voor de specifieke doelgroep.
- Denk na over de plaats die het Housing First initiatief mogelijk inneemt binnen het bestaande aanbod van de sector.

AANBEVELING NR. 3
DOORDACHTE OPERATIONALISERING VAN HF

- Voor uw filosofisch en theoretisch kader: respecteer de principes van het HF-model.
- Draag bij tot de verspreiding ervan in de sector. U wordt de spreekbuis van een vernieuwing.
- Voor de operationalisering in het veld: respecteer de basisprincipes van het HF-model zo goed mogelijk.
- Als het basismodel aangepast moet worden: maak zo doordacht mogelijke keuzes die u kunt verantwoorden.

AANBEVELING NR. 4
KIEZEN EN DEFINIËREN VAN DE DOELGROEP TOT WIE UW HF-PROGRAMMA ZICH RICHT

- Verwijs naar de ETHOS typologie van FEANTSA om het soort huisvestingsuitsluiting te definiëren waarop het programma zich richt.
- Stel een register op van het bestaande aanbod – minstens op lokaal niveau – voor kwetsbare daklozen in de sector van de strijd tegen dakloosheid en huisvestingsuitsluiting maar ook in andere sectoren die gelinkt zijn aan de doelgroep (gezondheid, huisvesting, ...).
- Maak een effectanalyse op. Bij de opstelling van dit register is het belangrijk om ook na te gaan of het bestaande aanbod zijn doelstellingen bereikt.
- Bepaal duidelijke criteria voor de keuze van de doelgroep (inclusief eventuele uitsluitingscriteria) en verantwoord de keuzes.
- Communiceer over deze criteria naar alle betrokken actoren en voer aanpassingen door indien nodig.
- Breng in samenwerking met de sector(en) de noden en verwachtingen van de doelgroep in kaart, om zo het project en de aangepaste begeleiding te kunnen opzetten.

AANBEVELING NR. 5
OPZETTEN VAN EEN DUIDELIJKE EN VERSTAANBARE ORGANISATIE VAN DE INSTROOM AAN KANDIDATUREN

- Bepaal de kenmerken van de doelgroep.
- Ken en denk na over de verschillende mogelijke procedures (interne/externe selectie, spontane kandidatuur/gesteunde kandidatuur...).
- Bepaal, in het geval dat er een selectiecomité gevormd wordt, een evenwichtige samenstelling.
- Denk na over de plaats van de partners, meer bepaald wanneer de kandidaten voorgesteld worden door een organisatie en ze zich dus niet zelf spontaan kandidaat stellen.
- Voorzie een selectieprocedure die de verschillende fases van de kandidatuur beheert (voor, tijdens en na).
- Zet een duidelijke procedure op voor het beheren van afwijzingen (communicatiekanalen, mogelijkheid om opnieuw zich opnieuw kandidaat te stellen, mogelijke heroriëntatie na een afwijzing...).

AANBEVELING NR. 6
HET BESCHOUWEN VAN HF VOLGENS EEN FILOSOFIE VAN GEMEENSCHAPPELIJKE CONSTRUCTIE EN VOORTDURENDE AANPASSINGEN

- Informeer de actoren, die er rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken bij zijn, goed. Dit om een constructief debat aan te moedigen en concurrentie te vermijden.
- Herken en waardeer de bestaande expertises.
- Overweeg verschillende soorten samenwerkingsverbanden in functie van de belangstelling van de actoren.
- Bereid zijn om deel te nemen aan een constructief debat, namelijk door aanwezig te zijn op symposia of studiedagen, of deze zelf te organiseren.

