

asbl DIOGENES vzw
Place de Ninove, 10 Ninoofseplein, 10
1000 Bruxelles 1000 Brussel
asbldiogenesvzw@hotmail.com
Tel: 02.502.19.35 Fax : 02 513 31 91
FORTIS 001-2948789-65
N° d'entreprise 460.376.648 Bedrijfsnum.



Activiteitenverslag

2013



HOOFDSTUK 1

HET PROJECT

1. DE OORSPRONG VAN HET PROJECT

Vaststellingen

De levensomstandigheden en de zichtbaarheid van de daklozen waren gedurende de jaren '90 aanleiding tot het ontstaan van talrijke initiatieven om voor hun basisbehoeften te zorgen. Tezelfdertijd werd de vicieuze cirkel aangeklaagd waarin de mensen zich bevonden en eiste men de afschaffing van de wet op de landloperij van 1891, wat in 1993 gebeurde. Niettegenstaande deze belangrijke mobilisatie rond de situatie van de thuislozen blijven velen zwerven in de stad. Vele diensten en instellingen bestaan om hun bij te staan in het aanpakken van hun moeilijkheden. Toch blijft de kloof tussen de wereld van de straat en het maatschappelijk geheel elke dag een beetje groeien. Blijkbaar verkiezen een belangrijk aantal thuislozen op straat te blijven in plaats van gebruik te maken van de bestaande diensten - of, ten minste, zijn ze in de onmogelijkheid om van deze diensten gebruik te maken. Deze stagnatie van de situatie heeft een geheel van reflecties uitgelokt. De eerste reactie was het besluit om op het terrein te zien wie deze aan de aangeboden diensten “weerspannige” thuislozen waren en hoe zij leefden in nogal preciaire condities.

Het ontstaan van Diogenes

In Brussel verzamelden het OCMW van Brussel, een aantal onthaalhuizen en de gespecialiseerde hulpverlening zich rond de tafel onder de auspiciën van Mevr. Carine Vyghen, Schepen van Sociale Zaken. Dit tafelgenootschap zag de noodzaak in om straathoekwerk te organiseren in Brussel. Andere reflectiegroepen kwamen van hun kant tot dezelfde conclusie.

De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest droeg zijn financiële steen bij. Zo ontstond op 1 maart 1995 Diogenes, ontsproten uit een stevig overleg van de diverse verenigingen, de overheid en de openbare diensten, en zich situerend in een stroom die mikt naar het herstellen van een hulpverlening die dicht bij de persoon staat, daar waar de klassieke instellingen het niet meer kunnen garanderen.

Evolutie van het project

In 1997 werd een vzw opgericht, om nog beter te beantwoorden aan de noodzaak onafhankelijk te kunnen werken, een absolute vereiste bij onze werk van begeleiding en doorverwijzing.

In 1999 ontwikkelden we het project ondersteuning bij woonst, in het kader van het Wijkcontract Huidevetters. Het doel was en blijft het bevorderen van toegang tot woonst, het stabiliseren in een woonst en de integratie in de wijk van (ex) thuislozen. Sinds 2007 wordt dit project gefinancierd en gesteund door de ministers voor hulp aan personen van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

In 2003 versterkt Mevr. Daniela Novac ons team als ervaringsdeskundige. Zij stelt ons in staat niet alleen de taalbarrière te overbruggen maar ook de culturele die ons tot dan toe hinderde om ons op professionele wijze tot de straatbewoners van Roma herkomst te richten.

In 2012 werd het pilootproject “Metro Verbindingen” gelanceerd, om onze activiteiten op het netwerk van de metro te versterken en sterker de nadruk te leggen op de sensibilisering van de reizigers en het ondersteunen van al de actoren actief in en rond de metro (poetspersoneel, mivb personeel, handelaars, ...).

Een directe uitloper was het concept “Home Street Home”, een multiforme manier om na te denken en de discussieren rond het thema “thuislozen en de openbare ruimte”. Begin 2014 organiseerden we een tentoonstelling en een studiedag.

Meer info op www.homestreethome.org.

Sinds de winter van 2012-2013 versterken wij onze werking gedurende de periode december-maart. Wij doen dit in het kader van het project “Winter 86.400”, een groot samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties die overdag actief zijn.

2. BESCHRIJVING VAN HET PROJECT

2.1. De doelstellingen

Opdracht:

- strijd tegen sociale uitsluiting
- werken aan het herstel van sociale contacten
- emancipatie en sociale rehabilitatie van de personen bevorderen
- het welzijn van personen bevorderen

Algemene doelstellingen:

- Het mogelijk maken, voor thuislozen die zich in het centrum van de stad bevinden, optimaal gebruik te maken van de bestaande diensten, in een perspectief van verbetering van hun levensomstandigheden, van hun gezondheid, van hun psychologische toestand, van hun sociale en administratieve situatie en van hun sociale relaties. Het doorverwijzen van deze mensen naar de voor hen meest aangepaste dienst.
- Hen een onvoorwaardelijk luisterend oor bieden en ondersteuning geven binnen hun levenscontext, met respect voor hun levenswijze en hun waarden. Het verstrekken van informatie en het bieden van aangepaste sociale en psychologische begeleiding met als doel een verbetering van sociale integratie.
- Een veranderingsdynamiek op gang zetten die hun noden en behoeften, hun tijdsbesef, hun ritme en hun aspiraties respecteert.
- Het verstrekken van informatie aan burgers opdat zij de straatbewoners beter zouden begrijpen, dit met inachtneming van het beroepsgeheim en in het voordeel van de straatbewoners.
- De instellingen, de verenigingen en de openbare macht informeren m.b.t. de situatie in de straat en m.b.t. het beeld dat de gebruikers hebben van de diverse voorzieningen met als doel het aanpassen van hun diensten.

2.2. Diogenes : straathoekwerk om de straatbewoners te ontmoeten

De vzw Diogenes is ontstaan uit de vaststelling dat ondanks de aandacht die aan thuislozen wordt besteed er velen blijven ronddolen in de stad. Er bestaan een groot aantal diensten en organisaties om hen toe te laten het hoofd te bieden aan hun moeilijkheden, maar voor velen blijft het moeilijk deze diensten optimaal te gebruiken. Straathoekwerk is een middel om even buiten de geïntegreerde wereld te stappen en een brug te slaan tussen die wereld en de straat. Het doel is het herstellen van sociale banden met de uitgesloten.

In het begin ging het vooral om het ontmoeten van thuislozen, zich als respectvolle bezoeker te gedragen om hen te (h)erkennen.

In de loop van de 15 jaar waarin Diogenes ervaring heeft opgebouwd rond straathoekwerk hebben we enkele vaststellingen gedaan betreffende de problematiek van de thuislozen.

Thuislozen worden geconfronteerd met een accumulatie van moeilijkheden. De organisatie van de sector (versnippering van het aanbod, rationalisatie,) maakt dat diegene die een antwoord zoekt op zijn problemen in staat moet zijn om een duidelijke vraag te formuleren aan een specifieke dienst. Dit betekent dat men een beeld moet hebben van zijn eigen problemen en in zekere mate kan structureren en dat men over verbale capaciteiten beschikt, iets wat zeldzaam is bij dit publiek.

Verslaving en de fysieke en sociale gevolgen ervan, een laag zelfbeeld, een verleden van misbruik, geweld en plaatsing, gedragsproblemen, ... dit alles bevordert het verbreken van sociale banden en het zich installeren in de marginaliteit, samen met hun gelijken.

Het feit zelf op straat te leven brengt grote stress met zich mee en een zeer specifieke lijst van prioriteiten; wanneer men elke dag energie moet besteden aan overleven en veiligheid wordt het zeer moeilijk om op lange termijn te denken.

In een studie (2) over de geestelijke gezondheid van de straatbewoners in Brussel stelt men vast dat velen onder hen problemen hebben op dit vlak : “De problemen zouden zich voor het eerst manifesteren voor het verlies van de woning en het lijkt er dus op dat psychische problemen het fenomeen thuisloosheid bespoedigen eerder dan dat ze er een gevolg van zijn.” We merken hier echter op dat het verlies van de woning de zaken nog moeilijker maakt en grote negatieve gevolgen heeft voor de persoon.

“De meest voorkomende problemen zijn depressie, angsten, verslaving aan en misbruik van alcohol en drugs. Deze drie problemen komen zowel alleen voor, in paren of alle drie tegelijkertijd. Voor een hele reeks andere problemen (voeding, somatisch, ...) verschillen thuislozen niet van de algemene bevolking.”

In deze studie maakt men ook melding van een groot aantal personen met psychotische aandoeningen.

In nauw verband met het verlies van sociale contacten en de problemen op het vlak van geestelijke gezondheid heeft de studie aangetoond dat er “een grote vraag is naar gepersonaliseerde begeleiding door een referentiepersoon/vertrouwenspersoon, op stabiele wijze en doorheen de diverse diensten, administraties en sociale organisaties”.

Het straathoekwerk biedt de mogelijkheid tot het creëren van zulk een vertrouwensrelatie die doorheen de tijd uitgebouwd wordt. Dit veronderstelt een methode aangepast aan het publiek dat alle sociale banden heeft verbroken, dat psychisch en fysiek lijdt en van zichzelf denkt nutteloos te zijn.

Het straathoekwerk past meestal de methode “Bemoeizorg” toe die haar deugdelijkheid heeft bewezen in het werken met mensen die, hoewel ze psychische problemen hebben, zichzelf niet zien als patiënt en zorg weigeren.

Bemoeizorg (3) is een proces zonder einde : de psychiatrische problematiek van de persoon verandert niet. Het doel is het stabiliseren van de persoon door het verminderen van het aantal crisismomenten en het uitbouwen van een zorgnetwerk rond de persoon (continuïteit en coördinatie van de zorgen).

Naast Bemoeizorg zijn er nog een aantal andere meer specifieke technieken die de uitbouw van een goede relatie bevorderen en die de capaciteiten van de persoon stimuleren met het versterken van de autonomie voor ogen.

a. De presentiebenadering van Andries Baeert (4) : doet een beroep op de mogelijkheden van de persoon en laat toe pistes te creëren opdat er iets zou plaatsvinden dat zinvol is voor de beide partijen. De meeste thuislozen kunnen nog nauwelijks zin geven aan hun leven. Het is dus belangrijk naar hen te luisteren en het zinvolle naar voren te brengen. De aanwezigheid van een straathoekwerker is heel anders dan het werk binnen een instelling dat oplossingsgericht is en een resultaat wil produceren. De presentiebenadering werkt vooral rond de vraag “Hoe leven met mijn problemen ?”; ze bevestigt de aanwezigheid van de persoon, haar leven en beleving, dit in tegenstelling tot het gevoel van de persoon niet te bestaan.

Het besluiten van het verhaal van de persoon maakt het mogelijk terug perspectief te geven, de eigen mogelijkheden te versterken (overeind blijven t.o.v. al de problemen) en zelfredzaamheid te bevorderen (de persoon terug keuzes laten maken).

b. De Self-Determination theory (SdT) en “Motivational Interviewing” (MI) (5) stellen dat het basisprincipe voor het motiveren van personen (en het zich ontplooien) bestaat uit het bevorderen van hun autonomie.

Externe invloeden zoals druk en “deadlines” schaden de motivatie eerder dan ze te bevorderen, de persoon drukt dan immers zijn eigen engagement niet uit.

Druk of schrik aanjagen kunnen de persoon verlammen en dus de marge tot verandering verkleinen. Kunst is een situatie te creëren waarbinnen de cliënt zelf de dingen opneemt opdat de beslissingen tot verandering dan aanvoelen als komende van hemzelf en niet van de buitenwereld.

De taak van de straathoekwerker is de eigen kracht van de cliënt naar voor te halen en zo het proces van verandering te stimuleren.

Er dient echter te worden opgemerkt dat voor een aantal thuislozen deze methodieken niet geschikt zijn omdat zij lijden aan een aantal aandoeningen zoals bijv. “Korsakof”. Gelet op hun geheugenproblemen kunnen zij niet meer vooruit kijken in de tijd. Hierdoor zijn zij de vergetenen van het systeem. Het werken met deze mensen vergt enorm veel creativiteit en soepelheid opdat hun angsten niet nog groter zouden worden.

Gelet op de opeenstapeling van een aantal zeer specifieke problemen bij thuislozen kan men van hen onmogelijk verwachten dat ze zelf afzonderlijke en gestructureerde hulpvragen richten tot de verschillende diensten en in verschillende sectoren.

De vzw Diogenes heeft er daarom gekozen voor een filosofie van sociale rehabilitatie die er op gericht is de autonomie van de persoon te bevorderen en hen in te schrijven in een nabij sociaal netwerk.

De straathoekwerker wordt een begeleider en referentiepersoon die :

- . het sociale contact garandeert en een werk van “presentie” verricht bij het publiek alsmede stimuleert tot verandering
- . de thuisloze kent en een globaal beeld heeft van zijn moeilijkheden
- . de informatie en expertise centraliseert doorheen het hele traject van de thuisloze
- . het netwerk kent, de persoon doorverwijst of begeleid naargelang zijn vragen, zijn te zetten stappen (bemiddelaar) en die hem leert het netwerk als hulpbron te gebruiken
- . de sector informeert over de realiteit van het leven op straat en de personen die er leven

Het werk van “sociale rehabilitatie» waar Diogenes voor staat verschilt dus van de sociale re-integratie zoals het vaak wordt aangeboden als antwoord op het fenomeen thuisloosheid.

- (1) Bastin S., Diogènes : une participation à la réhabilitation sociale. *Mental'Idées*, 2007, n9, 36-39
- (2) Pierre Philippot et B. Galand. Les personnes sans-abri en Belgique. *REgard* scorisés des habitants de la rue, de l'opinion publique et des travailleurs sociaux.
- (3) Gerard LOHUIS, Ronald SCHILPEROOT. *Get Schout, Van bemoei-naar groeizorg. Methodieken Voor OGGZ* , 2000 , Groningen, Wolters – Noordhof.
- (4) Andries BAART. *Een theorie van de presentie*, 2004, Utrecht, Uitgeverij Lemma.
- (5) RYAN, R.M., & DECI, E.L. (2000). Self-determination Theory (SDT) and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, pp. 68-78.
- (6) MILLER, W.R. and ROLLINCK, S. *Motivational Interviewing: Preparing People to change*. NY : Guilford Press, 2002.

2.3. Sociaal vignet (uittreksel uit het activiteitenverslag Metro Verbindingen)

Henri, un silence bruyant

De façon régulière, depuis la fin de l'été, je passe voir Henri une à deux fois par semaine à son endroit habituel dans le métro. Les débuts de notre relation n'avaient pas été faciles, le délire d'Henri le rendant très méfiant, il était très difficile d'entamer une relation avec lui. J'ai saisi ma chance alors qu'il demandait de quoi fumer à des passants. Un paquet de cigarettes mentholées plus tard, je connaissais son nom, seul élément de sa vie qu'il a accepté de me livrer depuis lors.

Nos premières rencontres se limitaient à l'échange de maigres mots ; en fonction de son état de santé au moment où je le rencontrais, il pouvait rigoler durant toute la durée de notre entrevue ou avoir le regard figé sur un monde auquel je n'ai pas accès. J'ai continué à aller lui rendre visite, et il a fini par se souvenir de mon prénom et à me reconnaître au premier regard.

Au fur et à mesure, des demandes ont commencé à émerger, touchant essentiellement aux besoins primaires tels que nourriture et boisson, cigarettes et vêtements. J'ai petit à petit gagné sa confiance, il a accepté de me suivre dans un magasin de seconde main où nous avons acheté une veste, il m'a laissé l'aider à trier son sac quand je lui en avais amené un neuf, me laissant ainsi accéder à son univers le plus intime.

Son hygiène se dégradant davantage de semaine en semaine, j'ai tenté de l'amener dans des services où il pourrait prendre une douche, avoir des soins, faire son linge ou même s'alimenter mais sa résistance était à la hauteur de sa méfiance envers l'institutionnel.

Chaque semaine, en le quittant, je demandais à Henri l'autorisation de venir lui rendre visite la semaine suivante et lui redonnais mon numéro de GSM, tout en sachant que lui n'en possédait pas un, en lui expliquant qu'il pouvait me contacter s'il en ressentait le besoin. J'ai compris que ces visites répétées avaient du sens pour Henri lorsqu'il m'a surpris en me téléphonant avec le GSM d'une citoyenne qui passait régulièrement lui rendre visite. Il voulait simplement me demander quand j'avais l'intention de repasser.

En effet, j'ai petit à petit découvert que Henri était connu par beaucoup de personnes : les commerçants situés dans la zone où il avait pour habitude de circuler, les agents de nettoyages de la STIB et même certains citoyens, avec tous pour point commun une grande inquiétude à son égard et beaucoup de questions sur sa situation mais aussi un grand sentiment d'impuissance partagé par tous. Soutenir et appuyer ce réseau est devenu essentiel car il est d'une grande richesse pour Henri.

Etant très visible, Henri est également connu par de nombreux travailleurs sociaux, cependant il a laissé très peu d'entre eux rentrer en contact avec lui ce qui a créé une grande inquiétude dans le réseau. Ainsi, récemment, alors que nous devions nous voir afin d'aller laver son linge dans un lavoir, j'ai cherché Henri en vain. Le lendemain j'ai appris qu'il avait mis en observation dans un centre psychiatrique. 40 jours sont maintenant à la disposition de l'équipe soignante pour mettre en place un traitement et des travailleurs sociaux pour découvrir quelle est la situation d'Henri, ses droits et les démarches à entamer pour les ouvrir. Je continue à aller rendre visite à Henri dans les murs de cette institution, en espérant que la relation de confiance que j'ai construite avec lui aura une fonction de levier et me permettra de soutenir son lien avec l'équipe soignante ainsi que de l'aider à trouver un sens à cette hospitalisation. La collaboration avec l'équipe de ce centre hospitalier en apportant chacun nos regards et connaissances différentes de la situation de Henri est essentielle. Quant à la suite, elle sera

soumise à l'appréciation du médecin-chef qui enverra un rapport au juge de paix sur le maintien ou non de la mesure pour 2 ans maximum. Quelle que soit la décision, mon travail sera de rester en lien avec Henri et d'être « à côté » de lui.

Alexandra (Travailleuse de rue)

Agnes in metrostation Rogier, omringd door 6 valiezen

Soms lijkt het alsof uit onze ontmoetingen geen verhaal ontwikkelt en dat situaties onveranderd blijven zoals ze zijn: een kluwen van een onverteld verleden, een onzeker en ogenschijnlijk dramatisch toekomstperspectief. En toch, meestal onaangekondigd en met onduidelijke aanleiding, ontspint er zich een draadje waarrond een verhaal wordt geschreven, richting iets anders dan wat altijd is geleden.

Het verhaal begint in mei 2011 met een banale en toch representatieve ontmoeting. In 'De Fontein' (rdv: dagopvang met toegang tot basishygiëne en verpleging) word ik aangesproken door een jonge vrouw, op zoek naar haar moeder: Agnes, net geen 50, verward, lang grijs haar, waarschijnlijk heel vuil en ... 5 valiezen. Onbekend voor mij en bij navraag ook niet gekend bij de verschillende andere organisaties. In november belt de dochter me op: Agnes zou in het metrostation Rogier zitten. Op een bank, voor zich uit starend, zit een dame. Ze heeft lang grijs haar, haar nagels zijn vuil en extreem lang, kleding die als huid aan het worden is en, als door een muur, omringd door niet 5 maar 6 valiezen. Haar dochter huilt omdat moeder haar niet lijkt te herkennen. Ik vraag haar naam en ze antwoordt: "Agnes". Ze is duidelijk verveeld dat ik haar over haar muurtje van bagage aanspreek. Ik neem een moeilijke beslissing: we laten Agnes in de situatie zoals ze is, zodat we haar niet bruuskeren. Dit tegen de verwachtingen van de dochter in: 'haal mijn moeder van straat en verzorg ze, specialist!'.

Gelukkig is er veel begrip voor onze aanpak bij de families die we tegenkomen in hun zoektocht naar een oplossing voor hun dierbare.

Toevallig kom ik 's avonds Agnes tegen in het metrostation IJzer. Geïntregeerd door haar situatie, ga ik die winter wekelijks langs tijdens mijn avondronde. Soms slaapt ze, soms zit ze voor zich uit te staren. Ik stap uit aan de overkant, bekijk haar, wandel tot aan de drankautomaat waar ze met haar bagage een plaatsje vond. Ik zet me naast haar. Zij kijkt op. Voor haar ben ik sociaal assistent en dus speel ik die rol: "Hoe voelt u zich? Niets nodig? Papieren in orde?". Ook wat uitschuijvers: "Sigaret? Iets van de drankautomaat?". Haar antwoord echter steeds: "Neen". Na vijf à tien minuten geeft Agnes me de indruk dat ze gerust gelaten wil worden en dan verdwijnt ik. Na drie maand wil ze een paar handschoenen. Volgens mij om eens geen neen te zeggen. Voor mij een euforisch moment. Trots laat ik haar dochter weten: "Jouw moeder wil iets!"

Ik breng de dochter in contact met 'Smes-B' (rdv: Santé Mentale et Exclusion Sociale - Belgique). Samen bekijken we de mogelijkheden, maar die blijken al snel tot niets te leiden. Agnes voldoet niet aan de criteria voor een gedwongen observatieplaatsing en ze heeft het recht hulp te weigeren. De vrederechter wil niet helpen aangezien ze geen adres heeft. De politie komt enkel tussen indien Agnes zichzelf kwaad berokkent of mensen begint lastig te vallen. Deze blokkade is erg frustrerend voor de dochter.

