

DE WINTEROPVANG VAN DE THUISLOENZORG IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST 2012-2013

Verslag van het Steunpunt thuislozenzorg Brussel

INTRODUCTIE	2
I. Terugblik op de winter 2012/2013.....	3
a. Zomer van 2012, uitgangspunten van de organisatie van de winteropvang van de thuislozenzorg in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	3
b. Na de zomervakantie van 2012: de voorbereidingen op de winter worden duidelijker.....	4
c. Lancering van de winteropvang 2012/2013 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ..	5
d. Maart 2013: een winteropvang die maar niet wil eindigen	8
II. Kritische blik op	9
a. ... het informatieplatform van La Strada (PILS).....	9
b. ... het coördinatiecomité van de regionale winteropvang	11
c. ... het federale draaiboek rond de organisatie van de winteropvang	12
III. De winter 2012/2013 volgens gebruikers.....	13
IV. Naar een Dispositif REgional de Mise à l’abri (DIREMI)	14
a. Overzicht van de winteropvang in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	15
b. Hoe is het concreet mogelijk om vanaf 2013 op een DIREMI over te gaan ?.....	18
CONCLUSIE over de winter 2012/2013	21
BIJLAGE 1 – De aanbevelingen van het Steunpunt	23
BIJLAGE 2 - Synthese van het BPA inzake de mening van de gebruikers over de winteropvang	
ALGEMENE AANBEVELINGEN.....	24

INTRODUCTIE

Voor de derde keer op rij, maakt La Strada een bilan op over de problematiek van de noodopvang tijdens de winter in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Eenzijds bevat dit document geen extra aanbevelingen omdat we veronderstellen dat deze al in de vorige verslagen naar voren zijn gekomen. Bovendien zijn deze aanbevelingen nog steeds actueel. Anderzijds zal u in de volgende pagina's geen bijkomende aanbevelingen lezen noch vermeldingen dat sommige als overbodig of nutteloos worden beschouwd.

Teneinde de continuïteit te verzekeren, werden onze vorige twee verslagen samengevoegd tot één uitgave, beschikbaar op aanvraag bij het Steunpunt¹. De verslagen werden opgevat als een overzicht van onze vaststellingen en de meest veelbelovende projecten tot op heden:

. *In het eerste verslag werden een aantal aanbevelingen gedaan ter verbetering van de functionering, het beheer en de anticipatie op de winteropvang van de thuislozenzorg (2010-2011)*. Deze aanbevelingen staan open voor discussie en kritiek (zie ook bijlage 1).

Het tweede verslag (2012) wierp een kritische blik op de opvolging van deze aanbevelingen waarvan er enkele opgevolgd werden en andere gedeeltelijk of helemaal niet. In dit tweede verslag stonden tevens meerdere concrete aanbevelingen voor het opzetten van een gewestelijke geïntegreerde winteropvang (DIREMI) en een aantal elementen inzake het regionale thuislozenzorgbeleid.

Dit keer bevat het verslag twee luiken. Het *historische* luik enerzijds waarbij we net als voorgaande jaren terugblikken op de gebeurtenissen die de winteropvang van 2012-2013 typeerden. Anderzijds bevat dit verslag een *kritisch* luik waarbij we specifiek stilstaan bij enkele elementen die ons cruciaal lijken bij de organisatie en het beheer van de winteropvang:

- organisatie en beheer van de winteropvang
- het coördinatiecomité
- het informatieplatform van La Strada (PILS)
- het draaiboek dat opgesteld is door het federale niveau betreft de winteropvang in België en in het bijzonder Brussel

Tenslotte constateren we dat de twee voorgaande verslagen - een enkele uitzondering daargelaten - te weinig ruimte gaven aan de meningen van gebruikers. Dankzij vier organisaties (Bij Ons – Ara – Buurtwinkel – Pigment) hebben we dat dit jaar kunnen rechtzetten en presenteren we een samenvatting van een vijftigtal ontmoetingen die plaats hebben gevonden met gebruikers van de verschillende diensten tijdens de winter.

¹ Digitale versie beschikbaar via deze link: <http://www.lstb.be/pdf/DUHB%202010-2012%20FR-1.pdf>

³ De samenvatting en de conclusies van de dag zijn hier beschikbaar: http://www.lstb.be/pdf/Synthese_Journee_FR_OD.pdf

I. Terugblik op de winter 2012/2013

a. Zomer van 2012, uitgangspunten van de organisatie van de winteropvang van de thuislozenzorg in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Op 8 juni 2012 vond de tweede officiële evaluatiedag van de winteropvang van de thuislozenzorg in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest plaats. Gezien het feit dat er tijdens deze dag voorstellen werden gedaan voor de volgende winter kunnen we deze datum zien als het begin van de winteropvang van 2012/2013. In opvolging van de evaluatiedag van juni 2011 markeert deze tweede evaluatiedag in juni 2012 het begin van de «evaluatiecultuur» van de winter in het BHG.³

In dezelfde optiek van een zomerse anticipatie op de winterproblematiek maakt Dokters van de Wereld vanaf 21 juni, het begin van de zomer, bekend dat het de «laatste zomerdag» is. Op deze manier benadrukken ze het belang van het anticiperen op de volgende winter... Deze twee voorbeelden zijn niet bedoeld als een anekdote en tonen aan dat steeds meer spelers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zich eerder voorbereiden op de komende winteropvang.

Vanaf de maand juni verduidelijkt de Raad van Bestuur van het Steunpunt tevens haar wintermissies: een inventaris van de verschillende ontwikkelde acties in het kader van de winteropvang in het BHG, gegevensuitwisseling tussen de spelers van de opvang, ontwikkeling van het informatieplatform van La Strada (PILS) en de deelname aan vergaderingen van het coördinatiecomité van de winteropvang.

Vanaf de maand juli vergaderen de kabinetten van de GGC van bijstand aan personen met de Samusocial over de voorbereiding van de komende winter. Tegelijkertijd vindt er een Interministeriële Conferentie (IMC) Maatschappelijke integratie plaats (werkgroep thuislozen) die gaat over de winteropvang. Deze zelfde werkgroep is verantwoordelijk voor het evalueren van de Belgische winteropvang van de thuislozenzorg en voor het opstellen van een draaiboek, een soort gids van goede praktijken voor wat de organisatie van de winteropvang betreft.

Tijdens deze periode organiseert ook het kabinet De Lille een bijeenkomst over de problematiek van daklozen, Roma en asielzoekers die aanwezig zijn op het Communicatiecentrum Noord (CCN). De doelstelling is hen snel en efficiënt door te verwijzen, naar aanleiding van de overlast die de voorgaande jaren in deze ruimte vastgesteld werd. De volgende vragen worden gesteld: om welke bevolkingsgroepen gaat het? Wat is hun administratieve status? Er worden een aantal mogelijkheden naar voren gebracht, in het bijzonder het aanstellen van een sociale referent in het Noordstation voor ondersteuningsacties, het opleiden en informeren van hulpverleners, gebruikers en personeel van het station en/of het CCN. Een andere mogelijkheid die wordt voorgesteld is het ontwikkelen van een tijdelijke opvang met begeleiding voor deze bevolkingsgroep van korte duur (2 à 8 weken). Helaas wordt er geen gevolg gegeven aan de mogelijkheden en vragen die tijdens deze bijeenkomst naar voren zijn gekomen. De (terugkerende) “Roma problematiek” zal tevens worden behandeld tijdens de thema’s die tijdens het Regionaal Overleg thuislozenzorg in de maand maart aan bod komen...

Vanaf de maand augustus publiceert het Steunpunt op haar site een *newsletter* met een oproep tot de voorbereiding van de winteropvang 2013/2014 (deze newsletter werd aan meer dan 800 contactpersonen gestuurd). «*Wij roepen de verschillende diensten van de sector van de thuislozenzorg op om projecten voor te stellen voor de winter van 2013/2014 als extra aanvulling voor de bestaande winteropvang.*» De projecten moeten voor 31 januari aan beide kabinetten van bijstand aan personen worden voorgelegd.

Het steunpunt ontvangt van het Belgisch Netwerk tegen armoede het verslag over noodopvang van daklozen (goede praktijken, negatieve punten, structurele behoeften⁴). Het document stelt een aantal aanbevelingen voor aan het kabinet van de Staatssecretaris van Asiel en Migratie, Maatschappelijke integratie en armoedebestrijding.

Het belangrijkste doel is een zo compleet mogelijk overzicht te krijgen van het geheel van de winteropvang en voorstellen te doen voor België (over de Vlaamse opvang is echter weinig informatie beschikbaar).

b. Na de zomervakantie van 2012: de voorbereidingen voor de winter worden duidelijker

In de maand september begint de informatie-en communicatierol van het Steunpunt via het PILS. Meerdere spelers die winteracties voorstellen worden ontmoet, het PILS wordt gepresenteerd en uitgelegd, er wordt op verschillende niveaus informatie ingewonnen over de voorbereidingen van de winter (OCMW, gemeentes, diensten thuislozenzorg die waarschijnlijk opvang zullen organiseren, enz.). Het is het tweede jaar dat het PILS bestaat en steeds meer verschillende organisaties leveren een bijdrage (niet enkel de sector van de thuislozenzorg).

Tijdens het Regionaal overleg thuislozenzorg begin september kondigt het kabinet Huytebroeck aan dat het Verenigd College heeft besloten om de regionale winteropvang aan de Samusocial toe te vertrouwen zodat er 400 extra plaatsen beschikbaar gesteld kunnen worden in het gebouw van de Koningsstraat dat vorig jaar door het OCMW van Brussel-Stad gekocht is. Hiervoor is een budget van 1 000 000 euro voorzien. De federale opvang voegt hier nog eens «*minstens 200 plaatsen in Brussel aan toe en zal gefinancierd worden met een budget van 500 000 euro*» (Verslag van het Regionaal overleg thuislozenzorg van 21/09/2012).

In oktober kondigt de Staatssecretaris Maggie De Block tijdens een persconferentie aan dat de federale opvang net als het afgelopen jaar zal plaatsvinden in het oude gebouw van de RVA aan de Charleroisesteeweg: «*De extra opvangplaatsen (300 bedden) zullen beschikbaar zijn zodra de bestaande opvang van de Samusocial volzet is. (...) De sluiting is uiterlijk voorzien op 31 maart 2013.*» (Belga, 02/10/2012).

Vanaf de maand oktober zal op initiatief van het centrum voor Dringend onthaal Ariane dagelijks het aantal beschikbare plaatsen in de meeste Brusselse onthaalhuizen worden gepubliceerd (eerste publicatie op 11/10/2012). Ariane belt elke dag deze diensten op en

⁴ Hier te downloaden: http://www.lstb.be/pdf/120515%20BAPN_%20note_sansabrisme.pdf

probeert de informatie regelmatig op het PILS te publiceren (ochtend en avond, of enkel 's ochtends, sommige diensten elke dag, anderen niet tijdens het weekend⁵).

