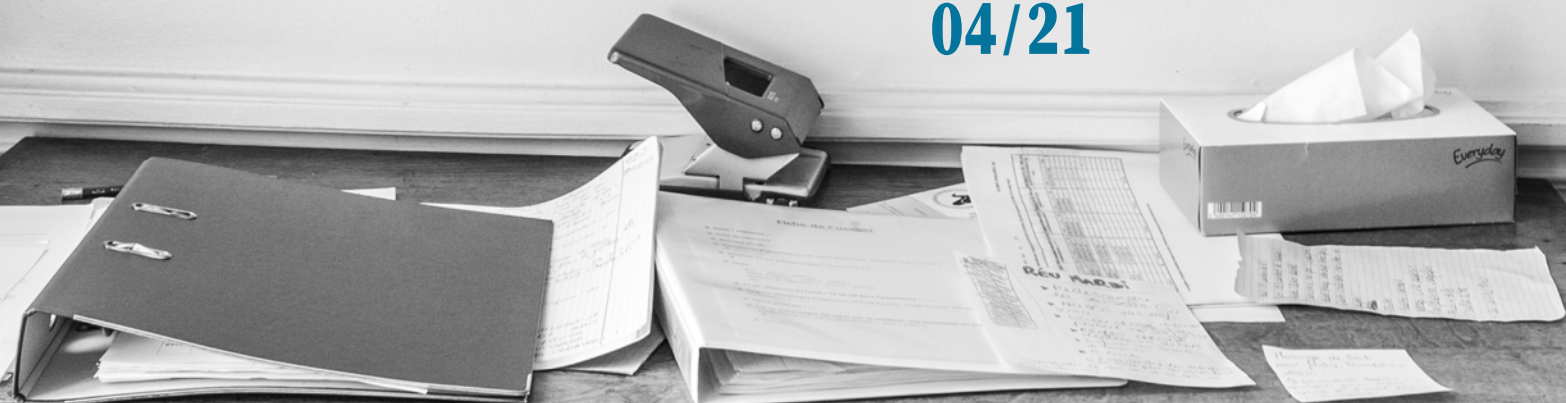


# Evaluatie van de hotelvoorzieningen



1<sup>ste</sup> periode **04/20**  
**04/21**





Bruss'help · vzw van publiek recht  
Ondernemingsnummer : 0723.632.965  
Verenigingstraat 15, 1000 Brussel



102

## Colofon

Auteur : **Mauro STRIANO**

In samenwerking met : **François BERTRAND, Frank VANBIERVLIT,**  
**Jacques MORIAU (ULB), Kris GYSEN, Nathalie DEROO, Nehalena DE WOLF**

Lay-out en infografiek : **Nicolas HORVAT**

Verantwoordelijke uitgever : **François BERTRAND**

Foto's : **Chloé THÔME**

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Context en doelstelling van de evaluatie</b>	<b>4</b>
Evolutie van het project	4
<b>Kwalitatieve evaluatie</b>	<b>6</b>
Positieve punten	6
Aandachtpunten	7
<b>Kwantitatieve evaluatie</b>	<b>11</b>
<b>Hotel beheerd door DoucheFLUX</b>	<b>11</b>
<i>Personen die met een doorverwijzings- of een huisvestingsoplossing zijn vertrokken</i>	<i>11</i>
<i>Personen die zonder doorverwijzings- of een huisvestingsoplossing zijn vertrokken</i>	<i>12</i>
<i>Opgevangen personen</i>	<i>12</i>
<b>Hotel beheerd door 't Eilandje in samenwerking met DIOGENES en DoucheFLUX</b>	<b>13</b>
<i>Personen die met een doorverwijzings- of een huisvestingsoplossing zijn vertrokken</i>	<i>13</i>
<i>Personen die zonder doorverwijzings- of een huisvestingsoplossing zijn vertrokken</i>	<i>13</i>
<i>Opgevangen personen</i>	<i>14</i>
<i>Sluiting van het hotel en gevonden oplossingen voor de opgevangen personen</i>	<i>14</i>
<b>Hotel beheerd door het OCMW van Vorst</b>	<b>14</b>
<i>Personen die met een doorverwijzings- of een huisvestingsoplossing zijn vertrokken</i>	<i>14</i>
<i>Personen die zonder doorverwijzings- of een huisvestingsoplossing zijn vertrokken</i>	<i>15</i>
<i>Opgevangen personen</i>	<i>15</i>
<b>Bevindingen van de kwantitatieve evaluatie</b>	<b>16</b>
<b>Conclusie</b>	<b>21</b>
<b>Bijlage</b>	<b>23</b>

## Context en doelstelling van de evaluatie

Sinds het begin van de gezondheidscrisis in verband met de COVID-19-epidemie zijn verschillende opvangoplossingen ontwikkeld om de verminderde capaciteit van de diensten te compenseren en mensen die op straat verbleven op te vangen. Vanaf april 2020 werden verschillende hotels ter beschikking gesteld om dak- en thuislozen te huisvesten of om afzonderingen mogelijk te maken. Begin juni 2020 werden niet minder dan 840 mensen in deze crisiscentra opgevangen. Op de avond van 9 november, toen de laatste **telling van dak- en thuislozen**, plaatsvond, waren er 622 mensen in het project – verdeeld over vijf hotels en een voormalig rusthuis dat was omgebouwd tot een vrouwenopvangcentrum. Een jaar na de opening van de eerste hotelvoorzieningen voor dak- en thuislozen waren er ongeveer 700 mensen in hotelkamers opgevangen. Op het moment dat de laatste hand aan deze evaluatie werd gelegd, in september 2021, verbleven ongeveer 200 mensen in hotelkamers. Dit project, dat aanvankelijk als een tijdelijke maatregel was voorgesteld, heeft in de loop van de tijd standgehouden en maakt nu integraal deel uit van de hulpverlening aan dak- en thuislozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Aangezien het volledige en systematische gebruik van hotels een nieuwigheid is in het panorama van bijstand aan dak- en thuislozen, was een evaluatie van dit model noodzakelijk. De evaluatie is in februari 2021 begonnen en houdt rekening met de gegevens die tot eind april verzameld werden. Het heeft tot doel de profielen van de opgevangen mensen vast te stellen en hun trajecten te analyseren, de vormen van begeleiding te beschrijven, de positieve en negatieve punten, de hinderpalen en de risico's van het project "hotelvoorzieningen" in kaart te brengen. Tevens is het de bedoeling de resultaten aan te wijzen en de voorwaarden te bepalen die het mogelijk maken de verwachte resultaten te bereiken, resultaten die kunnen variëren naar gelang van de types van begeleiding, en de evolutie van het project te volgen in termen van, onder meer, de opgevangen profielen en de geboden begeleiding. Kwalitatieve informatie

werd verzameld door middel van interviews met : de coördinatoren van de betrokken hotels, professionals die niet rechtstreeks betrokken zijn bij het beheer van de hotels maar werkzaam zijn in opvangcentra, dagcentra, straathoekwerk en in de verslavingszorg, en mensen die in hotelkamers verblijven. Kwantitatieve gegevens werden ook ter beschikking gesteld door de coördinatoren van de drie hotels, aan wie is gevraagd een monitoringstool in te vullen over de kenmerken en de trajecten van de opgevangen mensen.

## Evolutie van het project

In de begindagen van de COVID-19-epidemie vormden hotels een mogelijkheid om noodoplossingen en laagdrempelige toegang te bieden. Hotelaccommodatie – vaak met een eigen badkamer – bleek als noodoplossing een kwalitatief goede optie te zijn voor de gebruikelijke opvang- en gezondheidsvoorwaarden. Doordat er geen voorwaarden worden gesteld met betrekking tot de aanwezigheid van een vast inkomen of administratieve status, hebben mensen die van de meeste bestaande opvangdiensten zijn uitgesloten, zoals mensen zonder wettig verblijf, toegang tot de diensten gekregen. Bovendien kon door de inzet van extra plaatsen noodopvang worden geboden aan een toenemend aantal vrouwen die het slachtoffer waren van huiselijk geweld als gevolg van de lockdown.

Het zogenaamd project "hotelvoorzieningen" bestaat in feite uit een veelheid van verschillende projecten, met afzonderlijke en niet noodzakelijk vooraf vastgestelde werking en doelstellingen, gecoördineerd door verschillende actoren, zoals dak- en thuislozenverenigingen, gemeenten en OCMW's, en gebaseerd op bijzondere partnerschappen. Bij gebrek aan een algemene strategische sectorale visie is het dus passender te spreken van "hotelvoorzieningen", in het meervoud. Toch werd in het kader van deze evaluatie gekozen voor een algemene aanpak, behalve bij de kwantitatieve analyse van drie specifieke projecten.