Wat kunnen we dan wel doen? Voor Agnes: verder aanmodderen; haar ontmoeten en proberen iets los te krijgen, spelen met goestingskes, kleine dromen... Voor haar dochter? De

link met 'Smes-B' onderhouden en een afspraak voorstellen met 'Similes'? (rdv: psychiatrische ondersteuning voor familieleden en naasten van personen met psychiatrische problemen)

Eind december 2012: Agnes verdwijnt! Wij en haar dochter ongerust. Politie bellen ziet de dochter niet zitten. Totdat ik de vermiste begin januari domweg in de gang van de winteropvang tegenkom. Ze is er gekend onder de naam Diana... Het blijft me een raadsel hoe ze daar is geraakt en de moed had om er binnen te gaan.

Zonder een oplossing gaat de winter voorbij. Ik weet niet waarnaartoe. Agnes werd vroeger erkend voor niet behandelde schizofrenie, maar psychiatrie ziet ze zelf niet zitten. Ze wil ook geen stappen zetten in haar administratie; het aanstellen van een bewindvoerder of dergelijke.

Maar dat is buiten Agnes gerekend. Ze volgt haar eigen weg. In maart 2013 word ik gebeld door een onthaalhuis voor vrouwen. Ik bezoek Agnes elke 3 a 4 weken. Soms met een psychiater van het 'Smes'-B. Ze stelt geen probleem in het onthaalhuis, behalve dat ze er al te lang verblijft. Ze moet verder, maar stelt geen vragen aan de sociaal werker van het huis.

Ondertussen speel ik met de gedachten van Agnes, met toekomstbeelden voor Agnes: "Agnes: een home? Een hobby? Een huisdier? Een huis? Een woonst? Hoe betalen? Bewindvoerder? Bewindvoerder!" Zij antwoord me: "Na Nieuwjaar Filip, in 2014!".

Ik heb met Agnes afgesproken eind januari samen naar het wijkgezondheidscentrum te gaan om met de dokter over een bewindvoerder te spreken.

We schrijven voort aan haar verhaal...

Filip (Straathoekwerker)

Zorgende handen voor Monique

Een vijftal jaar al, woont ze nu in het metrostation. Soms duidelijk zichtbaar. Andere momenten dwaalt ze rond in de verschillende toegangstunnels. Één ding is zeker, haar situatie gaat niet onopgemerkt voorbij. Reizigers die regelmatig passeren via dit metrostation delen me dikwijls hun ongerustheid. Straathoekwerkers zetten een zorggemeenschap op. Vele zorgende handen, die een cruciale rol spelen in het leven van Monique.

Monique heb ik leren kennen op het perron van de metro. Soms zit ze er neer, andere keren loopt ze, in zichzelf prevelend, ergens, maar ook nergens naar toe. In het begin was contact zoeken met haar zeer moeilijk. Ze liet me niet toe in haar wereldje. Soms kreeg ik de indruk dat ze me wilde beschermen op de momenten dat de psychose het meest aanwezig is. Ik besloot om wekelijks langs te gaan en na lange tijd liet ze met toe om haar wat beter te leren kennen.

Monique is een zeer intelligente vrouw. Ze heeft een bijzonder goed geheugen. Ze verbaasde me enorm toen ze, na ik lang in het buitenland verbleef, vroeg hoe het er geweest was en ze zeer goed wist waar juist ik had verbleven.

Fysiek gaat het haar wat moeilijker. De straat en de psychose eisen hun tol. De onmogelijkheid zich regelmatig te wassen, de winterse koude en het steeds rechtop zitten zorgen voor problemen. Ook voor de MIVB is ze geen onbekende. Er komen wel eens klachten binnen, omdat ze ergens een hoek heeft gevonden om haar behoefte te doen. Er zijn ook reizigers, die zich oprecht zorgen maken.

De sociaal administratieve situatie van Monique is geblokkeerd. De psychose weerhoudt haar stappen te ondernemen. Instellingen en/of gemeentelijke diensten tonen weinig begrip voor haar situatie. Meer nog, het is de stugge regelgeving van overheden die maken dat Monique in het metrostation blijft.

We mogen onze verwachtingen niet te hoog stellen. Maar zelfs in haar situatie zien we mogelijkheden. Monique is één van de mensen waar we een zorginitiatief rond hebben opgezet. Een initiatief met het opzet zoveel mogelijk mensen in Monique's situatie te betrekken. Zo kan ze gratis naar het toilet in het metrostation. De broodjeszaak geeft haar af en toe een kop koffie om haar handen te warmen. De kuisploeg sakkert al wel eens op haar, maar ze houden ook een oogje in het zeil. Voorbijgangers zeggen eens goede dag of maken een praatje. Een jeugdvriendin brengt af en toe propere kleren. De zoneagent van de MIVB, stuurt haar regelmatig bij, maar zorgt ook dat alles goed verloopt met haar. Haar veiligheid en gezondheid varen goed bij deze zorggemeenschap. De manier van omgang heeft ook een zeer positief effect op Monique's welbehagen en psychose. Ik merk duidelijk dat ik langer kan praten met Monique voor de psychose het overneemt. Ik merk ook dat ze zich wat meer aanvaard en gesterkt voelt. Het lijken kleine stapjes, maar in het levensverhaal van Monique zijn het heel erg belangrijke stappen.

Anderzijds merk ik dat mensen die betrokken zijn bij de zorg voor Monique, meer begrip krijgen voor haar situatie in de metro. Ik ben ervan overtuigd dat deze mensen een cruciale rol zullen spelen in het verdere verhaal van Monique ...

Bram (Straathoekwerker)

James, du métro au logement

Dans la rue, son lieu de vie, nous avons, au fil de nos rencontres, abordé la question du logement avec James. Partant d'une situation de quasi blocage, nous sommes parvenus grâce à un projet à bas seuil d'accès à ce qu'il entre dans un logement.

Nous connaissons James depuis 4 ans. Au fil de nos rencontres, il nous a embarqué dans bien des espaces de la rue, aussi différents les uns que les autres jusqu'à nous amener dans son principal lieu de vie: une station du métro bruxellois à haut degré de fréquentations.

Dès son arrivée aux alentours du métro, James s'installe dans un coin de la station de façon à être en même temps visible que quelque peu à l'abri des regards. Il prend soin de ne pas s'éloigner de la station de métro qui lui sert désormais de refuge par temps de pluie. Très vite, il met un point d'honneur à marquer son nouveau territoire. Ses sacs et ses cartons délimitent soigneusement l'espace qu'il nomme désormais son «chez-lui». A force de marquages, James appelle de plus en plus à la visibilité de tout un chacun en même temps qu'il tient à son anonymat.

Au fil des semaines et des mois, nous assistons à de multiples interactions entre James et les passants ou les commerçants environnant. Des dons en tout genre (alimentation, vêtements, argent) fusent et quelques discussions avec de passants privilégiés rythment le quotidien de James. Pour autant, James n'accepte pas n'importe quoi ou n'importe qui. Les modalités d'entrées en contact avec James sont décisives et doivent répondre à un rituel qui lui appartient. Soit Il accepte d'échanger avec son interlocuteur, soit il estime ne pas avoir été abordé respectueusement et refuse toute conversation. Au-delà du respect et de la dignité que

réclame inlassablement James, il est en souffrance d'une problématique de santé mentale qui rend difficile le maintien d'un contact cohérent et continu avec lui.

Il arrive que James, envahit par des voix et des hallucinations passagères, ait des comportements dérangeants ou du moins interpellant pour le citoyen. L'appel aux agents de métro ou de police est fréquent dans ces moments de crises. Cela finit souvent par une hospitalisation ou au mieux une négociation. Dans ces moments, notre présence se fait tierce et quelque peu « tampon » entre le sentiment d'injustice que vit James et la confrontation dure du rappel à l'ordre de toute figure d'autorité.

Notre travail avec James est au carrefour de celui de multiples intervenants qui gravitent autour de lui. Ce réseau de proximité a permis progressivement la mise en place de quelques filets de sécurité inexistant jusqu'à là pour James.

La somme de ces petites victoires et ce lien que nous avons tissé avec James sur du long terme et à tout endroit, y compris le métro, a permis récemment d'aborder la question du logement. Une question qui, est toujours restée sensible tant les précédentes tentatives de relogement avaient été décevantes, voire violentes. Sa conviction que l'espace de la rue était son « chez-soi » était d'une force inébranlable. Comment dès lors travailler avec James cet espoir de logement, tellement inaccessible par les problématiques multiples qu'il cumule d'une part, et par les contraintes et les seuils élevés d'accès proposés dans l'offre classique du logement d'autre part?

La clef a été de partir du vécu intime que James avait de sa vie en rue et du respect de celui-ci. James a ainsi sa propre représentation du logement idéal. Et ses représentations sont nourries de ses expériences de vie passées en rue ou dans d'autres institutions. La notion d'indépendance, d'intimité et de libre-choix sont autant de valeurs inhérentes à son idéal de logement.

Au jour d'aujourd'hui, James a relevé avec Diogènes ce pari du logement. Grâce à un projet innovant à bas seuil d'accès, James a pu entrer sereinement dans un logement qu'il investit tout doucement comme son nouveau « chez-soi ». Notre présence reste plus que jamais primordiale dans cette transition importante pour James. A suivre...

Hajar (Travailleuse de rue)

2.3. De ingezette middelen

Medewerkers met ervaring

De basis van het team bestaat uit 4 voltijds equivalenten en een voltijds directeur. Ze worden bijgestaan door 1,75 voltijds equivalenten die zich wijden aan het project “Ondersteuning bij woonst” en sinds 2012 aangevuld met ongeveer 1,3 voltijdsequivalenten verantwoordelijk voor het project “Metro-Verbindingen”.

Sinds twee jaar, van december tot eind maart, worden er twee halftijdse medewerkers aangeworven in het kader van de pilootproject “Winter 86.400” om het team te versterken.

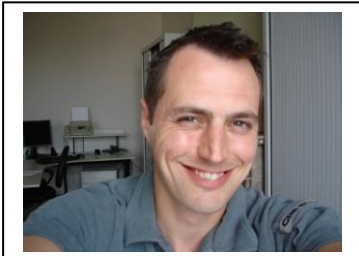
In 2013 bestond het team uit:

- 1 criminologe (eveneens maatschappelijk werker)
- 2 masters in geestelijke gezondheidszorg (waarvan 1 ook verpleger is)
- 2 masters in de sociologie
- 2 maatschappelijk werkers
- 1 master in de filosofie
- 1 master in de kunstgeschiedenis
- 1 Roma ervaringsdeskundige
- 1 bachelor sociale agogiek
- 1 assistente psychologie
- 1 intercultureel manager
- 1 therapeute
- 1 studente maatschappelijk werk

De beide landstalen worden vertegenwoordigd. **De talen** die in het team worden gesproken zijn : Nederlands, Frans, Arabisch, Pools, Engels, Spaans, Roemeens, Romani, Portugees, Duits, Kiswahili, ...

Deze **multidisciplinaire en multiculturele** samenstelling is een grote steun voor het team, zowel op het terrein, met haar gedifferentieerde problematiek, als op het vlak van de interne dynamiek.

Onze medewerkers hebben veel ervaring. Van de 16 medewerkers in 2013 hebben er 11 meer dan 8 jaar ervaring binnen de sector!! Zij hebben ervaring opgedaan binnen een veelheid van organisaties: HOB0, Puerto, het Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg van Etterbeek, Sint Alexius, het nachtsiel Hoeksteen, Albatros, De Schutting, Mosaiek Asiel, De Sleutel, CAW Leuven, Het Anker, Het Huis van de Solidariteit, Adzon (CAW Mozaiek), Fami-Home, de Samusocial, het GERME, Un toit à Soi (Spullenhulp), Boysproject (CAW de Terp), La Rencontre, het Smes-B, ...



Laurent DEMOULIN (FR)

Directeur, Afgevaardigd dagelijks bestuurder

Licenciaat in de sociologie

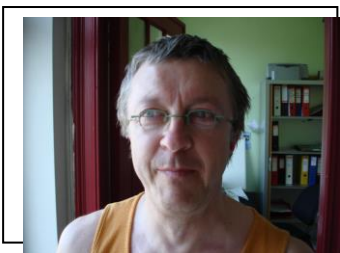
Voltijds

Ancienniteit: 17 jaar (diogenes 16 jaar)

Contact : 0476 58 35 07

Profiel :

- Uitdenken en coördineren van de diverse projecten: straathoekwerk, Ondersteuning bij Woonst, Roma Interculturele bemiddeling, Buddy, winteropvang,
- Opstarten van diverse projecten in samenwerking met andere organisaties : project « rechtstreekse toegang tot een woning vanuit de straat », « Hermes » (therapeutisch project tot verbetering van de coördinatie en continuïteit van de zorgen), « RAPS » (Réseau d'Accompagnateurs Psycho-Sociaux »), ...
- Coördinatie van het team, boekhouding, administratieve verantwoordelijke
- Verantwoordelijk voor de communicatie en externe relaties.
- Professioneel : « Albatros », « De Schutting », « HOBO », « Accueil Montfort-RestoJette », ...



Antoin GALLE (NL)

Master in geestelijke gezondheidszorg

Gegradueerd verpleger - Deeltijds

Ancienniteit : 30 ans (Diogenes 18 jaar)

Specialiteiten: gezondheid, geestelijke gezondheidszorg, verslaving

Contact: 0476 74 82 96

Profiel :

- Pionier van het straathoekwerk te Brussel en binnen Diogenes
- Expert methodologie (bemoeizorg, presentie, Assertive community Treatment, MI en SDT, narratieve benadering, ...)
- Professioneel parcours: « De Sleutel », « HOBO », ...



Maureen JORDENS (NL)

Licencie criminologie, Maatschappelijk werker

4/5^{de} tijd

Ancienniteit: 14 jaar (Diogenes: 12 jaar)

Verantwoordelijkheden: coördinatie Collectief Straatdoden, project Ondersteuning bij woonst.

Contact : 0486 53 71 32

Profil :

- Professioneel parcours: « Albatros » (onthaaltehuis), « Puerto » (begeleid wonen), Sint Alexius, ..
- Vrijwilliger « Kodiel » (zorgboerderij)



Daniela NOVAC (FR)

Bemiddelaar op het terrein van Roma origine

Voltijds (halftijds ouderschapsverlof)

Ancienniteit: 10 jaar (Diogenes 10 jaar)

Specialiteit: de cultuur van de Roma

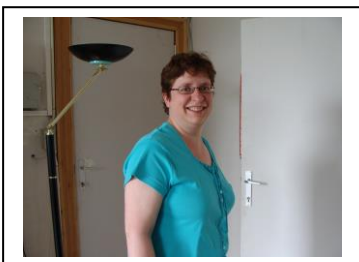
Verantwoordelijkheden:

project Interculturele bemiddeling Roma

Contact : 0474 56 64 90

Profiel :

- Mandaten: lid van « RORA » (overlegcomité betreffende Roma te Brussel)
- Vormingsdeskundige betreffende Roma vraagstukken (samenwerking met het CBAI,...)



Anita JAMBERS (NL)

Maatschappelijk werker

Deeltijds Diogenes, Deeltijds nachtasiel Hoeksteen

Ancienniteit: 19 jaar (Diogenes 9 jaar)

Verantwoordelijkheden: administratie

Contact : 02 502 19 35

Profiel :

- Onthaal en telefoonpermanentie
- Personeelswerk, secretariaat, ...



Zaïla VANDERSTEEN (NL)

Maatschappelijk werker, criminologe

Deeltijds

Gedetacheerd vanuit het CAW Archipel-Albatros

Ancienniteit: 10 jaar (Detachering, 8 jaar)

Contact : 0476 88 11 19

Profiel :

- Professioneel parcours : Puerto, Albatros
- Lid van de stuurgroep van « Het Anker »
- Lid van de werkgroep “Bruggenbouwer”



Chris PAUWELS (NL)

Maatschappelijk werker

Deeltijds

Gedetacheerd vanuit CAW Archipel – De Schutting

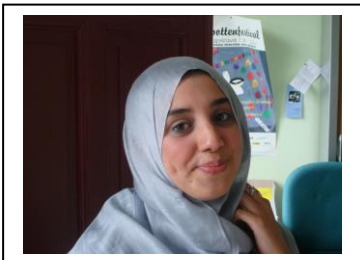
Ancienniteit: 22 jaar (Detachering 9 jaar)

Verantwoordelijkheden: begeleid wonen

Contact: 0476 88 11 18

Profiel:

- Professioneel parcours : « Albatros » (onthaaltehuis), « Mozaiek Asiel », « HOB0 », « De Schutting », ...
- Verantwoordelijke contacten CAW



Hajar BOUKHARI (FR)

Bachelor psychologie

Deeltijds Diogenes, deeltijds FamiHome

Ancienniteit: 6 jaar (Diogenes: 6 jaar)

Specialiteit: huisvesting

Verantwoordelijkheden: project « Ondersteuning bij woonst »

Contact: 0475 90 31 17

Profiel:

- Werkt voor het project « Ondersteuning bij woonst »
- Project « Onmiddellijke toegang vanuit de straat tot solidair wonen »
- Mandaat : lid van de algemene vergadering van de BBROW, Werkgroep Coördinatie Geestelijke Gezondheidszorg van de Marollen, Werkgroep gezondheid Sociale Coördinatie van Sint Gillis.



Aline STRENS (FR)

Bachelor Kunstgeschiedenis

3/5 tijd

Ancienniteit: 8 jaar (Diogenes 7 jaar)

Specialiteit: huisvesting, verslaving

Verantwoordelijkheden: project Ondersteuning bij Woonst

Contact: 0494 08 91 94

Profiel:

- Werkt voor het project « Ondersteuning bij woonst »
- Project « Onmiddellijke toegang vanuit de straat tot solidair wonen »
- Mandaten: lid van de algemene vergadering van de BBROW
- Vorming geestelijke gezondheidszorg binnen de sociale context



Filip KEYMEULEN (NL)

Bachelor in de sociale agogiek

Voltijds

Anciënniteit : 13 jaar (Diogenes 6 jaar)

Contact : 0477 97 68 63

Profiel :

- Professioneel parcours : Sporen, Cidar, CAW Leuven, Pigment (vereniging waar armen het woord nemen), Het Anker,
- Ervaring binnen de sector jeugdbescherming
- Verantwoordelijk voor de contacten met dagcentra
- Mandaat : lid van de algemene vergadering van “Bij Ons”



Bert DE BOCK (NL)

Master in de Filosofie

Voltijds

Anciënniteit : 9 jaar (Diogenes 6 jaar)

Specialiteit : huisvesting

Verantwoordelijkheid : Project ondersteuning bij woonst

Coördinator van het Collectief Straatdoden

Contact: 0476 74 81 37

Profiel :

- Professioneel parcours : Adzon (CAW Mozaiek)
- Project onmiddellijke toegang vanuit de straat tot een solidarische woning
- Project solidair wonen
- Coördinator van het Collectief “Straatdoden”
- Voorzitter van de Raad van Bestuur van de vzw Alias

Lucie MARTIN (FR)

1/3 tijd (van 01/10/2013 tot 31/12/2013)

Verantwoordelijkheden : actie onderzoek « metro

Verbindingen », opstart project « Home Street Home »

Profiel :

- Professioneel parcours : sociologisch onderzoek voor het GERME
- Project « Ondersteuning bij de integratie in de wijk en de wederopbouw van de sociale banden m.b.t. de winteropvang 2010-2011”
- Actie-onderzoek rond thuislozen in de Brusselse metro.



Bram VAN DE PUTTE (NL)

Intercultureel manager

Voltijds Diogenes

Ancienniteit : 9 jaar (1 jaar Diogenes)

*Verantwoordelijkheid : Project Metro-Verbindingen,
Vormingswerker*

Contact: 0488 67 38 89

Profiel :

- Professioneel parcours : mobiele scholen, Boysproject, Klein Kasteeltje, straathoekwerk met straatkinderen in diverse Afrikaanse landen
- Project Metro-Verbindingen
- Ervaren vormingswerker



Alexandra TRIPS (Fr.)

