



Thuislozenzorg – OCMW's: Drempels tot sociale grondrechten wegwerken

V e r s l a g b o e k

Nicole Mondelaers & Birger Blancke



De publicatie en de studiedag werden mogelijk gemaakt met de steun van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie



Het verslagboek is slechts beperkt in gedrukte versie beschikbaar.
U kan de publicatie downloaden van de website www.bwr.be

Verantwoordelijke uitgever:
vzw Bico-Federatie, Kogelstraat 34, 1000 Brussel

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets van deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

FEANTSA (Europese Federatie van Organisaties die met thuisloze mensen werken) [1] heeft met ETHOS een typologie van thuisloosheid en sociale uitsluiting op vlak van huisvesting ontwikkeld. De ETHOS typologie gaat er van uit dat een '(t)huis' op drie conceptuele domeinen slaat en de afwezigheid er van thuisloosheid betekent. Een (t)huis hebben houdt in: voldoende huisvesting (of ruimte) hebben voor de persoon of het gezin (het fysieke domein), de mogelijkheid hebben er hun privacy te bewaken en sociale relaties uit te bouwen (het sociale domein) en wettelijk aanspraak te kunnen maken op deze ruimte (het wettelijke domein). Dit leidt tot vier hoofdcategorieën die allemaal begrepen kunnen worden als het niet hebben van een (t)huis: dakloosheid, thuisloosheid, onzekere huisvesting en onvoldoende huisvesting.

Initiatiefnemers:

De vzw **Bico-Federatie** verdedigt sinds 2002 de belangen van alle bicommunautaire instellingen die werken met thuislozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ze ver tegenwoordigt de instellingen op verschillende terreinen: in de paritaire comités (319, Maribel, Rondetafel intersectorieel, etc), tijdens onderhandelingen met de subsidiërende overheid en in verschillende overlegstructuren (Overlegcomité, Regio-overleg, MABO, federatie-overleg, verschillende werkgroepen, etc). De Bico-Federatie ondersteunt haar leden voor informatieverstrekking en technische dienstverlening.

De vzw **Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad (BWR)** zet zich sinds 1975 in voor een betere bekendmaking en kwaliteitsvolle Nederlandstalige welzijns- en gezondheidszorg in Brussel. De BWR stimuleert en organiseert overleg en samenwerking binnen en tussen de sectoren waaronder het **Regio-Overleg Thuislozenzorg Brussel (ROTB)**.

[1] Voor meer informatie zie www.feantsa.org

Dankwoord

De initiatiefnemers willen de deelnemers van de werkgroepen bedanken voor hun constructieve en open houding tijdens de intensieve werksessies. De verantwoordelijken van de OCMW's en de organisaties zijn we dankbaar voor het vertrouwen in het project en het vrijstellen van de sociaalwerkers voor het actie-onderzoek. We blijven, ook in de toekomst, rekenen op de leden van de focusgroep om de OCMW's en de thuislozensector aan te sporen om de eigen werking en de samenwerking te evalueren en eventueel bij te sturen.

Nicole Mondelaers
Birger Blancke

Voorwoord

Met dit document willen we verslag uitbrengen van het verloop van het project 'Thuislozenzorg – OCMW's: Drempels tot sociale grondrechten wegwerken' en de resultaten van de werksessies. We hopen dat dit document, de sociaal werkers en verantwoordelijken van de Brusselse thuislozenvoorzieningen en de OCMW's kan inspireren tot een constructieve samenwerking en het samen aanpakken van een aantal knelpunten.

Het project is een initiatief van de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad (BWR) en de Bico-Federatie als antwoord op de herhaalde signalen vanuit de Brusselse thuislozenzorg¹ over het toenemend aantal mensen in een kwetsbare situatie en de soms moeizame samenwerking met de OCMW's. Het doel van dit project is de Brusselse OCMW's en de thuislozenzorg handvaten aan te reiken om samen te werken als echte partners en de inspanningen van de sociaal werkers uit beide sectoren beter te valoriseren. Een eerste voorwaarde hier toe is een betere kennis van elkaars praktische werking. De website <http://www.ocmw-info-cpas.be>² geeft een duidelijk overzicht van de voornaamste wetgeving van toepassing op de Brusselse OCMW's, maar geeft geen details over de verschillende invulling door de 19 OCMW's.

Om aan die nood aan praktische informatie tegemoet te komen, wordt er gekozen voor een gezamenlijk praktijkonderzoek. Het innovatieve aan het praktijkonderzoek is dat de maatschappelijk werkers van de thuislozensector en de OCMW's samen in werkgroepen aan de slag gaan. In vier werksessies worden de bestaande procedures van het OCMW getoetst aan de casussen en de signalen van de hulpvrager en hulpverleners. Daarnaast wordt bekeken op welke manier een online instrument met praktische informatie over de werking en procedures van de 19 Brusselse OCMW's, een meerwaarde kan bieden aan de hulpvragers en de hulpverleners. Andere doelstellingen zijn het formuleren

1 De leden van het Regio-Overleg Thuislozenzorg Brussel, de Bico-Federatie, Association des Maisons d'accueil et des Services d'Aide aux Sans-Abri (A.M.A) en het Overleg Thuislozenzorg van La Strada, Steunpunt Thuislozenzorg Brussel.

2 Website van de Vereniging van de stad en de gemeenten van Brussel. Klik op inventaris voor het overzicht van de wettelijke procedures voor de verschillende vormen van steun door het OCMW.

van aanbevelingen en verbetervoorstellen als antwoord op knelpunten en de aanzet geven tot een duurzaam lokaal en/of gewestelijk netwerk van sociale werkers van OCMW's en thuislozenzorg.

Het projectvoorstel wordt positief onthaald. De drie OCMW's die we contacteerden - Brussel, Sint-Jans-Molenbeek en Schaarbeek verklaren zich, november 2011 bereid, deel te nemen aan het project. De werkgroepen komen samen tussen november 2011 en april 2013.

Naast de opzet en het verloop van het praktijkonderzoek focust het verslagboek op de resultaten van de werkgroepen. Hierbij maken we een onderscheid tussen algemene vaststellingen gelinkt aan het institutionele kader en algemene knelpunten. De algemene knelpunten verwijzen naar de drempels voor hulpvragers, hulpverleners, organisaties en OCMW's om te komen tot een effectieve hulpverlening. De verbetervoorstellen worden geschetst aan de hand van vier sleutelmomenten in het parcours van de hulpvrager: indienen van de steunaanvraag, samenstellen van het dossier voor de steunaanvraag, verlaten van het onthaalhuis en nood aan medische zorg.

We spitsen ons in dit project toe op hulpvragers die naast het OCMW begeleid worden door organisaties uit de thuislozensector. Ook andere Brusselse sociale voorzieningen zetten zich dagelijks in, voor het ondersteunen van kwetsbare personen. Daarnaast zijn er heel wat personen die zelfstandig de stap naar het OCMW zetten.

Inhoudsopgave

Voorwoord	01
1. Inleiding	05
2. Doelstellingen van het project	09
2.1. Algemene doelstelling	09
2.2. Beoogde doelstellingen	09
2.3. Basisvoorwaarden van het project	10
3. Methodologie en proces van het praktijkonderzoek	11
3.1. Werkgroepen	12
3.2. Focusgroep	14
3.3. Structureel overleg	15
4. Besprekingen en resultaten van de werkgroepen	16
4.1. Besprekingen in werkgroepen	16
4.2. Resultaten van de werkgroepen	17
4.2.1. Algemene vaststellingen	17
4.2.1.1. Kennis wettelijk kader OCMW	17
4.2.1.2. Kennis van de thuislozenzorgsector	18
4.2.1.3. Definitie van 'sans-abri'	20
4.2.1.4. Werkgebied OCMW = gemeente	20
4.2.1.5. De structuur van het OCMW	21
4.2.1.6. Gedeelde opdrachten/taken	21
4.2.2. Algemene knelpunten	24
4.2.2.1. Doelpubliek met nood aan dringende hulp en intensieve begeleiding op maat	24
4.2.2.2. Communicatie	25
4.2.2.3. Sociaal werk onder druk	27
4.2.2.4. Gebrek aan betaalbare woningen	28
4.2.2.5. Gebrek aan diensten schuldbemiddeling	31
4.3. Meerwaarde van het praktijkonderzoek	32
4.3.1. Doelstellingen gerealiseerd ?	32
4.3.1.1. Gezamenlijke pijnpuntennota en aanbevelingen	32
4.3.1.2. Tweetalig online instrument ter ondersteuning van hulpverleners	33

4.3.1.3.	Aanzet tot een lokaal en regional netwerk van sociaal werkers	34
4.3.1.4.	Instrument op maat van hulpvragers	35
4.3.2.	Samenwerking op sleutelmomenten	35
4.3.2.1.	Indienen van de steunaanvraag	35
4.3.2.2.	Samenstellen van het dossier voor de steunaanvraag	38
4.3.2.3.	Installatie in eigen woning	41
4.3.2.4.	Toegang tot gezondheidszorg	45
4.3.3.	Informatie ter ondersteuning van de samenwerking	50
4.3.3.1.	Indienen van de steunaanvraag	50
4.3.3.2.	Toegang tot huisvesting	51
4.3.2.3.	Toegang tot gezondheidszorg	53
4.3.2.4.	Uitputten van sociale rechten en (voorschot op) sociale uitkeringen	54
5.	Concrete pistes	55
5.1.	Gedeeld publiek, gedeelde opdracht, I netwerk: OCMW's – thuislozen zorg samen aan de slag	55
5.1.1.	Gedeeld publiek	56
5.1.2.	Gedeelde opdracht	56
5.1.3.	Eén Netwerk	57
5.1.4.	Brusselse praktijkvoorbeelden	58
5.1.5.	Doorstart van een duurzame samenwerking	59
6.	Besluit	61
7.	Bijlage	63
7.1.	Samenstelling werkgroepen	63
7.2.	Samenstelling focusgroep	64

I. Inleiding³

Het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van het Brussels Gewest geeft met de Welzijnsbarometer jaarlijks een stand van zaken weer over armoede in het Brussels Gewest. De evolutie van armoede wordt geschetst in relatie met verschillende aspecten van het leven zoals inkomen, werk, opleiding, gezondheid, huisvesting en maatschappelijke participatie. Die relaties zijn complex en kunnen niet worden samengevat als een analyse van oorzaken en gevolgen van armoede. Armoede kan immers zowel het resultaat, als de oorzaak zijn van sociale uitsluiting op deze domeinen⁴.

De besluiten van de Welzijnsbarometer zijn ook - voor het jaar 2012 - niet verassend - alarmerend. Met de sterke bevolkingsstijging in het Brussel Gewest neemt ook het aantal mensen in armoede toe. Dit uit zich zowel op vlak van inkomens, tewerkstelling, huisvesting, scholingsgraad en gezondheid. Het feit dat 1/4de van de Brusselse kinderen leeft in een huishouden zonder inkomen uit werk schetst een toekomst waarin het aantal mensen in armoede enkel toeneemt. Bovendien stellen de OCMW's in hun memorandum⁵ vast dat het klassieke OCMW-cliënteel verandert. Naast de generatiearmen kloppen steeds meer mensen van vreemde afkomst, mensen met psychische problemen en mensen met een modaal inkomen met een zware schuldenlast aan.

Die sterke stijging van het aantal Brusselaars in een kwetsbare sociaaleconomische situatie gaat gepaard met een groeiende nood aan maatschappelijk werk en sociale begeleiding. Een nood waar de Brusselse welzijns- en gezondheidssector en de OCMW's – ondanks alle inspanningen - met de huidige middelen niet aan kunnen beantwoorden.

Tijdens het publieke debat 'Thuisloos in Brussel'⁶ (september 2011) kwam de frustratie van de maatschappelijk werkers van de OCMW's en de thuislozen-

³ Deze tekst is gebaseerd op het artikel Drempels tot sociale grondrechten wegwerken: De Brusselse welzijnssector en de OCMW's bundelen hun krachten van Nicole Mondelaers, BWN nr. 196

⁴ Welzijnsbarometer 2011, www.observatbru.be

⁵ Federaal Memorandum 2010 van de OCMW's, www.acvb-vsgb.be

⁶ 22 september 2011, Publiek debat 'Thuisloos in Brussel' in het kader van het Brusselse Armoederapport van 2010, organisatie van het Brussels Observatorium voor Gezondheid en Welzijn i.s.m. La Strada.

zorg duidelijk naar boven: de toevloed van hulpvragers dwingt de organisaties en de maatschappelijk werkers tot keuzes waarbij niet iedereen geholpen kan worden! Daarnaast stelden de aanwezigen ook vele vragen zoals : welke nood is het hoogst, wie heeft als eerste recht op hulp en welke hulp dan, en wat met de anderen die nogmaals uit de boot vallen? De conclusies van het debat waren duidelijk: er is een nood aan samenwerking en uitwisseling van goede praktijken samen met een duurzaam beleid en structurele financiering.

De grote opkomst van maatschappelijk werkers en verantwoordelijken van de OCMW's en de nadrukkelijke vraag naar meer structurele samenwerking met de associatieve welzijnssector zijn belangrijke signalen om verder mee aan de slag te gaan. Deze noodzaak wordt immers al jaren, met wisselend succes, vanuit de welzijnssector aangekaart. Het is ook een belangrijke opsteker voor het project 'Thuislozenzorg – OCMW's: Drempels tot sociale grondrechten wegwerken', dat op dat moment in de steigers staat.

Het project - getrokken door de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad/Regio-Overleg Thuislozenzorg en de Bico-Federatie/Fédération Bico- vertrekt van de overtuiging dat de OCMW's en de thuislozensector belangrijke partners zijn in het verlagen van de drempels tot de sociale grondrechten. Deze grondrechten zijn immers een maat voor niets indien de toegang tot wonen, inkomen, onderwijs en werk, medische verzorging, cultuur en participatie niet wordt verzekerd. Meer nog: hoe ongunstiger je sociaaleconomische omstandigheden, hoe kleiner de kansen om je rechten te laten gelden. Dat is de realiteit waar de Brusselse OCMW's en de thuislozensector dagelijks mee worden geconfronteerd. Het OCMW vormt immers het laatste officiële vangnet. De thuislozenzorg vangt de mensen op waarvoor zelfs de drempel van de OCMW's te hoog is.

