

A hand is shown holding a wooden plank against a dark blue background. The hand is positioned on the right side of the frame, with the thumb and index finger gripping the edge of the plank. The plank is oriented diagonally across the frame. The background is a solid dark blue color. The text 'ACTIVITEITENVERSLAG 2022' is overlaid on the left side of the image in white, bold, sans-serif font.

ACTIVITEITENVERSLAG 2022

Bruss'help is een publiekrechtelijke vereniging die door de GGC gemandateerd is om noodopvang- en inschakelingsvoorzieningen te coördineren en ook studies en analyses uit te voeren rond de problematiek van dakloosheid in Brussel.

bruss'help.brussels 

Colofon

Verantwoordelijke uitgever
François Bertrand

Lay-out
Bruss'help – Nazca agency & Partners

Fotografie
Kim Sattler

bruss'help.brussels 

Bruss'help vzw | Verenigingstraat 15 | 1000 Brussel | 02 880 86 89 – 02 219 78 00
www.brusshelp.org | info@brusshelp.org | BTW BE 0723.632.965

INHOUD

VOORWOORD	4
BRUSS'HELP 2022: PROMETHEUS	8
Groeien in tijden van crisis	8
Visie - missies - waarden: van theorie tot praktijk	14
De organieke comités in actie	18
EEN (ALTIJD) OPLOSSINGSGERICHTE COÖRDINATIE	24
Managementclusters voor gezondheids- en maatschappelijke interventies	24
Actiegerichte informatie genereren	29
Coördinatie ziektepreventie en risicobeheersing (COVER-team)	30
Een gestructureerde aanpak voor het onthaal van Oekraïense vluchtelingen	34
Innovatieve hulpmiddelen ontwikkelen, omkaderen en bedenken	35
Monitoring van het sociale noodnummer	40
NIEUWE DENKPISTES BLOOTLEGGEN VIA PRAKTIJKONDERZOEK	42
Evaluatie van de sociale projecten in hotels	42
Evaluatie van het huisvestingsproject (SIL)	46
Telling van dak- en thuislozen	46
Rights First	49
UITBREIDING VAN DOORVERWIJZING	53
Doorverwijzing daklozen	53
Doorverwijzing naar hotels	54
Bezoek aan opvangcentra en onthaalhuizen	56
Help in Brussels	57
Coördinatie van de activiteiten:	58
ORGANISATIE EN LEVEN IN ONZE INSTELLING	60
HR en continuïteit van de activiteiten	60
Beheer en financiën	63
IT	65
Communicatie	65
EEN THUIS VOOR HAAR, VOOR HEM EN VOOR HEN	68

VOORWOORD

Ethiek van de overtuiging en ethiek van de verantwoordelijkheid

« Ze gaven meer om het succes van hun stad dan om de verlossing van hun ziel »
Machiavelli, Florentijnse verhalen.

Men zegt dat de actualiteit slechts het topje van de ijsberg is. Toen we met de activiteiten op de volgende pagina's begonnen, was de laatste omikrongolf net voorbij en brak er een oorlog uit op het Europese continent. En toen we de laatste hand aan dit verslag legden (in maart 2023), bereikte de vluchtelingencrisis zijn ergste punt en moesten duizenden mensen in kraakpanden en op straat overleven.

De rol van onze organisatie is niet om de krant te halen, maar het is ook geen toeval dat we ons in het middelpunt van de actualiteit bevinden. Wanneer een crisis ons gewest overspoelt, zijn het altijd de kwetsbaarste bevolkingsgroepen die het zwaarst getroffen worden en in bestaansonzekere situaties terechtkomen: ze worden thuisloos en lopen hun recht op hulp mis of worden ervan beroofd. De blikken van de alleenstaande vrouwen

die met hun kinderen op de eerste treinen uit Oekraïne vertrokken in februari 2022, zullen we nooit vergeten, en ook de jonge asielzoekers die bibberend zaten te wachten in tenten tegenover het Klein Kasteeltje in december 2022, zijn in ons geheugen gegrift. Bruss'help werd opgericht om na te gaan wat er schuilt onder het topje van de actualiteitsijsberg, in de oceaan van ellende. Om dat te doen, hebben we beslist om structurele oplossingen te ontwikkelen met onze partners en rechthebbenden.

Dat is het eerste thema van dit verslag: hulptrajecten ontwikkelen voor elke bevolkingsgroep. Akkoord, daklozen moeten een onderzoeksfase doorlopen en bescherming aanvragen, maar ze mogen nooit worden opgesloten in noodopvangcentra. In dit kader hebben we drie activiteiten opgestart. Allereerst

uiteraard "Missie Oekraïne", waarbij ons team vluchtelingenpreventief doorverwees naar de juiste instanties, gemeenschappelijke opvangruimtes inrichtte en een opvangstrategie ontwikkelde. Maar daar bleef het niet bij. Op basis van de reacties op het COVID-outreachprogramma werd een nieuw initiatief binnen deze sector opgezet, de mobiele Cover-teams. Daarnaast werden de tellingmethodes vernieuwd, waardoor voor het eerst rekening wordt gehouden met de specifieke situaties van thuislozen... Al deze maatregelen helpen ons om structureel in te grijpen in plaats van conjunctureel.

Door de verschillende crises werden we genooddaakt om te innoveren, te leren en te groeien, zonder onze missies uit het oog te verliezen. In de jaarlijkse windroos vindt u welke vooruitgang we hebben geboekt binnen [die missies](#).

Middelen toekennen: waar onze gezindheid en verantwoordelijkheid samenkomen

Al onze partners zijn het erover eens dat dakloosheid en slechte behuizing open wonden zijn waar ons gewest niet langer mee verder kan. We kunnen niet blijven verder doen zoals we nu bezig zijn, want zo brengen we mensen in gevaar en zullen personen en gezinnen in menonwaardige omstandigheden blijven leven. Dat is nu nog duidelijker dan 'voor de crisis' (wat veel welgestelde burgers nog altijd beschouwen als een 'welvarende periode'). Of onze overheid daar even sterk achter staat, daar hebben we onze twijfels over. Net als onze partners stellen we vast dat de overheid niet happig is om een deel van haar middelen te delen met of af te staan aan onze organisatie.

Maar hoeveel middelen we ook krijgen, we roeien met de riemen die we hebben. Een tweede convictie van Bruss'help is dat we verantwoordelijk zijn voor het inzetten van de middelen die ons

ter beschikking worden gesteld. Dat zijn we verschuldigd tegenover de directbetrokkenen en de thuislozenverenigingen. Tijd, werkrachten en het geld van belastingplichtigen investeren in "een openbare dienstverlening voor zij die niets meer of nog niets hebben" is namelijk een politieke keuze. Dit is het tweede thema van dit verslag: tonen waarop we hebben ingezet, wat we hebben gedaan en welk effect onze initiatieven zullen hebben (of nu al hebben) op korte, middellange en lange termijn.

Want we moeten onze verantwoordelijkheid opnemen voor de voorzienbare gevolgen van onze acties¹. Dit is een van de punten waarop onze gezindheidsethiek en verantwoordelijkheidsethiek kunnen samenkomen. Ze kunnen elkaar aanvullen. Om een beter overzicht te krijgen van waar onze middelen in 2022 naartoe zijn gegaan, vindt u bij elk hoofdstuk een infografiek. Dankzij deze transparante schema's krijgt u een beter idee van de gezichten achter Bruss'help en begrijpt u beter aan welke activiteiten de financiële resultaten op de laatste pagina's gelinkt zijn. Zonder te verklappen hoe het jaar is verlopen, kunnen we al vertellen dat de hoofdrollen waren weggelegd voor de organieke comités en vooral voor de lancering van de processen van het masterplan, waarbij zowel rechthebbenden,

zorgprofessionals, maatschappelijke dienstverleners, de academische wereld en de politiek zijn betrokken. De verwachtingen en de inzet zijn hoog. We zullen er niet om liegen: we zijn begonnen aan een titanenwerk. Niet alleen voor de comités, maar ook voor de themaclusters. Niet alleen voor het team, maar ook voor al onze partners, hoewel we weten dat zij tijd en energie tekortkomen en "uitgeput zijn, maar blijven knokken"². We willen hen dan ook hartelijk bedanken.

Een gelukkige Prometheus: dat hebben de stakeholders nodig.

Men zegt wel eens dat je pas kunt weten wat er mogelijk is door het onmogelijke te proberen, maar die uitspraak stoot tegenwoordig op haar grenzen. We staan op een kantelpunt en we moeten kiezen hoe we de toekomst zullen aanpakken. Uit de activiteiten van het eerste kwartaal blijkt hoe belangrijk het is dat de regering betrokken wordt bij de coördinatie van onze opdrachten. Om doeltreffend en rechtmatig actie te ondernemen, hebben we middelen nodig en moeten we juiste beslissingen nemen over de bestemming ervan, met en voor professionals uit de praktijk.

We mogen geen go-between worden tussen de overheid en de begunstigden. En we spreken niet voor niets over een "titanenwerk", want momenteel lijkt onze rol op die van Prometheus. Niet omdat we de mensheid verstand bijbrengen, zo verwaand zijn we niet... Maar wel omdat we werken aan een nieuwe collectieve kennis, het vuur naar de hulpverleners dragen en het systeem anders willen organiseren: een risicovolle zet waarbij we "tussen hamer en aanbeeld komen te zitten", aldus onze oplettende partners. Aan het einde van deze zittingstijd moet deze kwestie rond zijn. Met oude recepten kun je niets nieuws maken, maar het wordt tijd om Prometheus te bevrijden van zijn ketens en, waarom ook niet, gelukkig te laten zijn.

We hebben in de loop van het jaar ook ondervonden dat velen onder ons het zo druk hebben dat ze amper rust vinden om terug op krachten te komen. Ook de mentale en financiële impact

die de stijgende kosten van levensonderhoud hebben op ons dagelijkse leven, mag niet worden onderschat. Voor 2023 onthouden we: Het succes van onze stad moet niet (mág niet!) ten koste gaan van onze gezondheid. We moeten letten op ons eigen welzijn, dat zijn we verschuldigd aan onze 20 teamleden die alles hebben gegeven in 2022 (en aan de 3 nieuwe collega's die ons team sinds dit jaar versterken). En ook aan onze partners. Dat is niet alleen een menselijke gezindheid (zorgen voor mensen die zorgen voor anderen), maar ook onze verantwoordelijkheid: zorgen voor onze talenten en experts en hen op lange termijn helpen groeien.



Pierre Verbeeren
Voorzitter.



François Bertrand
Directeur.



¹ Max WEBER, Gezindheidsethiek vs. verantwoordelijkheidsethiek in: *Politiek als beroep*.

² Dit onderwerp wordt besproken in het tijdschrift *Imagine* van het laatste kwartaal van 2022

Bruss'help 2022: Prometheus

Ons hoofddoel was om de overlegstructuur die in het laatste kwartaal van 2021 werd opgezet, te versterken en breder toe te passen. Na twee drukke jaren waarin ons gewest te maken kreeg met verschillende crises, moesten de comités van Bruss'help in gang schieten om aanbevelingen te doen, structurele maatregelen op te stellen, beslissingen te helpen nemen en met het oog op de toekomst en met behulp van onze partners een intersectoraal masterplan op te stellen om thuislozen aan een thuis te helpen.

Groeien in tijden van crisis

2022 was een kanteljaar voor de bestuursorganen van onze organisatie. Wat betreft de organieke instrumenten waarin door de ordonnantie werd voorzien, was 2022 het eerste werkingsjaar van de comités van Bruss'help. Wat de interne organen betreft, was 2022 een nieuwe start voor de implementatie van het interne beheerplan. Er werden controle- en steunorganen opgericht met behulp van de aanspreekpunten en tot slot werd er een beheersovereenkomst opgesteld.

De beheersinstrumenten van de organisatie

Het hele jaar door werkten voorzitter [Pierre Verbeeren](#) en vicevoorzitter [Bram Fret](#) mee aan de hervorming en herstructurering van de beheersinstrumenten. In januari 2022 stelde de [Directie](#) een intern beheerplan voor in verband met de administratieve, financiële en HR-opvolging binnen de organisatie. Dit plan werd in februari goedgekeurd door de raad van bestuur. Aan de ene kant vroeg dit plan om de organisatie te versterken door een financieel verantwoordelijke aan te nemen (die de transversale cel algemene diensten zal coördineren): eerst [Tony Layoun](#)

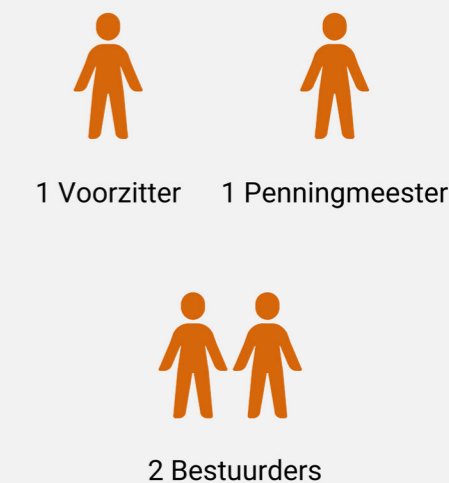
(tweede kwartaal van 2022) en daarna [Lucien Mukenge](#). Aan de andere kant moest er een steunorgaan worden opgericht dat zou worden beheerd door de aanspreekpunten. Cédric Verschooten werd verkozen tot penningmeester en deze maatregelen werden ingevoerd in de vorm van voorbereidende kwartaalvergaderingen op de monitoringcomités van de GGC. Pierre Verbeeren en Cédric Verschooten namen deel aan 2 comités en 5 voorbereidende vergaderingen in 2022. [Bram Fret](#) en [Luc Detavernier](#) werden dan weer betrokken bij de interne HR in het kader van de personeelsuitbreiding, aangezien de

personeelstekorten dat jaar een invloed hadden op de aanwervingsstrategieën. In 2022 werden veel werkrachten ingezet op de hervorming van de transversale cel, de verbetering van het interne bestuur en de aanpassing van [het organigram](#), wat samenhang met het toegenomen belang van de nieuwe gewestelijke en Europese missies en het groeiende personeelsbestand. Eind 2022 werd een sterk kader uitgetekend voor het beheer en de voorbereiding van de budgetten.

PERSONEN DIE BETROKKEN WAREN BIJ DE VOORBEREIDING VAN DE RVB EN DE ACTIES ROND DEZE INSTRUMENTEN IN 2022



Zij worden heel het jaar gesteund door:



Een eerste beheersovereenkomst tegen 2023:

Momenteel is Bruss'help een publiekrechtelijke vzw die werd opgericht bij gewestelijke ordonnantie en is onderworpen aan de regels rond bestuur en transparantie die gelden voor de publieke sector. De raad van bestuur bestaat uit vertegenwoordigers van de vereniging, onder wie de voorzitter, maar ook voor het grootste deel uit afgevaardigden en waarnemers van de regering (bevoegde minister, minister-president...) om het publieke karakter van de vereniging te respecteren. De algemene vergadering bestaat uit vertegenwoordigers van de vereniging en van de daklozenhulpsector.

In de beheersovereenkomst zou officieel worden vastgelegd wat wiens verantwoordelijkheden zijn en wat de bevoegde minister en onze organisatie van elkaar verwachten. Dit zou worden overeengekomen met de minister en moet in lijn liggen met de doelstellingen die vooraf werden bepaald voor de uitvoering van onze opdrachten van openbare dienstverlening.

Hierdoor zullen we zeker kunnen rekenen op een subsidie voor onze activiteiten, en zullen we ook een kader hebben voor goed bestuur, regels voor onze eigen acties, en er zullen synergieën ontstaan binnen de gezondheids- en maatschappelijke interventies (doorverwijzing, dispatching...), acties (housing, opzetten van innovatieve maatregelen en voorzieningen...) en research (documentatie over dakloosheid en slechte behuizing) van Bruss'help.

In augustus-september 2022 waren er vier werksitzingen tussen de **Directie, Pauline Tombus** (juridisch adviseur) en **Lucien Mukenge** (financieel verantwoordelijke) om een ontwerp voor de beheersovereenkomst op te stellen. **Cédric Verschooten** en **Pierre Verbeeren** waren de aanspreekpunten voor kwesties in verband met deze toekomstige overeenkomst.

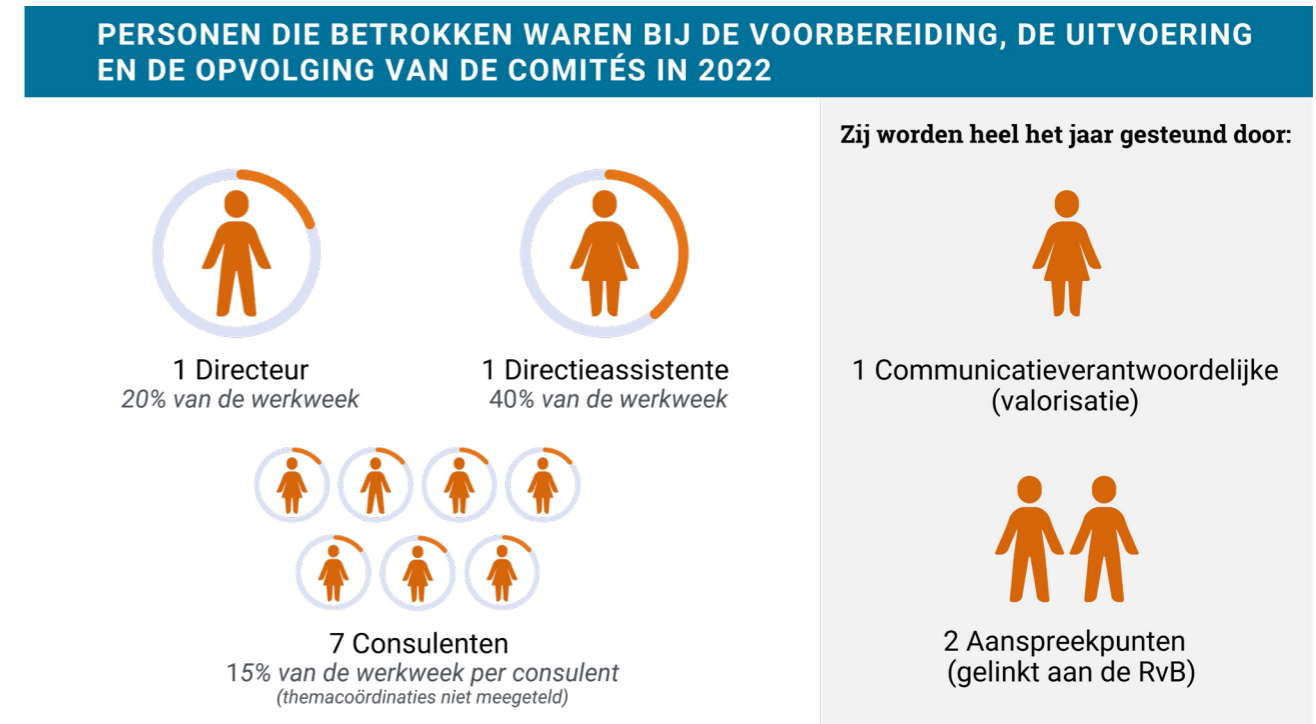
Instrumenten voor organieke coördinatie

De eerste jaren hanteerde Bruss'help een intersectorale aanpak in nauwe samenwerking met de bevoegde overheidsinstanties. Ons concept? Concrete oplossingen voor gezondheids- en maatschappelijke problemen overleggen, verwoorden en uitwerken. Maar

hoewel de comités die in de ordonnantie werden voorzien, eind 2021 correct werkten, was er nog veel werk aan de winkel om de instrumenten van dit organieke coördinatiecomité in beweging te zetten. Daarnaast werd er veel aandacht besteed aan de interconnectie tussen het werk van deze comités en de RvB. Waarom? Om te garanderen

dat ze betrouwbare beslissingen namen. Tot slot werd er sterk ingezet op valorisatie en netwerken, zodat alle medewerkers en acties van de organisatie zouden worden gerespecteerd binnen het gewest: in 2022 was onze prioriteit om van Bruss'help een referentiepunt en politieke motor achter de hulpverlening aan thuislozen te maken.