Master in de psychologie en criminologie

½ tijd Diogenes, ½ tijd Fami-Home

Ancienniteit : 1 jaar (1 jaar Diogenes)

*Verantwoordelijkheid : Pilootproject «Winter 86.400»,
Housing First Belgium*

Contact: 0486 66 85 93

Profiel :

- Professioneel parcours : La Rencontre, stage bij Espace P (Namen)
- Pilootproject «Winter 86.400»
- Detachering naar het project Housing First van het Smes-B en haar partners

MURIEL ALLART (FR)

1/2 tijd (van 15/07/2013 tot 31/08/2013)

Verantwoordelijkheden : opstart Housing First

OUMCHIKH DAHOU (FR)

Therapeute

1/2 Diogenes van december 2012 tot 31/03/2013

(1/ 2tijd SMES-B)

Verantwoordelijkheden: *Project « Winter 86.400 », 2012-2013*

Specialiteit : *geestelijke gezondheidszorg*

Profiel :

- Therapeute bij het Smes-B
- Animator van de interviesiegroepen bij het Smes-B, vormingswerker
- Project « Winter 86.400 », 2012-2013

MALGORZATA SZCZEPANIC (FR)

Studente maatschappelijk werk

Voltijds sinds 01/12/2013

Verantwoordelijkheden : *Projet « HIVER 86.400 », 2013-2014*

Specialiteit: *Polen*

Profiel :

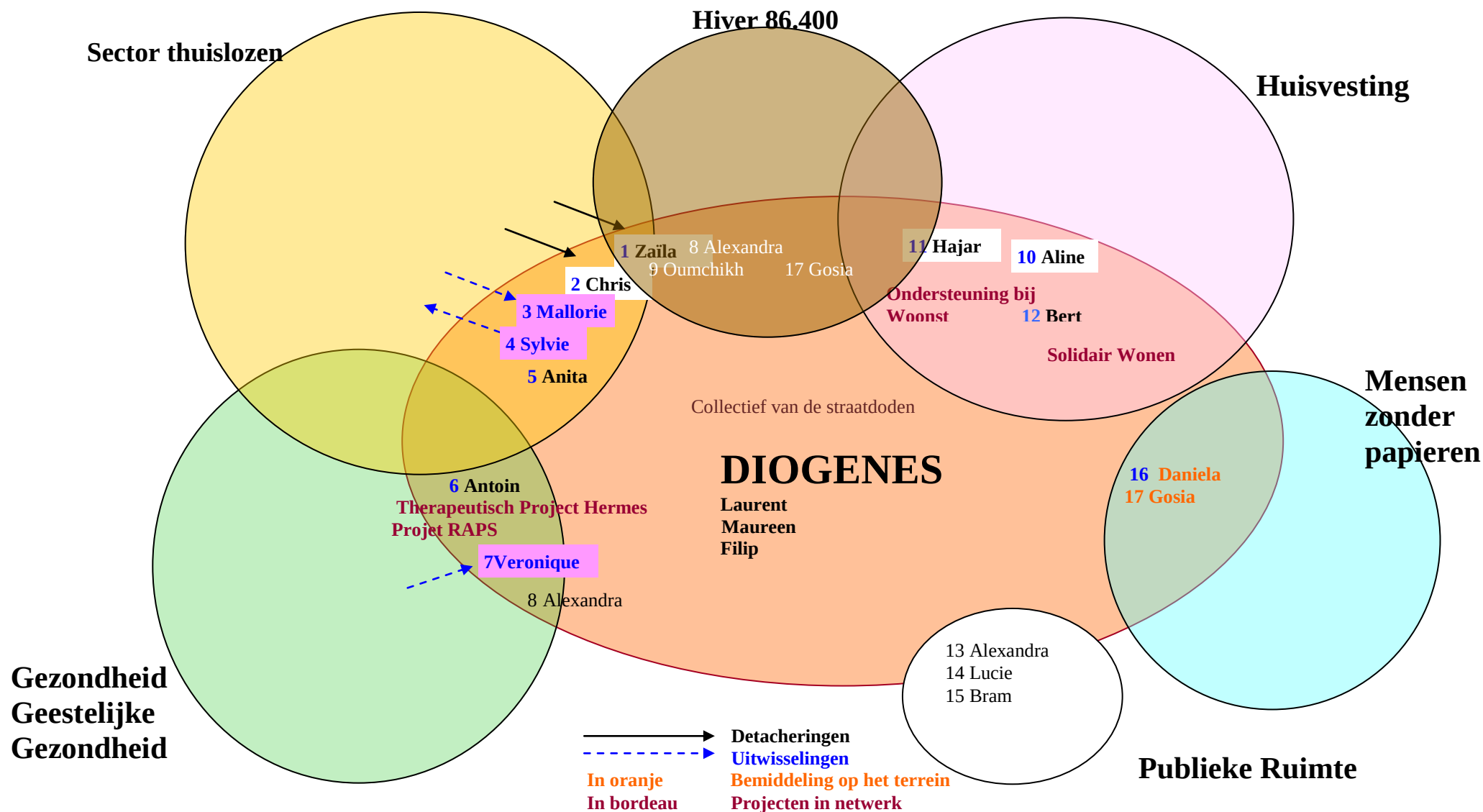
- Project « Winter 86.400 », 2013-2014
- Stagiaire bij Diogenes

De rijkdom, diversiteit en kwaliteit in opleiding en professionele ervaring en de talenkennis van het team, hun kwalitatieve sterkte en pluridiscipliniteit vormen zonder twijfel de belangrijkste steunpilaar om ons werk in goede banen te leiden.

Een team dat resoluut kiest voor het netwerk

Eén van de grote karakteristieken van het personeelsbeleid van Diogenes is dat het zich inbedt in het netwerk van organisaties binnen de sector, door:

- **Het aanwerven van halftijdse medewerkers**, en het aanmoedigen van medewerkers tot het vinden van een aanvullende baan binnen de sector. Hierdoor wordt het netwerken bevorderd. Dit laat toe bevoorrechte relaties uit te werken en de communicatie met andere diensten te bevorderen. Het verrijkt het eigen team door de confrontatie met andere werkmethodes. Hierdoor wordt ook het werken met sommige thuislozen vergemakkelijkt.
- **De detachering straathoekwerkers vanuit Straathoekwerk- Archipel**. Naast het organiseren van gemengde teams straathoekwerk Diogenes/Straathoekwerk-Archipel (CAW Brussel vanaf 1/1/2014), zorgt dit er ook voor dat tijdens de teamvergaderingen kennis over het leven op straat wordt doorgegeven aan de teams van Albatros en De Schutting, waardoor de dagelijkse praktijk doorheen de tijd aangepast wordt. In 2006 werden niet minder dan 8 personen in contact gebracht met Albatros, en 2 met De Schutting.
- **Ervaringsuitwisseling met andere organisaties**: na enkele positieve ervaringen met het uitwisselen van medewerkers (Source in 2002, Winteropvang 2002-2003, Antonin Artaud in 2006) konden we dit in 2013 herhalen door één van onze medewerkers (Alexandra Trips) enkel uren te laten presteren binnen het team Housing First van het Smes-B en haar partners. Een samenwerking die zowel voor de beide organisaties als de medewerker elf zeer interessant is geweest. Het heeft zeker bijgedragen tot een vlottere lancering van het project Housing First.
- **De aanwerving van een multiculturele bemiddelaar** Daniela Novac, van Roma-Roemeense origine, gebruikt haar taal, cultuur, haar persoonlijk traject, haar ervaring of haar persoonlijke contacten om ons bij te staan in de begeleiding van de Roma die wij op straat ontmoeten.
- **Deelname aan verschillende samenwerkingsverbanden zoals het project “rechtstreekse toegang vanuit de straat tot Solidair Wonen”** Binnen dit project verenigen vijf organisaties hun ervaring: Fami-Home, begeleid wonen; Logement pour Tous, sociaal verhuurkantoor; Hoeksteen vzw, nachtsiel voor thuislozen, “Les Sentiers de la Varappe”, en wijzelf.



1. Straathoekwerk Archipel-Albatros	7. CGGZ Antonin Artaud en 2003	13. METRO-liens	5 EVT straathoekwerk GGC
2. Straathoekwerk Archipel-De Schutting	8. La Rencontre, Housing First	14. METRO-liens (onderzoek)	1,75 EVT OW GGC (sinds 01/06/2007)
3. Source (onthaaltehuis) en 2002	9. Smes-B	15. METRO-liens	1,3 EVT Metro-Verbindingen GGC
4. DhD (winteropvang 2003-2004)	10 Ondersteuning bij woonst en Solidair Wonen		1 EVT Winter 86.400 GGC
5. Hoeksteen (Nachtsiel)	11. Fami-Home (begeleid wonen)		
6. Masters in Geestelijke Gezondheid,	12. Ondersteuning bij woonst		

De organisatie van het werk

Het grootste deel van de werktijd wordt besteed aan de contacten op het terrein met thuislozen en straatbewoners (75 %), wat dus een dagelijkse aanwezigheid op de straat verzekerd.

De resterende tijd wordt besteed aan schrijfwerk (dossiers en verslaggeving van onze activiteiten) en aan de teamvergaderingen.

Wij werken van maandag tot vrijdag, van 9 u tot 17 u en zijn gesloten op zaterdag en zondag. Wanneer de noodzaak zich voordoet en in functie van de behoeften van de personen die op straat leven, of wanneer de situatie het vereist, wordt er 's morgens vroeg of 's avonds laat gewerkt, buiten de normale werkuren.

Per voltijds equivalent verzekeren we minimaal een aanwezigheid van 20 uur op het terrein van de thuislozen en straatbewoners.

Telefonisch (02.502.19.35) kan men minimaal tien uur per week een personeelslid van ons team bereiken en men kan 24 uur op 24 een boodschap achterlaten op ons antwoordapparaat of een fax sturen (02.513.31.91).

Er wordt in teams van twee gewerkt. Dit heeft verschillende voordelen. Eerst en vooral in het contact met groepen, één persoon biedt geen voldoende aanwezigheid.

Het werken met twee zorgt ook voor een wisselwerking, collega's kunnen overleggen over het werk, de ontmoette personen en de gebruikte methodologie.

Het werk van de directie bestaat hoofdzakelijk uit: het coördineren van het team, het onderhouden van contacten met de overheid en organisaties, het nadenken over de fundamenteën van het werk en administratieve taken.

De raad van Bestuur en de Algemene Vergadering

De leden van de Raad van Bestuur in 2013:

- . Bernard Horenbeek (Credal), voorzitter
- . Pierre Collet, (Home Boudewijn)
- . Jo Geysen, Schatbewaarder (Archipel, De Schutting)
- . Edwin Van Hollebeke (Archipel, Albatros)
- . Anne Choisez (Kabinet Magda De Galan)
- . Bernadette Vermeylen (CGGZ L'Adret, Hogeschool Leonard De Vinci)

We kunnen duidelijk zien dat de raad van bestuur samengesteld is uit enkele van de belangrijkste professionele actoren uit de Brusselse thuislozensector.

De Algemene Vergadering wordt gevormd door de leden van de Raad van Bestuur en de heren Fons Cauwenberghs en Joris Robberechts.

De raad van bestuur heeft twee afgevaardigden naar het dagelijks beheer aangeduid, die elke individueel mogen handelen:

- . Edwin Van Hollebeke
- . Laurent Demoulin

De vele formele en informele contacten tussen de coördinator en de verschillende leden van de raad van bestuur rond de meerderheid van de lopende dossiers zorgen voor een vlotte samenwerking en laat de coördinator toe op elk moment de mening van de Raad van Bestuur te kennen.

Subsidiëring

In 2013 ontvingen we van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijke gewest een subsidie om het geheel te betalen van de lonen van 5 voltijds equivalenten en werkingskosten ter waarde van 6.457,04 Euro per voltijds equivalent voor de eerste drie straathoekwerkers en van 4.639,81 Euro voor de volgende (+ indexatie).

De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest was niet ongevoelig voor de door de sector vrij algemeen geuite eisen en heeft ons voor 2013 ook gesubsidieerd voor het project Ondersteuning bij Woonst. Deze subsidie is voldoende voor ongeveer twee voltijdsequivalenten en de werkingskosten.

Begin 2013 besliste het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ons een subsidie toe te kennen van 75.000 Euro voor “de organisatie van een betere omkadering van thuislozen die zich in de metrostations bevinden”. Zij deden dit voor de tweede keer.

Het pilootproject «Winter 86.400» in een financiering ten belope van 15.000 Euro ter versterking van het team van Diogenes met 1 voltijdse medewerkers voor de winterperiode (winter 2012-2013: van december tot eind april ; winter 2013-2014: van december tot eind maart 2013).

Infrastructuur

De kantoren van Diogenes zijn gelegen aan het Ninoofseplein 10. Er worden geen permanenties verzekerd naar het publiek toe.

De mensen worden ontmoet daar waar ze zich bevinden (straten, pleinen, ...), met respect voor hun privé-leven en hun behoeften van het moment. Op straat willen we geen kopie creëren van het klassieke sociale gesprek, maar van de realiteit gebruik maken om ons zo kort mogelijk bij ons doelpubliek te begeven.

Op deze wijze kunnen we de meest gemarginaliseerden en geïsoleerden benaderen die anders nooit met ons contact zouden opnemen.

Meestal levert het rechtstreeks aanspreken van de thuisloze geen problemen op. We stellen ons voor als straathoekwerkers.

De straatbewoners kennen ons eerder met onze voornaam dan als organisatie. Van onze kant trachten we zo snel mogelijk de naam van de andere te kennen, om ons niet op te sluiten in een relatie sociale werker – thuisloze, maar eerder in een gepersonaliseerde relatie.

De telefoon, het antwoordapparaat en de computer zijn ons gereedschap in het contact met de buitenwereld. Wanneer een straatbewoner ons wenst te ontmoeten spreken we af op een plaats die hij kiest.

2.4. Vorming medewerkers in 2013

Thema	Organisator	Datum	Deelnemer/ Spreker
Antoin Galle			
Marseille – studiereis Un Chez-Soi d’abord/ MARSS/ ...	DIOGENES	16-19/09/2013	D
Journée scientifique de L’observatoire du Samusocial de Paris	Samusocial de Paris	28/01/2013	D
Journée de la recherche	APSY-UCL	21/03/2013	D
Réseau d’accompagnateurs psycho-sociaux	Observatoire de la Santé et du Social	19/04/2013	D
Méthode d’intervention sociale en faveur des personnes sans-abri	Haute Ecole Henri Spaak	21/05/2013	S
Hajar Boukhari			
Journée de la recherche	APSY-UCL	21/03/2013	D
Marseille – studiereis Un Chez-Soi d’abord/ MARSS/...	Equipe de DIOGENES	16-19/09/2013	D
Participation of Homeless people	FEANTSA	03/10/2013	D
Daniela Novac			
Le temps des gitans, regards en liberté	Equipe de solidarité de Watermael-Boitsfort	1/06/2013	S
Marseille – studiereis Un Chez-Soi d’abord/ MARSS/ ...	Equipe de DIOGENES	16-19/09/2013	D
Laurent Demoulin			
Séminaire de formation	Haute Ecole ICHEC	06/03/2013	S
Réseau d’accompagnateurs psycho-sociaux	Observatoire de la Santé et du Social	19/04/2013	D
Session de formation	Haute Ecole Libre de Bruxelles	17/05/2013	S
Marseille – studiereis Un Chez-Soi d’abord/ MARSS/ ...	Equipe de DIOGENES	16-19/09/2013	D
Midi-formation	Commune de Forest	11/03/2013	S
Rapport Bruxellois sur l’état de la pauvreté	Observatoire de la santé et du social	01/10/2013	D
Filip Keymeulen			
Méthode d’intervention sociale en faveur des personnes sans-abri	Haute Ecole Henri Spaak	21/5/2013	S
Bert De Bock			
Cursus Pools	Centrum voor levende talen	Année 2013	D
Atelier déontologie	Comité de vigilance en travail sociale	01/03 ; 08/03 ;21/03	D
Anita Jambers			
Toegang tot de gezondheidszorg	Dokters van de Wereld	17/09/2013	D
Alexandra Trips			
Le Relais social de Charleroi	Le Relais social de Charleroi	07/10/2013	D
Participation of Homeless People	FEANTSA	03/10/2013	D

Bram Van de Putte			
Participation of Homeless People	FEANTSA	03/10/2013	D
Therapeutisch werken met documenten – narratieve therapie	Johan Van de Putte	15/11/2013	D
Zaila Van Der Steen			
Marseille – studiereis Un Chez-Soi d’abord/ MARSS/ ...	Equipe de DIOGENES	16-19/09/2013	D

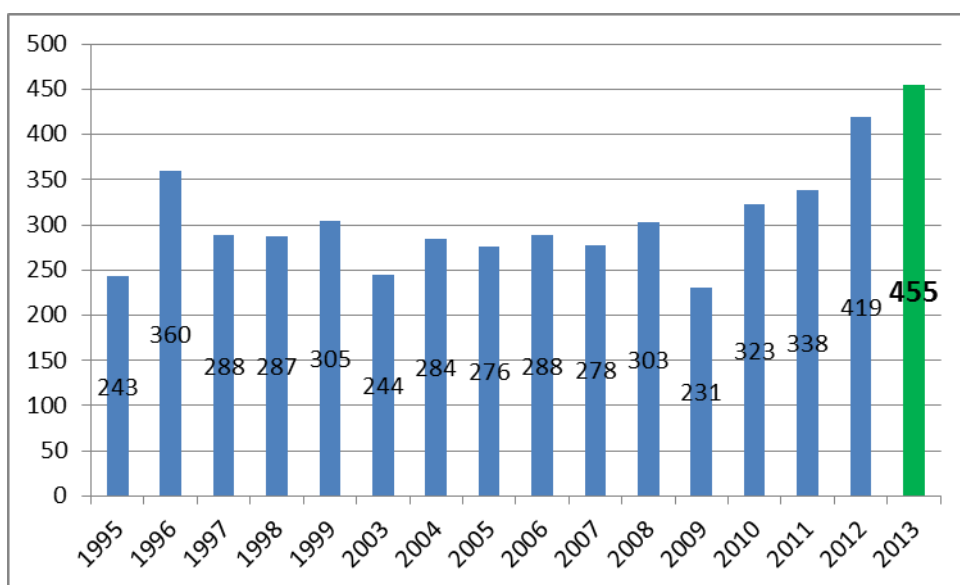
2.5. Statistische informatie

Sinds de oprichting van Diogenes:

- **2309** geopende dossiers op 31/12/2013
- Het totaal ons bekende overlijdens is **179**
- Meer dan **326 verschillende plaatsen** van 1^{ste} contact

Activiteiten 2013

Aantal actieve dossiers per jaar



Het aantal actieve dossiers is sinds 2009 stelselmatig verhoogd (+9%) in vergelijking met 2012. Deze verhoging is het onmiddellijke gevolg van de versterking van ons team met de medewerkers van het project Metro Verbindingen en «Winter 86.400».

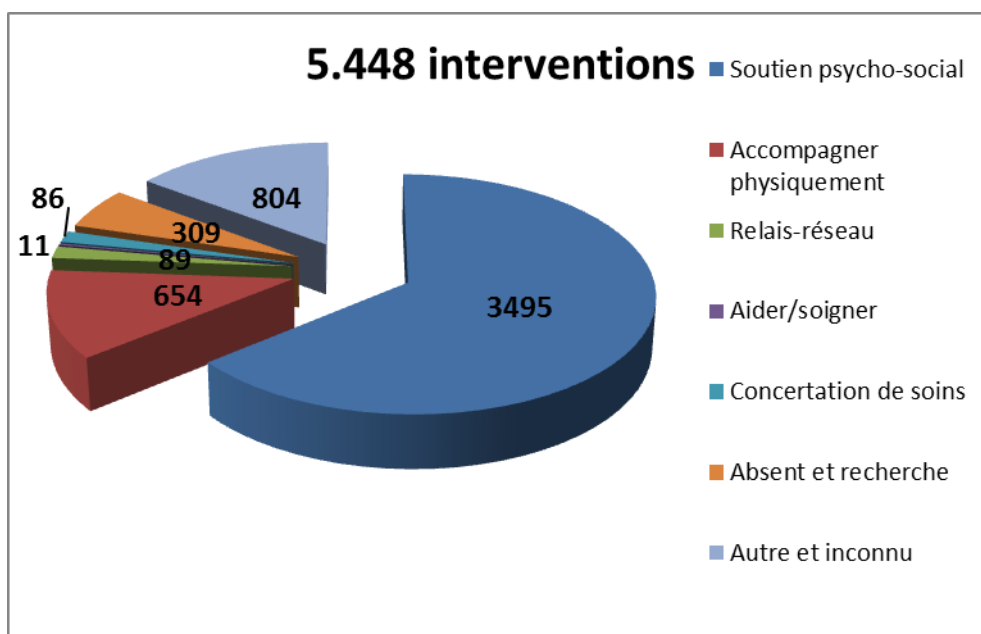
Deze verhoging van het kader verdoezelt de tendens beschreven in ons vorige activiteitenverslagen. De statistische gegevens betreffende het aantal dossiers lijken in twee periodes te zijn verdeeld : de periode 1995-1999, met een gemiddelde van 297,6 actieve dossiers per jaar ; de periode 2003-2010, met een gemiddelde van 264,5 actieve dossiers per jaar.

Anderzijds lijkt onze analyse van vorig jaar toch gedeeltelijk bevestigd. We herhalen hier wat we vorig jaar schreven :

«We denken ook dat het dalen van het aantal actieve dossiers ook te maken heeft met een verandering in onze manier van werken. Een verandering die een evolutie inluidt naar langere en diepgaandere begeleidingen. In een institutionele context waarin rationalisatie en specialisatie primeren, waarin er zich grote structurele tekorten doen voelen, een groot gebrek is aan opvang voor thuislozen, en het aanbod niet afgestemd is op de vraag en mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd, observeren wij een verschuiving van ons werk. We worden de « referentiepersoon » die zich vrijmaakt voor elke vorm van begeleiding, alle domeinen van het leven van de thuisloze worden opgenomen. Omdat het zuiver doorverwijzen geen vruchten afwerpt, begeleiden we de thuisloze overal naartoe, de begeleiding wordt « trajectbegeleiding ». Er worden steeds meer afspraken gemaakt, netwerken steeds complexer doorheen zorgoverleg, dat voor steeds meer mensen wordt georganiseerd.

We begeleiden ook steeds vaker andere diensten (informatie, bemiddeling, onderhandelen, ondersteunen, vorming, ...). Het gevolg is dat met een personeelsbestand dat gelijk is gebleven sinds 2003 we over steeds minder tijd beschikken om vrij in de straten rond te lopen en nieuwe mensen te ontmoeten. Dit doet het aantal actieve dossiers dus dalen. »

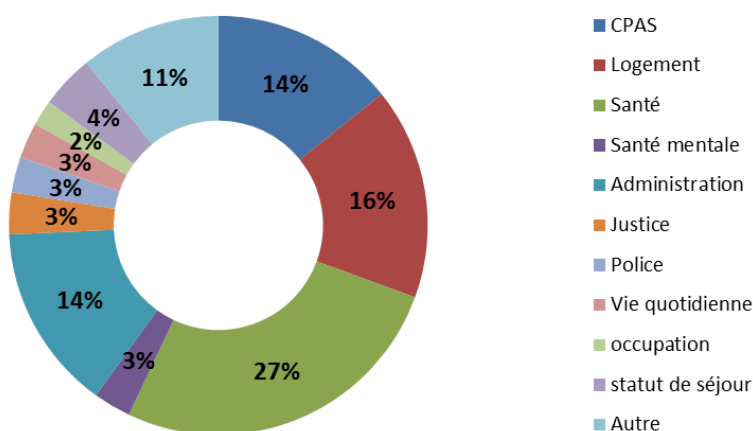
Aangaande de activiteiten van 2013 vermelden we dat er 455 dossiers actief waren wat neerkomt op 65 dossiers per voltijds personeelslid. Dit is veel gelet op ons werk per twee (26%). Bovendien zegt het aantal dossiers niet alles over ons werk. Het team verricht nog veel ander werk : éénmalige contacten, contacten met groepen, informatie geven aan en ondersteunen van andere diensten, particulieren, deelnemen aan werkgroepen, vergaderingen, signaalfunctie naar de politiek toe,



Meer dan de helft van onze interventies (55%) vallen onder de categorie psycho-sociale steun. Het gaat hier om zeer gevarieerd gamma van activiteiten dat er voor zorgt dat de thuisloze gezien en gehoord wordt, zijn verhaal kan doen en zicht gesteund weet.