AANBEVELING NR. 7
SAMENWERKINGEN OPZETTEN MET ALLE BETROKKEN SECTOREN VANAF DE OPSTART VAN HET HF-PROJECT

- Maak een lijst van alle betrokken actoren, ook in de sectoren waarmee tot nu toe nooit een samenwerking werd overwogen/opgezet.
- Opgezette samenwerkingsverbanden moeten voor alle stappen van een HF-project overwogen worden, ongeacht of het nu gaat om de toegang tot huisvesting, de ontwikkeling van de meest gepaste woonbegeleiding of de continue opleiding van het team.
- Geef de samenwerkingsverbanden een plaats in de publieke en private netwerken.
- Maak een lijst van alle factoren die elke samenwerking in de weg staan of juist vergemakkelijken.
- Informeer de actoren continu tijdens alle stappen van het proces.
- Maak de opgezette samenwerkingen concreet en formaliseer ze, ook schriftelijk.

- Evalueer de samenwerkingsverbanden continu en voer de nodige aanpassingen door in functie van de evolutie van de noden en verwachtingen van de deelnemers maar ook in functie van de moeilijkheden die men ondervindt.
- Stel procedures op voor de eventuele stopzetting van een samenwerking.

AANBEVELING NR. 8
HET VOLLEDIGE AANBOD AAN BESCHIKBARE WONINGEN GEBRUIKEN

- Zet heel het beschikbare patrimonium in.
- Maak een objectieve lijst van alle voordelen en limieten van elk van deze opties om toegang te verkrijgen tot huisvesting.
- Waakzaam zijn voor de valkuilen gelinkt aan het ene of het andere type woning, tijdens de volledige duur van het project.
- Voorzie en voorkom een aantal van deze valkuilen.
- Evalueer regelmatig de impact en gevolgen van elk van deze formules.

AANBEVELING NR. 9
VAN DE HUISVESTINGSSECTOR EEN BEVOORRECHTE PARTNER MAKEN IN HET OPZETTEN VAN EEN HF-PROJECT

- Ontwikkel structurele afspraken tussen sociale actie en huisvesting (interdepartementale en intersectorale).
- Ga partnerschappen aan met actoren uit de huisvestingssector voor de implementatie van een HF-project.
- Identificeer de mogelijke middelen op vlak van huisvesting en patrimonium.
- Identificeer de voor- en nadelen van elke formule.
- Ken de toegangsvoorwaarden en het wettelijk kader van elk van de overwogen formules.
- Denk aan eventuele stimulansen die een samenwerking zouden aanmoedigen.
- Draag bij tot de creatie van politieke aanbevelingen die een gemakkelijke toegang tot huisvesting mogelijk maken.
- Promoot een complementariteit tussen de verschillende huurwoningbestanden en het ter beschikking stellen van een gevarieerd patrimonium om afgestemd te zijn op de diversiteit van de bestaande problematieken.
- Verkort de wachttijd tussen de inclusie in het project en de intrede in de woning zoveel mogelijk.
- Overweeg alternatieve huisvestingspistes overwegen, inclusief gemeenschappelijke woningen (indien een deelnemer dit wenst).

AANBEVELING NR. 10
SAMENWERKINGEN AANGAAN MET DE HUISVESTINGSSECTOR OM EEN AANTAL BASISPRINCIPES VAN HET MODEL TE KUNNEN RESPECTEREN

- Doel op toegang tot een patrimonium (om de keuze van de woning mogelijk te maken en de wachttijd te verkorten).
- Denk na over de ontwikkeling van "beroepen" gelinkt aan het beheer van de sfeer van de huisvesting (vb. huisjesjager).

AANBEVELING NR. 11
ZORGEN VOOR GOEDE ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN IN HET KADER VAN DE INZET VAN HET TEAM