Daartoe hebben alle consultants van Bruss'help samengewerkt, versterkt door de communicatieverantwoordelijke die we sinds eind 2021 nodig hadden: **Eva Salman**. Tijdens twee werksitzingen werden de meningen en aanbevelingen van de comités van Bruss'help op tafel gelegd. **Pierre Verbeeren** en **Bram Fret** traden respectievelijk op als stakeholders van de RvB binnen het Beperkte Comité (BC) en het Comité voor Noodhulp en Inschakeling (CNI).



In 2022 hebben de leden van onze RvB het hele jaar door hun betrokkenheid getoond en zich actief ingezet. Onze Raad van Bestuur is het afgelopen jaar 8 keer samengekomen, met name om het beheerplan van Bruss'help af te werken, de toekomstige beheersovereenkomst op te stellen en om de vooruitgang van de werken en nieuwe

opdrachten van de organisatie te bespreken. In juni 2022 zijn [Muriel Allart](#) (SMES), [Sophie Berlaimont](#) (ministerieel vertegenwoordiger voorzitter) en [Pierre Muylle](#) toetreden tot onze Raad van Bestuur. Ook [Eric Husson](#) (Project LAMA) werd verkozen en voegde zich bij onze algemene vergadering.



Onze instanties: juni 2022 tot juni 2023

Voorzitterschap & vicevoorzitterschap

[Pierre VERBEEREN](#) (Voorzitter)
[Bram FRET](#) (Vicevoorzitter)
[Cédric Verschooten](#) (Peningmeester)

Onze Raad van Bestuur

Verbod voor verenigingen

[Angela Van De Wiel](#), [Birger Blancke](#), [Christine Vanhessen](#), [Pierre Verbeeren](#), [Muriel Allart](#)

Openbaar verbod

[Luc Detavernier](#), [Catherine Morenville](#), [Pierre Muylle](#), [Cédric Verschooten](#), [Bram Fret](#), [Sophie Berlaimont](#)

Regeringscommissarissen en permanente gasten

[Bénédicte Hendrick](#) en [Gudrun Willems](#) (regeringscommissarissen), [Tina Martens](#) en [Julian Poelman](#) (permanente gasten), [Laurent Fripiat](#) (regeringscommissarissen)

Onze Algemene Vergadering

Leden van de Raad van Bestuur, [Patrick Lieberman](#) (OCMW brussel), [José Fernandez](#) (OCMW Anderlecht), [Gregory JACQUES](#) (OCMW Sint-Lambrechts-Woluwe), [Sébastien Lepoivre](#) (OCMW Evere), [Nicolas Lonfils](#) (OCMW Vorst), [Sébastien Lefosse](#) (OCMW Oudergem), [Sophie Querton](#) (OCMW van Schaarbeek), [Laurence Noël](#) (Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad), [Nele Verbiest](#) (BPA/NTA), [Marie Dimostheniadis](#) (Rode Kruis), [Nicolas Dekuysse](#) (Le Forum Bruxelles contre les inégalités), [Jean Claude Vitoux](#) (Federatie van Brusselse OCMW's), [Céline Nieuwenhuys](#) (Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten), [Mehdi Kassou](#) (Burgerplatform BXLRefugies), [Sébastien Roy](#) (New Samusocial), [Cécile Vanden Bossche](#) (Brussels Platform Geestelijke Gezondheid), [Daan Vinck](#) (Recht op een Dak), [Jean Peeters](#) (Front SDF), [Barbara Frere](#) (Syndicat des Immenses), [Eric Husson](#) (Project Lama), [Stephane Leclercq](#) (Fedito).

Visie - missies - waarden: van theorie tot praktijk

De opdrachten van Bruss'help worden bepaald door de [Ordonnantie van 18 juni 2018 betreffende de noodhulp aan en de inschakeling van daklozen](#): de noodhulp- en inschakelingsvoorzieningen coördineren, de doorverwijzing van de begunstigden organiseren, en studies en analyses uitvoeren rond de thuislozenproblematiek in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

In 2022 hebben we de specifieke kenmerken van onze rol duidelijk gemaakt voor onze partners en binnen ons team: een algemene onpartijdige visie geven, de mechanismen voorkomen die tot thuisloosheid leiden, de werkwijzen van de verschillende actoren op elkaar afstemmen om zo efficiënt mogelijk hulp te kunnen bieden. Om deze opdrachten te volbrengen, doen we een beroep op verschillende organen: de organieke comités en themacoördinaties (hoofdstuk 2). Elk orgaan gaat in overleg met alle stakeholders (thuislozen en hun vertegenwoordigers, actoren uit de medisch-sociale sector, onderzoekers, overheidsinstellingen, lokale, regionale en federale overheden).

Onze waarden

- **Openbare dienstverlening:** de waarden van universaliteit, gelijke behandeling, continuïteit en aanpassing zijn verbonden aan de resultaatsverbintenis. Door onze werking verlenen wij hulp en advies, en kennen wij op transparante wijze de beschikbare middelen toe om een einde te maken aan dakloosheid, met respect voor zowel de begunstigden als de pedagogische projecten van hulp- en zorgverleners.
- **Evenredig universalisme:** onze acties moeten universeel zijn, maar met een omvang en intensiteit die in verhouding staan tot de graad van sociale achterstelling. Dat noemen we evenredig universalisme. Er zal een grotere inspanning moeten worden geleverd voor degenen die vanuit sociaal en economisch oogpunt meer benadeeld zijn, maar door ons alleen te concentreren op de meest kansarmen, zal de gezondheidsgradiënt niet dalen en wordt slechts een deel van het probleem aangepakt. Wij werken naar verhouding evenzeer in op de context als op de doelgroep.
- **Effectiviteit van rechten sociale verbondenheid** vormen de twee hoekstenen van de menselijke waardigheid. De mens kan niet door anderen worden genegeerd en evenmin door anderen worden behandeld als een middel om hun doel te bereiken. Wij bestrijden nontake-up van rechten in al zijn vormen, ook wanneer instellingen zich daardoor deels aan hun

verantwoordelijkheid kunnen onttrekken. Uitsluiting wordt opgelost door het smeden van interindividuele, collectieve en institutionele banden.

- **Participatie van de begunstigden:** wij steunen de participatie van de hoofdbetrokkenen bij de opbouw en uitwerking van het overheidsbeleid. Dit is een hefboom van empowerment voor elke stakeholder. Deze participatie is fundamenteel voor de menselijke waardigheid.

De actualiteit van 2022 heeft uiteraard een invloed gehad op de verwezenlijking van onze missies. Op het eerste zicht lijkt het alsof we opnieuw moesten terugvallen op het crisisbeheer van tijdens de pandemie en moesten focussen op specifieke problemen, maar daardoor misschien structurele oplossingen over het hoofd zagen. Maar dat klopt niet. Door de situatie en de werkrachten die we in 2022 konden inzetten, besloten we te vertrekken vanaf de vragen die tijdens crises opdoken om praktijken en processen te ontwikkelen die beantwoorden aan de behoeften op korte, middellange en lange termijn. Hierbij constateerden we de volgende zaken:

#1 Crises stimuleren innovatie

De Oekraïne-crisis illustreert hoe er uit crisissituaties innovatieve ideeën en nieuwe denkpistes ontstonden voor noodhulp en inschakeling in 2022. In februari-maart 2022 paste ons team zich meteen aan om de crisis aan

te pakken in samenwerking met [Safe.Brussel](#): er werd een onthaal- en doorverwijzingsloket opgericht in het station van Brussel-Zuid. Het doel? Voorkomen dat vluchtelingen bij aankomst op straat terechtkwamen. Toen de hoogste nood voorbij was, kregen we de kans om een gestructureerde aanpak te ontwikkelen voor de gewestelijke coördinatie. Door de toevloed van oorlogsvluchtelingen uit Oekraïne kon de Brusselse integratiedienst de aanvragen niet bijhouden. Omdat mensen die tijdelijke bescherming krijgen, dezelfde rechten als de algemene bevolking hebben, moest er geen uitzonderlijke regeling worden voorzien (geen dubbele standaard), maar moest de toegang tot de Brusselse voorzieningen worden versterkt. In de loop van 2022 probeerden we vluchtelingen dus onderdak te geven en te begeleiden naar en vanuit opvangplaatsen. Bruss'help speelde in op specifieke behoeften en zag de inrichting van collectieve opvangplaatsen met begeleiding als een manier om de opvangcapaciteit op middellange en lange termijn uit te breiden voor alle meest kwetsbare personen.

Zij werkten in 2022 mee aan dit dossier:



Margaux Lebrun



Federico Ubaldi



Eléonore de le Court

#2 Het beschikbare aanbod is te beperkt

Een tweede opvallend feit was dat het moeilijker is om de basis te leggen voor een meerjarenplan dan voor een seizoensplan. In 2022 wilde de regering af van het zogenaamde "thermometerbeleid". Het doel was om zoveel mogelijk te vermijden dat er in de winter noodopvangcentra worden geopend die in de lente weer worden gesloten. Omdat de stad in 2021-2022 verschillende opvangcentra telde die speciaal waren opgericht tijdens de eerste lockdown (maart 2020), wilde Bruss'help overgaan van een conjuncturele aanpak naar een jaarplan. Het doel? Een beter overzicht krijgen van het aantal beschikbare plaatsen om afhankelijk van de behoeften van de regio en de doelgroepen voldoende opvangplaatsen te voorzien, in te plannen, te anticiperen en te transformeren. 2022 bleef een overgangsjaar. Door de opening van nieuwe opvangcentra (en doordat de overheid besloot om bepaalde hotelprojecten niet te verlengen) gingen er heel wat centra dicht en moesten alle actoren hard werken om die verloren plaatsen te vervangen, of te "herlokalisieren", en de opgevangen personen te begeleiden. Omdat die herlokalisatie plaatsvond in een periode waarin het aantal plaatsen daalde, kwamen veel mensen terecht in permanente verblijven, waardoor er weer minder noodopvangplaatsen beschikbaar waren. Ook in onze jaarplannen (of meerjarenplannen) zal de vraag rond de opvangcapaciteit centraal staan. De realisatie staat gepland voor 2023. We willen de beslissingen van onze partners op een positieve

manier verwezenlijken, namelijk vermijden dat mensen zonder begeleiding buiten worden gezet en duurzame inschakelingstrajecten opstarten voor rechthebbenden.

Zij werkten in 2022 mee aan dit dossier:



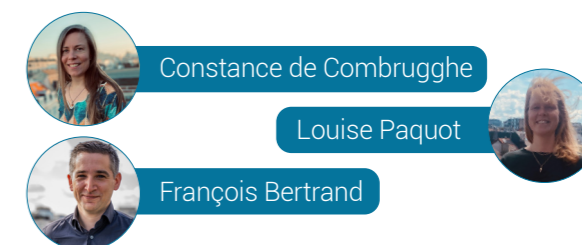
#3 Mensen beroofd van hun rechten moeten toegang krijgen tot hulp en voorzieningen

Hoewel de meerderheid van de mensen die op straat wonen, nog steeds mannen zijn, merkten onze partners op dat ook steeds meer gezinnen en vrouwen met kinderen in de kou blijven staan. Hieronder vallen vrouwen die het slachtoffer zijn van huiselijk geweld (met en zonder verblijfsvergunning), vaak met kinderen, die een beroep doen op onze diensten om opvang te krijgen. Om een overzicht te krijgen van deze profielen, heeft Bruss'help besloten om als prioriteit een telmethode te ontwikkelen die meer informatie registreert. Dat is nodig om rekening te houden met de verschillende levenssituaties. Naast de Oekraïne-crisis vond in 2022 ook een federale beschermingscrisis plaats omdat er steeds meer asielaanvragen

binnenkwamen in de gewestelijke centra van Fedasil. Er kwamen meer mensen op straat en in kraakpanden terecht dan ooit tevoren. Tal van nieuwkomers konden zich niet beroepen op hun rechten, omdat ze moesten wachten tot ze hun aanvraag konden indienen en toegang kregen tot opvang zoals beschreven in de opvangwet.

Het is belangrijk om de administratieve situaties van deze personen te kennen. Op basis van een steekproefsgewijze schatting in het laatste kwartaal van 2022 bleek dat bijna 70% van de personen die in noodopvangcentra verbleven, aan het wachten was of geen verblijfsvergunning had: dit zijn thuislozen die al dan niet wettig in het land verblijven, sans-papiers, NBMV's, asielzoekers, transmigranten, vrouwelijke slachtoffers van geweld, jongeren in situaties van gezinsbreuk, chronische thuislozen... voor wie specifieke begeleidingstrajecten moeten worden opgesteld. Om oplossingen en begeleiding aan te bieden, moeten we de situaties van deze "personen zonder rechten" beter begrijpen. Daarom heeft ons team in 2022 aan verschillende projecten gewerkt: Rights First, een nieuwe telmethode en structurele oplossingen om mensen zonder verblijfsvergunning alternatieven te geven voor noodopvangcentra (tijdelijke opvang).

Zij werkten in 2022 mee aan dit dossier:



Onze meerwaarde

- Bruss'help **kent** de individuele, institutionele en maatschappelijke mechanismen die tot dakloosheid leiden. Het geeft een onpartijdige metavisie.
- Bruss'help **oefent invloed uit** op deze mechanismen om dakloosheid te voorkomen, tracht de impact ervan te verzachten en dakloosheid te doen verdwijnen.
- Bruss'help **verbindt** de werkwijzen van de actoren om de hulp zo efficiënt mogelijk te maken. Het tracht complementariteit te bewerkstelligen, van het verstrekken van noodhulp tot inschakeling
- Bruss'help **vervult** een coördinerende rol waarmee het de impact van de actoren in de strijd tegen dakloosheid verbetert. De organisatie reikt de hulpmiddelen aan waarmee personen worden doorverwezen naar gepaste steunmaatregelen en instellingen.

De organieke comités in actie

Comités die staan beschreven in de ordonnantie: het [Coördinatiecomité](#) en het [Comité voor Noodhulp en Inschakeling](#) zijn sinds januari 2022 startklaar. Deze overlegorganen zullen na één jaar geëvalueerd worden (in het tweede kwartaal van 2023), maar we kunnen nu al zeggen dat dit comité veel meer opdrachten heeft gekregen, en dat het in het laatste kwartaal van 2022 een jaarlijkse samenwerking (2023) heeft opgezet met alle stakeholders om een gewestelijke strategie uit te werken (het masterplan). Wat dat precies inhoudt? Een roadmap met acties en maatregelen die moeten worden genomen om thuisloosheid te voorkomen en op te lossen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

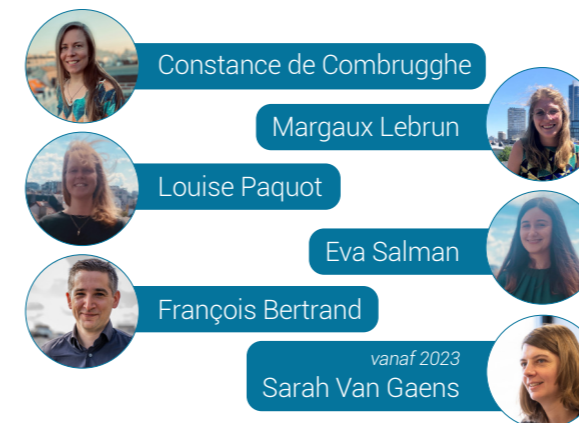
In 2022 is het plenaire coördinatiecomité één keer samengekomen (in september 2022), met alle openbare en privéactoren die mee strijden tegen dakloosheid, met als hoofddoel het opstellen van dit gewestelijke plan. Dat is waar het in dit comité allemaal om draait. Het beperkte comité is dan weer 5 keer samengekomen in 2022 (5 halve dagen).

Het proces dat in 2022 door het beperkte comité werd gelanceerd (laatste kwartaal van 2022)

In lijn met de beslissingen van de algemene vergadering van 2020 was het doel ervoor zorgen dat het masterplan gestalte zou krijgen in 2023. De thuisloosheidsproblemen blijven maar aanhouden, en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan niet verder zonder deze open wonde aan te pakken. De status quo is in de huidige sociaal-economische context niet houdbaar, want als we zo verder doen, zullen we mensen in gevaar brengen en personen en gezinnen in menonwaardige omstandigheden laten leven.

In het laatste kwartaal heeft een "speciale cluster" van consultants een werkmethode ontwikkeld en werkgroepen opgestart. Deze interne groep zal vanaf het eerste kwartaal van 2023 bestaan uit vier leden en worden bijgestaan door [Eva Salman](#) om de schakels binnen dit adviesorgaan te versterken. Bij het proces worden de publieke stakeholders en partnerverenigingen betrokken. Hoe? Tijdens drie "evenementen" in 2023 zullen de strategieën, middelen en actoren worden bepaald voor een algemeen en collectief operationeel plan om het aantal daklozen te verminderen. Het masterplan bevat een operationele strategie. Tegen eind 2023 zal een document worden opgesteld met acties die elk departement en elke instelling moet ondernemen om thuisloosheid te voorkomen en op te lossen.