Ongeveer 14 % van onze interventies zorgen ervoor dat een thuisloze terecht kan bij algemene en gespecialiseerde diensten. Dit door een doorverwijzing (informer, contacteren, oriënteren, ...) of door een fysieke begeleiding (12%) naar die diensten (de thuisloze steunen, bemiddelaar en vertalen zijn, garant staan voor de opvolging, ...).

Destination des accompagnements physiques



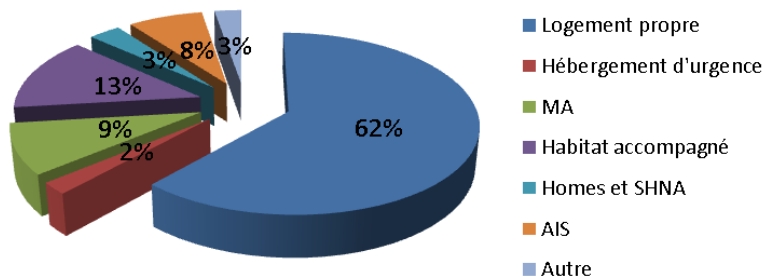
Wanneer we de fysieke begeleidingen in detail bekijken dan stellen we vast dat ze aan alle levensdomijnen raken en dat het netwerk waar wij mee werken zeer uitgebreid is.

30 % begeleidingen hebben te maken met gezondheid (ziekenhuizen, centra voor medische zorgen, centra voor geestelijke gezondheidszorg, ...).

16 % van de begeleidingen staan in verband met huisvesting en dan nog in hoofdzaak vanuit of in de woonst van de persoon. Het team ondersteuning bij woonst werkt aan het stabiliseren van personen in hun woning en wijst mensen door naar duurzame oplossingen zoals diensten begeleid wonen eerder dan naar noodoplossingen.

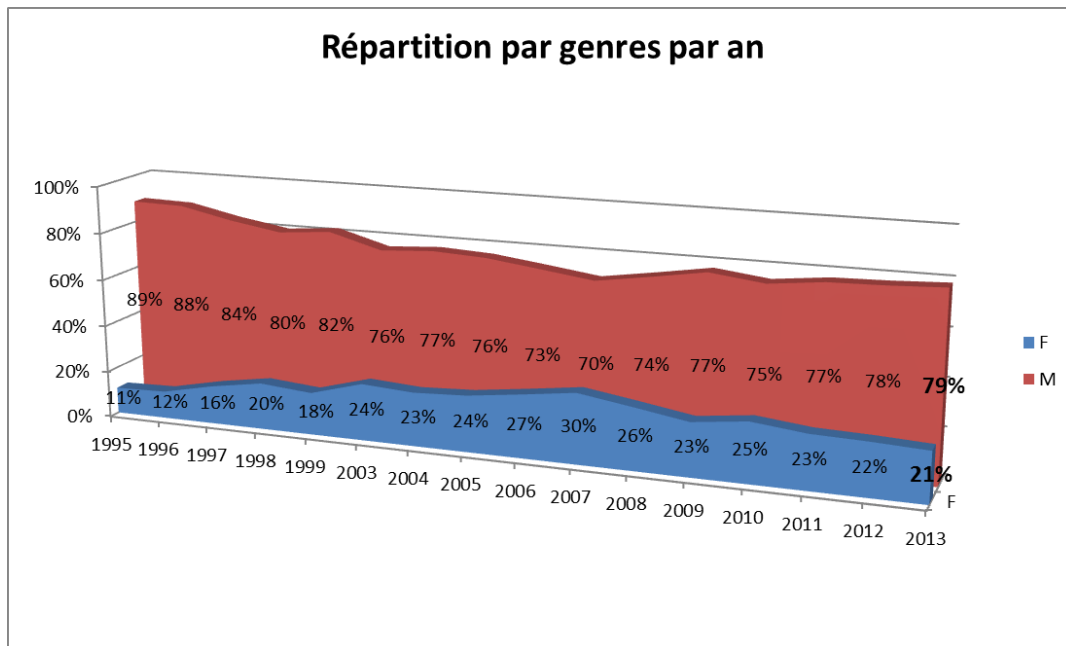
Het laatste derde van de doorverwijzingen (administratie, tijdsbestedingen, justitie, ..) beslaat werkelijk alle levensdomijnen, maar vooral de begeleidingen naar het ocmw neemt met 14 % een groot deel voor haar rekening.

186 accompagnements physiques "logement"



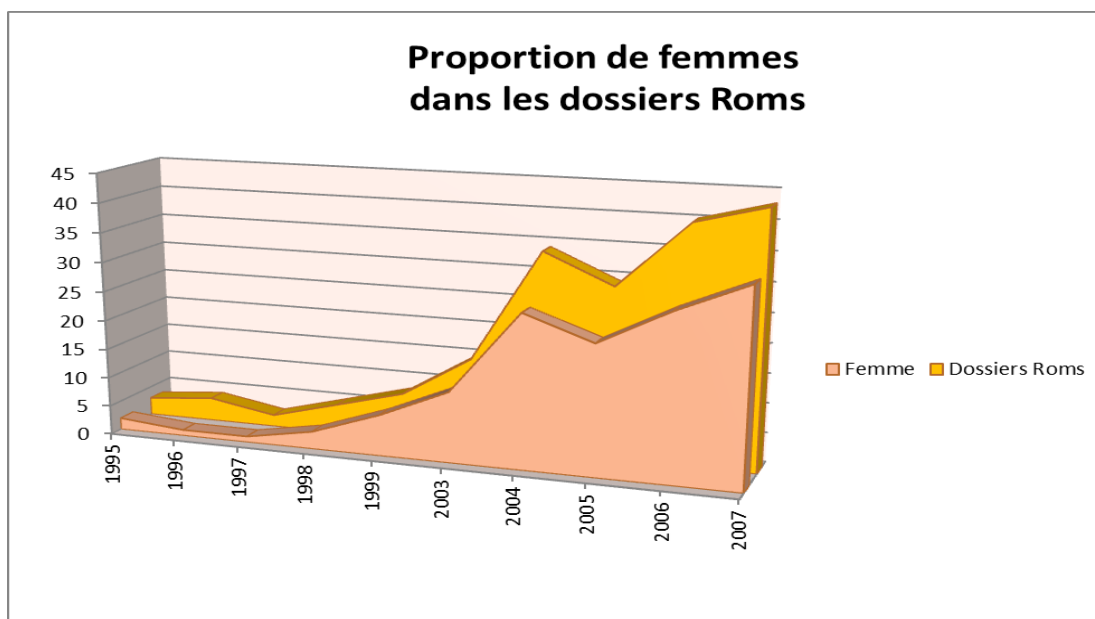
Het publiek

Verdeling mannen/vrouwen



Het aantal dossiers betreffende vrouwen is in 18 jaar verdubbeld (21 % in 2012 tov 11 % in 1995). Deze duidelijke en progressieve verhoging moet echter genuanceerd worden, ze kan gedeeltelijk verklaard worden door de aanwerving van onze Roma interculturele bemiddelaar sinds augustus 2003.

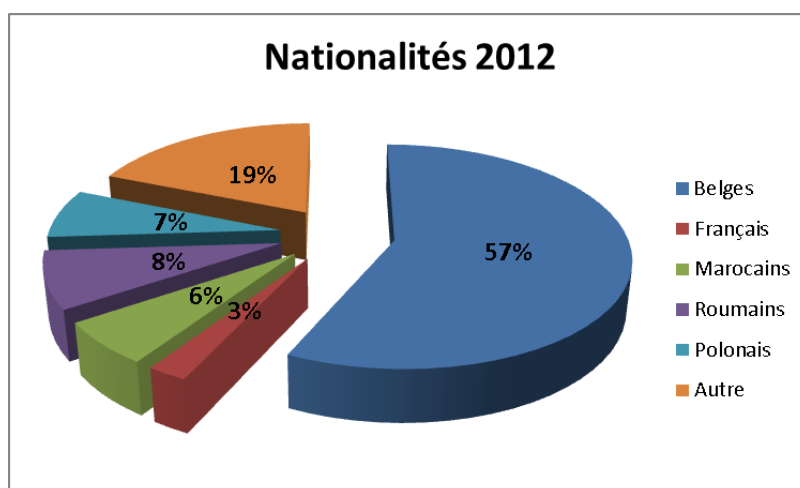
Het is immers zo dat de meerderheid van de personen van Roma herkomst waar wij mee werken vrouwen zijn. En, buiten een lichte achteruitgang in 2005 en 2009, kunnen we zien dat het aantal dossiers van mensen van Roma herkomst sinds augustus 2003 is blijven stijgen. Dit neemt echter niet weg dat het aantal thuisloze vrouwen stijgt, een tendens die bevestigd wordt door andere organisaties binnen de sector thuislozenzorg, zowel residentiële diensten (onthaaltehuizen, nachtasiel, ..) als ambulante (dagcentra, sociale diensten).

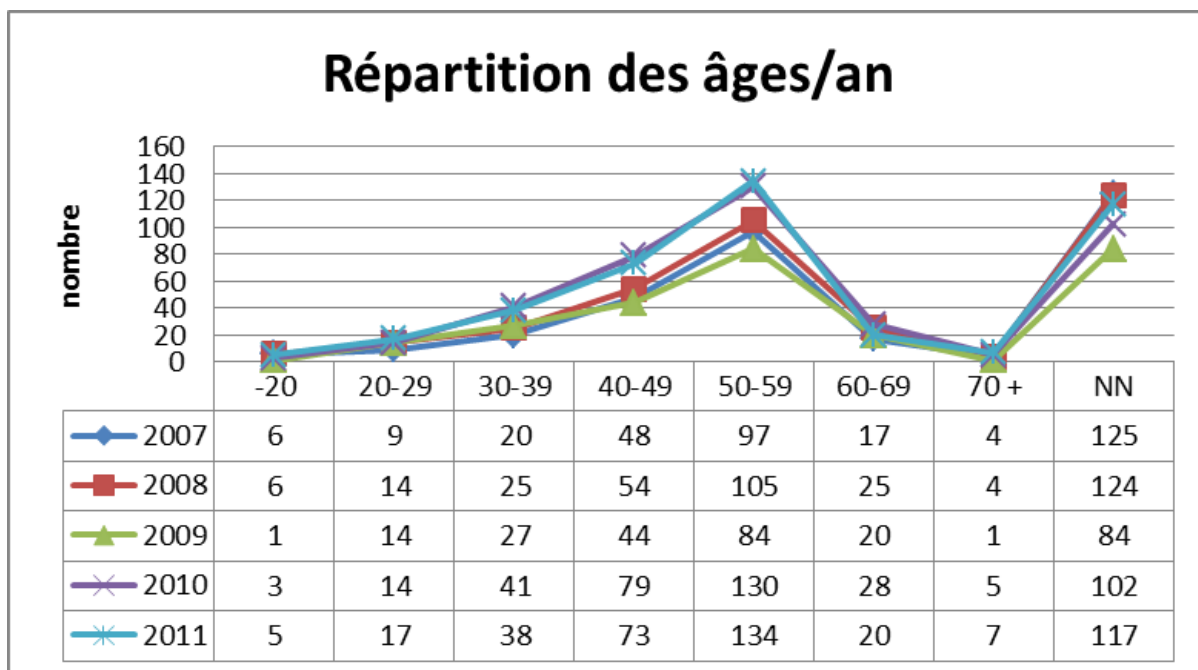


Nationaliteiten

Sinds de start van onze activiteiten zagen we 70 verschillende nationaliteiten. Sommigen daarvan springen er meer uit dan anderen: Belgen, Roemenen, Marokkanen, Polen en Fransen.

De onderstaande grafiek toont dat 2/3 van de mensen die we in 2012 begeleid hebben Belg waren. Deze statistische gegevens zijn zeer stabiel doorheen de jaren. Gemiddeld ontmoeten we per jaar 25 verschillende nationaliteiten.

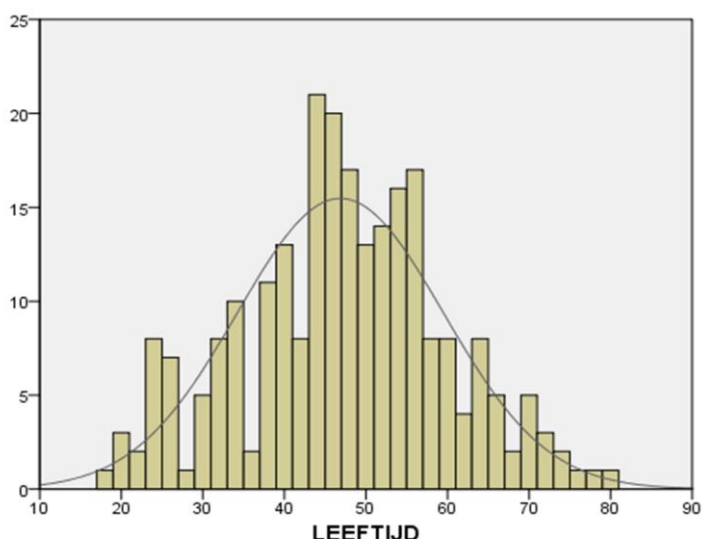


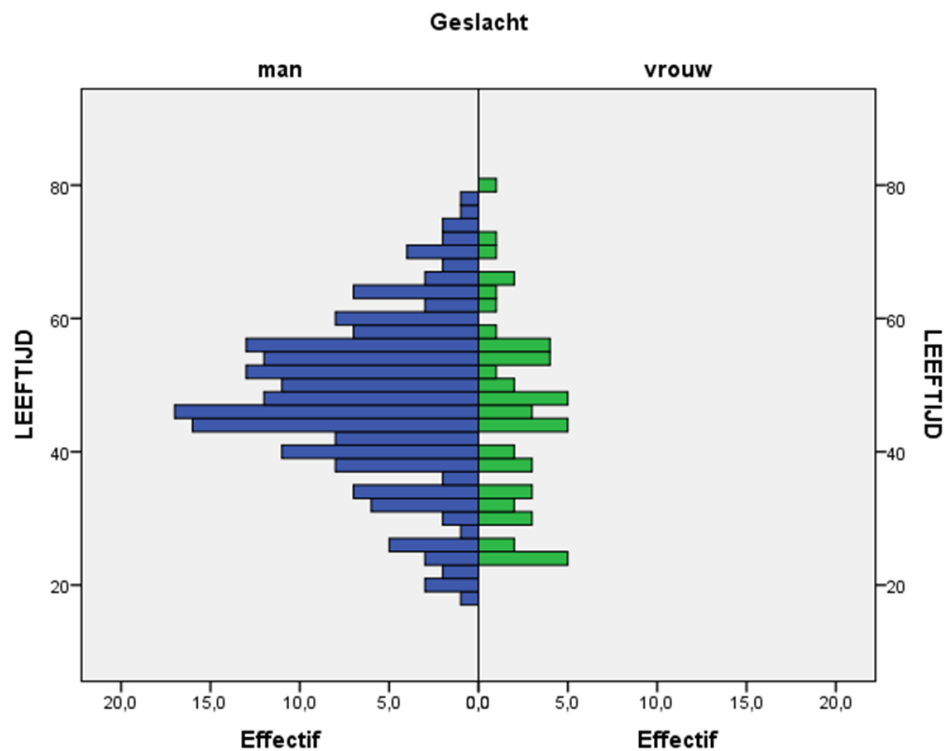


Omdat dit zeer stabiele gegevens zijn durven we hier die van 2011 terug te vermelden. Zoals voorgaande grafiek toont kennen we de leeftijd van gemiddeld 2/3 van de thuislozen waar we contact mee hebben. De grote meerderheid van hen is tussen de 40 en 60 jaar (59%).

We kunnen slechts 8% optekenen voor de min 30 jarigen, wat in tegenspraak is met wat vaak in de sector en de media wordt beweerd, namelijk dat men steeds meer jongeren op straat vindt. Het jaar 1995 was heel atypisch in de leeftijdsverdeling, de min 40 jarigen zijn fors vertegenwoordigd, we kunnen niet verklaren hoe dit komt. De laatste vijf jaar zijn er geen significante evoluties.

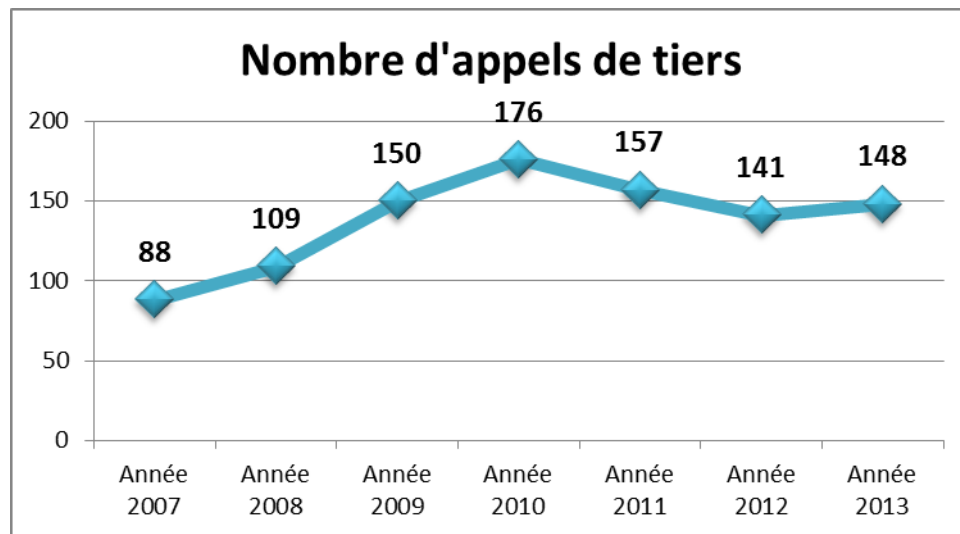
De grafiek stemt overeen met de normale leeftijdsverdeling van de algemene bevolking, zoals we hieronder kunnen zien. Het gaat hier om de gegevens van 2013





Hierboven kunt u zien dat de vrouwen waar wij mee in contact komen gemiddeld jonger zijn dan de mannen. De gemiddelde leeftijd voor de vrouwen is 44,92 jaar en die van de mannen 47,38 jaar.

Aantal oproepen van derden in 2013



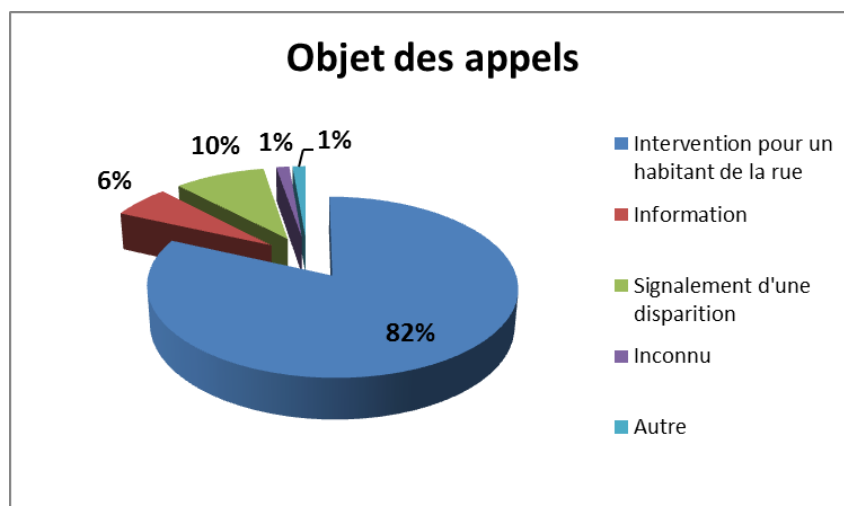
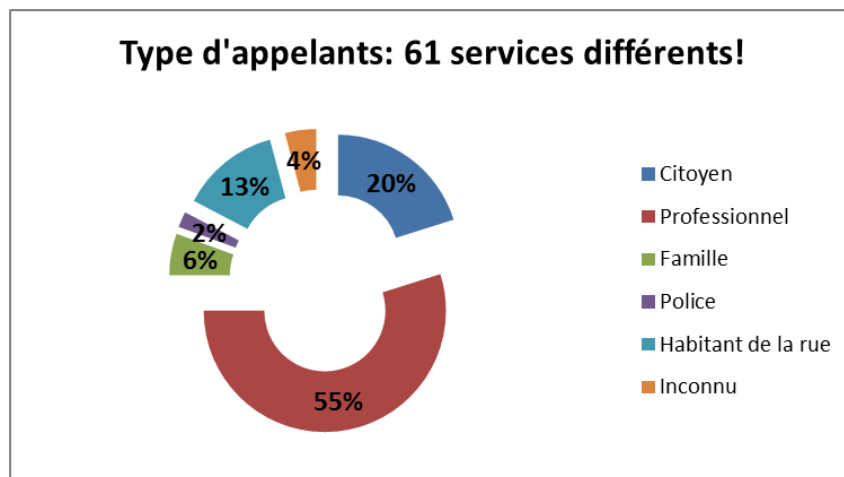
Het aantal oproepen van derden is licht gestegen en staat in 2013 op 148 geregistreerde oproepen.