De opdracht, de werking en de procedure voor een steunaanvraag bij het

OCMW wordt strikt bepaald door de OCMW-wetgeving⁷. Als gemeentelijke instelling beschikt het OCMW echter over een eigen rechtspersoonlijkheid met een eigen bestuur en budget, beheersautonomie en organisatorische vrijheid. Die lokale autonomie maakt dat de OCMW's over een operationele vrijheid beschikken wat betreft hun opdracht, doelgroepen en netwerken om in te spelen op de lokale behoeften en de karakteristieken van hun werkingsgebied. Elk OCMW kan naast de verplichte steun in het kader van de maatschappelijke integratie, de eigen fondsen aanwenden om in specifieke situaties steun te verlenen.

In het Brussels Gewest stelt deze situatie zich scherper omdat er 19 verschillende OCMW's bevoegd zijn binnen het stadsgewest. De hulpvrager die - eigen aan een stedelijk gebied - vaak verhuist, valt telkens hij buiten de gemeente verhuist, onder de bevoegdheid van een ander OCMW. De Brusselse thuislozenzorg werkt nauw samen met elk van deze OCMW's (naast deze in Vlaanderen en Wallonië).

Het is dan ook noodzakelijk voor de sociaal werkers om een goed zicht te hebben op de werking van de verschillende OCMW's. Sociaal werkers en hulpvragers signaleren echter herhaaldelijk een gebrek aan informatie m.b.t. de verschillende interpretaties van de opdracht, de procedures en toekenning van steun door de OCMW's en het aanbod van (gespecialiseerde) diensten. De sociaal assistenten bij het OCMW zijn moeilijk te contacteren voor bijkomende informatie. Dit verhoogt de drempels voor de hulpvrager maar zorgt ook voor extra belasting voor de doorverwijzer en de sociaal assistent van het OCMW. Vaak lopen situaties door onbegrip uit de hand. Er is niet alleen onbegrip tussen hulpvrager en hulpverlener maar ook tussen hulpverleners onderling.

Deze knelpunten zijn niet nieuw. Eind 2008 organiseerde Talita samen met Open Deur/Porte Ouverte⁸ een onderzoeksopdracht rond de vraag "Is de

7 <http://www.ocmw-info-cpas.be>

8 Talita en Open Deur/Porte Ouverte zijn beide onthaalhuizen voor vrouwen met of zonder kinderen erkend en gesubsidieerd door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC).

gezondheidszorg en sociale dienstverlening bereikbaar en toegankelijk voor ons doelpubliek (thuisloze, vaak laaggeschoolde vrouwen met een specifieke sociale en maatschappelijke kwetsbaarheid)?" Wegens de belangrijke plaats die OCMW's innemen in de sociale dienstverlening werden de 19 Brusselse OCMW's bevestigd over de modaliteiten rond het onthaal, de documenten nodig voor de dossier vorming, toegang tot medische zorg en praktische informatie over het gebruik van tolken, de inschrijving bij Actiris en de kinderbijslag in relatie tot de verblijfskosten.

De 2 onthaalhuizen stellen vast dat dankzij deze praktische informatie de doorverwijzing van de bewoonsters naar de verschillende OCMW's vlotter verloopt. De conclusies uit dit onderzoek bevestigen de nood aan praktische informatie over de werking en procedures van de Brusselse OCMW's.

2. Doelstellingen van het project

2.1. Algemene doelstelling

De Brusselse OCMW's en de thuislozenzorg zijn belangrijke partners voor de toegankelijkheid van de sociale grondrechten. Het project wil het eerder negatieve imago van de OCMW's bij hulpvragers en hulpverleners doorprikken en een positieve samenwerking met de thuislozenzorg en andere sociale diensten bevorderen.

2.2. Beoogde doelstellingen

- Realiseren van een tweetalig online instrument ter ondersteuning van hulpverleners van organisaties binnen de thuislozenzorg en de brede welzijnssector bij het doorverwijzen en begeleiden van hulpvragers naar het OCMW.
- Aanzet geven tot een lokaal en regionaal netwerk van sociaal werkers uit het private werkveld en OCMW's (en gemeenten) is de eerste stap naar een constructief samenwerkingsverband.
- Schrijven van een gezamenlijke pijnpuntennota met aanbevelingen van sociaal werkers van OCMW's en thuislozenzorg. De nota is een belangrijk symbool voor een gezamenlijk streven naar het garanderen van de basisrechten voor iedereen.
- Onderzoek naar de mogelijkheden voor het ontwikkelen van een instrument op maat van hulpvragers. Het is immers belangrijk om mensen niet afhankelijk te maken of te houden van begeleidende diensten.

De ontwikkeling van een dergelijk instrument is enkel haalbaar met de intensieve medewerking van de doelgroep met een methodiek en een ritme op hun

maat. Deze laatste doelstelling verdient dan ook een eigen project en wordt uitgesteld tot een latere fase.

2.3. Basisvoorwaarden van het project

Het project kan enkel slagen indien

- het gedragen wordt door de OCMW's en de thuislozenzorg. Hiervoor is het belangrijk af te stappen van het wij – zij verhaal en de focus te leggen op sociale grondrechten voor iedereen.
- het gedragen wordt door alle niveaus binnen de diverse organisaties: hulpverleners, coördinatoren en directie. Netwerking speelt zich af op verschillende niveaus.
- de noden en het hulpverleningsparcours van de hulpvrager centraal staan

3. Methodologie en proces van het praktijkonderzoek

Om de doelstellingen van het project te realiseren wordt gekozen voor de methodologie van een praktijkonderzoek.

- De nadruk ligt op de **PRAKTIJK**: hoe ervaren sociaal werkers van OCMW en thuislozenzorg dagelijks elkaars werking en de onderlinge samenwerking ?
- **ONDERZOEK** in de betekenis van samen op zoek gaan naar beste en andere interessante praktijken als inspiratiebron voor de OCMW's en thuislozenvoorzieningen

Het project brengt sociaal werkers samen uit de thuislozenzorg en de OCMW's om praktijkervaringen uit te wisselen (werkgroepen) De voortgang van het project wordt opgevolgd door de verantwoordelijken van de federaties en de sociale diensten (focusgroep). Via bestaande overlegstructuren worden de betrokken sectoren en organisaties geïnformeerd.

Ter voorbereiding van de studiedag in het kader van de Week van de Brusselse thuislozenzorg worden 2 vergaderingen georganiseerd waarop zowel de leden van de focusgroep als de drie werkgroepen worden uitgenodigd. De leden worden betrokken bij de voorstelling van het verloop en de voorlopige resultaten van het project.

In een 1ste fase wordt samengewerkt met de OCMW's van Brussel, Schaarbeek en Sint-Jans-Molenbeek. Per OCMW wordt een werkgroep paritair samengesteld die 4 thema's behandelt.

3.1. Werkgroepen

Per deelnemend OCMW wordt een werkgroep opgericht met elk 8 vaste leden: 4 sociaal werkers van het OCMW (van verschillende diensten) en 4 sociaal werkers van de thuislozensector. Bij de selectie wordt rekening gehouden met een evenwicht per type dienst en federatie. De vaste leden kunnen worden aangevuld met extra leden met een grondige expertise over het thema van de werksessie. De OCMW's nodigen vaak bijkomend de verantwoordelijke van de specifieke (administratieve) dienst uit. Nicole Mondelaers (BWR/ROTB) en Birger Blancke (Bico-Federatie) staan als projectverantwoordelijken in, voor de organisatie en de verslaggeving van de werksessies en de verwerking van de gegevens. De werksessies vinden plaats tussen november 2011 en april 2013.

Elke werkgroep bespreekt dezelfde 4 thema's: Introductie/Recht op Maatschappelijke Integratie (RMI) en procedure van het OCMW, Toegang tot huisvesting, Toegang tot de gezondheidszorg, Uitputten van sociale rechten en sociale uitkeringen. Per werksessie wordt een thema besproken. De medewerkers van het OCMW lichten de verschillende soorten steun en de context, voorwaarden en procedure per steun toe. Deze informatie wordt getoetst aan de casussen, ervaringen en expertise van de leden uit de thuislozenzorg. De deelnemers spreken niet enkel vanuit de eigen ervaring maar brengen signalen aan van het hele team en de hulpvragers. De knelpunten en interessante praktijken worden besproken waarna er samen voorstellen worden geformuleerd om de dienstverlening en samenwerking te verbeteren.

Binnen de werkgroepen wordt een sfeer gecreëerd waarbij in vertrouwen knelpunten en goede praktijken worden uitgewisseld. Beide sectoren worden kritisch maar constructief bekeken. Respect voor elkaars opdracht en werking staat hierbij centraal. De werksessies vinden plaats binnen het OCMW. Omdat

de tijd van de deelnemers beperkt is, vinden de werksessies tweewekelijks plaats.

Om de discussie zo getrouw mogelijk weer te geven en de dynamiek van de werkgroep te vatten, werden de werksessies via audio opgenomen en later gestructureerd uitgeschreven en vertaald. De verslagen van de thematische werksessies werden enkel intern verspreid zoals voorafgaandelijk werd afgesproken. Ze vormen het instrument voor de leden van de werkgroepen om terug te koppelen met hun achterban binnen het OCMW en de organisatie. De resultaten van deze terugkoppeling zijn het onderwerp van de 5de werksessie waarna een globaal verslag wordt opgemaakt.

De vergaderingen verlopen voornamelijk in het Frans. Opdat de leden van de werkgroep en de verantwoordelijken van het OCMW's de verslagen kunnen goedkeuren is een tweetalige verslaggeving noodzakelijk. Voor de verslaggeving in het Frans van de werkgroep van het OCMW Schaarbeek is er ondersteuning van de AMA.

De data voor de thematische werksessies werden bij de start vastgelegd. De 5 werksessies konden pas georganiseerd worden na de vertaling van de verslagen en de terugkoppeling binnen de deelnemende OCMW's en de organisaties uit de thuislozenzorg. Het was niet evident om de werkgroepen opnieuw samen te krijgen. Deze laatste bijeenkomst werd herhaaldelijk uitgesteld op vraag van het OCMW.

Het tegelijk opvolgen van meerdere werkgroepen is voor de projectverantwoordelijken zeer boeiend omdat zowel de verschillen in aanpak als de overeenkomsten duidelijk tot uiting komen. Knelpunten en voorstellen die in de ene werkgroep naar voren komen, kunnen in een andere worden aangekaart. **Soms worden knelpunten bevestigd, soms worden (aanzetten tot)**

oplossingen aangereikt. In de meeste gevallen wordt de situatie uitgediept en genuanceerd.

Naarmate de werksessies zich opvolgen, evolueren de doelstellingen en de opzet van het praktijkonderzoek. Waar aanvankelijk de nadruk ligt op de ontwikkeling van een online-instrument ter informatie van de thuislozenzorg verschuift de klemtoon gedurende het project naar de nood aan toenemende uitwisseling van informatie, kennis en ervaring ter versterking van het netwerk en een efficiëntere taakverdeling ten voordele van de hulpvrager.

De bevindingen van de 3 werkgroepen (Brussel, Sint-Jans-Molenbeek, Schaarbeek) vormen de basis voor:

- een bevraging van de 19 Brusselse OCMW om de specifieke dienstverlening, voorwaarden en procedures van elk OCMW te centraliseren en op een uniforme manier via een online-instrument te ontsluiten voor professionele doorverwijzers.
- verbetervoorstellen als antwoord op knelpunten
- uitwisseling en promotie van interessante en efficiënte werkmethodes
- eventueel een gezamenlijke aanbevelingsnota naar de bevoegde overheden.

3.2. Focusgroep

Het project heeft enkel kans op slagen indien het gedragen wordt door zowel de thuislozensector als de OCMW's. Om beide sectoren bij de opvolging en bijsturing van het project te betrekken wordt geopteerd voor een gemengde stuurgroep van verantwoordelijken van de thuislozenzorg en de participerende OCMW's. Het blijkt niet evident om de voorzitters van de Bico-Federatie, Regio-Overleg Thuislozenzorg, AMA, La Strada en de verantwoordelijken van de Algemene Sociale dienst van de OCMW's van Brussel, Schaarbeek en Sint-

Jans-Molenbeek) regelmatig rond de tafel te krijgen.

De focusgroep wordt driemaal bij elkaar geroepen voor de opvolging, toetsing van de voortgang en bijsturing van het project. De afwezigen worden via de verslaggeving op de hoogte gehouden en kunnen per mail reageren.

Dankzij de tussenkomst van de OCMW-leden krijgen de initiatiefnemers een forum om het project toe te lichten op het overleg tussen de verantwoordelijken van de algemene sociale dienst van de 19 Brusselse OCMW's. Hierdoor blijft de betrokkenheid van het lokale beleid niet beperkt tot de 3 deelnemende OCMW's.

De focusgroep kan op termijn een belangrijke rol spelen bij de structurele verankering van het opgebouwde netwerk, de onlinetool en eventuele andere acties.

3.3. Structureel overleg

De initiatiefnemers maken gebruik van de bestaande overlegstructuren om het project bekend te maken en een brede gedragenheid te creëren. Zo wordt de voortgang van het project regelmatig teruggekoppeld op het Regio-Overleg Thuislozenzorg Brussel en de raad van bestuur van de Bico-Federatie. Het project wordt ook voorgesteld op het Overleg thuislozenzorg Brussel van La Strada, het overleg tussen de verantwoordelijken van de algemene sociale dienst van de 19 Brusselse OCMW's, georganiseerd door de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en de afdeling instellingen en diensten voor gezin en sociale hulpverlening van de Commissie voor Welzijnszorg deel van de Adviesraad voor Gezondheids- en Welzijnszorg van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC).