De interne cluster bestond in 2022 uit:



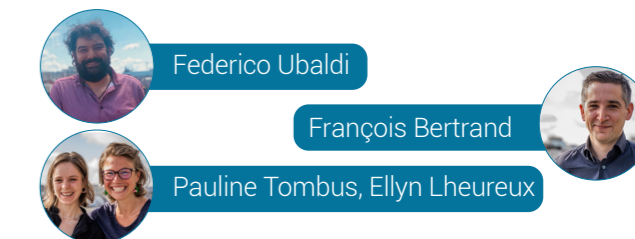
Het Comité voor Noodhulp en Inschakeling komt driemaandelijks bijeen en is een adviesorgaan dat voorstellen over belangrijke thema's voorlegt aan de Raad van Bestuur van Bruss'help. Het hield vier gewone bijeenkomsten (4 halve dagen) en twee bijzondere bijeenkomsten: één om verslag uit te brengen over de acties die Bruss'help ondernam om Oekraïense vluchtelingen op te vangen (februari 2022) en één om het noodopvangaanbod op jaarbasis te berekenen (oktober 2022).

Publicaties van het Comité voor Noodhulp en Inschakeling (2^{de} tot 4^{de} kwartaal van 2022):

Er werden drie mededelingen gepubliceerd in 2022: twee door het CNI en één door het consortium Housing Plan:

- [Mededeling 1 over het hulpaanbod van dit jaar en het "extreme koude"-plan voor daklozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest \(oktober 2022\)](#)
- [Mededeling 2 over de versterking van het straatwerk en de mobiele hulpverlening aan daklozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest \(november 2022\)](#)
- [Mededeling 3 over het registreren en het toekennen van verblijfplaatsen in het kader van het housingplan \(relanceconsortium\) \(publicatie: maart 2023\)](#).

Zij werkten in 2022 mee aan deze projecten::



In 2022 hadden deze comités als doel advies uit te brengen over de dispatching, het noodaanbod van dat jaar, het straatwerk en aansluitend over het herhuisvestingsplan (dat werd uitgewerkt in het consortium: zie hoofdstuk 2). In 2023 zullen ze naast de opvolging van de voornoemde dossiers ook werk maken van de reorganisatie van het sociale noodnummer.

Overleg omvat rapportering aan de Comités:

 <p>WERF #A OPSTARTEN VAN DE COMITÉS EN OVERLEGORGANEN <i>Job done 2021</i></p>	 <p>WERF #B REALISATIE VAN EEN KADER VAN GOOD GOVERNANCE <i>Job done 2022</i></p>	 <p>WERF #C PROFESSIONALISERING VAN DE INTRA-SECTORALE COMMUNICATIE <i>Job done 2022</i></p>
---	---	--

<p>WERF #11 Ontwikkeling van een gids met empowermentpraktijken <i>Gepland voor 2023</i></p>	<p>WERF #12 Plan intégré de prévention et d'intervention (Masterplan) <i>Work in progress 2022-2023</i></p>	<p>WERF #1 Uitvoering van een monitoring van de plaatsen binnen de centra voor noodhulp en inschakeling <i>Job done</i></p>
<p>WERF #10 Opstelling van een rapport over het beheer van de covid-19-crisis <i>Job done</i></p>	<p>WERF #2 Reorganisatie van het sociale noodnummer (dispatching) <i>Job done – New report in 2023</i></p>	<p>WERF #3 Begeleiding en beoordeling van vernieuwende projecten (waronder herlanceringsplan) <i>Job done</i></p>
<p>WERF #9 Analyse van de migratiebewegingen en de impact ervan op het brusselse gewest <i>Gepland voor 2023</i></p>	<p>WERF #4 Opzet van een regionaal hulpregister voor professionals en gebruikers <i>Job done</i></p>	<p>WERF #5 Opvolging van het vaccinatieplan en vertaling naar daklozen (volksgezondheid) <i>Job done</i></p>
<p>WERF #8 Haalbaarheidsanalyse en uitvoering van een gecentraliseerde analyse van de gebruikersprofielgegevens <i>Work in progress 2021-2023</i></p>	<p>WERF #6 Uitwerking van het sociale basisdossier <i>Work in progress 2021-2022</i></p>	
<p>WERF #7 Studie telling en thematische focus <i>Job done</i></p>		



 **MISSIE OEKRAÏNE**
Organisatie van dispatching voor Oekraïense vluchtelingen
Job done 2022

Samenstelling van de comités:

Het beperkte Coördinatiecomité is samengesteld uit vertegenwoordigers van de Raad van Bestuur van Bruss'help, de diensten van het Verenigd College van de GGC, het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, de Comités voor Noodhulp en Inschakeling, de daklozen, de federaties AMA en BICO en de Federatie van OCMW's.

Het Comité voor Noodhulp en Inschakeling is samengesteld uit vertegenwoordigers van de Raad van Bestuur van Bruss'help, de federaties AMA en BICO en de Federatie van OCMW's, de daklozen en BRULOCALIS. Indien nodig en afhankelijk van de behandelde kwesties kunnen externe experts worden uitgenodigd op een specifiek overleg.



Om onze acties uit te dragen en voort te zetten in 2021

«Eén team, veel vakgebieden»

François BERTRAND (Directeur)
Gediplomeerd sociologie

Isabelle ETIENNE (Coördinator van de diensten voor Justitieel Welzijnswerk)
Gediplomeerd als maatschappelijk werkster

Sarah VAN GAENS (Consulente)
Master in de politieke wetenschappen

Constance DE CROMBRUGGHE (Consulente)
Master in de internationale betrekkingen

Federico UBALDI (Consulent)
Master in de volksgezondheid

Louise PAQUOT (Consulente)
Master in de sociale en interculturele psychologie

Margaux LEBRUN (Consulente)
Master in het internationaal publiekrecht

Eléonore DE LE COURT (Activiteitscoördinatrice)
Master bedrijfsingenieur

Pauline TOMBUS (Juridisch adviseur)
Master in de rechten

Ellyn LHEUREUX (Juridisch adviseur)
Master in de rechten

Elyne KAMANZI (Maatschappelijk werkster)
Bachelor maatschappelijk werk

Abdessamad MEJDOUB
(Maatschappelijk werker)
Bachelor maatschappelijk werk

Anastasiya ZAVRACHAYEVA
(Maatschappelijk werkster)
Bachelor maatschappelijk werk

Lucien MUKENGE (Coördinator en administratief en financieel verantwoordelijke)
Diploma in belastingen

Geoffrey CANTINIAUX (HR-manager)
Master in bestuurskunde en publiek management

Steven D'HEYGERE (IT-manager)
Gediplomeerd informaticus

Kathleen DE RUYTER (Directieassistente)
Postbachelor in management

Eva SALMAN (Communicatieverantwoordelijke)
Master in de politieke wetenschappen

Shan WAN
(Administratief en financieel assistente)
Bachelor Accountancy

Aisha MOHAMED (Schoonmaakster)



Een (altijd) oplossingsgerichte coördinatie

2021 stond in het teken van de herstructurering van de coördinatie-instanties, om ervoor te zorgen dat Bruss'help over alle organieke, sectorgebonden bestuursinstanties beschikte die zijn bepaald in de ordonnantie. In 2022 was die herstructurering afgerond. De instanties kregen het hele jaar door werk van de thematische coördinatieclusters en bestonden uit medewerkers uit de hulp- en zorgsector met verschillende achtergronden en expertises.

Managementclusters voor gezondheids- en maatschappelijke interventies

De aanwerving van nieuwe consultants en een activiteitencoördinatrice omwille van de grote turn-over in het laatste semester van 2021 was een grote uitdaging in het eerste halfjaar van 2022. Concreet moesten we de aangeworven coördinatoren in dienst houden, de nieuwe

medewerkers opleiden over de werking van Bruss'help en de bedrijfscontinuïteit garanderen. Vanaf de eerste maanden van 2022, die in het teken stonden van de Oekraïne-crisis, konden we de bedrijfscontinuïteit garanderen door de cellen te reorganiseren.

De werkgroepen die actief waren van 2020 tot 2021, konden behouden worden door twee complementaire benaderingen:

- De eerste is gebaseerd op het schaalvoordeel van de overlegorganen: de "extramurale" groep die werd opgericht door het vroegere Strada, werd opgenomen in een grotere werkgroep rond straatwerk en mobiele interventieploegen (geleid door: [Federico Ubaldi](#), crisisbeheerconsulent); de koepel Housing First, die werd opgericht tijdens de zittingsperiode 14-19, werd gevraagd om de processen van het Consortium Herhuisvestingsplan te helpen vormgeven (geleid door: [Pauline Tombus](#), [Ellyne Lheureux](#) Juridisch adviseurs).
- De tweede was gericht op de versterking van de overlegorganen die reeds waren opgericht door de themaclusters (zie verder), waarbij in 2022 een doorgeefluik werd aangesteld binnen het organieke Comité voor Noodhulp en Inschakeling waardoor verslag kon worden uitgebracht over de verschillende projecten van Bruss'help. Alle consultants van Bruss'help hebben in 2022 verslag helpen uitbrengen over de structurele opdrachten: [Federico Ubaldi](#), [Eléonore de le Court](#), [Pauline Tombus](#), [Ellyne Lheureux](#), [Sarah Van Gaens](#), [Louise Paquot](#) en [Constance de Combrugghe](#), en over de speciale opdrachten met betrekking tot de Oekraïne-crisis: [Margaux Lebrun](#), [Federico Ubaldi](#), [Eléonore de le Court](#).

In 2022 werden ook de relaties met de administraties van het Gewest, de GGC, de COCOF, Iriscare en VG/VGC geformaliseerd, door de organisatie van een vergadering tussen de administraties met de leidende ambtenaren en de directie van Bruss'help. In maart 2022 werd de institutionele relatie met de diensten van de GGC (DVC) benadrukt tijdens de acties die Bruss'help ondernam om de Oekraïne-crisis aan te pakken. In 2022 werden de structurele banden met de DVC-GGC maandelijks aangehaald (tijdens samenwerkingsvergaderingen georganiseerd door [Pauline Tombus](#), juridisch adviseur die de [directie](#) ondersteunt), maar ook die met de [hoge ambtenaar](#) en met de GOB in het kader van de Oekraïne-crisis (samenwerkingsvergaderingen die twee keer per maand werden georganiseerd door [Margaux Lebrun](#), Oekraïne-consulente en [Eléonore de le Court](#), activiteitenverantwoordelijke). In september 2022 vond een kwartaalvergadering plaats tussen Bruss'help en de POD Maatschappelijke Integratie. Deze vergadering werd georganiseerd door [Sarah Van Gaens](#) en [Constance de Combrugghe](#), samen met de directie. De besproken onderwerpen waren de ontwikkeling van het *Europees platform voor de bestrijding van dakloosheid* en het toekomstige Belgische voorzitterschap van de EU-raad over dakloosheid en slechte behuizing.

Om bij te dragen tot een globaal beheer van de sociale acties voor daklozen, zijn in het tweede kwartaal verscheidene coördinatieclusters gecreëerd die geleid worden door de Consulenten van het team:

- **Cluster noodhulp:** omvat de vertegenwoordigers van de noodopvangcentra, de "sociale voorzieningen in hotels" en een werkgroep "toestand van de opvang". Deze cluster werd geleid door [Eléonore de la Court](#), activiteitencoördinatrice. De cluster komt tweewekelijks samen.
- **Cluster herhuisvesting:** verschillende opstartsessies met gewestelijke en lokale huisvestingsactoren, gevolgd door sessies van het Herhuisvestingsconsortium, gecoördineerd door [Pauline Tombus](#) en [Ellyne Lheureux](#). Het consortium komt maandelijks samen en voor speciale werksessies.
- **Cluster veiligheid & openbare ruimten:** deze cluster kwam samen in het tweede en derde kwartaal, op initiatief van de [Directie](#) en de consulent voor crisisbeheer van Bruss'help, [Federico Ubaldi](#). Deze cluster bestaat uit: de korpschefs van de politiezones, de vertegenwoordigers van de minister-president en de [minister van sociale zaken](#), de vertegenwoordigers van de [minister van](#)

[mobiliteit](#), de [MIVB](#), de [NMBS](#), [De Lijn](#) en hulpdiensten die actief zijn in de openbare ruimte.

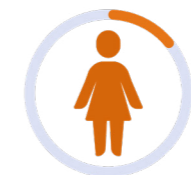
Meer voorbereidingen voor de clusters om de kwaliteit te verbeteren:

In 2021 werd al een rationelere werkverdeling en coördinatie ingevoerd om voor elke administratie een beter aangepaste hulp uit te werken. In 2022 werd ervoor gekozen om onze werkrachten sterker op langere termijn in te zetten binnen de comités en coördinatieclusters. Het doel? Bruss'help uitbreiden en initiatieven van partners stimuleren om samen maatregelen en projecten te ontwikkelen. De keuze om in te zetten op kwaliteit ging logischerwijs gepaard met langere individuele en collectieve intervisies tussen de directie en de consulenten: de directie zou hier gemiddeld 25,00 uur per week aan spenderen (25% meer dan in 2020-2021).

PERSONEN DIE BETROKKEN WAREN BIJ DE VOORBEREIDING, DE UITVOERING EN DE OPVOLGING VAN DE THEMACLUSTERS IN 2022



1 Directeur
50% van de werkweek



1 Directieassistente
15% van de werkweek

Zij worden heel het jaar gesteund door:



1 Communicatieverantwoordelijke (valorisatie)



7 Consulenten
60% van de werkweek per consulent
(organieke coördinaties niet meegeteld)



1 Juridisch adviseur
60% van de werkweek



1 Activiteitencoördinator
60% van de werkweek

Wat wel nog hetzelfde bleef als in de afgelopen jaren, is dat de zomermaanden (juli-augustus) werden gebruikt om de indeling en inhoud van de activiteiten van 2022-2023 te plannen: de strategie voor Oekraïne en een opvangplan voor noodhulp en inschakeling doorheen het hele jaar. Alle personeelsleden van onze organisatie werden tussen maart en oktober 2022 voor deze acties ingeschakeld.

Een algemene tendens die in aanmerking moet worden genomen: bij een constant kader sinds 2021 wordt voor de functie van "consulent" een aanzienlijke toename van de tijd besteed aan coördinatiewerkzaamheden door de polen. In 2022 zal deze tendens gepaard gaan met een aanzienlijke hoeveelheid individueel werk voor het personeel. Deze werklast is des te belangrijker omdat hij vaak "onzichtbaar" is (en niet goed wordt erkend) door de externe partners.

Coördinatie van het justitieel welzijnswerk, een cluster die ondergebracht is bij Bruss'help

Deze coördinatiefunctie werd ondergebracht bij Bruss'help en staat onder leiding van **Isabelle Etienne**. Deze functie heeft gezorgd voor de ontwikkeling van verschillende partnerschapsprojecten, waaronder een project dat daklozen die de gevangenis verlaten opvangt in een hotel (Home Less Vincula).

In 2022 gaf de uitvoering van deze functie aanleiding tot de organisatie van vergaderingen van het overlegcomité voor justitieel welzijnswerk. Ook de opvolgingsvergaderingen van het project Home Less Vincula (Train Hostel) werden verdergezet, bijgewoond door de directie, de coördinatrice justitieel welzijnswerk en de medewerkers die daklozen doorverwijzen naar hotels (de cel Doorverwijzing van Bruss'help).

Kits voor gevangenisverlaters: het aantal uitgedeelde kits blijft elk jaar min of meer gelijk (112 in 2022) en gevangenisdirecties moeten er nog steeds aan herinnerd en over geïnformeerd worden. Een werkgroep van GGC-medewerkers met betrekking tot justitieel welzijn heeft deze kits voor gevangenisverlaters geëvalueerd en de inhoud ervan aangepast, om zo goed mogelijk te voorzien in de behoeften van wie ervoor in aanmerking komt. Verder werd een boekje gedrukt met uitleg voor de gevangenis

van Haren en werden criteria opgesteld voor de dienstverlening.

Nieuwe vestiging van Haren: 2022 stond ook in het teken van de voorbereiding van de nieuwe gevangenis van Haren. De gemeenschappen werden door de coördinatoren vertegenwoordigd in de formele overlegorganen van Justitie: de conceptuele groep, de stuurgroep en de thematische groepen: opvang en jonge delinquenten. Om de expertise van de sector justitieel welzijn zo goed mogelijk te integreren, hebben de coördinatoren van de gemeenschappen vijf overlegwerkgroepen opgericht om het aanbod in Haren met de betrokken actoren voor te bereiden en te organiseren. Deze groepen hebben in 2022 tweemaal thematisch vergaderd:

Groep 1: Organisatie van sociale en psychologische bijstand voor gevangenen en hun familie

Groep 2: Uitwerking van het opleidingsaanbod met betrekking tot de arbeidsmarkt

Groep 3: Uitwerking van het sociaal-culturele en sportaanbod

Groep 4: Gezondheidspromotie en drugs- en verslavingszorg

Groep 5: Communicatie en public relations

Actiegerichte informatie genereren

Onze snelle verspreiding van duidelijke en werkbaar informatie werd toegejuicht door het hulpverleningsnetwerk sinds de oprichting van onze organisatie. Het is voor ons een erezaak om de kwaliteit van deze dienstverlening hoog te houden. Dat doen we via verschillende wegen, die dit jaar werden versterkt dankzij de communicatiestrategie van onze communicatieverantwoordelijke, **Eva Salman** ([meer info op pagina 65](#)).

Omzendbrieven Bruss'help

De omzendbrieven zijn bestemd voor de directies van de centra en voor de hulpverleners, en ze werden opgesteld door al onze consultants onder toezicht van de Directie, in samenwerking met de administraties (Brussels Hoofdstedelijk Gewest (GOB), GGC-COCOF-VG/VGC). In 2022 werden drie omzendbrieven uitgebracht:

- **Omzendbrief 8:** [Procedures voor de doorverwijzing van begunstigden van tijdelijke bescherming naar de door het Brussels Gewest opgezette collectieve opvangvoorzieningen](#)
- **Omzendbrief 9:** [Hoge viruscirculatie in de sector voor hulp aan daklozen - omikrongolf](#)

- **Omzendbrief 10:** [Over de modaliteiten voor de toewijzing van woningen \(consortium herhuisvestingsplan\)](#)

FAQ Bruss'help

De FAQ's trachten een antwoord te bieden op praktische vragen van medewerkers uit de hulp- en zorgsector voor daklozen. Ze werden opgesteld door **Frank Vanbiervliet**, **Eléonore de le Court** en **Margaux Lebrun** en werden in 2022 voortdurend bijgewerkt. Er kwamen verschillende thema's aan bod: De telefonische bereikbaarheid van de diensten van Bruss'help, de maatregelen en voorzieningen voor ziektepreventie, toegang tot zorgverlening voor personen zonder verblijfsvergunning, de mobiele preventieteams, de inhoud en evolutie van de voorzieningen van Brussels Help Ukraine.