Vanaf 15 oktober start de winterkoudeopvang van de Stad Brussel voor "alleenstaande personen die hulp nodig hebben tijdens de winterperiode". Dit project werd door Buurthuizen opgezet in samenwerking met het OCMW en de stad Brussel. Er worden oplossingen gezocht voor verschillende soorten situaties die bij hen worden gemeld via een speciaal telefoonnummer: huisbezoeken, verwarmingsproblemen, afgesloten gas of elektriciteit, energiefacturen, enz.

Voor de officiële start van de winteropvang in het BHG blijven meerdere spelers van de sector van de thuislozenzorg en van de sociale bijstand zich zorgen maken over Roma-families die aanwezig zijn in het Noordstation. De sociale referent van de NMBS houdt contact met de verschillende diensten en stelt hen regelmatig op de hoogte van de situatie.

c. Lancering van de winteropvang 2012/2013 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Op 14 november kondigt de Samusocial via de pers en op het PILS aan dat de regionale opvang (400 plaatsen Koningsstraat, het Vestje, appartementen in Sint Lambrechts Woluwe) en federale opvang (300 plaatsen aan de Charleroisesteenweg) geopend is. Sinds de opening van de Koningsstraat worden 140 mensen door de Samusocial en sommige andere spelers van de sector beschouwd als «bijzonder kwetsbaar». Deze mensen komen in aanmerking voor een gereserveerde plaats en hoeven niet te bellen om een bed te bemachtigen. Al snel ontstaan er een aantal problemen doordat de gereserveerde bedden niet worden gebruikt door deze kwetsbare personen en dus leeg blijven. Vanaf 21 november verdeelt de Samusocial deze plaatsen telefonisch. Op maandag 26 november kondigt de Samusocial aan dat de winteropvang van de Koningsstraat volzet is. De opvang van de Charleroisesteenweg zal enkele dagen later beschikbaar zijn, vanaf 1 december.

In het kader van het federale regeringsplan voor de winteropvang worden er voor de periode van 15 november 2012 tot en met 31 maart 2013 aan vijf grote steden extra subsidies toegekend. Antwerpen, Brussel, Charleroi, Gent en Luik ontvangen ieder 50 000 euro. Met de 50 000 extra subsidie van de federale overheid voor de Brusselse opvang worden bovenop de 300 extra "reserve"plaatsen die beschikbaar gesteld worden "*in geval dat de plaatsen die door de lokale overheid georganiseerd worden volzet zijn*"⁶ extra maraudes en sociale begeleiding georganiseerd.

Zoals vorige winter worden er containers geplaatst in de Stuiversstraat, vlakbij het Centraal Station, om straatbewoners met honden op te vangen (maximaal 14 personen met hun honden vanaf 3 december). Het beheer wordt georganiseerd door de vzw Bij Ons die het project in samenwerking met de Stichting Prins Laurent is gestart. Hulpverleners van het

⁵ Foyer Bodeghem, Vrienden van het Huizeke en la Maison rue verte worden niet gecontacteerd door het centrum voor dringend onthaal Ariane. Met Foyer Georges Motte, Home Du Pré en l'Ilot Maison d'accueil d'urgence wordt 's ochtends en 's avonds contact opgenomen. De andere onthaalhuizen worden enkel 's ochtends gebeld.

⁶ Bron: www.mi-is.be/be-nl/studies-publicaties-en-statistieken/subsidies-voor-de-winteropvang

nachtasiel de Hoeksteen werken hier ook aan mee en verzorgen 's ochtends en 's avonds een permanentie (8u-10u; 19u-22u, behalve tijdens het weekend).

De NMBS stelt ook een aantal tolerantie maatregelen op die geldig zijn in het Zuidstation tijdens de periodes van grote koude. De sociale referent van de NMBS is daarbij op bepaalde momenten 's nachts aanwezig.

Op 5 december verschijnt in de media het nieuws dat een Poolse dakloze is overleden voor de deur van het OCMW van Brussel. We horen de Voorzitter van het OCMW van Brussel-Stad opnieuw spreken over het voorstel om uiterst kwetsbare daklozen tegen hun wil in te verplichten zich te laten opvangen door een opvangcentrum. De kwestie van kwetsbaarheid en de bijbehorende criteria om hier over te beslissen (wie, waarom, hoe?) blijft onbeantwoord.

Er worden bij het begin van deze winter allerhande winterplannen opgestart (door de OCMW's, opwarmlokalen in gemeentes, enz.: zie tabel nr 1 «Kartografie van de winteropvang»). Sommige van deze organisatoren werden lid van het PILS om er informatie te publiceren gedurende deze hele periode.

Eind november organiseert Samusocial een vergadering bij de opvang van de Koningsstraat om er de functionering van deze opvang aan de sector voor te stellen. Dit moment was voor sommige hulpverleners van de rest van de sector een gelegenheid om informatie uit te wisselen over de opvolging van personen tussen de verschillende diensten, helaas bleef het bij deze ene vergadering. Deze vergadering werd gemarkeerd door de onverwachte aanwezigheid van een gebruiker die met iemand van de vzw DoucheFLUX mee was gekomen, terwijl in de uitnodiging van de Samusocial duidelijk vermeld stond dat de vergadering voorbehouden was aan de hulpverleners van de sector.

Als «extra» opvang waren er nog enkele voorstellen. De vzw DoucheFLUX en de vzw Espace chaussettes namen contact op met het Steunpunt voor een project van dringende nachtopvang in de gemeente Vorst. Ondanks het contact met het OCMW van Vorst en de Schepenen van huisvesting, de beschikbaarheid van een gebouw en een voorbereid project, wordt het project niet gestart. Een moskee toonde ook interesse voor het opvangen van een thuislozenpubliek tijdens de winter en wilde 's ochtends en 's avonds een maaltijd organiseren. Naar aanleiding van een bezoek van de locatie door het Steunpunt en de gelegde contacten heeft de opvang voor zover wij weten niet kunnen plaatsvinden.

Aan het begin van de winter werd het *draaiboek* van het kabinet De Block onthuld. Op basis van de evaluatie van de winteropvang 2011-2012 door de Samusocial van Brussel en de informatie die over deze kwestie verzameld werd in 4 grote steden (Antwerpen, Luik, Gent, Charleroi), heeft het Staatssecretariaat voor Asiel en Migratie, Maatschappelijke Integratie en Armoedebestrijding een gids gepubliceerd met als doel het "*aanleveren van suggesties en tips aan overheden van grote en kleine steden om hen te steunen in de uitwerking en de uitvoering van hun winteropvang.*"

Vanaf 10 december start er een nieuw project, het project 86 400⁷. Dit project dat gesteund wordt door l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'aide aux sans-abri (AMA) en gefinancierd wordt door de GGC, heeft 5 doelstellingen:

- verbetering van de aansluiting tussen de dagdiensten/ambulante diensten en de nachtdiensten/residentiële diensten, door een uitbreiding van de openingsuren van sommige diensten;
- versterking van psycho-sociale begeleiding;
- versterking van het dienstenaanbod van de belangrijkste behoeften (douches, siësta);
- versterking van straathoekwerk;
- versterking van netwerking.

Door dit project werd de mobilisatiekracht van de thuislozensector tijdens de winterperiode duidelijk. De sector beschikt blijkbaar over de capaciteit om haar potentieel te verhogen en te werken in een netwerk zonder nieuwe structuren te creëren. Dit bewijst ook dat bepaalde reflecties, evaluaties en voorstellen rond de winteropvang concreet worden. Er is inderdaad door de 13 leden van het begeleidingscomité nagedacht over de mogelijkheden die door het Steunpunt werden voorgesteld inzake de zogenaamde problematische tijdstippen (overgang nacht/dag).

Tijdens de evaluatie van de winteropvang van 8 juni 2012 werd al aangekondigd dat *«De diensten van de dagopvang zeiden duidelijk open te staan voor het uitbreiden van hun activiteiten tijdens de winteropvang (in het bijzonder rond de «kritische» momenten aan het begin en het einde van de dag) mits er extra financiële middelen en capaciteit (materieel en personeel) beschikbaar worden gesteld»*.

Het project 86400 is interessant, niet alleen omdat dit vooral tijdens de winterperiode goed tot uiting komt, maar vanuit structureel perspectief: er zouden gedurende het hele jaar meer middelen beschikbaar moeten zijn zodat deze werkwijze structureel kan worden toegepast en niet enkel 's nachts of overdag tijdens de winteropvang.

De winteropvang van de Samusocial is snel volzet. De informatie wordt verspreid via het PILS vanaf eind december. Ondanks het feit dat het kabinet De Block toegang heeft tot het PILS-platform om er informatie te publiceren, weigeren ze informatie te geven over de precieze situatie van het centrum van de Charleroisesteenweg uit angst dat er te veel mensen zullen op af komen.

Het Steunpunt verneemt begin januari via de pers dat er 50 extra plaatsen beschikbaar zijn aan de Borrensstraat. Deze informatie wordt enkele dagen later bevestigd door de Samusocial.

In het begin van het jaar 2013 kent het Brussels Gewest 250 000 euro extra toe om het aantal beschikbare plaatsen van de winteropvang te verhogen die op dat moment vol zit. Met dit budget kunnen 150 extra plaatsen gefinancierd worden. De staatssecretaris Maggie De Block beslist tegelijkertijd om de federale opvang, die door de Samusocial georganiseerd wordt, met 50 plaatsen te verhogen.

⁷ Kijk hier voor details: www.ama.be/projets/projet-pilote-hiver-86400

Vervolgens horen we dat er een noodwinteropvang voor niet-begeleide minderjarige vreemdelingen (NBMV) wordt georganiseerd door het kabinet Huytebroeck die verantwoordelijk is voor Jeugdzorg:

> 10 extra plaatsen (dag- en nachtopvang) van de erkende Jeugdzorgdiensten in Brussel en Wallonië. Deze plaatsen worden onder mandaat van de adviseur voor hulpverlening aan de jeugd beschikbaar gesteld voor de NBMV (10 december → 28 februari) in de volgende diensten: Le Tamaris (2 plaatsen), Le logis (1 plaats), Abaka (1 plaats), Synergie 14 (2 plaatsen), la Hutte (1 plaats), El Paso (1 plaats) en le Pensionnat Jules Lejeune (2 plaatsen).

> Vanaf 1 januari zijn er 10 andere plaatsen beschikbaar voor de nacht bij Chenal de l'Amarrage in Hennuyères. Het vervoer naar Amarrage wordt georganiseerd: de opvang is toegankelijk zodra de temperatuur 's nachts onder 0 daalt.

Op 15 januari start de Samusocial met haar SMS-actie, per gestuurde SMS wordt 1 euro gebruikt voor de winteropvang.