Zoals we kunnen zien komen deze oproepen hoofdzakelijk van professionals uit de psychomedische en sociale sector (55%) en van burgers (22%). Daarna komen de thuislozen zelf (13%), familie (6%) en de politie (2%). Deze cijfers zijn vrij stabiel doorheen de jaren. We noteren wel een lichte stijging (+5%) van straatbewoners zelf die ons rechtstreeks contacteren op de vaste telefoon van de organisatie om een mede straatbewoner die in moeilijkheden is te melden of een hulpvraag stellen voor zichzelf. Niet opgenomen zijn de oproepen van straatbewoners waar we al mee in contact zijn.

De oproepen van professionals komen van niet minder dan 61 verschillende diensten (53 in 2012), alles sectoren door elkaar (gehandicapten (Begeleid Wonen, ..); jeugdzorg (SOS Jeunes, JES); verslaving (MASS, ..); geestelijke gezondheidszorg (Smes, Exil, Antonin Artaud, ..) ; gezondheid (Sint Pietersziekenhuis, MDM, centra voor gezondheidszorg, De Fontein, de straatverplegers, ...); thuislozen (Spullenhulp, Hoeksteen, Bij Ons, Hope in stations, ...); OCMW's; algemene diensten (CAW Archipel, Entraide des Marolles, Bravvo, Stadswachten Etterbeek, ...), andere diensten met straathoekwerkers (Dune, straatverplegers, Alisas, straathoekwerkers van Sint Gillis, Vilvoorde, ...)

De oproepen gingen in totaal om 149 verschillende straatbewoners en 16 groepen (of koppels).

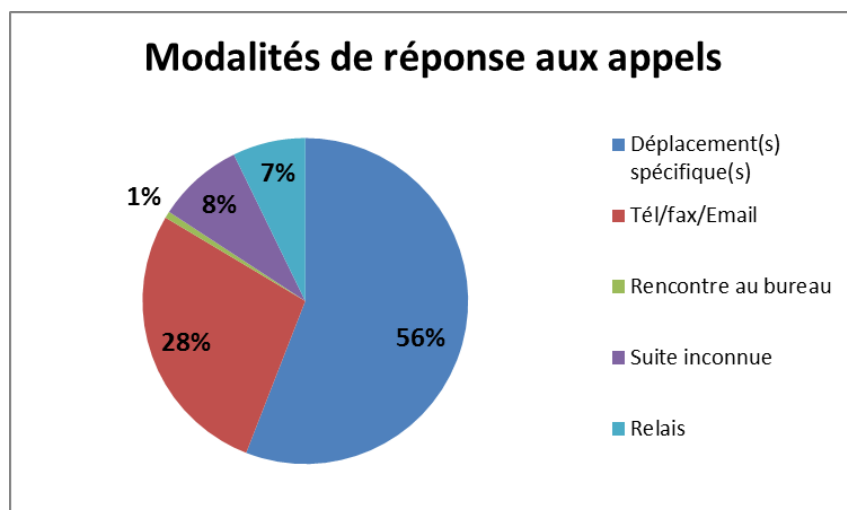
Wie telefoneert ?



Verdwijningen worden ons meestal gemeld door familie of door de politie, terwijl vragen om informatie hoofdzakelijk gesteld worden door burgers. Enkele uitzonderingen buiten beschouwing gelaten worden vragen voor bijstand aan straatbewoners (82%) gesteld door burgers, professionals of thuislozen zelf. De percentages blijven nagenoeg gelijk de laatste jaren. We moeten dus vaststellen dat er geen wijzigingen zijn in de aard van vragen die gesteld worden.

Er dient genoteerd dat een beetje meer dan de helft (56%) van alle oproepen één of meerdere verplaatsingen (soms veel meer) betekenen om de oproeper en/of de straatbewoner te ontmoeten waarover men bezorgd is.

Gevolg dat werd gegeven aan de oproep



2.6. Administratie

Stand van zaken:

- Het arbeidsreglement is geregistreerd bij de Algemene Directie van de Controle op de sociale wetgeving en kreeg het nummer 36/00005501/WE.
- Ondernemingsnummer : 430.376.648
- Het reglement van inwendige orde is aangeplakt in de kantoren en kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.
- Een klachtenprocedure werd opgesteld, naar model van het CAW Archipel. Het is gebaseerd op 4 stappen: informele afhandeling, klacht bij de directeur, klacht bij de raad van bestuur, klacht bij de administratie van de GGC.
- Een organigram is beschikbaar op eenvoudig verzoek.
- De balans en de rekeningen 2013 werden neergelegd ter Griffie bij de Handelsrechtbank.
- Het register van de akten en de ledenlijst van de organisatie zijn beschikbaar op de maatschappelijke zetel.
- Paritair comité : 330

3. METHODOLOGIE

3.1. Principes

Drie grote principes leiden ons werk:

- 1) Werken op het terrein van de thuislozen. Onze aanwezigheid op kantoor is minimaal. Het werk met de thuislozen gebeurt altijd op straat of, indien nodig, op een plaats door hen gekozen, die hen vertrouwd is (meestal een café).
- 2) Hun regels en waarden respecteren. Wat er ook moge gebeuren, we beschouwen ons als “genodigden” op hun territorium, we beoordelen hun waarden niet. (Dit belet niet dat er een discussie of een uitwisseling van ideeën plaatsvindt). Deze erkenning houdt evenmin een instemming in met deze regels en waarden.
- 3) Hun (hulp)vragen respecteren. We werken slechts met hun hulpvragen en stellen geen enkele oplossing voorop. Maar zodra een hulpvraag is geuit en er ons een antwoord lijkt te bestaan, nemen wij deze hulpvraag letterlijk, wat ook de achterliggende gedachten mogen zijn. (vb. hulpvragen met een dubbele bodem om een relatie te creëren, om in een bevoorrechte relatie te komen).

3.2. Een veranderingsmodel dat de vrijheid en de maat van de personen respecteert

Werken met sociale realiteiten in het algemeen en met de uitsluiting in het bijzonder betekent deze realiteiten te willen veranderen en de verandering uit te lokken. Dat wil zeggen het stimuleren van verandering bij de mensen die we ontmoeten, terwijl de straatregel eigenlijk het immobilisme is... Zonder de wil tot verandering, dreigen de sociaal werkers de mensen hun miserie en wanhoop te onderhouden. Deze wil botst evenwel tegen het fatalisme en de individuele vrijheid.

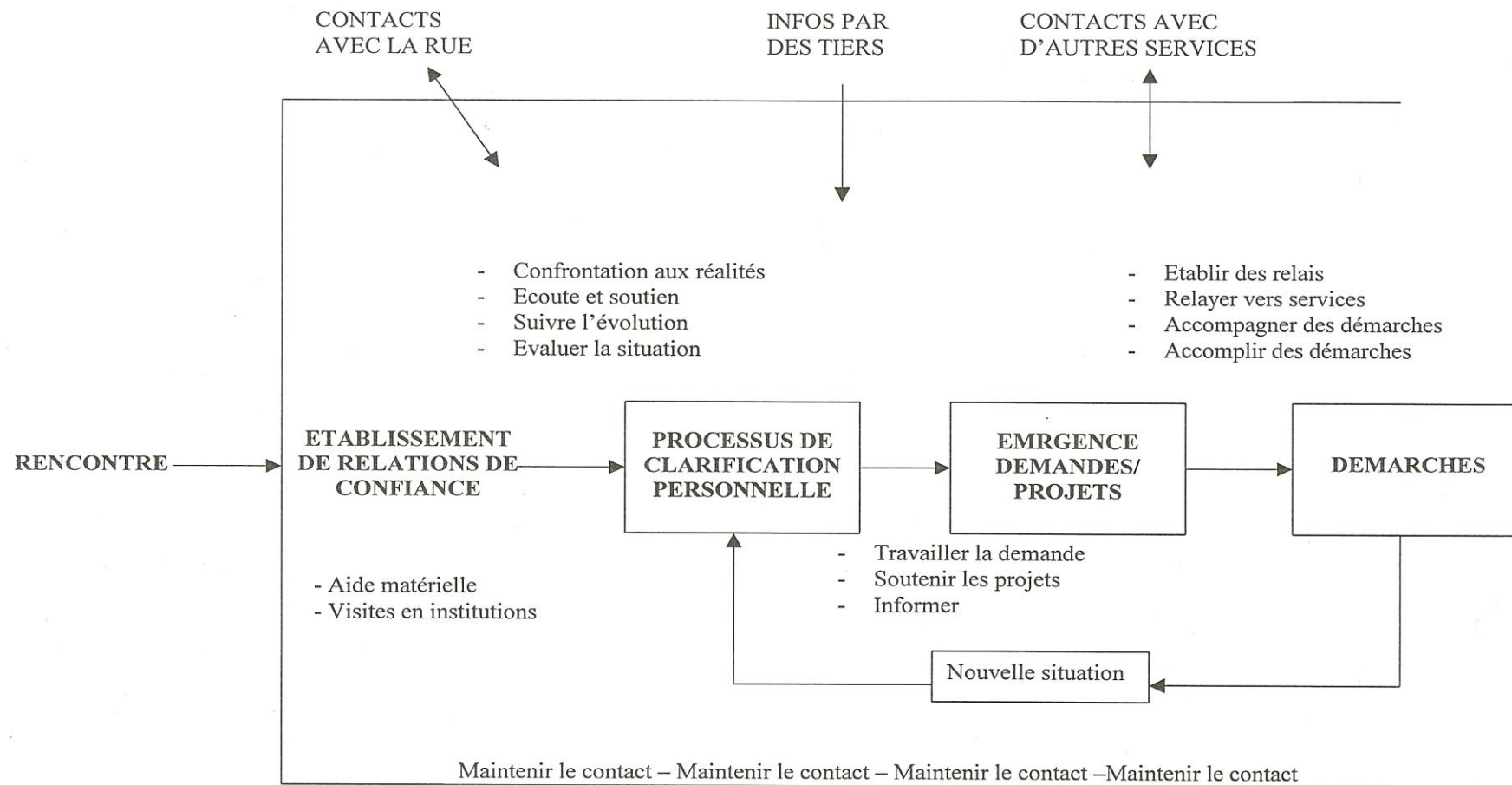
Deze verandering moet dus voorgesteld worden binnen een strikte ethiek, dat het straathoekwerk moet leiden om de intimiteit van de mensen, hun voorstelling van het bestaan en hun levensritme te respecteren.

Dit ethisch veranderingsmodel dient opgebouwd te worden rondom het enige gereedschap waarover de straathoekwerker beschikt: zichzelf en zijn relationele vaardigheden.

Dit model ontwikkelt zich in 5 fasen:

1. **De ontmoeting:** Deze verloopt met respect van de persoon, zijn activiteit op dat moment en zijn beschikbaarheid.
2. **Het leggen van vertrouwensbanden:** De herhalingen van de ontmoetingen, de luisterbereidheid van de straathoekwerker en zijn beschikbaarheid zullen bijdragen tot het scheppen van deze vertrouwensrelatie. Ze zal de basis zijn van het hele proces dat volgt en ze zal regelmatig moeten onderhouden worden.
3. **Het persoonlijk verhelderingsproces:** De regelmatige aanwezigheid van de straathoekwerker biedt aan de straatbewoner een baken, een aanknopingspunt met de samenleving. Geleidelijk zal zijn verhaal veranderen en zal de vicieuze cirkel van de straat geopend worden voor andere werkelijkheden. Deze progressieve opening laat de persoon toe om zijn situatie beter te begrijpen en om zijn eventueel probleem scherp te stellen.
4. **Het naar boven komen van vragen en projecten:** eens de problemen scherp gesteld zijn, kan de hulpvraag naar boven komen en behandeld worden met de straathoekwerker. Dit werk bestaat dan uit het geven van informatie, het geven van ondersteuning en een opvolgen van de persoonlijke evolutie.
5. **De stappen volbrengen:** De hulpvragen zijn geformuleerd, de keuzes zijn bepaald en het werk bestaat er dan nog in om de link te leggen met de competente diensten en om de stappen die dienen gezet te worden, te volbrengen.

Het proces is nog niet af. Als het probleem opgelost is, bevindt de straatbewoner zich in een nieuwe situatie die naar een nieuwe verheldering leidt. Zo herneemt men het model vanaf fase drie.



3.3. Presentiebenadering

Vertrekkende vanuit de werkervaring van protestantse pastors, ontwikkelde Andries Baart, Nederlander, een werkmethode geënt op de “presentie” (aanwezigheid) van de sociale werker. Binnen haar methodes gebruikt voor het dagelijks ondersteunen van straatbewoners heeft het tem van Diogenes veel affiniteit met deze werkwijze.

Andries Baart vertrekt vanuit de idee dat nabij zijn bij de cliënt, aandachtig zijn voor wat hij of zij zegt, hem vragen stellen, ... een houding is die motiverend werkt voor de cliënt omdat het toont dat de sociale werker oprechte interesse heeft in de persoon. Op deze manier wordt het gevoel van nutteloosheid dat de cliënt heeft tegengesproken.

Voor een straatbewoner werkt het motiverend hem te tonen dat hij deel uitmaakt van het proces, dat hij zelf de keuzes maakt.

Het is de sociale werker die zich verplaatst in de wereld van de persoon, het is aan hem de persoon toe te laten terug greep te krijgen op zijn of haar situatie, om te herbenoemen welke zijn keuzes zijn, om hem nieuwe keuzes voor te leggen, rekening houdend met de context.

De aanwezigheid van een straathoekwerker is anders dan het werk in een dienst.

In een dienst bestaat het werk er hoofdzakelijk in het probleem op te lossen, een sociaal resultaat te produceren.

De presentietheorie van Andries Baart is eerder gericht op “hoe leven met problemen”.

Dit laat toe de client als persoon te bevestigen en zijn ervaringen te erkennen, in tegenstelling tot de idee dat hij of zij niet bestaat voor de maatschappij.

De meeste thuislozen hebben het moeilijk zin te geven aan hun leven. Het is dus belangrijk hen te beluisteren en die elementen naar boven te halen die voor hen zelf zinvol zijn.

Door het luisteren wordt hem de kans gegeven zijn verhaal te reconstrueren, dit te plaatsen in de tijd en een perspectief te bieden. Het is een manier om de linkjes te herstellen tussen verschillende belevenissen. In dit opzicht maakt de sociale werker deel uit van die linkjes, maar hij organiseert ze niet zelf. De sociale werker kan wel helpen het verhaal uit te klaren.

De sociale werker belicht de kracht die de persoon gebruikt heeft om de verschillende moeilijkheden die hij in zijn leven tegenkwam het hoofd te bieden. Dit laat toe om het vermogen waarmee de persoon zich staande heeft gehouden doorheen vaak vele problemen te versterken.

De sociale werker heeft een dubbele rol: aanwezigheid aan de zijde van de straatbewoners, maar ook aanwezig bij de verschillende organisaties en diensten om hen te laten nadenken over hun manier van werken, hun manier om mensen te onthalen...

De sociale werker moet er zich bewust van worden dat men de neiging heeft het beleefde van anderen te vervormen in functie van de eigen waarden en normen. Het is dus zaak de hulpbronnen van een cliënt, die verschillend kunnen zijn van wat hijzelf als een hulpbron beschouwd, te herkennen.

De sociale werker moet er dus over maken ontvankelijk te zijn, eerder dan trachten uit te leggen.

Het is belangrijk zich bewust te worden van de centrale rol van de levensstijl van een persoon.

Aanwezigheid in tegenstelling tot tussenkomst

Presentie	Tussenkomst
Zijn	Doen
Betrokken	Afstandelijk
Volgen	Bepalen
Proces	Product
Trouw	Plan
Verwondering, nieuwsgierigheid	Voorwaardelijk

3.4. Bemoeizorg

Henri Henselmans, sociaal psychiatrisch verpleegkundige, is de uitvinder van de term bemoeizorg. Hij publiceerde zijn doctoraat over bemoeizorg in 1993.

Bemoeizorg is een methode die haar doel heeft bewezen bij de hulp aan personen die, alhoewel leidend aan een psychische stoornis zichzelf niet als patient beschouwen en elke hulp weigeren. Het gaat meestal om mensen met chronische psychische problemen gecombineerd met verslaving en grote problemen op verschillende vlakken (thuisloosheid, zwerven, ...)

In tegenstelling tot het “case management” of de “trajectbegeleiding” in bemoeizorg een proces zonder einde, de psychiatrische problematiek van de client wijzigt niet. Het doel is de persoon te stabiliseren, crisismomenten te beperken, en het creëren van een zorgnetwerk (continuïteit en zorgoverleg). Om het dagelijkse leven te vergemakkelijken wordt de ziekte verstaanbaar gemaakt, zowel voor de cliënt als voor zijn of haar omgeving.

De uitgangspunten van bemoeizorg:

- 1) De verantwoordelijkheid voor het voortbestaan van de hulpverleningsrelatie ligt bij de hulpverlener. Velen vragen zelf niet om hulp. Er moet dus veel energie besteedt worden aan het opbouwen van het contact.
- 2) De hulpverlening is bereid zich met kleinigheden bezig te houden, vb. praktische hulp bij het huishouden.
- 3) De cliënten worden niet aan één hulpverlener toegewezen maar aan het hele team. Iedere dag wordt even gekeken naar de contacten van de vorige dag en wat er nog te gebeuren staat. Zo wordt continuïteit in de hulp gerealiseerd.
- 4) De hulp richt zich sterk op belangenbehartiging.
Het is niet altijd gemakkelijk om te weten wat in het belang van de cliënt is. Zeker als het gaat om medicatiegebruik en dwangopname.
Als het gaat om dagelijkse belangen is er vaak wel overeenstemming. Het belang van inkomen, kleding en huisvesting roept minder discussie op.
- 5) Er is een scheiding tussen de begeleiding en de medisch-psychiatrische behandeling.

De vier hulpstrategieën van bemoeizorg :

1) Strategieën van de onderhandelaar

In de hulpverlening kunnen er conflicten ontstaan vb. conflict over wat precies het probleem is, conflict over de doelen van de hulpverlening, conflict over de methode... De hulpverlener gaat onderhandelend te werk waarbij ieders belang een plaats krijgt. Hierbij zijn respect en een open houding belangrijk.
Men moet proberen de patiënt te begrijpen: zijn ideeën en interesses met behoud van zijn waardigheid.

2) Strategieën van de diplomaat

Deze strategie wordt gebruikt bij het contact rondom de cliënt: buren, familie, instanties,...

De communicatie met de patiënt wordt altijd behouden, zelfs indien dit betekent dat men constant in herhaling valt.

3) Pedagogische strategieën

De hulpverlener toont hoe het moet. Dit kan van belang zijn bij cliënten die alsmaar twifelen en geen beslissing kunnen nemen.

Men onderscheidt twee categorieën:

a) de onderwijzer

Deze benadering richt zich op de *rede*

vb. het geven van voorbeeld, uitleg en instructie

aangewezen als het gaat over 'niet kunnen' en 'niet weten hoe het moet'

b) de ouder

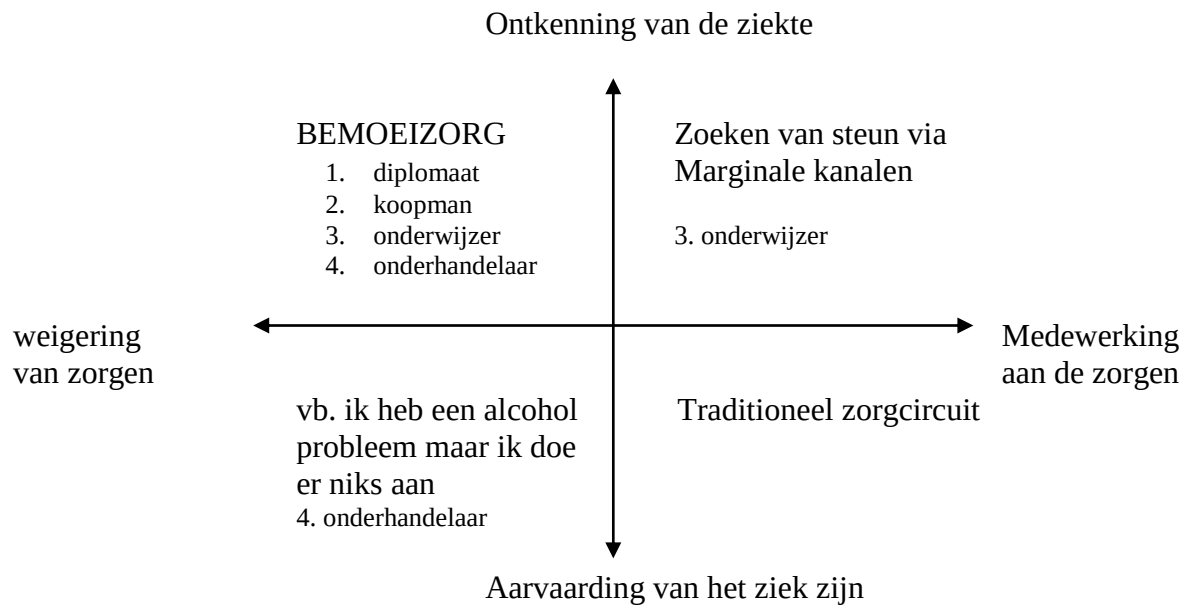
Deze benadering richt zich op de *wil*

vb. verleiding, aansporing en het stellen van grenzen

aangewezen als het gaat over 'niet willen' en 'er niet toe komen'

4) Koopmansstrategieën

De hulpverlener doet zijn best om aan te tonen dat de cliënt zijn hulp wel moet accepteren omdat de hulpverlener een goed product aanbiedt waar de cliënt beter van wordt. Men gaat op zoek naar gemeenschappelijke punten eerder dan de directe confrontatie aan te gaan. Non-directieve houding. Heeft overeenkomsten met de pedagogische strategie maar de toonzetting en de stijl van de hulpverlener zijn anders.



Aanbevolen lectuur: “Van bemoeizorg naar groeizorg. Methodieken voor de OGGz” Gerard Lohuis, Ronald Schilperoort, Gert Schout, 2002, Ed. Wolters-Noordhoff bv Groningen/Houten, The Netherlands.