PILS

Net als de voorgaande jaren werd dit informatiekanaal voor de sector gebruikt om aan te kondigen welke maatregelen er werden genomen, wat bepaalde diensten deden en hoe ze werden aangepast. Het platform wordt beheerd door **Eva Salman** met de hulp van de interne assistenten **Kathleen De Ruyter** en **Shan Wan**, en in 2022 hebben er al 539 mensen zich geregistreerd. Deze tool werd in het tweede semester van 2022 aanzienlijk versterkt.

Help in Brussels en papieren kaarten

Via [Help in Brussels](#) kunnen hulpverleners hun weg vinden in het dienstenaanbod via pictogrammen en een zoekfunctie voor de aangeboden diensten en locaties. De gegevens worden in real time verzameld en bijgewerkt door de cel Doorverwijzing. De maatschappelijk werkers van de cel Doorverwijzing ([Ellyne Kamanzi](#), [Abdessamad Mejdoub](#) en [Anastasiya Zavrachayeva](#)) houden informatiewijzigingen in de gaten en werken de site bij. Voordien gebeurde dit via infoflashes, maar intussen zijn de gegevens beschikbaar op onze website. De dienst is gekoppeld aan de verdeling van [papieren kaarten](#) van Bruss'help met het aanbod van erkende diensten en hun locatie (in 2022 werden 6.000 papieren kaarten overhandigd aan professionele zorgverstrekkers).

Coördinatie ziektepreventie en risicobeheersing (COVER-team)

Na de pandemie en tijdens de eerste maanden van 2022, toen de coronacrisis op haar einde liep, was Bruss'help volop in de weer om een gezondheidsstrategie te bedenken ten dienste van de meest kwetsbare groepen in het Brussels Gewest. Door lessen te trekken uit

de crisis en oplossingen te bedenken voor de gezondheidsuitdagingen, werd een gemengde groep samengesteld, met de DVC-GGC, Bruss'help en gespecialiseerde organisaties die in aanraking komen met de praktijk (Lama, Artha, Dokters van de Wereld, Samusocial).

De groep werd geleid door [Federico Ubaldi](#) en ontwikkelde vanaf maart 2023 protocollen voor het gebruik van nood- en inschakelingscentra voor preventie en interventie bij virale ziektes enerzijds, en voor de behandeling van schurft en parasitaire infecties anderzijds. Daarnaast haalde Bruss'help inspiratie bij de Franse mobiele hulpverlening om samen met deze groep een nieuw project op te starten binnen [LAMA](#) (de uitvoering) en Bruss'help (de institutionele kant): het COVER-team voert interventies uit in noodopvangcentra, onthaalhuizen en preciaire verblijfplaatsen (kraakpanden). Deze teams focussen op de volgende zaken: de algemene gezondheidssituatie analyseren (risico op COVID, tuberculose, schurft enz.), individuele gezondheidssituaties analyseren (verslaving, HIV, HCV, geestelijke gezondheid enz.), informatie- en preventiesessies organiseren (voornamelijk over infectieziektes), gezondheidsrisico's die samenhangen met drugsgebruik beperken, focussen op zeer gevaarlijke situaties, dagen nachtdiensten organiseren indien de bewoners dringende hulp nodig hebben,

eerstehulpverlening en counseling (info over HCV-screening, HIV, drugs enz.), samenwerken met medisch-sociale diensten in Brussel. Als SPOC (single point of contact) voor dakloosheid en gezondheidspreventie werd deze instantie in december 2022 direct als eerstelijns hulp ingezet voor de begeleiding van de bewoners van het kraakpand in de Paleizenstraat. De cel Onderzoek en Actie besteedde gemiddeld 8,00 uur/week aan de oprichting en inschakeling van deze nieuwe gewestelijke instantie, de opvolging na de lancering niet meegeteld. Sinds de COVER-teams van start zijn gegaan, hebben ze al zeer belangrijke bijdragen geleverd voor de coördinatie:

- **Preventie en melding: voortdurende opsporing van gevaarlijke situaties en hun locaties.** Toen het extreem koud was en mensen moesten verhuizen naar nieuwe kraakpanden (voornamelijk in de Paleizenstraat), kwam Bruss'help direct in aanraking met de realiteit van deze kwetsbare personen. Op basis van wat we hier zagen, konden oplossingen op maat worden uitgewerkt.
- **Feedback en kennis opbouwen:** gestructureerd reageren. De teams kunnen hun praktijkervaring gebruiken wanneer ze hun project(en) later opnieuw uitvoeren in dezelfde of andere omstandigheden. Het doel is om lessen te trekken uit wat goed en slecht ging om bepaalde reflexen, procedures en richtlijnen op te stellen en medewerkers te motiveren om die te volgen, zodat ze risico's kunnen voorkomen en beter kunnen reageren.



Deze methode werd al overgenomen voor andere projecten die Bruss'help coördineert, en vanaf het laatste kwartaal van 2022 werd een voorstel omtrent een verbeterde tool ontwikkeld voor het beheer van openbare ruimten (trein- en metrostations).

De ontwikkeling van een verbeterd dienstplatform staat gepland voor het tweede semester van 2023. Deze operationele hub van Bruss'help zal verantwoordelijk zijn om initiatieven te nemen, te overleggen en individuele en collectieve oplossingen te coördineren.

- Dienstplatform: zal gemeentes, OCMW's, de MIVB, de zorgsector en Bruss'help samenbrengen rond probleemstations door de situatie van elk station apart te onderzoeken en oplossingen op maat te zoeken.
- Geleidelijke inclusie van andere eerstelijns- en anderhalvelijnszorgverleners. In de laatste fase van de ontwikkeling van dit project zal het platform in extra tools voorzien voor diensten die concreet en innovatief werken aan de responsvoorzieningen die in mededeling nr. 2 van Bruss'help werden beschreven.

- De mobilisatie van zorgverleners op onoverdekte plaatsen is van cruciaal belang. Het feit dat Brusselse zorgverleners slechts bevoegd zijn voor een bepaald grondgebied en een bepaalde doelgroep, is een uitdaging voor de mobilisatie van responsteams.

"De praktijkervaring van de consultants van Bruss'help gaat verder dan de daklozensector alleen. Daar schuilt hun kracht. Het feit dat ze vertrouwd zijn met de realiteit van andere professionele organisaties en zich kunnen aanpassen aan de diverse situaties in Brussel, was ontzettend nuttig bij de uitwerking van het COVER-project."

Eric Husson, Directeur Project LAMA

"Toen we met de steun van Bruss'help de basis van COVER legden, werden persoonlijke, logistieke en emotionele verhalen gedeeld, maar werd ook een originele, specifieke knowhow verzameld en ontwikkeld die we kunnen uitwerken en delen en waar misschien zelfs een theorie uit kan voortvloeien."

Michel Rolland, Dokters van de Wereld

26

bezette plaatsen vermeld door Cover tijdens zijn activiteit, waarvan 6 vandaag gesloten.

15

bezette plaatsen

1.400

mensen ongeveer zijn ondergebracht in deze preciaire woningen.

1.100

raadplegingen uitgevoerd tussen juli 2022 en februari 2023. Ze waren verdeeld in 892 raadplegingen voor mannen en 198 voor vrouwen.



Een gestructureerde aanpak voor het onthaal van Oekraïense vluchtelingen

Om klaar te zijn voor de vluchtelingen die de oorlog in Oekraïne zijn ontvlucht en hen in menswaardige omstandigheden te kunnen ontvangen, heeft ons team sinds het begin van het conflict (februari 2022) een crisisrespons uitgewerkt met onze partner Safe.Brussel en in samenwerking met [het Rode Kruis](#), [het Burgerplatform](#) (BxlRefugees), [New Samusocial](#), en in overleg met de [NMBS](#), de [MIVB](#) en de [spoorwegpolitie](#). Zo werd er onder andere een onthaal- en doorverwijzingsloket opgericht in het station van Brussel-Zuid, om vluchtelingen bij aankomst naar het registratiecentrum te begeleiden en meteen onderdak te bieden.

Na de eerste noodhulp moesten we een gestructureerde aanpak bedenken en implementeren. We stonden voor een dubbele uitdaging:

- Oplossingen voor elke situatie vinden of uitwerken om sociale afhaking en dakloosheid te voorkomen.
- Een modeltraject ontwikkelen om Oekraïense begunstigden van tijdelijke bescherming in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest door te

verwijzen naar collectieve opvangplaatsen en zo afhaking te beperken.

Daartoe werden vanaf de opening van het eerste langetermijnonthaalcentrum in Brussel, in juli 2022, in de [achtste omzendbrief van Bruss'help](#) de modaliteiten bepaald voor de doorverwijzing van die begunstigden en werd de samenwerking tussen Bruss'help, de lokale besturen (gemeentediensten en OCMW) en de zorgsector gestructureerd. Het doel was om het werkelijke risico op afhaking van de Oekraïense begunstigden van tijdelijke bescherming te voorkomen en te bestrijden. Daartoe werd een hulptraject uitgestippeld om een zo goed mogelijke opvangoplossing te vinden voor mensen die uit hun verblijfplaats worden gezet of geen verblijfplaats hebben.

Bruss'help wilde een duidelijk, betrouwbaar en inclusief doorverwijzingssysteem creëren waarbij zowel de publieke sector als de Oekraïense gemeenschap betrokken worden. Zo worden personen die opvang nodig hebben, geholpen naargelang hun behoeften. Indien men geen opvangoplossing kan vinden, dient Bruss'help als vangnet dat deze personen doorverwijst naar een collectieve opvangplaats.

Innovatieve hulpmiddelen ontwikkelen, omkaderen en bedenken

Onze teams waren in 2022 voornamelijk actief rond twee specifieke beleidsterreinen: de omkadering en stimulering van hulpmiddelen en de ontwikkeling van concrete preventie- en interventie maatregelen.

Deel projectomkadering:

In het kader van het herhuisvestingsplan heeft [Pauline Tombus](#) deelgenomen aan de overlegvergaderingen met de actoren op het gebied van huisvesting en heeft ze de overeenkomsten voor de terbeschikkingstelling van hotels opgevolgd. Die overeenkomstengingen over de opvang van 300 daklozen in hotels met begeleiding door psychosociale hulpverleners van bedrijven en de overheid: [de gemeente](#) en het [OCMW van Molenbeek](#), [het OCMW van de Stad Brussel](#), [Doucheflux](#) en [Source](#). Midden 2022 besloot de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid echter om de financiering van het merendeel van deze voorzieningen stop te zetten. Daarom werd de opvolging overgedragen aan de twee overgebleven projecten voor 2022-2023 (interne workload van 2,00 uur/week, doorverwijzing niet inbegrepen): het jongerenproject van OCMW Brussel en Hotel Doucheflux (zie: Verslag Bruss'help opgesteld door [Sarah Van Gaens](#)).

[Pauline Tombus](#) heeft er ook voor gezorgd dat de comités de logistieke functie centraliseerden in het kader van het herhuisvestingsplan, waardoor de psychosociale actoren konden focussen op het begeleiden van de gebruikers en op alle administratieve procedures die gepaard gaan met de herhuisvesting van mensen. Dit logistieke platform (SIL, Service d'Installation en Logement, of 'huisvestingsdienst') verleent de materiële steun die nodig is om ervoor te zorgen dat daklozen zonder problemen een opvangplaats vinden. De [vzw 't Eilandje](#) staat in voor de verwezenlijking van dit platform, in samenwerking met de partners van Housing First en het netwerk van verenigingen die daklozen helpen. Bruss'help zorgt voor de opvolging van het project: Het begeleidingscomité is in 2022 vier keer samengekomen (interne workload van 1,00 uur/week).

De begeleidingscomités die de transithuisvestingsprojecten beheren die voor 2022 werden opgestart (ISSUE, Evercity enz.), werden eerst opgevolgd door [Ellyne Lheureux](#), en daarna door [Pauline Tombus](#) voor de rest van het jaar. Deze comités hebben 5 werksessies georganiseerd, waarbij een monitoringrooster voor de huisvestingsprojecten werd opgesteld en een evaluatiedocument werd opgemaakt voor het overheidsbeleid. Deze gedeelde opdracht werd uitgevoerd door [Pauline Tombus](#) en [Sarah Van Gaens](#) en de implementatie ervan staat gepland voor 2023.

In december 2021 werd het 'COVID-crisiscomité van Bruss'help' omgevormd tot het 'comité voor gezondheidsmonitoring en huisvesting'. In het eerste kwartaal kwam dit comité samen onder leiding van [Federico Ubaldi](#). Het werd gelinkt aan een tweewekelijkse medische werkgroep waaraan Bruss'help en de cel Hygiëne van de GGC deelnemen. Door deze hervorming die samen met de GGC werd doorgevoerd, kon Bruss'help zich in de eerste helft van 2022 concentreren op de volgende actiepunten: controles door referentiedokters bij groepen daklozen (erkende centra, omkaderde verblijfplaatsen, kraakpanden), de hervorming van het OST dakloosheid en de corona-exitstrategie. 7 comités en 10 technische groepen bleven in 2022 actief, voor ze de fakkel doorgaven aan een nieuw concept van Bruss'help: COVER (zie [pagina 30](#)).

Deel conceptontwikkeling:

Naast het COVER-team en de aanpak van de Oekraïne-crisis die hierboven werden beschreven, vonden er in 2022 twee belangrijke nieuwe projecten plaats: het begin en de voltooiing van de werken van het consortium 'Housing Plan' en de ontwikkeling van de coördinatie van het Europese project Rights First.

- **Housing Plan:** het doel van het consortium, dat werd gecoördineerd door [Pauline Tombus](#), was om een methode te ontwikkelen om de voorziene woningen toe te wijzen, zodat de opvangplaatsen in de dakloosheids- en gerelateerde sectoren zeker eerlijk en transparant worden verdeeld. Deze methode werd uitgewerkt op basis van een overleg tussen de partners en werd overeengekomen door de leden: [CCL](#), [Bru4Home](#) en de afgevaardigden

van het Comité voor Noodhulp en Inschakeling. De werken die werden uitgevoerd in het kader van de maandelijkse sessies, werden in december 2022 afgerond. De volgende stap zal zijn om de Brusselse dakloosheids-, opvang- en gerelateerde sectoren op de hoogte te brengen van dit nieuwe toewijzingssysteem in het eerste semester van 2023.

Een aandachtspunt: tegen 2024 moet Bruss'help een strategie hebben ontwikkeld voor het registreren van opvangplaatsen dat overeenkomt met het toekenningsstelsel. Een solide en efficiënt toekenningsmechanisme heeft enkel zin als er zeker voldoende opvangplaatsen beschikbaar zijn, zodat actoren niet moeten concurreren om mensen op te vangen en om correct in te spelen op de groeiende vraag die het gevolg is van de toenemende bestaansonzekerheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

- **Rights First:** Rights First werd opgericht in januari 2022 en is het eerste Europese project dat op gewestelijk niveau wordt gecoördineerd waaraan Bruss'help deelneemt. Het hoofddoel is het herzien van de huidige begeleidingsprocedures voor kwetsbare personen en van het beleid om hen gemakkelijker toegang te geven tot hun sociale rechten. Het project wordt gecoördineerd door [Constance de Combrugghe](#), en ook de partners

[UK Crisis](#), [Sant Joan de Déu](#), [HOBQ](#), [Diogenes](#), ['t Eilandje](#), [New Samusocial](#) en het [OCMW van de Stad Brussel](#) werken eraan mee.

Het project werd gepresenteerd in maart 2022: mensen uit de daklozensector, uit de academische wereld en overheidsmedewerkers, onder meer van de Europese Unie, waren aanwezig. Bij deze gelegenheid werden interessante gesprekken gevoerd, die nogmaals benadrukten dat we samen meer kunnen bereiken en personen uit een eindeloze negatieve spiraal van noodopvang en tijdelijke oplossingen kunnen helpen.

Het project werd ook gelinkt aan twee Europese partners om zo veel mogelijk te leren uit hun kennis ter zake. [Crisis](#) stelde haar knowhow ter beschikking, zodat we een holistische aanpak konden ontwikkelen en opvolgen. Tijdens een tweede training gaf de organisatie meer uitleg over hoe ze politieke verandering teweegbrengt en thuislozen betere diensten verleent. [Sant Joan de Déu](#) vertelde hoe de organisatie duurzame partnerships uitbouwt en legde uit hoe ze de autonomie en economische kansen van thuislozen verbetert via een holistische aanpak.

In het afgelopen jaar werden tijdens de coördinatie van dit project 2 wetenschappelijke begeleidingscomités, 16 pilotcomités, 2

Het Housing Plan in enkele cijfers:

In 2022: 183 opvangplaatsen ter beschikking gesteld

72

Opvangplaatsen via openbare vastgoedmaatschappij, oftewel 40%

60

Opvangplaatsen via sociale huisvestingsmaatschappijen, oftewel 33%

30

Collectieve opvangplaatsen of via het OCMW, oftewel 16%

20

Privéwoningen, oftewel 11%

1

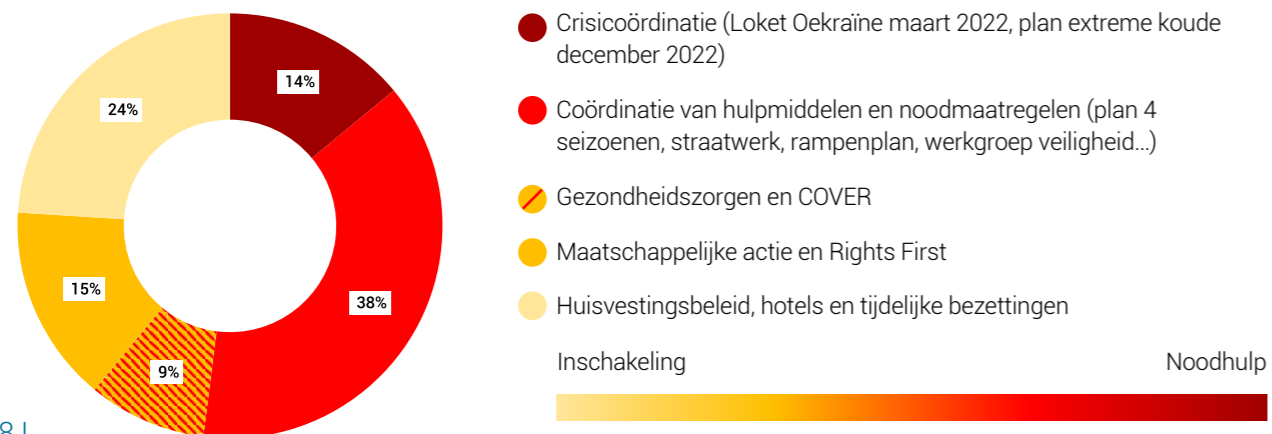
Publieke slaapplekken in het Gewest, oftewel 0,5%

steering committees en 4 vergaderingen over de communicatiestrategie van dit project voorbereid en uitgevoerd. Bruss'help heeft de organisatie van de internationale meetings en van 4 trainingssessies tot een goed einde gebracht met de hulp van de Europese partners Crisis UK en Sant Joan de Déu. Qua werkuren nam deze coördinatie over het algemeen 1,3 VTE's in beslag. Dat is meer (+50%) dan de commissie had gefinancierd en de GGC had gefinancierd.