- Definieer een realistische caseload die rekening houdt met de menselijke middelen van het project en het comfort van de sociaal werkers.
- Gebruik een duidelijke en gedetailleerde functiebeschrijving. Tijdens de aanwerving van de hulpverlener zal de functie in detail uitgelegd moeten worden. Indien de functie later aangepast wordt is het belangrijk dat de taken voortdurend duidelijk omschreven zijn.
- Denk een systeem (intern of extern) uit om noodgevallen bij huurders na de kantooruren op te vangen.
- Bepaal vanaf het begin een protocol dat de relatie tussen de hupverlener en de begunstigde kadert.
- Zorg voor een duidelijke en transparante sturing van het project, indien nodig met behulp van een organigram.
- Behoudt eendracht binnen het bestuur en vermijdt dat het begeleidingsteam betrokken wordt bij institutionele conflicten.
- Voorzie vooruitzichten van contracten van onbepaalde duur.
- Voorzie de mogelijkheid tot voltijdse contracten in plaats van een opeenstapeling van deeltijdse contracten.
- Voorzie tijdens het hele project coaching of teambegeleidingssessies. In zo'n veeleisende omgeving is het belangrijk het team pauze- en denkmomenten te gunnen.
- Vorm teams. Het Housing First model is niet vanzelfsprekend. De hulpverleners moeten opgeleid worden over de specifieke aspecten van het model. Dit kan de vorm aannemen van opleidingsdagen en uitwisselingsmomenten.
- Focus niet op het resultaat maar kijk ook naar het proces.
- Verbeter de samenwerking in het team om het werk en de werkdruk te delen.
- Werk de rol van ex-lotgenoten en vrijwilligers op een informatieve en duidelijke manier uit.

AANBEVELING NR. 12
EEN STRATEGIE VOOR DUURZAME FINANCIERING DEFINIËREN

- Trek financieringsstrategieën voor die gebaseerd zijn op een logica van continuïteit.

AANBEVELING NR. 13
BESCHIKKEN OVER ZOVEEL MOGELIJK FINANCIERINGSBRONNEN

- Spreek de verschillende overheidsniveaus aan die actief zijn in de strijd tegen dakloosheid.
- Ontwikkel strategieën van cofinanciering in plaats van afhankelijk te zijn van een subsidiëringsbron.

AANBEVELING NR. 14
INNOVEREN OP HET VLAK VAN FINANCIERING

- Kijk verder dan de publieke subsidies en zoek fondsen bij particuliere organisaties.

AANBEVELING NR. 15
NETWERKSTRATEGIEËN ONTWIKKELEN

- Maak het project bekend. De twijfels die het HF-model soms teweegbrengen, moeten onschadelijk gemaakt worden.
- Identificeer, volgens een strategische logica, de samenwerkingsverbanden die het voortbestaan van het project zullen vergemakkelijken.

AANBEVELING NR. 16
REALISTISCHE EVALUATIEDOELSTELLINGEN SELECTEREN DIE OVEREENKOMEN MET DE FINANCIËLE EN MENSELIJKE MIDDELEN VAN HET PROJECT

AANBEVELING NR. 17
PLAN DE OPSTART VAN HOUSING FIRST IN DE ORGANISATIE

- Weet hoe de planning eruit zal zien.
- Houd rekening met de politieke eisen, alsook met de realiteit van uw organisatie/terrein en met de kwetsbaarheid van de doelgroep.
- Maak een onderscheid tussen de conceptualiseringsfase en de operationaliseringsfase.
- Laat alle aspecten die beschreven worden in dit handboek aan bod komen in de planning.

AANBEVELING NR. 18
TREF VOORBEREIDINGEN VOOR DE INTREDE VAN DE HUURDERS IN DE BUURT

- Bepaal een bemiddelingsstrategie indien zich problemen voordoen in de buurt.
- Bespreek van in het begin alle regels en andere aspecten van de integratie in de buurt met de huurders.
- Laat aan de huurders en buurtbewoners weten bij wie ze terecht kunnen indien er zich problemen voordoen.
- Geef de huurders medezeggenschap, indien dit mogelijk is, over waar ze willen wonen.
- Begeleid de huurder bij de integratie in de buurt.
- Bepaal onder welke condities een huurder kan verhuizen.
- Stel omtrent de (tijdelijke) verhuis een plan op.