Vanaf het begin van het jaar en gedurende de rest van de winter vindt de vergadering van het coördinatiecomité plaats. Ter herinnering: dit comité is opgericht naar aanleiding van één van de aanbevelingen van het winterverslag van het Steunpunt en wordt georganiseerd door de kabinetten van bijstand aan personen van de GGC. Het comité heeft als doel om tijdens de winterperiode één keer per maand *«alle operatoren van het terrein samen te brengen om een globale winteropvang te ontwikkelen»*.

d. Maart 2013: een winteropvang die maar niet wil eindigen

Vanaf half-maart lopen verschillende vormen van opvang op hun einde (de containers bijvoorbeeld) en de Samusocial kondigt aan dat haar opvangcapaciteit progressief verlaagd zal worden.

Het nachtsiel Hoeksteen signaleert via het PILS een enorme stijging van het aantal mensen dat daarna voor haar deur staat (140 op 18 maart). De sluiting van deze opvang die zagezegd geleidelijk plaatsvindt, leidt voor sommige gebruikers en hulpverleners tot veel onbegrip en verwarring.

Tijdens de spreekruimte van 19 maart bij Jamais Sans Toit geven meerdere gebruikers blijk van hun ontreddeing betreft de sluiting van de winteropvang.

Terwijl enkel het centrum aan de Borrensstraat in Elsene (50 plaatsen) haar deuren sloot en de andere centra hun opvangcapaciteit verlaagden maar voorrang bleven geven aan de meest kwetsbaren, hadden veel gebruikers begrepen dat alles al definitief gesloten was.

De dagopvang Pigment – Het Anker signaleert ook meerdere malen het onbegrip van het ontvangen publiek. De flyer⁸ die de Samusocial uitdeelt roept nogal wat vragen van de gebruikers en de hulpverleners op.

Op dit kritische moment voor de gebruikers en hulpverleners is de communicatie van de Samusocial met de sector gebrekkig. Het is onduidelijk hoe de opvang functioneert en welke gebouwen wanneer sluiten.

Eind maart is het ineens bijzonder koud in België, de opvangcapaciteit van de Samusocial stijgt op sommige dagen tot 985 personen per nacht. De temperatuur zorgt nogmaals voor

⁸ Er stond aangeplakt: !! ATTENTION / WARNING !! Le Centre fermera ses portes le lundi 18 mars POUR TOUS LES HOMMES ! Dernière nuit le dimanche 17 mars 2013 ! N'oubliez aucune affaire dans le centre, ou elles finiront à la poubelle !

de verlenging van de opening van de winteropvang⁹, en het coördinatieteam organiseert een spoedvergadering. Er wordt door de kabinetten vanwege de «noodsituatie» besloten om de winteropvang met 15 dagen te verlengen. De regionale opvang wordt verlengd tot en met 14 april (300 plaatsen in de Koningsstraat), en de federale opvang wordt verlengd met een week (350 plaatsen bij de Charleroisesteenweg). Uiteindelijk blijft de federale opvang open tot 11 april. Voor de definitieve sluiting vermindert de federale opvang haar opvangcapaciteit van 350 plaatsen tot 100 plaatsen gezien het feit dat de temperaturen iets stijgen.

Het project 86400 wordt tevens verlengd tot 30 april. Begin mei staan er 's avonds nog veel mensen voor het nachtasiel (> 100).

II. Kritische blik op ...

a. ... het informatieplatform van La Strada (PILS)

Het PILS werd operationeel vanaf de winter 2011-2012 na een eerste vaststelling dat binnen de sector de informatie rond de organisatie van de winteropvang van thuislozen slecht circuleerde¹⁰. Het eerste idee was de belangrijkste spelers van de regionale winteropvang de mogelijkheid te geven om informatie over hun acties op het PILS te publiceren (Samusocial, NMBS, Rode Kruis, enz.). Het PILS is beetje bij beetje een communicatietool geworden voor wat de winteropvang betreft. Deze winter waren er 10 extra spelers¹¹ die regelmatig informatie publiceerden (De Samaritanen, de OCMW 's van Etterbeek, Schaarbeek en Sint-Gillis, Bij ons, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, de Preventiedienst van de gemeente Vorst, het CAW Archipel, het Kabinet De Block, het project 86 400). Het Steunpunt doet haar best om verschillende organisaties aan te zetten actief te publiceren op het PILS. Er wordt daardoor meer gepubliceerd en andere organisaties willen nu ook bijdragen aan het PILS. Dit jaar werd het PILS-nieuws automatisch naar 800 personen, diensten en instellingen gestuurd. Op dit moment zijn 350 mensen om verschillende redenen uitgeschreven (desinteresse, dubbele adressen, enz.)

Het PILS geeft de OCMW's en de gemeentes de mogelijkheid hun betrokkenheid bij de regionale winteropvang te laten zien. Zij zijn immers spelers waar we niet om heen kunnen die een geïntegreerde winteropvang mogelijk maken.

Dit jaar wordt er nog meer nieuwe informatie op het PILS gepubliceerd:

- de weersverwachtingen van het Koninklijk Meteorologisch Instituut van België (KMI) voor meerdere dagen en bij elke melding (koude, wind, sneeuwval);
- een tweedagelijks overzicht van de beschikbare plaatsen in de onthaalhuizen van het BHG die door het centrum voor dringend onthaal Ariane gepubliceerd worden;
- er werd geprobeerd bepaalde informatie van het PILS (vooral weerberichten) te sturen naar sommige straathoekwerkers en gebruikers met een "sleutelfunctie" die werden ontmoet bij Jamais Sans Toit, Bij Ons, de sociale referent van de NMBS, Pigment en Diogenes.

⁹ Maar dit geldt alleen aan het einde van de winter want toen de temperaturen in de maand december 2012 zacht waren ging de opvang gewoon open (en bleef ook open).

¹⁰ Zie de evaluatie van de winteropvang 2010/2011 door het Steunpunt

¹¹ In 2011 waren als eerst ingeschreven: Centrum voor dringend onthaal Ariane, de Samusocial, Diogenes, Hope in stations, Rode Kruis, Nachtasiel Hoeksteen, Dokters van de Wereld

- Omdat we er vanuit gaan dat de informatie over de winteropvang ook interessant is voor de gebruikers hebben we een aantal hulpverleners van de sector ontmoet die ons contactgegevens van daklozen/woonbehoeftigen konden geven. Twee selectiecriteria waren nodig: de persoon moest er om bekend staan dat hij andere mensen kent aan wie hij de informatie kan doorspelen (het idee was een aantal bekende thuislozen te informeren in plaats van iedereen een sms te sturen). Daarbij wilden we hierbij verschillende soorten thuislozen betrekken (illegalen, straatbewoners, met ongeschikte huisvesting, enz.). Vervolgens waren er sommige straathoekwerkers die aangaven dat ze de informatie van het PILS ook op hun GSM zouden willen ontvangen. Er werden twee lijsten opgesteld: een lijst met straathoekwerkers (32) en met gebruikers (14). Het was een eerste ervaring met het sturen van PILSms: er werden enkel weersverwachtingen verstuurd, maar soms ook andere informatie zoals over de tuberculose-test bij de Samusocial, de wintermaatregelen van de NMBS in het station of de verlening van de winteropvang.

Tijdens een evaluatievergadering van het PILS en het project PILSms¹² kwamen meerdere positieve punten naar voren die voortgezet en verbeterd zouden moeten worden:

- de weersverwachting. Sommige gebruikers leken tevreden te zijn met de weersinformatie die ze ontvingen waardoor ze volgens de omstandigheden «opvang» konden regelen;
- de beschikbare plaatsen. Vanuit de sector en diensten zoals bijvoorbeeld de OCMW's lijkt de informatie over de zichtbaarheid van de beschikbare plaatsen in onthaalhuizen van het Gewest meer dan welkom. Dit maakt het voor sommigen vooral mogelijk om tijd te besparen (sociale referent van de NMBS) en toont tevens aan hoe weinig plaatsen er beschikbaar zijn...
- De ontvangst van informatie op de GSM's van hulpverleners werd goed ontvangen, dit systeem zou dus kunnen worden voortgezet en uitgebreid. Een van de belangrijkste redenen voor het sturen van deze informatie was het feit dat iedereen op hetzelfde moment toegang krijgt tot dezelfde informatie, waardoor er minder onenigheid ontstond en geruchten verminderd werden.

Helaas waren er ook mankementen. Het PILS had te maken met de volgende problemen en grenzen:

- Niet alle Brusselse spelers die winteropvang organiseren dragen op dit moment bij aan het PILS. Wat deze kwestie betreft heeft het Steunpunt nog heel wat werk met het ontmoeten van potentiële bijdragers. De personen die op dit moment een gebruikersnaam hebben vergeten soms snel hoe interessant het is voor de informatiestroom tussen hulpverleners en gebruikers om de informatie waar ze over beschikken op het PILS te publiceren;
- Sommige diensten publiceren soms informatie op het PILS die niet echt van belang is voor het platform (uitdelen van pasta, beschrijving van een functioneringsorganigram);

¹² Op 9 april 2013 waren aanwezig: la Strada, Diogenes en Bij Ons die de ervaring van enkele gebruikers hebben kunnen doorgeven, het centrum voor dringend onthaal Ariane en de Bico Federatie. De AMA en het Regio Overleg waren verontschuldigd. De Samusocial antwoordde niet op de uitnodiging.

- Op technisch vlak is de PILS-tool nog te simplistisch, want er kan enkel een simpele tekst gepubliceerd worden, zonder dat het lettertype kan worden aangepast of er een bijlage kan worden toegevoegd... het Steunpunt werkt hieraan;
- De functionering van PILSms is te amateuristisch. Het Steunpunt stuurt via een online website SMS'en die gericht zijn aan het betreffende publiek. Sommige taken zullen in de toekomst geautomatiseerd moeten worden, weersverwachtingen en beschikbare plaatsen in onthaalhuizen kunnen bijvoorbeeld automatisch naar straathoekwerkers en gebruikers worden gestuurd die dit wensen . Daarbij brengt de doelgroep praktische problemen met zich mee. Thuislozen raken soms hun GSM kwijt of veranderen vaak van nummer, enz.;
- Voor wat de vrije plaatsen in onthaalhuizen betreft is de informatie natuurlijk beperkt. Het is namelijk informatie die enkel interessant is op het moment dat de medewerkers van het centrum voor dringend onthaal Ariane deze publiceren omdat de plaatsen meestal binnen een paar uur of soms al binnen een paar minuten bezet zijn. Bij elke informatie die op het PILS gepubliceerd wordt zouden aanwijzingen vermeld moeten worden over de onzekerheid van de informatie en welke diensten er gecontacteerd werden (en welke niet);
- In de toekomst moet een regelmatige functionering van PILSms een intensievere "opvolging" van gebruikers mogelijk maken.

b. ... het coördinatiecomité van de regionale winteropvang

Het coördinatiecomité van de winteropvang heeft vanaf 16 januari 2013 vier keer vergaderd. De diensten en kabinetten die uitgenodigd werden zijn: het kabinet De Block, het OCMW van Brussel, het Sint-Pietersziekenhuis, de Samusocial, het Steunpunt la Strada, de MIVB, de NMBS, het project 86400.