4. Besprekingen en resultaten van de werkgroepen

4.1. Besprekingen in werkgroepen

Tijdens de werksessies beperken de leden van de werkgroep afgevaardigd door het OCMW zich tot het verstrekken van informatie over de werking van het eigen OCMW. De andere leden delen hun ervaringen met alle OCMW's binnen en buiten het Brussels Gewest. Alhoewel het praktijkonderzoek beperkt bleef tot de OCMW's van Brussel, Sint-Jans-Molenbeek en Schaarbeek overstijgen de verzamelde gegevens hierdoor de werking van deze 3 OCMW's.

We kiezen er bij de bespreking van de gegevens nadrukkelijk voor, om niet te verwijzen naar de respectieve werkgroep en/of OCMW. De nadruk ligt op de praktijk. Hoe verloopt het hulpverleningsproces, welke drempels ondervindt de hulpvrager en op welke manier kan een betere samenwerking tussen sociaal werkers de toegang tot de sociale grondrechten verlagen? Op die manier kan de bespreking van knelpunten, interessante praktijken en voorstellen een inspiratiebron betekenen voor alle OCMW's, de thuislozenzorg en andere partners.

Tijdens de 5de werksessie worden de thematische verslagen aangevuld en waar nodig gecorrigeerd. De werkgroep bepaalt welke informatie en pistes opgenomen worden in het globale verslag. **Het doel van het project indachtig ligt de nadruk op effectieve en efficiënte praktijken. Voor de knelpunten worden constructieve pistes naar voren geschoven. De globale verslagen van de drie werkgroepen vormen de basis voor de volgende hoofdstukken.**

4.2. Resultaten van de werkgroepen

De informatie die op deze manier wordt verzameld, is zeer divers. Naast de officiële procedures wordt er heel wat informatie uitgewisseld over de dienstverlening op maat. De werkgroepen bevestigen dat de knelpunten vooral betrekking hebben op de moeilijke en lange administratieve procedure en de communicatie op verschillende niveaus.

We maken een onderscheid tussen algemene vaststellingen en algemene knelpunten. De vaststellingen zijn eigen aan de OCMW's en de thuislozensector als structuur vanuit het wettelijk kader. De algemene knelpunten wijzen op drempels voor de hulpvrager of moeilijkheden in de samenwerking die niet beperkt blijven tot een van de thema's.

De meerwaarde van het onderzoek blijkt uit de verbetervoorstellen voor de samenwerking op sleutelmomenten in het parcours van de hulpvrager zoals het indienen van de steunaanvraag, het samenstellen van het dossier voor de steunaanvraag, installatie in eigen woning en de toegang tot gezondheidszorg. Interessant daarbij is het overzicht van vragen naar informatie noodzakelijk om de samenwerking efficiënter te laten verlopen.

4.2.1. Algemene vaststellingen

4.2.1.1. Kennis wettelijk kader OCMW

Elk OCMW organiseert doorlopend vormingen voor zijn personeel m.b.t. de wetgeving en de richtlijnen van het OCMW. Deze vormen het kader waarbinnen de sociaal assistent het dossier voor de steunaanvraag voorbereidt en een advies formuleert op basis van een sociaal onderzoek naar de situatie van de hulpvrager. Het is de Raad die beslist over elke steunaanvraag.

De sociaal assistent van de OCMW's⁹ hebben een grondige kennis over de OCMW-bepalingen vanuit de visie van het eigen OCMW. Om de hulpvrager goed voor te bereiden en te begeleiden hebben de sociaal werkers van de thuislozenzorg nood aan een grondige kennis over de werking van de verschillende OCMW's. Er bestaat echter geen gecentraliseerde informatie over het beleid en de praktische werking van de 19 OCMW's. Een aantal OCMW's beschikken over een eigen website waar informatie over de visie, de structuur, organisatie en praktische informatie over de verschillende diensten raadpleegbaar is. De beschikbare informatie is echter zeer verschillend van OCMW tot OCMW.

De sociaal werkers van de thuislozenzorg geven aan dat ze over onvoldoende kennis beschikken over de OCMW-bepalingen om de verschillende interpretaties te duiden. De samenwerking met het OCMW van de gemeente of de antenne in de wijk verloopt soepeler dan met andere OCMW's. De specifieke werking en procedures zijn gekend en er is een vlotte uitwisseling tussen hulpverleners. ***De nabijheid en het veelvuldig samenwerken, verhoogt het contact en de kennis van elkaars werking. Het werken met referentie- of contactpersonen wordt door alle sociaal werkers als zeer positief ervaren.***

4.2.1.2. Kennis van de thuislozenzorgsector

Als antwoord op vastgestelde noden omvat de thuislozenzorg een grote verscheidenheid aan diensten waaronder onthaalhuizen, crisisopvang, nachtonthaal en dagonthaal, begeleid wonen, transitwonen, nazorg na opvang, gedifferentieerd wonen en solidair wonen. De Brusselse thuislozenzorg is opgedeeld in diensten erkend en gesubsidieerd door de GGC, de Commission communautaire française (Cocof) en de Vlaamse Gemeenschap. Elke overheid voorziet in een eigen wettelijk kader. Een sprekend voorbeeld is de dagprijs die verschillend

⁹ We verwijzen in de tekst consequent naar de sociaal werkers van de thuislozenzorg en de sociaal assistenten van het OCMW. In de thuislozensector kunnen hulpvragers door maatschappelijk assistenten worden begeleid maar ook door opvoeders, psychologen, (psychiatrisch) verpleegkundigen enz. Het OCMW werft enkel maatschappelijk assistenten aan voor de sociale dienst.

is voor een verblijf in een Franstalig, Nederlandstalig of bicommunautair onthaalhuis.

De Brusselse thuislozenzorg is zich bewust van de diversiteit en institutionele versnippering van de sector en organiseert daartoe, sinds 2000, de Week van de Brusselse thuislozenzorg. Het doel van dit jaarlijkse evenement is om via ontmoeting en uitwisseling van praktijkervaring de kennis en contacten te bevorderen tussen de Nederlandstalige, Franstalige en bicommunautaire thuislozenvoorzieningen maar ook om een brug te slaan met verschillende sectoren die met hetzelfde publiek of met dezelfde problematiek worden geconfronteerd. Bijzonder aan dit project is dat de welzijnswerkers elkaar 'opzoeken' op de werkplek, in de voorziening, zodat ze elkaar persoonlijk leren kennen en er netwerking tot stand komt over de taalgrenzen en schotten tussen sectoren. Voor de editie van 2013 worden de OCMW's bij dit initiatief betrokken.

Een concreet voorstel uit de werkgroepen is het organiseren van gemeenschappelijke vormingen over wijzingen van het wettelijk kader van de OCMW's of andere actuele welzijnsthema's waardoor de sociaal werkers op regelmatige basis in contact komen en elkaar en elkaars werking beter leren kennen.

Waar het project startte vanuit de vraag vanuit de thuislozenzorg om meer praktische informatie over de verschillende OCMW-werking blijkt al snel dat het praktijkonderzoek zich niet mag beperken tot een eenrichtingsverkeer. Ook de thuislozensector moet transparanter zijn over de specifieke werking van de voorzieningen.

4.2.1.3. Definitie van 'sans-abri'

Voor de OCMW's staat de term 'sans-abri' voor dakloze of straatbewoner conform de OCMW-wetgeving, d.w.z. een kleine specifieke groep binnen het OCMW-cliënteel. Voor het toekennen van een installatiepremie door het OCMW aan bepaalde personen die geen dakloze meer zijn wordt 'een dakloze' gedefinieerd als: 'iedereen die geen woonst heeft, die niet in staat is met zijn eigen middelen een woonst te krijgen en daarom geen verblijfplaats heeft, of die tijdelijk in een onthaaltehuis verblijft totdat een woning tot zijn beschikking wordt gesteld'¹⁰. De Brusselse thuislozensector vertaalt 'sans-abri' als 'thuisloze' waarmee naast de dakloze/straatbewoner ook de mensen worden aangeduid die tijdelijk verblijven in onthaaltehuizen of transitwoningen of (langdurig) ondersteund worden via beschut of begeleid wonen (zie ETHOS-definitie), kortom iedereen die zich in een kwetsbare huisvestingssituatie bevindt.

Het naast elkaar plaatsen van deze 2 definities is een belangrijk moment in de werkgroepen. Wanneer we 'thuislozen' invullen als alle kwetsbare mensen in een onzekere huisvesting of gebrekkige en ongezonde woningen blijkt een groot deel van het doelpubliek van de OCMW's en thuislozensector gemeenschap-pelijk te zijn.

4.2.1.4. Werkgebied OCMW = gemeente

De territoriale bevoegdheid van het OCMW staat haaks op een duurzame begeleiding van kwetsbare personen, die voortdurend in beweging zijn, op zoek naar een betaalbare woning. Bij elke verhuizing buiten de gemeente wordt de steun- en hulpverlening door het OCMW stopgezet. De hulpvrager kan opnieuw een steunaanvraag indienen bij het OCMW van zijn nieuwe gemeente.

¹⁰ KB van 21 september 2004

Personen die tijdelijk in een residentiële opvang verblijven kunnen afhankelijk zijn van een OCMW in Vlaanderen, Wallonië of het Brussels Gewest. De nabijheid van het OCMW verlaagt de drempel voor de hulpvrager.

Daklozen/straatbewoners die een feitelijk verblijf in de gemeente kunnen aantonen, kunnen een referentieadres aanvragen. De toekenningsprocedure en de verschillende werkwijzen van de OCMW's zijn het voorwerp van de Werkgroep Referentieadres¹¹. Het doel is de ontwikkeling van een praktisch werk-instrument ter inspiratie van de gemeentelijke administraties, de OCMW's en welzijnsorganisaties.

4.2.1.5. De structuur van het OCMW

De structuur van het OCMW is bepalend voor de werking en het hulpverleningsproces. Sommige OCMW's opteren voor een gedecentraliseerde structuur voor de Algemene Sociale Dienst met antennes in de verschillende zones en/of met gespecialiseerde diensten naargelang de hulpvraag of een specifieke doelgroep. Andere OCMW's werken gecentraliseerd vanuit de Algemene Sociale dienst. **Deze keuze bepaalt niet alleen de opdracht van de sociaal assistent van het OCMW maar ook de toegankelijkheid, de procedures en communicatie met de hulpvrager en eventueel ondersteunende diensten.**

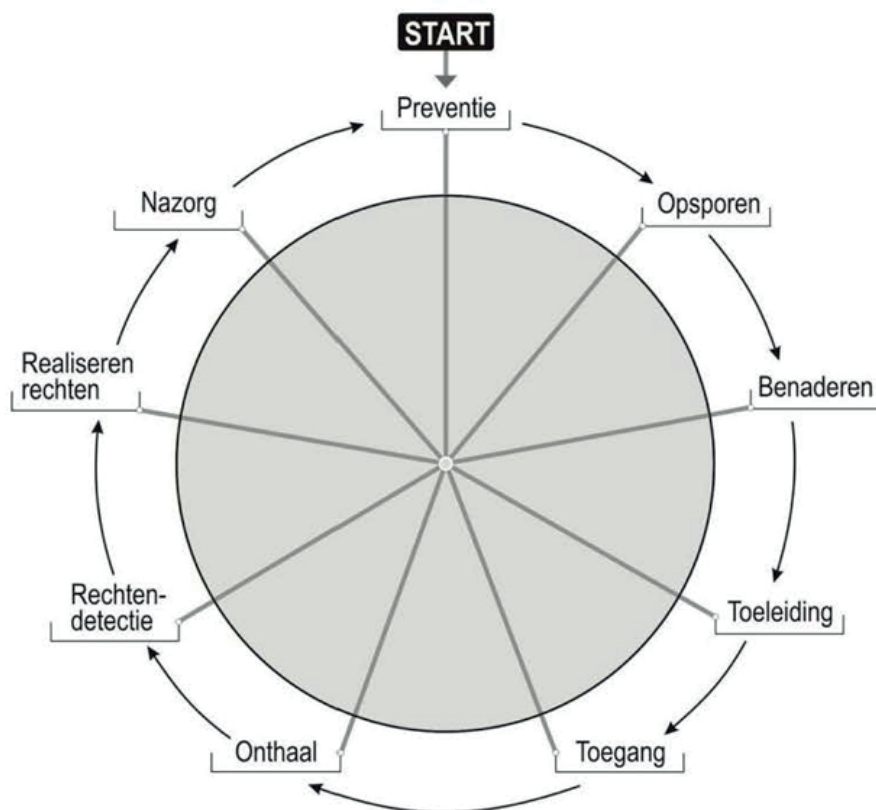
4.2.1.6. Gedeelde opdrachten/taken

In het Methodieboek bij onderbescherming: proactief handelen vanuit het OCMW¹² hanteren de onderzoekers een hulpverleningstraject met de volgende fases: preventie, opsporen en benaderen van onderbeschermden, toeleiding, toegang, onthaal, rechtendetectie en realiseren van rechten en nazorg. In het onderzoek wordt nagegaan op welke manier het OCMW kan

¹¹ Werkgroep van de Adviesraad voor Gezondheids- en welzijnszorg, Commissie voor Welzijnszorg, Sociale Dienstverlening, zie Concrete pistes p.

¹² Leven (z)onder leefloon. Deel 2: Methodieboek bij onderbescherming: proactief handelen vanuit het OCMW, Leen Sannen, Florence Degavre, Katrien Steenssens, Barbara Demeyer, Tine van Regenmoortel, 2007

interveniëren om de toegang tot de sociale grondrechten te verzekeren. Het onderzoek is eerder toegespitst op het Vlaamse platteland waar het OCMW vaak de enige (belangrijke) welzijnsactor is.



Fases in proactief handelen: Schema 2.1 uit het Methodieboek

In een stedelijke omgeving zoals het stadsgewest Brussel spelen de 19

OCMW's als openbare actor een centrale rol maar krijgen ondersteuning van een uitgebreid Franstalig, Nederlandstalig en bicomunautair middenveld, verdeeld over verschillende sectoren. Voor het Brussels Gewest is het interessant om het samenspel tussen openbare en associatieve welzijnsactoren in kaart te brengen. Is het hulpverleningsaanbod zo georganiseerd dat een hulpvrager voor elke fase ergens terecht kan? Of wordt er overmatig geïnvesteerd in bepaalde fases terwijl andere onderbemand zijn? Hoe kunnen OCMW en middenveld compatibel zijn? Dat zijn de vragen die centraal staan tijdens de werksessies.