AANBEVELING NR. 19
BEREID HET EERSTE CONTACT TUSSEN DE TOEKOMSTIGE HUURDER EN HET TEAM VAN HF VOOR

- Garandeer de nodige beschikbaarheid tussen het eerste contact en de eigenlijke intrede in de woonst zodat de band in stand wordt gehouden en ontmoediging wordt vermeden.
- Maak de termijn tussen het eerste contact (voorstel om deel te nemen aan het programma van Housing First) en de eigenlijke intrede in de woning zo kort mogelijk.
- Vertel de toekomstige huurder zoveel mogelijk details over de werking van het project waaraan hij deelneemt, en vooral over de kenmerken van Housing First, met name dat het geen verplichting is om af te kicken en/of een behandeling te volgen, maar dat hij wel zijn verplichtingen als huurder zal moeten nakomen.
- Stel een basiscontract op tussen de huurder en het HF-team zodat de huurder zijn goedkeuring geeft om te genieten van HF-begeleiding en leg daarin de specifieke kenmerken van die begeleiding vast (frequentie, inhoud).
- Houd rekening met de tijd die deze stap in beslag neemt in de werklast van de medewerkers.
- Licht zo goed mogelijk toe wat de samenwerking inhoudt met de diensten en de teams die de toekomstige huurder sturen, vooral wanneer die nog niet van tevoren gekend is.

AANBEVELING NR. 20
BEREID DE BEGELEIDING BIJ DE INTREDE IN DE WONING VOOR

- Zoek een evenwicht tussen de maatschappelijke druk en de directe-indirecte behoeften en wensen van de huurder.
- Zorg voor praktische tools die van pas kunnen komen bij de intrede in de woonst, zoals checklists voor de intrede/verhuizing, administratieve documenten die bij de intrede in de woonst in orde moeten worden gebracht, enz.
- Maak gebruik van de ondersteuning die de persoon zelf kan voorzien. Vergeet niet dat de begunstigde op een gegeven moment in zijn leven al eens eigenaar of huurder geweest kan zijn.
- Maak gebruik van en vestig de aandacht op het netwerk van de huurders voor de uitvoering van praktische taken zoals herstellingen in de woning, hulp bij het verhuizen, enz.
- Aanvaard en benut de 'administratieve' en/of 'materiële' momenten allemaal als kansen om een band op te bouwen met de begunstigde.

AANBEVELING NR. 21
BEPAAL DE INHOUD VAN DE BEGELEIDING

- Respecteer de keuzes van de huurders op het vlak van de inhoud van de begeleiding en de formulering van de prioriteiten.
- Doe voorstellen en suggesties, zonder die op te leggen aan de andere.
- Kom samen met de huurder de inhoud van de begeleiding overeen.
- Pas de inhoud van de begeleiding indien nodig samen met de huurder aan.
- Overweeg collectieve activiteiten voor de huurders van HF (denk na over de meerwaarde, denk na over de rol die cliënten krijgen bij de praktische uitvoering van die collectieve activiteiten).

AANBEVELING NR. 22
ONTWIKKEL EN IMPLEMENTEER MULTIDISCIPLINAIRE BEGELEIDING

- Bepaal zo nauwkeurig mogelijk de rollen van iedereen binnen het team van Housing First.
- Ontwikkel snel allerlei praktische tools voor betere communicatie.
- Zorg ervoor dat de situaties worden behandeld door meerdere medewerkers en dat de multidisciplinaire mogelijkheden worden benut.

AANBEVELING NR. 23
BEPAAL DE INTENSITEIT EN FREQUENTIE VAN DE BEGELEIDING VAN HF

- Stem de intensiteit en frequentie van de begeleiding af op de individuele behoeften en verzoeken.
- Zorg ervoor dat de human resources en financiële middelen van het team het mogelijk maken om de intensiteit en frequentie van de begeleiding af te stemmen op de individuele behoeften en verzoeken.
- Organiseer bij de intrede in de woonst en tijdens de periode van de begeleiding van HF beleefdheidsbezoeken bij de huurders, zonder specifieke doelstellingen maar gewoon om een band met hen op te bouwen en te behouden.
- Wees indien nodig altijd beschikbaar voor de eigenaars en buren (een taak die best wordt toevertrouwd aan een woonverantwoordelijke zoals de huisjesjager).