Dit coördinatiecomité bracht dit jaar op vrij regelmatige basis verschillende «winter»spelers bij elkaar, hetgeen positief was; toch zijn er een aantal punten van kritiek voor wat de samenstelling en de functionering van dit comité betreft:

- noodsituaties worden tijdens spoedvergaderingen besproken. Dit is enerzijds wel logisch maar noodsituaties die worden veroorzaakt door langere koudeperiodes dan gewoonlijk zijn wel zo ongeveer te voorzien. We kunnen ons daarom afvragen wat voor zin het heeft om een coördinatievergadering te organiseren voor de organisatie van extra opvangplaatsen. Deze vergaderingen horen misschien eerder thuis in de categorie technisch comité (zie infra);
- een gebrek aan regelmaat in de frequentie van de vergaderingen. Deze zouden vanaf de maand september maandelijks moeten plaatsvinden.
- ondanks het verzoek van het Steunpunt om meer spelers van de winteropvang op een ander niveau toe te voegen aan het coördinatiecomité (andere OCMW's, containerproject, Rode Kruis, enz.) werd enkel Dokters van de Wereld aan het eind van de winter uitgenodigd om een inventaris van hun tussenkomst tijdens de winteropvang te presenteren;
- een gebrek aan overleg tussen de spelers voor de beslissingen die er moesten worden genomen (opening van extra plaatsen, verlenging van de seizoensopvang na 30 maart).

Ten slotte was het coördinatiecomité voor wat haar vorm en inhoud betreft verre van een coördinatiecomité. Sommige kwesties werden er niet behandeld zoals bijvoorbeeld de rechtvaardiging van een winteropvang tijdens een relatief zacht begin van de winter (begin december). Als de temperaturen dalen worden er immers ook extra plaatsen ter beschikking gesteld en deze worden verlengd als de temperatuur onder nul blijft.

c. ... het federale draaiboek rond de organisatie van de winteropvang

De interventie van de federale overheid in het kader van de huidige regionale winteropvang is positief. Vooral omdat een aantal materies in Brussel onder de federale verantwoordelijkheid vallen (illegalen, mensen die wachten op hun papieren, mensen waarvan de asielaanvraag is afgewezen). Hiervoor heeft de staatssecretaris De Block een «Draaiboek Winteropvang¹³», gepubliceerd dat gebaseerd is op ervaringen van grote Belgische steden waaronder Brussel. Dit draaiboek van de federale overheid «*geeft goede voorbeelden, algemene suggesties en praktische tips*».

Het project lijkt in eerste instantie interessant. Helaas geven de dertig pagina's waaruit deze gids bestaat slechts antwoord op enkele praktische basiskwesties betreft de organisatie van een winteropvang. Dit vademecum vermeldt een aantal logische principes voor wat logistiek, transport, maaltijden, gebouwen, enz. betreft. Soms zijn de voorgestelde «tips» haast belachelijk en laatdunkend, zoals op pagina 12: «*Ervaringstip: de warmwaterinstallatie moet goed afgesteld zijn. Het doelpubliek is niet meteen gewend warm water te gebruiken.*» of «*Ervaringstip: je kan eventueel mobiele douches installeren.*»

Anderzijds blijven de voorstellen en raadgevingen relatief vaag of inhoudsloos: pagina 15 «*Privéondernemingen: Verschillende privémaatschappijen staan open om te helpen bij het vervoer van daklozen naar de locatie*» of pagina 16 «*Brussel: de noodzaak van vervoer hangt ook hier af van de ligging van het gebouw*». De laatste kritiek die we op deze gids kunnen geven – waarschijnlijk praktisch voor diegene die voor het eerst een opvangstructuur voor thuislozen wil openen – betreft de gebruikte bronnen.

Inderdaad, voor wat Brussel betreft hebben we het enkel over de speler Samusocial zonder te spreken over het grote aanbod van diensten in de thuislozensector en de bestaande algemene diensten. Dit is des te meer te betreuren omdat voor een kwaliteitsvolle winteropvang de doelstellingen samenwerking en coördinatie genoemd worden: «*... Overleg, afspraken en uitwisselingen kunnen vruchtbaar zijn.*»

Tenslotte kunnen we ons afvragen op welke manier - zoals de laatste zin van de conclusie al aangeeft - , dit soort seizoensgebonden winteropvang voor thuislozen «*een instrument mag zijn om dakloosheid structureel aan te pakken. Door winteropvang te voorzien waar nodig en door een basis te vormen voor duurzame oplossingen.*»

¹³ Beschikbaar via: http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/draaiboek_winterplan_nl.pdf

III. De winter 2012/2013 volgens gebruikers

Het BPA (Brussels platform Armoede) wou haar bijdrage tot de evaluatie van de winteropvang 2012-2013 leveren door de voornaamste belanghebbenden aan het woord te laten: de thuislozen.

Dit standpunt van de gebruikers is relevant en hiermee dient zeker rekening te worden gehouden bij de organisatie van de volgende opvang.

Dit platform heeft een vragenlijst opgesteld inzake de organisatie van de winteropvang die aan de gebruikers van 4 diensten werd voorgelegd (De Buurtwinkel, Pigment, ARA, Bij/Chez Nous).

Deze vragenlijst bestond uit 4 rubrieken (profiel van de persoon, vragen m.b.t. de nachtopvang, de dagopvang en "post-winteropvang" perspectieven).

Er werden een 50-tal interviews gerealiseerd die na synthese tot een aantal resultaten leidden, waarvan we hier de belangrijkste opsommen. Het volledige document vindt u in bijlage 2 op het einde van dit rapport.

De geïnterviewde personen hadden het volgende profiel: man, tussen 20 en 30 jaar oud, onzeker verblijfstatuut, minder dan 3 jaar in Brussel.

Dit staal is evenwel niet representatief voor de thuislozenpopulatie in Brussel.

Vertrekkend vanuit de interviews met thuislozen, werden door het BPA meerdere aanbevelingen opgesteld:

- capaciteit van de nachtopvang aanpassen aan de reële behoeften
- het systeem van telefonische reservatie afschaffen, een reservering 's ochtends voor de daarop volgende nacht kan overwogen worden en de anonimiteit kan in zekere mate worden herzien
- openingsuren van de verschillende nachtopvangdiensten op elkaar afstellen en ze coördineren met die van de dagopvang
- gratis openbaar vervoer toelaten voor de gebruikers van de winteropvang
- voldoende individuele specificaties voorzien
- voor een betere hygiëne zorgen in de lokalen, meer bepaald in het sanitair
- een bepaald bed aan een bepaalde persoon toewijzen, toezien op de netheid van de dekens, vnl. om schurft enz. tegen te gaan
- toezien op een evenwichtige verdeling van het publiek in de slaapzalen (drugsverslaafden, alcoholisten, enz.)

- wasmachines voorzien voor de gebruikers in de centra.

Voor wat de lijst met voorgestelde verbeteringen m.b.t. de winteropvang betreft, zijn de voorstellen en meningen van de gebruikers verdeeld. Dit zijn de aanbevelingen komende van het veldwerk waarmee rekening dient te worden gehouden bij de regionale opvang.

Tenslotte roept de sluiting van de winteropvang altijd vragen op. De helft van de ondervraagde gebruikers gaf aan naar de straat terug te keren na de winteropvang. Bovendien beweert de meerderheid geen hulp noch opvolging te krijgen van de Samusocial, hetgeen hen niet helpt om permanente oplossingen te vinden.

IV. Naar een Dispositif REgional de Mise à l'abri (DIREMI)

In het voorgaande evaluatieverslag van de winterse noodopvang en tijdens de presentatiedag van de verschillende evaluaties van 8 juni 2012 hadden wij meerdere elementen voor een regionale geïntegreerde seizoensopvang als discussiepunten voorgesteld. De term seizoensopvang is trouwens niet echt geschikt omdat het Dispositif REgional de Mise à l'abri (DIREMI) gebaseerd is op het kwetsbaarheidsprincipe van de thuislozenbevolking, ongeacht de periode van het jaar. Deze opvang heeft ook als doel de krachten te bundelen, gezamenlijke reflectie en overleg mogelijk te maken, materiële, lichamelijke en psychologische kosten van een opvang die nu plaatsvindt tussen december en april te verminderen en het hele jaar te werken aan periodes waarin thuislozen kwetsbaar zijn.

Dit voorstel kwam voort uit meerdere constatering. Ten eerste is de Samusocial op dit moment de enige speler van de Brusselse winteropvang van thuislozen terwijl heel wat andere diensten ook tijdens deze periode actief zijn en hun werk- en begeleidingscapaciteit verhogen. Bovendien vraagt een groot deel van de sector sinds het colloquium van 2010 over de "Urgence de l'urgence sociale" om meer coördinatie van de opvang tussen de spelers, (het zijn er heel wat, dat zien we zo), meer transparantie in haar methodes en functionering en meer anticipatie. Eén van de conclusies van het colloquium van juni, tevens genoemd in het winterverslag van het Steunpunt, was in het bijzonder «*De missies, acties en middelen die gebruikt worden moeten worden verduidelijkt*» (p.39).

Op basis hiervan hebben we enkele ideeën voorgesteld, zoals het oprichten van een coördinatiecomité, meer communicatie tussen de verschillende «polen» (noodopvang, dagopvang, nachtopvang, enz.), het opstellen van een functioneringshandvest van de opvang, enz.¹⁴

De pertinentie en de elementen van een dergelijke opvang zijn niet besproken, daarom herhalen we ze hier.

Een jaar later hebben zich, zoals we kunnen lezen in de historische over de winter, meerdere ontwikkelingen plaatsgevonden. Door de herhaling van enkele voorstellen voor een DIREMI hopen we dat er dankzij dit soort opvang ook een oplossing voor de sector komt door middel van meer samenhang, transparantie, anticipatie en een betere functionering (waardoor werken met gebruikers gemakkelijker wordt).

¹⁴ zie pagina 95 van het verslag 2012/2013: « Demain, une redéfinition du dispositif hivernal bruxellois: un Dispositif REgional de Mise à l'abri (DIREMI) est-il envisageable ? »

a. Overzicht van de winteropvang in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Eén van de belangrijke zaken die sinds twee winters naar voren komen is het feit dat er niet één enkele speler is die een winteropvang voor thuislozen organiseert, maar meerdere. De informatie die op het PILS gepubliceerd wordt heeft dit in het bijzonder laten zien. Om de pluraliteit van de spelers zichtbaar te maken, hebben we ook gewerkt aan een kartografie van wat we – terecht of onterecht – de winteropvang van de thuislozenzorg in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (tabel nr 1 hieronder) kunnen noemen.