Het schema met alle mogelijke (niet noodzakelijk lineaire) fases van een hulpverleningstraject werd geïntroduceerd tijdens een van de werksessies. Al tijdens het samen uitklaren en vertalen van de termen in de werkgroep Sint-Jans-Molenbeek werd het duidelijk dat sociaal werkers van het OCMW en de thuislozenvoorzieningen actief zijn in elke fase en vaak gelijkaardige taken op zich nemen. De context waaronder het wettelijk kader en de middelen zijn echter zeer uiteenlopend.

Zo heeft het OCMW de mogelijkheid om via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ) na te gaan of een persoon recht heeft op een bepaalde uitkering of tegemoetkoming. De sociaal werkers van de thuislozenzorg kunnen enkel voortgaan op de informatie in vertrouwen verstrekt door de hulpvrager voor het uitklaren van zijn (administratieve) situatie. Het opbouwen van dergelijke vertrouwensrelatie wordt voor de sociaal assistent van het OCMW bemoeilijkt door zijn dubbele rol. Naast sociaal werker moet zij/hij onpartijdig controleren of de hulpvrager aan de voorwaarden voldoet voor een vorm van maatschappelijke integratie kan worden toegekend. Het gebeurt dat hulpvragers informatie achterhouden uit angst hun recht op steun te verliezen.

De tijd die de sociaal assistent van het OCMW heeft voor het uitklaren van de vraag en de administratieve situatie, het informeren en eventueel doorverwijzen van de hulpvrager is beperkt. De sociaal werkers van de thuislozenvoorzieningen kunnen, zeker in een residentiële setting, meer tijd vrijmaken om het ritme van de hulpvrager te respecteren. **Een goede taakverdeling en communicatie tussen de sociaal werkers van de thuislozenzorg en de OCMW's komt de begeleiding van de hulpvrager ten goede.**

4.2.2. Algemene knelpunten

4.2.2.1. Doelpubliek met nood aan dringende hulp, intensieve begeleiding, op maat

Tijd is een cruciaal gegeven in de hulpverlening en begeleiding van thuislozen. De wettelijke procedure van 30 dagen plus 8 dagen voor het bekendmaken van de beslissing is (te) kort voor het OCMW. Voor de hulpvrager die bij het OCMW aanklopt in een crisissituatie is de procedure veel te lang. De strikte procedure waarbij de sociaal assistent tijdens een afspraak heel wat informatie moet verstrekken en de vraag en administratieve situatie moet uitklaren, is niet op maat van de thuisloze. De begeleidende diensten stellen vast dat een groot deel van de informatie verloren gaat door taalproblemen, een overvloed aan informatie, gebrek aan vertrouwen ... Hierdoor wordt de procedure ondermijnt. De hulpvrager weet onvoldoende wat er van hem wordt verwacht of heeft nood aan begeleiding bij de te ondernemen stappen. Werken met afspraken is niet steeds op maat van de hulpvrager maar is soms onvermijdelijk om de stroom van toenemende hulpvragers te beheren. Het gevaar is dat hulpvragers gefrustreerd geraken, gewelddadig worden of afhaken wat hun kwetsbare positie versterkt.

De definitie van de straathoekwerkers van Diogenes vzw geeft een duidelijk

beeld van de kwetsbaarheid en de diversiteit van de doelgroep: "Iedereen die kwetsbaar is op meerdere vlakken (persoonlijk, psychisch, relationeel, sociaal, juridisch, inzake gezondheid, huisvesting...) heeft het moeilijk zijn persoonlijke hulpbronnen en die van zijn omgeving aan te spreken. De meervoudige problemen waarmee ze te maken hebben, kenmerkt zich door de afwezigheid van een woning of van investering in zijn woning. Ook mensen die over een woning beschikken, maar op straat leven en dezelfde kwetsbaarheid vertonen zoals hierboven beschreven, kunnen als thuislozen beschouwd worden".

Het hulpverleningsparcours van deze doelgroep is onvoorspelbaar en verre van lineair. Een begeleiding op maat vereist dan ook de nodige flexibiliteit van alle betrokken diensten en sociaal werkers.

4.2.2.2. Communicatie

Rol van het onthaal

De onthaalmedewerkers spelen een centrale rol in het hulpverleningsproces. Zij vormen het eerste contact met de hulpvrager en de start van de steunaanvraag. Zij leggen de afspraken vast met de sociaal assistenten of verwijzen door naar de juiste dienst of antenne. Voor het OCMW vormen de onthaalmedewerkers een belangrijke filter. Ondanks deze belangrijke rol gaat het te vaak om mensen die eentalig zijn en die als logistiek/administratief personeel soms onvoldoende opgeleid zijn voor deze taak.

Tussen hulpvrager en hulpverlener

Steeds meer OCMW's maken gebruik van een callcenter of een geautomatiseerde telefooncentrale als buffer tussen de hulpvrager en de sociaal assistent wanneer deze permanentie heeft of dossiers afwerkt. Het callcenter verstrekt informatie over de voortgang van het dossier en legt wanneer nodig een

afpraak met de sociaal assistent vast. De medewerkers van het callcenter zijn administratieve krachten en niet opgeleid als sociaal werkers.

Het numerieke menu van de telefooncentrale vereist een goede kennis van het Frans of het Nederlands en de structuur van het OCMW. De hulpvrager moet verschillende keuzes maken vooraleer hij met een fysiek persoon wordt verbonden. Hiervoor moet hij over een telefoon en voldoende belkrediet beschikken.

De inspanningen die OCMW's doen om hun sociaal assistenten beter te omkaderen, resulteren te vaak in extra drempels voor de hulpvrager.

Tussen hulpverleners

De sociaal werkers van de thuislozenvoorzieningen nemen vaak contact op met het OCMW voor bijkomende informatie of om de afspraak met de hulpvrager voor te bereiden. Ook voor hen is het moeilijk om de juiste sociaal assistent te bereiken. Sociaal werkers van de thuislozenzorg en het OCMW verliezen hierdoor heel wat tijd die niet ten goede komt aan de hulpvragers.

Afhankelijk van het OCMW hebben de sociaal assistenten een voorkeur voor het communiceren per e-mail of telefonische permanentie of nummerherkenning voor hulpverleners. Het voordeel van e-mailverkeer is dat bij afwezigheid een collega of de verantwoordelijke kan antwoorden. Een bijkomend voordeel is dat de hulpverlener een gedateerd schriftelijk bewijs heeft van de steunaanvraag of bijkomende vragen en zijn eigen contactgegevens kan communiceren. Niet alle OCMW's zijn bereid de telefoonnummers en/of e-mailadressen van de sociaal assistenten vrij te geven. In dat geval kan via het algemeen adres of telefoonnummer contact worden opgenomen met vermelding van de naam van de hulpvrager: ***Het belangrijkste is dat er duidelijke afspraken***

worden gemaakt en de nodige contactgegevens worden uitgewisseld.

4.2.2.3. Sociaal werk onder druk

De moeilijke bereikbaarheid van de sociaal assistenten van het OCMW wordt toegeschreven aan het overvraagd zijn van deze sociaal werkers. De OCMW's wijzen er op dat elke sociaal assistent tot meer dan 100 dossiers opvolgt waarbij een dossier zowel de steunaanvragen van een alleenstaande als alle leden van een (groot) gezin kan omvatten. De onthaalmedewerkers of een callcenter zijn manieren om de sociaal assistent af te schermen zodat die zich kan concentreren op het samenstellen van het dossier rond de steunaanvraag volgens de opgelegde richtlijnen en procedure. Bij het niet respecteren van de wettelijke procedure kan het OCMW subsidie van de federale overheid mislopen.

De hulpvrager wordt hier op verschillende manieren mee geconfronteerd. Niet alleen loopt de wachttijd op voor een afspraak met zijn sociaal assistent, ook de tijd die de sociaal assistent kan vrijmaken voor de hulpvrager wordt beperkt tot een 20-tal minuten. Zeker voor een eerste contact is dit tijdsbestek onvoldoende waardoor de hulpvrager niet altijd voldoende voorbereid is om zelf stappen te ondernemen. De sociaal assistenten geven herhaaldelijk aan dat hun sociaal werk onder druk komt te staan. De tijdsdruk en de administratie wegen steeds meer door. De administratieve bewijslast neemt zowel toe voor de OCMW's ten aanzien van de POD Maatschappelijke integratie, als voor de hulpvrager ten aanzien van het OCMW.

Sommige OCMW's passen hun structuur aan en voorzien in gespecialiseerde diensten zoals voor huisvesting, tewerkstelling of specifieke doelgroepen en/of in administratieve diensten ter ondersteuning van de Algemene Sociale Dienst. In dat geval moet er

veel aandacht worden besteed aan een centrale opvolging van het dossier. Hulpvragers en hulpverleners signaleren dat wanneer een hulpvrager begeleid wordt door verschillende diensten van het OCMW het soms moeilijk is de juiste contactpersoon te bereiken voor een stand van zaken.

De werkgroepen zijn unaniem: Inzetten op het gezamenlijk begeleiden van een hulpvrager door een sociaal werker van het OCMW en een thuislozenorganisatie op maat van de hulpvrager en de betrokken organisaties en diensten is noodzakelijk. De positieve ervaringen van sociaal werkers met het lokale OCMW of antenne of referentiepersoon bevestigen deze piste. In het hoofdstuk 'Samenwerking op sleutelmomenten' worden een aantal concrete voorstellen geformuleerd tot taakverdeling op sleutelmomenten in het parcours van de hulpvrager.

4.2.2.4. Gebrek aan betaalbare woningen

De thuislozenzorg slibt dicht

De uitstroom in de onthaalstructuren loopt sinds jaren mank door het gebrek aan betaalbare woningen. De gemiddelde verblijfsduur neemt toe waardoor steeds meer mensen moeten worden geweigerd. Door de lange verblijfsduur wordt de hulpvrager afhankelijker van de organisatie. Onthaalhuizen stellen vast dat de vertrouwensrelatie die tijdens het verblijf werd opgebouwd, behouden blijft na de verhuizing naar een eigen woning. Steeds meer ex-bewoners kloppen aan voor ondersteuning of begeleiding omdat de drempel naar het OCMW te hoog is of de wachttijd voor een afspraak te lang. De sociaal assistenten van de Brusselse OCMW's hebben immers niet altijd de tijd noch de mogelijkheid voor een (intensieve) psychosociale begeleiding. De residentiële diensten kunnen echter onmogelijk instaan voor de nabegeleiding van hun ex-bewoners.

Er is nood aan voldoende laagdrempelige lokaal ingebedde diensten waar personen kunnen binnenstappen met concrete uiteenlopende vragen zoals het vertalen van een brief, toelichting bij een factuur of contract. Op die manier kan er preventief worden ingegrepen en (ingrijpende) hulpverlening worden vermeden. Door netwerking kunnen de sociaal werkers de vertrouwensrelatie met de hulpvrager overdragen.

Huurwaarborg is dé sleutel tot huisvesting

Het beschikken over een huurwaarborg is essentieel voor de toegang tot huisvesting. Het OCMW is vaak de enige instantie waar mensen met beperkte middelen hiervoor terecht kunnen. Het Woningfonds komt alvast niet tussen wanneer de hulpvrager schulden heeft.

De huurwaarborg toegekend door het OCMW kan echter verschillende vormen aannemen: een waarborgbrief een bankwaarborg of een geïndividualiseerde en geblokkeerde rekening waarop de huurwaarborg wordt gestort.

Afhankelijk van het OCMW en de situatie van de aanvrager betaalt deze via een terugbetalingsplan, het bedrag van de huurwaarborg terug aan het OCMW. Heel wat eigenaars zijn erg wantrouwig wanneer een kandidaat-huurder verklaart steun te krijgen van het OCMW. De procedure opgelegd door het OCMW zoals het voorleggen van een plaatsbeschrijving, huurcontract of een formulier in te vullen door de eigenaar bij de aanvraag botst met de realiteit.

De uitsluiting van OCMW-cliënteel op de huisvestingsmarkt kan worden verminderd door:

- een versnelde procedure voor het toekennen van een huurwaarborg
- een geïndividualiseerde en geblokkeerde rekening geopend door de kandidaat-huurder met een voorschot van het OCMW. Hierdoor blijft

de link met het OCMW verborgen.

- eigenaars grondig te informeren over de garanties die een waarborg brief of een bankwaarborg bieden
- goede afspraken met de verschillende banken
- goede samenwerking tussen sociale huisvestingsmaatschappijen, verhuurkantoren, OCMW's en thuislozenzorg.

Zowel de OCMW's als de welzijnssector bieden ondersteuning bij het zoeken van een geschikte woning. Afhankelijk van de middelen en het patrimonium kunnen OCMW's betaalbare woningen ter beschikking stellen van hun publiek. Binnen de thuislozenzorg wordt met beperkte middelen geïnvesteerd in studio's en appartementen met begeleiding op maat van de hulpvrager. Hiervoor wordt nauw samengewerkt met sociale verhuurkantoren en OCMW's. Ook binnen de OCMW's wordt aansluiting gezocht met sociale verhuurkantoren en sociale huisvestingsmaatschappijen om het aantal beschikbare woningen te verhogen. Het aanbod blijft echter ontoereikend waardoor mensen langer in onthaalhuizen verblijven, ongeschikte en ongezonde woningen betrekken of noodgedwongen buiten het Brussels Gewest verhuizen.