Aanvankelijk was het de bedoeling dat de hotels gedurende een korte periode (meestal 3



maanden, tot eind juni 2020) beschikbaar zouden blijven voor het dak- en thuisloos publiek. Tijdens de zomer hebben enerzijds de overheden aanzienlijke middelen ingezet om honderden huisvestingsmogelijkheden op middellange en lange termijn te krijgen en aan te bieden, anderzijds rekenden de eigenaars van de hotels op een terugkeer naar de normale situatie vanuit toeristisch oogpunt. De moeilijkheid om op korte termijn voldoende huisvesting te vinden en de epidemiologische situatie, die een terugkeer naar het toerisme niet mogelijk maakte en in plaats daarvan leidde tot een tweede lockdown in het najaar, hebben de dak- en thuislozensector ertoe gebracht de inzet van crisisopvangcentra, en dus van hotels, te verlengen. Sommige diensten sloten het hotel dat ze beheerden nooit, andere sloten het tijdelijk tijdens de zomer en heropenden het in de herfst of de winter, nog andere verhuisden naar een nieuw hotel. Tegen het einde van 2020 werd duidelijk dat de crisis nog enkele maanden zou aanhouden. Daarom werd besloten overeenkomsten te ondertekenen tot minstens het einde van de eerste helft van 2021.

De verandering in de tijdslijn – van korte naar middellange termijn – heeft een evolutie van de doelstellingen met zich meegebracht. In het prille begin van de invoering van het project, tijdens de

eerste lockdown, was het hoofddoel om mensen onderdak en rust te bieden en hen eventueel te begeleiden bij administratieve procedures en bij het zoeken naar duurzame oplossingen. Na de zomer, toen duidelijk was dat het gebruik van hotelkamers zou worden voortgezet en de sociale begeleiding meer op de middellange termijn was gericht, begonnen sociale inschakeling en toegang tot huisvesting een prominenter plaats in het project in te nemen, soms belangrijker dan de noodsituatie als zodanig. De overheden – en zelfs Bruss'help – hebben tot deze evolutie bijgedragen. Nieuwe hotelprojecten zijn namelijk opgenomen in de projectoproep in het kader van het herontwikkelingsplan, met als hoofddoel mensen te begeleiden naar oplossingen op lange termijn.

Deze verschuiving naar inschakeling impliceert ook een verandering in het profiel van de opgevangen mensen, met een toename van het aandeel van mensen met een relatief minder precaire levenssituatie, d.w.z. met een inkomen, een recht of minstens de mogelijkheid om hun administratieve situatie te regulariseren. Dit gezegd zijnde, is er in de ingezette hotels nog steeds een mogelijkheid van laagdrempelige toegang en blijven onderdak en rust voor veel van de opgevangen mensen doelstellingen op zich.

# Kwalitatieve evaluatie

Het kwalitatieve deel van de evaluatie is gebaseerd op een reeks interviews die tussen februari en april 2021 zijn afgenomen. Er werden vragen gesteld over de opzet van de hotelprojecten, de opvangcriteria, het bestaan van toegangsvoorwaarden tot de voorzieningen, het profiel van de opgevangen mensen, de criteria voor de keuze van de hotels, de vorm van de geboden begeleiding en de nagestreefde doelstellingen, de impact van de opvang op het welzijn van de opgevangen mensen, de overgang naar duurzame oplossingen, de ondervonden moeilijkheden op het gebied van begeleiding en beheer, de vergelijking met de begeleiding in andere diensten voor dak- en thuislozen, de aangebrachte aanpassingen en de oprichting van partnerschappen.

## Positieve punten

Het gebruik van hotels in hun geheel heeft de mogelijkheid geboden tot 24-uurs opvang, grotere ruimten met eenpersoons- of gedeelde kamers met een beperkt aantal mensen, eigen badkamers, en sociale begeleiding ter plaatse. In vergelijking met traditionele noodopvangcentra is het hotel een kwalitatief betere oplossing die privacy, comfort, een groter gevoel van veiligheid en een vorm van autonomie biedt.

Met een team dat permanent ter plaatse is, kunnen mensen voortdurend worden gevolgd en kan sneller vooruitgang worden geboekt met tijdrovende dossiers. De professionals die de begeleiding verlenen, hebben dus de mogelijkheid om mensen in alle fasen van hun project te observeren en te evalueren. Werken met mensen die zich in een stabiele omgeving bevinden, vergemakkelijkt de opvolging. Straatbegeleiding vergt meestal veel meer inspanning, want zelfs een afspraak in het ziekenhuis bijvoorbeeld kan betekenen dat meerdere afspraken moeten worden gemaakt voordat deze kan worden nagekomen.

De vorm van begeleiding hangt af van de operatoren die de hotels beheren, wat betekent dat de begeleiding verschilt per project, en kan bestaan uit hulp bij administratieve procedures, het vinden van huisvesting, juridische ondersteuning, en doorverwijzing naar specifieke diensten.

Het is interessant op te merken dat mensen die verblijven in hotels die worden beheerd door een gemeente (Preventiedienst van de gemeente Anderlecht) of een OCMW (Vorst) gemakkelijker toegang krijgen tot administratieve procedures, transitwoningen of andere diensten. Een hotel dat door een gemeente wordt beheerd, impliceert automatisch een referent op OCMW-niveau, en OCMW-personeel ter plaatse om dossiers te openen. Elk verzoek om dringende medische hulp (DGH), bijvoorbeeld, kan ter plaatse worden behandeld. Ook voor een hotel dat door een OCMW wordt gecoördineerd, is de voortdurende aanwezigheid van OCMW-medewerkers een troef. Dit biedt een grondiger kennis van de begeleidde mensen en hun dossiers, en bijgevolg van wat er administratief moet worden opgezet.

Het beschikken over een hotelkamer heeft uiteraard een positieve invloed op de levenskwaliteit van de mensen. Sommige mensen, die in dramatische toestand op straat hebben geleefd, zijn binnen enkele dagen na hun aankomst in het hotel veranderd. De mogelijkheid om in een eigen badkamer te douchen, goed evenwichtige maaltijden, nachtenlang slapen in een comfortabele kamer zonder de vrees te worden aangevallen, hebben een onmiskenbare invloed op het psychisch en lichamelijk welzijn. Rust is van fundamenteel belang : zelfs voor mensen zonder wettig verblijf die zich ervan bewust zijn dat er niets kan worden gedaan om hun situatie te deblokkeren, helpt de mogelijkheid om uit te rusten en nieuwe energie op te doen om een vorm van stabiliteit te vinden en vooruit te komen.

Naast rust kunnen stabiliteit en het opbouwen van vertrouwen de weg vrijmaken voor het aanpakken van meer uiteenlopende behoeften : het verkrijgen van dringende geneeskundige hulpverlening (DGH), het terugkrijgen van bevroren werkloosheidsrechten, het verkrijgen van een leefloon of een andere uitkering, het vinden van een baan, het herstellen van het contact met familie, schuldenbemiddeling, het krijgen van juridische bijstand, het aanvragen van asiel.

De terbeschikkingstelling van een hotel, dat wordt beheerd door het Centre des Prévention

des Violences Conjugales et Familiales (CPVCF) en dat als enig doel heeft onderdak te bieden aan vrouwen die het slachtoffer zijn van huiselijk geweld, bleek van essentieel belang. De lockdown die door de uitbraak van COVID-19 werd opgelegd, veroorzaakte immers een aanzienlijke toename van het reeds hoge aantal vrouwen dat spoedeisende hulp nodig hadden. Het aantal extra kamers heeft het CPVCF in staat gesteld aan alle verzoeken om noodopvang te voldoen. De onvoorwaardelijke ontvangst, en dus zonder oordeel geaccepteerd worden, had een zeer positieve invloed op het gevoel van eigenwaarde en veiligheid van de vrouwen, en compenseerde gedeeltelijk het gebrek aan middelen voor psychologisch begeleidingswerk.

Het gebruik van hotels heeft ook een indirect positief effect gehad op andere aspecten. Hotelaccommodatie betekent ook de mogelijkheid om te douchen en te eten, wat minder druk op de dagcentra betekent. Plotsteling opgevangen mensen terug op straat zetten zou ernstige gevolgen hebben voor dagcentra die al aan de grens van hun capaciteit zitten. Bovendien heeft de betrokkenheid van actoren zoals gemeenten en OCMW's de lokale overheden een nieuwe manier getoond om dak- en thuisloosheid aan te pakken, niet langer gericht op het verminderen van overlast, maar eerder op sociale integratie.

Uiteindelijk hebben de hotelprojecten ook nieuwe partnerschappen versterkt of doen ontstaan en actoren die niet gewend waren samen te werken, ertoe aangezet tot samenwerking, uitwisseling van praktijken en aanname van holistische oplossingen.