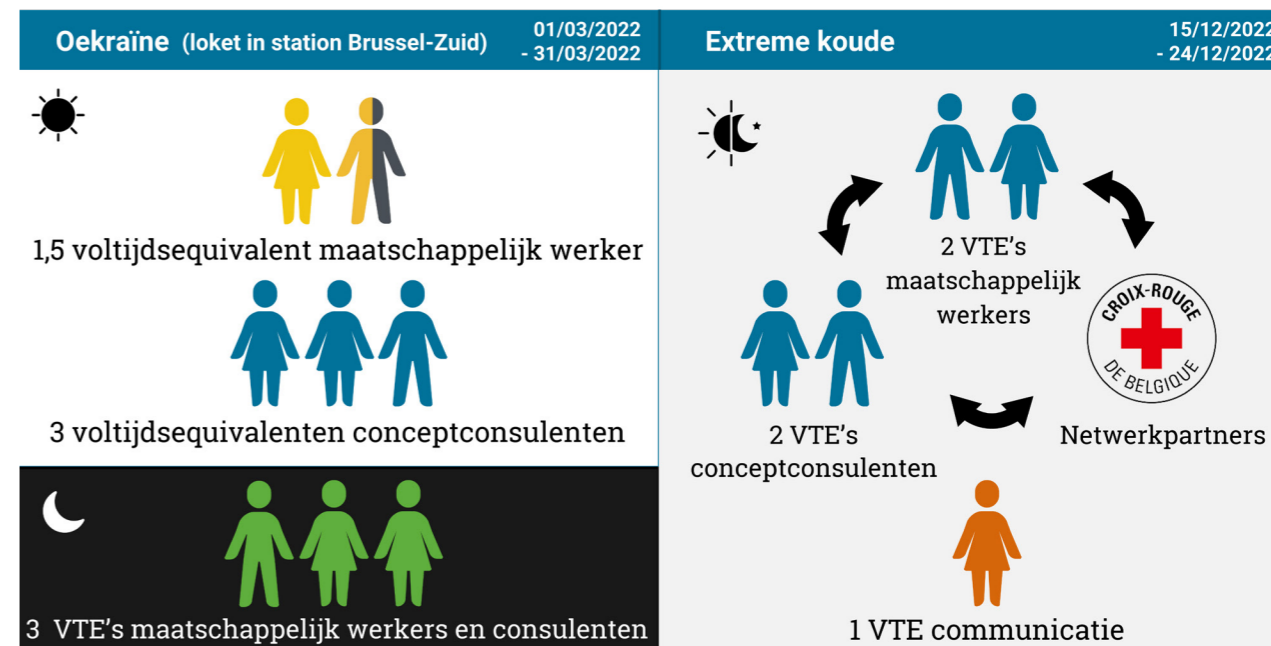
te verliezen toegang te geven tot hun sociale rechten, die replicerbaar zijn op lokaal niveau.

- **Jonge kinderen en moeders:** in oktober 2022 klaagden ONE en Kind & Gezin aan dat moeders en jonge kinderen van elkaar werden gescheiden in noodopvangcentra na een bevalling of ziekenhuisopname. Daarom heeft ons team maandelijkse meetings georganiseerd met deze twee organisaties en met de sociale dienst van het medisch centrum Sint-Pieter en het netwerk. Deze meetings werden geleid door Federico Ubaldi en leverden in januari 2023 een doorverwijzingsprotocol op. Deze contacten zullen onderhouden worden om de samenwerking te versterken, de werkprocedures te structureren en onderbrekingen in de hulpverlening te voorkomen. Wat betreft de structurele doelstelling: er zal een specifieke interventie-aanpak worden uitgewerkt in het belang van het kind.

Een aandachtspunt: in 2023 zullen de partners blijven experimenteren met innovatieve oplossingen voor hun eigen organisaties. Bruss'help zal dit project leiden met behulp van instrumenten die reeds werden getest in het Brussels Gewest, maar zal ook investeren in coördinatie en overleg met de Brusselse OCMW's, om concrete praktijken uit te werken om daklozen en mensen die hun woning dreigen



CRISISBEHEER



Coördinatie en overleg als kernactiviteit:

In hoofdstuk 1 toonden we dat de consulenten van Bruss'help een groot deel van hun uren besteden aan coördinatie en overleg. Als we de activiteiten uit dit hoofdstuk toevoegen aan de activiteiten van de organieke comités, dan kunnen we de verhoudingen per thema en per hulpterrein visualiseren met een gewogen gemiddelde. Dankzij deze infografiek kunnen we de ernst van de verschillende noodsituaties die elkaar in het Brussels Gewest opvolgden, van een afstand bekijken.

In 2021 werd een belangrijke keuze gemaakt, en ook in 2022 blijft dit punt op de voorgrond staan: alle medewerkers van Bruss'help moeten **voorrang geven aan gezamenlijke actie** om de organisatie extern te vertegenwoordigen. Het is voor onze consulenten dus een prioriteit om in contact te staan met de praktijk en met onze partners tijdens hun organieke opdrachten. Daarom woonden ze minder evenementen en conferenties bij dan tijdens de vorige zittingsperiode (steunpunt Strada). Deze cultuurverschuiving vloeit voort uit de ontwikkeling van Bruss'help als een publiek agentschap.

Tot slot zal in 2023 worden bekeken hoe de vroegere koepel Housing First (waar intussen 7 erkende dienstverleners aan meewerken) kan worden overgenomen in coördinatie met Bruss'help. Op het moment van schrijven wordt nog met de GGC besproken wat die coördinatie precies zou inhouden. Om de nieuwe invulling van deze coördinatie positief te laten verlopen, zullen we hier in het boekjaar 2024 financiële middelen voor moeten vrijmaken, zodat dit project van start kan gaan.

Monitoring van het sociale noodnummer

Het beantwoorden van de oproepen die daklozen melden en het beheer van het sociale noodnummer is een van de taken die door de Ordonnantie aan Bruss'help zijn toevertrouwd (art. 62 tot 65).

In 2022 gebeurt de verwerking van deze meldingen overdag, van maandag tot vrijdag, gezamenlijk door de cel Doorverwijzing van Bruss'help en de dienst Regulering van New Samusocial. New Samusocial neemt ook de weekends en avonden voor zijn rekening.

Wat de coördinatie betreft, was de monitoring van het sociale noodnummer in 2022 gericht op de hervatting van regelmatige intervisievergaderingen tussen Bruss'help en New Samusocial. Tijdens de vijf vergaderingen kon het kader worden vastgelegd van een nieuwe onderaannemingsovereenkomst

waarin de rollen van elke operator worden toegewezen. Tegelijk worden voortaan ook elk kwartaal een nauwkeurigere rapportage van de reguleringsactiviteiten en de documentatie van de activiteitsgegevens van het sociale noodnummer doorgegeven door New Samusocial.

66.153

oproepen behandeld door de hotline

54.543

oproepen over vragen rond huisvesting

944

interventies van de mobiele teams na een melding

Nagekomen verbintenissen

Nood- en inschakelingscentra samengebracht voor overleg.

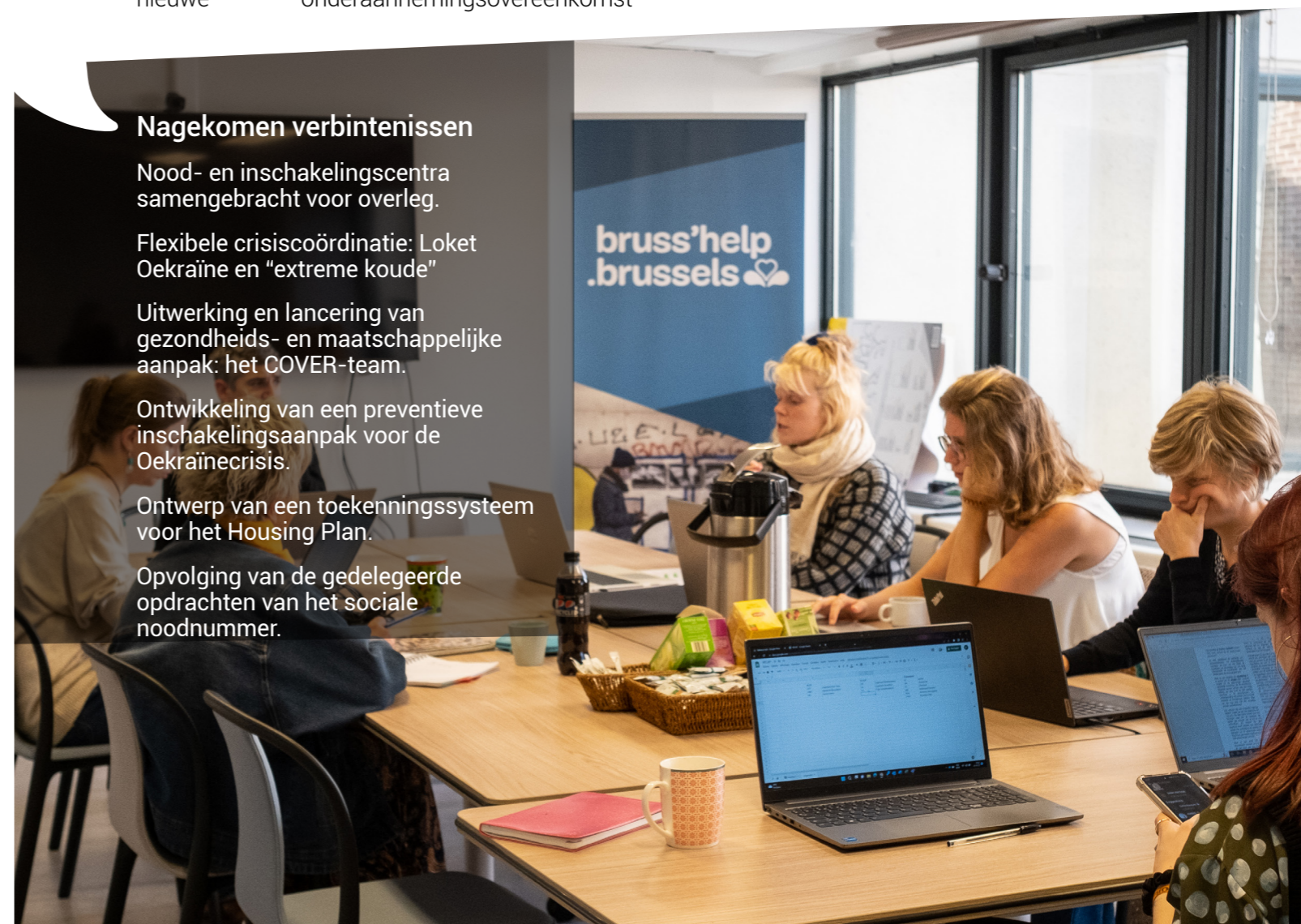
Flexibele crisiscoördinatie: Loket Oekraïne en "extreme koude"

Uitwerking en lancering van gezondheids- en maatschappelijke aanpak: het COVER-team.

Ontwikkeling van een preventieve inschakelingsaanpak voor de Oekraïne-crisis.

Ontwerp van een toekenningsysteem voor het Housing Plan.

Opvolging van de gedelegeerde opdrachten van het sociale noodnummer.



Nieuwe denkpistes blootleggen via praktijkonderzoek

2022 was een voorspoedig jaar voor de cel Onderzoek & Actie. De cel breidde haar activiteiten uit en kon de oplossingsgerichte aanpak waar ze in 2021 mee begon verder uitwerken. In navolging van de onderzoeken die in de afgelopen jaren werden uitgevoerd, heeft het 'onderzoekscentrum' van Bruss'help twee belangrijke evaluaties gepubliceerd en de themastudies verdergezet. Daar vloeiden nieuwe denkpistes uit voort om dakloosheid te voorkomen.

Evaluatie van de sociale projecten in hotels

Op vraag van de Minister van Maatschappelijk Welzijn publiceerden we in november 2021 een eerste evaluatie van de noodopvangvoorzieningen in hotels voor COVID-patiënten. Doel was de mogelijkheden in kaart brengen om projecten op te zetten in de tweede helft van 2021.

In oktober 2022 verscheen een tweede evaluatieverslag over de sociale projecten in hotels. Deze tweede evaluatie, uitgevoerd door [Sarah Van Gaens](#), onderzocht de sociale projecten in hotels die ondertussen werden opgenomen in het herhuisvestingsplan voor daklozen (artikel 27). Het doel van deze evaluatie was om informatie te geven over de uitgevoerde acties en om als inspiratie te dienen. De sterke

punten, zwakke punten en de moeilijkheden waar de medewerkers op stootten, werden belicht en er werden aanbevelingen gegeven voor de toekomst. Het hoofddoel was om te onderzoeken welke meerwaarde sociale projecten in hotels hadden voor daklozen wat betreft herhuisvesting, toegang tot rechten en welzijn, en om te bepalen of dit soort projecten op lange termijn kunnen worden verdergezet.

Arbeidstijd en uitgevoerde stappen Vorbereiding

De voorbereiding van de evaluatie begon midden januari. Het monitoring- en evaluatieschema dat werd gebruikt voor de kwantitatieve analyse van het eerste evaluatieverslag, werd aangepast. In dit schema staan gegevens uit de periode die liep van februari tot april 2022. Tegelijkertijd werden de documenten onderzocht, werden er evaluatiedoelstellingen vastgelegd en werd er een methode ontwikkeld.

Gesprekken, bezoeken en interviews

In februari nam de evaluator deel aan een werkgroep met de projectcoördinatoren, en voor specifieke vragen nam de evaluator contact op met de collega's van Bruss'help. Ondertussen werden al verschillende gesprekken gevoerd met de projectmedewerkers over het correct invullen van het monitoringschema.

In april-mei 2022 vonden 5 interviews plaats:

- 8 april: Interview met de coördinator van het project Home Less Vincula
- 14 april: Interview met de directeur van de vzw Source (project Home Less Vincula)
- 20 april: Interview met de coördinator van het project beheerd door DoucheFLUX
- 22 april: Interview met de coördinatoren van de projecten H.I.T. 18-25 en Mam'solo
- 16 mei: Interview met de coördinator van het project in hotel Belvue

Het OCMW van Vorst was niet beschikbaar voor een interview over het project in hotel Fierlant en kon ons geen activiteitenverslag bezorgen. We beschikken echter wel over een monitoringschema en konden de evaluatie dus naar behoren uitvoeren. Het hotel werd ook bezocht, net als de vijf andere voorzieningen.

Gegevensverwerking en redactie van het verslag

Vervolgens werden de interviews uitgeschreven, de schema's opgeschoond en geanalyseerd en aanvullende lectuur gezocht, zodat het verslag kon worden opgemaakt. Het verslag werd nagelezen door het begeleidingscomité, dat bestaat uit [Harm Deleu](#) (Odissee), [François Bertrand](#) en [Louise Paquot](#).

Publicatie

Tot slot werd het verslag nagelezen door [Eva Salman](#), vertaald door Belga, opgemaakt door [Eva Salman](#) en nagelezen door [Sarah Van Gaens](#) en [Eva Salman](#).

Het verslag werd gepubliceerd op 18 oktober 2022.