OCMW's wijzen op het probleem van de huisjesmelkers, bij het weigeren van een huurwaarborg in speciën. Het gevolg is echter dat hulpvragers zonder huurwaarborg, bij gebrek aan alternatief, in deze veel te dure en weinig kwalitatieve woningen terecht komen, vaak zonder huurcontract en dus zonder wettelijke bescherming. Een aantal OCMW's proberen huisjesmelkers binnen de gemeente in kaart te brengen. Het grondig aanpakken van de Brusselse huisvestingsproblematiek op alle (beleids)niveaus is echter de enige uitweg. Informatie-uitwisseling tussen het middenveld en de lokale overheden is een eerste stap. Het is belangrijk dat de gemeente met ondersteuning van de bevoegde diensten van het Gewest, optreedt wanneer wanpraktijken worden

vastgesteld. Zowel OCMW's als welzijnsorganisaties zijn lid van de Brusselse Bond Recht op Wonen. De BBRoW kan als de Brusselse huisvestingsexpert optreden als centrale partner voor eventuele gezamenlijke acties.

4.2.2.5. Gebrek aan diensten schuldbemiddeling

Budgetbeheer, budgetbegeleiding zijn belangrijke werkinstrumenten om preventief te werken en te vermijden dat mensen in schulden terecht komen. Voor schuldbemiddeling telt het Brussels Gewest slechts 33 diensten waaronder 7 gerechtelijke diensten en 18 diensten gelinkt aan een OCMW die enkel voor de gemeente bevoegd zijn. (In Vlaanderen worden meer dan 300 diensten erkend, voor het Waals Gewest meer dan 190). Daartegenover staat het stijgende aantal mensen met structurele schulden voor huur, gezondheidszorg, alimentatie, belastingen, energie en water. De wachtlijsten zijn dan ook enorm waardoor heel wat kwetsbare personen geconfronteerd worden met kosten en boetes die het bedrag van de oorspronkelijke schuld ver overschrijden.

De Brusselse OCMW's kunnen samenwerkingsakkoorden afsluiten met de voornaamste schuldeisers waaronder de ziekenhuizen, energieleveranciers en de MIVB. De sociaal assistent van het OCMW heeft een directe lijn met Sibelgaz om ingeval van achterstallige betaling het statuut van beschermde cliënt aan te vragen. Dit betekent dat de elektriciteit niet afgesloten wordt en herinneringskosten wegvallen. De meeste OCMW's komen tussen in de kosten indien de hulpvrager zich went tot een van de IRIS-ziekenhuizen.

De territoriale werking van de meeste diensten voor schuldbemiddeling heeft tot gevolg dat de begeleiding wordt stopgezet bij het verlaten van de gemeente. Naast deze beperking stellen OCMW's soms bijkomende criteria

zoals in aanmerking komen voor een leefloon of een andere steun, een minimum aan schulden, over huisvesting beschikken. Deze laatste voorwaarde houdt in dat de schuldbemiddeling niet kan starten zolang de persoon in een residentiële opvang verblijft. Van zodra de hulpvrager een woning betreft wordt hij geconfronteerd met deurwaarders.

4.3. Meerwaarde van het praktijkonderzoek

4.3.1. Doelstellingen gerealiseerd?

Om de meerwaarde van het praktijkonderzoek te bepalen, bekijken we in welke mate de beoogde doelstellingen werden gerealiseerd.

4.3.1.1. Gezamenlijke pijnpuntennota en aanbevelingen

Een belangrijke meerwaarde van het praktijkonderzoek is alvast dat het niet stopt bij het vaststellen van knelpunten maar inzet op het uitwisselen van ervaring en expertise, beste praktijken en verbetervoorstellen. De sociaal werkers gingen in de werkgroepen op zoek naar manieren om de samenwerking te versterken op sleutelmomenten in het parcours van de hulpvrager zoals het indienen van de steunaanvraag, samenstellen van het dossier voor de steunaanvraag, installatie in eigen woning en toegang tot gezondheidszorg. Heel vaak gaat het om kleine ingrijpen in de dagelijkse praktijk of duidelijke afspraken tussen sociaal werkers. Voor de verbetervoorstellen staan de positieve ervaringen en goede praktijken model, die een uitbreiding naar alle OCMW's en organisaties verdienen.

Voor andere voorstellen die de sociaal werkers overstijgen wordt er gekeken naar de verantwoordelijken van de thuislozensector en de OCMW's. Voor een aantal knelpunten wordt de impact op de hulpverlening beschreven en wordt

een globale aanpak en een duurzaam beleid van de Brusselse overheden met alle andere betrokken bevoegdheidsniveaus aanbevolen.

Dit Verslagboek dat een overzicht geeft van de knelpunten, voorstellen en aanbevelingen geformuleerd in de werkgroepen, wil meer zijn dan een gezamenlijke pijnpuntennota. De concrete voorstellen ter versterking van de samenwerking en begeleiding op maat van de hulpvrager bieden hopelijk inspiratie aan de OCMW's en de thuislozensector om de eigen werking en de samenwerking te evalueren en eventueel bij te sturen.

4.3.1.2. Tweetalig online-instrument ter ondersteuning van hulpverleners

Het indienen van de steunaanvraag en de (eerste) afspraak met de sociaal assistent van het OCMW zijn de twee sleutelmomenten van waaruit de initiële vraag ontstond naar een online-instrument met praktische informatie over de specifieke invulling van de opdracht door de 19 Brusselse OCMW's. Al snel werd duidelijk dat het realiseren van een dergelijk instrument de limieten - zowel technisch als inhoudelijk - van het project overstijgt.

Ondanks de terughoudendheid van de OCMW's tegenover het instrument blijkt echter uit het actieonderzoek dat juist deze informatie-uitwisseling cruciaal is voor een efficiënte samenwerking en ondersteuning van de hulpvrager op sleutelmomenten. De sociaal werkers uit de thuislozenzorg kunnen hun collega's van het OCMW enkel bijstaan in hun opdracht en de hulpvrager goed voorbereid doorverwijzen of begeleiden indien ze beschikken over de nodige correcte informatie.

In de werkgroepen wordt dan ook telkens getoetst welke informatie noodzakelijk is ter ondersteuning van de samenwerking en kan worden ontsloten. Op

die manier komen we tot een aantal concrete vragen voor de OCMW's. De Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, afdeling OCMW's lijkt ons de aangewezen partner voor een vervolgproject om met voldoende middelen het instrument alsnog te realiseren. In afwachting van of bij het uitblijven van een centrale ontsluiting biedt het overzicht alvast elk OCMW een aantal tips om zelf stappen te zetten om de nodige informatie bekend te maken op de eigen website of via andere communicatiemiddelen.

4.3.1.3. Aanzet tot een lokaal en regionaal netwerk van sociaal werkers

Uit het praktijkonderzoek blijkt duidelijk dat er op verschillende niveaus formele en informele ontmoetingsmomenten en overleg nodig zijn. Met de werkgroepen werd een aanzet gegeven tot een lokaal netwerk van sociaal werkers rond een OCMW. Om structureel verschil te maken, zijn er echter ontmoetingsmomenten op regelmatige basis nodig. De werkgroepen formuleren dan ook de aanbeveling om gezamenlijke vormingen, opleidingen en studiedagen te organiseren. Vooral bezoeken op de werkplek stimuleren een klimaat van vertrouwen en samenwerking.

De XL editie van de Week van de Brusselse thuislozenzorg in april 2013 was een geslaagde eerste test: 6 OCMW's en 30 organisaties uit de thuislozenzorg zetten hun deuren open om hun werking toe te lichten. Na 12 edities is de thuislozenzorgsector overtuigd van de meerwaarde van deze jaarlijkse actie. Het bleek echter moeilijker om de verantwoordelijken van de OCMW's aan te sporen de sociaal werkers in te schrijven voor een bezoek aan een van de organisaties waarmee ze (dagelijks) samenwerken of nieuwe voorzieningen te ontdekken.

Dit project bewijst dat de tijdsinvestering die dit van de sociaal werkers vraagt, ruimschoots wordt terugverdiend in de vorm van een efficiëntere samenwerking en een kwaliteitsvolle begeleiding en hulpverlening.

4.3.1.4. Instrument op maat van hulpvragers

De ontwikkeling van een dergelijk instrument is enkel haalbaar met de intensieve medewerking van de doelgroep met een methodiek en een ritme op hun maat. Deze doelstelling verdient dan ook een eigen project.

4.3.2. Samenwerking op sleutelmomenten

4.3.2.1. Indienen van de steunaanvraag

Elke steunaanvraag is dringend. Te vaak kloppen kwetsbare personen pas aan bij de hulpverlening wanneer ze geen enkele uitweg meer zien.

Bij het indienen van de steunaanvraag is het belangrijk dat de hulpvrager zo snel mogelijk terecht komt bij het juiste OCMW en waar nodig bij de juiste antenne. Een centraal onthaal kan de hulpvrager doorverwijzen naar de bevoegde antenne voor de wijk waarin hij woont. Deze stap kan echter vermeden worden door het overzicht van de werkgebieden van de antennes publiek te maken. Het centrale onthaal wordt daarbij ontlast.

Op het moment dat iemand zich voor het eerst aanmeldt bij een OCMW moet worden verondersteld dat hij niet op de hoogte is van de opdracht en procedures van het OCMW. Het is dus aan de onthaalmedewerkers om spontaan een ontvangstbewijs met de datum van de indiening van de steunaanvraag en de afspraak met de sociaal assistent en zijn contactgegevens mee te geven.

De sociaal werkers van de residentiële diensten wijzen op verschillende interessante aanpakken waarbij de nabijheid van het OCMW een rol speelt.

- Het OCMW stelt een referentiepersoon aan voor de onthaalhuizen in de wijk. Deze kent de werking en de sociaal werkers van de residentiële organisaties waardoor er een vertrouwensband ontstaat en informatie vlot kan worden uitgewisseld of getoetst. Zo meldt de sociaal werker de opname van een hulpvrager per fax of per telefoon bij de referentiepersoon waardoor de procedure wordt opgestart vanaf de aankomst in het onthaalhuis.
Eenzelfde dynamiek van geprivilegieerde samenwerking wordt vastgesteld bij OCMW's met een beperkt aantal diensten op hun grondgebied.
- Wanneer niet duidelijk is of de persoon onder de bevoegdheid valt van het plaatselijke OCMW kan dit snel (officieus) worden getoetst. Hierdoor kan de hulpvrager gericht worden doorverwezen.
- Vooral bij crisisopvang is het van belang dat de procedure snel wordt opgestart. In heel wat situaties heeft de persoon de opvang al verlaten voor de procedure werd afgerond. Hiertoe worden er concrete afspraken gemaakt tussen de organisatie en het OCMW.
- Ook straatbewoners en chronische thuislozen vragen om een specifieke aanpak zoals voorzien in een apart zeer laagdrempelig onthaal, een referentiepersoon of bemiddelaar en opvolging na het toekennen van een referentieadres. De straathoekwerkers die de persoon begeleiden in hun grillig parcours treden vaak op als vertrouwens- en contactpersoon.

De tijd tussen het indienen van de steunaanvraag (datum op ontvangstbewijs) en het behandelen ervan door de sociaal assistent moet zo kort mogelijk zijn voor een correct verloop van de wettelijke procedure en een snelle toekenning van de steun.

VOORSTELLEN

- Om tegemoet te komen aan de hoogdringendheid van een aantal hulpvragen moeten OCMW's voorzien in een open permanentie of een specifieke dienst voor dringende hulp. 'Dringende hulp' moet daarbij duidelijk omschreven worden zodat de hulpvrager correct kan worden doorverwezen. Vaak blijft deze hulp beperkt tot punctuele hulp en hulp in natura zoals een voedselpakket of voedselbon, een voorschot op financiële steun of een requisitorium bij nood aan medische zorg. Voor andere steun is het sociaal onderzoek een voorwaarde en moet een afspraak met de verantwoordelijke sociaal assistent mogelijk zijn op de dag van de aanvraag.
- Sommige OCMW's voorzien in een apart loket voor het afhalen van een requisitorium met een voorschrift van een erkende huisarts of het binnenbrengen van documenten om het dossier aan te vullen. Deze goede praktijk verdient uitbreiding naar alle OCMW's.
- OCMW's moeten openstaan voor de mogelijkheid om proactief steunvragen in te dienen zoals voor een medische kaart in het kader van gezondheidspreventie of voor een huurwaarborg en eerste huur zodat hulpvragers een kans hebben op de (private) huurmarkt (zie verder).

4.3.2.2. Samenstellen van het dossier voor de steunaanvraag

Dit is het sleutelmoment in het parcours van de hulpvrager waarbij de samenwerking met respect voor de hulpvrager en de opdrachten van hulpverleners onmisbaar wordt voor een groeiende groep van kwetsbare mensen.

Het is de opdracht van de sociaal assistent van het OCMW om tijdens een (eerste) onderhoud de steunaanvraag te onderzoeken, de hulpvrager te informeren over zijn rechten en verplichtingen en samen met hem naar de best mogelijke oplossing te zoeken. Enkel de sociaal assistent mag een sociaal onderzoek doen op basis van documenten en een huisbezoek. Het is de hulpvrager zelf die stappen moet ondernemen om correcte informatie te verstrekken en de nodige documenten voor te leggen. Op basis van dit onderzoek dient de sociaal assistent een dossier in bij het Bijzonder Comité voor de sociale dienst (OCMW-Raad) dat in naam van het OCMW beslist over het al dan niet toekennen van steun.

Er is al voldoende op gewezen dat het sociale werk van de OCMW-medewerkers onder druk staat door de toenemende vraag en de dubbele opdracht (sociaal werker/controleur en geldverstrekker). **Misschien wel de belangrijkste vaststelling van het praktijkonderzoek is dat de sociaal werkers van de OCMW's en de thuislozenzorg gelijkaardige taken opnemen.** Een goede taakverdeling, informatie-uitwisseling en directe communicatie komt niet alleen de hulpvrager ten goede maar vermindert ook de werklast van de sociaal werkers. Hieronder volgen een aantal concrete situaties en voorstellen.

Bij het uitklaren van de hulpvraag krijgen de sociaal werkers uit de thuislozensector een duidelijk zicht op de noden en de administratieve en financiële situatie van de hulpvrager. Zij kunnen de tijd nemen om een vertrouwensband op

te bouwen en hebben een eenduidige rol als hulpverlener. Dit is zeker van belang voor mensen in een crisissituatie of wanneer een gemeenschappelijke taal ontbreekt.