### Aandachtpunten

Het project Hotelvoorzieningen, dat aanvankelijk als noodoplossing was opgezet, heeft zich ontwikkeld tot een soort hybride tussen een noodopvang en een onthaalhuis. Hoewel het nutteloos en contraproductief zou zijn om een project van deze omvang in een hokje te plaatsen, gezien de nuances tussen noodhulp en inschakeling en het feit dat het onderscheid tussen beide categorieën niet duidelijk is, heeft de keuze die elke operator met betrekking tot het soort project maakt, gevol-

gen voor de toegangsvoorwaarden en het publiek dat van dit soort opvang gebruik kan maken. In het bijzonder rijst de vraag of hotelkamers gratis moeten zijn. Voorwaarden zoals het hebben van een inkomen en de mogelijkheid om te verblijven sluiten een aanzienlijk deel – misschien wel de meerderheid – van het dak- en thuisloze publiek in Brussel uit. Wanneer het gevraagde bedrag twee derde van het leefloon bereikt, bestaat het risico dat ook mensen met een inkomen worden uitgesloten of dat hun zoektocht naar duurzame huisvestingsoplossingen wordt belemmerd. Uit de ervaring met bestaande projecten blijkt dat er een grote behoefte bestaat aan laagdrempelige opvang van goede kwaliteit, maar dat bij gebrek aan oplossingen om te vertrekken het probleem is dat mensen voor wie het enige alternatief een terugkeer naar de straat zou zijn, in hotels blijven.

Het is onvermijdelijk dat de vorm van begeleiding verschilt naargelang van de mate van autonomie en de administratieve status van de mensen. In een poging om samen te vatten, en dus niet de complexiteit van levenssituaties weer te geven, zouden we vier categorieën kunnen onderscheiden :

- degenen die een dossier hebben bij het OCMW, inkomen en een relatief eenvoudige administratieve situatie, en die voldoen aan de voorwaarden om autonoom te zijn. Voor deze categorie, die in de minderheid is, is het hotel een transithuisvesting die hen in staat stelt op koers te blijven en snel een oplossing te vinden in een onthaalhuis of in een woning ;
- degenen die in een gunstige administratieve situatie verkeren, maar niet in staat zijn om autonoom te leven als gevolg van diepere problemen, bijvoorbeeld op het gebied van geestelijke gezondheid of middelenmisbruik. Voor deze categorie vereist de opvolging vaardigheden die gewoonlijk niet aanwezig zijn in hotelprojecten. Netwerkvorming kan echter helpen om oplossingen te vinden ;
- EU-burgers of onderdanen van derde landen zonder wettig verblijf maar die over mogelijkheden beschikken om rechten te verkrijgen.



Begeleiding in een hotel kan situaties deblokken die moeilijker zouden zijn als de persoon in kwestie op straat zou leven. Een belemmering is de onmogelijkheid om in hotels te vestigen. EU-burgers kunnen echter wel werk zoeken ;

- mensen zonder wettig verblijf voor wie er structureel geen administratieve oplossing is en geen mogelijkheid tot huisvesting. In dit geval kan de begeleiding, hoewel beperkt, gericht zijn op het openen van de DGH, het delen van juridische informatie en eventueel de mogelijkheid van vrijwillige terugkeer. De huisvesting van mensen zonder mogelijkheid tot regularisatie doet vragen rijzen in verband met het vertrek, aangezien zij helaas na een bepaalde tijd en bij gebrek aan echte opvangoplossingen weer op straat moeten worden gezet.

Verschiedende hotels hebben ervoor gekozen zich te richten op mensen voor wie het mogelijk is hun situatie snel te veranderen. Sommige projecten, die in de eerste fase vooral mensen zonder wettig verblijf huisvestten, hebben besloten het aantal mensen uit deze categorie in de tweede fase, eind 2020, te beperken.

Een ander type van opvolging dat moeilijkheden lijkt op te leveren voor de meeste betrokken structuren is de begeleiding van mensen met ernstige geestelijke gezondheidsproblemen of verslaving. Door het ontbreken van multidisciplinaire teams lijken de projecten niet toegerust om deze problemen aan te pakken, ook al worden zij er steeds vaker mee geconfronteerd. Bovendien is het leven binnen de beperkingen van een hotel en in een gemeenschapscontext zeer moeilijk voor het opvangen publiek dat lijdt aan ernstige geestelijke gezondheidsproblemen of middelenmisbruik. De werknemers van de hotelprojecten, waarvan de meesten niet voldoende zijn opgeleid om met deze problemen om te gaan en met arbeidscontracten die van korte duur tot korte duur worden verlengd, hebben het moeilijk om deze aan te kunnen. Doorverwijzing naar aangepaste voorzieningen is soms ook een vrij moeilijke oefening gezien het gebrek aan plaatsen in deze structuren. Als gevolg daarvan hebben hotels de neiging om mensen met psychische gezondheids-

of verslavingsproblemen bij binnenkomst of tijdens het verblijf uit te sluiten. Dit betekent dat de betrokken mensen ook de mogelijkheid verliezen om op bepaalde plaatsen te worden opgevangen omdat zij als problematisch worden beschouwd. Er bestaat dus een reëel gevaar dat de band verbroken gaat en dat dit publiek afhaakt.

Afgezien van de aandachtspunten in verband met de vorm van begeleiding en het profiel van de mensen die in de hotelprojecten worden opgevangen, roept ook de toewijzing van plaatsen in de hotels vragen op. Het ontbreken van een globale visie op projecten die deels dezelfde werking, financiering en doelstellingen hebben, leidt in de ogen van verschillende waarnemers in de sector tot een ondoorzichtig beheer van het project. Het is niet voor iedereen duidelijk hoe dak- en thuislozen toegang kunnen krijgen tot hotelkamers en dit veroorzaakt een gevoel van uitsluiting voor sommige verenigingen en concurrentie tussen dak- en thuislozen die het krijgen van een hotelplaats als "het winnen van de jackpot" beschouwen. In het bijzonder sommige dagcentra voelden zich geïsoleerd en hulpeloos wanneer zij geconfronteerd werden met mensen in nood die informatie vroegen over hoe zij een plaats in een hotel konden krijgen. Het gebrek aan duidelijk vastgestelde criteria en doeltreffende communicatie wekt de indruk van discretionaire selectie van zowel de mensen die in hotels verblijven als de partners die mensen naar een hotel kunnen doorverwijzen.

Bij de hotels waar een deel van de plaatsen wordt toegewezen door de doorverwijzingsdienst van Bruss'help, werd bezorgdheid geuit over het delen van informatie over aanvragers en het beheer van de relatie tussen de partners. Dit spanningsveld heeft soms tot misverstanden geleid, waarbij enerzijds de indruk bestaat dat er niet voldoende informatie is om een persoon aan te nemen – of erger nog, dat er valse informatie is om de aanvraag "aanvaardbaar" te maken – en anderzijds het gevoel bestaat dat het beroepsgeheim wordt geschonden en dat men mensen die als moeilijk worden beschouwd, wil afwijzen.

Er is ook een financiële kwestie. Hoewel de analyse in dit stadium nog niet voldoende is

### Hotelkosten per persoon per dag

Hotel Belvue ('t Eilandje)	78,2 €	Hôtel Président (New Samusocial)	42,6 €
Hotel De Fierlant (OCMW van Vorst)	85,4 €	Hôtel DoucheFLUX	61,6 €
Hôtel Lemonnier (New Samusocial)	78,0 €	Hotel Vanbelle (Burgerplatform)	43,0 €
Hotel Maria (Gemeente van Anderlecht)	74,5 €	Train Hostel (Leger des Heils)	100,9 €

uitgewerkt om een consistente vergelijking te kunnen maken van de kosten van hotelprojecten met die van andere opvangdiensten zoals een noodopvangcentrum of een onthaaltehuis, kan worden vastgesteld dat de kosten vrij aanzienlijk kunnen zijn. Bij vier op de acht hotels bedraagt de prijs per persoon tussen 75 en 85 euro per dag. We stellen vast dat twee hotels die een groot aantal mensen onthalen bijzonder lage prijzen (rond 43 euro) hanteren. Ook vernemen we het gebruik van een erg duur hotel, met een budget van min of meer 100 euro per persoon per nacht. Deze kosten omvatten de accommodatie, die vaak erg duur is omwille van de huurprijzen van de hotels, de begeleiding en andere personeelskosten, de maaltijden en administratieve kosten.

Een laatste aandachtspunt betreft het belang van het soort hotel. De vaststelling dat het aanbieden van opvolging in kleine structuren de kwaliteit van het werk bevordert, wordt veeleer gedeeld, net zoals de maximalisering van de beschikbare plaatsen, vaak door het delen van kamers tussen mensen die geen koppel vormen en elkaar weinig of helemaal niet kennen, moeilijkheden met zich brengt. Langdurig samenwonen van een duo – zelfs van vrienden – geeft aanleiding tot spanningen die moeilijk te beheersen zijn. Hoewel het duidelijk is dat hotels duur zijn en het logisch lijkt om alle beschikbare bedden te gebruiken, is de eenpersoonskamer een eerste vereiste om privacy en een vorm van autonomie te garanderen.