Welke informatie kunnen we uit de tabel halen? Zelfs als deze lijst niet compleet is omdat niet alle gecontacteerde spelers onze oproep aangaande hun winteractiviteiten hebben beantwoord, zien we goed op welke verschillende niveaus er aan noodopvang gewerkt wordt, opvang grote koude, winteropvang of vergelijkbaar, voor thuislozenbevolking of hulpbehoeftigen. Twee soorten hulp komen naar voren: de noodopvang gedurende de nacht, de opwarmplaatsen en de begeleiding overdag. Niet alle gemeentes en OCMW's hebben ons op de hoogte gebracht van hun acties. De Lokale Diensten Centra (LDC)/Gemeenschapscentra (GC) en de Centres d'Aide aux personnes (CAP)/Centres d'Action Sociale Globale (CASG) hebben ook niet geantwoord op deze inventaris. We zouden nog meer contacten moeten leggen met deze algemene hulpdiensten.

We merken ook op dat de totaal gemaakte kosten voor de winter erg hoog blijven. De steun van de GGC bedraagt bijvoorbeeld 1 502 500 euro (Samusocial, project 86400, containers). Tijdens deze periode wordt er in korte tijd ontzettend veel energie verspild. We zouden ons kunnen voorstellen dat een ander soort opvang mogelijk moet zijn waarbij hulpverleners, financiële middelen en ruimtes minder intensief worden ingezet. Tijdens de maand december bijvoorbeeld is het misschien nog helemaal niet nodig om al deze middelen ter beschikking te stellen.

Bovendien ontbreekt het hier nog uitermate aan zichtbaarheid, zowel voor hetgeen als normale berichtgeving van de publieke overheid verwacht wordt als voor de hulpverleners die hun gebruikers naar de meest geschikte diensten moeten kunnen doorverwijzen. We merken ook op dat vooral de OCMW's en de gemeentes behoefte hebben aan een netwerk. Zo ook vertelt de gemeente Sint-Lambrechts-Woluwe over de opvang die er tijdens de winter georganiseerd werd: «Opzetten van een netwerk: Rode Kruis, Politie, opvangcentra in de gemeente, OCMW, sociale dienst van de gemeente, "Front Commun SDF", preventiedienst (stadswachten en straathoekwerkers, parochies, enz.). De stadswachten of politieagenten hebben de lijst met onthaalcentra en opvangcentra in de gemeente of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ontvangen evenals de informatie over de voedselbedeling (centraal station)» (fragment uit mail van 7 mei 2013).

Wat laat dit overzicht ons zien voor wat het aantal beschikbare plaatsen betreft? Deze kwestie m.b.t. het aantal plaatsen in de winternoodopvang speelt al sinds meer dan 10 jaar in de sector. Dit was ook al het onderwerp van één van de voorstellen van het verslag van Rea in 2001: «De verhoging van het aantal bedden moet besproken en beslist worden in het kader van het Overlegcomité» (Voorstel nr 13). Dit was tevens de Aanbeveling nr 3 van het winterverslag van het Steunpunt: «Het beheersen van de jaarlijkse toename van het aantal plaatsen in de winteropvang».

Wat kunnen we constateren sinds de evaluatie van 2010/2011? Het aantal noodopvangplaatsen is ondanks alles erg gestegen (met natuurlijk interventie op federaal niveau): +86%. Als we bekijken wat het maximaal aantal beschikbare plaatsen is (volgens onze informatie) hebben we het nu over 876 (federale + regionale) plaatsen. Voor de winter van 2010-2011 was de verdeling de volgende: +50 extra plaatsen bij de Samusocial Vestje, +50 bij de winteropvang van Vorst, +350 bij de winteropvang van Etterbeek, +50 bij de winteropvang van Schaarbeek => 470.

Parallel met deze toename is het budget van de GGC voor de winteropvang in drie jaar tijd bijna verdubbeld. In 2009/2010 was het budget iets meer dan 700 000 euro, en nu is het 1 362 500 euro (120 000 voor het project 86 400, 20 000 voor de containers).

Niveau	Locatie	Soort actie	Werkelijke periode	Financiering	Publiek	Bezette plaatsen (maximaal gemiddeld) van 15/11 tot en met 14/04
Federaal	Charleroisesteenweg 60	Noodopvang en nachtopvang Zogenaamde "tweedelijns" opvangplaatsen of "reserveopvangplaatsen"	15 nov. tot 31 maart > verlenging tot 14 april	500 000	Mannen, vrouwen	Gemiddeld: 278 Maximaal: 375
Gewest	Vestje (extra) 110	Noodopvang en nachtopvang	15 nov. tot 31 maart > verlenging tot 14 april	1 362 500 (GGC)	Mannen (+ kwetsbaren), vrouwen, families	Gemiddeld: 53 Maximaal: 96
	Koningsstraat 139	Noodopvang en nachtopvang (extra)	15 nov. tot 31 maart > verlenging tot 14 april		Mannen (+ vrouwen van 08/04 tot 14/04)	Gemiddeld: 273 Maximaal: 327
	Borrensstraat	Noodopvang en nachtopvang	18 jan. tot 17 maart			Gemiddeld: 41 Maximaal: 50
	Sint Pieters Woluwe	Opvang 24u/24u	15 nov. tot 14 april		Families	Gemiddeld: 25 Maximaal: 28
	Project containers Bij Ons / Hoeksteen – Stuiversstraat	Noodopvang en nachtopvang	3 dec. tot 31 maart	20 000 (GGC)	Thuislozen met honden	Maximaal: 14
	Project 86 400 (13 diensten)	Intensivering van de begeleiding, van het straathoekwerk, van de dagopvang	10 dec. tot 30 april	120 000 (GGC)	Iedereen	Cijfers verzameld bij afzonderlijke tellingen, moeilijk in kaart te brengen wegens de verschillen tussen de diensten.
OCMW	Schaarbeek Rogierlaan 22	Wintercel: ter beschikkingstelling van hulpverleners, verspreiding van informatie over de opvang, onthaal om een goed contact te verzekeren, «winter» nummer en mail + opening van een opwarmplaats van maandag tot vrijdag 9u - 13u (dieren toegelaten) – contact met het Rode Kruis (vestiboetiek, uitdeling hygiënekits)	03 dec. tot 18 maart	Niet gekend	Thuislozen (tiental mensen per dag)	764 personen (604 alleenstaande mannen, 93 alleenstaande vrouwen, 15 koppels, 14 kinderen, 1 hond)
	Sint-Pieters-Woluwe	Opvang bij permanente vrieskou (dag en nacht), netwerk opzetten (Rode Kruis, Politie, opvangplaatsen in de gemeente, OCMW, Front SDF, stadsdelen, preventiedienst, enz.) / Specifieke samenwerking met verblijfplaats in WSP + uitdeling soep bij metro Stockel	December tot maart Januari en februari	Niet gekend	Thuislozen uit de gemeente (6 opgevangen)	
	Anderlecht	Grote koude opvang voor de armsten: opening van vijf sociale restaurants, maandag tot vrijdag 8u-16u (maaltijd van 12u tot 14u)	03 dec. tot 29 maart 2013	Niet gekend	De armsten	
	Etterbeek	Er was een opwarmplaats voorzien	Geen antwoord			
	Brussel-Stad (OCMW, stad Brussel, buurthuizen)	Grote koude opvang: steun en huisbezoeken, beheer energieproblemen, sociale contacten, enz.	15 okt. tot 31 maart 2013 Geen antwoord	Niet gekend	Kwetsbare personen die wel een dak boven hun hoofd hebben	
	Sint-Agatha-Berchem	Grote koude opvang		Niet gekend	Thuislozen (niemand heeft dit jaar gebruik gemaakt van hun opvang)	
	Sint-Gillis	Winteropvang van de OCMW	Geen antwoord			
Gemeentes	Preventiedienst Vorst Mérodestraat 331-333	Dagopvang (activiteiten + doorverwijzing) Tweedehandskledij op aanvraag. Mogelijkheid tot een psycho-sociale begeleiding op aanvraag.	03 dec. tot 29 maart Werkdagen van 10u tot 14u (ma-vrij)		Alle publiek	Gemiddeld 36 personen per dag

**Tabel nr 1: Kartografie (niet-compleet) van de verschillende winteropvangdiensten uit de thuislozenzorg van het BHG
NB. De tabel vertoont lacunes, we beschikken niet over alle nodige gegevens**

b. Hoe is het concreet mogelijk om vanaf 2013 op een DIREMI over te gaan ?

We willen zeker niet dat de winteropvang verdwijnt en ons van de ene op de andere dag niet meer bezig houden met de «winter», maar we stellen een aantal concrete acties voor die vanaf 2013 mogelijk zijn.

Laten we beginnen met de bestaande elementen die een basis vormen voor het DIREMI.

1/ Het coördinatiecomité

Dit comité is nu opgezet en vergadert tegenwoordig met enige regelmaat, maar haar doelstellingen zijn niet duidelijk vastgelegd en er zijn te weinig spelers bij betrokken, of juist de spelers die minder belangrijk zijn of die in een dergelijk comité niet thuishoren.

Voor het moment functioneert het comité enkel rond operationele problemen: reactie op de «temperatuurcrisis», het vol raken van de winteropvang, de toewijzing van een aantal extra opvangplaatsen, enz.

In de aangekondigde DIREMI hadden we voorgesteld om een coördinatiecel op te zetten met een pilotcomité en een technisch comité. In werkelijkheid neemt het bestaande coördinatiecomité eerder de vorm aan van een technisch comité dan van een piloot- of coördinatiecomité.

Het coördinatiecomité zou zich dus eerder moeten bezighouden met coördinatie-, overleg- en evaluatieactiviteiten. Dit comité zou de volgende missies kunnen hebben:

- Opstellen van het functioneringshandvest van het DIREMI, het vastleggen van algemene en bijkomende doelstellingen van het DIREMI, ieders taken en kwetsbaarheidscriteria met ad hoc professionals;
- Toezien op de toepassing en naleving van dit handvest;
- Contacten met andere betrokken sectoren onderhouden (gezondheid, huisvesting, in het bijzonder migratie);
- De functionering en de doeltreffendheid (verkregen resultaten, vastgelegde doelstellingen) en de efficiëntie (verkregen resultaten/ingezette middelen) van het DIREMI evalueren.

Het comité bestond uit:

- de vertegenwoordigers van de regionale kabinetten van Bijstand aan personen;
- een vertegenwoordiger van het kabinet van de Staatssecretaris Asiel en Migratie;
- de vertegenwoordigers van de federaties AMA en Bico en het Regio Overleg;
- een vertegenwoordiger van de OCMW's en de gemeentes;
- een vertegenwoordiger van het Steunpunt thuislozenzorg Brussel;
- een vertegenwoordiger van het technisch Comité (zie infra.)