Vanuit die positie kunnen de sociaal werkers hun collega's van het OCMW ondersteunen door:

- de opdracht en de procedure voor eventuele steunaanvragen van het OCMW toe te lichten. Hiervoor is het belangrijk dat de sociaal werker een goede kennis heeft van de verschillende OCMW's en weet welk OCMW bevoegd is zodat hij zich kan toespitsen op de werking en de visie van dat specifieke OCMW.
- te anticiperen op het sociaal onderzoek en het dossier ter goedkeuring van de steunaanvraag. Hulpvragers krijgen bij een eerste afspraak een lijst met de nodige documenten en de instellingen die ze daarvoor moeten contacteren. De sociaal werkers stellen vast dat heel wat hulpvragers onvoldoende sterk staan om deze administratieve stappen autonoom te zetten. Ze begrijpen vaak niet wat er van hen verwacht wordt. Afhankelijk van de zelfredzaamheid sporen de sociaal werkers de hulpvrager aan, nemen telefonisch contact op of begeleiden de hulpvrager naar de betrokken diensten.
- samen met de hulpvrager een stappenplan op te stellen om de nodige informatie en documenten te verzamelen. Niet alleen de hulpvrager krijgt hierdoor een beter zicht op wat er van hem verwacht wordt. Ook de sociaal assistent weet bij de eerste afspraak welke voorafgaande stappen werden gezet en welke taken door de sociaal werker van de thuislozenzorg werden opgenomen. De coördinaten van de sociaal werker die als vertrouwenspersoon optreedt, worden vermeld.
- het vertalen van de ambtelijke taal van de beslissing van de Raad en andere officiële documenten. De kennis van het Frans of Nederlands van de hulpvragers is vaak onvoldoende, zelfs voor de Nederlandstaligen en Franstaligen om het administratieve taalgebruik te begrijpen.

Het is evident dat een dergelijke samenwerking op, hulpvragersniveau, enkel mogelijk is met het akkoord van de hulpvrager. Hij bepaalt of er informatie aangaande zijn dossier mag worden uitgewisseld.

VOORSTELLEN

- Momenteel stelt elk OCMW een eigen lijst op. Met een overzicht van de nodige documenten per steunaanvraag, goedgekeurd door de 19 Brusselse OCMW's kunnen de sociaal werkers al voor de eerste afspraak met de sociaal assistent van het OCMW aan de slag. Bijkomende documenten nodig om de specifieke situatie van de hulpvrager uit te klaren, kunnen tijdens die eerste afspraak worden toegevoegd. Heel belangrijk is dat de SA vermeldt op welke manier zij/hij bij voorkeur wordt gecontacteerd (telefonisch, per mail, buiten of tijdens de permanenties).
- Om de communicatie met de hulpvrager te vereenvoudigen maken sommige OCMW's gebruik van een kleurencode of symbolen. Afstemming hieromtrent tussen de 19 OCMW's kan verwarring vermijden.
- Er worden concrete afspraken gemaakt rond taakverdeling en informatie-uitwisseling tussen de sociaal werkers, die waar mogelijk, in een formele samenwerkingsovereenkomst tussen OCMW en betrokken dienst kunnen worden opgenomen (zie project ' Samenwerkingsovereenkomst tussen onthaalhuizen en OCMW's' van AMA p. 35)
- Wanneer de hulpvrager geholpen wordt door verschillende diensten binnen het OCMW, kan de opvolging en transparantie van het dossier worden bewaakt door het dossier (of de voortgang ervan) elektronisch te bewaren. Bij afwezigheid van elektronische dossiervorming wordt best 1 contactpersoon voor de hulpvrager en doorverwijzer aangeduid.

- De OCMW's verstrekken de nodige informatie over hun werking en procedures opdat de sociaal werkers de hulpvragers goed voorbereid kunnen doorverwijzen (zie overzicht 4.3.3).

4.3.2.3. Installatie in eigen woning

Het betrekken van een eigen woning is ook zo'n sleutelmoment. De eerste maand is daarbij cruciaal voor de slaagkans van de nieuwe start. Niet alleen brengt een verhuizing heel wat kosten met zich, ook het wegvallen van de intensieve omkadering is niet altijd even evident. Wanneer deze stap vlot verloopt, is er een grotere kans dat de persoon of het gezin zijn autonomie duurzaam herwonnen heeft.

Doordat het OCMW het leefloon altijd op het einde van de maand uitbetaald voor de voorbije maand, ontstaat er een probleem wanneer mensen zich installeren in een appartement in een andere gemeente. Het leefloon (van het oude OCMW) dient immers om het verblijf in het onthaalhuis van de voorbije maand te betalen. Er blijft dus geen geld over om de eerste huur te betalen en rond te komen in afwachting van de beslissing van het nieuwe OCMW. Wanneer dit OCMW na een maand steun toekent gaat deze op aan de huur en de kosten van de volgende maand. De hulpvrager neemt een valse start met een financiële put voor de eerste maand.

De verblijfsduur in crisisopvang of onthaalhuis is beperkt in tijd. Daarom maakt het zoeken van een woning een belangrijk deel uit van het project tot re-integratie. De sociaal werkers geven tips over de huisvestingsmarkt, het onderhandelen met eigenaars, bezoeken plannen en haalbare criteria voor de woning. Het gebrek aan betaalbare woningen in het Brussels Gewest (zie

Algemene knelpunten p. 28) zorgt immers voor een enorme concurrentie in het goedkopere segment van de huisvestingsmarkt.

Voor de hulpvrager is het essentieel dat hij kan rekenen op de steun van het OCMW op het moment dat hij een gepaste woning vindt. De sociaal werkers sporen de hulpvragers daarom aan zo snel mogelijk een steunaanvraag in te dienen. De sociaal assistent van het OCMW kan op die manier het dossier voor een huurwaarborg, eenmalige installatiepremie en bijkomende steun tijdig voorbereiden zodat de OCMW-Raad snel een beslissing kan nemen.

Tijdens het verblijf in de residentiële opvang wordt alles in het werk gesteld om de hulpvrager en zijn netwerk te versterken. Het verlies van de woning is vaak slechts een van de problemen waarmee de hulpvrager te kampen heeft. Afhankelijk van de noden en zijn project wordt de hulpvrager ondersteund (budgetbeheer; administratieve en opvoedingsondersteuning, zoeken naar een opleiding of werk, ...). Deze intensieve omkadering valt echter weg bij het verlaten van het onthaalhuis. Wanneer hij verhuist naar een andere gemeente wordt bovendien alle hulp en ondersteuning door het OCMW stopgezet.

De hulpvrager neemt een valse start met een financiële put voor de eerste maand. De kwetsbare autonomie komt daardoor sterk onder druk te staan. Doordat het OCMW het leefloon altijd op het einde van de maand uitbetaald voor de voorbije maand, ontstaat er een probleem wanneer mensen zich installeren in een appartement (in een andere gemeente). Het leefloon (van het oude OCMW) dient immers om het verblijf in het onthaalhuis van de voorbije maand te betalen. Er blijft dus geen geld over om de eerste huur te betalen en rond te komen in afwachting van de beslissing van het nieuwe OCMW. Wanneer dit OCMW na een maand steun

toekent gaat deze op aan de huur en de kosten van de volgende maand.

Sommige OCMW's voorzien - uit eigen middelen - in bijkomende steun - zoals een 1ste maand huur of een extra leefloon, een klein bedrag of een bon voor meubelen om die eerste cruciale maand te overbruggen. Een aantal onthaalhuizen lenen in uiterste nood, kleine bedragen, voor de aankoop van een basishuisraad. De bewoners worden tijdens het verblijf ook aangespoord te sparen om die eerste maand te overbruggen.

De thuislozenzorg signaleert de nood aan nabegeleiding voor ex-bewoners die de stap naar zelfstandigheid zetten. Steeds meer ex-bewoners hebben nood aan punctuele begeleiding of concrete informatie. Omwille van de vertrouwensband opgebouwd tijdens het verblijf wordt opnieuw aangeklopt bij het onthaalhuis. Het OCMW is vaak geen optie omdat de sociaal assistenten overvraagd zijn (zie Algemene knelpunten p. 27) Er is nood aan laagdrempelige nabijheidsdiensten waar mensen terecht kunnen met een vraag voor deze uitgroeit tot een hulpvraag.

Om in de continuïteit van de begeleiding op maat te voorzien is samenwerking tussen OCMW's, thuislozenzorg en andere (eerstelijns)diensten onontbeerlijk:

- Sociaal assistenten van de OCMW's wisselen geen informatie uit over het dossier van de hulpvrager. Een verworven steun in de ene gemeente geeft geen recht op een gelijkaardige steun in een andere gemeente. Het plots stopzetten van bv. schuldbemiddeling of de toegang tot gezondheidszorg (zie verder) kan erge implicaties hebben op de situatie van de hulpvrager. Er zijn voorbeelden van afspraken tussen OCMW's in Vlaanderen waarbij de schuldbemiddeling wordt voortgezet door het oude OCMW gedurende de procedure van de steunaanvraag bij het nieuwe OCMW.

- Bij het verlaten van het onthaalhuis is het belangrijk dat de ex-bewoner niet enkel aangewezen is op het OCMW maar het aanbod kent van de diensten in zijn nieuwe omgeving. Waar nodig wordt de begeleiding door een externe organisatie al opgestart tijdens het verblijf. De sociaal werkers uit de thuislozenzorg en de OCMW's hebben nood aan een goed overzicht en kennis van de bestaande diensten om de hulpvragers goed te informeren en correct door te verwijzen.
- Sociaal werkers kunnen de overstap naar een ander OCMW in goede banen leiden door de hulpvrager voor te bereiden op de verschillen in procedures en steun van het OCMW's.

VOORSTELLEN

Om een valse start bij de installatie in een eigen woning te vermijden, kennen OCMW's standaard, een extra leefloon toe.

- Om aan de dringende vraag van de hulpvrager tegemoet te komen kan het OCMW voorzien in:
 - o een versnelde procedure voor huurwaarborg en eventuele andere steun, al dan niet, via een gespecialiseerde huisvestingsdienst
 - o een principiële akkoord indien de gevraagde huurwaarborg bepaalde limieten niet overschrijdt. Deze limieten werden door de OCMW-Raad voorafgaandelijk vastgelegd. De hulpvrager kan zijn aanvraag indienen vanaf het moment dat hij residentieel wordt opgevangen.
- Om in de continuïteit van begeleiding te voorzien kunnen OCMW's en de thuislozenzorg
 - o initiatieven van beschut wonen en begeleid wonen uitbreiden
 - o het aanbod versterken van dagcentra en andere (nabijheids)diensten zoals wijkgerichte werkingen en zelforganisaties die zich tot een speci-

- o inzetten op lokale netwerken ter ondersteuning van kwetsbare personen
- o voorzien in een open permanentie waar personen die extra informatie of hulp nodig hebben om brieven of contracten te lezen of te begrijpen, terecht kunnen
- o ruimte laten voor dringende vragen
- o opstarten van schuldbemiddeling door de OCMW-dienst tijdens het verblijf in het onthaalhuis. Op die manier is de hulpvrager beschermd tegen schuldeisers op het moment dat hij zijn woning betreft.
- o initiatieven van OCMW's om afspraken te maken met verzekeringsmaatschappijen of banken om de toegang te vereenvoudigen voor gebruikers van het OCMW, worden uitgebreid tot de 19 OCMW's vb. een brandverzekering aan sociaal tarief, huurwaarborg bij de bank.

4.3.2.4. Toegang tot de gezondheidszorg

De toegang tot de gezondheidszorg is voor steeds meer mensen problematisch. Medische zorg wordt vaak uitgesteld door gebrek aan financiële middelen of kennis van de Belgische gezondheidszorg. Onbetaalde ziekenhuisfacturen stapelen zich op.

Het OCMW speelt een belangrijke rol in een toegankelijke gezondheidszorg. Via de medische kaart engageren de Brusselse OCMW's zich tot het betalen van de patiëntbijdrage voor mensen zonder wettig verblijf en alle kwetsbare personen, die in aanmerking komen voor een leefloon of equivalent (of een toelage die dit bedrag met niet meer dan 10% overschrijdt) en aangesloten zijn bij een ziekenfonds met name voor :

- raadplegingen bij de huisarts. Hiertoe sluit het OCMW een conventie af met de huisartsen en wijkgezondheidscentra op zijn grondgebied.
- voorgeschreven medicatie. De patiënt betaalt slecht € 1 of € 1,5 per medicatie. Hiertoe sluit het OCMW een conventie af met de apothekers op zijn grondgebied. Sommige OCMW's nemen zelfs alle kosten op zich tijdens het verblijf in een opvangstructuur. De Brusselse OCMW's hebben bovendien een akkoord om tussen te komen in de kosten van medicatie categorie D¹³. Deze medicatie (zoals pijnstillers, anticonceptie) wordt niet terugbetaald door het RIZIV maar draagt bij tot het comfort van de patiënt.
- raadplegingen bij gespecialiseerde artsen of opname in de IRIS-ziekenhuizen. De tussenkomst van het OCMW wordt geregeld door de Iris Conventie van 2 april 1996, een akkoord tussen de Brusselse openbare ziekenhuizen en de 19 OCMW's.
- elk OCMW kan bovendien afspraken maken met tandartsen, psychologen, logopedisten ...

De huisarts speelt een belangrijke rol in de procedures voor de toekenning van de medische kaart. Hij stelt de nood aan medische zorg vast en kan eventueel doorverwijzen naar een specialist of ziekenhuis. Met dit bewijs kan de patiënt een steunaanvraag indienen bij zijn OCMW. Bij dringende opname in het ziekenhuis, is het aan het ziekenhuis om contact op te nemen met het bevoegde OCMW op basis van de informatie van de patiënt.

Het OCMW kan tussenkomen in zowel preventieve, curatieve en palliatieve medische kosten en nazorg indien de steunaanvraag wordt goedgekeurd door de OCMW-Raad. De naam van de huisarts, de apotheker en het Iris-ziekenhuis waar de hulpvrager terecht kan, wordt op de medische kaart vermeld.