# Kwantitatieve evaluatie

Naast de kwalitatieve gegevens die werden verzameld tijdens de interviews met de hotelcoördinatoren, werden ook kwantitatieve gegevens verzameld aan de hand van een in te vullen bestand dat werd toegezonden aan alle partners die verantwoordelijk waren voor de coördinatie van de hotels. Deze gegevens hebben betrekking op de kenmerken van de opgevangen mensen en in het bijzonder op de duur van het verblijf, demografische informatie, administratieve situatie, problematieken, medische dekking, bronnen van inkomsten en, in voorkomend geval, de gevonden oplossing. Deze gegevens maken het ook mogelijk de trajecten van de opgevangen mensen te belichten wat betreft het verkrijgen van een verblijfsstatus, ziektekostenverzekering, inkomen en huisvesting.

Volledige en vergelijkbare gegevens zijn beschikbaar voor drie hotelprojecten : het project dat door DoucheFLUX wordt beheerd, het hotel dat door 't Eilandje wordt beheerd en dat van het OCMW van Vorst. De eerste twee projecten worden dus beheerd door dak- en thuislozenverenigingen en het derde door een openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

Afgezien van de verschillen in de soort organisatie die het project coördineert, bieden de drie hotels onderdak aan mensen met enigszins uiteenlopende profielen. Het hotel dat DoucheFLUX beheert, richt zich uitsluitend op vrouwen en koppels. De opvang is gratis en laagdrempelig, net als in het door 't Eilandje beheerde hotel, waar ook alleenstaande mannen welkom zijn. In het hotel dat door het OCMW wordt beheerd, wordt een financiële bijdrage (twee derde van het leefloon) gevraagd van de opgevangen mensen die opnieuw wensen te worden gehuisvest. Bovendien is het aantal mensen zonder wettig verblijf beperkt, aangezien slechts 8 van de 40 kamers (20 %) hen onderdak kunnen bieden.

## Hotel beheerd door DoucheFLUX

Er is informatie beschikbaar over 46 personen die eerst in het JES hotel werden ondergebracht tussen april en september 2020 en vervolgens in het DoucheFLUX hotel tussen oktober 2020

en april 2021. De verzamelde gegevens hebben betrekking op 21 personen die het systeem hebben verlaten, van wie er 12 met een doorverwijzings- of een huisvestingsoplossing, en 25 personen die eind april 2021 waren opgevangen.

## Personen die met eendoorverwijzings- of een huisvestingsoplossing zijn vertrokken

12 personen vonden een oplossing, waarvan 3 in privéwoningen, 3 in transitwoningen, 1 in sociale huisvesting, 1 werd onder observatie geplaatst in een psychiatrisch ziekenhuis, en 4 bij familie of verwanten gingen wonen. De gemiddelde duur van het verblijf van de personen die met een huisvestingsoplossing vertrokken, was 4,5 maanden.

Wat de leefsituatie vóór de intrede in het hotel betreft, leefden 7 van de 12 personen op straat, 3 in een noodopvangcentrum, 1 in een woning met een *Housing First* begeleiding en 1 in een woning die zij deelde met een gewelddadige partner.

Met uitzondering van 2 personen, waren alle opgevangen personen die bij hun vertrek een huisvestingsoplossing hadden, vrouwen. De leeftijd van de overgrote meerderheid varieerde tussen 36 en 55 jaar, met uitzondering van één man tussen 26 en 30 jaar en één vrouw ouder dan 70 jaar.

9 van de 12 personen hebben de Belgische nationaliteit. De overige 3 hebben geen adres en zijn zonder wettelijk verblijf. 1 van deze 3 vrouwen zonder wettelijk verblijf heeft tijdens haar verblijf in een hotel asiel aangevraagd.

8 van de 12 personen hebben een aanzienlijk aantal problemen, of zelfs minstens 3 verschillende problemen. Tot de meest terugkerende problematieken behoren geestelijke gezondheidsproblemen en moeilijkheden met het beheer van financiën bij 7 op de 12 personen en 6 op de 12 personen hebben te maken gehad met een gezinsbreuk. Problematisch gebruik van alcohol of andere middelen (4 personen lijden hieraan, van wie 2 veelvuldig) is een van de andere belangrijkste problemen.

Wat de ziektekostenverzekering betreft, waren op het moment van aankomst in het hotel, van de 10 personen over wie informatie beschikbaar is, 4 gedekt door een ziektekostenverzekering, 3 hadden een DGH gekregen en 3 waren onverzekerd. 2 van de 3 personen die onverzekerd waren, kregen een DGH tijdens hun verblijf in het hotel. Wat het inkomen betreft, hebben 4 van de 10 personen een leefloon, 1 ontvangt een pensioen, 1 een tegemoetkoming persoon met een handicap en 1 een werkloosheidsuitkering. Het hotelverblijf had geen invloed op het al dan niet hebben van een inkomen.

### **Personen die zonder doorverwijzings- of een huisvestingsoplossing zijn vertrokken**

Van de personen die geen doorverwijzings- of huisvestingsoplossing kunnen krijgen, keerden er 6 terug naar de straat, 2 naar de New Samusocial en helaas overleed er 1 in het ziekenhuis. De gemiddelde duur van het verblijf bedroeg iets minder dan 3 maanden.

7 van de 9 personen waren vrouwen, allen tussen 36 en 50 jaar oud, met uitzondering van 2 vrouwen, respectievelijk in de leeftijdscategorieën 20-25 jaar en 61-65 jaar.

6 van de 8 personen voor wie de informatie bekend is, hebben de Belgische nationaliteit en 2 hebben de Europese nationaliteit maar geen verblijfsvergunning.

De meerderheid, 7 van de 9 personen, lijdt aan een veelheid van problemen. De meest voorkomende kwetsbaarheidsfactoren zijn geestelijke gezondheidsproblemen (6 personen), financieel beheer (5 personen), alcoholgebruik (4 personen) en gedragsstoornissen (4 personen).

Informatie over medische dekking en bron van inkomsten is beschikbaar voor 7 personen die zonder huisvestingsoplossing zijn vertrokken. 3 personen waren gedekt door een zorgverzekering, 2 hadden een DGH gekregen en 2 hadden geen medische dekking. Wat het inkomen betreft, hadden slechts 2 personen een officieel inkomen, d.w.z.

een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Tijdens het verblijf in het hotel was het mogelijk voor 1 opgevangen persoon om een leefloon te krijgen en voor 1 een werkloosheidsuitkering.

### **Opgevangen personen**

Eind april 2021 waren er 25 personen, onder wie 19 vrouwen en 6 mannen, ondergebracht met een gemiddelde verblijfsduur van 5 maanden. Wat de leeftijdsverdeling betreft, is de meerderheid (15 personen) tussen 20 en 45 jaar oud, maar een zeer groot aantal – 6 personen – is tussen 61 en 65 jaar oud.

14 van de 18 personen voor wie informatie beschikbaar is, leefden op straat voordat zij in het hotel werden opgevangen, 2 in een noodopvangcentrum, 1 in een onthaaltehuis en 1 woonde bij derden. De meerderheid, 14 van de 24 personen, heeft een buitenlandse nationaliteit en zonder wettig verblijf, waaronder 8 onderdanen van derde landen, 5 Europese burgers en 1 staatloze. Tijdens het verblijf in het hotel hebben 3 personen zonder wettig verblijf asiel aangevraagd en heeft 1 andere zijn administratieve situatie kunnen regulariseren.

De problemen zijn bekend voor 23 van de 25 opgevangen personen. In tegenstelling tot de profielen van de reeds vertrokken personen, hebben 3 van de 23 geen andere sociale problemen dan het ontbreken van een administratieve status. Bovendien is het percentage personen met minstens drie verschillende problemen lager (11 van de 23), wat erop wijst dat de moeilijkheden bij het vinden van een oplossing niet noodzakelijk afhankelijk zijn van de complexiteit van het geval. De meest terugkerende problemen zijn de gevolgen van een gezinsbreuk (13 van de 23 personen), financieel beheer (10 van de 23), geestelijke gezondheid (9 van de 23), sociaal isolement (7 van de 23) en het bestaan van schulden (6 van de 23).

Op het moment van binnenkomst in het hotel waren van de 22 personen voor wie informatie beschikbaar was er 8 gedekt door een ziektekostenverzekering, 5 hadden een DGH, 8 waren onverzekerd en 1 had een verzekering in een ander

Europees land. Wat het bestaan van een inkomen betreft, hadden 4 personen een invaliditeitsuitkering, 2 personen hadden een leefloon, 1 een werkloosheidsuitkering, en 4 personen waren afhankelijk van bedelarij. Tijdens het verblijf hebben 2 personen het leefloon gekregen.