3.5. De naratieve zorg

Het inzicht dat het verlenen van directe zorg maar een beperkt middel is op weg naar de sociale rehabilitatie van de straatbewoners maakt dat wij bijzondere aandacht besteden aan de uitbouw van een relatie en aan wat belangrijk is voor de persoon zelf.

Wij trachten dan ook in ons dagelijkse werk het accent te leggen op de ontplooiing van de identiteit van de persoon en de zingeving aan het eigen leven. Met dit als doel putten we enkele methodologische hulpmiddelen uit theoretische modellen zoals het constructionisme en constructivisme.

De eigenheid van het straathoekwerk zelf maakt dat we vaak geconfronteerd worden met mensen die ons vertellen over hun versnipperde leven, hun psychisch en fysiek lijden, hun wanhoop, hun gevoel van nutteloosheid, hun onmacht ... Er gaat haast geen dag voorbij of we worden in vertrouwen genomen over het meest intieme. Het is dan ook van het grootste belang dat het team leert deze verhalen op een professionele manier te ontvangen en deze bevoorrechte momenten aangrijpt om de persoon tot verandering te brengen. Daarom hechten wij belang, naast de vertelde feiten, aan de interpretatie van de persoon zelf over wat er hem overkomt. Het sociaal constructivisme leert ons dat de realiteit veelzijdig is en op verschillende manieren kan bekeken worden naar gelang verschillende factoren: de aandacht, de selectie van informatie en de voorstelling van de realiteit.

Vertrekkende vanuit actief luisteren en empathie interesseren we ons voor wat de persoon ons vertelt. We moedigen hem aan zich uit te drukken door het stellen van vragen en herformuleren, we verbinden de gebeurtenissen uit het verleden, het heden en de toekomst in verhalen die van de hak op de tak springen. We zoeken patronen die naar voor komen in momenten van crisis en gaan op zoek naar het beeld dat de persoon van zichzelf heeft en dat verandering in de weg staat.

Narratieve zorg laat toe terug te komen op gebeurtenissen uit het verleden en helpt de persoon nieuwe competenties te ontdekken.

Door te vertellen wordt de persoon terug auteur van de situatie. Sommige elementen kunnen belicht worden, er wordt zin gegeven aan evenementen, nieuwe vaardigheden worden geleerd. Uiteindelijk verandert de manier waarop naar de realiteit wordt gekeken of zichzelf en tegelijkertijd naar de mogelijkheden tot verandering nu en in de toekomst.

Narratieve zorg maakt dat personen die zichzelf in hun verhaal als incompetent zien (wat tot agressiviteit kan leiden) hun visie bijstellen en zich nu bekwaam voelen greep te krijgen op wat er met hen gebeurt (wat een gevoel van veiligheid creëert).

Deze herconstructie van verhalen zorgt voor een verankering van het aanleren van gewijzigde houdingen op langere termijn.

Dit alles zonder voor leerling psychiater te spelen, maar met een voortdurende alertheid naar het gebeuren toe en de manier waarop en wanneer er wordt doorverwezen naar de sector geestelijke gezondheidszorg.

ONZE SPECIFIEKE PROJECTEN

1. “Winter 86.400” versterking van het straathoekwerk gedurende de winter 2012-2013

1. Inleiding

In de winter van 2010-2011 waren we als team actief rond de winteropvang in Etterbeek. Er werkt gewerkt aan de integratie in de wijk en de versterking van het netwerk tussen de actoren actief op het terrein. In de winter van 2012-2013 werd het team versterkt met een voltijds medewerker en dit van 01/12/2013 tot 30/04/2013. Deze keer niet voor een speciaal project, maar ter verbreding van het bestaande straathoekwerk.

Hieronder geven we een overzicht van het gedane werk, dat deel uitmaakte van een project dat een aantal dagcentra samenbracht.

De ervaringen binnen dit project “Winter 86.400” waren zo positief dat de financiële middelen voor de winter van 2013-2014 verdrievoudigd werden, wat ons toeliet een grotere diversiteit in onze diensten in te brengen en opnieuw tijdelijk extra personeel aan te werven.

2. De doelstellingen van het project winter 86.400

Het pilootproject “Winter 86.400” is het resultaat van een stevige samenwerking tussen verschillende organisaties actief op het vlak van hulp aan thuislozen in Brussel en bestaat uit een versterking van de bijstand aan thuislozen overdag gedurende de winter 2012-2013.

Het gaat om een gevarieerd en geïntegreerd aanbod ter aanvulling van het werk gedaan door de opvangcentra 's nachts. Het is er op gericht de nachtelijke opvang als vertrekpunt te gebruiken om te werken aan sociale rehabilitatie op lange termijn. Om dit te bewerkstelligen steunt het project op de versterking en aanpassing van bestaande diensten gedurende 4 maanden, eerder dan het creëren van nieuwe structuren. Dit vermijdt de verbrokkeling van de sector en zorgt er voor dat de nieuwe contacten die de gebruikers hebben gelegd ook na de winter kunnen voortduren. Het idee is om de beschotten te slopen tussen het werk in de winter en de psyco-sociale en medische begeleiding die diensten het hele jaar aanbieden.

Het project «Winter 86.400» is het resultaat van een verregaande samenwerking tussen diverse partners, zowel bij het uitdenken ervan als het ten uitvoer brengen. In 2012-2013 wordt het project gedragen door 10 verschillende diensten, met steun van AMA. Er werd bijzondere aandacht besteed aan de afstemming op de diensten die 's nachts worden aangeboden en gewaakt over een goede samenwerking met La Strada.

De ruimere financiering heeft er toe bijgedragen dat de klassieke winteropvang kon evolueren naar een meer globale voorziening (afstemming dag-nacht), meer transversaal (samenwerkingsverbanden tussen organisaties) en beter gericht op de lange termijn.

De dagcentra zijn unaniem: in de winter zien ze een “nieuw” publiek toestromen. Sommigen gaan 's nachts naar de winteropvang terwijl andere dit weigeren en andere oplossingen zoeken (op straat, kraakpanden, bij vrienden, ...). Overdag komen zij aankloppen bij de dagcentra en verhogen zo het aantal gebruikers. Omdat de lokalen te klein zijn of omdat er te weinig menselijke middelen ter beschikking zijn zien sommige dagcentra zich verplicht mensen te weigeren, hun aanbod in te krimpen of soms zelfs tijdelijk te sluiten (wat jammer genoeg vorige winter het geval was).

Naast het opduiken van nieuwe mensen en het verhogen van de aantallen, duiken andere problemen op : mensen dolen rond tussen het sluiten van de dagcentra en voor het openen van de nachtopvang en omgekeerd 's morgens vroeg ; de mensen die weigeren in de samusocial of het nachtasiel te slapen zijn uitgeput; de nood om een groter volume aan bagage ergens te kunnen bewaren (dekens, slaapzakken, ...) ; de noodzaak om gemakkelijk toegang te hebben tot diensten zoals douches, maaltijden, zorgen, warmte, ...; de verhoogde bezorgdheid van burgers tov thuislozen ; de noodzaak om sneller te kunnen reageren op de melding van kwetsbare personen ; de verhoogde aandacht van de media en de noodzaak tot het geven van uitleg ; het verhoogde aantal en de gevarieerde vragen van thuislozen zelf die de mogelijkheid bieden een relatie uit te bouwen en een proces van rehabilitatie op gang te brengen aangepast aan de individuele persoon ; ..

Het pilootproject “Winter 86.400” tracht antwoorden te bieden op deze vragen door het stimuleren van het aanpassen van bestaande diensten.

3. De voorziening in zijn globaliteit

Het specifieke van het project ligt in het aanbod van aangepaste psycho-sociale begeleiding door de versterking van het netwerk en de samenwerking met eerstelijns diensten.

Het project ontwikkelt zich langsheen vier assen, met een bijzonder aandacht voor de meest kwetsbaren:

- Verbinding tussen de organisaties actief overdag/ambulante diensten en de nacht/residentiële diensten (uitbreiding van de openingsuren van sommige dagcentra)
- Het versterken van het aanbod douches en voorzien van dutjes overdag
- Het versterken van psychosociale begeleiding (meer sociale permanenties)
- Het versterken van het straathoekwerk en een antwoord bieden op de melding van kwetsbare mensen op straat

In 2012-2013 maakten onderstaande organisaties deel uit van het project «Winter 86.400» :

1. Le Clos
2. Sourc-La Rencontre
3. Jamais Sans Toit
4. Resto Jet
5. La Consigne – Article 23
6. HOBO
7. Het Anker
8. Diogenes
9. Hoeksteen vzw
10. De Fontein

Het project kreeg vorm met de (logistieke) steun van AMA.

Het begeleidingscomité heeft vijf organisaties gemandateerd om een coördinatiecomité te vormen (Le Clos, Source, Article 23, Hoeksteen en Diogenes) met als opdracht:

- de uitwerking van het project
- de uitvoering en opvolging ervan
- de communicatie
- de externe vertegenwoordiging

Het coördinatiecomité heeft ook de nodige personeelsleden aangeworven. Het vergaderde zo vaak als noodzakelijk. Er werd gewaakt over het aanpassen van de diensten aan de noden en actualiteit en gezorgd voor een globale evaluatie.

De vijf diensten kregen de opdracht de aangeboden psycho-sociale begeleiding uit te voeren in het licht van de vier doelstellingen (assen).

4. Rol van Diogenes

Het pilootproject stelde voor het team van Diogenes te versterken met twee halftijdse straathoekwerkers van 1 december 2012 tot 30 april 2013 met het oog op het versterken van het werk en dit vooral:

- Tijdens de openingsuren van de diensten die overdag open zijn, maar ook tijdens de uren waarop weinig diensten open zijn (7u-9u) en 17 u-20u) om de verbinding tussen de dag en de nacht te verbeteren evenals de doorverwijzingen naar de nachtopvang;
- In de onmiddellijke omgeving van de winteropvang van de Samusocial, de aanpalende straten, de wijk waar het centrum zich bevindt, en de belangrijkste toegangswegen (stations, metro, ...)
- Het verhogen van de mogelijkheden van het team om te reageren op meldingen van kwetsbare personen. Dit om het even of de melding komt van burgers, professionals uit de sector, thuislozen zelf, gemeentelijke diensten of de politie.

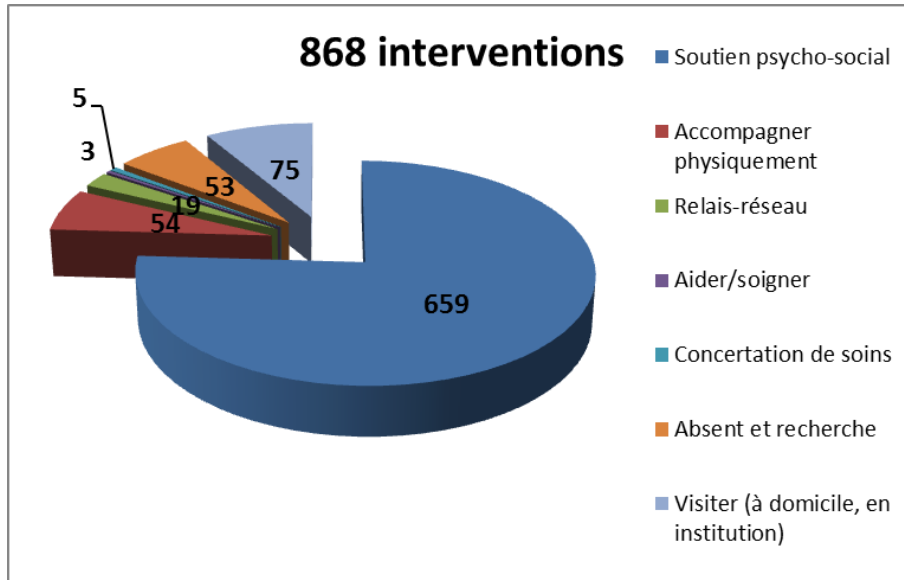
Bijzondere aandacht werd besteed aan de meest kwetsbaren en zij die weigeren om naar een nachtopvang centrum te gaan en die op straat blijven, dag of nacht.

Op het vlak van de psycho-sociale begeleiding werd de klemtoon gelegd op:

- De ontmoeting
- Het luisteren en steunen
- Het (her)motiveren
- De doorverwijzing naar algemene diensten of specifieke diensten binnen de sector

5. Statistieken winter 2012-2013

Types interventie



- Psycho-sociale ondersteuning : 659

Erkenning van de thuisloze, zijn bestaan bevestigen, hem te tijd geven zich te laten uitdrukken. In contact treden, een relatie uitbouwen, actief luisteren, waarderen, confronteren, versterken van het positieve, reflecteren, versterken van de capaciteiten, motiveren, ...

- Doorverwijzingen/netwerken : 19

Het leggen van contacten en bouwen van bruggen tussen de maatschappij en de hulpbronnen die er aanwezig zijn. We gebruiken onze kennis van de sector (psycho-sociaal-medisch) om de juiste informatie te verstrekken en aangepast door te verwijzen. Om er voor te zorgen dat de doorverwijzing goed verloopt, blijven wij in contact zowel met de thuisloze als de de diensten waarnaar wij doorverwijzen.

- Begeleiden naar de diensten : 54

We verplaatsen ons fysiek, samen met de straatbewoner naar een organisatie of instelling. We zijn de rechterhand en steun van de persoon bij zijn contact met de dienst. We zijn samen, steunen, vertalen voor de persoon, bemiddelen, informeren, leggen uit, volgen de beslissingen en evolutie op, verbinden,

- Zorgoverleg : 5

Het organiseren of deelnemen aan overleg tussen de straatbewoner, alle diensten waarmee hij in contact is en wijzelf om meer coherentie te geven aan de hulp en zorgen.

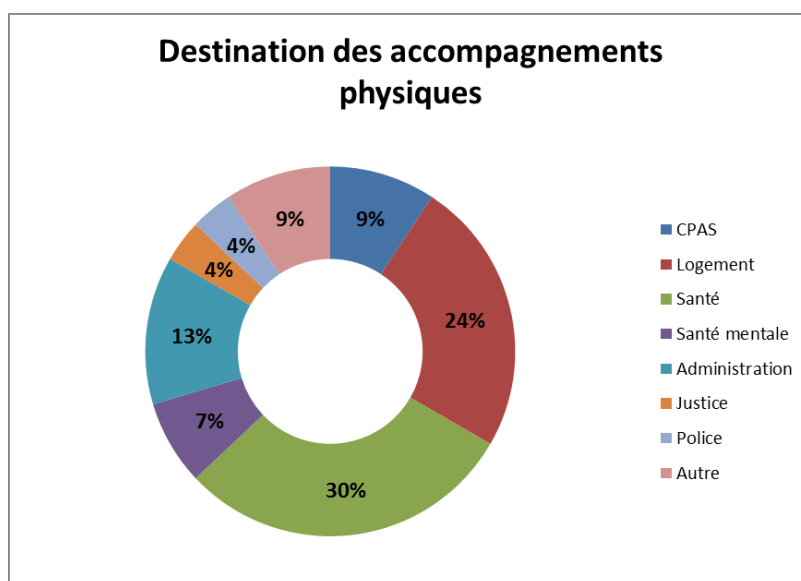
- Hulp en zorg : 3

Het onmiddellijk verlenen van hulp of zorg aan de thuisloze. Wij trachten dit zo veel mogelijk te vermijden en geven de voorkeur aan het herstellen van de contacten de bestaande diensten.

- Afwezig op de afspraak en het zoeken van een persoon: 106
Overleven op straat maakt het moeilijk afspraken na te komen. Om diverse redenen, waarvan het verlies van een kader in tijd en ruimte nog niet de minste is. We besteden ook enige tijd aan het zoeken van kwetsbare personen die ons door derden werden gemeld.

- Bezoeken (thuis, ziekenhuis, ..) : 75
Wanneer we voor iemand een oplossing hebben kunnen vinden (bijv. een woning) dan is het vaak noodzakelijk de relatie met deze persoon verder te zetten en met zijn netwerk ter preventie van een eventuele terugkeer naar de straat en om de noodzakelijke voorwaarden te creëren om het verbeterde welzijn te laten voortduren.

Fysieke begeleidingen



Om het lezen te vergemakkelijken hebben we een overzicht gemaakt in 7 categorieën. Dit mag ons niet doen vergeten dat we werkelijk aan alle domeinen van het leven van een thuisloze raken.

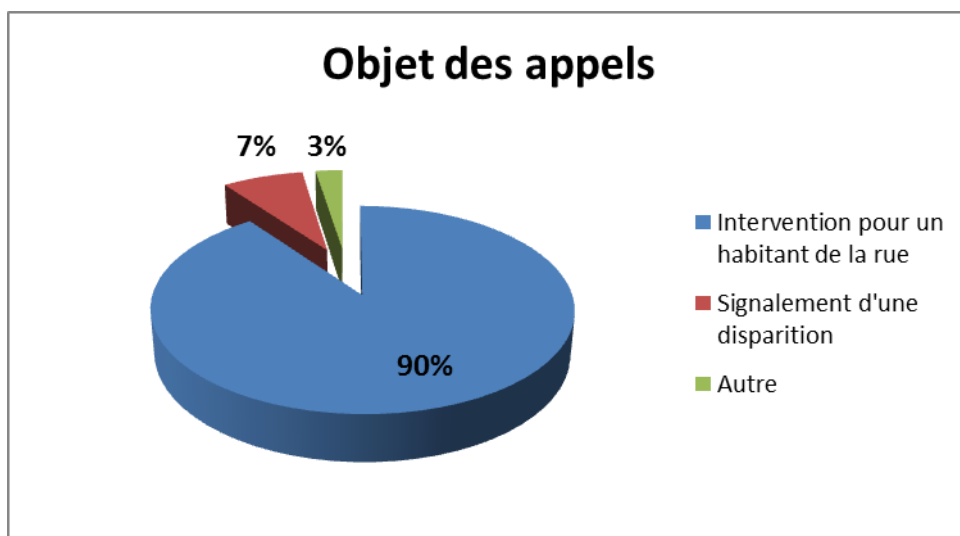
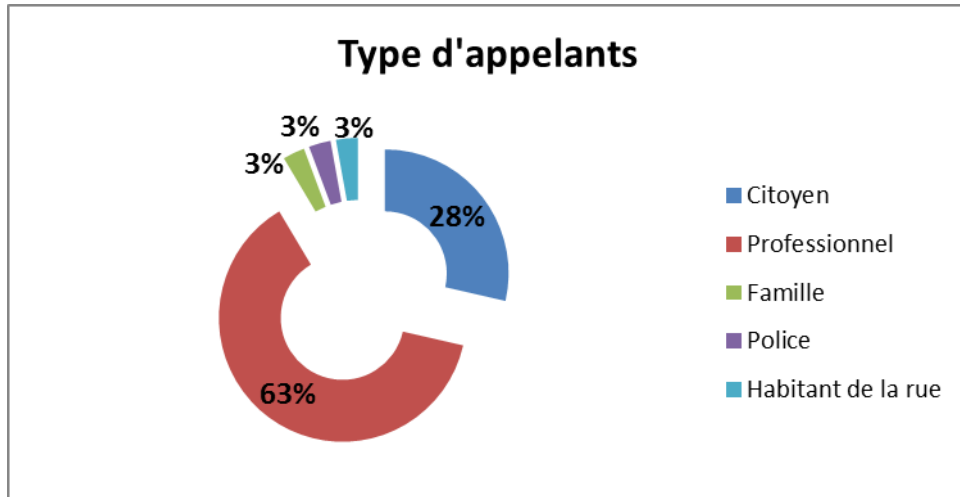
Het grootste deel van onze doorverwijzingen naar sociale diensten slaan op het werk op lange termijn en algemene diensten eerder dan gespecialiseerde. We werken aan het concreet maken van de toegang tot bestaande rechten. We zien ook het groot aantal doorverwijzingen naar de gezondheidszorg (30%) en meer specifiek naar de sector geestelijke gezondheidszorg (7%) Binnen de doorverwijzingen “huisvesting” (24%) geven we de voorkeur aan oplossingen op middellange en lange termijn eerder dan aan noodoplossingen.

Deze begeleidingen die mikken op een sociale rehabilitatie op lange termijn vergen een grote investering van tijd en energie, maar zijn succesvoller omdat ze rekening houden met de verwachtingen en het ritme van de thuisloze zelf.

Meldingen

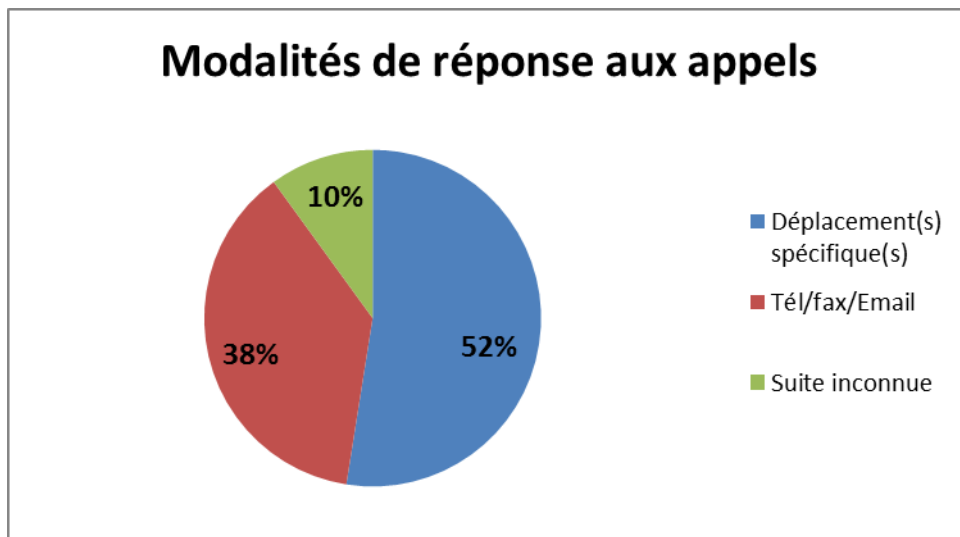
We noteerden 40 meldingen van derden gedurende de winter 2012-2013.