13 http://www.cpasbru.irisnet.be/?PAGE=medinfo&set_lang=nl : lijst medicatie categorie D weerhouden door de OCMW's

De sociaal werkers erkennen de goede praktijk van de medische kaart. Ze signaleren echter ook een aantal knelpunten voor de medische opvolging van kwetsbare personen die een gevolg zijn van de territoriale bevoegdheid van het OCMW.

- De hulpvrager kan zijn huisarts of een andere zorgverstreker waarmee hij een vertrouwensrelatie uitbouwde niet behouden wanneer hij naar een andere gemeente verhuist.
- Bij verhuizing naar een andere gemeente moet de hulpvrager opnieuw een steunaanvraag indienen. In afwachting van de beslissing van de OCMW-Raad wordt er niet tussengekomen in de medische kosten. Dit stelt problemen voor mensen met een chronische ziekte.
- Niet elk OCMW beschikt over voldoende huisartsen of wijkgezondheidscentra, die bereid zijn om een conventie af te sluiten met het OCMW en in te stappen in het systeem van de medische kaart.
- De hulpvrager die in een onthaalhuis verblijft dat niet in de gemeente van zijn OCMW gevestigd is, kan met zijn medische kaart niet terecht bij een plaatselijke zorgverstreker of apotheker.

De geldigheidsduur van de medische kaart is beperkt tot maximaal drie maanden voor mensen zonder wettig verblijf, voor andere personen die in aanmerking komen tot maximaal 1 jaar. Het requisitorium voor opvolging door een gespecialiseerde arts is slechts 1 maand geldig. Dit betekent dat het requisitorium vaak verlopen is voor de patiënt een afspraak heeft bij b.v. een gynaecoloog, zeker voor een controle afspraak.

De steun van het OCMW is residuair aan andere instrumenten van de sociale zekerheid.

Het is belangrijk om mensen bewust te maken van de reële medische kosten en te informeren over andere instrumenten naast de medische kaart zoals de verplichte aansluiting bij een ziekenfonds, de verhoogde tegemoetkoming in het kader van het OMNIO-statuut of RVV-statuut (recht op verhoogde verzekeringstegemoetkoming en de maximumfactuur (MAP)). De sociaal werkers kunnen hun collega's in het OCMW ondersteunen door hulpvragers:

- te informeren over de gezondheidszorg in België. Ze kennen vaak enkel de medische kaart en de spoeddienst van een ziekenhuis.
- te informeren over de praktijk, modaliteiten en procedures van het OCMW omtrent de medische kaart. Ondanks de gezamenlijke en onderlinge afspraken tussen de Brusselse OCMW's zijn er immers grote verschillen in de toekenning van de steun en de samenwerking met zorgverstrekkers en ziekenhuizen.
- te wijzen op het belang van een aansluiting en het betalen van de bijdrage aan een ziekenfonds.
- te begeleiden naar zorgverstrekkers om een goede medische opvolging te verzekeren.

VOORSTELLEN

- De conventie die huisartsen, wijkgezondheidscentra en apothekers hebben met 1 OCMW uitbreiden tot het Brussels Gewest. Op die manier kan de hulpvrager indien nodig profiteren van de goede samenwerkingsverbanden tussen onthaalhuizen, wijkgezondheidscentra,

artsen en apothekers. Wanneer hij verhuist binnen het Gewest kan hij zijn (vertrouwens)arts behouden.

- OCMW's kennen de medische kaart automatisch toe bij een financiële steunaanvraag. Hierdoor wordt ook ingezet op preventieve zorg waardoor sneller medisch kan worden ingegrepen en grotere kosten worden vermeden.
- Wachtposten als Athéna nabij het ziekenhuis César de Paepe bieden een belangrijk alternatief voor de spoeddienst van het ziekenhuis. Ze verlichten niet alleen de werklast van de zorgverstrekkers van de dienst. Door de conventie met het OCMW kunnen hulpvragers hier gratis terecht voor een consultatie. Er is nood aan een dergelijke conventie tussen alle wachtposten en de 19 Brusselse OCMW's.
- De OCMW's voorzien in een versnelde procedure voor de toekenning van de medische kaart of een tijdelijke medische kaart (voor een dag of week) bij nood aan dringende medische hulp.
- Voor de toegankelijkheid van medische zorg voor mensen zonder wettig verblijf is het belangrijk dat de eerste consultatie om de nood aan medische zorg vast te stellen altijd gratis is voor de hulpvrager.
- De Iris-conventie moet worden uitgebreid naar alle Brusselse ziekenhuizen. Niet alle gemeenten hebben een openbaar ziekenhuis op hun grondgebied en verkiezen een samenwerking met een lokaal privéziekenhuis. Ziekenwagens brengen patiënten in geval van urgentie naar een nabijgelegen ziekenhuis en dus niet altijd naar een openbaar ziekenhuis. Zowel de patiënt als het ziekenhuis zijn in dat geval onzeker over de tegemoetkoming in de medische kosten door het bevoegde OCMW.

Zowel de Wereld Gezondheidsorganisatie (WGO) als de POD Gezondheid stellen dat hoe groter de toegankelijkheid van de 1ste lijn hoe lager de medische kosten op langere termijn. Bij het uitstellen van medische zorg kan de pathologie verergeren en zijn de medisch kosten uiteindelijk hoger.

4.3.3. Informatie ter ondersteuning van de samenwerking

Hieronder volgt een overzicht van de globale vragen vanuit de werkgroepen naar informatie over de concrete werking en visie van de OCMW's. Het uitgangspunt daarbij is: welke informatie is noodzakelijk om de samenwerking tussen OCMW en thuislozenzorgvoorziening efficiënter te laten verlopen waarbij de hulpvrager centraal staat. De vragen zijn niet van toepassing voor elk OCMW. Ze kunnen een eerste aanzet zijn voor een grondige bevraging in het kader van de ontwikkeling van een online-instrument maar zijn alvast een interessante inspiratiebron bij de voorstelling van de werking van het OCMW. We zijn er ons van bewust dat ook de thuislozenzorg te weinig communiceert over het diverse aanbod en aanpak van de organisaties. Bestaande websites zoals deze van de federaties en La Strada, Steunpunt voor de Brusselse thuislozenzorg en www.sociaalbrussel.be kunnen daar een rol in spelen.

4.3.3.1. Indienen van de steunaanvraag

- Werkt het OCMW met referentiepersonen voor onthaalhuizen binnen de wijk?
- Erkent het OCMW de datum van opname in een onthaalhuis als start van de procedure voor de hulpvraag indien deze door de sociaal werker per telefoon of mail wordt doorgegeven aan het OCMW (eventueel via de referentiepersoon)?

- Beschikt het OCMW over een lijst met een overzicht aan nodige documenten per type hulpvraag ter ondersteuning van de hulpvrager?
- Voorziet het OCMW in een versnelde procedure waarbij een hulpvrager in geval van dringende vraag, dezelfde dag ontvangen wordt door een sociaal assistent?
- Wat valt onder mogelijke punctuele (materiële) hulp in afwachting van de beslissing van het Bijzonder Comité voor de sociale dienst over de hulpvraag?
- Op welke manier werkt het OCMW intern of extern samen met tolken?
- Beschikt het OCMW over preventiemedewerkers of bemiddelaars om in geval van agressie de veiligheid van de sociaal werker en de rechten van de hulpvrager te bewaken?
- Voegt het OCMW aan de officiële beslissing van de Raad een document toe dat die beslissing in eenvoudige of eventueel een andere taal dan het Nederlands, Frans of Duits toelicht?
- Welke manier voorziet het OCMW om de opvolging van de hulpvraag/dossier in geval van ziekte, afwezigheid of vakantie van de bevoegde sociaal assistent te verzekeren?

4.3.3.2. Toegang tot huisvesting

- Welk type huurwaarborg wordt er toegekend door het OCMW en aan welke voorwaarden (bv. plaatsbeschrijving, huurcontract)?

- Voorziet het OCMW in een versnelde procedure voor het toekennen van de huurwaarborg?
- Stelt het OCMW zelf woningen ter beschikking tegen een sociaal tarief? Zo ja voor welke termijn en voor welk type publiek? Voorziet het OCMW in begeleiding en werkt het daarvoor samen met een externe partner?
- Wordt er rekening gehouden met het verblijf in een transitwoning bij het toekennen van de installatiepremie?
- Maakt het OCMW afspraken met sociaal verhuurkantoren i.v.m. de installatiepremie?
- Biedt het OCMW ingeval van nood bijkomende steun bij het betrekken van een woning?
- Beschikt het OCMW over een opslagplaats voor meubelen of komt het tussen in de kosten ervan?
- Heeft het OCMW een overeenkomst met een bank om het openen van een zichtrekening te garanderen? Heel wat banken weigeren OCMW-cliënteel ondanks de wettelijke verplichting?
- Heeft het OCMW een akkoord met een verzekeringsmaatschappij over het afsluiten van verzekeringen tegen een sociaal tarief voor zijn gebruikers?
- Werkt het OCMW samen met een externe partnerorganisatie om ongezonde woningen te controleren en de procedure in geval van aanklacht te versnellen?

4.3.2.3. Toegang tot gezondheidszorg

- Hoe verloopt de procedure voor het toekennen van een medische kaart?
- Voorziet het OCMW in een versnelde procedure in geval van dringende medische situatie ? Kent het OCMW bv een medische kaart voor 1 dag toe?
- Is de lijst van huisartsen en wijkgezondheidscentra een gesloten lijst of is het OCMW steeds op zoek naar nieuwe partners?
- Op welke manier stimuleert het OCMW de samenwerking met huisartsen ? Kan de thuislozensector hierin een rol opnemen ten aanzien van de Franstalige en Nederlandstalige huisartsenkringen?
- Werkt het OCMW samen met de Iris-ziekenhuizen in het kader van de IRIS Conventie van 2 april 1996?
- In welke mate dekt de medische kaart medische kosten van specialisten en ziekenhuizen buiten het Iris-netwerk?
- Voorziet het OCMW in een communicatie op maat van de hulpvrager over de Belgische gezondheidszorg en de rol van het OCMW?
- Informeert de thuislozensector de gebruikers dat de medische kaart niet automatisch wordt toegekend, dat een huisarts voorafgaandelijk de nood aan medische zorg moet vaststellen?
- Met welke huisartswachtposten zoals 'Athéna' heeft het OCMW een overeenkomst? Kunnen mensen hier gratis of tegen sociaal tarief terecht voor een dringende of eerste consultatie om hun vraag naar een medische kaart of

dringende medische zorg te ondersteunen?

- Werkt het OCMW samen met Fedasil om minderjarige kinderen van families zonder wettige verblijfsdocumenten te ondersteunen?

4.3.2.4. Uitputten van sociale rechten en (voorschot op) sociale uitkeringen

- Zet het OCMW medewerkers of specifieke interne diensten in voor de begeleiding van hulpvragers naar de bevoegde instanties?
- Heeft het OCMW een akkoord met externe partners voor deze begeleiding?

5. Concrete pistes

De samenwerking met de Brusselse OCMW's voor de 12de editie van de Week van de Brusselse thuisloenzorg is het eerste concrete resultaat van het praktijkonderzoek 'Thuisloenzorg – OCMW's: Drempels tot sociale grondrechten wegwerken'. 30 organisaties actief in de Brusselse thuisloenzorg en 6 OCMW's openden hun deuren om hun projecten, missie en werkwijze voor te stellen maar ook om praktijkervaringen en vragen uit te wisselen. Doel van de Week is dat de welzijnswerkers elkaar 'opzoeken' op de werkplek, in de voorziening, zodat ze elkaar persoonlijk leren kennen en er netwerking tot stand komt over de taalgrenzen en schotten tussen sectoren, tussen publieke en associatieve diensten. Tijdens de extra lange editie (van 15 tot 18 april en 22 tot 25 april 2013 werden 430 bezoeken afgelegd door deelnemers uit 46 verschillende organisaties. Voor de organisatie van dit evenement kon de thuislozensector rekenen op subsidies van de bevoegde ministers van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

De studiedag 'Gedeeld publiek, gedeelde opdracht, 1 netwerk: OCMW's – thuisloenzorg samen aan de slag vormt het sluitstuk van de Brusselse Week van de thuisloenzorg XL 2013'. Tijdens deze studiedag worden niet alleen de opzet en de resultaten van het praktijkonderzoek voorgesteld maar komen drie andere Brusselse praktijkvoorbeelden aan bod.

5.1. Gedeeld publiek, gedeelde opdracht, 1 netwerk: OCMW's – thuisloenzorg samen aan de slag

Op welke manier kunnen sociaal werkers de nodige informatie, kennis en ervaring verwerven en uitwisselen en hun netwerk versterken ten voordele van de hulpvrager? Dat is de vraag die centraal staat in het praktijkonderzoek. In plaats van op zoek te gaan naar de verschillen in werking en aanpak wordt er tijdens

de studiedag ingezoomd op wat gemeenschappelijk is: het publiek, de opdracht en het netwerk. Hieronder volgt het verslag van de studiedag.

5.1.1. Gedeeld publiek

Zo zijn niet alleen de OCMW's zeer verschillend. Uit de voorstelling van de Brusselse thuislozenzorg door Birger Blanke¹⁴ blijkt de diversiteit van de thuislozenzorg naar bevoegde overheid, type dienst (straakhoekwerk, nachtopvang, crisisopvang, onthaalhuizen, begeleid wonen, dagcentra) en doelpubliek. Die toenemende doelgroep bestaat niet alleen uit daklozen en thuislozen maar ook kwetsbare mensen in een onzekere huisvesting of gebrekkige en ongezonde woningen.

Mathieu van Crieelingen¹⁵ wijst erop dat de crisis in de huisvestingsmarkt geconcentreerd is in een aantal gemeenten en de sociale ongelijkheid bevestigd. Bij gebrek aan sociale huisvesting in het Gewest trekken de armere gemeenten of wijken met 'goedkopere' woningen op de privémarkt een minder begoed publiek aan. Deze situatie is niet nieuw maar wordt versterkt doordat het aantal nieuwe woningen niet beantwoordt aan de stijgende bevolking. Bovendien is die nieuwbouw voor 90% op de privémarkt gericht, waardoor slechts 10 % in aanmerking kan komen voor sociale huisvesting. De onderzoeker doorpikt een aantal 'oplossingen' zoals de sociaal gemixte wijken en de voordelen voor de Brusselaars als inwoners van de hoofdstad van Europa. Beter is te investeren in sociale woningen en jobs op maat van de lokale bewoners en met een meerwaarde voor de buurt.