Alle opgevangen personen hadden als doel opnieuw te worden gehuisvest in een privéwoning. 2 mensen, die onder meer met geestelijke gezondheidsproblemen te kampen hadden, wilden een Housing First begeleiding, 6 mensen aanvaardden ook een transitwoning, 3 mensen een samenhuizen en 2 een onthaaltehuis.

### **Hotel beheerd door 't Eilandje in samenwerking met DIOGENES en DoucheFLUX**

Er is informatie beschikbaar voor 55 personen die worden ondergebracht in Hotel Solidaire (voor de periode april - december 2020) en vervolgens in Hotel Belvue (vanaf 1ste januari 2021). De verzamelde gegevens hebben betrekking op 19 personen die het systeem hebben verlaten met een huisvestingsoplossing, 10 personen zonder oplossing, en 26 personen die eind april 2021 waren opgevangen.

### **Personen die met een doorverwijzings- of een huisvestingsoplossing zijn vertrokken**

Personen die met een huisvestingsoplossing vertrokken, bleven gemiddeld ongeveer 4 maanden. 11 personen werden opnieuw gehuisvest in een privéwoning, 2 in transitwoning (ISSUE-project), 1 in een onthaaltehuis, 2 in een medisch opvangcentrum (Medihalte, beheerd door de New Samusocial), 1 in samenhuizen, en 3 mensen keerden terug naar hun land van herkomst. Met uitzondering van 2 personen die de gevangenis verlaten, 2 personen die in een woning woonden die zij moesten verlaten wegens brand en 1 persoon die in een kraakpand woonde, waren de personen in deze groep daklozen.

Met uitzondering van 2 personen die ouder zijn dan 70 jaar, varieert de leeftijd van de personen

voor wie informatie beschikbaar is, tussen 31 en 55 jaar. 11 van de 19 personen zijn mannen. Wat de nationaliteit en de administratieve status betreft, die voor 14 van de 19 personen bekend is, zijn 7 Belgen, 3 niet-geregistreerde EU-burgers en 4 onderdanen van derde landen, van wie 3 zonder wettig verblijf.

Aangezien de opvang over het algemeen niet afhankelijk was van het delen van informatie over de problematiek, omdat het aanvankelijk alleen om het bieden van onderdak ging, is er weinig informatie beschikbaar. De problematiek die echter het meest lijkt terug te komen, is alcoholgebruik. Bij binnenkomst waren 7 personen gedekt door een ziektekostenverzekering en 3 hadden een DGH gekregen, tijdens het verblijf heeft 1 persoon een ziektekostenverzekering gekregen. Wat het inkomen betreft, hadden 3 personen op het moment van hun aankomst in het hotel een leefloon, 2 personen een werkloosheidsuitkering, 1 persoon een ziekte-uitkering en 1 persoon een pensioen. De overige personen hadden geen bekend inkomen en de situatie veranderde niet tijdens het verblijf.

### **Personen die zonder doorverwijzings- of een huisvestingsoplossing zijn vertrokken**

10 personen verlieten de opvang zonder huisvestingsoplossing. Het team heeft de opvang van 6 personen moeten beëindigen omdat zij zich herhaaldelijk niet aan het huishoudelijk reglement hielden en 4 personen hebben het hotel vrijwillig verlaten. De gemiddelde duur van het verblijf is 4,5 maanden. Voorafgaand aan de opvang, leefden zij in de openbare ruimte.

Met uitzondering van 2 personen tussen 66 en 70 jaar schommelt de leeftijd van de opgenomen personen tussen 31 en 50 jaar. 8 van de 10 personen zijn mannen. De nationaliteit en administratieve status is voor 7 personen bekend : 3 zijn Belgen, 2 zijn niet-geregistreerde EU-burgers en 2 zijn onderdanen van derde landen zonder wettig verblijf.

Informatie over problemen is niet uitgebreid beschikbaar, maar het lijkt erop dat problematisch alcoholgebruik de meest voorkomende moeilijk-



heid is. 4 personen hadden een DGH verkregen, 2 hadden een ziektekostenverzekering en de anderen waren onverzekerd. Wat het inkomen betreft, hadden de mensen in deze groep geen inkomen, met uitzondering van één persoon die werkte, één persoon met een ziekte-uitkering en één persoon die met pensioen was. Het verblijf in een hotel had geen invloed op de medische dekking of op het bestaan van een inkomen.

### Opgevangen personen

Eind april 2021 waren er 26 personen ondergebracht in het Belvue hotel met een gemiddeld verblijf van 8 maanden. Voordat ze in het hotel kwamen, leefden de meesten van hen op straat. Wat de verdeling naar gender betreft, zijn het bijna allemaal mannen (23 van de 26). Wat de leeftijd betreft, beschikken wij over gegevens voor 24 personen : 2 van de 3 zijn tussen 26 en 45 jaar oud, maar er moeten rekening worden gehouden met de aanwezigheid van een jongere van minder dan 20 jaar, één persoon van meer dan 65 jaar en een andere van meer dan 70 jaar.

Gegevens over de nationaliteit zijn bekend voor 21 personen : 11 hebben de Belgische nationaliteit, 9 zijn onderdanen van derde landen en 1 is Europees burger. De 10 personen met buitenlandse nationaliteit zijn zonder wettig verblijf.

Het meest voorkomende probleem lijkt alcoholgebruik te zijn. Geestelijke gezondheidsproblemen en gedragsstoornissen werden ook gemeld door de professionals die in het project werken. 7 van de 26 personen hebben een ziektekostenverzekering, 13 hadden een DGH en 6 hebben geen medische dekking. Het is interessant op te merken dat 12 van de 26 personen een inkomen hebben : 6 personen hebben een leefloon, 3 personen hebben een ziekte-uitkering, 1 een werkloosheidsuitkering, 1 een pensioen en 1 een tegemoetkoming persoon met een handicap. Tijdens het verblijf in het hotel is hun situatie niet veranderd wat de ziektekostenverzekering of het bestaan van een inkomen betreft.

### Sluiting van het hotel en gevonden oplossingen voor de opgevangen personen

In de eerste helft van mei hebben de verenigingen die het Hotel Belvue coördineren, besloten het project niet te verlengen tot na de vastgestelde termijn, namelijk tot eind juni. In de weken die voorafgingen aan de sluiting van het hotel was het dus de bedoeling oplossingen te vinden voor het vertrek van 29 personen (naast de 26 personen die eind april werden ondergebracht, werden begin mei 3 personen opgevangen), van wie 10 zonder wettig verblijf.

Oplossingen werden gevonden voor 14 personen : 8 in huisvesting, 4 in onthaalhuizen en 2 in noodopvangcentra. Voor 7 van de 10 personen zonder wettig verblijf werd geen oplossing gevonden, 2 keerden terug naar een onthaalhuis en 1 naar een noodopvangcentrum. Hieruit blijkt eens te meer voor welke uitdaging de verenigingen staan bij het vinden van doorverwijzingsoplossingen voor personen zonder wettig verblijf.

### Hotel beheerd door het OCMW van Vorst

Tussen december 2020 en eind april 2021 hebben 14 opgevangen personen het hotel De Fierlant verlaten, van wie er 10 met een huisvestingsoplossing of doorverwezen naar andere diensten, 2 werden uitgesloten van het project wegens het niet naleven van het huishoudelijk reglement en 2 personen verlieten het hotel uit vrije wil.

### Personen die met een doorverwijzings- of een huisvestingsoplossing zijn vertrokken

10 personen verlieten het project "hotelvoorzieningen" na een gemiddeld verblijf van een maand. 4 personen werden opnieuw gehuisvest in een privéwoning, waarvan één in een woning met begeleiding van DIOGENES en één in de Ardennen, waar de huur bijzonder betaalbaar is. 3 personen werden opnieuw opgevangen in een onthaalhuis, onder wie 1 in een onthaalhuis met een beveiligd adres, 2 in een noodopvangcentrum en

1 in een centrum voor verslavingszorg met een opvolging door Transit (dat de begunstigde vervolgens zou hebben geholpen bij het vinden van huisvesting). Voordat zij in het hotel binnenkwamen, leefde de helft van hen op straat en 4 personen werden ondergebracht in een noodopvang.

Met uitzondering van één kind onder de 2 jaar, schommelt de leeftijd van de bewoners tussen 19 en 45 jaar. Wat de verdeling naar gender betreft, zijn 5 vrouwen en 5 mannen. Wat de nationaliteit betreft, zijn alle getelde personen Belgische burgers, met uitzondering van één vrouw die in het vreemdelingenregister is ingeschreven.