De samenstelling van het comité kan in functie van de gestelde vragen of de voorgestelde projecten met andere spelers worden uitgebreid (openbare diensten zoals politie, vervoer, enz.)

Het is mogelijk een dergelijk comité vanaf september 2013 te laten starten omdat de basis van het coördinatiecomité er al is. Bovenop het directe beheer van de volgende winteropvang zou dit comité snel kunnen voldoen aan de doelstellingen van het DIREMI. Het comité zou de definitie van kwetsbaarheid en de perioden die hier bij horen kunnen

behandelen en de samenstelling en functionering van het coördinatiecomité en het technisch comité kunnen verbeteren.

2/ Het informatieplatform van La Strada (PILS)

Het platform maakt het al mogelijk om informatie te verspreiden (zie historiek hierboven) en groepeert meerdere partners die zich inzetten voor de regionale winteropvang. In 2013/2014 zal dit platform verbeterd worden en het coördinatiecomité zal hier bepaalde documenten van het DIREMI kunnen publiceren (handvest, data van vergaderingen, partnerships, projectoproepen, enz.). Aan het begin van de winter van 2013 zullen de vorm en inhoud van het PILS verbeterd zijn (zie hierboven).

Wat zou er kunnen worden gedaan vanaf de zomer van 2013

1. Het opstellen van een handvest tijdens het coördinatiecomité. In het handvest zal moeten staan wat er van een DIREMI wordt verwacht, de opvangkwestie, de definitie van kwetsbaarheid (ad hoc experts uitnodigen zoals dokter, meteoroloog, iemand die op de eerste hulp van een ziekenhuis werkt, lid van het federale crisiscentrum, enz.). Dit handvest zal tevens een verband moeten leggen tussen het DIREMI en het regionale thuislozenzorgbeleid zodat het een nuttige opvang wordt (voor herhuisvesting in het bijzonder¹⁵) en niet enkel een «draaideur»-opvang waar thuislozen jaar in jaar uit tussen november en eind maart worden opgevangen.

De kwestie van het bepalen van evaluatiecriteria van het DIREMI zal ook moeten worden aangesneden (aantal criteria, definitie van de criteria?). Allerlei soorten criteria zouden kunnen worden voorgesteld: kwaliteit van de nachtopvang, veiligheid, hygiëne, openings/sluitingstijden, coördinatie, resultaten (statistieken van de nachtopvang, het personeel, aangetroffen problematiek) en gevonden oplossingen. Er zal moeten worden nagedacht over hoe er rekening kan worden gehouden met de mening van hulpverleners en gebruikers.

Evaluatie vraagt dus om een handvest met resultaatgerichte doelstellingen (vermindering thuisloosheid op een bepaald moment) en niet enkel op het niveau van de middelen die ter beschikking worden gesteld.

De vergaderingen moeten voorbereid worden, een dagorde zou al vanaf de maand juli kunnen worden opgesteld, er moet een secretaris worden aangesteld die een verslag maakt van de vergaderingen zodat de belangrijkste elementen die tijdens deze vergaderingen naar voren komen niet vergeten worden. Elke aanwezige vertegenwoordiger kan eventueel met de leden van haar organisatie aan deze kwesties werken zodat de debatten meer inhoud krijgen.

2. 2013 kan ook het begin zijn van het opzetten van een technisch comité

Dit technische comité zou kunnen bestaan uit:

- Een vertegenwoordiger van elke noodopvangstructuur (Samusocial, Centrum voor dringend onthaal Ariane, Hoeksteen)

¹⁵ Zie over deze kwestie ook het programma carolo van «Relogement des personnes sans abri en période hivernale». Activiteitenverslag 2011-2012 hier beschikbaar: <http://www.relaisocialcharleroi.be/medias/files/rapport-d-evaluation.pdf>

- Een vertegenwoordiger van het project 86 400 (link tussen dag en nacht, ambulante en residentële opvang)
- Een vertegenwoordiger van Dokters van de Wereld, van Straatverplegers
- Een vertegenwoordiger van het Rode Kruis
- Een vertegenwoordiger van de NMBS, de MIVB en het BIM
- Een vertegenwoordiger van het OCMW die in noodgevallen bijzondere opvang organiseert
- Een vertegenwoordiger van de Politie en van de Brandweer
- Spelers die ad hoc betrokken zijn door een bepaalde problematiek (bijv. een vertegenwoordiger van een moskee die een zaal en slaapplekken ter beschikking wil stellen voor een bepaalde periode, voor een bepaalde bevolking)

Het technisch comité zal zoals haar naam al aangeeft technische doelstellingen hebben. Het comité zal een antwoord moeten geven in dringende situaties, snel de nodige acties uitvoeren, het team coördineren, enz. De globale coördinatie, het handvest en de evaluatie worden in dit comité niet besproken. De doelstelling van dit comité zal eerder praktisch zijn en de statistieken inzake het aantal verblijven, de bevolking, enz. moeten aan het coördinatiecomité worden doorgegeven. De vertegenwoordigers van het technisch comité kunnen elkaar afwisselen in hun taken.

Aanvankelijk bezorgen al deze vergaderingen heel wat werk, maar op lange termijn werpt dit zijn vruchten af. Omdat de huidige vergaderingen van het coördinatiecomité - volgens ons - reeds de vorm van een technisch comité hebben, kunnen de vergaderingen van het technisch comité ongeveer op deze wijze worden voortgezet.

Tijdens een eerste schets van het DIREMI werden verschillende polen voorgesteld maar ervaring leert ons dat meerdere cellen, comités en polen schadelijk zijn voor de concrete acties van de hulpverleners en gebruikers. Daarbij brengt dit de transparantie, coherentie en leersbaarheid van het DIREMI in het geding.

CONCLUSIE OVER DE WINTER 2012/2013

Positieve aspecten

- √ De anticipatie van de winteropvang vanaf het moment van de evaluatie in juni, waar meerdere belangrijke spelers samenkomen (op beslissingsniveau en hulpverlenersniveau). Er worden aanbevelingen gedaan en ontwikkeld (PILS, coördinatie-comité, overgang dag-nacht)
- √ De toename van initiatieven: een «consortium» onthaalhuizen/dagopvangcentra/centra voor dringend onthaal/straatwerk die in het bijzonder concrete acties voorstellen met het project 86 400 => een winter waarbij niet meer alleen over nachtopvang wordt gesproken
- √ Een netwerk van spelers dat zich uitbreidt: noodopvang, onthaalhuizen, dagopvangcentra, straatwerk, OCMW, enz.; een communicatie over de verschillende acties die steeds uitgebreider wordt (beschikbare plaatsen in onthaalhuizen, PILsms)
- √ Geen federaal crisiscentrum opzetten voor een «crisis» die in ieder geval elk jaar weer terugkomt
- √ Een coördinatiecomité dat vaker bijeenkomt en dat stapje voor stapje vorm krijgt; de aanwezigheid van de federale overheid in dit comité
- √ Het meer en meer betrekken van het standpunt van de gebruikers in de evaluaties van de opvang (Samusocial, werk van Pigment/BAPN)
- √ Een federale overheid die rekening houdt met de specificiteit van de Brusselse situatie en een extra interventie voor wat de functionering van de regionale winteropvang betreft

Negatieve aspecten

- √ Een gebrekkige communicatie betreffende de functionering van de opvang van de regionale speler Samusocial, vooral op het kritische moment van de sluiting
- √ Een coördinatiecomité dat geen overleg pleegt en zich te veel laat leiden door noodsituaties (grote koude) waarbij meerdere spelers niet aanwezig zijn die voor de wintercoördinatie interessant zijn. Het comité geeft geen leiding maar luistert naar de informatie van de Samusocial en neemt beslissingen in functie van de werkzaamheden van één speler
- √ Een winter «opvang» die geen doelstellingen heeft op het gebied van resultaten – maar eerder op het gebied van middelen – het gaat enkel om het opvangen van thuislozen als de temperatuur onder nul gaat dalen
- √ Het chaotische einde (en de verlenging) van de verschillende regionale en federale opvang zowel voor de hulpverleners als de gebruikers

✓ Het gebrek aan informatie van de federale overheid betreffende de Brusselse winteropvang maar eveneens over de situatie m.b.t. de opvang van andere gewesten

✓ Het aantal plaatsen en het gebruikte budget voor de winternoodopvang blijven maar stijgen

BIJLAGE nr 1 – De aanbevelingen van het Steunpunt

SPECIFIEKE AANBEVELINGEN VOOR DE WINTER

Aanbeveling nr 1

§ Het erkennen van de plaats die de winteropvang heeft, haar heroriënteren op wat ze moet zijn: een voorlopige opvang met mogelijkheid tot doorverwijzing. Noodopvang is in tegenspraak met lange termijn oplossingen, en kan niet in de plaats komen van dit type sociale begeleiding wat meer tijd vraagt. De winteropvang moet worden opgevat in de geest van een seizoensgebonden nachtopvang.

Aanbeveling nr 2

§ Een gedetailleerde en heldere evaluatie van de laatste winteropvang geven, de evaluatie voorstellen aan en bespreken met de rest van de sector. Er moet geprobeerd worden een profiel te schetsen van de types bevolking die worden opgevangen in de winteropvang (mensen zonder papieren, «klassieke» thuislozen, toeristen, enz.), om hen te kunnen opnemen in een database. Het doel is makkelijker beslissingen te kunnen nemen en het aanbod te verbeteren in functie van de profielen.

Aanbeveling nr 3

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

Aanbeveling nr 4

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

Aanbeveling nr 5

§ Het garanderen van een minimum aan professionele omkadering en het mededelen van de opvangduur aan de gebruikers vanaf het moment van opening indien een extreem kwetsbare en risicovolle vorm van winteropvang wordt geopend zoals bijvoorbeeld die in het Noordstation dit jaar.

Aanbeveling nr 6

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

Aanbeveling nr 7

§ Het anticiperen op de organisatie van de volgende winters door:

- Elk jaar, vanaf de maand juni, alle belangrijke spelers samen te brengen met als doel het verdelen van de taken in functie van de expertise en de kennis van elk en het vermijden dat één speler de volledige organisatie op zich neemt
- Snel een coördinatieteam samenstellen voor de volgende winter (kabinetten, vertegenwoordigers van Franstalige en Nederlandstalige organisaties uit de sector van de thuislozenzorg, de federaties AMA, BICO, OCMW's, enz)

→ Het aanwerven van een permanente, voltijdse wintercoördinator die bij la Strada werkt.

Aanbeveling nr 8

§ Het openen van meerdere centra met een maximum capaciteit beperkt tot 100 plaatsen. De gebouwen moeten gedecentraliseerd zijn maar goed bereikbaar. De kwestie van het aantal centra moet nog tussen de verschillende partners besproken worden, maar het criterium van minimaal 100 plaatsen per gebouw en maximaal 300 plaatsen per centrum moet gerespecteerd worden.