LEES HET EVALUATIEVERSLAG
OVER SOCIALE PROJECTEN IN
HOTELS OP WWW.BRUSSELHELP.ORG



LEES DE SAMENVATTING OP
WWW.BRUSSELHELP.ORG

Begeleidingscomités

- Analyse van gender en opvang in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (GOB-UCL, 2022-2023) – [Sarah Van Gaens](#) en [Louise Paquot](#)
 - Informeel sociaalwerkpraktijken rond verborgen thuisloosheid in het Brussels Gewest (Odisee, september 2019 - september 2023) – [Sarah Van Gaens](#)
 - Maatschappelijke kost van dakloosheid (ULB, januari 2022 - juni 2022, gepubliceerd in september 2022) – [Sarah Van Gaens](#) en [Louise Paquot](#)
 - Bedelarij in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Odisee, maart 2022 - februari 2025) – [Sarah Van Gaens](#)
 - Homelessness trajectories and non-take-up of social rights from a dynamic perspective – TRAHOME (UGent, KU Leuven, UCL, 2020-2023) – [Sarah Van Gaens](#)
- Andere activiteiten waaraan het comité deelnam:**
- Regio-overleg Thuislozen Brussel (Kenniscentrum vzw) – [Sarah Van Gaens](#)
 - Interfederale werkgroep rond dakloosheid en thuisloosheid (steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting) – [Sarah Van Gaens](#)

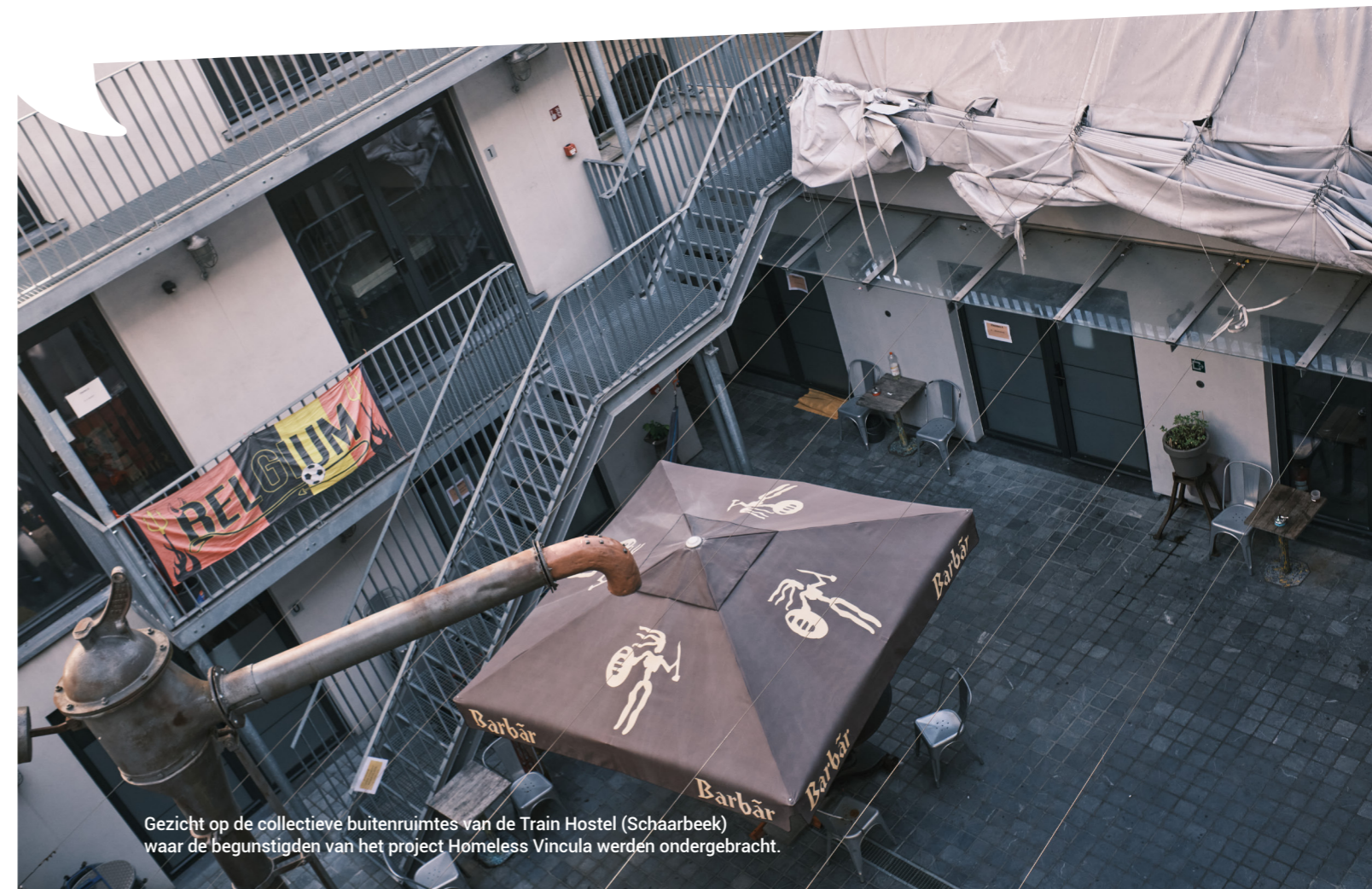
5

presentaties over het verslag voor de leden van de sector, tussen september 2022 en januari 2023 *

* Voor verschillende cellen van Bruss'help, de werkgroep Huisvesting met betrekking tot justitieel welzijn, de coördinatoren van de projecten in hotels, het Comité voor Noodhulp en Inschakeling, de bezoekers van de opendeurdagen van Bruss'help en tijdens een gesprek met specialisten van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn

14

persartikelen in vier verschillende talen bevatten informatie uit het evaluatieverslag over sociale projecten in hotels.



Gezicht op de collectieve buitenruimtes van de Train Hostel (Schaarbeek) waar de begunstigen van het project Homeless Vincula werden ondergebracht.

Evaluatie van het huisvestingsproject (SIL)

Na een eerste evaluatie van het huisvestingsproject (SIL) van 't Eilandje door [Ellyn Lheureux](#) in april 2021 werd eind april 2022 een tweede evaluatieverslag opgesteld door [Sarah Van Gaens](#).

De evaluatie was gebaseerd op de indicatoren die in de niet-exhaustieve lijst in de projectoproep stonden. Die indicatoren werden geëvalueerd op basis van de volgende documenten.

- Het bestek
- Het activiteitenverslag van de huisvestingsdienst en de anonieme statistieken.
- De notulen van de begeleidingscomités en brainstormen.

Zoals in de projectoproep werd beschreven, kwam er ook een evaluatiecomité samen, dat bestond uit een vertegenwoordiger van de logistieke dienstverlener, een vertegenwoordiger van de diensten van het Verenigd College en een vertegenwoordiger van de vzw Bruss'help.

In de zomer van 2022 voerden [Pauline Tombus](#) en [Sarah Van Gaens](#) ook een enquête uit bij de actoren uit de dakloosheidssector, om hun tevredenheid en behoeften te peilen wat betreft het centrale logistieke platform. De resultaten werden aan de coördinator van het huisvestingsproject, de administratie van de GGC en aan het kabinet van de verantwoordelijke minister bezorgd. Daardoor werd het huisvestingsproject bestendigd.

Telling van dak- en thuislozen

De telling van dak- en thuislozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is een belangrijke bron van gegevens voor de daklozenhulpsector. De vorige jaren werd de ETHOS-typologie gebruikt en dit jaar de ETHOS Light-typologie van FEANTSA. Tijdens de verzameling van gegevens wordt een momentopname gemaakt van het aantal thuisloze personen in verschillende levenssituaties. Dit onderzoek wordt om de twee jaar uitgevoerd – volgens dezelfde methode – om de evolutie van dit fenomeen in kaart te brengen. De gegevens werden dit jaar verzameld in de nacht van 8 op 9 november 2022.

Nieuwigheden voor de telling van 2022

Om de telling van 2022 te analyseren, werd de typologie ETHOS Light gebruikt. Door deze wijziging kunnen de tellingen in heel België gemakkelijker worden vergeleken. Deze typologie onderscheidt verschillende statistische categorieën van mensen zonder verblijfplaats.

Tijdens het onderzoek, dat werd uitgevoerd door [Louise Paquot](#), werd ook voor de eerste keer gebruikgemaakt van een vragenlijst om gegevens te verzamelen over het traject dat de betrokkenen al hebben afgelegd (ter vervanging van de pre- en post-enquêtes).

Voorbereidingen

Deze activiteit vereiste veel voorbereiding, zodat de verschillende diensten (waaronder Bruss'help) op elkaar afgestemd zouden zijn tijdens de verzameling van de gegevens. Ter voorbereiding van de nachtelijke telling moesten verschillende partners uit de sector (vzw's, gemeentes, OCMW's enz.) en externe dienstverleners (MIVB, NMBS en BIM) samenwerken, werden straatwerkers geraadpleegd om te bepalen waar zou worden geteld, werden verschillende gebieden vastgelegd waar zou worden geteld en werden daar telacties georganiseerd. Om ruwe data te verzamelen, moest men contact opnemen met alle opvang- en huisvestingsdiensten voor thuislozen en met alle instellingen, kraakpanden en geconventioneerde opvangplaatsen.

Dit was de zevende telling en er werden twee wijzigingen aangebracht in de methodologie. Ten eerste werden de pre- en post-enquêtes vervangen door een vragenlijst voor alle huisvestingsorganisaties, dagcentra en OCMW's, om meer informatie te verzamelen over het traject dat de daklozen al hebben afgelegd. Er vonden dus verschillende vergaderingen plaats met deze organisaties om die vragenlijst op te stellen, en enkele weken voor de telling waren er twee meetings waarbij de vragenlijst werd gepresenteerd. Het opstellen van de vragenlijst heeft enkele weken geduurd.

Ten tweede werden er focusgroepen georganiseerd met daklozen en maatschappelijk werkers om de resultaten van de telling te illustreren en te documenteren.

Over het algemeen werden er twee begeleidingscomités georganiseerd tussen juni en november 2022, om de telling op touw te zetten en om te bespreken wie wat zou bijdragen aan deze editie. Als we rekening houden met alle aspecten van deze telling, hebben collega's uit alle cellen hieraan meegewerkt.



Rights First

Rights First is het antwoord op een projectoproep van de Europese Commissie, die op zoek was naar innovatieve oplossingen om armoede in Europa te bestrijden, in het bijzonder door een systeem te ontwikkelen om een minimuminkomen toegankelijker te maken voor zo'n 800.000 mensen die in bestaansonzekerheid leven, en hen zodoende toegang te geven tot meer goederen en diensten die hen terug op de arbeidsmarkt kunnen brengen. Om dat te verwezenlijken, heeft de Commissie het financieringsprogramma EaSI opgestart binnen het Europees Sociaal Fonds +, met als doel het maatschappelijke beleid te verbeteren door middel van sociale innovatie. In dat verband hebben Bruss'help en onze projectpartners, [Diogenes](#), [New Samusocial](#), [Hobo](#), ['t Eilandje](#) en het [OCMW van de Stad Brussel](#), voorgesteld om een holistische aanpak te ontwikkelen die thuislozen in Brussel gemakkelijker toegang moet geven tot hun sociale rechten.

Het project bestaat nu al één jaar en moedigt ons aan om nieuwe manieren te verkennen om samen te werken en mensen te steunen. Concreet houden we bij deze holistische aanpak rekening met de specifieke behoeften van thuislozen om innovatieve, samenhangende en duurzame oplossingen uit te werken met de bevoegde overheden, met het doel om hen

(terug) toegang te geven tot hun sociale rechten, een verblijfplaats voor hen te vinden en/of hen terug te introduceren op de arbeidsmarkt om alle daklozen in Brussel aan een thuis te helpen. Dit project zorgt voor begeleiding en werkt samen met organisaties uit de verschillende betrokken sectoren: daklozenhulp, overheidsdiensten en privébedrijven.

De doeltreffendheid van een langdurige samenwerking hangt af van de verdeling van de rollen en verantwoordelijkheden onder de partners, maar ook van de transparantie tussen alle partijen. Hoewel een werkverdeling tussen verschillende actoren heel wat organisatie vergt, heeft het ook veel voordelen: de partijen delen hun resources met elkaar (kennis en middelen) en er kunnen oplossingen uit voortkomen die politieke verandering teweegbrengen. Deze holistische aanpak ontwikkelen is dan ook een hele uitdaging, want het project verdedigt de rechten, de autonomie en de ambities van alle deelnemers.

De holistische begeleiding bestaat uit drie luiken: daklozen weer toegang geven tot hun rechten, een verblijfplaats en de arbeidsmarkt. De doelgroep omvat mobiele EU-burgers, voornamelijk Polen, Roma en Roemenen, maar ook mensen met de Belgische nationaliteit. Personen kunnen een beroep doen op de begeleiding van dit project

indien ze tot een van de volgende twee groepen behoren:

- Personen zonder verblijfplaats die op straat of in een noodopvangcentrum leven, onbekend zijn bij de gemeentediensten of bij het OCMW, geen inkomen hebben en geen toegang hebben tot huisvestingsdiensten en de arbeidsmarkt.
- Personen die op straat of in een transitopvang leven, steun krijgen van het OCMW en een minimuminkomen hebben.

In Brussel is het ingewikkeld om mensen (opnieuw) toegang te geven tot hun sociale rechten, omdat er veel administratie bij komt kijken en men deze rechten vaak pas verkrijgt wanneer men een verblijfsvergunning heeft. Rights First maakt de administratie rond het minimuminkomen en het referentieadres eenvoudiger door overheidsinstanties te vragen om een speciale contactpersoon aan te stellen: ofwel een dakloosheidsdeskundige, ofwel een ervaringsdeskundige. Zo zullen de procedures sneller verlopen en zullen ze betrokkenen kunnen helpen om hun sociale rechten terug te krijgen en hun leefsituatie geleidelijk weer menswaardig te maken.

Wanneer we mensen begeleiden in hun zoektocht naar een verblijfplaats, proberen we altijd een duurzame oplossing te vinden. Helaas zijn de typische problemen waar daklozen op stoten, verergerd door de snel opeenvolgende crises van de afgelopen twee jaar. Daarom hebben we besloten om te focussen op oplossingen die mensen (weer) toegang geven tot hun rechten. Dit zijn tijdelijke oplossingen: mensen onderbrengen in transit- of collectieve opvangplaatsen.

Om daklozen weer toegang te geven tot de arbeidsmarkt, werken we samen met partners. In het kader van onze samenwerking met Actiris stelden we aan de kaak dat het voor thuislozen moeilijker is om een beroep te doen op hun diensten en dachten we na over oplossingen. Door samen te werken met privébedrijven, konden we joboportunities garanderen, aangevuld met een voortdurende begeleiding voor baanbehoud. Naast individuele begeleiding bieden we ook collectieve cursussen aan om mensen de vaardigheden bij te brengen die ze nodig hebben om werk te vinden, maar ook om de digitale kloof te overbruggen.

Rights First in enkele cijfers

Indicatoren	Aantal mensen bereikt in 2022	Doelen 2024
Personen die begeleid werden om hun rechten te herwinnen	52	190
Personen die opnieuw gehuisvest werden	17	50
Aantal ingeschakelde huisvestingsoplossingen	1	30
Personen die een cursus volgden om werk te vinden	17	150
Personen die begeleid werden om werk te vinden	57	70
Aantal samenwerkingen met de privésector	2	10
Aantal gebruikers, ingeschreven bij het OCMW, met onderdak en/of werk of in opleiding	117	300
Totaal aantal gebruikers dat werd opgevolgd in 2022	174	375
Gebruikers die een beroep doen op twee luiken van het project (toegang tot rechten, een verblijfplaats en/of de arbeidsmarkt)	25	75

rights first.brussels



Deze informatie weerspiegelt enkel de mening van de auteur. Bijgevolg is de Europese Commissie niet verantwoordelijk voor de doeleinden waarvoor deze informatie wordt gebruikt.

Nagekomen verbintenissen

Studies en analyses gericht op acties en oplossingen op basis van kennis.

Hulp bij besluitvorming en ontwikkeling van nood- en inschakelingsmaatregelen

Een evaluatieverslag over de sociale projecten in hotels, waarin de opportuniteiten voor nieuwe projecten worden aangehaald

Een cel Onderzoek-Actie die bijdraagt tot het werk van de Bruss'help-comités

Uitbreiding van doorverwijzing

De cel Doorverwijzing heeft in 2022 haar bestaande activiteiten gestabiliseerd, maar is ook gegroeid. De stappen die de afgelopen jaren werden ondernomen om dak- en thuislozen door te verwijzen, werden bestendigd door de training van ons team, de professionalisering van onze tools en het bezoek van verschillende partners.

De cel Doorverwijzing is ook sterk gegroeid in het afgelopen jaar, want de cel nam de doorverwijzing van de Oekraïense begunstigen van tijdelijke bescherming voor haar rekening. Deze toename van activiteiten werd mogelijk gemaakt door de versterking van het team.

Doorverwijzing daklozen

De cel Doorverwijzing heeft verschillende acties ondernomen om haar basismissie voort te zetten: dak- en thuislozen doorverwijzen en hulpverleners daarbij helpen.

Het dagoverzicht van beschikbare opvangplaatsen – een algemene informatietool voor hulpverleners – werd verbeterd en is nu

vollediger, duidelijker en sneller beschikbaar. Praktijkwerkers wensen in real time informatie te krijgen over de beschikbare plaatsen. Bruss'help heeft nagedacht over hoe we aan die verwachting zouden kunnen voldoen.

Het team van maatschappelijk werkers, bestaande uit [Elyne Kamanzi](#), [Abdessamad Mejdoub](#) en [Anastasiya Zavrachayeva](#), heeft een steunpunt ontwikkeld voor Brusselse

hulpverleners die doorsneegevallen willen doorverwijzen naar nood- en inschakelingscentra. Er werd ook regelmatig een beroep gedaan op de expertise van het team voor de doorverwijzing van begunstigen met speciale behoeften (VVC, LGBT, verslaving...). De cel bood niet alleen hulp bij doorverwijzing naar opvang, maar ook bij gerelateerde problemen (juridische hulp, noodhulp...).

In de loop van 2022 bleef de cel Doorverwijzing mensen doorverwijzen naar hotels en noodvoorzieningen waarvoor ze een mandaat had.

Families die werden doorverwezen naar het centrum Lemonnier, beheerd door het Rode Kruis, werden op een wachtlijst gezet die werd beheerd door de cel Doorverwijzing van Bruss'help. De aanvragen kwamen van verschillende diensten: OCMW's, ziekenhuizen, ONE, noodopvangcentra... In 2022 vonden 51 gezinnen op die manier hun weg naar dit centrum. Het centrum Lemonnier is een onmisbare speler in de noodopvangsector voor gezinnen en krijgt steeds meer aanvragen binnen. Het bood ook een oplossing voor moeders met pasgeboren kindjes die net uit de kraamkliniek kwamen.

Doorverwijzing naar hotels

Tijdens de coronacrisis werd de hulpverleningssector geconfronteerd met een afname van zijn opvang- en huisvestingscapaciteit. Door de lockdown was er dringend nood aan extra plaatsen. Er werden verschillende initiatieven op touw gezet om daklozen op te vangen, door de dagcentra te versterken en een COVID-centrum op te richten. In deze situatie werd de hotelsector aangesproken om noodopvang te bieden aan daklozen, met de medewerking en de inbreng van hulp- en zorgverleners.

Bruss'help is verantwoordelijk voor het doorverwijzen van de doelgroep naar deze hotels, voor de opvolging en voor de evaluatie van deze initiatieven.

Tijdens de tweede besmettingsgolf werden 950 plaatsen gecreëerd in 12 hotels in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Op 1 januari 2022 waren er nog steeds 182 plaatsen beschikbaar in 6 hotels: een hotel dat werd beheerd door DoucheFLUX (30 plaatsen), hotel Fierlant (50 plaatsen), hotel Belvue (38 plaatsen), Home Less Vincula (24 plaatsen GGC), H.I.T. 18-24 (10 plaatsen) en Mam'solo (30 plaatsen).

De projecten in Hotel Fierlant, Belvue en Mam'solo werden op 30 april 2022 afgesloten.

In het tweede semester werden er nog steeds mensen doorverwezen naar hotels, namelijk naar de projecten H.I.T. 18-24 (jongeren) en DoucheFLUX (vrouwen). Doorverwijzingen naar het project Home Less Vincula verliepen

via Source. Voor elke doorverwijzing werd een minimale sociale fiche opgesteld, zodat de doorverwijzende dienst en de beheerder van het hotel over dezelfde informatie beschikten. Nu het project al meerdere maanden loopt, moeten we vaststellen dat er lang niet genoeg plaatsen beschikbaar zijn voor alle aanvragen op de wachtlijst van Bruss'help.