Slechts één persoon heeft minstens drie verschillende problemen, terwijl de overige negen één of twee problemen hebben. Geestelijke gezondheid en gezinsbreuk zijn de meest terugkerende problemen (3 van de 10 mensen). Andere problemen zijn afhankelijkheid van alcohol (2 van de 10) of andere middelen (2 van de 10), financieel beheer (2 van de 10) en gedragsstoornissen (2 van de 10). Bij binnenkomst hadden slechts 2 personen geen ziektekostenverzekering en wat het inkomen betreft, hadden 2 personen een werkloosheidsuitkering, 2 een tegemoetkoming persoon met een handicap en 1 het leefloon. Tijdens het verblijf heeft 1 persoon een zorgverzekering kunnen afsluiten, en onder de personen die geen officiële inkomsten hadden, hebben 4 mensen een leefloon verkregen en 1 een werkloosheidsuitkering.

#### **Personen die zonder doorverwijzings- of een huisvestingsoplossing zijn vertrokken**

4 mannen verlieten het project zonder huisvestingsoplossing, na een gemiddeld verblijf van bijna 2 maanden. Zij zijn tussen 26 en 40 jaar oud en waren voorheen dakloos (2 van de 4), woonden in kraakpanden of bij derden. De persoon die in een kraakpand woonde, zou zonder de steun van het project een privéwoning hebben gevonden en een van de twee personen die in de openbare ruimte sliepen, is in een kraakpand gaan wonen.

2 van de 4 mannen zijn buitenlanders zonder wettig verblijf, onder wie een Europeaan en een

onderdaan van een derde land. De andere twee hebben de Belgische nationaliteit.

De meest terugkerende problemen voor personen in deze groep zijn afhankelijkheid van alcohol of andere middelen en sociaal isolement. 2 van de 4 personen hebben minstens 3 verschillende problemen. Wat de medische dekking en het bestaan van een inkomen betreft, is voor 3 personen informatie beschikbaar. Op het moment van binnenkomst was één persoon gedekt door een ziektekostenverzekering en een werkloosheidsuitkering, de tweede – een Europeaan zonder verblijfsvergunning – had geen ziektekostenverzekering of financiële middelen, de derde – een onderdaan van een derde land zonder wettig verblijf – had een DGH verkregen en werkte zonder contract. Hun situatie veranderde niet tijdens het verblijf in het hotel.

#### **Opgevangen personen**

Eind april 2021 waren er 15 personen ondergebracht in hotel De Fierlant met een gemiddeld verblijf van 3,5 maand. Bijna allemaal (13 van de 15) leefden op straat voordat zij in het hotel binnenkwamen, 2 werden opgevangen in een noodcentrum. Het zijn uitsluitend mannen, hoofdzakelijk tussen 40 en 50 jaar oud (9 van de 15).

De meesten zijn onderdanen van derde landen (8 van de 15), 5 zijn Belgische burgers en 2 zijn burgers van andere Europese landen, waaronder 1 zonder verblijfsvergunning. Onder de onderdanen van derde landen zijn er 6 personen zonder wettig verblijf en 2 die internationale bescherming genieten. Het is interessant op te merken dat personen zonder wettig verblijf zich veel minder lijken aan te trekken van sociale kwesties, met als belangrijkste belemmering het ontbreken van een administratieve status en dus van toegang tot het socialezekerheidsstelsel. Met uitzondering van één persoon die internationale bescherming geniet, zijn de opgevangen personen die minstens drie problemen hebben wel degelijk Belgische burgers. In het algemeen zijn de meest terugkerende problemen lichamelijke of geestelijke gezondheidsproblemen, sociaal isolement en financieel beheer.

8 op de 15 personen zijn aangesloten bij een ziekenfonds. De anderen – 7 personen zonder wettig verblijf – gebruikten de DGH. Net als bij de medische dekking is er wat de economische middelen betreft, een duidelijk verschil tussen Belgische burgers of buitenlanders met wettig verblijf en buitenlanders zonder wettig verblijf. Terwijl alle personen met een administratieve status sociale bijstand ontvangen (4 hebben een leefloon, 2 hebben een ziekte-uitkering, 1 een werkloosheidsuitkering en 1 een tegemoetkoming persoon met een handicap), is de enige mogelijkheid voor personen zonder wettig verblijf om zonder contract te werken, wat het geval is voor 4 op de 7 personen. De overige 3 hebben geen inkomen.

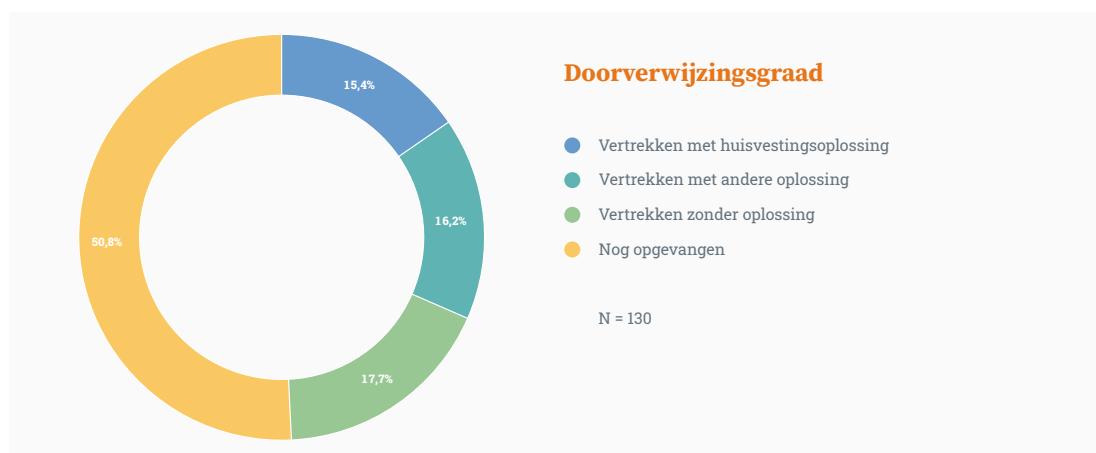
Met uitzondering van één persoon die de voorkeur gaf aan samenhuizen, wilden alle opgevangen begunstigden een woning vinden (op de privé markt, of met een SVK, of een sociale huisvesting). Voor de meesten met een administratieve status leek deze optie mogelijk – sommigen kwamen, gezien hun profiel, in aanmerking voor Housing First begeleiding. Helaas is de enige mogelijkheid voor personen zonder wettig verblijf om naar een noodopvangcentrum te worden overgebracht.

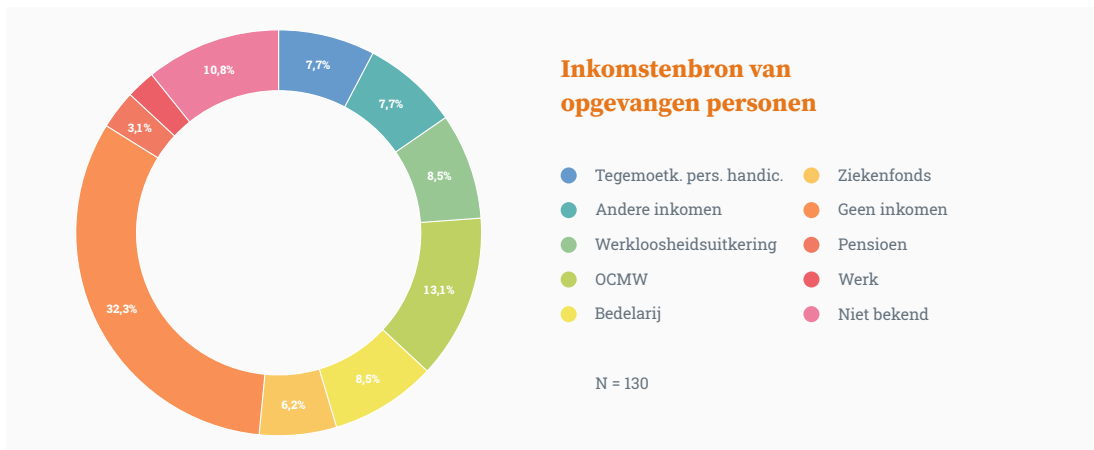
### Bevindingen van de kwantitatieve evaluatie

Van het totaal van 130 personen die in de drie projecten werden ondergebracht, vonden er 41 een oplossing, d.w.z. 31,5%, voor een gemiddelde

periode van iets meer dan drie maanden. Het is belangrijk erop te wijzen dat van de 41 personen die werden doorverwezen, er slechts 18 duurzame huisvesting vonden. Er zijn geen significante verschillen tussen de drie projecten wat betreft de doorverwijzingsgraad naar huisvesting of andere diensten. Het enige opmerkelijke verschil is de snelheid waarmee het OCMW van Vorst oplossingen voor de begunstigden heeft kunnen vinden (gemiddeld één maand). Dit houdt waarschijnlijk verband met het profiel van de door het OCMW opgevangen personen, die over het algemeen minder sociale en administratieve problemen lijken te hebben en gunstige voorwaarden wat betreft inkomen en bestaande rechten. Het OCMW van Vorst heeft er ook voor gekozen het aantal opgevangen personen zonder verblijfsvergunning te beperken. Bovendien zorgt de bevoorrechte positie als OCMW er waarschijnlijk voor dat de administratieve procedures sneller verlopen. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat 5 van de 29 personen toegang kregen tot een inkomen (4 een leefloon en 1 persoon een werkloosheidsuitkering) en vervolgens een huisvestingsoplossing konden vinden.