Zoals de onderstaande grafiek toon komen 2/3 van deze meldingen van professionals uit de psycho-sociale-medische sector. 28 % van de oproepen komen van burgers. Hierna volgen de thuislozen zelf (2%) en familie (3%).



Verdwijningen worden ons gemeld door de familie en de politie. Enkele uitzonderingen niet te na gesproken wordt 90 % van de meldingen gedaan door burgers en professionals.

Er dient genoteerd dat een beetje meer dan de helft (52%) van alle oproepen één of meerdere verplaatsingen (soms veel meer) betekenen om de oproeper en/of de straatbewoner te ontmoeten waarover men bezorgd is.



6. Bemerkingen

Bijdragen van het project voor Diogenes:

- Versterking van het team
- Verhoging van het aantal mensen dat bereikt wordt
- Een grotere verscheidenheid van de mensen die ontmoet worden
- Een verlichting van de werklust
- Een verfijning van de werkmethode dankzij medewerkers die hun eigen expertise meebrengen op het vlak van geestelijke gezondheidszorg
- Een vermindering van de stress, zowel voor de personeelsleden als voor het publiek dankzij een verbreding van het aanbod van de dagcentra
- De rol van woordvoerder in diverse senacels
- De rol van observator op het terrein en actieve deelname aan debatten betreffende de organisatie van de winteropvang en de sector thuislozenzorg
- Het vormende aspect voor de betrokken medewerkers

Vragen van het team:

- Moet er overwogen worden specifieke taken te geven aan de personeelsleden aangeworven in het kader van het project of worden ze ingeschakeld in het team?
- Hoe de samenwerking tussen de partners van het project verstevigen en verbeteren?
- Hoe de filosofie van Diogenes, het werken op lange termijn, verzoenen met een seizoensgebonden project?

Vooruitzichten winter 2013-2014

- Een specifieke werkinhoud voor de medewerkers aangeworven in het kader van het winterproject, bijv. door het structureel werken aan het verbeteren van de contacten met de dagcentra, de centra geestelijke gezondheidszorg, de sector huisvesting ;
- Een verhoging van de duur tot 6 maand ;
- Een interventieteam dat kan reageren bij crisis en dit gedurende het hele jaar en dat samen zou komen binnen het project «Winter 86.400»
- Een gemengd team samengesteld uit de nieuwe medewerker en een meer ervaren medewerker

7. De ervaringen van de medewerkers belast met het project

Uitgestrektheid van de problematiek thuisloosheid

Alexandra : *N'ayant que des connaissances rudimentaires, c'est-à-dire essentiellement transmises par les médias et articles de presse, je n'avais pas conscience de l'étendue de la problématique du sans-abrisme en Belgique. Le nombre de personnes concernées par cette problématique m'était inconnu et j'ai réalisé qu'à côté des personnes sans-abri visibles que j'avais pu jusqu'alors observer se trouvait également toute une population de personnes présentes dans les centres d'accueil de jour, se déplaçant le soir dans les centres d'accueil de nuit et invisibles dans les lieux publics.*

Ontmoeting met uitsluiting

Oumchick : *Travailler auprès de l'asbl DIOGENES était pour moi une réelle rencontre avec une exclusion qui frappe un nombre impressionnant de personnes dans la capitale bruxelloise.*

C'est une fragilité à plusieurs niveaux : personnel, psychique, social, relationnel, juridique, logement, etc. qui fait qu'il est difficile de faire autrement que de vivre complètement en rue ou d'investir la rue comme lieu de vie.

Pendant ces trois mois d'hiver, il faisait froid, il neigeait, pleuvait et la température était en-dessous de 0°. Cela explique que les habitants de la rue étaient nombreux dans les gares notamment à la Gare du Midi ou à la Gare Centrale.

J'ai constaté l'existence de 2 groupes :

Un premier groupe de personnes sans-abri qui se regroupent entre eux formant un ensemble visible et impressionnant. On y retrouve des comportements tels que la solidarité, l'échange d'informations, l'entraide. Mais on y retrouve également des bagarres, des vols, des règlements de compte, du profit, du harcèlement, des agressions et surtout une très grande consommation d'alcool.

Un second groupe de personnes sans-abri solitaires qui sont aussi nombreuses que le premier groupe. Souvent assis entre les voyageurs, ils cherchent à être les plus discrets possible ou « invisibles ». Ce sont souvent des personnes qui souffrent d'un sérieux problème de santé mentale. Ils sont incapables de se réunir entre eux, de se retrouver dans un groupe, de demander de l'aide quelle que soit sa nature. Les personnes de ce deuxième groupe sont celles qui profitent le moins des services ou institutions mises en place pour accueillir ce public. Ils profitent encore moins du dispositif d'hiver mis en place cette année 2012-2013. Pour ces personnes sans ressources mentales, physiques, matérielles et/ou financières, il faut une approche « d'aller-vers » pour les faire venir vers les services

De uitgebreidheid van het Brusselse netwerk dat hulp biedt aan thuislozen

Alexandra : *J'ai rapidement pris conscience de l'étendue du réseau bruxellois d'aide aux personnes sans-abri. Il était essentiel dans mon travail de prendre rapidement connaissance de ces différents services et des spécificités de chacun dans sa méthode et philosophie de travail. J'ai pu observer qu'au-delà des informations officielles présentes dans différents outils tels que la carte-répertoire des adresses pour sans-abri qui, par ailleurs constitue une source d'information intéressante qui m'a beaucoup aidée à mes débuts, certaines informations se transmettent oralement. C'est pourquoi il était riche de travailler en binôme avec d'autres travailleurs de rue de DIOGENES mais également de rencontrer en personne les travailleurs des autres services. En effet, chaque situation étant différente, j'ai observé une grande flexibilité des pratiques de certains services; ainsi il y a une grande différence entre les informations officielles sur ces services et la façon dont leur travail se fait dans la réalité. Cette observation, je n'ai pu la faire que grâce à mon travail sur le terrain.*

Diversiteit en veelheid van problemen

Alexandra : *Il est très riche d'être travailleur de rue dans le domaine du sans-abrisme car il y a une grande diversité et multiplicité des problématiques et des situations rencontrées. Le sans-abrisme étant une problématique très large, elle touche à des sujets et des champs d'action variés qui ont été très enrichissants professionnellement, particulièrement en tant que jeune travailleuse.*

De metafoof van het bouwterrein

Alexandra : *J'ai découvert que le travail de DIOGENES est comparable à la préparation d'un terrain à bâtir : avant de commencer à construire, il faut d'abord engager des relations avec différentes personnes et trouver un terrain adéquat qui fasse sens ; il en va de même pour le travail avec les habitants de la rue, il est essentiel de créer des liens solides et de partir à la recherche de ce qui peut encore faire sens pour la vie, sans quoi aucune solide construction ne pourrait être réalisée. Vient ensuite le choix de matériaux ou des services vers lesquels une orientation serait adéquate. La construction de l'habitation ou, pour notre métaphore, d'un contexte qui fait soin et permet un mieux-être devient alors possible. Enfin, il est essentiel d'entretenir ce qui a été mis sur pied sur le long terme.*

Grote aanwezigheid in de stations

Oumchick : *Je me suis demandée pourquoi certaines personnes sans-abri choisissent les gares comme lieux de vie, surtout pendant l'hiver ? La réponse est simple : il fait froid, très froid et il faut s'abriter !*

La gare est un lieu chaud où l'on peut se poser, se reposer, et parfois même passer la nuit. C'est aussi un lieu où il est possible d'accéder à certains besoins primaires : boissons, nourritures, toilettes.

La gare est un lieu de contacts sociaux. On ne s'ennuie pas dans la gare. Les personnes sans-abri rentrent en contact avec les navetteurs, les commerçants, les travailleurs sociaux et surtout avec leurs pairs. Pour beaucoup d'entre eux, les pairs sont le seul réseau qui leur reste après avoir été exclu d'un peu partout : famille, ami, institutions, etc.

La gare est aussi un espace très grand qui permet l'anonymat ou l'invisibilité de ceux et

celles qui la souhaite. Le fait de se fondre dans la foule permet de ne pas être visible et surtout de ne pas être stigmatisé.

La gare est un espace « public » où il n'y pas beaucoup de règles, de contraintes et pas d'attentes des gens qui travaillent dans la gare.

Het belang van het werken met twee

Oumchick : *Il n'y a pas de manuel de travail de rue comme il n'y a pas de cadre précis : il faut puiser dans ses ressources personnelles, professionnelles, et puiser dans l'équipe pour construire ses propres outils de travail et sa propre manière d'entrer contact avec les personnes.*

Le binôme m'a été d'une grande aide du point de vue de la transmission d'expérience de terrain, de sécurité, de compagnie. Il m'a aussi apporté un certain confort dans le travail à différents niveaux. Par exemple, il a facilité mon introduction auprès des personnes sans-abri.

De moeilijkheden

Alexandra : *Dans la mesure où la tâche qui m'était impartie au sein de l'équipe de DIOGENES ne différait pas de celle de mes collègues, la durée de 3-4 mois de mon engagement m'a beaucoup questionnée. En effet, il n'y a pas de manuel pour apprendre le travail d'un travailleur de rue chez DIOGENES. Ce que j'ai appris, je l'ai fait grâce à ma présence sur le terrain aux côtés de mes collègues et au partage de leur expérience.*

De plus, rencontrer de nouvelles personnes, démarrer une relation de confiance, tisser du lien et commencer un travail demande du temps, comme j'en parlais précédemment.

Apprendre à me situer dans les dédales de Bruxelles et à en connaître les moindres recoins pour me l'approprier comme mon lieu de travail m'a également demandé un certain temps.

J'ai également pris conscience de l'importance de trouver la bonne distance par rapport aux personnes rencontrées et aux problématiques parfois très dures qu'elles amènent. Créer du lien au service de la relation tout en prenant conscience et en respectant mes propres limites est un apprentissage subtil.

Oumchick : *Travailler à DIOGENES est une expérience « à part », très enrichissante mais aussi frustrante. C'est un travail qui demande beaucoup d'adaptation.*

Tout d'abord, sur la pratique. Le travail de rue demande un bon équipement pour affronter une journée de marche avec froid, pluie, et parfois neige : une grosse veste, des gants, de bonnes chaussures, et pas mal d'outils dans le sac pour pouvoir travailler avec ce public (Gsm, carnet d'adresses, un peu d'argent pour le café, etc.).

Ensuite, c'est un travail où l'on est confronté à l'exclusion avec tout ce que ce mot peut contenir, c'est-à-dire : la multiplicité des problématiques, la précarité, le manque d'hygiène, la grande frustration qui se manifeste, parfois l'agressivité, la grande consommation de drogues, d'alcool, les problèmes psy, etc. Tout cela demande beaucoup de compréhension, de générosité, de tolérance, d'attention et beaucoup de finesse pour rentrer en contact avec les personnes qui habitent dans la rue.

Deeltijds aan het werk bij twee organisaties binnen het project “Winter 86.400 »

Alexandra : Travailler dans une autre a.s.b.l. dont le travail se fait « entre les murs » m'a réellement permis d'enrichir et d'élargir ma vision du travail avec les personnes sans-abri mais également ma connaissance de celles-ci.

En effet, dans mon travail au restaurant social « La Rencontre », j'ai découvert ces personnes invisibles dans les lieux publics et difficilement identifiables comme appartenant au monde de la rue. En effet, beaucoup de femmes présentes au sein de « La Rencontre » se connaissent via un centre d'urgence où elles partagent une chambre et se déplacent souvent en groupe. Elles sont présentes dès l'ouverture et quittent les lieux quand elles peuvent retourner dans un centre d'urgence. J'ai revu ces femmes dans d'autres centres d'accueil de jour dans le cadre de mon travail chez DIOGENES et ai pris conscience qu'elles « tournaient » entre ces différents lieux d'accueil de jour. Des groupes d'hommes ont également ces comportements.

« La Rencontre » fonctionne avec une carte de membre pour laquelle il faut prendre rendez-vous (sauf pour les femmes, les personnes fragilisées et les personnes envoyées par le réseau) et un règlement que les personnes s'engagent à respecter. Ce cadre ne correspond pas à un certain nombre de personnes que nous rencontrons dans notre travail avec DIOGENES et que nous parvenons à toucher car nous nous rendons dans leur environnement. La dynamique n'est pas la même. Cependant, ce cadre correspond à d'autres personnes car il est protecteur et structurant. Ainsi ce qui convient à certains ne convient pas à d'autres mais permet d'avoir une offre de lieux de travail diversifiés correspondant à différents types de personnes.

2. ONDERSTEUNING BIJ WOONST EN INTEGRATIE IN EEN WIJK

Ondersteuning bij woonst en integratie in een wijk voor personen die meestal op straat wonen	
Finaliteit	Preventie, ter behoud van sociale contacten Preventie, ter behoud van woonst Hulp bij actief zoeken naar een woonst
Specifieke doelen	1) Het begeleiden van thuislozen gedurende hun zoektocht naar een woonst 2) Hulp bij het zich eigen maken van de woning en de wijk 3) hulp bij het ontwikkelen van het vermogen om de diensten ter beschikking in de wijk te gebruiken om de woonst te behouden en het hoofd te bieden aan sociale en financiële problemen 4) Werken aan een verbetering van de toestand van preciaire woningen via de huurder en sensibiliseren van de eigenaar

Essentie van het project

Ondersteuning bij woonst richt zich op thuislozen die geen enkel sociaal contact meer hebben of dreigen elk contact te verliezen. Hun traject is zo versnipperd en ze hebben zo veel en diverse problemen dat zij onmogelijk nog op eigen kracht een behoorlijke woning kunnen vinden of behouden.

Het project strekt er toe een nieuwe betekenis te geven aan de woonst, de persoon toe te laten zich de woning eigen te maken via het versterken van de eigenwaarde en hen in verbinding te stellen met zijn leefomgeving.

Het rehabilitatieproces dat aldus op gang komt, brengt de persoon een vernieuwde greep op zijn leven en zorgt voor meer stabiliteit.

Er worden verschillende stappen genomen in die richting : het creëren en bevestigen van sociale contacten met verhuurders en medehuurlers ; het in contact brengen met diverse sociale diensten ; contacten met en sensibilisatie van de familie, zorgoverleg met diensten die rond de persoon aanwezig zijn ; logistieke steun om de woning te verbeteren ; contact met de media, ...

De gebruikte werkmethode is gelijkaardig aan die van straathoekwerk en trajectbegeleiding.

Het project ontwikkelt zich langsheen vijf lijnen:

- 1) Ontmoetingen en werken aan motivatie tot verandering
- 2) Gepersonaliseerde en intensieve begeleiding bij het zoeken naar een woning
- 3) Zoeken naar woningen en verspreiding van informatie binnen de sector van hulp aan thuislozen
- 4) Ondersteuning en stabiliseren van personen met een woonst: herstellen van de sociale contacten (hulpbronnen in de wijk, familie, burens, huisbaas, ...), coördinatie van de zorg, bemiddeling, inrichten van de woning, ...
- 5) Structureel werk betreffende huisvesting : uitwerken van vernieuwende projecten (solidair wonen, Buddy, ...), sensibiliseringsacties (leegstaande

woningen, versterking diensten sociale verhuurkantoren, Kodiel, ...),
aanpassing van de werkwijzen, signaalfunctie naar de overheid,

Vernieuwend en aanvullend:

- 6) De intensieve en persoonlijke begeleiding haalt de mensen effectief van de straat en verlicht de druk op onthaalhuizen en crisisopvang
- 7) Prioriteit wordt gegeven aan samenwerking met diensten voor begeleid wonen en het leren kennen van een publiek dat anders nooit een vraag zou stellen aan deze diensten
- 8) Het zoeken naar woningen die te huur staan en de verspreiding van de informatie binnen de sector draagt bij tot het creëren van meer mogelijkheden tot uitstroom bij de onthaalhuizen (waar het verblijf steeds langer wordt bij gebrek aan woningen)
- 9) De gebruikte methode van trajectbegeleiding werkt de versnippering van de hulpverlening tegen door het aanbieden van coördinatie en continuïteit in de zorg.
- 10) Het ondersteunen en stabiliseren in een woning is preventief werk, voorkomt het verbreken van sociale banden en het terugkeren naar de straat. Sociale integratie op zijn best. Bonus is een verlichting van de druk op diensten voor hulp aan thuislozen en de versterking van de algemene diensten.
- 11) Het structurele werk rond huisvesting geeft de overheid de mogelijkheid haar werk bij te sturen, aangepast aan de behoeften van het terrein.

Ondersteuning bij woonst in 2013

In het kader van het project ondersteuning bij woonst heeft Diogenes in 2013 haar steun verleend aan diverse initiatieven komende uit de sector hulp aan thuislozen. Hun gemeenschappelijke punt is de strijd tegen thuisloosheid door het geven van een woning. Het afgelopen jaar stellen we vast dat de betrokkenheid bij het werken aan de toegang tot een woning is versterkt.

Verscheidene projecten bieden aan een specifiek publiek de mogelijkheid een aangepaste woning te betrekken. Het zijn woningen die tegemoet komen aan de wens tot onafhankelijkheid, maar tegelijkertijd begeleiding bieden die hen de nodige bescherming geeft. Binnen dit spanningsveld tussen autonomie en hulp ligt de uitdaging in het correct evalueren van de capaciteiten die een persoon heeft die lang op straat heeft geleefd.

Elk project vertrekt vanuit de wil de werking van de diensten aan te passen aan de werkelijkheid op het terrein, meer in het bijzonder betreffende de socio-psychologische en medische problemen die ze op hun weg vonden. Alles steunt op de nauwe relatie tussen de medewerker en de gebruiker – diezelfde relatie die Diogenes sinds haar ontstaan in 1995 blijft onderhouden. Het team van Ondersteuning bij Woonst wenst haar kennis over het publiek en deze relatie die op gelijkwaardigheid is gebouwd te promoten binnen de huisvestingssector, een sector die sommigen als afstandelijk ervaren.

Hieronder enkele van de gesteunde initiatieven, kort beschreven, en de rol van Diogenes er in. Sommige initiatieven zijn innovatief en stonden in de actualiteit, anderen bestaan al enige jaren en zijn partners waar het team van Ondersteuning bij Woonst al lang mee samenwerkt.

1. Housing First

Diogenes heeft ruim deelgenomen aan de definitie en uitbouw van het project in Brussel. In 2011 bestelde het SMES-B een verslag bij Lucie Martin. In 2013 stelde Diogenes Mevr. Muriel Allart kort te werk om haar ervaringen op het terrein met thuislozen te versterken voor ze directrice werd van Housing First. Het team van Ondersteuning bij Woonst neemt regelmatig deel aan overleg en begeleidingsmomenten rond het pilootproject en heeft de eerste twee kandidaten voor het betrekken van een woning voorgesteld. Deze personen hebben een woning betrokken in De Schaarbeekse Haard. Ze worden begeleid door het team van Housing First, indien nodig met de steun van Diogenes en meer in het bijzonder de mensen van Ondersteuning bij Woonst.

Het profiel van de kandidaten voor Housing First moet aan bepaalde criteria voldoen, zoals: op straat wonen op het ogenblik van de selectie, een diagnose van problemen op het vlak van geestelijke gezondheidszorg, een verslavingsprobleem. Om de twee personen aan te duiden die we als kandidaat hebben voorgesteld in 2013 heeft het team grondig overlegd om er voor te zorgen dat de personen aan wie een woning werd aangeboden diegenen waren voor wie dit de enige mogelijkheid was om uit het complexe kluwen van het leven op straat te komen. Met sommigen is een relatie zeer moeilijk uit te bouwen, ze zijn moeilijk aanspreekbaar. In deze context verandert het hebben van een concreet aanbod de relatie en de perspectieven onmiddellijk.

2. Solidair wonen: het project “onmiddellijke toegang tot een woning van op de straat”.

Het project wordt gedragen door Fami-Home en is een samenwerkingsverband waarin Diogenes een belangrijke rol blijft spelen. Het team Ondersteuning bij woonst blijft er kandidaten naar sturen en begeleiden eens ze een woning hebben. Het team neemt ook deel aan de coördinatievergaderingen. In 2013 is er een woning gesloten, de bewoners hebben een individuele woonst gekregen van het sociaal verhuurkantoor Logement Pour Tous. Er werd een nieuwe woning gevonden waar 4 nieuwe mensen terecht konden.

Om toegang te hebben tot een woning plaatsen de partners kandidaten op een wachtlijst met 9 namen (elke partner in contact met thuislozen kan 3 namen op de lijst zetten). Omdat de lijst niet te lang is moeten de mensen ook niet overdreven lang wachten. Het team van Ondersteuning bij Woonst zoekt kandidaten die in gemeenschap zouden kunnen leven en die hierin ook geïnteresseerd zijn. Der ervaring opgedaan met (samen)leven op straat kan hier dus een bonus zijn.

3. Chez Ailes, solidair wonen voor vrouwen

We hebben ook onze steun gegeven aan een project solidair wonen voor vrouwen, gelanceerd door de vzw Bij Ons/Chez Nous, in samenwerking met Logement Pour Tous en het nachtsiel Hoeksteen. Het model is gelijklopend als dat hierboven beschreven. Diogenes heeft deelgenomen aan de vergaderingen die hebben geleid naar het ontstaan van dit project (met als initiatiefneemster Rim Id-Miloud) en is zich blijven inzetten in het begeleidingscomité. De vrouwen moeten hun interesse tonen door zichzelf in te schrijven en de verantwoordelijken te ontmoeten voor ze de woning betrekken. Twee vrouwen die zich in 2013 ingeschreven waren begeleidingen van het team Ondersteuning bij Woonst. De begeleiding duurt nog voort.