Doorverwijzing naar hotels in enkele cijfers

In 2022 ontvingen we:

47

aanvragen voor alleenstaande vrouwen,
van wie er 15 werden opgevangen

32

aanvragen voor alleenstaande mannen,
van wie er 4 werden opgevangen

95

aanvragen voor gezinnen,
van wie er 51 werden opgevangen

8

aanvragen voor koppels,
van wie er geen werden opgevangen

Deze cijfers gaan enkel over de doorverwijzing van alleenstaande personen en gezinnen. De aanvragen voor project H.I.T. 18-24 werden niet meegeteld.

Meer gedetailleerde gegevens: [evaluatie van de sociale projecten in hotels, pagina 42](#).

Bezoek aan opvangcentra en onthaalhuizen

Om de kennis van de sector en de relevante actoren bij te schaven, hielpen de leden van de cel Doorverwijzing regelmatig praktijkbezoeken organiseren. Die bezoeken vonden plaats in onthaalhuizen en noodopvangcentra, maar ook bij andere actoren uit de sector, zoals dagcentra en andere organisaties.

Het doel van deze bezoeken is om een beter wederzijds beeld te vormen van deze instellingen en teams. Elk bezoek is een gelegenheid om de vestiging, het project en de werkwijze van een partner beter te leren kennen. Het is ook een gelegenheid om in gesprek te gaan over de diensten van Bruss'help en te bedenken hoe we de

samenwerking kunnen verbeteren om uiteindelijk de begunstigden beter van dienst te zijn.

De informatie die we tijdens deze bezoeken verzamelen, kunnen we onder meer gebruiken om de tool Help in Brussels aan te vullen en bij te werken.

“Het is leuk dat we de centra waarmee we samenwerken zelf eens kunnen bezoeken! Ik had me er iets helemaal anders bij voorgesteld! Ik dacht dat het gewoon hotels waren. Maar een onthaalhuis is meer dan zomaar een slaapplek. Er worden activiteiten voor het hele gezin georganiseerd en elk gezin dat we doorverwijzen wordt opgevolgd en geholpen door een multidisciplinair team.”

Anastasiya Zavrachayeva, maatschappelijk werkster van Bruss'help.

“Ik werk als maatschappelijk werkster in de cel Doorverwijzing van Bruss'help. Door verschillende onthaalhuizen te bezoeken, ontdekte ik hoe het er in de praktijk aan toe gaat en kreeg ik een beter idee van de diensten die onze gebruikers aangeboden krijgen, het doelpubliek en de begeleiding die de begunstigden moeten krijgen voor ze worden doorverwezen naar een specifieke instelling. Zo kan ik in de toekomst beter communiceren met onze partners die meer informatie willen over de werking en modaliteiten van de onthaalhuizen in het Brussels Gewest. Ik vind het ook belangrijk om banden op te bouwen met praktijkwerkers voor een goede professionele samenwerking rond de opvolging van de dossiers, en om geïnformeerd te blijven over de plaatsen die beschikbaar zijn in de bestaande huisvestingsinstellingen.”

Wanneer begunstigden worden doorverwezen naar een nieuwe instelling, willen ze gerustgesteld worden over de kleinste details. Dankzij deze bezoeken kan ik hen ook beter helpen wanneer ik hen doorverwijs.

Elyne Kamanzi, maatschappelijk werkster van Bruss'help.

Help in Brussels

Het hoofddoel van ons team is om iedereen betrouwbare en actuele informatie te bezorgen via de tool Help in Brussels. Deze tool is voor iedereen toegankelijk en wordt gebruikt door professionals, door de begunstigden zelf, maar ook door het grote publiek.

De maatschappelijk werkers zetten zich dus in om deze informatie – onder meer over het aanbod van het moment, de openingsuren van de centra... – regelmatig bij te werken. Dat doen ze door op bezoek te gaan bij de partners, door hen te bellen en door regelmatig contact met hen op te nemen, of soms geven de partners zelf nieuwe informatie door.

Bruss'help onderhoudt niet enkel deze digitale tool, maar verdeelt ook nog altijd papieren kaarten op vraag.

Goede praktijken:

- De hotline van Bruss'help is een halve dag per week gesloten, zodat het team op bezoek kan gaan bij partners, teamvergaderingen kan organiseren en cursussen kan volgen. Om beter te kunnen inspelen op de behoeften van de gebruikers, werd besloten om deze halve sluitingsdag te verplaatsen naar een ander moment dan vrijdagmiddag, om beschikbaar te blijven voor noodgevallen vóór het weekend.
- Dit jaar kreeg ons team van de cel Doorverwijzing de kans zijn kennis te delen om de sociale hotlines voor mensen met speciale behoeften te versterken. Zo waren onze maatschappelijk werkers samen met de GGC aanwezig tijdens de eerste dagen van het BHOC.

Help in Brussels in enkele cijfers:

5
noodopvangcentra

31
onthaalhuizen

26
dagcentra

Coördinatie van de activiteiten:

Dankzij nieuwkomer [Eléonore de le Court](#) werd de coördinatie van de activiteiten versterkt. Met haar als activiteitscoördinatrice was de operationele cel voltallig. In juni werd ze aangeworven om een operationele strategie uit te werken voor Bruss'help, maar ze hielp ook mee aan de implementatie van de doorverwijzingsprocedures voor Oekraïense vluchtelingen.

Hervatting van de gestructureerde vergaderingen met noodhulpverleners.

Sinds juni organiseert Bruss'help weer regelmatig vergaderingen met noodhulpverleners. De vergaderingen vinden om de twee weken plaats met verschillende noodhulpverleners (BelRefugees, het Ariane-centrum, het Rode Kruis, Hoeksteen, New Samusocial, Dokters van de Wereld, Bruss'help) om informatie te delen en de acties van verschillende actoren te coördineren.

De volgende onderwerpen worden tijdens alle vergaderingen behandeld: de beschikbare plaatsen, nieuwe informatie over de centra (ook openingen en sluitingen) en (volks) gezondheidsgerelateerde kwesties. Crisisbeheer is ook een belangrijk onderwerp tijdens deze vergaderingen.

Doorverwijzing Oekraïense vluchtelingen

De cel Doorverwijzing was een onmisbare schakel voor de dispatching van Oekraïense begunstigen van tijdelijke bescherming. De cel hielp in het bijzonder personen die ingeschreven waren in het nationale bevolkingsregister in een van de 19 gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en voor wie de gemeente of het OCMW geen (her)huisvestingsoplossing vond. De dispatching was erop gericht om samen met de lokale besturen en de daklozensector een aan elke situatie aangepaste oplossing te bieden die sociale afhaking en dakloosheid voorkomt.

Deze procedure hoort bij het onthaal van Oekraïense vluchtelingen dat op pagina 34 wordt vermeld en wordt uitgelegd in [omzendbrief 8 van Bruss'help](#).

Doorverwijzing van Oekraïense vluchtelingen in enkele cijfers

In 2022 telden we:

511

begunstigen die werden doorverwezen naar gewestelijke collectieve centra

250

in totaal 250 doorverwezen gezinnen

6

gemiddeld 6 meldingen per werkdag

Nagekomen verbintenissen

Diensten blijven verlenen aan het hulpverleningsnetwerk en aan de doelgroepen

Vragende personen doorverwijzen naar hulp- en zorgverlening

Dispatching naar noodopvangcentra, hotels en onthaalhuizen

Noodopvang- en inschakelingcentra monitoren.

"Door Oekraïense mensen door te verwijzen naar tijdelijke opvangvoorzieningen, kwam ik in aanraking met een realiteit waar ik nog maar weinig over wist. Het was een zeer verrijkende ervaring waar veel analytisch denkwerk en coördinatie bij kwam kijken: we luisterden naar hun vragen, bepaalden hoe dringend hun aanvraag was en zochten de huisvestingsoplossing die het best bij hun situatie paste.

Voor de kwaliteit van de samenwerking met praktijkwerkers stelde ik erg op prijs. Ik had het gevoel dat al mijn collega's de gezinnen op de eerste plaats hebben gezet en kwalitatief werk leverden met een altruïstische opzet."

Barbara Gorgaini, maatschappelijk werkster van Bruss'help.



Organisatie en leven in onze instelling

De uitbreiding van de transversale cel was een direct gevolg van de toename van het aantal leden van het Bruss'help-team. Met het oog op een vlotte interne organisatie op maat van de uitgebreide opdrachten van het bedrijf, werden de bestaande processen versterkt en de acties gediversifieerd. In 2022 waren die acties voornamelijk gericht op de versterking van de interne beheerprocedures, de implementatie van een analytische boekhouding en de professionalisering van de communicatie.

HR en continuïteit van de activiteiten

Recruiting en nieuwe functies

2022 was een druk jaar op het vlak van recruiting. Er werden 11 nieuwe collega's aangenomen en drie nieuwe functies opgericht (communicatieverantwoordelijke, Oekraïne-consulent, schoonmaker).

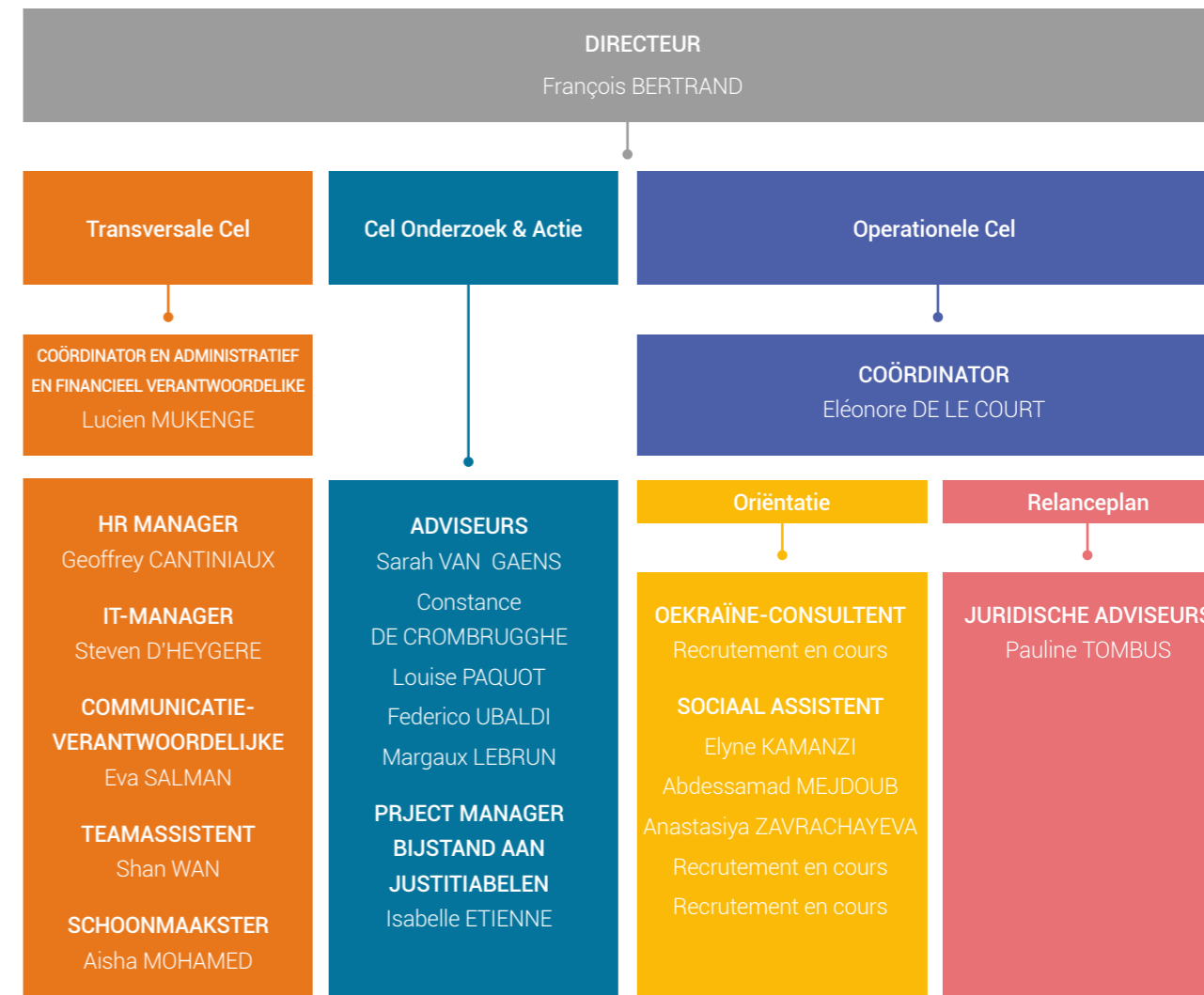
Door de oorlog in Oekraïne gingen er in 2022 veel inspanningen naar de oprichting van een team dat de gerelateerde opdrachten op zich nam.

Op 31 december 2022 bedroeg het totale aantal medewerkers 19.

Om te anticiperen op de gevolgen voor de begroting, werd een meerjarenbegroting opgesteld tot 2027.

Organigramme

Situatie op 31 december 2022



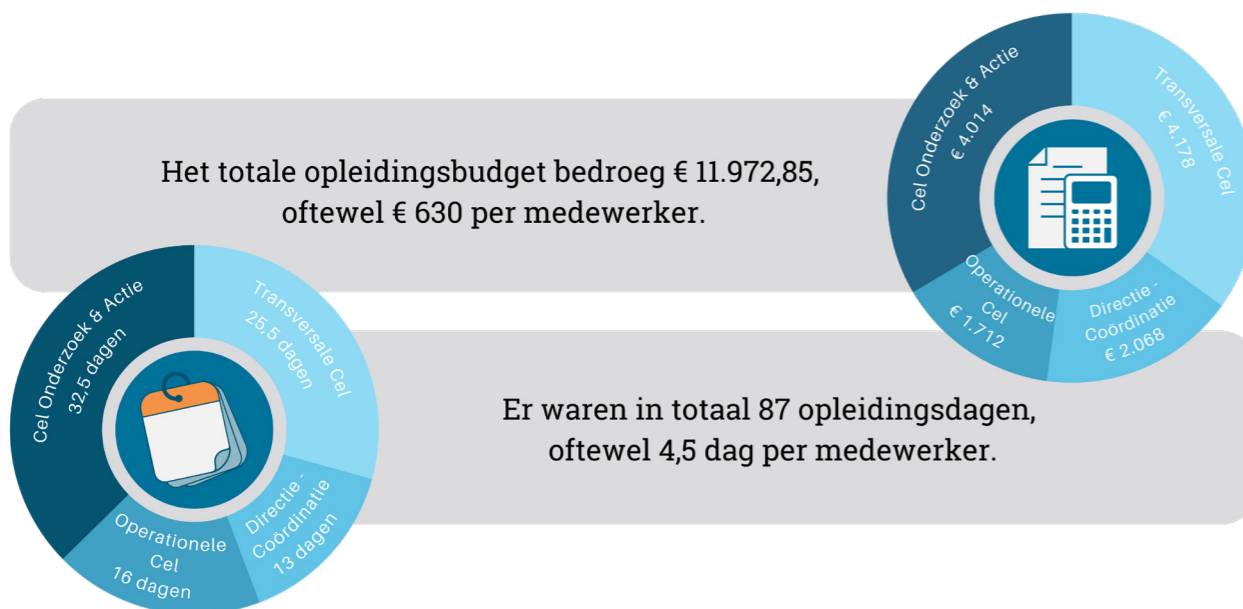
Bepaling van de rollen en interventiegebieden in het werk

Wat het welzijn op het werk betreft, ging bijzondere aandacht naar de individuele opvolging van elke werknemer door [Geoffrey Cantiniaux](#) en de [directie](#), om met elke medewerker een stappenplan op te stellen voor de verschillende projecten en opdrachten die in de loop van het jaar zouden worden uitgevoerd.

Wat betreft onze vergaderingen hebben we het hele jaar door teammeetings georganiseerd om een groepsdynamiek op te bouwen. Er werd een teambuilding (escape game) georganiseerd om de banden tussen de verschillende medewerkers en cellen van de organisatie te versterken.

Opleidingsbeleid

Er ging bijzonder veel aandacht naar de ontwikkeling van de interne vaardigheden in het kader van onze verbintenis rond de organisatie van opleidingen. Er werden ook leersessies georganiseerd om de soft skills van het team te versterken: vergaderingen leiden, assertief zijn, een team managen en collectieve intelligentie bevorderen. Maar er vonden ook infosessies plaats over het gebruik van bepaalde software (WinBooks, Outlook, BPMN), het beheer van overheidsopdrachten, veiligheid op het werk (EHBO en brandbestrijding), maar ook lessen Nederlands en opleidingen over de opvangcrisis.



Er werden ook interne opleidingen gegeven (onder collega's) over vreemdelingenrecht, overheidsopdrachten voor een laag bedrag, en conflictbemiddeling en -beheer.

Doordat het personeelskader evolueert, heeft Bruss'help ook 2 EHBO'ers en 3 brandstewards aangesteld.

Beheer en financiën

Digitalisering van de boekhouding

In de loop van 2022 heeft Bruss'help zijn boekhouding geoutsourcet aan het externe accountantskantoor Finaudit.

De boekhouding werd gedigitaliseerd voor de verbetering van de processen en een efficiënter beheer. Er worden veel minder papieren documenten gearchiveerd en behandeld en alle boekhoudkundige stukken worden voortaan gedigitaliseerd. Deze stukken worden vervolgens gecodeerd en beheerd in Winbooks, een interactieve, verbonden software waarmee we onze boekhouding beheren.

Reporting

Onze nieuwe administratief en financieel verantwoordelijke, [Lucien Mukenge](#), implementeerde een genormaliseerd rekeningstelsel en een analytische boekhouding.

Er werden ook reportingtabellen opgesteld, om te beantwoorden aan de vereisten van verschillende subsidiegevers en om het voor ons mogelijk te maken het budget per project en per geldschieter beter op te volgen.

Versterking van de interne beheerprocedures

Met het doel onze organisatie te professionaliseren, hebben we procedures ingevoerd rond overheidsopdrachten. Er werd een cel opgericht om de overheidsopdrachten op te volgen, bestaande uit onze juriste [Pauline Tombus](#), onze HR-verantwoordelijke [Geoffrey Cantiniaux](#), en onze administratief en financieel verantwoordelijke [Lucien Mukenge](#).

Deze cel stelde verschillende formulieren ter beschikking van het personeel, zoals een uitgave-aanvraag of een kostennota. Die moeten nauwkeurig worden ingevuld en aan hen worden bezorgd opdat de aanvragen kunnen worden nagekeken en goedgekeurd.