Nationaliteit, en vooral administratieve status, lijkt een bepalende factor te zijn bij het vinden van een huisvestingsoplossing. De duur van het verblijf van personen zonder wettig verblijf is gemiddeld langer, omdat zij behalve dit soort gratis opvangoplossing en met voldoende autonomie bijna geen andere mogelijkheden hebben. Van de 36 personen die een oplossing hebben gevonden

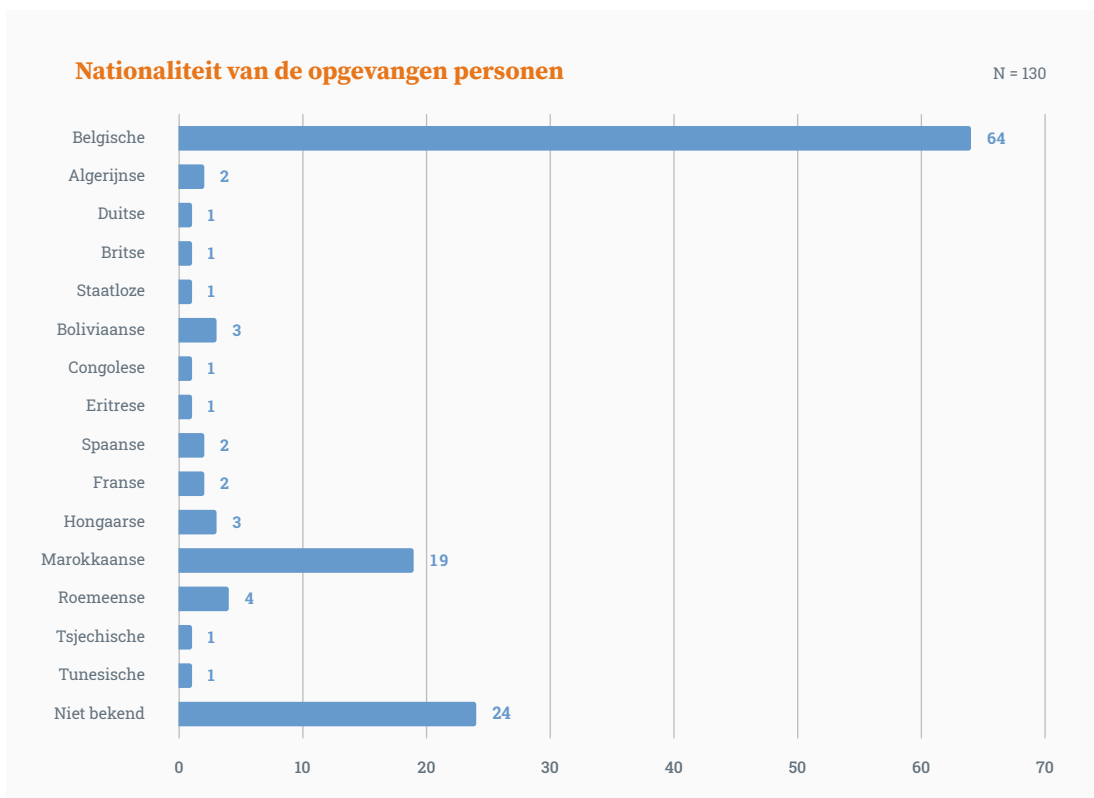




en van wie de nationaliteit en de administratieve status bekend zijn, hebben er 25 de Belgische nationaliteit, 3 zijn buitenlanders met een wettig verblijf en slechts 8 zijn onderdanen van derde landen of UE-landen zonder wettig verblijf. Er zij ook op gewezen dat, met uitzondering van één persoon die in een individuele woning werd gehuisvest, de gevonden oplossingen hoofdzakelijk noodopvang-

centra, onthaaltehuis of herhuisvesting bij familie of derden waren.

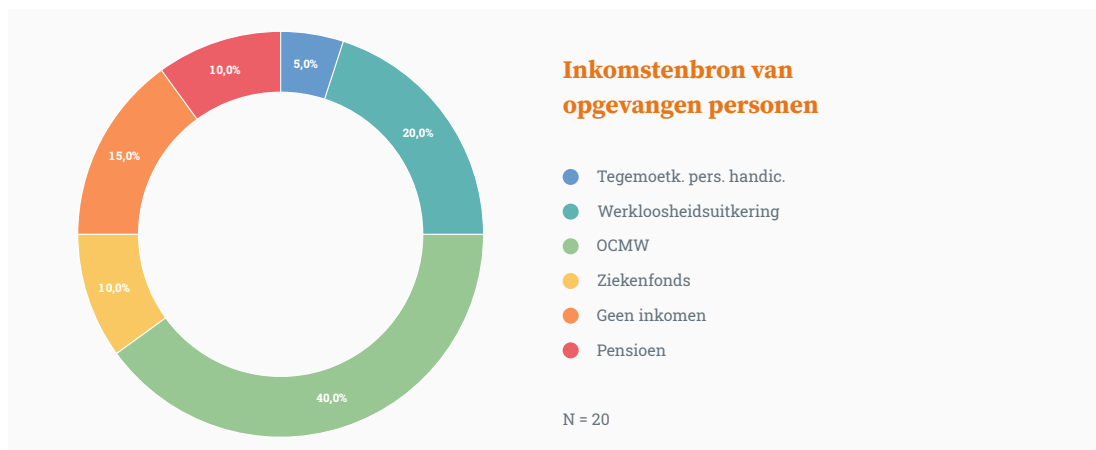
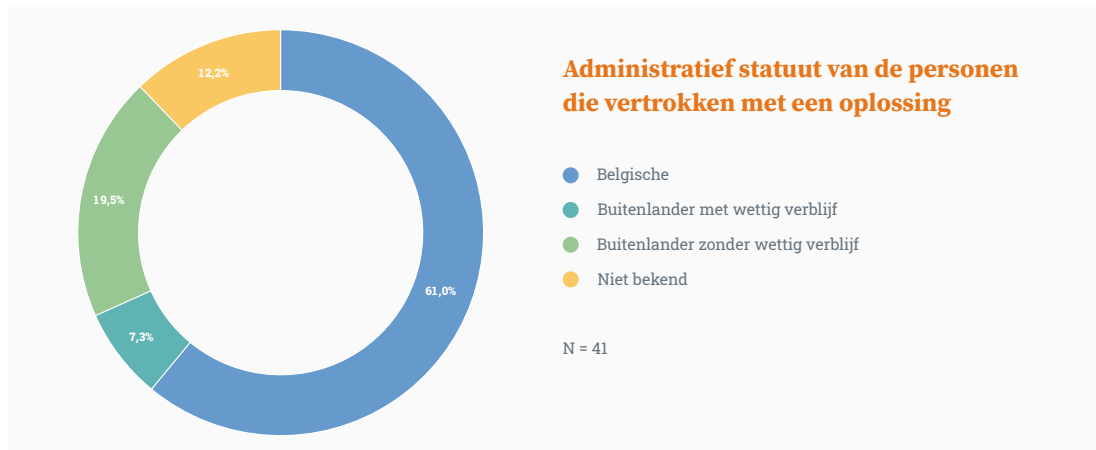
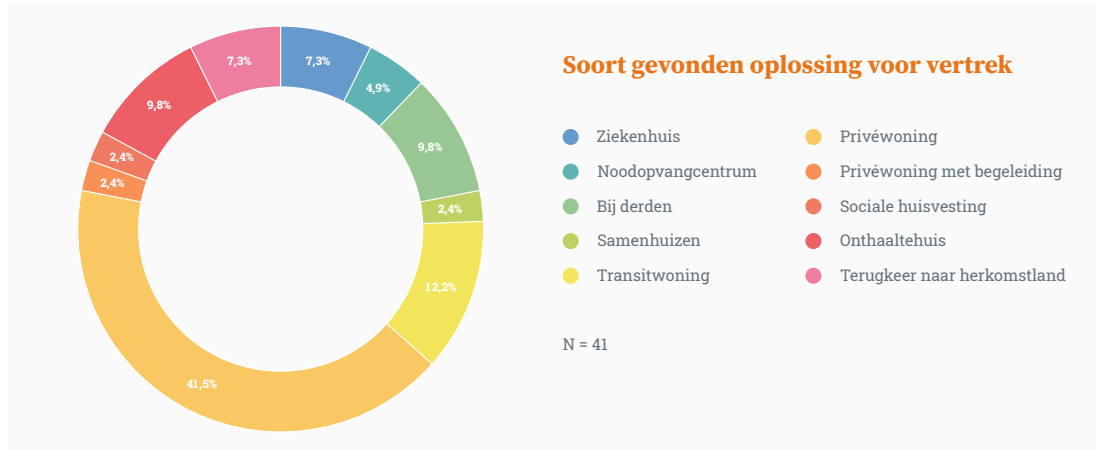
Het bestaan van een inkomstenbron is ook een beslissende factor bij het vinden van een huisvestingsoplossing. 36,2% van de opgevangen personen had geen bron van inkomsten op het moment dat zij het hotel binnenkwamen en 9,5% was afhankelijk van bedelen. Bij analyse van





de subgroep van personen die permanente of tijdelijke huisvesting hebben gevonden, blijkt dat slechts 3 van de 20 personen helemaal geen inkomen hebben, terwijl de anderen een sociale uitkering ontvangen, voornamelijk een leefloon of een werkloosheidsuitkering.