5.1.2. Gedeelde opdracht

Die opdeling in rijkere en armere gemeenten maakt dat een aantal OCMW's overspoeld worden met hulpvragers waardoor hun opdracht onder druk komt

¹⁴ Birger Blanke, directeur Bico-Federatie

¹⁵ Mathieu Van Crieelingen, docent-onderzoeker in de stadsgeografie aan de ULB

te staan. De sociaal werkers uit de thuislozensector signaleren dat het onthaal van de hulpvragers en de samenwerking met de OCMW's niet altijd vlot verloopt. Hun vraag naar meer praktische informatie over de werking en procedures van de Brusselse OCMW's vormt de aanzet tot een gezamenlijk praktijkonderzoek 'Thuislozenzorg – OCMW's: Drempels tot sociale grondrechten wegwerken'

Catherine De Beusscher¹⁶(OCMW Brussel) en Tracy Depape (onthaalhuis Open Deur), leden van de werkgroep OCMW Brussel getuigen vanuit hun ervaring over de meerwaarde van een nauwe samenwerking via een referentiepersoon, een antenne en een gespecialiseerde dienst. Het op elkaar afstemmen van het werk en een vlotte communicatie komt niet alleen de hulpverleners te goede maar vooral de hulpvrager.

5.1.3. Eén Netwerk

Het praktijkonderzoek geeft duidelijk aan dat netwerking cruciaal is voor een efficiënte hulpverlening. Het online ter beschikking stellen van praktische informatie over de structuur, organisatie en procedures voor steun en diensten eigen aan elk OCMW is een meerwaarde voor de doorverwijzers. Voor de informatie-uitwisseling over de steun en diensten op maat van de hulpvrager komt netwerking in het vizier. Netwerking moet daarbij mogelijk zijn op verschillende niveaus met elk een eigen impact: tussen hulpverleners rond een hulpvrager, tussen een OCMW en een organisatie, tussen werkvorm en de 19 OCMW's en tussen de thuislozensector en de 19 OCMW's.

Peter Raeymaeckers¹⁷ onderzocht in welke mate netwerken tussen hulpverleningsorganisaties geïntegreerd zijn. Wat maakt dat netwerken succesvol zijn of niet? Op basis van een onderzoek in enkele Antwerpse districten stelt hij vast dat de aanwezigheid van generalistische (in tegenstelling tot gespecialiseerde)

¹⁶ Verantwoordelijke CASU OCMW Brussel

¹⁷ Socioloog en als onderzoeker verbonden aan OASeS, Centrum Ongelijkheid, Armoede, Sociale Uitsluiting en Stad.

diensten en een traditie van welzijnsoverleg belangrijke factoren zijn. OCMW's en thuislozenzorg behoren tot de generalistische diensten. Vanuit de zaal werd gevraagd naar de plaats van de hulpvrager binnen zo'n netwerk. Op welke manier profiteert hij van een goed functionerend netwerk? Bestaat de kans dat een hulpvrager bij problemen met 1 organisatie nergens meer terecht kan binnen het netwerk?

5.1.4. Brusselse praktijkvoorbeelden

Het praktijkonderzoek Thuislozenzorg – OCMW's is niet het enige voorbeeld van de positieve dynamiek tot samenwerking tussen de Brusselse publieke en associatieve diensten. Vanuit verschillende hoeken worden projecten gelanceerd.

Jean-Luc Joiret¹⁸ en Deborah Oddie¹⁹ stellen het project voor van de A.M.A. tot een model van **samenwerkingsovereenkomst tussen onthaalhuizen en OCMW's**. In Vlaanderen bestaat sedert 1999 een protocol tussen de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (afdeling OCMW's) en het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk. Terwijl er in Wallonië gekeken wordt naar Charleroi, waar er een overeenkomst bestaat tussen het OCMW en de betrokken thuislozensector. Voortgaand op de positieve ervaringen wil men in Brussel en Wallonië een soortgelijke overeenkomst afsluiten. De inhoud beperkt ze evenwel niet tot enkel en alleen het regelen van de dagprijs, maar wijst zowel het OCMW als het onthaalhuis op hun verantwoordelijkheden. De meerwaarde is dat OCMW en onthaalhuizen elkaar erkennen als partners, afspraken worden vastgelegd rond taakverdeling, overleg en evaluatie. De overeenkomst wordt opgesteld op maat van en met het akkoord van beide partijen. Beiden zullen nog over de vrijheid beschikken om bepaalde artikels aan te passen. Terwijl men in Vlaanderen meer vertrekt vanuit een overkoepelende overeenkomst, spreken we hier van een individuele overeen-

18 Directeur onthaalhuis L'Ilot

19 Coördinatrice van AMA, Association des Maisons d'accueil et des Services d'Aide aux Sans-Abri.

komst tussen een OCMW en een instelling.

Vanuit de Adviesraad voor Gezondheids- en Welzijnzorg, Afdeling Sociale dienst verlening komt het initiatief om de Brusselse thuislozenzorg en gebruikers, OCMW's en gemeenten samen te brengen in een **werkgroep referentieadres**²⁰. Na een bevraging van de Brusselse OCMW's en de voorstelling van de resultaten bleek de nood om de verzamelde gegevens te toetsen aan de praktijk. Wat is de rol van het OCMW en de gemeente in de toekenning van een referentieadres en welke procedures zijn het efficiëntst? De uitwisseling in de werkgroep inspireerde al enkele OCMW's tot bijsturing van hun praktijk. De werkgroep verzamelt de beste praktijken in een gemeenschappelijk instrument ter inspiratie.

De **PILS, Platform Informatie La Strada** is een voorbeeld van samenwerking op verschillende niveaus om informatie snel ter beschikking te stellen van professionelen. De winteropvang vereist een snelle en correcte communicatie over de opening en sluiting van beschikbare gebouwen, lokalisatie, modaliteiten, doelpubliek, ...). De informatie wordt dan ook het best door de betrokken zelf geplaatst op het gemeenschappelijke informatieplatform. De eerste versie werd dit jaar uitgebreid met informatie over beschikbare plaatsen en initiatieven van meer partnerorganisaties, weersvoorspellingen en een sms dienst voor een aantal sleutelfiguren onder de straathoekwerkers en gebruikers. Laurent Van Hoorebeke kondigt aan dat momenteel wordt gewerkt aan een platform dat gedurende het hele jaar actief is en nog meer actoren toelaat informatie uit te wisselen om de netwerking te versterken.

5.1.5. Doorstart van een duurzame samenwerking

Patricia Schmitz²¹ vat als brugfiguur de uitdagingen in de samenwerking tussen Brusselse thuislozenzorg en OCMW's samen. Zij wijst op het belang van de

20 Voorstelling door Betty Nicaise, voorzitter van de Afdeling Sociale dienstverlening en werkgroep

21 Coördinatrice, SMES-B, Cellule d'appui, docent OCMW-wetgeving, met 10 jaar ervaring in Brusselse OCMW's en onderzoeker naar de Brusselse thuislozenzorg 2001

essentie van sociaal werk met name het recht van eenieder op een menswaardig leven. Dit uitgangspunt leidt tot meer solidariteit tussen de sociaal werkers die het kader van sectoren en instituten overstijgt maar plaatst ook de hulpvrager centraal. Op welke manier heeft de hulpvrager baat bij de efficiënte samenwerking? Netwerking speelt zich af op verschillende niveaus. Overheid, sectoren en organisaties moeten samenwerking stimuleren en de ruimte creëren voor sociaal werkers om elkaar en elkaars werking te leren kennen, om deel te nemen aan vormingen en overleg. Goede persoonlijke contacten en respect voor elkaars opdracht vormen de basis voor een samenwerking als gelijken met een complementaire taakverdeling.

6. Besluit

Met het project 'Thuislozenzorg – OCMW's: Drempels tot sociale grondrechten wegwerken' wilden de initiatiefnemers, de sociaal werkers van de Brusselse OCMW's en thuislozenzorg beluisteren over hoe zij de samenwerking ervaren rond het toenemend aantal hulpvragers dat een beroep doet op hun diensten. De nadruk ligt daarbij op de praktijk. Hoe verloopt het hulpverleningsproces, welke drempels ondervindt de hulpvrager en op welke manier kan een betere samenwerking tussen sociaal werkers de toegang tot de sociale grondrechten verlagen?

Vanuit de thuislozenzorg worden drie ambitieuze doelstellingen vooropgesteld om de samenwerking te versterken: een tweetalig online-instrument ter ondersteuning van de hulpverleners, een gezamenlijke pijnpuntennota met aanbevelingen en een aanzet tot versterking van het overleg en netwerk van sociaal werkers.

Uit het actieonderzoek blijkt duidelijk dat de OCMW's en de thuislozenzorg hun opdracht en doelpubliek delen. Hun sociaal werkers zijn actief in elke fase van het parcours van de hulpvrager. Door de werkingen beter op elkaar af te stemmen en ruimte in te bouwen voor overleg en uitwisseling op alle niveaus verloopt het hulpverleningsproces vlotter waardoor meer hulpvragers intensiever kunnen worden begeleid.

De sociaal werkers uit de thuislozenzorg kunnen hun collega's van de OCMW's enkel bijstaan in hun opdracht en de hulpvrager goed voorbereid doorverwijzen of begeleiden indien ze beschikken over de nodige correcte informatie. Het online ter beschikking stellen van de praktische informatie over de specifieke invulling van de opdracht door de 19 Brusselse OCMW's lijkt hiervoor het aangewezen instrument. De realisatie van een dergelijk instrument

overstijgt echter, zowel technisch als inhoudelijk de limieten van dit project. Een belangrijke aanbeveling is dan ook dat de Vereniging van Stad en Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voldoende middelen toegewezen krijgt om dit instrument alsnog te ontwikkelen.

Dit Verslagboek wil meer zijn dan een gezamenlijke pijnpuntennota. We zoomen vooral in op concrete voorstellen die de samenwerking kunnen versterken op sleutelmomenten in het parcours van de hulpvrager. Met dit overzicht willen we OCMW's en de thuislozenzorgsector inspiratie bieden om de eigen werking en de samenwerking te evalueren en bij te sturen.

Met de werkgroepen, paritair samengesteld uit sociaal werkers uit het OCMW en de thuislozenzorg werd een aanzet gegeven tot het versterken van (lokaal) overleg en netwerking. Om een structureel verschil te maken zijn er echter overleg- en uitwisselingsmomenten en gemeenschappelijke projecten op regelmatige basis nodig. Dit project bewijst alvast dat de tijdsinvestering die dit van de sociaal werkers vraagt, ruimschoots wordt terugverdiend in de vorm van een efficiëntere samenwerking, een kwaliteitsvolle hulpverlening en begeleiding en een opstapje naar de sociale grondrechten.

7. Bijlage

7.1. Samenstelling werkgroepen

Werkgroep OCMW Brussel

OCMW-leden: Catherine Debeusscher (verantwoordelijke CASU) en Murielle Genvier (referentiepersoon Onthaalhuizen Home Baudoin en Transit – antenne Artois), Pierre Louis Nijs (Dienst Huisvesting-OCMW Brussel,) Duane Luangsouphom (antenne Stéphanie-OCMW Brussel)

Thuislozenzorg-leden: Tracy Depape (Open Deur/Porte Ouverte, Sofie Verbruggen (Talita), Elke Vandenbroeck (CAW Mozaïek - Woonbegeleiding), Chris Meurant(Transit), Brigitte Houtman (opvolger voor Talita)

Extra genodigden: Frank Van Biervliet (Lhiving, ex-directeur van Dokters van de Wereld), Sophie Magnée (Dienst Gezondheid/facturatie OCMW Brussel),

Werkgroep OCMW Sint-Jans-Molenbeek

OCMW-leden: Hicran Aydogdu (verantwoordelijke dienst gezondheid), Laurence Putman (antenne verantwoordelijke), Nelma Cortinhas (OCMW onthaalhuis De Relais), Nouzha Elaroussi (Dienst Huisvesting)

Thuislozenzorg-leden :Veerle Ronsmans (Albatros), Bouaoud Noura (la Maison Rue Verte), Tina Vandersteen (Straathoekwerk – Jes), Xavier Godfrin (Centre Ariane)

Extra genodigden: Aurelia Vander Gucht (Bonnevie), Marjolaine Cunne (Dienst Dringende Medische Hulp)

Werkgroep OCMW Schaarbeek

OCMW-leden: Aline Van Hoof (verantwoordelijke zone Progress), Delphine Caron (SA Huisvestingscel), Raffaella Robert (verantwoordelijke Huisvestingscel), Aline Egerickx, sociaal verpleegkundige (cel Gezondheid en Welzijn)

Thuislozenzorg-leden: Tom van Vlierberghe (De Schutting), Jan Verhasselt (Foyer Leger des Heils), Liesbeth Thys (Pag Asa), Deborah Oddie (AMA)

Sociale coördinatie: Claudia De Beukelaer (Services Sociaux des Quartiers I030), Myriam Marcq (Maison médicale l'Aster)

Extra genodigden : Dominique Gobert (opdrachthouder voor de dienst Sociale Actie), , Christine Deslagnuder (Directeur-generaal Operations)

7.2. Samenstelling focusgroep

Vertegenwoordigers van de deelnemende OCMW's

Fabienne Dufrane, OCMW Brussel

Agnes Vandenbosch, OCMW Sint-Jans-Molenbeek

Dominique Gobert, OCMW Schaarbeek

Vertegenwoordigers van de thuislozensector

Jo Geysen, Regio-Overleg Thuislozenzorg Brussel

Laurent Van Hoorebeke, La Strada,

Deborah Oddie, AMa

Brigitte Houtman, Bico-Federatie

Extra genodigde

Patricia Schmitz