Aanbeveling nr 9

§ Het opstellen van een functioneringshandvest voor de Winternoodopvang van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest met hoofddoelen en secundaire doelen, de middelen, de structuren die gebruikt worden en het personeel. De toepassing van dit handvest zou strikt gevolgd moeten worden en geëvalueerd na elke winteropvang . Er zouden sancties kunnen worden opgelegd in het geval dat de regels niet worden toegepast.

Aanbeveling nr 10

§ Bovenop de samenstelling van een coördinatieteam moet er op juridisch en administratief vlak gewerkt worden aan het bevorderen van uitwisseling van personeel tussen de diensten. Er moet tevens gewerkt worden aan het samenstellen van een speciaal mobiliseerbaar reserveteam voor noodsituaties (gegevensbank – professionelen en vrijwilligers) om het hoofd te bieden aan crisissituaties die de laatste jaren in Brussel zijn voorgekomen (Hallepoort, Noordstation, Krakeel, ...).

Aanbeveling nr 11

§ Het opzetten van het informatieplatform van La Strada (PILS) vanaf de zomer 2011, naar aanleiding van overleg met de partners. Dit om de details te regelen en het beschikbaar te stellen vanaf de opening van de winteropvang.

Aanbeveling nr 12

§ Het ter discussie stellen van drie principes waarop de crisisopvang in de winter is gebaseerd: "Gratis, Anoniem en Onvoorwaardelijk".

Aanbeveling nr 13

§ De winteropvang moet elk jaar worden geëvalueerd en besproken met alle betrokken spelers, of ze nu wel of niet deel uitmaken van de sector thuislozenzorg. Ook de gebruikers moeten de winteropvang evalueren, onder welke vorm dan ook.

ALGEMENE AANBEVELINGEN

Aanbeveling nr 14

§ Opnieuw evenwicht vinden in de budgetten ten voordele van de onthaalhuizen en de projecten van begeleid wonen door het budget voor de noodopvang onder controle te houden.

Aanbeveling nr 15

§ Er moeten meer financiële middelen beschikbaar worden gesteld voor de diverse projecten begeleid wonen, transitwoningen, housing first, enz. Het doel is het vermenigvuldigen en diversifiëren van de mogelijke oplossingen voor het vinden van een woonst door de meest kwetsbaren. Zo kunnen we reeds overwegen om in de komende 5 jaar 500 extra plaatsen te voorzien in het begeleid wonen. Originele initiatieven moeten gestimuleerd worden (zoals de bouw van een nieuw pand, enz.) door het toekennen van financiële steun.

Aanbeveling nr 16

§ Het organiseren van ontmoetingen tussen gebruikers en professionals rond de problematiek van illegalen in Brussel (Waar? Welke rechten ? Welke problemen ?)

Aanbeveling nr 17

§ Het uitbreiden van de werking van het informatieplatform van La Strada en het coördinatieteam van de winteropvang naar de zomerperiode die ook problemen voor thuislozen met zich mee kan brengen (uitputting, minder diensten in de zomer, verbetering van het aanbod van drinkbaar water, hygiëne, uitdroging, sociaal isolement).

BIJLAGE n° 2 – Standpunt van de gebruikers

INLEIDING

Het Brussels Platform Armoede brengt de zeven Brusselse verenigingen waar armen het woord nemen samen. Deze verenigingen stellen zich als doel om samen met mensen in armoede aan de slag te gaan om zo armoede en sociale uitsluiting te bestrijden.

Wat is het Brussels Platform Armoede

Voor de leden en de bezoekers van deze verenigingen is de winteropvang al enkele winters lang een druk besproken gespreksonderwerp. Zeker tijdens de wintermaanden is de vraag of en waar men de nacht binnen zal kunnen doorbrengen overheersend voor de dakloze Brusselaars. Heel de organisatie van de winteropvang is dus een kwestie die hen in de eerste plaats aanbelangt. Daarom ook is het een fundamenteel recht dat hen daarin te horen maar, zoals zo vaak, merken we echter dat deze groep niet echt gehoord wordt. Behalve de spreekruimtes georganiseerd door La Strada zijn er maar weinig plaatsen waar daklozen de ruimte krijgen om hun mening te geven. Hun stem is opvallend afwezig in de voorbije evaluaties van het Brusselse winterplan.

Vanuit deze vaststellingen hebben vier Brusselse verenigingen waar armen het woord nemen (De buurtwinkel, Pigment, ARA en Bij Ons/Chez Nous) eind 2012 beslist om de handen in elkaar te slaan en de ervaringen en opvattingen van de gebruikers van de Brusselse winterse nachtopvang te documenteren.

Bij de aanvang dit gezamenlijk project was het duidelijk dat niet onze doelstelling was om een wetenschappelijk onderzoek te voeren. Het was onze bedoeling om zo veel mogelijk daklozen de kans te geven om zich uit te spreken over het leven op straat tijdens de winter in Brussel. Daarnaast hebben we ons geëngageerd ten opzichte van alle mensen die deelgenomen hebben aan onze bevraging dat hun stem gehoord zou worden. Zo willen we een eerste stap zetten naar een winteropvang waar de gebruikers van deze dienstverlening werkelijk betrokken worden. We streven er naar dat ze erkend worden als de voornaamste belanghebbende en hun kennis, ervaringen en belangen het vertrekpunt vormen van de organisatie van de opvang.

Hoe zijn we te werk gegaan?

Op basis van individuele gesprekken met leden en bezoekers van de verenigingen is er een vragenlijst opgesteld die als doel had te peilen naar de ervaringen van daklozen tijdens de winter 2012-2013. Dit basisdocument werd nadien in groep besproken en verder aangepast.

De vragenlijst bestond uit vier luiken:

- 1) Algemene gegevens over de bevroegde persoon. Deze informatie dient vooral voor intern gebruik zodat we een zicht konden behouden op wie de personen die deelname aan de bevraging en wat hun situatie was.
- 2) De acute nachtopvang. Dit luik was het meest omvangrijke. We peilden naar het gebruik van de nachtopvang en hoe de gebruikers dit evalueerden.
- 3) De dagopvang. Hier bevroegden we de dag invulling van de daklozen. Waar konden ze naar toe na de sluiting van de nachtopvang.
- 4) In het laatste luik peilden we naar de plannen na de sluiting van de acute winteropvang.

In totaal werden door de vier verenigingen een kleine vijftigtal personen bevestigd. Dit waren vaak zeer intensieve gesprekken. Van al deze bevestigingen werd een synthese gemaakt. Deze werd opnieuw voorgelegd tijdens verschillende groepsmomenten. We wilden er ons van verzekeren dat de gebruikers zich herkenden in onze synthese. Daarnaast hebben deze groepsgesprekken geleid tot enkele verbetervoorstellen en aanbevelingen.

De doelgroep

Voor we de resultaten van de bevestiging uit de doeken doen, moeten we het nog even hebben over de representativiteit van de bevestigde groep. Het zijn vooral mensen die bij de bevestigde verenigingen over de vloer komen. Daardoor zijn de bevestigden geen exacte doorsnede van de Brusselse daklozenpopulatie. Een dergelijke bevestiging ligt bovendien niet binnen de mogelijkheden van de verenigingen en het Brussels Platform Armoede. De grote meerderheid van de deelnemers aan de bevestiging waren mannelijke twintigers en dertigers. De meesten onder hen hebben een precair verblijfsstatuut. Opvallend was dat er een aanzienlijk deel nog niet zo lang (minder dan drie jaar) in Brussel verblijft. Naast mensen die hier terecht komen door de crisis vanuit Zuid- en Oost-Europa zijn er ook enkele afkomstig uit Vlaanderen of Wallonië. Het grootste deel van de bevestigden verbleven in de nachtopvang van de SAMU (de sites in de Koningsstraat en aan de Charleroisesteenweg). Enkel verbleven af en toe in **Hoeksteen**. Ongeacht deze nuancering hebben alle bevestigden de Brusselse winteropvang aan den lijve ondervonden.

Resultaten van de bevestigingen

Het gebruik van de acute nachtopvang:

Wat opviel tijdens de gesprekken was dat al wie een andere mogelijkheid had (kraakpand/logeren bij vrienden/...) die gebruikte om niet naar de nachtopvang te moeten gaan. De **acute nachtopvang wordt gezien als laatste redmiddel** voor wie over geen alternatieven beschikt. Zo was er iemand die liever de nachten doorbracht in zijn auto.

Het zijn vooral mensen die recent dakloos werden of nog niet lang in Brussel verblijven die niet zo goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden van de nachtopvang. Via andere daklozen, straathoekwerkers of organisaties leren ze de mogelijkheden kennen. Het daklozenplan van La Strada werd door verschillende mensen gebruikt. Voor personen die zeer geïsoleerd zijn kan het echter **een lange tijd duren vooraleer ze weten dat er zoiets bestaat als een nachtopvang** in Brussel.

Ervaringen met de acute nachtopvang:

Het toegangssysteem

Het werd snel duidelijk dat zowel de werking van het **toegangssysteem** van de SAMU als dat van Hoeksteen **een heet hangijzer** is.

Een van de groepsgesprekken was volledig gewijd aan de problematiek rond **anonimiteit, onvoorwaardelijkheid** en **kosteloosheid**. Deze basisprincipes voor het opvangsysteem werden door iedereen geapprecieerd. Tijdens een ander gesprek was men bereid om een deel van de anonimiteit op te geven indien dit zou leiden tot een verzekerde plaats in de opvang.

Het systeem bij **Hoeksteen**, dat in feite een loting is, wordt soms als onrechtvaardig beschouwd. Andere gebruikers vinden het wel een fair systeem ook al is het **hard**.

Het systeem van de SAMU om **telefonisch** een plaats te **reserveren** wekt heel veel **ergernis** op.

Een eerste **probleem** is dat het **systeem niet eenduidig** is en er soms **misverstanden** ontstaan.

Bij de opening van SAMU moesten mensen elke avond bellen, maar na een drietal weken kregen ze een 'vaste' plek. Echter, na verloop van vijf weken, moest er opnieuw gebeld worden. Minstens twee mensen kregen de melding dat ze konden komen en hadden uiteindelijk geen plaats.

Het andere **probleem** is dat veel gebruikers vinden dat ze **pas veel te laat kunnen bellen**. Het duurt ook veel te lang voor ze iemand aan de lijn krijgen. Ook het feit dat ze om 23u moeten terugbellen in sommige gevallen is een probleem. Bovendien is dit systeem niet bruikbaar voor wie op dat moment werkt. De grootste teleurstelling is er als ze horen dat ze vanaf 23u opnieuw mogen bellen en dan te horen krijgen dat er geen plaats meer is. Een van de deelnemers aan de groepsgesprekken verwoordde het zo: "Bellen naar de Samusocial is vaak moeilijk. Je moet 's avonds bellen maar dan zijn de dagopvangcentra meestal al gesloten waardoor het vaak een ware zoektocht naar een telefoon wordt." Een andere deelnemer stelde het volgende: "Moest er opvang zijn voor iedereen, is er geen kaarten-/belsysteem nodig!"