De evaluatie van de problemen wordt vaak bemoeilijkt door het gebrek aan personeel in de hotels dat in staat is deze problemen nauwkeurig te onderkennen, vooral problemen in verband met geestelijke gezondheid en verslaving, en de evoluerende en gevoelige aard van deze problemen.



Volgens de beschikbare informatie zijn de meest voorkomende problemen echter financieel beheer, gezinsbreuk, geestelijke gezondheid en alcohol- en middelenmisbruik. De opeenstapeling van verschillende problemen, die zouden kunnen wijzen op een “moeilijk” profiel, lijkt geen belemmering te vormen voor de mogelijkheid om een huisvestingsoplossing te vinden. Het is interessant

vast te stellen dat personen zonder wettig verblijf veel minder te lijden lijken te hebben van sociale problemen dan Belgische burgers of immigranten met een wettig verblijf, waarbij het ontbreken van een administratieve status en dus van toegang tot het socialezekerheidsstelsel het belangrijkste obstakel vormt.



## Conclusie

Het zogenaamde project “hotelvoorzieningen” bestaat in feite uit een veelheid van verschillende projecten, met afzonderlijke en niet noodzakelijk vooraf vastgestelde werking en doelstellingen, gecoördineerd door verschillende actoren, zoals dak- en thuislozenverenigingen, gemeenten en OCMW’s, en gebaseerd op bijzondere partnerschappen. De hotelprojecten werden immers geactiveerd via Bruss’help tijdens de uitbraak van de COVID-19-epidemie en vormden een gelegenheid om noodoplossingen met een lage toegangs-drempel aan te bieden. De noodzaak om snel te handelen en het gebrek aan perspectief op de werkelijke duur van de crisisperiode maakten het aanvankelijk niet mogelijk om de ontwikkeling van de verleende diensten te plannen, noch om doelstellingen op middellange en lange termijn vast te stellen (wat verklaart waarom de evaluatie 9 maanden na de opening van de eerste voorzieningen begon). De doelstellingen van de begeleiding in hotel, alsmede de evaluatie van deze begeleiding, werden in de loop van het proces overeengekomen. Toen duidelijk werd dat de verstrekking van hotelkamers zou worden voortgezet en de sociale begeleiding meer op de middellange termijn was gericht, begonnen sociale inschakeling en toegang tot huisvesting een prominentere plaats in het project in te nemen. Als gevolg daarvan heeft elk hotel, minstens tot eind 2020, zijn eigen opvangprocedures en begeleidingsprojecten vastgesteld, zonder enige echte sectorale coördinatie en dus zonder enige algemene samenhang. De wijzigingen die zijn aangebracht naar aanleiding van het overleg van Bruss’help in het kader van de heroriëntering van mei, waren het onderwerp van [circulaire nr.7 van Bruss’help](#) en zijn bedoeld om dit gebrek aan coördinatie aan te pakken. Bij de evaluatie van de tweede periode, die officieel in juni 2021 van start is gegaan, zal verslag kunnen worden uitgebracht over de poging om voor elk project “hotelvoorzieningen” specifieke doelstellingen op te nemen in een meer algemeen kader gearticuleerd rond een intersectorale visie.

In vergelijking met traditionele noodopvangcentra is het hotel een kwalitatief betere oplossing die privacy, comfort, een groter gevoel van veiligheid en een vorm van autonomie biedt. Het

gebruik van hotels is voordelig voor het personeel. Met een team dat permanent ter plaatse is, kunnen mensen die zich in een stabiele situatie bevinden, voortdurend worden gevolgd en kan sneller vooruitgang worden geboekt met dossiers die veel tijd vergen wanneer de begeleiding op straat wordt verleend. Bovendien heeft het beschikken van een hotelkamer duidelijk een positief effect op de levenskwaliteit van mensen die op straat leefden.

De hotelprojecten zijn van fundamenteel belang geweest om onderdak te bieden aan bijzonder kwetsbare groepen, zoals vrouwen die het slachtoffer zijn van huiselijk geweld of mensen zonder wettig verblijf. Naast rust hebben stabiliteit en het opbouwen van vertrouwen de weg vrijgemaakt voor het aanpakken van meer uiteenlopende behoeften. In het bijzonder heeft de betrokkenheid van overheidsactoren, zoals gemeenten en OCMW’s, bij het operationele proces ertoe bijgedragen dat de administratieve procedures voor een aantal begunstigden zijn gedeblokkeerd. Bovendien kon een aanzienlijk deel van de personen die in hotelkamers waren ondergebracht, een geschikte oplossing vinden, waaronder duurzame huisvesting. Hotelvoorzieningen zijn echter geen wondermiddel en lijken de meer complexe situaties niet op lange termijn te kunnen oplossen, vooral niet voor mensen met een precare administratieve situatie en mensen met zeer ernstige problemen, bijvoorbeeld geestelijke gezondheid of verslaving. De hotelprojecten hebben ook aangetoond dat het personeel in staat moet zijn de meest ingewikkelde gevallen te behandelen. De tijdelijke aard van de opgezette projecten, die voor het merendeel van de betrokken professionals kortlopende contracten inhouden, maakt een grondige begeleiding niet mogelijk. Bovendien is volgens verscheidene coördinatoren het toegewezen budget, ook al is het aanzienlijk wegens de hoge kosten voor het huren van hotels, niet toereikend wat betreft de personele middelen die voor de psychosociale begeleiding van de opgevangen personen worden ingezet.

Enerzijds heeft het project “hotelvoorzieningen” ook de welzijns- en gezondheidssector ten goede gekomen door de oprichting van nieuwe partnerschappen te vergemakkelijken en, volgens



professionals die in de sector werkzaam zijn, door de druk op sommige diensten, zoals dagcentra, te verlichten. Anderzijds heeft de ontwikkeling van verscheidene projecten zonder voorafgaande planning en zonder een algemene visie de spanningen tussen verschillende actoren in de sector aangewakkerd. Degenen die er direct of indirect bij betrokken waren, betreurden onduidelijke procedures met betrekking tot bijvoorbeeld de opvang in hotels of het delen van gevoelige informatie ; degenen die er niet bij betrokken waren, voelden zich buitengesloten en ervoeren een gebrek aan doorzichtigheid.

Het gebruik van hotelkamers tijdens de eerste en tweede lockdown maakte het mogelijk onderdak en rust te bieden aan mensen die op straat verbleven, ongeacht hun administratieve situatie. Deze projecten vinden plaats in een context van een zeer aanzienlijke vermindering van het aanbod van het hulpverleningsnetwerk als gevolg van

de eerste lockdown. Anderzijds, zodra de tijdelijkheid en de doelstellingen van de hotelprojecten zijn geëvolueerd, lijkt het publiek dat zich aanpast aan een gemeenschapsruimte en dat zich in een minder precaire situatie bevindt, zich beter aan te passen aan de opgezette projecten en naar meer duurzame oplossingen te kunnen overgaan.

In het kader van de verdere evaluatie van het project "hotelvoorzieningen" zou het interessant zijn te analyseren wat de wijzigingen, die in mei werden aangebracht, hebben betekend voor de doeltreffendheid en de samenhang van het project "hotelvoorzieningen" in zijn geheel. Bovendien zou een grondige analyse van de verblijfskosten, die een vergelijking met andere opvangdiensten en tijdelijke en permanente huisvestingsoplossingen mogelijk zou maken, de evaluatie van het project "hotelvoorzieningen" verder kunnen verfijnen.

# Bijlage

## Geraadpleegde hotels

- Hotel Belvue ('t Eilandje)
- Hotel De Fierlant (OCMW Vorst)
- Hotel Lemonnier (New Samusocial)
- Hotel Maria (Gemeente Anderlecht)
- Hotel Président (New Samusocial)
- Hotel DoucheFLUX
- Hotel Vanbelle (Burgerplatform)
- Hotel X (Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales)
- Train Hostel (Leger des Heils)