Daarnaast worden de procedures van het advocatenkantoor [Sotra](#) voortgezet om de statutwijziging van onze organisatie te verhelderen.

Financieel verslag

De financiering van 2022 wordt gekenmerkt door bijkomende financiële middelen die door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden toegekend. Zoals elk jaar werd een COCOM-toewijzing toegekend om de personeels- en werkingskosten te dekken overeenkomstig de ordonnantie van 14 juni 2018 betreffende noodhulp en de integratie van daklozen, waaraan een bijkomende € 120.000 cofinanciering werd toegevoegd in het kader van het project "Rights First" van de Europese Commissie.

Het Rights First-project, dat op 1 januari 2022 van start is gegaan, heeft een goedgekeurde begroting van € 1.290.278, medegefinancierd door 20% van de COCOM en 80% van de Europese Commissie. Hoewel het grootste deel

van het budget de personeelskosten dekt, heeft de Europese Commissie aangekondigd dat de financiering geen salarisindexering zal dekken. Een eerste tranche van de subsidie werd in 2022 aan Bruss'help betaald om de kosten van het jaar te dekken, die aan de partners (New Samusocial, L'Ilot, HOB0, Diogenes, Sant Joan de Déu) werden doorgegeven naar rato van hun deelname.

De oorlog in Oekraïne heeft Bruss'help ertoe aangezet te reageren op de crisis op het gebied van preventie, oriëntatie en integratie van kwetsbare personen uit Oekraïne, door deel te nemen aan missies van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarvoor dit laatste een subsidie van € 101.618 heeft toegekend. Deze missies zullen vanaf 2023 worden uitgebreid tot andere groepen.

IT

In 2022 ondernam Bruss'help tal van informatica-activiteiten. Het was een bijzonder productief jaar, want er werd vooruitgang geboekt in verschillende belangrijke projecten die een positieve bijdrage leverden aan de ontwikkeling van het bedrijf. Sommige projecten werden zelfs voltooid.

De overgang naar Office 365 en de overzetting van alle gegevens werden in april 2022 afgerond. Deze nieuwe software maakt het voor ons gemakkelijker om gegevens te bewaren en te archiveren, contacten te delen, lokalen te reserveren en nog veel meer. Onze IT-manager, Steven D'Heygere, heeft opleidingssessies voor het personeel georganiseerd, zodat alle medewerkers begrijpen hoe ze de nieuwe kantoor- en opslagsoftware moeten gebruiken en hoe ze gegevens kunnen toevoegen aan de verschillende communicatiekanalen van Bruss'help.

In 2022 werden nog drie andere conceptuele opdrachten uitgevoerd door Steven D'Heygere :

- **Vernieuwing van de dispatchingssoftware:** de software die de cel Doorverwijzing gebruikt voor dispatching binnen het hulpverleningsnetwerk, werd aangepast tijdens

de coronapandemie om beter in te spelen op de uitzonderlijke vraag tijdens deze crisisperiode. In 2022 was de situatie geëvolueerd en moest de tool worden bijgewerkt, om in te spelen op de nieuwe uitdagingen voor het beheer van dakloosheid.

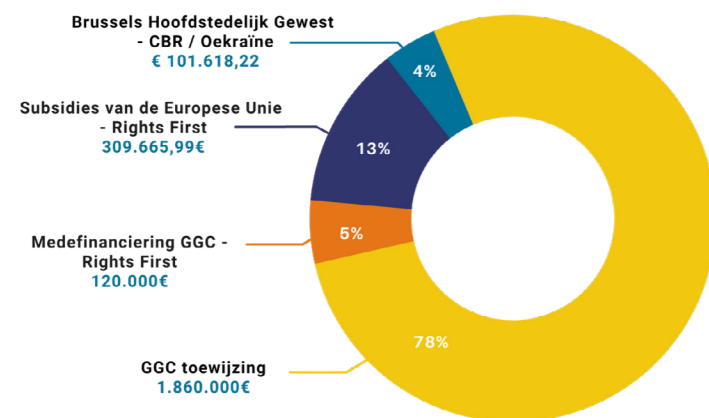
- **Modernisering van de processen voor oproepbeheer:** de cel Doorverwijzing stapte over van Excel-documenten naar een gecentraliseerde database. Daardoor kunnen de maatschappelijk werkers hun oproepen nu efficiënter, maar ook sneller afhandelen, aangezien ze alle informatie gemakkelijker terugvinden.
- **Telling 2022:** een informaticatool voor de tellingsverantwoordelijke, Louise Paquot, om de efficiëntie van de tellingsprocedure in 2022 te maximaliseren. Deze procedure is blijven evolueren sinds de eerste edities van de telling.

Communicatie

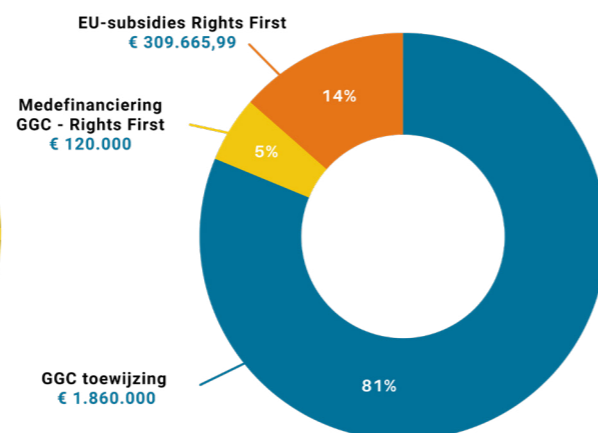
Uitwerking van een externe communicatiestrategie

Bruss'help heeft dit jaar gebruikt om zijn imago vorm te geven en zijn identiteit te versterken. Sinds de aanstelling van onze

ALGEGELE FINANCIERING 2022



FINANCIERING TOEWIJZING COOM 2022



communicatieverantwoordelijke, [Eva Salman](#), was een van haar grootste prioriteiten om een duidelijke visuele identiteit voor ons merk uit te werken, door in al onze communicatie dezelfde grafische regels toe te passen. Zo werden de communicatiekanalen waartoe het team toegang heeft, aangepast en uitgebreid en schakelden we een fotograaf in om een beeldbank aan te leggen.

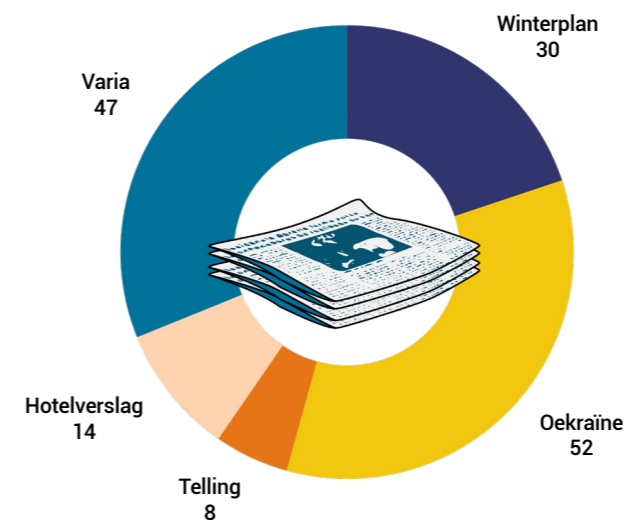
Om de zichtbaarheid van de organisatie te vergroten, werd de digitale identiteit van Bruss'help geoptimaliseerd. Als innovatieve en moderne organisatie moeten we actief zijn op sociale media. We hebben onze Facebook- en LinkedIn-profielen herwerkt en uitgebreid, zodat ze nu actieve communicatiekanalen zijn via welke we informatie uitwisselen met de sector en met het grote publiek. We deelden regelmatig nieuwe informatie, zodat we minstens om de twee weken een nieuw bericht postten.

Met datzelfde doel werd ook de website herwerkt voor een vlottere navigatie en een intuïtievare gebruikerservaring. Er werden ook een designconcept en een plan voor de Nederlandse vertaling van de website uitgewerkt in overleg met onze IT-manager [Steven D'Heygere](#) en onze directieassistente [Kathleen De Ruyter](#). In de loop van 2023 willen we een definitieve versie klaar hebben.

In de loop van 2022 werd een project opgestart om de newsletters van Bruss'help te transformeren en te moderniseren. De mailingstatistieken werden geanalyseerd om de verzendingsprocessen te verbeteren. Dankzij de hulp van [Steven D'Heygere](#) schakelden we over naar een nieuw, efficiënter systeem om newsletters te sturen dat beter is afgestemd op de behoeften van de organisatie. Daarnaast werd het traditionele PILS-platform hervormd, waardoor het nu vlotter leesbaar is. In januari 2023 staat de lancering van een nieuw format gepland.

In het kader van de ontwikkeling van de communicatie met het grote publiek werd een mediarelatiestrategie uitgewerkt om uitgebreider te communiceren met het grote publiek. Het persregister werd bijgewerkt en aangevuld met relevante perscontacten waar we regelmatig contact mee hebben. Bijgevolg is onze exposure met 50% gestegen: in 2022 werden we 151 keer vermeld in de media. Deze artikelen waren over het algemeen positief en de berichtgeving lag in lijn met de rest van de sector.

MEDIAVERMELDINGEN IN 2022 PER THEMA



Versterking van interne communicatie

Omdat het personeel sterk is toegenomen, heeft het transversale team interne communicatietools ontwikkeld. Het intranet ontstond uit de samenwerking tussen de communicatieverantwoordelijke en de IT-manager. Het werd aan het einde van het tweede semester van 2022 ter beschikking gesteld van het team. Op dit platform staan alle gegevens over de organisatie, zoals de procedures en administratieve documenten. Men kan via deze weg ook nieuws verspreiden over de sector en over de verschillende cellen. Het doel is om meer transparantie te scheppen tussen de medewerkers, zowel wat betreft de toegang tot interne informatie en documenten als wat betreft de communicatie over de acties van Bruss'help.

Nagekomen verbintenissen

Herinvoering en uitbouw van een ondersteuningsfunctie voor onze teams

Begeleiding van medewerkers met het oog op verantwoordelijkheden en het behalen van targets

Versterking van de interne beheerprocedures en implementatie van een kader voor goed bestuur.

Professionalisering van de intrasectorale communicatie



Een thuis voor haar, voor hem en voor hen

Bij Bruss'help leren we vervoegen in alle tijden en alle personen. De verleden tijd, want dankzij de ervaring van maatschappelijk werkers en zorgverleners uit verschillende generaties vinden we steeds de beste werkwijzen, zodat we een efficiënte strategie kunnen uitwerken om bestaansonzekerheid te bestrijden. Het recente verleden – dat in ons Gewest in het teken stond van verschillende crises – maakte ons flexibeler en vergde van ons creativiteit en reactiviteit. De tegenwoordige tijd is voor onze organisatie het belangrijkste. Die geeft ons werk zin en maakt het boeiend. We spelen in op conjuncturele situaties en structurele uitdagingen om mensen toegang te bieden tot hun rechten, onderdak, werk, een opleiding... En de toekomst is waar onze hoop ligt. Samen met onze partners stippelen we voor elke gebruiker een toekomstgericht traject uit. En dat in het enkelvoud en het meervoud, want onze aanpak staat in het teken van [evenredig universalisme](#).

Welke vooruitzichten hebben we voor 2023? Om te beginnen is er de concrete invulling van het [masterplan](#) om dakloosheid te beëindigen! Daarnaast zullen we de vruchten plukken van het uitgebreide overleg met professionals en rechthebbenden, om te beantwoorden aan de vraag en de kwaliteit van onze diensten te verbeteren. Op dit gebied zal de hervorming van het [sociale noodnummer](#) van cruciaal belang zijn, want dit vormt de link tussen de dienstverlening, de doelgroepen en de bevolking. We zullen de ervaring van de rechthebbenden moeten verbeteren én betere werkomstandigheden moeten creëren, zodat de teams en onze partners zich kunnen concentreren op hun belangrijkste taak: luisteren naar sociale noden. We zullen ook onze [monitoringtools](#) voor hulpverlening en huisvesting verbeteren. Die zijn zowel nuttig voor besluitvormers als voor praktijkwerkers. We zullen protocollen vastleggen voor de toewijzing van opvangplaatsen en voor begeleiding, we

zullen partnerships en werkgroepen opstarten met preventieteams die actief zijn in het Gewest, of opleidingen aanbieden voor onze partners... Allemaal projecten waarmee we in de eerste plaats de rechthebbenden vooruit helpen, maar waarmee we ook tegemoetkomen aan de verwachtingen van de overheidsinstanties. Zij willen Bruss'help een belangrijkere coördinerende functie geven in de strijd tegen thuisloosheid.

Onze organisatie zal blijven groeien en vormt een hoeksteen van de [openbare dienstverlening die mensen op straat aan onderdak helpt](#). Onze cellen zullen structurende doelstellingen moeten nastreven: mensen sneller onderdak bieden en elke dakloze doorverwijzen naar een van de diverse huisvestingsmogelijkheden. Bruss'help zal nog actiever deelnemen aan maatschappelijk toezicht, om een centrale dienstverlener te worden binnen dit gebied en om onze opdrachten beter te volbrengen. Door

de situatie te observeren, kunnen we namelijk waardevolle gegevens verzamelen en meer te weten komen over de behoeften van daklozen, en daar zouden alle partijen rekening mee moeten houden. Tot slot zal onze organisatie zich sterker profileren als een betrouwbare bron van gegevens en informatie uit de zorgsector, die meer duidelijkheid verschaft over de activiteiten en indicatoren van de sector...

Met die bouwstenen zullen we jaar na jaar onze partners een beter beeld kunnen geven van de acties en beleidslijnen waarmee we als Gewest [risico's kunnen voorkomen en thuislozen kunnen helpen](#).

BEDANKT

Aan onze partnerverenigingen:

Abaka – ADDE – AMA – de leden van AMA – Alias – Ariane – Artikel 27 – Huurdersvereniging – Bru4Home – Bruxelles Laïque – Brussel Onthaal Open Deur – Caritas – het CAW – Cellule du cœur (EPUB) – COMBO – ARH – cel Herscham – cel Hestia – Brussel Platform Armoede (BPA), CEMôme – Gezondheidscentrum Visa-Santé – le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales – Dienst Geestelijke Gezondheidszorg Antonin Artaud – CETIM – CIG Vogelzang – CIRE – CLIP (Dune vzw) – le Clos – Consigne Article 23 – Convivial – Rode Kruis België – Diogenes – Doucheflux – Droit Sans Toit – de straathoekwerkers van de gemeenten Schaarbeek, Sint-Gillis en Sint-Lambrechts-Woluwe – Enaden – Entraide Marolles – l'Escale – Espace Social Télé-Service – Espace P – Exil – VRGT – Fairwork Belgium – FedSVK – BICO-federatie en haar leden – Fédération des Centres de Planning et de Consultations en Région de Bruxelles capitale – La Fontaine – Foyer vzw – Free Clinic – GAMS-België – HERMESplus – Hobo – Huis Van De Mens – 't Eilandje – Straatverplegers – Jamais Sans Toit – Kenniscentrum WWZ – Latitude Nord – MASS – MOVE vzw – de Federatie van de Maatschappelijke Diensten – La Fédération des Maisons Médical – Le Forum de Lutte contre les inégalités – Dokters van de Wereld – Medimmigrants – Le Méridien – Nativitas – Project LAMA – De Nieuwe 150 – Thermosoperatie – Ô Soins de Tous – PAG-ASA – Hoeksteen – Pigment – Overlegplatform Geestelijke Gezondheid Gebied Brussel-Hoofdstad – Het Burgerplatform voor steun aan vluchtelingen – Platform Kinderen op de vlucht – Point Culture – Poverello – 107 Precariteit – le projet Bitume – le Relais – le Réseau Hépatite C – Resto Jet – les Restos du Cœur – Rolling Douche – Rom En Rom – UNIA – Ukrainian Voices – de Jongerenrechtendienst – Serve the City – Sétis – Siréas – SMES-B – Solidarité Grands Froids – SOS enfants – SOS Jeunes – la Rencontre – OPGG, alle geestelijke gezondheidsdiensten – Transit – Ulysse – COVER – Artha – Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abris (FEANTSA), European Network of People Who Use Drugs (EuroNPUD), European Anti-Poverty Network (EAPN), Umbrella Refugee Comitee – UK Crisis – Sant Joan de Déu Barcelona – Forum de Lutte Contre les Inégalités – Federatie van de Maatschappelijke Diensten (FdSS).

Aan onze overheidspartners:

Oekraïense ambassade – Safe.Brussels – CityDev – de Europese Commissie – de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad (GGC) – de Franse Gemeenschapscommissie (COCOF) – het OCMW van de 19 gemeenten van het Gewest – de Federatie van de OCMW's – BRULOCALIS – UMC Sint-Pieter – de overheidsdiensten en SPOC's voor Oekraïne in de 19 gemeenten van het Gewest – le Délégué général aux droits de l'enfant – Fedasil – het Sint-Pieters-ziekenhuis en alle ziekenhuizen van IRIS en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest – Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB) – Kind & Gezin – ONE – de federale en gewestelijke Regie der Gebouwen – Samusocial – de BGHM – de POD Maatschappelijke Integratie – de FOD Volksgezondheid – Politiezone Brussel Hoofdstad Elsene en de andere lokale politiediensten – het Herscham-team van de Brusselse Politie – de dienst Jeugdhulp en de dienst Jeugdbescherming – de MIVB – de NMBS – Leefmilieu Brussel – le Relais Social du Pays de Liège en le Service Cohésion sociale de la ville de Liège (missie Oekraïne) – Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) – UNHCR – VG/VGC – Université de Liège – Observatoire Wallon du Sans-Abrisme (OWSA – DGO5).

Aan onze privépartners:

Brussels Hotels Association (BHA) en de Brusselse hotels – Clear Channel (Missie Oekraïne) – Ziekenhuis Sint-Anna Sint-Remi – Kliniek Sint-Jan – CFIP – La Tricotterie – Interparking – B-Park – Blue Cabs – Stichting Abbé Pierre (FAP) – Le Petit Coin Royal – La Petite Cascade – Oxfam-Wereldwinkels – Université Catholique de Louvain – Odisee de co-hogeschool – Université Libre de Bruxelles – Finaudit – Maillard, Dethier & Co SPRL.

Ontdek het nieuws van het masterplan:



bruss'help · Masterplan



bruss'help.brussels 

Bruss'help vzw | Verenigingstraat 15 | 1000 Brussel | 02 880 86 89 – 02 219 78 00
www.bruss'help.org | info@bruss'help.org | BTW BE 0723.632.965

Met de steun van



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE