

ACTIVITEITENVERSLAG 2023

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.

Colofon

Verantwoordelijke uitgever

François Bertrand

Lay-out

Bruss'help – Nazca agency & Partners

Foto's

Kim Sattler – Jalil El Kouais – Chloé Thome

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

Vijf jaar Anabasis	7	Naar aangepaste begeleiding voor kwetsbare personen	62
Bruss'help Romulus: vernieuwen, handelen, vooruitgaan	12	Dispatching en doorverwijzing	62
Een bestuursorgaan met inhoudelijk engagement	12	Getuigenis: Projecten die sinds 2023 werden opgestart	68
Masterplan: een visie, een proces, een engagement	16	Gewest en Oekraïne	70
Evaluatie van de overlegarchitectuur	18	Brussels Deal	72
Dossiers en principes in de kijker	24	Gewestelijke samenwerkingen	73
De Actie Coördineren Met Het Oog Op Duurzame Oplossingen	29	Organisatie en leven in de instelling	77
Management van de gezondheids- en maatschappelijke interventies	29	Menselijke hulpbronnen en continuïteit van de activiteiten	77
Actiegerichte informatie genereren	34	Beheer en financiën	79
Het Masterplan: een geïntegreerd preventie- en interventieplan	35	IT	80
Voorzitterschap van de Europese Unie en samenwerkingsakkoord	39	Communicatie	87
Coördinatie ziektepreventie en risicobeheersing (COVER-team)	40	Bruss'help: gisteren, vandaag, morgen	84
Project SubLINK	43		
Coördinatie van duurzame en innovatieve herhuisvestingsprojecten	49		
Van kennis naar actie: het zoeken naar duurzame oplossingen	52		
Telling van dak- en thuislozen	52		
Het Europese Rights First-project	55		
Onderzoek over de mensen zonder verblijfsvergunning.	57		
Begeleidingscomités voor onderzoek over dakloosheid in het Brussels			
Hoofdstedelijk Gewest	59		
Juridische actualiteit en op advies gerichte analyses: het dossier 'referentieadres'	60		

Vijf jaar Anabasis

« Het is niet jouw taak om het werk te volbrengen, maar je bent niet vrij om je eraan te onttrekken »
Talmoed.

Sinds de oprichting van Bruss'help in 2019 is het eerste hoofdstuk van het jaarlijkse activiteitenverslag altijd verankerd geweest in de Grieks-Latijnse mythologie: 'Covenant' en Hygieia in 2020; 'Fundamenten' en Sisyphus in 2021; 'Prometheus' in 2022; 'Romulus' voor de volgende pagina's.

Dat komt niet zozeer door een team dat in een klassieke cultuur baadt, al helpt dat wel, maar veeleer door een traject van verdriet, vreugde en kreten zoals die van Frank - de eerste crisiscoördinator van de organisatie - tijdens de piek van de covidcrisis: «We werken hier als Grieken in deze keet!». Waarop sommige consulenten sarcastisch antwoordden: «dan toch zeker als Spartanen!» (Het team werkte nog 24/24 uur in de krappe lokalen van het vroegere Strada). Een traditie was geboren en Hygieia, godin van de preventie, paste bij het project: het opzetten van een openbare dienst die mensen helpt de stap te zetten van straat naar huisvesting.



Vrijwilligers die in 2022 door de straten van Brussel liepen om daklozen te tellen.

Goden noch tragedie

Vele noeste werkers staken vervolgens de handen uit de mouwen en zetten tal van maatregelen op met betrekking tot covidcoördinatie, hulpverleningsplan '4 seizoenen', sociale hotels als voorlopers van de collectieve opvang 'Oekraïne', vaccinatieplan (daklozen/ mensen zonder papieren/ sekswerk(st)ers), mobiele teams voor risicobeheersing en ziektepreventie (COVER) en outreaching in de metro (SubLINK), opvang en integratiestrategie Oekraïne, Housing Plan. Hoewel er weinig tijd was om te vieren, moeten we kunnen erkennen dat er veel werk is verzet. U vindt daarover meer informatie op het volgende chronologische inlegblad, [pagina 14](#).

De weg was moeilijk, maar vooral verrijkend. Als er één verhaal in me opkomt, is het dat van de Anabasis¹ over de waargebeurde tocht van 10.000 Grieken – weer zij – die te voet 4.000 km aflegden van het huidige Libanon tot de hoogvlakten van het huidige Armenië en Turkije. Hier gaat het noch om goden, noch om een tragedie. Het is een zeer menselijk verhaal waarin mensen onderweg leren, bouwen, structuur zoeken, geconfronteerd worden met vijandigheid (dikwijls) en gastvrijheid (soms),

afhankelijk van de gebieden die ze doorkruisen. De anabasis wordt beschouwd als een van de eerste antropologiehandleidingen uit de geschiedenis.

De analogie met Bruss'help is zowel merkbaar aan het uitgangspunt als aan de afgelegde weg. Het uitgangspunt is een mislukking. Vooreerst van wetgevingen die er niet in geslaagd waren een levendige en gediversifieerde sector te coördineren. Maar waarvan de slagkracht te lijden had van interne strijd. Een steunpunt (La Strada) was een lege huls geworden waarin de belanghebbenden hoop, zorgen of wantrouwen projecteerden. Dan volgden een nieuwe verordening en een tocht van vijf jaar om een overheidsorgaan op te bouwen dat verbindt, programmeert en de gezamenlijke actie versterkt, maar zoals elke betrokkene in het duister tast over de verschrikking van thuisloosheid.

Creatieve oplossingen vinden voor de structurele en conjuncturele hindernissen die zich onderweg aandienen: het is een diepmenselijk parcours waarbij de instelling is gegroeid, een beheersovereenkomst heeft gesloten en haar plaats heeft ingenomen in het sociale en gezondheidslandschap van het Gewest.

Een leertraject

Zoals in elk verhaal zijn er vele leermomenten. Als we er maar drie moesten onthouden, zouden het die zijn die het proces van het Masterplan hebben vormgegeven, een belangrijke werf voor de activiteiten van Bruss'help in 2023-2024. Meer direct kunnen de geleerde lessen als volgt worden samengevat:

- «Niemand heeft de waarheid in pacht»: Het testen van innovatieve benaderingen met de vrijwilligers op het terrein bleek een manier te zijn om dingen in beweging te brengen. Een andere manier was het openen van deuren door contacten te leggen met aanverwante sectoren en overheidsdiensten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Onvermijdelijk worden het 'hokjesdenken' en de sectorlogica op hun kop gezet. Maar om antwoorden voor de gemeenschap aan te reiken, moet komaf worden gemaakt met grenzen waarachter niemand ooit alleen gelijk (of ongelijk) heeft gehad. Als we samen verantwoordelijkheidsruimten afbakenen, kan elke stakeholder aansluiting vinden bij een geïntegreerde benadering die meer betekent dan alleen maar woorden.

- «Er wordt te veel energie gestoken in onderzoek»: de overvloed aan studies en internationale conferenties over thuisloosheid wordt rondit onfatsoenlijk. Na een uitzonderlijke periode met opeenvolgende schokken zou het moeten beginnen te dagen dat uitdrukkingen zoals 'bewustmaken' of 'het onzichtbare zichtbaar maken' voorbijgestreefd zijn. Het ontbreken van een thuis en het daarmee samenhangende leed zijn zichtbaar voor iedereen, de verslagen en tellingen zijn welbekend, net zoals die over de opwarming van de aarde. Het onderzoek is er niet om een spektakelmaatschappij te dienen of het imago van instellingen op te poetsen. Kennis verwerven om te handelen, houdt in dat instromen, successen en belemmeringen van de interventies worden gedocumenteerd om het overheidsbeleid aan te sturen en doelstellingen te bereiken.

1. De Tocht van de Tienduizend of Anabasis (naar het Oudgriekse ἀνάβασις / *anábasis*, «de klim van de zee naar het binnenland») is een van de beroemdste werken van de Griekse auteur [Xenophon](#), geschreven in de 4e eeuw v.Chr.

- «Niets voor de rechthebbenden zonder de rechthebbenden»: wij hebben ondervonden dat het geen sinecure is om actie te ondernemen op het kruispunt tussen rechthebbenden, professionals en de overheid. En dat zal zo blijven. Toch is dat terreinwerk nodig, want je kunt de behoeften en middelen niet bepalen in afwezigheid van de eerste belanghebbenden. De inclusie van de rechthebbenden in het Masterplan-proces was een basisvereiste. Wedden dat het verdwijnen van de uitdrukking «We kennen onze doelgroepen» een indicator wordt van het toekomstige resultaat? Geen enkele doelgroep behoort wie dan ook toe.

Alles wat ons niet doodt

Aan het einde van die 5 jaar Anabasis is er eindelijk een zekerheid die niemand nog in twijfel zal kunnen trekken: de 'lege huls' van de begindagen is nu gevuld met energie ten dienste van de gemeenschap. Het kan verrassend lijken, maar van die energie onthoud ik vooral de gedrevenheid en de tijd die werd besteed aan de zelfstandigheid en de vrijheid van de mensen. Wat zou de menselijke waardigheid zijn zonder vrijheden? En wanneer zijn wij uiteindelijk vrij?

Ik ben vrij wanneer ik geen honger of kou lijd, en geen lichamelijke of geestelijke beperking heb. Ik ben vrij wanneer ik niet het doelwit ben van discriminatie, wanneer ik zonder belemmeringen bij de mensen kan blijven die me dierbaar zijn, wanneer ik niet voor willekeur hoeft te vrezen, wanneer anderen niet voor mij of zonder mij beslissen, wanneer ik anders kan zijn, wanneer ik mijn eigen woorden kan gebruiken om bepaalde situaties te benoemen en te beschrijven zonder dat andere personen of instellingen me dat verhinderen of in mijn plaats spreken, wanneer ik een thuis heb. Dat lijkt allemaal vanzelfsprekend. Maar voor de doelgroepen is het dat niet. De weg van Bruss'help zal nog lang zijn. Als individuen zullen we het werk waarschijnlijk niet kunnen afronden, maar als gemeenschap hebben wij de plicht vol te houden.

Terwijl ik dit schrijf, is voor mij binnenkort het moment aangebroken om afscheid te nemen. Om te rusten, om tijd vrij te maken voor mijn naasten en mezelf. Het zou verkeerd zijn te denken dat alles wat ons niet doodt, ons sterker maakt. Alles wat ons niet doodt, doodt ons niet ... en dat is al heel wat.

Ik heb mijn best gedaan om vooruit te komen met de dossiers. Ik dank van harte het team van Bruss'help, de instanties en al onze partners. Mijn opvolger en de instanties wens ik veel geluk bij hun inspanningen om het Masterplan uit te voeren en iedereen in ons stadsgewest een thuis te geven.



François Bertrand
Directeur



Bruss'help Romulus: vernieuwen, handelen, vooruitgaan

Na jaren van permanente bewegingen en schokken voor het Gewest werd in 2023 vooral gewerkt aan inhoudelijke aspecten en programmering. De cyclus van het Masterplan voor de preventie en het uitbannen van dakloosheid is daar een hoeksteen van. Daarnaast hebben de comités, de RvB en het team zich gebogen over de modellering van de hulp- en inschakelingsvoorzieningen. Die dynamiek betekent het einde van een periode waarin meerdere crises moesten worden bedwongen en effent de weg voor 'Bruss'help als plaats om ideeën te bedenken en de besluitvorming te ondersteunen'. Romulus staat voor lijnen om op lange termijn te bouwen, ook al is Rome niet op één dag gebouwd.

Een bestuursorgaan met inhoudelijk engagement

Na jaren waarin operationele maatregelen werden geactiveerd, begon in 2023 een belangrijke ontwerpcyclus: die van het

Masterplan om thuislozen aan een thuis te helpen. Alle leden van de RvB, de leden van de comités van Bruss'help en het merendeel van het werknemerscollectief hebben zich daar tijdens de vier kwartalen voor ingezet. Dit overkoepelende en zeer inclusieve dossier

(rechthebbenden, aanverwante sectoren, administraties, federaties van de sector en overheidsdiensten) getuigt van de positie die onze organisatie heeft ingenomen in het sociale- en gezondheidslandschap van het Gewest. Het geeft gestalte aan een verworven en erkende legitimiteit van de medewerkers als drijvende en ondersteunende kracht voor het interventiebeleid. In de nabije toekomst zal het ook de afspiegeling zijn van een preventiebeleid. 'Romulus' staat ook voor het einde van de uitzonderlijke periodes en voor het uitzetten van actielijnen die door en voor de gemeenschap worden bepaald op lange termijn. Voor deze toekomstige periode is er een **eerste Beheersovereenkomst** die tijdens het 2^e en het 3^e kwartaal in onderling overleg werd opgesteld door de RvB en de administratie. Ze wordt van kracht in januari 2024.

We hebben dit niet alleen gerealiseerd. In heel 2023 hebben de leden van onze RvB en de overlegcomités hun betrokkenheid getoond en zich ingezet voor de inhoudelijke dossiers, waarbij het Masterplan een volwaardige plaats kreeg toebedeeld (zie verder). Onze raad van bestuur vergaderde afgelopen jaar 10 keer. Dit orgaan nam in 2023 een nieuwe gewestelijke opdracht op zich: de Brussels Deal. Twee van de diverse jaarlijkse sessies waren werkvergaderingen over de voortgang

van de **evolutieve mededeling van het Masterplan**, twee andere hadden betrekking op de reporting over de **dispatchingwerf**. Wat deze thema's betreft, moet worden gewezen op de versterking van de spiegelpresentaties binnen de bestuursorganen van de twee publiekrechtelijke organisaties: Bruss'help en New Samusocial. In juni 2023 vond ook een gezamenlijke bijzondere zitting plaats over het resultaat van de verkennende werkzaamheden van beide organisaties rond de **uitbreiding van de toegang tot de collectieve voorzieningen** voor de opvang van Oekraïense Begunstigden van Tijdelijke Bescherming (OBTB's) tot andere doelgroepen.

In 2023 wordt de raad van bestuur voorgezeten door **Pierre Verbeeren** (voorzitter) en **Bram Fret** (vicevoorzitter). Naast de voormelde inhoudelijke dossiers boog ons bestuursorgaan zich over de goede voorbereiding van de administratieve en financiële monitoring door de GGC. De begeleiding en het advies op financieel vlak werden toevertrouwd aan **Cédric Verschoten** (bestuurder, penningmeester). In het laatste kwartaal ten slotte, **nadat was aangekondigd dat de directie in de lente van 2024 zou vertrekken**, werd hard gewerkt om de vacature te promoten en een selectieproces voor een nieuwe directie op te zetten. Wat de interne operationele organisatie betreft, besteedde de ontslagnemende directie



bijzondere aandacht aan de anticipatie op en de **invoering van een overgangperiode tussen de twee directies**, gebaseerd op de structuur van de bestaande interne processen, de versterking van het interne beheerscomité en de overdracht van de belangrijkste follow-updossiers. Centrale thema's: **continuïteit en permanentie** van de door Bruss'help verleende diensten in het 1^e en 2^e kwartaal van 2024 (zie 'Menselijke hulpbronnen en continuïteit van de activiteiten', [pagina 77](#)) in een gezamenlijke

context van groei van het personeelsbestand (aanwervingen in het kader van de nieuwe gewestelijke opdrachten).

Gelet op de interne en externe geschiedenis van Bruss'help en de voorbereiding van die overgang 2023-2024 kunnen we de volgende werkpunten van onze instanties aanstippen. Ze illustreren hoe onze organisatie van 2019 tot 2023 haar activiteiten fors heeft opgevoerd.

Onze instanties: juni 2023 tot juni 2024

Voorzitter en vicevoorzitter

Pierre Verbeeren (Voorzitter), Bram Fret (Vicevoorzitter), Cédric Verschooten (Penningmeester).

Raad van bestuur

Vertegenwoordiging partnerverenigingen

Angela Van De Wiel, Birger Blancke, Christine Vanhessen, Pierre Verbeeren, Muriel Allart.

Vertegenwoordiging overheidspartners

Luc Detavernier, Catherine Morenville, Pierre Muylle, Cédric Verschooten, Bram Fret, Sophie Berlaimont.

Regeringscommissarissen en permanente genodigden

Bénédicte Hendrick en Gudrun Willems (vertegenwoordigsters van de ministers van Volksgezondheid en Sociale Zaken), Tina Martens (vertegenwoordigster van de minister-president), Laurent Frippiat (permanent genodigde en vertegenwoordiger van de minister van Begroting).

Onze Algemene Vergadering

Leden van de raad van bestuur, Patrick Liebermann (OCMW van Brussel), José Fernandez (OCMW van Anderlecht), Gregory Jacques (OCMW van Sint-Lambrechts-Woluwe), Sébastien Lepoivre (OCMW van Evere), Nicolas Lonfils (OCMW van Vorst), Sébastien Lefosse (OCMW van Oudergem), Sophie Querton (OCMW van Schaarbeek), Laurence Noël (Observatorium voor Gezondheid en Welzijn), Nele Verbiest (Netwerk tegen armoede), Marie Dimostheniadis (Rode Kruis van België), Nicolas Dekuysse (Forum Bruxelles contre les inégalités), Jean-Claude Vitoux (Federatie van OCMW's - Brulocalis), Céline Nieuwenhuys (Federatie van de Maatschappelijke Diensten), Mehdi Kassou (Platform BxlRefugees), Sébastien Roy (New Samusocial), Cecile Vanden Bossche (PFCSM), Jean Peeters (Front SDF), Eric Husson (Project Lama), Stéphane Leclercq (Fedito).

Masterplan: een visie, een proces, een engagement

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 daklozenproblematiek in Brussel. In 2023 kreeg de visie die de voorbije vier jaar werd ontwikkeld, een plaats in de eerste cyclus van het Masterplan dat in samenwerking met de sector en de aanverwante sectoren werd opgesteld op basis van één vraag: hoe stellen we een einde aan de thuisloosheid in Brussel? Kan dat tegen 2030 gerealiseerd worden?

Het Masterplan is niet het zoveelste memorandum, maar een strategie waarop het Gewest tegen de volgende legislatuur moet kunnen terugvallen om een einde te stellen aan het fenomeen van de thuisloosheid. Het is het resultaat van een uitgebreid overleg- en cocreatieproces dat Bruss'help en zijn beperkt comité in 2023 hebben doorlopen. Tweehonderd professionals en mensen met ervaring op het gebied van thuisloosheid hebben eraan meegewerkt. Het plan is gebaseerd op:

- een methode met vier preventieniveaus van de Wereldgezondheidsorganisatie (WGO);
- vijf doelstellingen van de Europese Federatie van Organisaties die met daklozen werken (FEANTSA);
- de Verklaring van Lissabon, die de Europese ambities beschrijft.

Het beperkt comité organiseerde dan drie bezinningsdagen in de vorm van een participatieve dialoog. De sector van de thuislozenzorg, de aanverwante sectoren (huisvesting, jeugdzorg, gezondheid en geestelijke gezondheid, justitiehuisen, verslaafdenzorg, migratie, huiselijk geweld) en rechthebbenden en ervaringsdeskundigen werden hiervoor uitgenodigd.

Tijdens deze drie dagen van participatieve dialoog werd een twaalfstal deskundigen gehoord en werd gedebatteerd over de vier preventieniveaus van de WGO en de vijf doelstellingen van FEANTSA. Dit diende als basis om een diagnose te stellen, de beschikbare middelen te bepalen en ten slotte de middelen te identificeren die onmisbaar, maar niet of onvoldoende beschikbaar zijn.

Op basis van het verzamelde materiaal stelde Bruss'help een Masterplan-nota op die eind augustus 2023 werd ingediend, vervolgens binnen het beperkt comité werd omgewerkt (10 werkvergaderingen) en ten slotte werd besproken in een twintigtal verenigingen en directiecomités van administraties.

De vijf doelstellingen van het Masterplan zijn:

1. Niemand mag op straat slapen.
2. Niemand mag in een noodopvang verblijven wanneer de noodsituatie al voorbij is.
3. Niemand mag langer dan nodig in een overgangverblijf blijven.
4. Niemand mag uit een instelling vertrekken zonder huisvestingsopties.
5. Geen enkele jongere mag dakloos worden door de overgang naar een zelfstandig leven.

Transversaal zijn de werkzaamheden van 2023 opgebouwd rond de volgende principes:

Afwijzing van fatalisme: thuisloosheid is een maatschappelijke keuze die door het Masterplan wordt afgewezen. Het is de bedoeling een maatschappelijk project op te bouwen dat iedere mens includeert door behoorlijke huisvesting en de realisatie van ieders rechten en vrijheden.

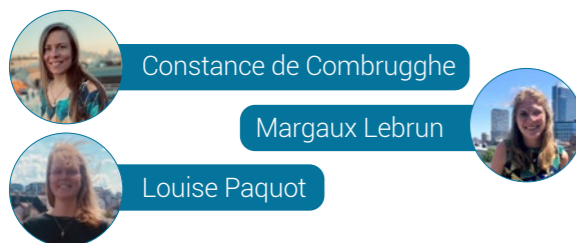
Evenredig universalisme: de acties moeten universeel zijn, maar met een omvang en intensiteit die in verhouding staan tot de graad van sociale achterstelling. Er zal een grotere inspanning moeten worden geleverd voor degenen die vanuit sociaal en economisch oogpunt meer benadeeld zijn, maar door ons alleen te concentreren op de meest kansarmen, zal de gezondheidsgradiënt niet dalen en wordt slechts een deel van het probleem aangepakt.

Participatie: de eerste belanghebbenden worden bij de opbouw en de evaluatie van het overheidsbeleid betrokken. Empowerment begint bij het erkennen van een capaciteit. Door mee te werken aan de voorbereiding, hebben de rechthebbenden getoond dat ze een bijdrage kunnen leveren.

Kennis verwerven om te handelen: het Masterplan reikt controlevariabelen en resultaatindicatoren aan die ons bewust maken van de gevoerde actie en de gevolgen ervan voor de gemeenschap. Evenzo moet de kennisproductie gesitueerd zijn op de kruising tussen de rechthebbenden, de diensten en de kenniscentra.

Samenwerken: het Masterplan verenigt alle sectoren die te maken hebben met thuisloosheid en integreert welzijn, huisvesting en (geestelijke) gezondheid in zijn acties.

Referentieconsulentes voor het Masterplan-dossier in 2023:



Evaluatie van de overlegarchitectuur

Twee jaar nadat de door de ordonnantie vooropgestelde comités - het **Coördinatiecomité** en het **Comité voor Noodhulp en Sociale Inschakeling** - waren opgericht, waren deze ruimten het voorwerp van een evaluatie en een zelfevaluatie. Het aandachtspunt was daarbij de voortgang van de werkzaamheden rond het hoofdstuk 'governance' van het toekomstige Masterplan. Om het Comité voor Noodhulp en Inschakeling te evalueren, werd in juni en juli 2023 een specifieke enquête gehouden met de medewerking van de eigen leden. In het laatste kwartaal van 2023 werden naar aanleiding hiervan twee nota's met hervormingsvoorstellen ingediend.

Het plenaire Coördinatiecomité brengt één keer per jaar alle openbare en privéactoren bijeen die mee strijden tegen dakloosheid, met als hoofddoel het opstellen van dit gewestelijke plan. Dat comité vergaderde in 2023 niet, omdat alle energie werd aangewend voor de drie dagen van het Masterplan-evenement in het eerste en tweede kwartaal. Het Comité voor Noodhulp en Inschakeling komt om de twee maanden bijeen en is een adviesorgaan dat voorstellen over belangrijke thema's voorlegt aan de raad van bestuur van Bruss'help. Het vergaderde in 2023 zeven keer.

In 2023 had het Comité als opdracht adviezen uit te brengen over de dispatching (werf #2), het herlancerings-/herhuisvestingsplan (werf #3) en de uitrol van de opvang voor 4 seizoenen. Het werd ook geraadpleegd in het kader van de werkzaamheden van Bruss'help rond de reorganisatie van het sociale noodnummer en de uitbreiding van de collectieve opvangmodellen voor Oekraïne tot andere doelgroepen.

Samenstelling:

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.

Het overleg omvat rapportering aan de Comités:



WERF #A
EVALUATIE VAN DE COMITÉS EN DE OVERLEGORGANEN
Job done



WERF #B
ONTWIKKELING VAN DE COMMUNICATIE BINNEN DE SECTOR
Job done

WERF #11
Productie van een gids voor goede praktijken op het gebied van participatie
Werk afgesloten


WERF #10
Opstelling van een rapport over het beheer van de COVID-19-crisis
Werk afgesloten

WERF #9
Analyse van de migratiebewegingen en de impact ervan op het Brusselse Gewest
Job done

WERF #8
Analyse van gebruikersprofielgegevens, direct geïmplementeerd in de tellingen van 2022 en 2024
Job done

WERF #7
Studie telling en thematische focus
Job done

CHANTIER #12
Geïntegreerd preventie- en interventieplan (Masterplan)
Job done : grootste werf 2023



WERF #1
Monitoring van de plaatsen binnen de centra voor noodhulp en inschakeling
Job done (versterking en ontwikkeling)

WERF #2
Reorganisatie van het sociale noodnummer (dispatching)
Job done

WERF #3
Begeleiding en beoordeling van vernieuwende projecten (waaronder die rond het herlanceringsplan)
Job done

WERF #4
Samenstelling van een regionaal hulpregister voor professionals en gebruikers
Job done

WERF #5
Opvolging van het vaccinatieplan en vertaling naar daklozen (volksgezondheid)
Werk afgesloten, ontwikkeling en aanpassing aan de nieuwe realiteit (COVER, SubLINK)



Het team van Bruss'help tijdens de derde bezinningsdag rond het Masterplan.

Om onze acties uit te dragen en voort te zetten in 2023

“Eén team, vele vakgebieden”

François BERTRAND (Directeur)

Licentiaat in de sociologie

Geoffrey CANTINIAUX (HR-manager)

Master in bestuurskunde en publiek management: vertrokken in november 2023

Oléna CARBOU (consulente Oekraïne)

Master in Europees recht en doctoraat in de politieke wetenschappen

Brice COHEN (HR-manager)

Master in de politieke filosofie en in de ethiek

Constance DE CROMBRUGGHE (Consulente)

Master in de internationale betrekkingen

Steven D'HEYGERE (IT-manager)

Gediplomeerd informaticus

Eléonore DE LE COURT (Activiteitscoördinatrice)

Master bedrijfsingenieur

Isabelle ETIENNE (Coördinator van de diensten

voor Justitieel Welzijnswerk)

Gediplomeerd als maatschappelijk werkster

Aida GHAZOUANI (Teamassistente)

Bachelor directieassistente

Barbara GORGAINI (Maatschappelijk werkster)

Bachelor maatschappelijk werk

Elyne KAMANZI (Maatschappelijk werkster)

Bachelor maatschappelijk werk

Margaux LEBRUN (Consulente)

Master in het internationaal publiekrecht: vertrokken in juli 2023

Anne-Catherine LEPERS (Projectmanager)

Master in de internationale betrekkingen & Master in de mensenrechten

Abdessamad MEJDOUB (Maatschappelijk

werker)

Bachelor maatschappelijk werk: vertrokken in februari 2023

Aisha MOHAMED (Schoonmaakster)

Lucien MUKENGE (Coördinator en administratief

en financieel verantwoordelijke)

Licentiaat in de fiscaliteit

Shan NANDU (Administratief en financieel

assistente)

Bachelor accountancy

Louise PAQUOT (Consulente)

Master in de sociale en interculturele psychologie: vertrokken in juli 2023

Adèle PIERRE (Consulente)

Master in de antropologie & doctoraat in de bouwkunst en stedenbouw

Magali PRATTE (Consulente)

Master in de bevolkings- en ontwikkelingswetenschappen

Céline RATO MENINO (Maatschappelijk

werkster)

Bachelor in de literatuur

Eva SALMAN (Communicatieverantwoordelijke)

Master in de politieke wetenschappen

Pauline TOMBUS (Juridisch adviseur)

Master in de rechten

Federico UBALDI (Consulent)

Master in de volksgezondheid: vertrokken in mei 2023

Sophie VAN CRUCHTEN (Directieassistente)

Master in de communicatie, public relations

Sarah VAN GAENS (Consulente)

Master in de politieke wetenschappen

Anastasiya ZAVRACHAYEVA (Maatschappelijk

werkster)

Bachelor maatschappelijk werk

Dossiers en principes in de kijker

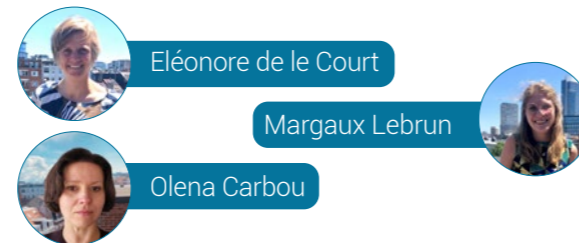
2023 begon met een zware en troosteloze crisis die voortvloeide uit het federale beleid voor de opvang van migranten. De volgende kwartalen streefde Bruss'help bij de behandeling van de dossiers enerzijds naar de stabilisatie van de processen voor de toewijzing van middelen aan de crises, en anderzijds naar het afbakenen van verantwoordelijkheden en mandaten naar het model van de gewestelijke coördinatie van de Brussels Deal.

Uiteraard bestendigt de organisatie haar houding van 2022 en legt ze zich toe op de kwesties die bij de sociale schokken aan de orde waren, om de voorzieningen en de coördinatie in de gemeenschap van belanghebbenden vorm te geven. In dat kader kunnen meerdere dossiers in de kijker worden geplaatst. Dat levert bovendien bepaalde vaststellingen en principes op.

#1 Modelleren van de praktijken in de gemeenschap van belanghebbenden

In 2023 werden in directe samenspraak met de actoren op het terrein en de actieve gemeenschappen belangrijke werkzaamheden verricht voor de voorzieningen die in 2022 waren opgezet om Oekraïense vluchtelingen op te vangen. De praktijkgemeenschap die ijvert voor de doorstroming van de Oekraïense Begunstigden van Tijdelijke Bescherming naar huisvesting, werkgelegenheid en onderwijs, kwam vanaf het eerste kwartaal van 2023 bijeen in de vorm van seminars (4 sessies van een halve dag onder de gezamenlijke leiding van Bruss'help en de GOB). Terzelfder tijd werd de frequentie van de coördinatievergaderingen van de actoren die betrokken zijn bij de Oekraïne-coördinatie, deel collectieve huisvesting (zie [pagina 70](#)) vastgelegd. In 2023 hadden deze vergaderingen altijd om de twee weken plaats onder leiding van Bruss'help.

Zij werkten in 2023 mee aan deze dossiers:

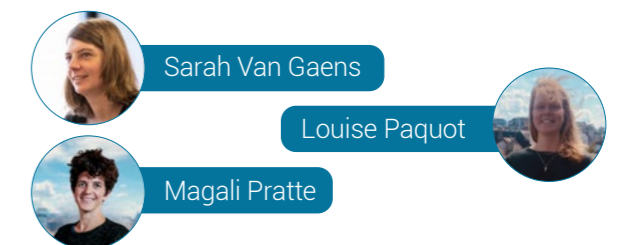


#2 Onderzoek en analyses gericht op 'advies voor de besluitvorming'

In aansluiting op de activiteiten, beschreven in de vorige verslagen, is het onderzoeks- en analysebeleid van Bruss'help nog altijd gericht op ondersteuning van de besluitvorming en op nauwgezette kwantitatieve en kwalitatieve monitoring. In 2023 is de thuislozentelling aanzienlijk verbeterd dankzij de harmonisering van de methode met de andere gewesten, waarbij onder meer een vragenlijst over de trajecten en administratieve situaties werd geïntroduceerd (zie [pagina 52](#)). Het tellingsverslag dat in juni 2023 aan het Brussels Parlement werd voorgelegd, was een goede gelegenheid om te wijzen op de noodzaak van een operationeel antwoord op de stromen (inschakelingstrajecten) in plaats van op de voorraden (plaatsen). Het tellingsverslag dient in 2023 ook als basis voor een gedetailleerde analyse van de gegevens over personen in migratietrajecten. Dit aanvullende verslag zal tijdens het eerste kwartaal van 2024 worden gepubliceerd.

Specifieker werd voor het eerst werk gemaakt van een evolutief kwalitatief overzicht van de situatie in de kraakpanden in de 19 Brusselse gemeenten. Dit werk werd tijdens het laatste kwartaal van 2023 afgerond. Het laat niet alleen een risicomonitoring toe, maar levert ook interessant materiaal op voor de ontwikkeling van nieuwe voorzieningen voor begeleide collectieve opvang (zie [pagina 73](#)). Tijdens het laatste kwartaal ten slotte werd een protocol voor een onderzoeksbeleid van Bruss'help gevalideerd. Hierdoor kunnen thematische studies op initiatief van het terrein worden ondersteund. Ondanks de beperkte financiële middelen maakt het protocol de weg vrij naar een regulering van de initiatieven en naar een mogelijk gemeenschappelijk kader voor toekomstig thematisch onderzoek ter ondersteuning van de besluitvorming.

Zij werkten in 2023 mee aan deze dossiers:

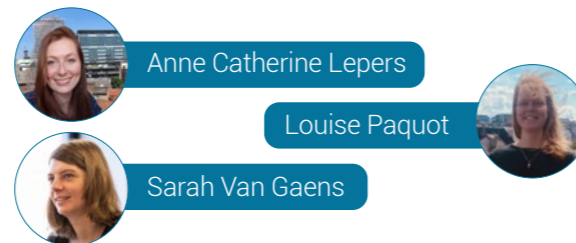


#3 Rekening houden met de stem van de rechthebbenden

Tijdens de eerste cyclus van het Masterplan werden de rechthebbenden en hun organisaties bij elke fase betrokken. Reeds in de eerste werkgroepen is gebleken dat de drie preventieniveaus van de WGO moesten worden aangevuld met een vierde niveau: de preventie van institutioneel geweld. Dit niveau werd gediagnosticeerd, gedragen en op de agenda gezet door de rechthebbenden. Hieruit blijkt ook hun betrokkenheid, die uitermate wenselijk is om te vermijden dat er een schakel ontbreekt in de banden met de instellingen. De preventie van geweld en uitsluiting was tijdens de drie evenementen van het Masterplan een werklaboratorium. Zo bevatte de evolutieve mededeling een specifiek hoofdstuk met aanbevelingen rond dit thema.

Wat de operationele coördinatie betreft, geldt dezelfde vaststelling voor de terreinvoorzieningen. Na de eerste werkingsmaanden van de collectieve opvangvoorzieningen voor Oekraïne blijkt al zeer snel dat opvangpraktijken moeten worden vastgelegd in termen van het gemeenschapsleven en de leefregels in de structuren. Eens te meer hebben de ondersteunende gemeenschappen en het team van Bruss'help zich het hele jaar ingezet om normen te introduceren. In het laatste kwartaal van 2023 resulteert dat werk in de oprichting van neutrale comités rond sancties en verzoening binnen de centra. Deze comités worden geleid door Bruss'help. Ze bestaan uit de begeleiders van de Oekraïne-coördinatie (New Samusocial, Ukrainian Voices, Communa, Bel Refugees) en bieden ruimtes waar de rechthebbenden worden gehoord (zie [pagina 70](#)). De GOB neemt hun juridische aspecten op zich. Ze komen maandelijks bijeen

Zij werkten in 2023 mee aan deze dossiers:

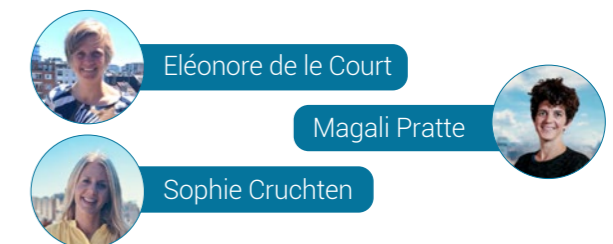


#4 Nieuwe bemiddelingsruimte rond opvangbeleid

Na de crisis in de Paleizenstraat hebben de betrokken instanties (GGC, Safe.Brussels, politie enz.) veel feedback uitgewisseld. Eerlijk gezegd is het moeilijk de volgende stappen te bepalen om tot heldere processen te komen met betrekking tot de rol van Bruss'help. Die moeten voortvloeien uit praktijken, gebaseerd op het lering trekken uit successen en mislukkingen. Als coördinator die geregeld optreedt in crisissituaties, moest Bruss'help hoe dan ook de banden met de overheden aanhalen om efficiënter en doelmatiger te kunnen werken. Reeds in juni werd een ruimte geïntroduceerd voor rechtstreekse dialoog met de kabinetschefs van de minister-president, de minister van Volksgezondheid en Sociale Zaken, de opvangoperatoren (Brussels Deal) en de referentieadministraties (GOB en Vivalis).

De eerste versie van de vergaderformat was gericht op communicatie, bemiddeling en besluitvorming over de uitrol van de voorzieningen (gebaseerd op een voorbereiding door de teams van Bruss'help en de GOB, zie [pagina 73](#)). Die insteek bleef tijdens het derde en het laatste kwartaal behouden, maar werd aangevuld met een contactpunt GOB-Vivalis. Vanaf januari 2024 wordt een hybride format toegepast met afwisselend uitnodigingen voor operatoren en contacten tussen overheidsorganisaties in de strikte zin. In 2023 vonden, met een frequentie van één om de twee weken, vijftien vergaderingen plaats waaraan de volgende vertegenwoordigers deelnamen: directie van Bruss'help (voorzitterschap), kabinetschefs van de minister-président en de minister van Volksgezondheid en Sociale Zaken, de referentieambtenaar dakloosheid bij Vivalis en, op uitnodiging, de operatoren: New Samusocial, Refugees Committees, Rode Kruis, Bel Refugees.

Zij werkten in 2023 mee aan deze dossiers:



Publicaties van de verschillende comités

Het algemene ritme van de organieke comités is in 2023 toegenomen. Dat is toe te schrijven aan de werkzaamheden met betrekking tot het Masterplan en de wens van de leden van het Comité voor Noodhulp en Inschakeling (CN-CI) om een voorstel op te stellen voor de hervorming van dit bestuursniveau voor de ambtsperiode 2024-2029.

In 2023 werden de volgende mededelingen gepubliceerd:

- Mededeling 1, herzien: over het hulpverleningsplan 'vier seizoenen' (3e kwartaal 2023);
- Mededeling 2, herzien en aangevuld: over het straathoekwerk en de mobiele teams voor hulpverlening aan daklozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (4e kwartaal);
- Specifieke mededeling over de hervorming van het Comité voor Noodhulp en Inschakeling (4e kwartaal);
- Evolutieve mededeling 'Masterplan', versie 0 (3e kwartaal);
- Evolutieve mededeling 'Masterplan', versie 1 (4e kwartaal);
- Specifieke mededeling van het relanceconsortium over het plan voor de toekenning van verblijfplaatsen (1e kwartaal).

De actie coördineren met het oog op duurzame oplossingen

Net zoals in 2022 waren de initiatieven voor sociale en gezondheidscoördinatie in het kader van de bestrijding van thuisloosheid resoluut gericht op het uitwerken van duurzame oplossingen. Deze instanties vinden inspiratie in de thema's die worden aangekaart in de door Bruss'help opgerichte Thematische Groepen (TG's).

Management van de gezondheids- en maatschappelijke interventies

De diverse TG's die in 2022 werden opgericht, blijven actief in 2023. Zij gaan door met de werkzaamheden die in de nasleep van de covid- en Oekraïne-crisis werden aangevat. De benaderingen zijn de volgende:

- Thematische TG's: de TG rond straathoekwerk vergadert maandelijks. Ze werd opgestart door [Federico Ubaldi](#) en wordt in het 3e kwartaal overgenomen door [Magali Pratte](#), consulente crisismanagement. De werkzaamheden van deze TG hebben betrekking op SubLINK- en COVER-projecten en op het opvoeren van de werkzaamheden rond de publieke ruimte van de diverse erkende operatoren. De koepel

'Housing First' en zijn uitdagingen zijn net als in 2022 opgenomen in de werkzaamheden van het relanceconsortium. [Pauline Tombus](#) zorgt voor de follow-up van het thema 'housing'.

- Transversale TG's: omvatten enerzijds de vergadering van de noodhulpverleners en anderzijds de ondersteuning van de werkzaamheden van het Comité voor Noodhulp en Inschakeling. De noodhulpverleners vergaderen het hele jaar door om de twee maanden. [Éléonore de le Court](#) leidt de vergadering rond het overzicht van het noodhulpaanbod, en er wordt ook feedback uitgewisseld over de uitdagingen en moeilijkheden op het terrein. Tijdens de vergaderingen over de reporting bij het Comité voor Noodhulp en Inschakeling (CN-CI) werden in 2023 de volgende thema's besproken: governance, dispatching, doorverwijzing en telling. Er werd daarbij een beroep gedaan op de volgende consultants van Bruss'help, naargelang hun vakgebied: [Federico Ubaldi](#), [Constance de Crombrugghe](#), [Éléonore de le Court](#), [Magali Pratte](#), [Louise Paquot](#), [Margaux Lebrun](#) en [Anne Catherine Lepers](#).

Ten slotte noteren we dat in 2023 het interregionale samenwerkingsakkoord over de strijd tegen dakloosheid op de agenda werd gezet, evenals de voorbereiding van het Belgische voorzitterschap van de Raad van Europa op de bestrijding van extreme armoede. Rekening houdend met die agenda nam Bruss'help deel aan verbindingssessies met de POD Maatschappelijke Integratie, waarvan er tussen juni en december 2023 elke maand twee plaatsvonden. De referentieconsulenten voor die vergaderingen waren [Sarah Van Gaens](#) en [Constance de Crombrugghe](#).

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

Onder leiding van **Isabelle Etienne** en onder auspiciën van Bruss'help leverde deze coördinatiefunctie meerdere samenwerkingsprojecten op, waaronder het project voor de opvang van uit de gevangenis ontslagen daklozen in hotels (project Home Less Vincula).

In 2023 leidden de activiteiten van deze functie tot de organisatie van vergaderingen van het Overlegcomité Justitieel Welzijnswerk en de voortzetting van de specifieke opvolgingsvergaderingen van het project Homeless Vincula (Train Hostel). Laatstgenoemde bijeenkomsten werden 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 (een honderdtal in 2023) en gevangenisdirecties moeten er nog steeds aan herinnerd en over geïnformeerd worden. In 2022 werden deze kits voor gevangenisverlaters door een werkgroep geëvalueerd en op basis hiervan werd de inhoud aangepast om beter in de behoeften van de

ontvangers te voorzien. In 2023 werd het boekje met uitleg herdrukt, rekening houdend met de evolutie en de aanpassingen van de kit.

Nieuwe vestiging van Haren: De nieuwe gevangenis van Haren, die eind 2022 in gebruik werd genomen, vroeg de sector justitieel welzijnswerk om een aanpassing van deze voorziening. Eerst vond er een grondige voorbereiding plaats in raadgevende werkgroepen, met de vertegenwoordiging van de coördinatoren van de gemeenschappen in de officiële overlegorganen van justitie, zoals de conceptuele groep, de stuurgroep en de thematische groepen, met name die voor de opvang en de jonge delinquenten. Om de expertise van de sector justitieel welzijnswerk zo goed mogelijk te integreren, werden vijf overlegwerkgroepen opgericht die in samenwerking met de betrokken actoren het aanbod in Haren moesten organiseren.

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: Gezondheids promotie en drugs- en verslavingszorg

Groep 5: Communicatie en public relations

Ondanks die voorbereiding kenden de externe diensten van de gemeenschappen talrijke problemen om hun terreinwerk doeltreffend uit te voeren. De moeilijkheden hadden te maken met zowel de structurele als de praktische organisatie van het dienstenaanbod.

Strategisch plan

Binnen het overlegcomité ontstond het idee van het eerste strategisch plan in maart 2014. Dit strategisch plan was het eerste gemeenschappelijke plan waaraan de actoren van het aanbod van hulp- en dienstverlening intra-muros actief hebben meegewerkt. Het had als doel een gemeenschappelijke missie en visie te bepalen. Gezien de verscheidenheid aan betrokken actoren waren een gemeenschappelijke aanpak, een intensieve samenwerking en een langetermijnvisie nodig.

Alle belanghebbenden hadden de gezamenlijke intentie om het recht van alle gedetineerden en hun naasten op een globaal, geïntegreerd en kwaliteitsvol aanbod van hulp- en dienstverlening te garanderen. In 2023 was die wil nog altijd aanwezig en diende hij als basis voor de opstelling van een 'strategisch plan voor hulp- en dienstverlening aan justitiabelen intra-muros 2023-2028'.

De evaluatie van het eerste strategisch plan vond in januari 2020 plaats. De actoren erkenden unaniem de meerwaarde van dat eerste plan, maar wezen ook op diverse aandachts- en verbeterpunten. Ze wezen op de noodzaak om beter meetbare operationele doelstellingen te formuleren en benadrukten het belang van een periodieke evaluatie.

Om de volledige sector achter het nieuwe plan te scharen, besliste de stuurgroep om opnieuw alle actoren in dit domein te raadplegen. Op 18.11.2022 werd een bezinnings- en overlegmoment georganiseerd waarbij meer dan 90 actoren betrokken waren.

De focus van de bezinning en het overleg lag op de operationalisering van de strategische pijlers. De stuurgroep had geopteerd voor de continuïteit van de visie, de missie en de strategische pijlers die in het eerste plan waren vastgelegd.

Dankzij de rijkdom van die uitwisselingen van collectieve intelligentie konden nieuwe operationele doelstellingen worden geformuleerd voor de komende 5 jaar. In de loop van 2023 werd dit nieuwe plan afgerond. In 2024 moet het alleen nog officieel aan de sector worden bekendgemaakt, waarna de uitvoering kan starten.

Justitieel welzijnswerk 1983-2023: dankbaarheid en nieuwe bladzijde geopend

In juni 2024 zal de coördinatie dienst van het justitieel welzijnswerk worden ondergebracht bij de administratie Vivalis. Dat is het resultaat van een politieke wil onder de huidige legislatuur die past in een harmonisering ten aanzien van de andere gewesten en gemeenschappen. Voor Bruss'help valt deze ontwikkeling samen met de afsluiting van dit historische interventieluik, maar vooral ook met de pensionering van [Isabelle Etienne](#), coördinatrice van het justitieel welzijnswerk sinds 1983. Tijdens de ambtsperiode 2019-2024 gebruikte zij haar deskundigheid op het vlak van gevangenen en haar buitengewone engagement om de uitdagingen van de ontslagen uit de gevangenis te koppelen aan die van preventie en interventie met betrekking tot thuisloosheid. Wij maken van dit kaderstuk gebruik om onze dankbaarheid en onze vriendschap uit te spreken.



Personen die betrokken waren bij de voorbereiding, de uitvoering en de opvolging van de themaclusters in 2023:



De tendens in het werk van de consultants blijft net zoals vorig jaar de toename van de tijd die wordt besteed aan coördinatie binnen de voormelde TG's en de Bruss'help comités. Die trend gaat gepaard met een verhoging van de individuele en collectieve werkdruk binnen de instelling. We moeten ons verheugen over de bevestiging van de rol van de consultant als inspiratiebron voor de organieke comités ... en terzelfder tijd waakzaam blijven voor de forse stijging van het aantal TG's. De wildgroei van

thematische groepen moet tijdens de komende jaren binnen een perimeter blijven die is vastgesteld door de beheersovereenkomst en de instanties van het Masterplan. Anders dreigt de energie van zowel ons team als de partners al te zeer versnipperd te worden. Om dat te voorkomen, is er voor elke thematische groep een werkfiche met doelstellingen voor intern gebruik.

Actiegerichte informatie genereren

Onze snelle verspreiding van duidelijke en werkbare informatie werd toegejuicht door het hulpverleningsnetwerk sinds de oprichting van onze organisatie. Het is voor ons een erezaak de kwaliteit van deze dienstverlening hoog te houden. Dat doen we via de versterking van de bestaande instrumenten in het kader van de communicatiestrategie van onze communicatieverantwoordelijke, [Eva Salman](#) (meer info op [pagina 81](#)).

FLASH

Het informatiekanaal voor de sector dat wordt gebruikt om aan te kondigen welke maatregelen er werden genomen, wat bepaalde diensten deden en hoe ze werden aangepast, werd in 2023 vernieuwd. De

vroegere PILS hebben plaats gemaakt voor de FLASH. Die biedt dezelfde inhoud, maar in een nieuwe, meer ergonomische format met een geoptimaliseerd verzendingssysteem, zodat de bestemmingen de nieuwste informatie sneller ontvangen. De FLASH-nieuwsbrieven worden gecoördineerd door [Eva Salman](#) en verzonden door [Aida Ghazouani](#). In 2023 werden ze verspreid bij 491 abonnees. Dat is een lichte daling ten opzichte van het vorige jaar die kan worden verklaard door de opruiming van de distributielijst bij de overschakeling op het nieuwe kanaal. Die schifting maakte het mogelijk de doelgroep nauwkeuriger te selecteren en met de 42 verzonden FLASH-nieuwsbrieven een gemiddeld openingspercentage van 39,4% te bereiken.

Help in Brussels

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 geactualiseerd door de cel Doorverwijzing. De maatschappelijk werkers van de cel Doorverwijzing houden informatiewijzigingen in de gaten en werken de site bij. [Elyne Kamanzi](#), [Anastasiya Zavrachayeva](#), [Barbara Gorgaini](#) en [Céline Rato Menino](#). Voor meer informatie over de vernieuwing van de website Help in Brussels, zie [pagina 68](#).

Het Masterplan: een geïntegreerd preventie- en interventieplan

Doel

Hoe kunnen wij de thuisloosheid in Brussel uitbannen? Kan dat tegen 2030 gerealiseerd worden? Dit jaar is een mijlpaal, want de Verenigde Naties zullen de doelstellingen inzake duurzame ontwikkeling evalueren. In overeenstemming met deze doelstellingen heeft de Europese Unie zich als opdracht opgelegd een einde te stellen aan de thuisloosheid in Europa. Gezien de verontrustende toename van het aantal personen dat in armoede, zonder thuis of op straat leeft in het gewest, schaaft Brussel zich achter dat doel. Het werkt daarom aan een gewestelijke strategie, hier 'Masterplan' genoemd, die zich over de 5-jarige periode 2024-2030 uitstrekt.

Dit Masterplan is een cruciale eerste stap in de strijd tegen dakloosheid in Brussel. De werkelijke ambitie van het gewest is het uitwerken van een algemene visie om de antwoorden die in deze strijd tegen de thuisloosheid worden ontwikkeld, te harmoniseren en te coördineren. Het Masterplan is een volledig nieuw en vernieuwend initiatief dat er daadwerkelijk op gericht is de thuislozenhulp systemisch te veranderen. Het biedt perspectieven voor oplossingen en operationele middelen.

De opbouw

In 2023 organiseerde Bruss'help met de hulp van zijn beperkt comité drie bezinningsdagen in de vorm van een participatieve dialoog. De sector van de thuislozenzorg, aanverwante sectoren (jeugdzorg, gezondheid en geestelijke gezondheid, justitiehuisen, verslaafdenzorg, migratie, huiselijk geweld) en rechthebbenden en ervaringsdeskundigen werden hiervoor uitgenodigd. In een eerste fase werd inspiratie gevonden in enerzijds de drie preventieniveaus van de Wereldgezondheidsorganisatie en het werk van FEANTSA, met bijzondere aandacht voor jongeren op de drempel van volwassenheid, en anderzijds de Verklaring van Lissabon, waarin het uitbannen van discriminatie als laatste van de beginselen wordt genoemd. Dit leidde ertoe dat het Masterplan werd opgebouwd vanuit de invalshoek van preventie en van institutioneel onrecht en geweld.

● **Pijler 1:** Primaire preventie wordt gedefinieerd als de actie die wordt ondernomen om de oorzaak van een thuisloosheidsprobleem bij een persoon of een bevolkingsgroep te vermijden of te elimineren voordat het probleem zich voordoet (bv. uithuiszettingen verbieden of vermijden).

● **Pijler 2:** Secundaire preventie is de actie die wordt ondernomen om in een vroeg stadium te vermijden dat een thuisloosheidsprobleem zich bij een persoon of een bevolkingsgroep ontwikkelt, door de duur of de voortschrijding ervan te beperken (bv. snelle opsporing en aanpak).

● **Pijler 3:** Tertiaire preventie is de actie die wordt ondernomen om de gevolgen en de prevalentie van een thuisloosheidsprobleem bij een persoon of een bevolkingsgroep te beperken door het verminderen van de functionele kwetsbaarheid, eigen aan een acuut of chronisch thuisloosheidsprobleem (bv. beperking van de risico's).

● **Pijler 4:** Quaternaire preventie is de actie die wordt ondernomen om een persoon of bevolkingsgroep met een risico op over-interventie te identificeren, hem of haar te beschermen tegen invasieve of 'paternalistische' interventies, en hem of haar ethisch en sociaal aanvaardbare begeleidingsprocedures voor te stellen. Dit nieuwe concept 'quaternaire preventie' stemt eigenlijk overeen met het adagium '*Primum, non nocere*': de preventie van onnodige humanitaire ingrepen, of de preventie van paternalisme.

Na inleidende conferenties waar deskundigen hun standpunt over thuisloosheid uiteenzetten, werden deze vier thema's elke dag vanuit een andere invalshoek besproken op rondetafels. Eerst waren er de vaststellingen en de diagnoses met betrekking tot de huidige situatie, daarna kwamen de beschikbare middelen en ten slotte de vrij te maken middelen aan bod. Deze drie dagen werden bijgewoond door een honderdtal personen die de debatten verrijkten met hun ervaring.

Na afloop van die gespreksdagen stelde Bruss'help in de zomer een eerste ontwerp van het Masterplan op. Vanaf december kwam het beperkt comité bijeen om de tekst te verbeteren, zonder te raken aan het enthousiasme van de ambitieuze maatregelen.



Rondetafelactiviteit als inspiratiebron voor de tweede Masterplan-dag.

Enkele belangrijke maatregelen



Voorzitterschap van de Europese Unie en samenwerkingsakkoord

Tijdens het 2^e halfjaar van 2023 werden Bruss'help, het Observatoire Wallon en de Dienst Armoede van de Vlaamse regering door de POD MI aangesproken om het Belgische voorzitterschap van de Europese Unie vanaf 1 januari 2024 voor te bereiden. Om voor continuïteit in het aangevatte werk te zorgen, werkten zij onder meer samen met Spanje, dat België als voorzitter voorafging.

Het was bovenal een gelegenheid om het interregionale samenwerkingsakkoord van 2014 over dakloosheid en thuisloosheid opnieuw te bekijken. Dit akkoord was aan herziening toe. Het herinnert aan de beginselen van de Verklaring van Lissabon (2021), die nu stof zijn voor discussies in Europa om de thuisloosheid op Europees niveau te bestrijden. Vandaag duidt dit akkoord op de wil om over nationale statistieken te beschikken en kennis te delen over dakloosheid en thuisloosheid.

De POD MI organiseerde vervolgens drie seminars. Elk gewest werd uitgenodigd om een stand van zaken te geven van de huidige toestand en van de projecten die worden opgezet om erop in te spelen, met de beginselen

van Lissabon als inspiratiebron. Daartoe heeft Bruss'help operatoren op het terrein, wetenschappers en juristen gevraagd om concrete elementen aan te reiken ter illustratie van hun dagelijkse werkzaamheden, maar ook en vooral van de impact ervan op de gebruikers van de ter beschikking gestelde diensten. Vergeleken met de andere gewesten zorgen de Brusselse migratiecontext en de noodzaak om de logica van de winteropvang uit te breiden tot het hele jaar, voor verschillen in de gestelde prioriteiten.

Het programma van het Belgische voorzitterschap werd ons in december 2023 voorgesteld. De POD MI, die op vele vlakken actief is, vertegenwoordigt België in Europese instellingen die betrokken zijn bij sociale aangelegenheden (zoals het directoraat-generaal Werkgelegenheid en Sociale Zaken en het Europees Platform voor de Bestrijding van Dakloosheid). Als zodanig heeft deze instelling als doel dakloosheid en thuisloosheid bij de prioriteiten op de agenda van de Europese Raad te plaatsen.

Wij zijn ons ervan bewust dat opnieuw een beroep op de gewesten zal worden gedaan om de POD MI te helpen bij de gebeurtenissen naar aanleiding van het voorzitterschap, dat tot juni 2024 zal duren.

Coördinatie ziektepreventie en risicobeheersing (COVER-team)

Het COVER-team, sinds 2022 gedragen door Samusocial en het Lama-project, telt momenteel een vijftiental psycho-medisch-sociale medewerkers. Als gemedicaliseerd mobiel team dient COVER als aanspreekpunt (SPOC single point of contact) voor alle sociale en gezondheidskwesties in verband met dakloosheid. De opdrachten van COVER betreffen de preventie van elk risico op epidemieën (schurft, COVID-19, tuberculose, bedwantsen enz.) op gemarginaliseerde plaatsen (straat, kraakpanden) en in noodopvang- en inschakelingscentra, alsook de ontwikkeling van strategieën om hun bewoners te beschermen (begeleiding in een zorgcircuit, afzonderingsplaatsen enz.).

Het operationele gedeelte heeft als doel:

- acties op het terrein te coördineren;
- regelmatig stuurgroepen te organiseren met de medisch coördinatoren;
- partners te adviseren over de gezondheidsprocessen;

- alle actoren op het terrein over de lopende acties te informeren om tot een samenhangende strategie te komen, en dit toe te passen op de diverse centra, die elk hun eigen kenmerken en behoeften hebben;
- de GGC op de hoogte te houden van de toestand op het terrein;
- proactieve maatregelen voor te stellen om de hulp zo efficiënt mogelijk tot bij de daklozen te brengen.

COVER stelt collectieve interventies voor:

- collectieve interventies in kraakpanden en opvangstructuren om het risico van infecties te beperken (schurft, bedwantsen, tuberculose, covid enz.);
- implementatie van strategieën om de bewoners te beschermen tegen het risico op epidemieën (begeleiding in een zorgcircuit, afzonderingsplaatsen enz.);
- bewustmaking rond en promotie van de gezondheid;
- uitwerking van gezondheidsprotocollen die aangepast zijn aan de opvangstructuren.

En individuele interventies:

- Op middellange termijn zorgt COVER ervoor dat de kwetsbaarste personen toegang krijgen tot eerstelijnszorg.
- Dat gebeurt door individuele begeleiding en/of doorverwijzing van deze personen naar andere operatoren uit de daklozensector.
- Begeleiding gericht op een beperking van de risico's die aan drugsgebruik verbonden zijn.
- Aanbevelingen formuleren (het taboe van het middelengebruik doorbreken, samenleven in gemeenschapsruimten, beheersing van het gebruik enz.).

Het COVER-team doet gemiddeld 138 individuele consultaties per maand.

Om de zes weken organiseren COVER en Bruss'help overleg over gezondheidsbewaking. Een twintigtal organisaties uit de sociale en medische sector neemt deel aan deze besprekingen, die meerdere doelstellingen beogen:

- vaststellingen en informatie over gezondheid uit de daklozensector (straat, kraakpanden, noodopvangvoorzieningen, onthaalhuizen enz.) delen;
- specifieke en individuele reacties op de gezondheidssituaties delen;
- de krachten bundelen en praktijken op het vlak van gezondheidsrespons delen;
- het lobbywerk rond sociale en gezondheidsthema's bij de overheid voeden (via Bruss'help en de GGC).

In 2023 begon COVER met de steun van Bruss'help aan het opstellen van het gezondheidsbewakingsplan, waarbij meerdere aspecten aan bod kwamen: monitoring en beheer van de volksgezondheid door het verzamelen van informatie en gegevens, epidemiologisch toezicht, analyse van gegevens, identificatie van alarmsignalen, snelle communicatie, coördinatie, reactiviteit, interventie, evaluatie en opvolging, alsook aanpassing en voortdurende verbetering.

Via bilaterale ontmoetingen, gevolgd door focusgroepen verzamelde COVER bij de diverse structuren de nodige informatie en gegevens, om de Brusselse gezondheidsinstanties te helpen anticiperen en reageren op elke mogelijke gezondheids crisis.

Bovendien startten COVER en Bruss'help een actieve samenwerking rond de kwestie van de kraakpanden. Eind 2023 was COVER actief in 11 kraakpanden waar ongeveer 800 personen leefden. De verzaaging van de noodopvangvoorzieningen, het niet-opvangbeleid van de federale overheid, de massale leegstand, het gebrek aan toegang tot privéhuysvesting en de stijging van de energiekosten: al deze contextuele elementen samen vormen een ideale voedingsbodem voor de bezetting van kraakpanden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

«Kraakpanden bieden tijdelijke, gedeeltelijke maar wel pragmatische oplossingen»

A. Bauwelinckx

De belangrijkste problemen die worden vastgesteld, houden verband met verslavingen, geestelijke gezondheid en het gebrek aan toegang tot rechten voor personen zonder verblijfsvergunning (gezondheidszorg, werk, adres enz.). Anderzijds maken kraakpanden soms deel uit van preciaire, ongezonde infrastructuur en kampen de bezetters in vele gevallen met een onstabiele juridische situatie. Er dreigen immers vele uithuiszettingen. In 2023 werden honderden personen uit kraakpanden gezet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en dat in alle seizoenen.

Gelet op deze gespannen context begonnen COVER en Bruss'help eind 2023 samen te werken aan een gemeenschappelijke strategie die zowel operationeel is, via een gezamenlijke interventiestrategie, als politiek, via collectief lobbywerk.

Tijdens het tweede halfjaar van 2023 was Bruss'help bovendien van nabij betrokken bij de kwestie van de kraakpanden. De organisatie maakte een geactualiseerde inventaris van de kraakpanden op, volgde situaties op, bemiddelde tussen de diverse actoren, ging een dialoog met de bevoegde instanties aan om wilde uithuiszettingen te vermijden en aanvaardbare oplossingen te vinden, verwees bewoners door bij uithuiszettingen (op basis van de kwetsbaarheden en rekening houdend met de beschikbaarheden in de opvangvoorzieningen), enz.

Project SubLINK

SubLINK is een intersectoraal project dat ontstond als reactie op de toegenomen aanwezigheid van straatbewoners en/of personen met verslavingsproblemen in de MIVB-stations van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze samenwerking tussen DIOGENES, het project Lama, Samusocial en Transit heeft de volgende doelstellingen:

- deze personen tijdelijke oplossingen voor opvang en huisvesting aanbieden wanneer dat nodig is;
- naar deze personen luisteren, hen steunen, doorverwijzen en begeleiden bij hun pogingen om toegang te krijgen tot de rechten;
- compromissen voorstellen voor co-existentie tussen de diverse gebruikers van het station;
- structurele oplossingen uitwerken die de sociale inclusie van deze personen mogelijk maken.

Het SubLINK-project wordt door Bruss'help ondersteund en loopt in nauwe samenwerking met de MIVB. Het wordt gefinancierd door Brussel Mobiliteit, de GGC en Safe.Brussels.

Het wil mensen begeleiden naar trajecten die hen toegang geven tot rechten en sociale inclusie. Terzelfder tijd probeert het project actief oplossingen uit te werken in samenwerking met de betrokken actoren en gemeenten.

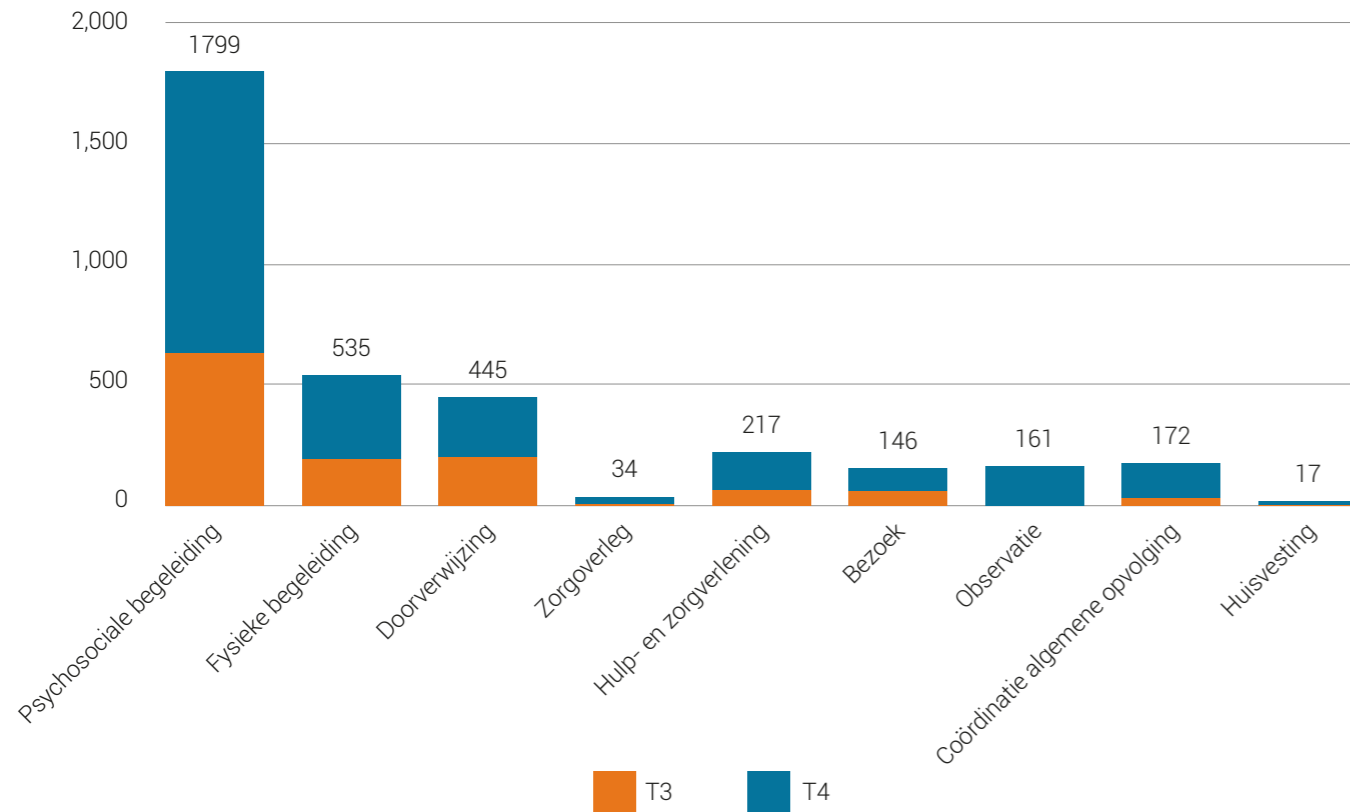
Om die doelstellingen te bereiken, gebruikt SubLINK meerdere innovatieve instrumenten:

- gepersonaliseerde globale psychische, medische en sociale begeleiding in het kader van een intersectorale benadering;
- hotelovernachtingen;
- een dienstenplatform;
- aanspreekpunten voor daklozen (SPOC);
- totstandbrenging van participatieve dynamieken;
- interculturele bemiddeling;
- een bewustmakingscampagne.

Van juni tot december 2023 werkte het SubLINK-team met 865 personen en voerde het 3.670 interventies uit. Van die interventies hebben er 17 betrekking op huisvesting: 8 personen werden ondergebracht in 6 verschillende

duurzame woonomgevingen. De helft van de interventies heeft te maken met psychosociale ondersteuning. Deze vaststelling benadrukt het belang van dit kostbare werk dat de basis legt voor een eventuele duurzame verandering.

Aard van de interventies



Het project 'hotelovernachtingen' werd in 2023 opgezet in het kader van het SubLINK-project. Zo kunnen de bewoners van de metrostations worden geholpen met hotelovernachtingen die deze mensen niet alleen een adempauze en een tijdelijk onderkomen bieden, maar hen ook in staat stellen een traject voor psychische, medische en sociale begeleiding uit te stippelen. Dit project is noch een noodopvangcentrum, noch een duurzame oplossing, maar kan een belangrijk instrument zijn voor de uitwerking van een duurzaam traject om mensen van de straat te halen.

Voor de begunstigden biedt dit systeem (hotelovernachtingen + gepersonaliseerde individuele begeleiding) een onderkomen en/of een adempauze in een alternatieve vorm die verschilt van de klassieke noodopvang. Het vergemakkelijkt de toegang tot oplossingen waarmee de begunstigden de metrostations kunnen verlaten en de 'bovengrondse' actoren voor hen kunnen zorgen.

Kerncijfers

3.670

interventies in 2023

865

personen maakten gebruik van de interventies van het team

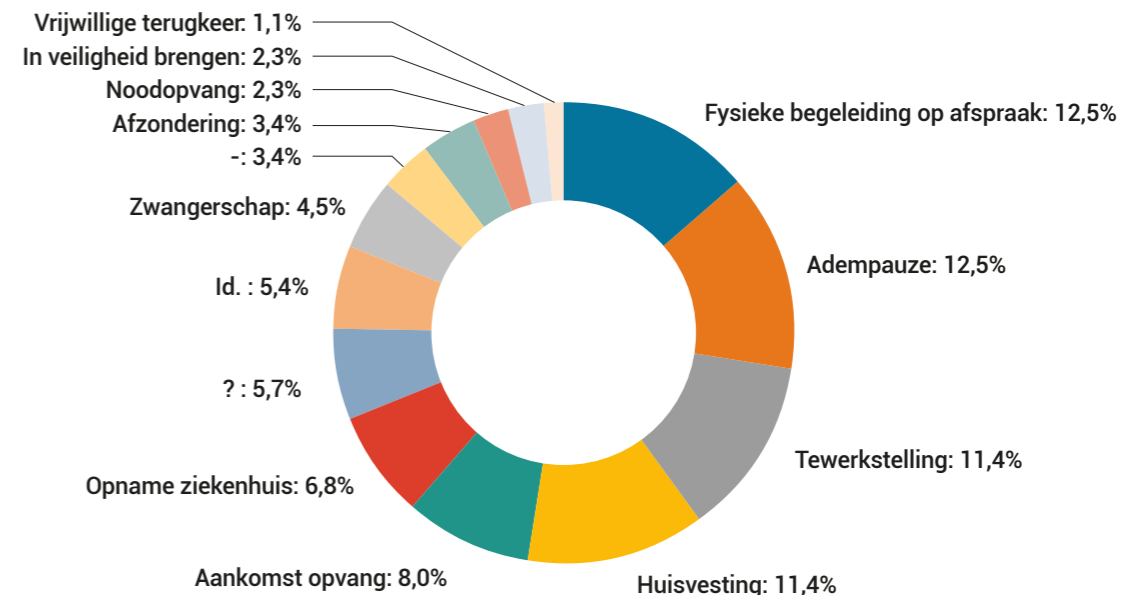
Er werden
344
overnachtingen in hotels aangeboden

Op een totaal van
56
opgevangen personen

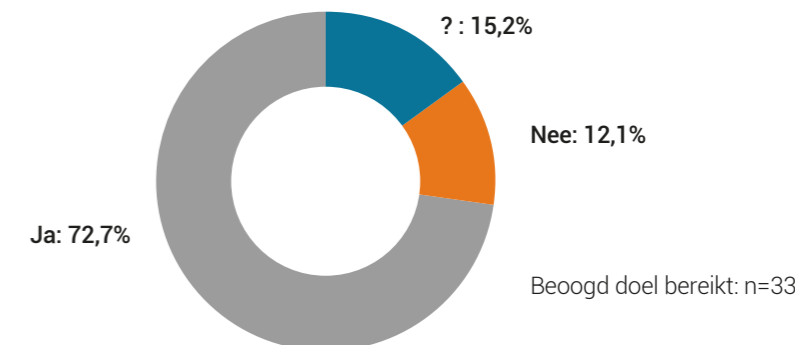
In
15
verschillende hotels

Er zijn vele mogelijke redenen waarom iemand door een terreinwerker in een hotel kan worden geplaatst:

DOELSTELLINGEN BIJ AANKOMST



RESULTAAT VAN DE OPVANG



GETUIGENISSEN OVER HOTELOVERNACHTINGEN

“Dankzij deze plaatsing in het hotel kon mevrouw niet alleen uitrusten en een band met mij opbouwen, maar ook haar bestaande band met B. versterken. Ze vond er ook de kracht die ze nodig had om zich administratief in orde te brengen” (S. met C.).

“Bij het verlaten van de gevangenis belt hij me op, we ontmoeten elkaar en ik stel hem een week in het hotel voor. Hij stelt er een stappenplan op: opnieuw contact opnemen met het Lama-project, zijn situatie regulariseren bij het OCMW, zich inschrijven voor een kuur in Bergen, contact opnemen met zijn adoptiemoeder. Alleen dat laatste doel kon vóór het einde van de 12 overnachtingen in het hotel worden bereikt. De rest zal bij gelegenheid moeten gebeuren. Er worden afspraken gemaakt voor de komende weken. Die adempauze was hoe dan ook een belangrijke stap in dit nieuwe hoofdstuk dat pas is begonnen, maar ze was veel te kort. We moeten vaststellen dat het moeilijk is een andere plaats te vinden waar men in de kamer kan gebruiken. Voor X is dat een voorwaarde waarover niet kan worden onderhandeld.” (T. met X.)

“Het is een nieuw stukje touw in een zak vol prullen waarmee men soms een oplossing in elkaar kan flansen die bijna onmiddellijk weer uiteenvalt.” (T.)

Bruss'help speelt in meerdere opzichten een actieve rol in SubLINK:

- ondersteuning en follow-up van het project via de deelname aan het begeleidingscomité met de directies van de partnerorganisaties en vertegenwoordigers van de drie subsidiërende kabinetten, en aan de stuurgroep (SG) met de coördinatieverantwoordelijken en contactpersonen;
- coördinatie van het project 'hotelovernachtingen' in samenwerking met het Lama-project: zoeken van nieuwe partnerhotels en sluiten van overeenkomsten;
- evaluatie van het project op basis van geconsolideerde gegevens (interventies, publiek enz.), doorgegeven door het dienstenplatform;
- lobbywerk en aanbevelingen op basis van de deskundigheid van de actoren op het terrein en de gegevensanalyse;
- faciliteren van de activering van 'bovengrondse' oplossingen (dag/nacht). contacten met en doorverwijzingen naar de daklozensector (dagopvang, noodopvang, onthaalhuizen, ...);
- verbinding tussen SubLINK en de crisisvoorzieningen (Winterplan, Plan Extreme Koude enz.) van de daklozensector.

De gezamenlijke opbouw van het SubLINK-project berust op de deskundigheid van elke partij en op de ervaringen van bestaande initiatieven. In 2023 werden twee terrein bezoeken georganiseerd om ervaringen uit te wisselen.

- Samusocial de Paris: pilootproject voor de risicobeperking van alcoholgebruik, actief in 3 opvangvoorzieningen.
- Assore in Parijs: opvangvoorziening in hotels voor actieve crackgebruikers, met begeleiding door mobiele teams.

Coördinatie van duurzame en innovatieve herhuisvestingsprojecten

Vanaf 2021 werd binnen Bruss'help een relancecluster ontwikkeld die verantwoordelijk was voor het opstarten en de uitvoering van Actie 27 van het noodplan voor huisvesting (NPH), die er aanvankelijk op gericht was een zeker aantal nieuwe woningen voor daklozen te zoeken met het oog op duurzame herhuisvesting en re-integratie. Deze projecten voor duurzame herhuisvesting draaien om drie actoren: een dak- of thuisloze op zoek naar duurzame huisvesting die zijn sociale re-integratie mogelijk

zal maken, een vastgoedbeheerder die een woning ter beschikking stelt en psychosociale begeleiding om de opnieuw gehuisveste persoon op te volgen. De gegarandeerde begeleiding van de betrokkene door een in dit type opvolging gespecialiseerde professional uit de psychosociale sector was geruststellend voor bepaalde vastgoedbeheerders, die weinig geneigd waren om zich in te zetten voor een dergelijk project met een bijzonder kwetsbare en precaire doelgroep.

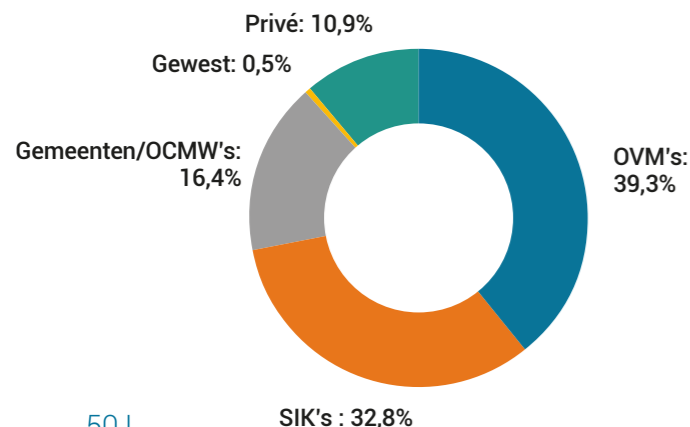
Het zoeken van woningen gebeurde in meerdere fasen:

- 2020: er werden **60 woningen** gevonden in het kader van het relanceplan en in aansluiting op de projectoproep die werd gelanceerd en gecoördineerd door Bruss'help.
- 2021: er werden **41 woningen** gevonden in het kader van twee oproepen tot het indienen van blijken van belangstelling die in het noodplan voor huisvesting waren opgenomen en door Brussel Huisvesting werden gelanceerd en gecoördineerd: één oproep was gericht tot de gemeenten en OCMW's, de andere tot de sociale immobiliënkantoren.
- 2022: er werden **82 woningen** gevonden buiten het relanceplan en de twee oproepen

tot het indienen van blijken van belangstelling. Er was hiervoor geen specifiek kader en de woningen werden op vrijwillige basis en spontaan ter beschikking gesteld door de vastgoedbeheerders.

De zo toegewezen woningen zijn als volgt verdeeld volgens het type speler dat de woning(en) ter beschikking stelt:

- **OVM's:** 72 woningen, of 39,34% van de woningen
- **SIK's:** 60 woningen, of 32,79% van de woningen
- **Gemeenten/OCMW's:** 30 woningen, of 16,39% van de woningen
- **Privé:** 20 plaatsen, of 10,93% van de woningen
- **Gewest:** 1 woning, of 0,55% van de woningen



In 2021 en 2022 probeerde de relancecluster in samenwerking met de sector een mechanisme op te zetten voor de toewijzing van de woningen die in het kader van het NPH ter beschikking worden gesteld. Hiervoor werden overlegruimten ontwikkeld met de psychosociale partners en de particuliere en openbare vastgoedbeheerders. Wanneer dat mechanisme er eenmaal was, nam Bruss'help de coördinatie, de begeleiding, de monitoring en de evaluatie van de volgende voorzieningen op zich:

- Troon 101 (1050)
- Sororcité (1140)
- Hoogstraat en Menslievendheidsstraat (1000)
- ISSUE (1040, 1080, 1083)
- SIK's Logement pour Tous & Fami-Home (1000, 1030, 1040, 1070, 1190)
- SIK Quartier & Fami-Home (1030)
- OVM Schaarbeekse Haard & BFUH (1030)

In 2023 ging de aandacht vooral naar de opvolging en begeleiding van die projecten en naar het begin van een evaluatie van de voorzieningen, in overleg met de projectpartners. Het is de bedoeling de wetgevende cyclus af te ronden met een volledige en gedetailleerde balans van de projecten, die als basis kan dienen voor het politieke lobbywerk bij de toekomstige regering. Deze lobbyactiviteiten hebben als doel de projecten voor duurzame herhuisvesting verder te ontwikkelen en te handhaven, voortbouwend op het succes van de pilootprojecten die de voorbije jaren werden gestart.

Om duurzame en innovatieve projecten te begeleiden en de ontwikkeling ervan te ondersteunen, nam Bruss'help ook deel aan het overleg van de werkgroep die door de sector werd opgericht om een charter voor goede praktijken en een raamovereenkomst over tijdelijke bezettingen tot stand te brengen. Dit specifieke type voorziening kende de afgelopen jaren een zekere groei. Deze werkgroep stelt zich tot doel een synthese te maken van de krachtlijnen en concrete modaliteiten die het mogelijk maken een tijdelijke bezetting te omkaderen in de beste omstandigheden en met de beste vooruitzichten op re-integratie. De sector zal dit werk ook aan de volgende regering voorstellen, in de hoop dat het uiteindelijk wordt opgenomen in de volgende algemene beleidsverklaring.

Nagekomen verbintenissen

Overleg met de partners over een Masterplan voor de bestrijding van thuisloosheid

Deelname aan de voorbereiding van het Belgische voorzitterschap van de Europese Unie

Begeleiding en opvolging van de herhuisvestingsvoorzieningen

Bevorderen en stimuleren van voorzieningen voor de preventie van gezondheidsrisico's bij daklozen

Innovatieve oplossingen bieden voor daklozen en verslaafden in de metrostations.

Van kennis naar actie: het zoeken naar duurzame oplossingen

Dit jaar werd een belangrijke stap gezet in de consolidatie van de studie- en onderzoeksactiviteiten bij Bruss'help. Het centrale thema was het zoeken naar concrete oplossingen voor dak- en thuislozen in Brussel via samenwerking en coördinatie van projecten op gewestelijke tot Europese schaal, waarbij er doorlopend contact was met het terrein.

Telling van dak- en thuislozen

De telling van dak- en thuislozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is een belangrijk instrument om gegevens te produceren. Ze levert een gedetailleerde momentopname op

van de verschillende levenssituaties van dak- en thuislozen. Voor deze editie, gecoördineerd door [Louise Paquot](#), werden belangrijke methodologische veranderingen doorgevoerd zoals het verzamelen van extra gegevens om de aangeleverde informatie aan te vullen.

De communicatie over het onderzoeksrapport en de mediatisering ervan vergden een intensieve voorbereiding: 8 infovergaderingen en 4 begeleidingscomités. Deze taken en de follow-up ervan werden tussen januari en april 2023 uitgevoerd en vergden een versterking van de analyse-instrumenten en een transparante en reactieve communicatie met onze institutionele partners. Deze samenwerking bracht alle consultants van de cel Onderzoek-Actie bijeen onder toezicht van de tellingscoördinator: [Louise Paquot](#).

Om de telling te analyseren, werd de typologie Ethos Light gebruikt. Met deze verandering worden de diverse tellingen in België geharmoniseerd. Deze typologie onderscheidt

verschillende statistische categorieën van mensen zonder verblijfplaats. Voor de zevende uitgave vallen twee opmerkelijke veranderingen op. Vooreerst werden de pre- en postenquêtes vervangen door een vragenlijst voor alle opvangstructuren, dagcentra en OCMW's. Deze ingreep heeft als doel in een vroeger stadium informatie te verzamelen over de trajecten van de thuislozen in en buiten de structuren van de hulp- en zorgverleningssector. Vervolgens werden focusgroepen met rechthebbenden en maatschappelijk assistenten opgericht, om controlevariabelen te ontwikkelen en de kwalitatieve elementen zo goed mogelijk te illustreren in het licht van de verzamelde kwantitatieve gegevens.

Kerncijfers van het tellingsverslag:

300

vrijwilligers en professionals werden ingezet

42

Brusselse hulp- en zorgverleningsstructuren betrokken bij het verzamelen van kwalitatieve gegevens over de profielen en trajecten van thuislozen

7.134

personen geteld

18,9%

Stijging met
vergeleken met de levenssituaties die werden geteld in 2020 en 2022



Louise Paquot gaf de instructies voor de telling tijdens de nacht van de telling zelf.

Het Europese Rights First-project

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 900.000 mensen² die in bestaansonzekerheid leven. Het is de bedoeling 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, HOB0, '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 twee jaar en stimuleert ons 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

door innovatieve, samenhangende en duurzame oplossingen uit te werken met de bevoegde overheden, met de bedoeling hen (opnieuw) 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.

Een evaluatievragenlijst over de partnerships, bestemd voor de leden van het beperkt comité en het team van maatschappelijk werkers, toonde het nut en de relevantie van structurele partnerships aan. Alle respondenten verklaarden de begeleiding van de gebruikers vanuit een holistische visie te hebben aangepakt, maar de structurele benadering garandeert de beschikbaarheid van de nodige middelen en van de partners wanneer hun deskundigheid is vereist om iemand te helpen zijn situatie te verbeteren.

Enkele successen: Via een beginselverklaring voor onderlinge ondersteuning bij de administratieve stappen hebben de partners de contacten met de OCMW's kunnen versterken om complexe situaties op te lossen. Er is ook een betere samenwerking met consulaten om identiteitsdocumenten te verkrijgen.

Sinds januari 2022 werden bovendien de volgende resultaten bereikt:

10

personen die in Casa-huizen werden opgevangen, volgden een opleiding voor tewerkstelling

31

personen werden thuis begeleid

13

personen werden in dienst genomen bij privébedrijven

38

personen zagen hun huisvestingssituatie verbeteren

180

personen hebben nu toegang tot een minimuminkomen

Enkele uitdagingen:

- De noodzaak om een referentieadres te verkrijgen blijft een struikelblok voor de toegang tot sociale rechten. Vreemdelingen zonder verblijfsrecht hebben hier het meest van te lijden. Zonder dat adres is toegang tot het minimuminkomen, huisvesting of werkgelegenheid zo goed als onmogelijk.
- Om partnerships op te zetten, moet informatie over de begeleiding van gebruikers worden gedeeld. Hoewel dit in de samenwerkingsovereenkomsten is opgenomen, is de praktische toepassing minder vanzelfsprekend, enerzijds omdat een toestemming voor het delen van informatie moet worden ondertekend, en anderzijds wegens de specifieke opdrachten van de partners die zich er niet altijd toe lenen.

- Het garanderen van de toegang tot rechten door het vinden van duurzame huisvestingsoplossingen of de plaatsing van de betrokkenen in een woning wordt voorts bemoeilijkt door de huisvestingscrisis in Brussel. Wij blijven hopen dat het mogelijk is de collectieve opvangvoorzieningen uit te breiden tot andere doelgroepen zoals die waarop het Rights First-project zich richt. In ieder geval zullen de resultaten aan het einde van het project nog niet zichtbaar zijn.
- Inspanningen om iemand naar werk te begeleiden, worden bemoeilijkt door het kwetsbare profiel van de betrokkenen, en de taalbarrière maakt het er niet makkelijker op.
- Over het algemeen kan begeleiding naar werk moeilijk worden losgekoppeld van begeleiding naar huisvesting of naar toegang tot rechten. Als een van die schakels ontbreekt, zal het moeilijker zijn om iemand op lange termijn van de straat te halen.

2023 werd afgesloten met twee intervisiesessies. Aan de eerste namen het team van Belgische maatschappelijk werkers, de stuurgroep en de terreinpartners deel. Tijdens deze ontmoeting herhaalden de aanwezigen de ambities van het project en identificeerden ze de belangrijkste uitdagingen

voor het terreinwerk. Tijdens de tweede sessie werd het project vanuit een systemische invalshoek besproken. Dit zette de stuurgroep ertoe aan om afstand te nemen en de toekomstige mogelijkheden van het project te verkennen.

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.

Onderzoek over de mensen zonder verblijfsvergunning

Bij de opstelling van het actieplan Brussel Hulp 2020-2024 bleek het nodig te zijn de migratie en haar impact op het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te analyseren. Dit werd meteen de 9e werf van het actieplan van Bruss'help. De actualiteit en de signalen die de sector de voorbije jaren heeft uitgestuurd, hebben die behoefte alleen maar bevestigd. Het thema is complex, maar onze eerste keuze viel op het meest complexe thema: de daklozen zonder wettelijke verblijfsvergunning. Dit is de groep waarvoor

de Europese doelstelling om tegen 2030 een einde te stellen aan de dakloosheid, veruit het moeilijkst kan worden bereikt. Deze mensen hebben immers geen toegang tot rechten en dat bemoeilijkt de toegang tot behoorlijke huisvesting.

Regularisatie is al enige tijd niet meer aan de orde. Het beleid is hoofdzakelijk gericht op de preventie van de instroom van deze mensen in België en op hun vertrek uit België als zij hier toch zijn aanbeland. Waar weinig over gesproken wordt, zijn de voorzieningen om de betrokkenen te begeleiden wanneer deze twee strategieën niet voor iedereen functioneren. Een groot aantal van die mensen blijft ondanks alles in België. Waar moeten zij slapen? Waarvan moeten zij leven? En zo verder. Met deze studie wil Bruss'help de lokale, gewestelijke en federale autoriteiten in staat stellen om dit debat met kennis van zaken aan te vatten en de sociale instellingen instrumenten voor gepersonaliseerde interventies aan te reiken.

Bruss'help beschikt daartoe over de beste instrumenten: de enquêtes die bij de telling werden geïntroduceerd (zie hierboven). Wij beschikken nu al over een steekproef van 2.097 enquêteformulieren over daklozen en hun eventuele kinderen die ze bij zich hadden op het ogenblik van de telling. Op dat moment hadden 599 personen voor wie een enquête werd

ingevuld, geen wettelijke verblijfsvergunning. Die profielanalyse zal tijdens het eerste kwartaal van 2024 worden afgerond. Daarna zullen de resultaten worden besproken met het begeleidingscomité. Dit zal al een beeld geven van deze doelgroep: hun ETHOS-categorie, hun land van herkomst, hun bestaansmiddelen, hoelang zij al dakloos zijn enz. Het is de bedoeling de enquêtes beter te maken aan de hand van deze ervaring, en deze analyse in 2025 te herhalen met een naar we hopen meer uitgebreide databank.

Na de publicatie van dit eerste deel overwegen wij het te combineren met een kwalitatieve studie die ons meer inzicht zal verschaffen in het traject van deze personen. Die aanpak zou suggesties en aanbevelingen op maat kunnen opleveren. Zo hebben Afghanen een andere voorgeschiedenis dan Vietnamezen en zetten verschillende persoonlijke factoren mensen ertoe aan om hun land te verlaten, naar België te reizen en er te blijven, zelfs zonder wettelijke verblijfsvergunning of verblijfplaats. Daarom willen wij aan de hand van gesprekken onder meer de volgende aspecten onderzoeken: Waarom hebben zij geen verblijfsdocumenten? Waarom beslissen zij te blijven of te vertrekken? Werden ze voldoende geïnformeerd over hun opties? Waarom kiezen zij specifiek voor Brussel wanneer ze eenmaal in België zijn? Wat is hun levenssituatie? Hoe zijn zij

dakloos of thuisloos geworden? Dit onderzoek over daklozen zonder verblijfsvergunning werd geleid door [Sarah Van Gaens](#) van de cel Onderzoek en Actie.

Het was de bedoeling een vooronderzoek uit te voeren en in 2023 het thema ervan te bepalen. Wij hebben al een eerste voorstel voor publicatie uitgewerkt, en daarmee liggen we voor op het schema.

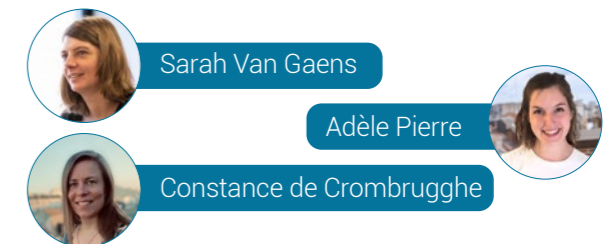
Begeleidingscomités voor onderzoek over dakloosheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

In 2023 werden ook de referenten van de cel Onderzoek en Actie aangesteld binnen de externe wetenschappelijke comités op gewestelijk, federaal en internationaal niveau. Tijdens het voorbije jaar was Bruss'help vertegenwoordigd in de opvolgingscomités van de volgende studies:

- [Bedelarij in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest](#) (Odisee 2022-2025) (kwalitatief onderzoek)
- [Bedelarij en dakloosheid in het Brussels hoofdstedelijk gewest: de intersectie tussen multidimensionale deprivatie en \(on\)zichtbaarheid](#) (KULeuven, 2020-2024) (kwantitatief onderzoek)

- [Informelesociaalwerkpraktijken rond verborgen thuisloosheid in het Brussels Gewest](#) (Odisee, 2019-2023)
- Analyse van gender en opvang in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2022-2023)
- [Homelessness trajectories and non-take-up of social rights from a dynamic perspective – TRAHOME](#) (UGent, KULeuven en UCL, 2020-2023)
- Mortaliteit op straat (Diogenes, 2023) - in de verkennende fase
- PANhome (UCL, KUL, UGent, ULiège, 2024-2026)

Referentieconsulentes voor deze vertegenwoordigingen in 2023 en 2024:



Juridische actualiteit en op advies gerichte analyses: het dossier 'referentieadres'

Tijdens het tweede kwartaal werd het adviseren van de betrokken partijen over veranderingen in de wetgeving toegevoegd aan de activiteiten van de cel. Het belangrijkste dossier dat aanleiding gaf tot een onderzoek en vergaderingen met de actoren uit de non-profit- en de institutionele sectoren, was de nieuwe omzendbrief 'Referentieadres', die gezamenlijk werd verspreid door de POD Maatschappelijke Integratie en de FOD Binnenlandse Zaken. Deze juridische actualiteit werd geanalyseerd en in september 2023 vonden er drie overlegvergaderingen plaats met de leden van de Bruss'help-comités. Over die sessies werd bij de federale instanties (POD MI) verslag uitgebracht tijdens twee hoorzittingen. Daarbij werd opnieuw gehamerd op het belang van het referentieadres

als instrument om de toegang tot rechten te bevorderen en de re-integratietrajecten van thuislozen veilig te stellen. Dit aandachtspunt werd ook meegenomen in de werkzaamheden rond het Masterplan, die in dezelfde periode werden voortgezet. De betrokken partners waren het Syndicat des immenses, Front SDF, DIOGENES, de federaties AMA en BICO, de Liga voor de Mensenrechten en de Brusselse Federatie van OCMW's. De krachtlijnen en struikelblokken met betrekking tot het referentieadres worden geanalyseerd in een artikel dat in 2023 verscheen.

Consulentes die in 2023 werden ingezet voor dit dossier:



Pauline Tombus



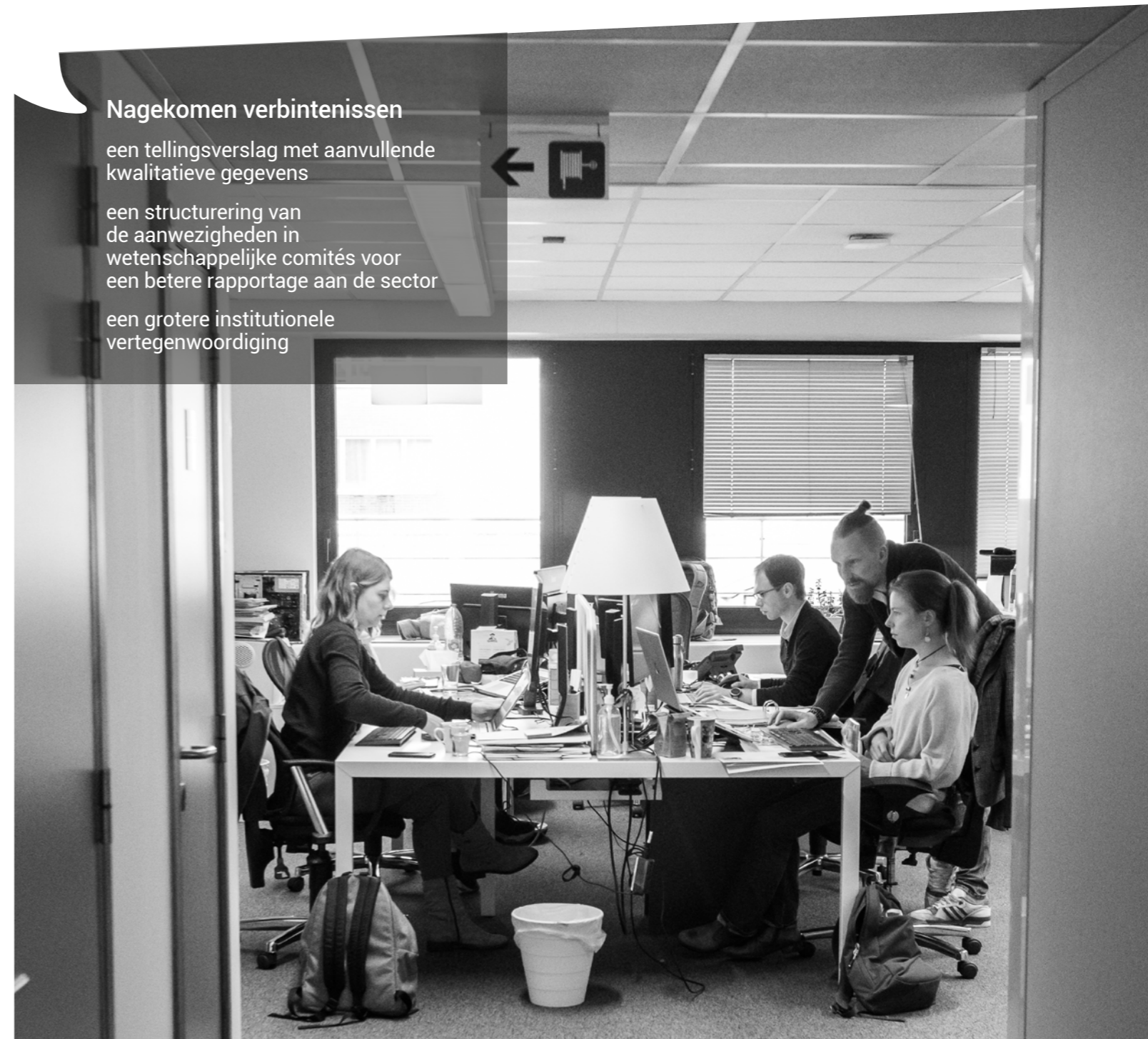
Adèle Pierre

Nagekomen verbintenissen

een tellingsverslag met aanvullende kwalitatieve gegevens

een structurering van de aanwezigheden in wetenschappelijke comités voor een betere rapportage aan de sector

een grotere institutionele vertegenwoordiging



Naar aangepaste begeleiding voor kwetsbare personen

De projecten van de cel Doorverwijzing van Bruss'help boekten in 2023 veel vooruitgang, mede dankzij de actieve medewerking van het volledige operationele team. We verbeterden onze methodes voor de begeleiding van dak- en thuislozen en breidden ons actieterrein uit om in de groeiende behoeften van de partners en de diverse doelgroepen te voorzien.

Dispatching en doorverwijzing

Oekraïense Begunstigden van Tijdelijke Bescherming (OBTB's)

Net zoals in 2022 zette de cel Doorverwijzing niet alleen haar opdracht met betrekking tot het doorverwijzen van daklozen voort, maar ze breidde ook haar team en haar knowhow uit. Met haar vier maatschappelijk werksters,

haar projectmanager, haar consulente en haar medewerkers slaagde de cel erin een doeltreffende coördinatie met haar partners te ontwikkelen. De dagelijkse e-mail met het overzicht van de beschikbare plaatsen heeft zijn belang en zijn nut bewezen. Getuige de vele telefonische verzoeken om daklozen door

te verwijzen en de talrijke aanvragen om aan de mailinglist te worden toegevoegd en elke werkdag deze cruciale informatie te ontvangen.

Door het plannen van tweemaandelijks vergaderingen met de partners, wekelijkse teamvergaderingen en

doorverwijzingsvergaderingen, met name wanneer centra worden gesloten, slaagt de cel erin een vruchtbare samenwerking tot stand te brengen met de ondersteunende diensten van opvangcentra zoals Communa en Ukrainian Voices, maar ook met het Rode Kruis, Fedasil, Samusocial en tal van andere partners.

Enkele cijfers

In 2023 ontvingen we:

108

aanvragen voor gezinnen, van wie er 89 werden opgevangen (246 opgevangen personen)

124

aanvragen voor alleenstaande vrouwen, van wie er 107 werden opgevangen

87

aanvragen voor alleenstaande mannen, van wie er 73 werden opgevangen

51

aanvragen voor eenoudergezinnen, van wie er 33 werden opgevangen

1

aanvraag voor NBMV's, opgevangen

20

aanvragen voor koppels, van wie er 18 werden opgevangen

Behandeling van bijzondere aanvragen (specifieke behoeften, gezinsherenigingen, ...)

In 2023 ontwikkelde de cel Doorverwijzing haar knowhow voor de analyse van de aanvragen. Om de mensen zo goed mogelijk door te verwijzen, is het essentieel dat het team met bepaalde aspecten rekening houdt bij de behandeling van bijzondere aanvragen, bijvoorbeeld in verband met gezinshereniging en specifieke behoeften van de betrokken personen (kwetsbaarheden, PBM's). Het team gaat zeer zorgvuldig te werk bij de analyse en bespreking van elke doorverwijzing die bijzondere aandacht vergt wegens aspecten waarvan de ondersteunende dienst op de hoogte is.

Train Hostel

Er lopen steeds meer aanvragen binnen met betrekking tot opvangplaatsen voor gezinnen, terwijl het aanbod beperkt is. Het is dan ook belangrijk dat de situatie van gezinnen in nood nauwgezet wordt beoordeeld om ze zo goed mogelijk te kunnen doorverwijzen, rekening houdend met de urgentiegraad. Samenwerking met het Rode Kruis bleek meer dan nodig om de toewijzing van de beschikbare kamers te optimaliseren. Het ondersteunende personeel neemt contact op met de cel Doorverwijzing wanneer er een plaats beschikbaar is. De maatschappelijk werksters die verantwoordelijk

zijn voor doorverwijzingen, voegen die plaats aan het overzicht van de plaatsen toe om de partners ervan op de hoogte te brengen. Vervolgens verzamelen zij de profielen van de gezinnen zonder opvangoplossing en sturen ze die door naar de ondersteunende diensten van Train Hostel, die elk profiel onderzoeken en de kamer toewijzen op basis van de urgentie.

Plaatsen voor gezinnen bij Kwartels

In Watermaal-Bosvoorde werd een nieuw opvangcentrum geopend. Dit centrum, dat Kwartels werd gedoopt, bestaat uit ingerichte modulaire wooneenheden. Dankzij de capaciteit van de modulaire eenheden kunnen - in bepaalde gevallen grote - gezinnen worden opgevangen. Bruss'help beheert de doorverwijzing en Communa is de ondersteunende dienst van het centrum.

Informatie en hulp bij de doorverwijzing voor alle types van doelgroepen

De huisvestingscrisis in Brussel wordt almaar erger en de cel Doorverwijzing moet aanvragen uit uiteenlopende hoeken verwerken. Er lopen aanvragen binnen van OCMW's, gemeenten, sociale diensten van openbare ziekenhuizen, PMS-diensten, ONE en soms zelfs van scholen. In alle gevallen zullen de maatschappelijk werksters de aanvragende diensten informeren en doorverwijzen naar de

beschikbare plaatsen, rekening houdend met de situatie van de betrokken doelgroep. Zo zet het doorverwijzingsteam zich in om hulp te verlenen aan alle doelgroepen en sociale klassen (personen die in een asielprocedure zitten, loontrekkenden, OCMW's, mensen van wie de huurovereenkomst afloopt, die uit hun woning zijn gezet, die geen papieren hebben ...).

Versterking samenwerking Fedasil - daklozenronde migratie

Fedasil wordt geconfronteerd met een opvangproblematiek omdat er niet voldoende plaatsen zijn voor personen die tijdelijke bescherming aanvragen. De cel Doorverwijzing versterkte daarom haar samenwerking met Fedasil door 25 opvangplaatsen ter beschikking te stellen in hotel Plasky. Op die manier kunnen nieuwkomers die op een statuut wachten, een onderkomen krijgen zolang Fedasil geen plaats voor hen vindt in een van zijn centra. Dankzij de 'maraude' migratie, een eerstelijnsdienst, kunnen bovendien opvangplaatsen worden toegewezen door rechtstreeks contact op te nemen met de cel Doorverwijzing en elke migrant zonder opvangoplossing te melden. Zo zorgen de maatschappelijk werksters van de cel voor de opvolging en de opvang van deze mensen dankzij het nauwe contact met Fedasil en de maraude migratie.

Dispatching (in uitvoering)

Krachtens de ordonnantie van de GGC moet Bruss'help een centrale dispatching organiseren voor de plaatsen in het Brussels gewest. Dit project maakt volledig deel uit van het Masterplan.

In het kader van dit project onderzocht Bruss'help vooreerst de bestaande praktijken in andere steden die als voorbeelden worden gezien wat het doorverwijzen van thuislozen betreft. Er werden contacten gelegd met Utrecht, Parijs en Lyon. De teams van Bruss'help observeerden de werking van Samusocial, de beheerder van de SIAO van Parijs, en het sociaal toezicht, dat de SIAO van Lyon herbergt. Om de specifieke behoeften in Brussel beter te begrijpen, namen ze ook contact op met professionals uit de daklozensector en aanverwante sectoren. Er ontstond een goede samenwerking met de nieuwe Samusocial van Brussel, die momenteel verantwoordelijk is voor het gratis nummer. Het project loopt verder in 2024 en evolueert voortdurend dankzij het deskundige advies van de professionals uit de sector. Zo wordt het project ononderbroken verbeterd, om een beter evenwicht te bereiken tussen de behoeften van de thuislozen en de realiteit van de daklozensector in de Belgische hoofdstad.

Versterking en professionalisering van het team

Dit jaar zijn er 3,5 VTE's aangeworven om de cel Doorverwijzing te versterken. Deze cel bestaat nu uit een consulente voor Oekraïne, een projectmanager, drie maatschappelijk werksters en een doorverwijzingsassistente, die onder toezicht van een celcoördinatrice werken.

Het hele jaar door nam de cel deel aan tal van opleidingen met betrekking tot de daklozensector en aanverwante sectoren (huiselijk geweld, geestelijke gezondheid, zelfmoordpreventie, ...). Het is de bedoeling hun activiteiten meer te

professionaliseren en beter te leren omgaan met de situaties waarmee ze dagelijks worden geconfronteerd.

Bovendien worden iedere week regelmatige bezoeken aan de organisaties van de sector georganiseerd, om van gedachten te wisselen over de moeilijkheden op het terrein en de praktijken van elke organisatie. Dankzij die bezoeken kan ook onze internetpagina Help in Brussels worden geüpdatet en is dus betrouwbare informatie beschikbaar om behoeftige personen zo goed mogelijk door te verwijzen.

Getuigenis: Projecten die sinds 2023 werden opgestart

Projecten van de cel Doorverwijzing

In 2023 startte Bruss'help drie projecten om de bestaande doorverwijzingsinstrumenten te verbeteren en ze efficiënter te maken.

«De rol van de maatschappelijk werker bestaat er dan in mee te werken aan de ontwikkeling van die instrumenten om het werk binnen het team te variëren en er praktijkervaring in op te nemen. Om die projecten tot een goed einde te brengen, werken wij samen met de projectmanager en presenteren we de voortgang van het project aan de coördinatrice en de rest van het team.»

Elyne Kamanzi, maatschappelijk werkster bij Bruss'help.

Ontwikkeling van doorverwijzingssoftware

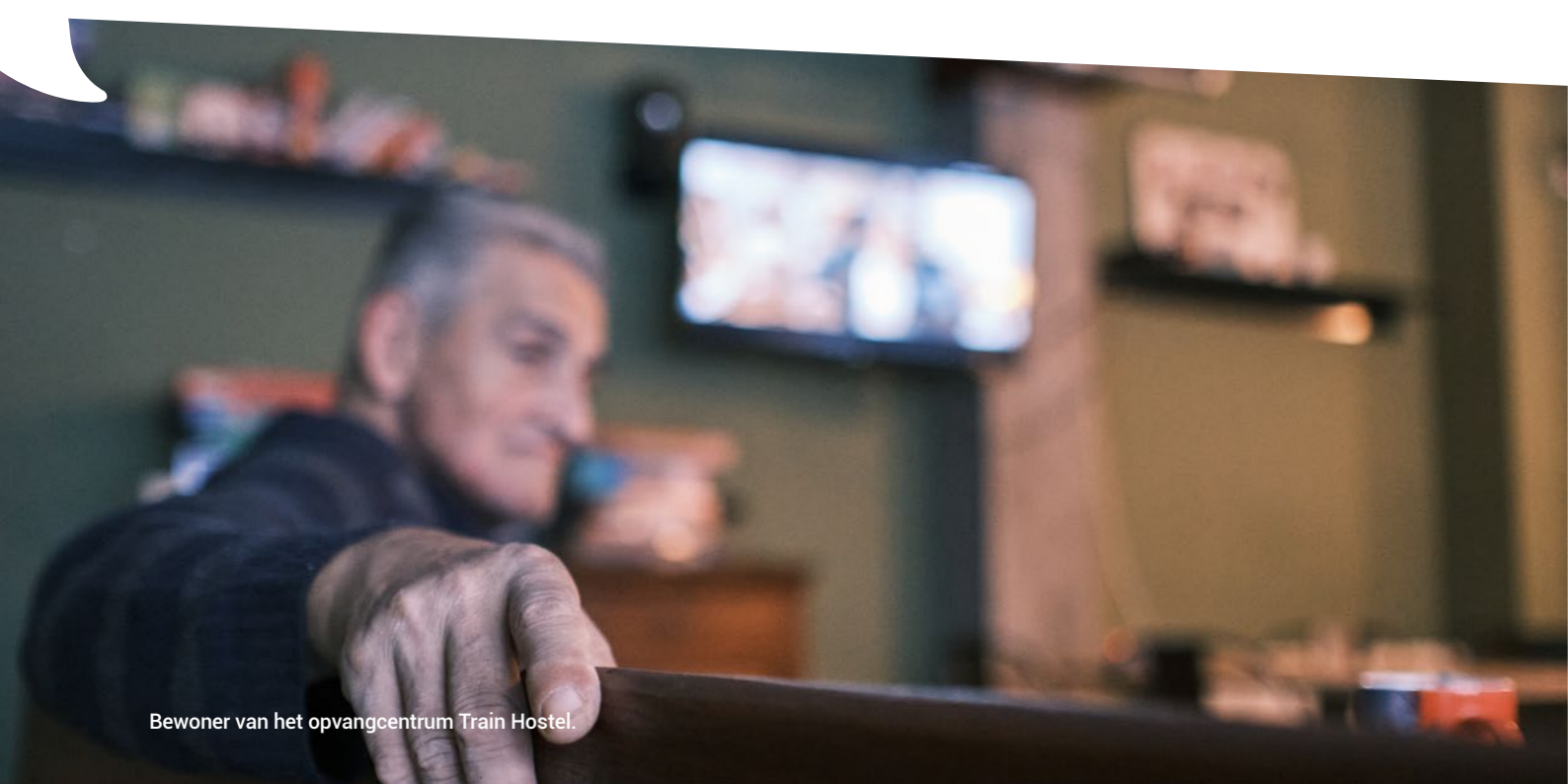
Sinds begin 2023 loopt er een project voor de ontwikkeling van doorverwijzingssoftware dat begin 2024 zal worden afgerond. Met deze nieuwe software zullen doeltreffender gegevens kunnen worden verzameld voor de rapportage. In een eerste fase zal hij worden aangewend om Oekraïners door te verwijzen, maar later zal het gebruik worden uitgebreid tot andere doelgroepen.

«Het ODOO-project is een nieuwe IT-tool die de gegevens van de gebruikers beveiligd. We zullen hem gebruiken om de dispatching voor de diverse opvangcentra te verbeteren en de opvangcapaciteit van de kamers te optimaliseren. Dat zal ons werk gemakkelijker en kwaliteitsvoller maken.»

Elyne Kamanzi, maatschappelijk werkster bij Bruss'help.

Dynamisch overzicht van de plaatsen (in uitvoering, einde gepland in 2024)

Dit project speelt in op de vraag naar een beter zicht op de beschikbare plaatsen in de diverse opvangvoorzieningen van de daklozensector en van de aanverwante sectoren. Momenteel bellen onze maatschappelijk werksters talrijke noodopvangcentra en onthaalhuizen op om te weten hoeveel plaatsen er in elke opvangvoorziening beschikbaar zijn en daarna sturen ze die gegevens via e-mail door naar alle professionals die erom vragen. Het dynamische overzicht van de plaatsen zal online beschikbaar zijn. Zo kunnen de beheerders van de centra zelf het resterende aantal plaatsen in hun opvangvoorziening aangeven en hebben de medewerkers een beter zicht op de mogelijkheden voor de begunstigde.



Bewoner van het opvangcentrum Train Hostel.

«Het OBP-project beoogt de transformatie van een tool die al bestaat. Het overzicht van de plaatsen is een monitoringtool die de maatschappelijk werkers gebruiken om te weten hoeveel plaatsen er elke dag beschikbaar zijn in de onthaalhuizen of noodopvangcentra. Die informatie wordt vervolgens gedeeld met de instellingen die in onze lijst zijn opgenomen om dat overzicht van de beschikbare plaatsen te ontvangen. Het nieuwe project is erop gericht de tool efficiënter en dynamischer te maken»

Elyne Kamanzi, maatschappelijk werkster bij Bruss'help.



Help in Brussels (in uitvoering, einde gepland in 2024)

Bruss'help wil de Help in Brussels website verbeteren. Op deze site wordt alle informatie bijeengebracht die een dakloze nodig heeft om zich te oriënteren, een onderkomen te vinden en aan voedsel te geraken in het Brussels Gewest. De website zal in samenwerking met de nieuwe Samusocial worden gemoderniseerd en de gegevens zullen per wijk en per dienst worden ingedeeld. De informatie zal beschikbaar zijn in meerdere talen en verduidelijkt worden met pictogrammen voor een laagdrempelige toegang. De gebruikers zullen een kaart met de relevante diensten kunnen afdrukken. Er zal ook een vereenvoudigde app ter beschikking van de begunstigde worden gesteld. Het overzicht van de beschikbare plaatsen zal via deze nieuwe website toegankelijk zijn.

«Met de HIB-tool (Help In Brussels) kunnen onze partners en de mensen die hem gebruiken de sector beter leren kennen, inzicht verwerven in de doorverwijzing van de begunstigde en informatie verzamelen over onthaalhuizen en noodopvangcentra. Het opvangen publiek verschilt naargelang het centrum. De betrokkene wordt doorverwezen op basis van zijn problematiek of zijn behoeften, maar ook van de opvangduur.»

Elyne Kamanzi, maatschappelijk werkster bij Bruss'help.



Gewest en Oekraïne

Verhuizingen van collectieve centra, OBTB's en andere doelgroepen

In 2023 werden wij geconfronteerd met de sluiting van acht collectieve opvangcentra voor OBTB's en moesten wij dus de verhuizingen van de 340 betrokken personen opvolgen.

De centra werden gesloten om verschillende redenen zoals het einde van de overeenkomst tussen de verhuurder en de huurder, de noodzaak om het gebouw aan een ander publiek toe te wijzen of het einde van het opvangproject.

Het doorverwijzen van de OBTB's vergt veel coördinatiewerk voor alle betrokken actoren: lijsten maken van de personen die nieuwe huisvesting wensen, hun sociale situatie onderzoeken, de betrokken diensten coördineren, de verhuizingen plannen, de organisatie van de verhuizingen beheren, voor de administratieve opvolging zorgen.

Wat meer bepaald het werk van de cel Doorverwijzing betreft, zien wij erop toe dat de doorverwijzingen zo rechtvaardig en objectief mogelijk gebeuren, rekening houdend met de bijzonderheden van elke persoon. We baseren ons daarbij op de volgende doorverwijzingscriteria:

- de school van de kinderen;
- de afstand tussen het centrum en de eventuele werkplek;
- eventuele gezondheidsproblemen waardoor regelmatige zorg in een ziekenhuis/medisch centrum of een bijzondere inrichting van de infrastructuur nodig is;
- een eventuele dynamiek van solidariteit tussen huishoudens die het dagelijkse leven vergemakkelijkt;
- aanwezigheid van dieren;
- een handicap of een mobiliteitsprobleem;
- andere kwetsbaarheden die bijzondere aandacht vergen en die een impact kunnen hebben op het samenleven, zoals een probleem met de geestelijke gezondheid of een verslaving;
- beschikbaarheid van geschikte plaatsen in de diverse centra.

Project voor opvang in hotels

In 2023 kende de GOB Bruss'help een subsidie van één miljoen euro toe om Oekraïense vluchtelingen onderdak te verschaffen in hotels. Die opdracht werd volbracht dankzij een doeltreffende samenwerking, de flexibiliteit en de reactiesnelheid van de teams van Brussels Hotel Association (BHA) en Bruss'help.

De hotelkamers werden in eerste instantie gebruikt ter versterking van de centra, later werd hotel Monty omgevormd tot een transitcentrum voor OBTB's die niet door Fedasil konden worden opgevangen of die na de openingstijden naar de dienst Vreemdelingenzaken waren gegaan om zich te registreren. Wanneer de capaciteit van het Monty overschreden was of dat op het punt stond te gebeuren (bijvoorbeeld tijdens een lang weekend), vroeg Bruss'help de BHA een aantal bedden te reserveren voor enkele overnachtingen. De BHA onderhandelde met haar leden een tarief om dat publiek op te vangen. Dankzij dit project kregen 126 personen een onderkomen voor 2 tot 7 nachten, voor een totaal van 418 overnachtingen. Het zorgde er ook voor dat de door ABInBev ten laste genomen boeking van een hotel met enkele weken kon worden verlengd, zodat de cel Doorverwijzing tijd had om alle betrokkenen te herhuisvesten.

Oprichting van het sanctie- en verzoeningscomité

Het eenvormig maken van de regels binnen de centra was de eerste stap in de harmonisering van de praktijken in de collectieve centra voor Oekraïners. De bewoners verhuizen soms tussen centra naarmate die geopend of gesloten worden, want de gebouwen worden meestal slechts voor beperkte duur ter beschikking gesteld. Door de verschillen in gedragsregels tussen de operatoren (New Samusocial, Belrefugees, Communa en Ukrainian Voices) ontstonden er misverstanden en werden de voorschriften soms ongewild niet nageleefd door de bewoners.

De tweede fase was de oprichting van een sanctiecomité dat een antwoord wil zijn op twee problemen. Vooreerst geeft het bewoners die het HR niet naleven, de kans om hun zeg te doen en het waarom van hun overtreding te verklaren. Bovendien stelt het de ondersteunende diensten in staat om zonder de aanwezigheid van de beheerder van het centrum waar de betrokkene verblijft te beraadslagen en samen de beste optie te kiezen voor de continuïteit van de opvang van de OBTB. In bepaalde gevallen van extreem geweld of herhaalde inbreuken en na meerdere berispingen en oproepingen om voor het comité te verschijnen, wordt de OBTB uitgesloten van

de gewestelijke voorziening. De modaliteiten om in beroep te gaan, worden hem meegedeeld bij de verzending van de beslissing. Het sanctie- en verzoeningscomité sloot in 2023 slechts 3 bewoners uit, maar gelastte een groot aantal overplaatsingen om disciplinaire redenen. Het sanctie- en verzoeningscomité vergadert één keer per maand. In dringende gevallen worden bijzondere zittingen georganiseerd.

De overplaatsing om disciplinaire redenen biedt de bewoner een nieuwe kans door hem te plaatsen in een nieuwe groep, een nieuwe gemeente en in een centrum met een andere begeleider. Het feit dat ze niet alleen van burengroep veranderen, maar ook van begeleider, heeft vaak een gunstig effect op het gedrag van de bewoners tegen wie deze maatregelen worden genomen.

Brussels Deal

Eind 2022 ondertekenden de kabinetten van staatssecretaris voor Asiel en Migratie Nicole de Moor en minister-president Rudi Vervoort een samenwerkingsovereenkomst voor de toewijzing van opvang, algemeen bekend als 'Brussels Deal'.

In het kader van die overeenkomst kreeg Bruss'help een dubbele opdracht: een

operationele coördinatie opzetten tussen Fedasil en de operatoren die de opvangplaatsen beheren, en de driemaandelijke monitoring van dit partnerschap implementeren.

Operationele coördinatie

De operationele coördinatie werd door Bruss'help op het getouw gezet in 2023, en meer bepaald tijdens het laatste kwartaal.

Bruss'help organiseert maandelijkse opvolgingsvergaderingen om Fedasil en de diverse beheerders van de plaatsen voor de 'Brussels Deal' rond de tafel te brengen. Deze vergaderingen hebben als doel de werking van het partnerschap en het verloop van het traject van vooropvang naar opvang te evalueren. Indicatoren zoals de gemiddelde verblijfsduur vóór de integratie in het opvangnetwerk en het aantal personen op de wachtlijst worden geanalyseerd.

Deze maandelijkse vergaderingen worden ook aangewend om specifieke behoeften te onderzoeken en mogelijkheden voor het verbeteren van het partnerschap voor te stellen.

Bijzondere aandacht gaat naar het NBMV-publiek. Voor deze personen worden frequentere vergaderingen georganiseerd.

Monitoring

De overeenkomst voorziet in een driemaandelijke monitoring van het project.

Bruss'help kreeg de opdracht om deze missie op zich te nemen, samen met de IOM (Internationale Organisatie voor Migratie).

Door die samenwerking met de IOM kan een beroep worden gedaan op de deskundigheid van deze organisatie in het verzamelen en analyseren van gegevens en op de grondige kennis van Bruss'help van de operatoren en de operationele realiteit van de noodopvang.

In 2023 werden twee monitoringverslagen opgesteld en werd gewezen op de aanzienlijke verbetering tussen die verslagen wat de nauwkeurigheid van de gegevens betreft. In het verslag van het laatste kwartaal werd de integratie van kwaliteitsvolle gesprekken erkend als een belangrijke toegevoegde waarde.

De grote uitdaging voor Bruss'help in 2024 is het relevanter maken van deze monitorings door het verzamelen en de analyse van de gegevens te verbeteren.

Gewestelijke samenwerkingen

Opvolging van het aanbod

In het kader van zijn opdracht om de behoeften en het aanbod in evenwicht te brengen, ontwikkelde en onderhoudt Bruss'help een tool die een overzicht geeft van het opvangaanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Deze tool inventariseert alle beschikbare plaatsen in het Gewest, ingedeeld in de volgende categorieën: noodopvangcentra, collectieve opvangvoorzieningen, tijdelijke bezettingen, plaatsen bij extreme koude en inschakelingsplaatsen. Hij vermeldt ook ter informatie de plaatsen van Fedasil op het Brussels grondgebied.

Voor elk van die centra wordt de volgende informatie verstrekt: de doelgroep, de beheerder, de maximumcapaciteit, de gemeente, de financiering, de looptijd van het project, de bezettingsgraad en opmerkingen die van belang zijn voor het operationele beheer van het centrum. Die gegevens worden om de 15 dagen geactualiseerd wanneer de actoren van de noodopvang vergaderen, en vervolgens aan de deelnemers aan de opvangvergaderingen doorgespeeld. Ze hebben als doel de strategische beslissingen te ondersteunen met een grondige kennis van hetgeen al bestaat en van de tekortkomingen van het huidige systeem.

Gewestelijke samenwerking: GOB - Bruss'help

Gelet op het spoedeisende karakter van de Oekraïne-crisis werd in 2022 een werkgroep (WG2) met essentiële partners zoals Bruss'help opgericht om gebouwen te vinden, voor te bereiden en in gebruik te nemen die konden worden aangewend voor de collectieve opvang van OBTB's.

Geruggensteund door die ervaring werden in 2023 de opdrachten van deze groep uitgebreid, gestructureerd en toegewezen aan de GOB en Bruss'help, waarbij de GOB verantwoordelijk werd voor het vastgoedgedeelte en Bruss'help voor de sociale coördinatie.

Het gemeenschappelijke doel is de opstelling van een plan voor de uitrol van het opvangaanbod op korte, middellange en lange termijn. Daarbij wordt een beroep gedaan op de expertise van de twee openbare diensten en een op overleg met de betrokken partijen gestoeld cocreatieproces. In het kader van die plannings- en ondersteuningswerkzaamheden werden beslissingsondersteunende nota's geschreven voor de ministers die bevoegd zijn voor het beleid inzake opvang en hulpverlening.

De rollen werden als volgt omschreven:

- **Bruss'help** : Als coördinator van de hulpverlening is Bruss'help verantwoordelijk voor het aanwijzen van de openbare plaatsen en geeft de organisatie advies over infrastructuurbehoeften en ondersteuningsmodellen. Voor dit werk wordt transparant samengewerkt met de partner GOB. Als zodanig is Bruss'help de architect van de beslissing die aan het kabinet zal worden voorgesteld. De organisatie neemt onder meer de volgende taken op zich: de eerste contacten met de betrokken partijen, het delen van de diverse elementen met de GOB en het opstellen van de deliverables voor het kabinet.
- **GOB**: is belast met de toetsing van de budgettaire en administratieve criteria, de organisatie van de opvolgingscomités met betrekking tot de uitgaven en de evaluatie van de bestaande voorzieningen, en de deliverables in verband met de vastlegging van de subsidies. De GOB is ook vastgoedpartner van BH en analyseert de argumenten van de beheerders om een evenwicht te vinden tussen de behoeften van de operatoren en die van de administraties.

Om die doelstellingen te bereiken, werd een nauwe samenwerking tussen de GOB en Bruss'help tot stand gebracht in de vorm van wekelijkse werkvergaderingen. De voorstellen die

op die bijeenkomsten werden uitgewerkt, werden aan de betrokken kabinetten voorgelegd tijdens voorbereidende technische vergaderingen en goedgekeurd tijdens opvangvergaderingen.

Nagekomen verbintenissen

Continuïteit van de dienstverlening aan het hulpnetwerk en het publiek

Voorlichting en doorverwijzing van mensen naar bijstand en zorg

Dispatching naar noodopvang, hotels en onthaalhuizen

Opzetten van operationele coördinatie en monitoring van de plaatsen in het kader van de 'Brussels Deal'

Overleg rond een project voor gecentraliseerde dispatching



Organisatie en leven in de instelling

Wat de activiteiten van deze cel binnen onze organisatie betreft, waren er twee duidelijk onderscheiden periodes. Tijdens het eerste halfjaar werden aanzienlijke inspanningen geleverd om de bezinningsdagen rond het Masterplan voor te bereiden. De cel zette de nodige middelen in en stond onophoudelijk met de teams in de bres om het succes van deze evenementen te waarborgen, maar intussen werden ook de gebruikelijke activiteiten van de organisatie niet vergeten. In het tweede semester konden we de werkzaamheden diversifiëren. We hadden tijd om een betere ondersteuning te bieden, meer na te denken over de interne werking van de instelling en nieuwe verbetermogelijkheden te identificeren. Globaal genomen wordt dit jaar gekenmerkt door de constante wil om onze organisatorische praktijken te verbeteren en onze organisatie zo nog beter te laten functioneren.

Menselijke hulpbronnen en continuïteit van de activiteiten

Rekrutering en nieuwe functies

In 2023 bleven we in een strak tempo rekruteren, met de komst van negen nieuwe collega's en de invoering van twee nieuwe functies (projectmanager doorverwijzing en administratief en financieel assistente).

Bepaling van de rollen en interventiegebieden in het werk

Om het welzijn op het werk te waarborgen, volgden [Geoffrey Cantiniaux](#) en [de directie](#) elke medewerker persoonlijk op. Dit resulteerde in een minimaal ziekteverzuim.

Het hele jaar door werden regelmatig teamvergaderingen gehouden om de teamdynamiek te versterken. In september werd bovendien een teambuilding georganiseerd in de vorm van een verblijf aan de Noordzee. Daar werden de belangrijkste projecten van de organisatie besproken en werden de banden tussen de medewerkers en de diverse cellen van de instelling nauwer aangehaald.

Opleidingsbeleid

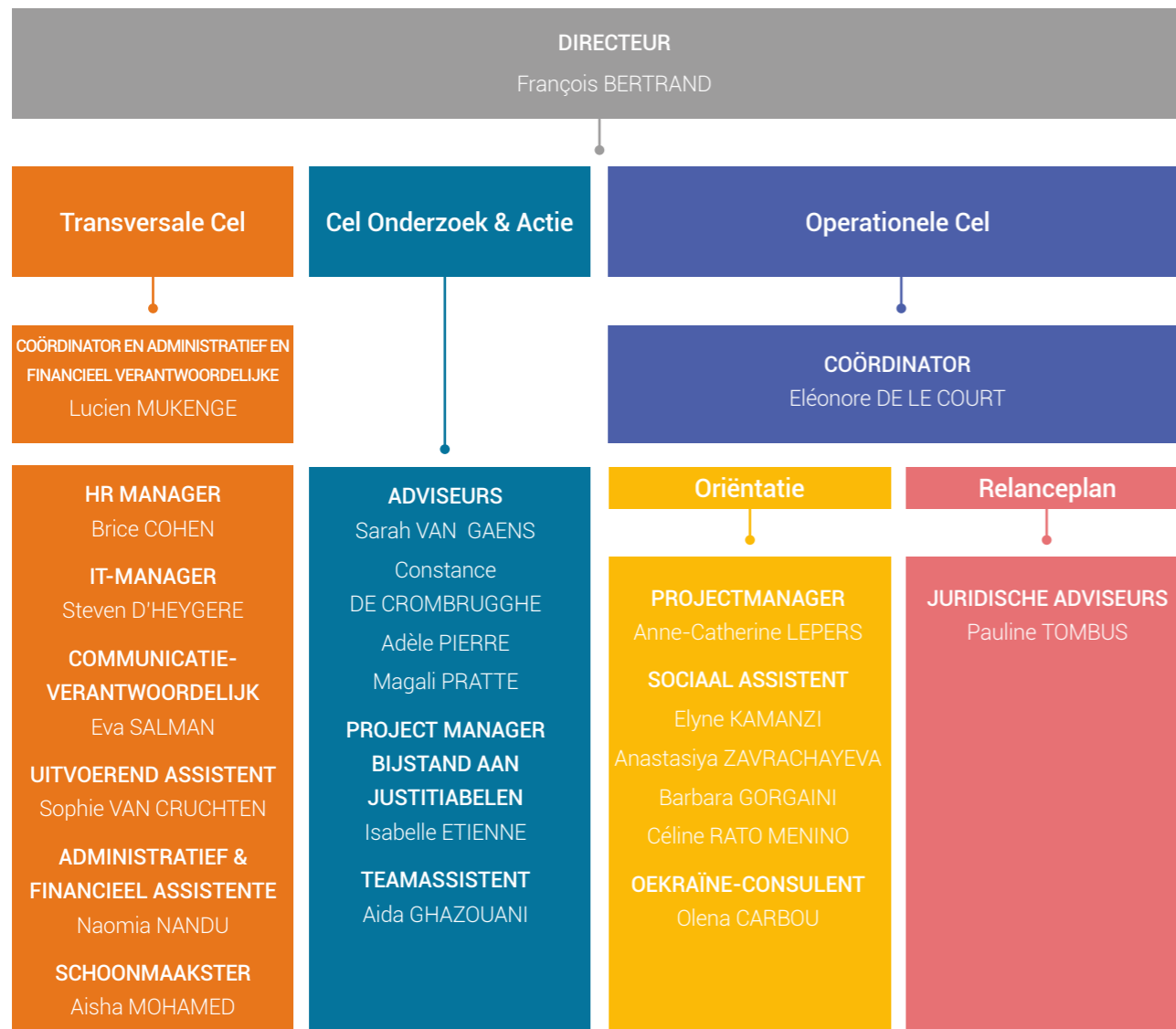
Bijzondere aandacht ging naar de interne ontwikkeling van de competenties, met vormingssessies over diverse thema's. Om te beginnen, waren er intervisiesessies rond welzijn op het werk, verzorgd door de organisatie Simplitude. De medewerkers konden daar hun ervaringen delen, en tips en goede praktijken voor een gezonde en stimulerende werkomgeving uitwisselen. Deze vier sessies van een halve dag elk waren kostbare momenten om de samenhang binnen het team te versterken en de onderlinge ondersteuning tussen de personeelsleden te bevorderen.

Er werden ook collectieve opleidingen georganiseerd om de vaardigheden op het gebied van projectmanagement te ontwikkelen. Deze twee sessies van een dag elk werden verzorgd door het CFIP (Centrum voor opleiding en professionele re-integratie). De medewerkers konden er de nodige instrumenten en technieken verwerven om zich beter te organiseren bij de planning, coördinatie en uitvoering van complexe projecten.

Ten slotte werden interne opleidingen aangeboden over het gebruik van de essentiële IT-tools: Outlook en Excel. Deze opleidingen waren opgesplitst in twee sessies van telkens een halve dag. Ze waren zo opgevat dat het team over de nodige technische competenties zou beschikken om zijn efficiëntie en productiviteit bij het beheer van de dagelijkse activiteiten van de organisatie te optimaliseren.

Organigram

Situatie op 31 december 2023



HR-vooruitzichten voor 2024

Wat HR betreft, zorgen wij tijdens het eerste kwartaal van 2024 onder leiding van [Brice Cohen](#) voor de coördinatie en de opvolging van de rekrutering van de nieuwe directie, die normaal eind maart wordt afgerond. We ontwikkelden en implementeerden ook bepaalde HR-processen zoals de opvolging van afwezigheden, de opvolging en validering van overuren, de verlofaanvragen en de aanwezigheden en afwezigheden (door dagelijks een lijst te verzenden). Terzelfder tijd werd er gewerkt aan een harmonisering van het telewerk die eind januari werd afgerond.

We hadden ook de gelegenheid om met de directie elke medewerker te ontmoeten in het kader van de jaarlijkse gesprekken en de opstelling van de stappenplannen.

Ten slotte deden we aan organisatieontwerp, door actief deel te nemen aan de implementatie van een overgangswerkorganisatie, die geacht wordt de continuïteit van de dienstverlening te garanderen zolang de directiefunctie openstaat en waarop de nieuwe persoon aan het hoofd van Bruss'help zal kunnen voortbouwen.

Voor de langere termijn hebben wij de bakens uitgezet voor een HR-project met een driehoeksconcept, waarbij wij instaan voor de actualisatie en classificatie van de functies, de implementatie van een evaluatiecyclus (in de geest van de Nieuwe Gemeentewet) en de ontwikkeling van een opleidingsplan (dat op natuurlijke wijze zal voortvloeien uit de eerstgenoemde twee projecten).

Ten slotte zullen wij in maart de oprichting voorstellen van een 'Bruss'help'-team om deel te nemen aan de 20 km van Brussel 2024.

Beheer en financiën

Bruss'help nam de strategische beslissing om zijn boekhouding uit te besteden aan het externe accountantskantoor Finaudit. Dit initiatief was erop gericht het boekhoudproces te verbeteren en het beheer efficiënter te maken.

Met het oog op die uitbesteding werden de boekhouddocumenten, die vroeger op papier werden beheerd, grotendeels geconverteerd naar elektronische bestanden. Deze stukken worden voortaan ingevoerd en beheerd via Winbooks, een interactieve, verbonden software.

Analytische boekhouding

In 2023 implementeerde Bruss'help een analytische boekhouding, gecoördineerd door [Lucien Mukenge](#), waarbij verschillende codes worden gebruikt. Met dit plan worden de uitgaven aan de juiste codes toegerekend. Dit betekent dat de diverse kosten beter kunnen worden berekend en geïdentificeerd, wat de financiële opvolging vergemakkelijkt.

Rapporteringstabellen

Om de financiën van dichtbij op te volgen, werden rapporteringstabellen geïmplementeerd. Die bieden een algemeen overzicht van de uitgaven en ontvangsten dat bijdraagt tot een efficiënter beheer. Deze tabellen vergemakkelijken ook de budgetopvolging per project en per verhuurder.

Subsidiebeheer

[Naomia Nandu](#) implementeerde voor elke subsidie een georganiseerd systeem van mappen in de drive. Die organisatie vergemakkelijkt het beheer en de opvolging van de financieringen die aan elk project zijn toegekend. Dit resulteert in een transparant en efficiënt beheer van de subsidies.

IT

IT-ontwerp- en -ontwikkelingsprojecten

In 2023 waren de door [Steven D'Heygere](#) geleide IT-projecten voornamelijk gericht op het ontwerp en de ontwikkeling van een onlinecodeersysteem, dat essentieel is om de samenwerking te garanderen en de resultaten van het Rights First-project te meten. Dit initiatief werd uitgevoerd in nauwe samenwerking met [Constance De Crombrugge](#) en [Martin Wagener](#), alsook met de teams van partnerorganisaties zoals 't Eilandje, Samusocial, DIOGENES en HOB0. Die samenwerking was essentieel om de specifieke behoeften van elke organisatie te begrijpen en te garanderen dat het systeem doeltreffend aan die diverse eisen zou voldoen.

Een ander belangrijk IT-project was de implementatie van een nieuwe specifieke software voor de cel Doorverwijzing. Onze IT-verantwoordelijke stond voortdurend in contact met de onderaannemers om een zo doeltreffend mogelijke tool te ontwikkelen. Deze software, speciaal ontwikkeld voor onze doorverwijzingsopdracht, is een belangrijke stap vooruit voor het beheer van bijstandsaanvragen. Hij maakt het mogelijk om het gebruik van de beschikbare middelen te optimaliseren. Op basis van de verzamelde

informatie moet hij elke begunstigde naar de instelling leiden die het best is afgestemd op zijn behoeften en situatie. Terzelfder tijd zal hij de wachttijden aanzienlijk verkorten. Dankzij zijn geavanceerde functies voor de opvolging en het beheer van de aanvragen zal de software bovendien het traject van begunstigten, hun behoeften en de doeltreffendheid van de aangereikte antwoorden beoordelen. Naar aanleiding van deze activiteit waren er regelmatig contacten met [Anne-Catherine Lepers](#) en [Anastasiya Zavrachayeva](#), om te garanderen dat de specificaties van de software werden nageleefd en dat de implementatie doeltreffend zou verlopen.

Ondersteuning en onderhoud van de bestaande tools

Naast het ontwerp en de indienststelling van deze tools bood [Steven D'Heygere](#) ondersteuning op allerlei gebieden zoals telefonie, e-mail, IT-onderhoud en telefonische ondersteuning. Hij hielp ook [Eva Salman](#) bij het beheer van de website en de nieuwsbrief door technische problemen op te lossen, regelmatig de inhoud te updaten en de gebruikerservaring te optimaliseren voor een vloeiende verspreiding van informatie bij de doelgroepen. Die belangrijke werkzaamheden zorgden ervoor dat de dagelijkse activiteiten van de teams vlot verliepen en dat de

onderbrekingen door technische problemen tot een minimum beperkt bleven.

Globaal werden de IT-opdrachten in 2023 gekenmerkt door een nauwe samenwerking met meerdere belanghebbenden, aandacht voor details bij het ontwerp van specifieke software ten behoeve van de partners en een permanent engagement om kwaliteitsvolle technische ondersteuning te bieden en zo een goede dagelijkse werking te waarborgen.

Communicatie

Uitrol van de externe communicatiestrategie

Met communicatieverantwoordelijke [Eva Salman](#) als coördinatrice stimuleerde Bruss'help de intrasectorale communicatie door in januari 2023 de 'FLASH' te introduceren, een nieuwsbrief in een nieuwe format als opvolger van de vroegere 'PILS'. Dit initiatief, gepresenteerd op [pagina 34](#), werd in samenwerking met [Steven D'Heygere](#) uitgevoerd. Het biedt een betere leesbaarheid en maakt een snellere verspreiding van de informatie in de sector mogelijk.

In dezelfde optiek werd in september 2023 de nieuwe driemaandelijks nieuwsbrief 'Nieuws van Bruss'help' gelanceerd. Deze nieuwsbrief presenteert het laatste nieuws over Bruss'help,

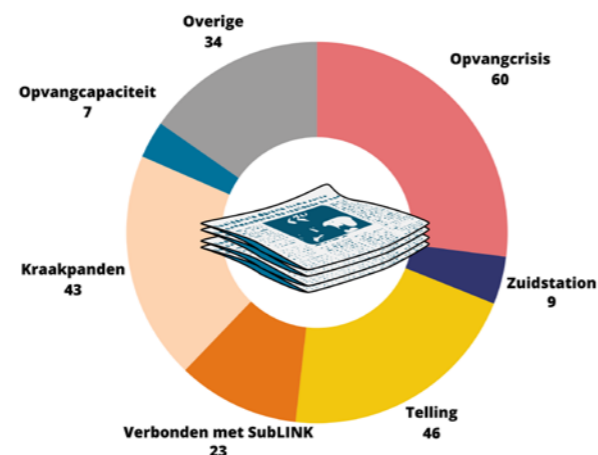
met bijzondere aandacht voor onze projecten, publicaties en acties van het moment. Hij heeft een langere format met meer uitgebreide artikels en/of interviews over de initiatieven van de organisatie. In de nieuwe rubriek 'Meet our Team', beheerd door [Aida Ghazouani](#), wordt telkens een lid van het Bruss'help team voorgesteld. Een laatste deel van de nieuwsbrief is gewijd aan toekomstige gebeurtenissen in de sector. De redactie van deze nieuwsbrieven wordt gecoördineerd door de communicatieverantwoordelijke. Zij kan echter rekenen op de medewerking van het volledige team, dat zowel over de onderwerpen als over de inhoud van deze nieuwsbrieven wordt geraadpleegd.

De ontwikkeling van de sociale netwerken van Bruss'help nam een strategische wending door het accent te verleggen naar LinkedIn als professioneel en actualiteitsnetwerk. Door deze keuze kunnen we de acties van de organisatie onder de aandacht brengen, niet alleen binnen de eigen sector, maar in tweede instantie ook bij het brede publiek. Dat deze aanpak doeltreffend is, blijkt uit de forse toename, met 69,7%, van het aantal abonnementen op de LinkedIn-pagina. Voor het mobiele verkeer zien we een soortgelijke trend. Het aantal bezoekers neemt gestaag toe, tussen januari en december 2023 zelfs met 750%. Met een gemiddeld bindingspercentage van 6,6% is de LinkedIn-pagina van Bruss'help

gepositioneerd als een impactvol intersectoraal communicatiekanaal.

Met het oog op de ontwikkeling van de communicatie voor het brede publiek werd de in 2022 geïntroduceerde mediarelatiestrategie in 2023 nauwlettend uitgevoerd. Het persregister werd bijgewerkt en aangevuld met relevante perscontacten waar we regelmatig contact mee hebben. In 2023 is onze exposure met 46,4% gestegen en werden we 222 keer vermeld in de media, een stijging met 97,4% ten opzichte van 2021. De artikels hadden over het algemeen een positieve toon en weerspiegelden een gunstige perceptie van de organisatie. Het gebruik van een woordenschat die op de sector is afgestemd, versterkt bovendien de coherentie van de boodschap van Bruss'help in de media en bevordert zo de positie en de reputatie van de organisatie.

MEDIAVERMELDINGEN PER THEMA



Gestructureerde interne communicatie

Omdat het personeelsbestand fors is gegroeid, werd actie ondernomen om de interne communicatie te verbeteren. Het intranet dat eind 2022 werd ontwikkeld, centraliseert alle informatie die essentieel is voor de organisatie. Via dit kanaal kan ook nieuws worden verspreid over de sector en over de diverse activiteiten. Om de verspreiding van informatie te bevorderen, krijgen de teams regelmatig e-mails toegestuurd met het laatste nieuws, waarin ze ook worden aangespoord om er op het intranet meer over te lezen.

Op het intranet is er bovendien een persoverzicht dat regelmatig wordt bijgewerkt om de teams op de hoogte te houden van artikels waarin Bruss'help wordt vermeld. In 2023 werden inspanningen geleverd om het team een betere toegang tot de artikels te geven en het proces voor het updaten van het persoverzicht te stroomlijnen. De initiatieven in die zin zouden in 2024 afgerond moeten zijn.



Nagekomen verbintenissen:

Begeleiding van de medewerkers en ontwikkeling van de competenties

Transparant en efficiënt beheer van de subsidies

Ontwerp en implementatie van innovatieve IT-tools

Uitrol van een impactvolle communicatiestrategie

Bruss'help: gisteren, vandaag, morgen

Bij het afsluiten van dit activiteitenverslag werpen de toekomstige regionale, federale, Europese en gemeenteverkiezingen zowel schaduw als licht op de toekomst. De onzekerheid over het stembusresultaat is groot. Met welke beleidsplannen kunnen meerderheden worden gevormd om te regeren? Hoeveel aandacht zal er naar thuisloosheid gaan?

Tegen die achtergrond hebben wij als paritaire instelling, samengesteld uit vertegenwoordigers van de Brusselse regering en het maatschappelijke middenveld, een bijzondere verantwoordelijkheid: de grenzen van de politiek en van het maatschappelijke middenveld overstijgen om uitvoerbare, duurzame en rechtvaardige oplossingen voor te stellen. Gemakkelijk is dat allerminst.

Om succesvol te zijn, moeten wij in de eerste plaats objectieve en onweerlegbare vaststellingen op tafel leggen.

1. Steeds meer Brusselaars leven op straat, doen een beroep op noodopvangcentra, bezetten kraakpanden, zijn het slachtoffer van geweld of leven in menonwaardige omstandigheden.
2. Alle Brusselaars en alle mensen die in Brussel komen, lijden onder die situatie. Iedereen wordt bij de keel gegrepen wanneer hij iemand voorbijloopt die ongewild in menonwaardige omstandigheden leeft - en ze zijn met velen.
3. Het migratiebeleid en de migratietrajecten hebben een grote impact op de Brusselse realiteit van de thuisloosheid.
4. De oplossingen zijn te vinden in preventie en huisvesting.

5. Alle bestuursniveaus, van de gemeenten tot Europa, moeten samenwerken om thuisloosheid te bestrijden. Het is geen spelletje pingpong, maar een gecoördineerde inspanning.

Deze vijf vaststellingen moeten in elk meerderheidsakkoord aan bod komen. Welke politieke allianties er ook worden gesloten. En ongeacht het bestuursniveau.

Het is de verantwoordelijkheid van Bruss'help om de noodhulp- en inschakelingsvoorzieningen te coördineren. Zijn actiemiddel is het Masterplan voor de bestrijding van thuisloosheid. Na een jaar van bezinning en overleg is dit Masterplan er nu. Het stelt 35 maatregelen voor, gegroepeerd rond de vier preventiepijlers.

Bruss'help vraagt de toekomstige federale, gewestelijke, (bi)communautaire en lokale meerderheden om dit Masterplan mee te nemen in hun regeerakkoord. Over dit Masterplan is ontzettend veel overlegd binnen de sector, met de politieke groeperingen, tussen besturen, zowel op gewestelijk als op federaal en communautair niveau. Beleidsmakers en maatschappelijke organisaties hebben overeenstemming bereikt over deze weg om de beperkingen van de huidige situatie te overwinnen.

Vijf jaar kan te kort lijken om het roer om te gooien (om fatalisme te vervangen door preventie en huisvesting), om een einde te stellen aan de thuisloosheid. Maar het is vooral veel te lang voor elke persoon die zich genoodzaakt ziet om in slechte omstandigheden te leven, terwijl we samen goed kunnen leven.



Bram Fret en Pierre Verbeeren
Vicevoorzitter en voorzitter van Bruss'help

BEDANKT

Aan onze partnerverenigingen:

Abaka – ADDE – AMA - De leden van AMA – Alias – Ariane – Artikel 27 – Huurdersvereniging – Bru4Home – Brussel Platform Armoede (BPA) – Bruxelles Laïque – Brussel Onthaal Open Deur - Caritas – Het CAW – ARH – Cellule du cœur (EPUB) – CEMôme – Gezondheidscentrum Visa-Santé – Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales – Dienst Geestelijke Gezondheidszorg Antonin Artaud – CETIM – Le Chant d'Oiseau Chèvrefeuille/CIG Vogelzang – CIRE – CLIP (Dune vzw) – Le Clos – COMBO – Consigne Article 23 – Convivial – COVER – 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 – European Network of People Who Use Drugs (EuroNPUD) – European Anti-Poverty Network (EAPN) – Exil – FARES/VRGT – Fairwork Belgium – Europese Federatie van Organisaties die met daklozen werken (FEANTSA) – FSVK – BICO-federatie en haar leden – Fédération des Centres de Planning et de Consultations en Région de Bruxelles capitale – Federatie van de Maatschappelijke Diensten (FdSS) – La Fédération des Maisons Médical – Le Forum de Lutte contre les inégalités – La Fontaine – Forum de Lutte Contre les Inégalités – De Haard asbl/vzw – Free Clinic – GAMS-België – HERMESplus – Cel Herscham – Cel Hestia – HOBO – Huis Van De Mens – 't Eilandje – Infirmiers de rue/Straatverplegers – Jamais Sans Toit – Kennis Centrum WWZ – La MASS – Latitude Nord – Médecins du Monde/Dokters van de Wereld – Medimmigrants – Le Méridien – MOVE vzw – Nativitas – De nieuwe 150 – Ô Soins de Tous – Operatie Thermos – PAG-ASA – PFCSM – Hoesteen – Pigment – Overlegplatform Geestelijke Gezondheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest – Het Burgerplatform voor steun aan vluchtelingen – Platform Kinderen op de Vlucht – Point Culture – Poverello – 107 Précariteit – Project Bitume – Project LAMA – Le Relais – La Rencontre – Le Réseau Hépatite C – Resto Jet – Les Restos du Cœur – Rolling Douche – Rom En Rom – Sant Joan de Déu Barcelona – Jongerenrechtendienst – Serve the City – Sétis – Siréas – Le SMES-B – Solidarité Grands Froids – SOS Kinderen – SOS Jongeren – Alle diensten voor geestelijke gezondheid – Transit – UK Crisis – Ukrainian Voices – Ulysse – Umbrella Refugee Committee – UNIA.

Aan onze overheidspartners:

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

Aan onze privépartners:

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

Volg het nieuws van Bruss'help:





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