AANBEVELING NR. 24
VOORZIE EEN EVENTUELE STOPZETTING VAN DE BEGELEIDING

- Vergeet niet dat de begeleiding kan worden stopgezet, zowel positief als negatief.
- Stel een zorgdossier op voor de personen waarvan verwacht wordt dat ze na het einde van de begeleiding nog vragen zullen hebben.
- Houd contact met de huurder indien de begeleiding tijdelijk wordt stopgezet.
- Zorg ervoor dat de huurder na de stopzetting van de begeleiding opnieuw een beroep kan doen op het team.
- Voer enkele basiselementen in om een procedure voor de onderbreking van de begeleiding te formaliseren (verzoek aan de coördinator, officiële brief aan de huurder).

AANBEVELING NR. 25
DE HOUSING FIRST BEGELEIDING IS MOBIELE BEGELEIDING MET RESPECT VOOR HET MILIEU EN DE PRIORITEITEN VAN DE HUURDER

- Het HF-team moet blijk geven van flexibiliteit zodat de begeleiding kan gebeuren op de locatie die het best past bij de te ondernemen stappen.
- De HF-begeleiding stopt niet tijdens een ziekenhuisopname of opsluiting in de gevangenis. Die plaatsen zijn dus ook locaties voor de begeleiding.

AANBEVELING NR. 26
BEPAAL DE MODALITEITEN VOOR DE OPLEIDING EN ONDERSTEUNING VAN DE TEAMS

- Voorzie geld en tijd voor de basis- en permanente opleiding van de teams over de principes en filosofie van Housing First.
- Zorg ervoor dat de coördinatoren en medewerkers hun praktijken kunnen uitwisselen tijdens verschillende gelegenheden (intervisies, congressen, nationale en internationale verplaatsingen).
- In sommige specifieke situaties (bv. overlijden van een huurder) moet het team eventueel worden ingezet voor informele steun en ondersteuning van buitenaf kan overwogen worden (steun van psycholoog, supervisie).
- Stel een crisisplan op met de voorziene maatregelen (gebruik van de sleutels of bankkaart, contact met de familie, enz.) en laat het eventueel ondertekenen door de huurder en het team van HF.


© Gilles Scheijnen

4.
ENKELE TOOLS


© Gilles Scheijnen

VOOR DE PRESENTATIE VAN HET BELGISCH HOUSING FIRST EXPERIMENT EN DE RESULTATEN:

- www.housingfirstbelgium.be

VOOR EEN ALGEMENE PRESENTATIE VAN DE PRINCIPES

- **Algemene inleiding:**
  - https://www.youtube.com/watch?v=pwd-q2VWavtc#t=23
- **Beschrijving van de toepassing van de hoofdprincipes in de praktijk:**
  - https://www.youtube.com/watch?v=iGx3f-1PiutI
  - https://www.youtube.com/watch?v=-bOB66-phgfk
  - https://www.youtube.com/watch?v=Q-pyYPscNzLw
  - https://www.youtube.com/watch?v=Doa-z8etqR3c
  - https://www.youtube.com/watch?v=SE8n-FutuGpE
- **Online conferenties**
  - Sam Tsemberis: https://www.youtube.com/watch?v=HsFHV-McdPo
  - Juha Kaakinen (Finland): https://www.youtube.com/watch?v=k6DPjCmc3BM

VOOR EEN EERSTE OVERZICHT OVER HET MODEL EN DE TOEPASSINGEN IN EUROPA

- http://feantsaresearch.org/IMG/pdf/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf

VOOR EEN ANDER HANDBOEK OVER DE IMPLEMENTATIE

- http://housingfirsttoolkit.ca/fr (Canadees handboek)
- http://www.feantsa.org/ (hanboek gemaakt door de FEANTSA)

VOOR EEN OVERZICHT VAN ALLE INFORMATIE

- https://fr.pinterest.com/feantsa/housing-first-resources/

OM DE TOEPASSINGEN VAN HET MODEL IN FRANKRIJK TE ONTDEKKEN

- http://www.dailymotion.com/Dihal

HOUSING
FIRST
Belgium

www.housingfirstbelgium.be