Aanbeveling

- 1) De capaciteit van de acute nachtopvang moet afgestemd zijn op de reële noden in Brussel.
 - 2) Het telefoonsysteem zou volledig afgeschaft moeten worden. Het zou veel logischer zijn om in de ochtend al een bed te reserveren voor de komende nacht. Dit zou het constante gevoel van onzekerheid verminderen.
- Dit systeem zou gecombineerd kunnen worden met persoonlijke kaarten (met foto en/of naam). Wie dan meermaals niet komt opdagen zou zijn plaats verliezen.

De openingsuren

De meeste mensen vinden dat ze **te vroeg buiten moeten uit de nachtopvang**. 's Ochtends vroeg is het nog bar koud. Voor een grote groep is dit één van de grootste problemen. De ontbijten zijn dan ook chaotisch, er is veel stress en niemand wil weer de straat op. Er is ook een deel van de mensen die veel liever al vroeger op de avond binnen zouden kunnen. Het feit dat sommige mensen eerder binnen mogen wekt ook wrevel op. "Het is niet eerlijk dat de ene vroeger binnen kan en de andere nog 2 uur moet wachten!"

Het feit dat **dag- en nachtopvang niet op elkaar afgestemd** zijn is een probleem. Het weekend en zeker de zondag worden vooral overdag als erg moeilijk ervaren.

Aanbeveling

- 3) De openingsuren zouden gelijkgesteld moeten worden en afgesteld op de openingsuren van de dagcentra.

Inzake dagopvang hebben we waarschijnlijk een vertekend beeld omwille van de groep die we hebben ondervraagd. De mensen gaan naast enkele andere plekken (stations, galerijen, bibliotheken, andere dagopvang) naar Chez Nous, het Anker en de Buurtwinkel. Een grote groep gaat ook op zoek naar werk over dag.

Toegankelijkheid en mobiliteit

Voorbije winter werden er MIVB-passen uitgedeeld aan daklozen om vlot de nachtopvang te kunnen bereiken. Dit jaar was dat echter niet het geval. We hebben van enkele gebruikers gehoord dat ze vervallen kaartjes kregen met een stempel van de SAMU er op.

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

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

Aanbeveling

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

Accommodatie, veiligheid en hygiëne

De meeste opmerkingen hadden te maken met een **gebrek aan veiligheid en hygiëne**. Het gedwongen slapen in ruimtes met mensen die je niet kent is een **aanslag op de privacy** en zorgt voor een gevoel van onbehagen.

De belangrijkste klacht over de slaapplekken is dat er te veel mensen op één kamer/ruimte moeten slapen. Daardoor is er veel lawaai en stinkt het er ook vaak. In het oude RVA-gebouw gebruikt door de SAMU is er ook te weinig verluchting. Veel gebruikers zijn dan ook **bang om ziek te worden**.

Hoewel de lakens proper gewassen zijn, zijn de **dekens vaak erg vuil** wat zorgt voor gezondheidsproblemen: schurft, vlooiën, luizen, teken. Er werd ook geklaagd over schimmel in het gebouw. Sommigen voelen zich ook niet veilig omdat ze samen moeten slapen met mensen die dronken zijn of drugs hebben gebruikt. Ook tijdens de nacht is er alcohol- en drugsgebruik.

Sanitair

Over de sanitaire voorzieningen komen drie opmerkingen vaak terug. Ze zijn vaak vuil, er zijn te weinig douches (oude RVA-gebouw) en het warm water is veel te snel op. Zowel de toiletten, de vloer als de douches zijn erg vuil. Tijdens de groepsgesprekken kwam naar voor dat dit zowel te wijten is aan de daklozen zelf “velen laten hun vuil achter” als de organisatie die niet genoeg schoonmaakt. De douches en toiletten zijn aanvankelijk steeds proper maar na een tijdje worden ze erg smerig. Sommigen durven ook niet te douchen omdat ze bang zijn dat hun spullen gestolen zullen worden. Andere nemen hun bezittingen mee in de douche, maar die worden dan nat.

Opbergkluisjes en veiligheid

Een grote groep voelt zich niet veilig. Ze zijn bang om ziek te worden, in ruzies terecht te komen en vooral dat hun spullen gestolen zullen worden. Er wordt ook erg veel gestolen. Het gebrek aan kluisjes is daarom ook een groot probleem. Er is een hoge nood aan een plaats waar ze hun spullen veilig kunnen opbergen “Veilige en goedkope consignes zijn een noodzaak in het leven als dakloze.”

De mensen hebben ook nood aan meer en beter opgeleid veiligheidspersoneel. “Op zo’n plaats waar mensen in zo’n erbarmelijke situatie leven, is een goede veiligheidsdienst een noodzaak. Als die er al is, zijn hun medewerkers vaak onverschillig en veroordelend. “

Aanbeveling

- 5) Voorzien in een afgesloten kastje per persoon of een ander systeem waarmee men zijn spullen op een veilige manier kan bewaren.
- 6) Vaker schoonmaken en het gebouw desinfecteren. Zeker voor de sanitaire voorzieningen is dit een must.
- 7) Een vast bed en beddengoed per persoon om het overdragen van ziektes vermijden.
- 8) De mensen laten kiezen met wie ze een kamer delen. Er minstens voor zorgen dat het mogelijk is om apart te slapen van de druggebruikers en drinkers.
- 9) Voorzien in wasmachines in de centra, zodat mensen hun was kunnen doen.

Personeel en dienstverlening

Over het personeel van de centra zijn de deelnemers aan de groepsgesprekken het allemaal eens. Ze worden erg vriendelijk en behulpzaam gevonden. Wanneer er een fout gebeurt bij de reservatie van de slaappleats, verwijst het personeel hen door. Sommigen gebruikers werden wel, anderen niet uitgebreid ontvangen bij hun 'inschrijving'. Verschillende daklozen stellen zich de vraag of gezien de omstandigheden (chaos, te veel volk, te weinig medewerkers) het personeel veel hulp kan bieden. Iemand verwoorde het zo: "Respect is alles. Het personeel is respectvol en vriendelijk, maar het zijn ook wij, de daklozen, die het gebouw en het personeel met respect moeten behandelen om het leefbaar te maken!"

De mensen die in het Vestje verbleven zijn wel erg tevreden over hun begeleiding die snel en efficiënt is.

Ook over de medische zorgen zijn de gebruikers positief. Het medisch personeel is efficiënt, toegankelijk en vriendelijk. Zeker de mensen die tot de groep 'kwetsbaren' behoren zijn tevreden. Eén iemand had klachten over zijn medicatie. Hij dacht dat ze vervallen waren.

De organisatie van het uitdelen van de kleding en de maaltijden kan volgens de gebruikers veel beter. Zo krijgen sommigen veel meer kleren die ze nadien verkopen. Met het eten is er een gelijkaardig probleem. Iedereen neemt zelf zijn brood, sommige personen nemen dus veel meer, waardoor de rest niks meer krijgt. Daarnaast vinden velen het vies dat het brood door iedereen betast wordt. Een andere opmerking is dat het eten bij de SAMU eentonig is. Er is niet veel variatie en het brood is vaak oud. Sommigen zouden er graag zeker van zijn dat hun maaltijd halal is. Het eten wordt geserveerd op kartonnen borden, waardoor het vaak op de grond valt. Daardoor is de eetplek snel rommelig en vuil.

Bij Hoeksteen is er eigenlijk enkel koffie voorzien.

Aanbeveling

- 10) Echte borden gebruiken in plaats van kartonnen borden en het eten laten serveren door mensen met plastic handschoenen aan. De gebruikers kunnen zelf hun bord wassen.
- 11) Met de gebruikers een ploeg vrijwilligers op poten zetten om eten te gaan zoeken bij verschillende warenhuizen dat op het einde van de dag wordt weggegooid. *Deelnemers aan één van de groepsgesprekken zagen dit zeker zitten.*
- 12) Aanduiden wie reeds kleren heeft gekregen zodat iedereen zijn gading vindt.

Wat na de winteropvang?

Het einde van de winteropvang is altijd een moment dat zeer veel vragen oproept. De meeste daklozen hebben het gevoel dat ze van vandaag op morgen weer aan hun lot worden overgelaten. Tijdens één van de groeps gesprekken bleek dat meer dan de helft van de deelnemers weer op straat moest slapen.

Over de voorbereiding op het einde van de opvang werden er verschillende nuttige opmerkingen gemaakt. De ‘meest kwetsbaren’ worden sowieso geholpen. Ook mensen met bepaalde rechten (OCMW, mutualiteit, ...) tracht men te helpen. De grote meerderheid echter niet. Iedereen bevestigde dat er nood is aan meer persoonlijke begeleiding vanuit de SAMU, om samen naar een oplossing te zoeken voor hun situatie, zodat ze niet op straat komen na de sluiting van de SAMU. Geen enkele van de personen rond de tafel kreeg ooit persoonlijke begeleiding van de SAMU. Ze beaamden dat de sociaal assistenten niet weten wat ze met hen moeten aanvangen. De meesten vinden echter dat de SAMU permanent moet open blijven, voor iedereen, gans het jaar. De mensen die deze winter in de opvangcentra sliepen, zoeken nu vooral een slaapplek in kraakpanden of gaan ernaar op zoek.

Aanbeveling

- 13) Er voor zorgen dat er het hele jaar door genoeg acute opvangplaatsen zijn voor de Brusselse daklozen.
- 14) Vanuit de overheid een beleid ontwikkelen dat mensen ondersteunt die leegstaande gebouwen gaan bewonen.

Om af te ronden

De verschillende aanbevelingen van de gebruikers moeten gezien worden als voorstellen om de acute nachtopvang beter te laten verlopen. In de eerste plaats betekent dit een opvang op hun maat vertrekkende van hun noden. Tijdens één van de groeps gesprekken kwam echter naar voor dat dit eigenlijk allemaal niet nodig zou mogen zijn. Het echte werk om de situatie van daklozen te verbeteren ligt op andere vlakken. Huisvesting in Brussel blijft voor veel te veel mensen onbetaalbaar. Daar bovenop komt het feit dat een groeiende groep uitgesloten wordt van een leefbaar inkomen. Zolang deze maatschappelijke problemen niet verholpen zijn, kan het niet anders dan dat de acute nachtopvang zo menswaardig mogelijk gemaakt wordt. En welke middelen men hierbij ook inzet, voor de winteropvang geldt - zoals voor elke humanitaire hulp - dat men te allen tijde de waardigheid en het respect voor het individu dient te vrijwaren.