Het doel van het project is het huisvesten van 4 vrouwen gedurende gemiddeld drie jaar. Het gaat om alleenstaande vrouwen, meerderjarig en die al lang in grote armoede leven. Het zijn vrouwen voor wie de bestaande hulpverlening niet efficiënt is.

Het is een laagdrempelige vorm van hulpverlening, eerst een woning en daarna wordt er gewerkt aan een project samen met de deelnemers.

De middelen die ingezet worden zijn: individuele begeleiding, het werken in groep en het benadrukken van de pluspunten van het samen wonen.

De bewoners worden aangemoedigd deel te nemen aan gezamenlijke activiteiten om het samen wonen te organiseren (praat ruimten, ateliers, huishoudelijke taken, ...) en krijgen ook individuele begeleiding.

4. Het begeleid wonen : Puerto, De Schutting, De Nieuwe 150

Er vaak samengewerkt door het team Ondersteuning bij Woonst en het hele team van Diogenes met deze organisaties. Het betrekken van een woning met begeleiding door één van deze dienst is een familiair proces geworden. De relaties die straathoekwerkers hebben uitgebouwd met mensen van de straat worden steeds makkelijker doorgetrokken naar begeleiders van Puerto of De Schutting. Hun manier van werken is steeds beter aangepast aan de complexe problematiek die thuislozen meebrengen naar de sociale verhuurkantoren waar ze mee samenwerken.

In 2013 heeft Diogenes ook enkele woningen van het sociaal verhuurkantoor De Nieuwe 150 kunnen aanbieden aan haar publiek. Deze laatste biedt regelmatig woningen aan, met een begeleiding gericht op de die aspecten die komen specifiek zijn aan het betrekken van een woning.

Vaak gaat het betrekken van een woning gepaard met het samenwerken met diverse organisaties. Organisaties die hulp bieden bij specifieke aspecten van het leven (medisch, psychologisch, enz.). Soms is de familie aanwezig. Al deze vormen van hulp worden regelmatig samengebracht binnen een zorgoverleg, zoals Hermes of Psychot.

5. Het project “Zorgwonen” van het CAW Archipel

Ook hier gaat het om begeleid wonen, maar intensiever, voor personen met grotere noden, bijvoorbeeld mensen met een fysieke handicap. Zo kan voor die personen de woning speciaal aangepast worden indien nodig, bijv. voor een persoon in een rolstoel. Het Zorgwonen is voor het team Ondersteuning bij Woonst een bijzondere partner, zij kunnen kandidaten voorstellen, steun bieden op lange termijn door samen te werken bij de begeleiding van een persoon of samen na te denken over aanpassingen aan het project.

6. Bezettingen

In 2013 heeft het team van Ondersteuning bij woonst vanop een kleine afstand de ontwikkelingen rond het project Leeggoed gevolgd. Een project gedragen door diverse organisaties rond bezetting dat een tiental kandidaat bewoners samenbracht. Uiteindelijk kreeg het project vorm door de medewerking van de Schaarbeeks Haard dat een aantal leegstande woningen ter beschikking stelde. De deelname van Diogenes was verbonden aan een kandidaat bezetter/bewoner die echter niet aanvaard werd door de andere kandidaten.

Diogenes heeft ook de bewoners van een ander kraakpand gesteund, dat echter veel minder steun kreeg van andere organisaties en problemen kende op het vlak van het samen leven. Het team Ondersteuning bij Woonst heeft er een familie gesteund.

Als besluit stellen we dat al deze initiatieven een poging zijn om het gapende gat tussen de straat en huisvesting te dichten, door het promoten van de overstappen van het ene naar het andere. De diversiteit van al deze initiatieven vormen hun rijkdom. Ze verhogen de diverse manieren waarop een woning kan gevonden en betrokken worden, met een bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare thuislozen. Diogenes wil blijven werken aan de versterking van al deze initiatieven opdat meer mensen een woning zouden kunnen betrekken.

3. Het werken met Roma

Werken met mensen van Roma origine	
Finaliteit	Het bevorderen van de sociale integratie van mensen van Roma origine, het bevorderen van het respect voor hun rechten en plichten.
Specifieke doelen	1) Het begeleiden en oriënteren van Roma naar de algemene of specifieke diensten waar zij een beroep op kunnen doen 2) Het bevorderen van de scholingsgraad van kinderen die al of niet bedelen 3) Tolken 4) Culturele bemiddeling

De aanwerving, in augustus 2003, van Daniela Novac, Roma met Roemeense nationaliteit, was één van de aanpassingen van Diogenes aan de realiteit van het leven op straat en aan een gemis dat aangevoeld werd in de sector.

De aanwezigheid in de straten van Brussel van vele Roma die op een zichtbare manier bedelen (vrouwen met kinderen, mindervaliden, ...) bracht met zich mee dat er moest op zoek gegaan worden naar nieuwe manieren om ook deze mensen te ontmoeten. Bovendien moest er een antwoord geboden kunnen worden aan de vele vragen van de maatschappij (media, politie, burgers, organisaties, ...) over deze Roma bedelaars. De taal en de culturele barrière vormen nu geen hinderpaal meer om onze manier van werken uit te strekken naar dit publiek.

De vragen die ons gesteld worden zijn de volgende :

- 12) Begeleiding en doorverwijzing naar diensten die gratis medische zorgen verstrekken (huisarts, gynaecoloog, tandarts, Kind en Gezin,..)
- 13) Begeleiding bij de contacten met het OCMW (kinderbijslag,...)
- 14) Hulp bij het zoeken naar werk
- 15) Informeren over en uitleg verstrekken bij diverse administratieve documenten (verblijf, ...)
- 16) Tolken, vertalen en bemiddeling bij diverse diensten (onthaaltehuizen, enz...)
- 17) Inschrijving van kinderen in scholen
- 18) Begeleiding en doorverwijzing naar eerstelijns diensten die materiele hulp bieden (voedselpakketten, kleding, ...)

De aanwezigheid van Daniela binnen het team laat onder andere toe de kennis over het leven van Roma en hun problemen zowel in het land van oorsprong als hier te verspreiden binnen het team. Op deze wijze kunnen wij op een genuanceerde en inhoudelijke manier antwoorden op de vragen die men ons stelt.

Belangrijk werk werd verricht naar de media toe via enkele kranten en radio interviews. Er werd ook begin gemaakt van politiek lobbywerk.

Het bevorderen van de toegang tot fundamentele rechten van niet begeleide minderjarige vluchtelingen : Het project PUCAFRU.

Het gaat om een project gefinancierd door de Europese Commissie, met o.a. een actie-onderzoeken gevoerd in België, Frankrijk, Spanje, Italië, Roemenie.

Doel van het onderzoek is kennis te nemen van de overlevingsstrategieën, de toegang tot rechten en de moeilijkheden die deze groep ondervindt bij het zoeken van bescherming. Men wil een hulpnetwerk uitbouwen specifiek voor de Roma minderjaringen en een specifieke methode en hulpmiddelen uitbouwen.

Daniela Novac heeft ruim bijgedragen aan de realisatie van het onderzoek via interviewgegevens aan Julien Blanc, onderzoeker.

U kan meer informatie vinden over dit onderzoek, het colloquium gehouden in oktober 2012 en de bijdrage van Daniela Novac op <http://www.pucafru.org>.

4. Het project Metro Verbindingen

V. Straathoekwerk met thuislozen in het netwerk van de MIVB	
Finaliteit	Het creëren van duurzame sociale relaties tussen thuislozen, het personeel van de MIVB en het publiek
Specifieke doelen	1) Straathoekwerk met thuislozen in het netwerk van de MIVB 2) Het steunen en informeren van het personeel van de MIVB, de reizigers en de handelaars 3) Het informeren, samenbrengen en coördineren van de thuislozensector en de MIVB 4) Het analyseren van de wijze waarop thuislozen zich de ruimten van de MIVB eigen maken

Op sommige plekken in de hoofdstad worden thuislozen meer dan elders beschouwd als een bron van overlast, sociaal onaangepast gedrag en onveiligheid (objectief of subjectief). Dit is meer in het bijzonder het geval voor die plaatsen waar handelaars een kwaliteitsvolle service willen verlenen aan hun klanten, zoals bijvoorbeeld in de metrostations en meer in het algemeen op het geheel van het net van de MIVB.

Thuislozen hebben heel wat redenen om daar aanwezig te zijn. Er zijn veel mensen die voorbijkomen in de metrostations, bedelen en andere vormen van geld verdienen zijn daar dus interessant. Men vindt er ook een antwoord op heel wat primaire behoeften : toiletten, wasbakken, de mogelijkheid tot het deponeren van persoonlijke spullen, beschutting tegen het weer, zij het winter of zomer, zitten, uitrusten en de aanschaf van alcohol. Het zijn ook plekken waar men anderen kan ontmoeten en dingen kan uitwisselen (pendelaars, gelijkgezinden, handelaars, burgers,...). Thuislozen vinden er een tijdverdrijf, ze bouwen er contacten en sociale relaties uit. In metrostations gebeurt er altijd wat en sommige thuislozen gaan er heen om de verveling tegen te gaan. Een niet te verwaarlozen voordeel is dat metrostations altijd open zijn en, in tegenstelling met sommige dagcentra moet men er geen huishoudelijk reglement respecteren.

Het verbieden van de toegang (betalende zones, ..) aan thuislozen via een repressief reglement of het nemen van dwingende maatregelen zal het probleem alleen maar verdoezelen door het in de tijd en de ruimte te verplaatsen zonder het op te lossen. Het simpelweg aanvaarden van de toestand zou de tegenovergestelde posities van de actoren alleen maar versterken. Een derde weg, waarin ontmoeting en dialoog centraal staan lijkt mogelijk. Diogenes staat voor deze derde weg, hier toegepast op het netwerk van de MIVB, en werkt aan het herstellen van sociale banden.

Het doel van dit project is zich de middelen geven om thuislozen te horen en te zien en tegelijkertijd te werken aan comfortabele reisvoorwaarden voor de gebruikers en goede werkvoorwaarden voor het personeel en zij die in de metrostations werken (handelaars). Dit moet meerdere positieve effecten hebben, zowel op de begeleiding van thuislozen als op het gevoel van onveiligheid van reizigers en personeel, op de vermindering van de overlast (vuil, ...) als op het imago van de MIVB als sociaalvoelende en solidarische onderneming.

Het straathoekwerk zal plaatsvinden in de metrostation of op die plekken gekozen door de thuislozen zelf. De straathoekwerker beschouwt zichzelf « gast » of « genodigde » op dit territorium.

De metrostations, de metrostellen van de MIVB en meer in het algemeen het gehele netwerk van het openbaar vervoer van de MIVB zullen verkend worden en verzekerd van een dagelijkse aanwezigheid en dit van maandag tot vrijdag.

Er zal bijzondere aandacht besteed worden aan de meer gevoelige zones, zoals betaalautomaten, toegangsdeuren, liften en roltrappen.

Het straathoekwerk vindt plaats overdag, met een versterkte aanwezigheid tijdens het spitsuur, gedurende welk er meer pendelaars op de been zijn. Opdat er zich op die momenten mogelijks meer confrontaties voordoen tussen de verschillende gebruikers zal er meer aandacht besteed worden aan de tijdsbestekken 7h-9h en 16u-18u.

De nadruk wordt gelegd op pro-actief werk, eventueel op afspraak.

Er wordt een specifiek gsm nummer voorzien waar alle actoren terecht kunnen om een vlotte communicatie met het team te verzekeren binnen het kader van het project Metro

Verbindingen en om op aangepaste manier te reageren op meldingen. Toch heeft het team niet als doel te werken in urgentie, maar schrijft zich in in een proces van geduldig werken en op lange termijn.

De medewerkers betrokken bij dit project zullen kunnen rekenen op de expertise en het kunnen van het multidisciplinaire team van Diogenes. Het team zal vertrekken vanuit de notie « netwerken ». Het straathoekwerk zal gebeuren in samenwerking met de actoren die van kortbij of verderaf betrokken zijn bij de thuislozen die zich in de metrostations bevinden

Ondersteunen en informeren

Bedelen is nog steeds opgenomen in de lijst van overtredingen die te lezen valt in het ministerieel besluit van 13 december 2007 betreffende de exploitatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Maar, sinds de circulaire van 29 september 2010 wordt het getolereerd, tenminste in de niet betalende delen van de metrostations.

Geplaatst tov de mislukking van de criminalisering van een sociaal probleem draagt deze circulaire bij aan het teruggeven van wat menselijke waardigheid aan thuislozen.

Maar dit brengt toch een aantal problemen met zich mee. De confrontatie tussen reizigers, personeel, handelaars, thuislozen doet ons nadenken over welke relaties we met elkaar willen aangaan. De emoties die thuislozen bij ons oproepen maken dit nog moeilijker : medelijden, opstandigheid, angst, onverschilligheid,

Deze confrontatie roept ook allerlei vragen op, het is daarom meer dan noodzakelijk om ook de reizigers, het personeel en de handelaars hierin tegemoet te komen en hun vragen te beantwoorden, hen te helpen bij het leggen van contacten en de voorwaarden te creëren voor een constructieve dialoog met de meest uitgesloten.

Er zullen activiteiten ontwikkeld worden op meerdere niveaus.

1. Het signaleren van probleemsituaties : het personeel van de MIVB en al het andere personeel dat werkzaam is in de metrostations zal contact kunnen opnemen met de straathoekwerkers om hen problematische situaties te melden. Elke melding wordt geregistreerd en er wordt zo snel en efficiënt mogelijk op gereageerd. Er zal geluisterd worden naar de melder, hij of zij wordt ondersteund en indien nodig vindt er een ontmoeting plaats.

2. Steun aan het personeel van de MIVB en aan de handelaars : gebaseerd op ondersteuning en actief luisteren kan er op verschillende manieren gereageerd worden om direct contact te leggen op het terrein, de dialoog te bevorderen en het denken over thuisloosheid te nuanceren :

- Werken aan de voorstellingen die mensen kunnen hebben (echte/valse thuislozen, slechte/goede thuislozen, ...)
- Actief luisteren en ondersteuning : uitspreken van de frustraties, spanningen, angsten die men kan hebben bij het contact met thuislozen, een contact dat als zeer persoonlijk en emotioneel kan worden ervaren
- Optreden als bemiddelaar in moeilijke situaties en bij conflicten
- Informeren (publiek, leven op staat, sector)

3.Sensibilisering van de reizigers en van de publieke opinie : belangrijk is het debat uit te breiden, te nuanceren, de zaken in de juiste context te plaatsen en te situeren binnen een sector rijk aan diversiteit. Het team zal werken aan uitwisselingen tussen gebruikers en thuislozen via het aanmoedigen van een positieve mobilisering en solidariteit. Het gaat om initiatieven die de vooroordelen overbruggen en sociale banden smeden.

4.Sensibilisering van de thuislozen : in samenwerking met La Strada zal er een bijeenkomst van de Praat Ruimte georganiseerd worden.

Overleg en vorming

In samenwerking met de partners uit de sector zal het team deelnemen aan of zelf een platform organiseren dat het kruispunt vormt tussen alle actoren die in contact zijn met de thuislozen in de metrostations. Het wordt een plek van informatie en ontmoeting (handelaars, preventiedienst, politie, gemeentelijke diensten,).

In functie van de noden zal het team van Metro-verbindingen een zorgnetwerk creëren en coördineren rond thuislozen in moeilijkheden. Het gaat dus niet alleen om het contacteren van de meest aangepaste (sociale)diensten maar ook om het uitwerken van een rode draad in de hulpverlening (samen met de betrokken persoon).

Ter aanvulling van wat reeds bestaat zal aangepaste vorming aangeboden worden aan het personeel van de MIVB. Er kan hiervoor beroep gedaan worden op partners.

Actie-onderzoek

Het team zal onderzoek moeten doen om de impact van haar werk te analyseren.

Het onderzoek wil een genuanceerd beeld schetsen van de thuislozen in de metrostations en van het bedelen in het bijzonder. Hiertoe wordt geanalyseerd hoe thuislozen zich de ruimte eigen maken, welke problemen zich voordoen, welke de hulpbronnen zijn en welke goede praktijken er bestaan. Dit actie onderzoek kan u bekomen op eenvoudig verzoek.

Activiteiten 2013

De activiteiten van het project Metro Verbindingen maken het voorwerp uit van een afzonderlijk verslag waarin zowel de kwalitatieve als kwantitatieve aspecten ervan worden uiteengezet. Hieronder vind u enkele uittreksels.

Mensen aan het woord over ons werk in de metro ...

Nora, avoir une sœur dans la rue

La sœur de Caroline habite dans le métro, sa famille reste présente à ses côtés mais souffre d'un sentiment d'impuissance face à cette situation. Ne plus être seul et recevoir le soutien des travailleurs de rue soulage l'entourage et lui donne le courage de continuer.

Ma sœur Caroline, elle habite dans le métro. Le lien, c'est un lien de famille, mais hum ... le rapport est difficile, très difficile. Bon, comme Caroline a fait le choix de ne pas vivre ni chez moi, ni chez ma sœur, qu'elle préfère vivre dans le métro, dans des conditions difficiles ... pour nous, c'est choquant. Donc, quand on la voit, ça fait mal. Il y a de la colère, mais en même temps on doit respecter sa liberté. C'est elle qui choisit ça. Mais c'est difficile. Je pense que Caroline a beaucoup de souffrance à l'intérieur d'elle-même. Elle est contente d'être dans le métro et d'être entourée par nous, mais elle ne veut pas être avec nous. Parce que, je ne sais pas ... elle a vécu des choses qui sont difficiles.

Ce que la présence des travailleurs de rue m'apporte, c'est énorme. D'abord, on est trois personnes ici en Belgique qui avaient un lien de parenté direct avec Caroline. Savoir qu'il y a quelqu'un d'autre que nous qui se soucie de Caroline, ça c'est une chose importante. Ça nous permet de garder quand même un peu plus de tranquillité. Parce que parfois pendant une semaine, quand on ne l'a pas vue, on dit : « Ah on va téléphoner au travailleur de rue pour voir s'il l'a vue. Est-ce qu'il l'a vue, est-ce qu'il ne l'a pas vue? Ça c'est important. Ça nous permet d'un peu respirer.

Et puis aussi, savoir qu'elle est dans le métro, qu'elle est tranquille, qu'il n'y a pas d'agression, que les gens de la STIB la laissent tranquille.

Donc quelque part le fait que vous vous occupez d'elle ça lui donne un statut. C'est comme si elle est quelqu'un. Vous vous occupez d'elle et elle est devenue quelqu'un, ça c'est une autre chose.

Et puis aussi nous, on est fatigué, on se fatigue. Ça fait des années que ça dure. Et c'est important que quelqu'un d'autre vienne avec des nouvelles idées, parce que nous on tourne en rond. Les gens qui sont nos proches disent : « Mais on a vu Caroline, ce n'est pas possible, faites quelque chose, mais vous êtes méchants, vous ne faites rien pour elle ». Mais ce n'est pas visible ce qu'on fait ... on fait ! Alors si quelqu'un d'autre peut faire ça pour nous. Vraiment je trouve que ... vous tombez du ciel. C'est quand même important. Parce que vous prenez le relais. On sait que vous vous occupez d'elle. Ça nous donne nous la tranquillité.

Puis on sait aussi que vous avez l'habitude des situations compliquées et pour nous, tout est nouveau pour nous... tout est nouveau.

Maman dit : « Non, ce n'est pas possible qu'elle soit folle, elle fait exprès, c'est pour me faire souffrir ». Je dis : « Non maman, elle ne fait pas ça pour te faire souffrir, elle fait ça parce que pour elle c'est ça qui est normal ». Donc on prend toujours les choses avec le côté affectif. Tandis que vous quand vous y allez... c'est plus ... il y a moins d'émotions et donc c'est plus clair, le chemin pour arriver à une solution.

Le chemin est torturé quand même. Et donc, pour nous c'est vraiment, depuis que vous vous occupez d'elle, c'est comme si vous êtes tombés du ciel quoi ... on est super content. Mais vraiment très content, parce que c'est difficile.

Mimoun, responsable du nettoyage

Progressivement, Mimoun, responsable du nettoyage des gares, a appris à connaître les habitants du métro et à développer des relations privilégiées avec eux. Son regard a évolué et il a découvert que dialoguer avec l'humain était plus efficace que la confrontation avec un inconnu.

Dans un premier temps, on a commencé par dire bonjour. Maintenant, il y a ceux avec lesquels on sait vraiment discuter, à qui on peut demander : «C'est possible d'éviter de faire ceci ou cela parce que ça embête les nettoyeurs ou bien les clients». Il y en a qui écoutent et il y en a qui respectent. Et franchement c'est très bien. Cela ne s'est pas fait du jour au lendemain. Moi, j'avoue que ça a commencé la première fois où vous êtes venus nous expliquer qu'un sdf n'est pas forcément sdf, mais qu'il l'est devenu suite à un accident de la vie. Grâce à vous, ça m'a quelque part permis de m'ouvrir à ces gens-là et ça m'a quand même donné une autre vision des choses. Parce qu'avant, je m'occupais uniquement du nettoyage. C'est propre, c'est propre, c'est sale, c'est sale. Et quand je voyais un sdf, pour moi automatiquement, c'est sale. C'est triste à dire, mais c'est la vérité. Puis quand je vous ai vus, j'ai entendu vos propositions, comment vous travaillez. (...)Et puis j'ai pesé le pour et le contre et j'ai essayé de discuter avec quelques-uns. Ça a marché, pour certains en tout cas. Ça a marché très bien même! (...) Je me dis « Quelque part, si moi j'étais une petite goutte et bien, pourquoi pas ? ».

Hélas en Belgique on fait avec des lois qui ne sont pas forcément adéquates avec la réalité. Il y a pas mal de personnes que j'ai même honte d'appeler «sdf», parce que bon, c'est une étiquette qu'on colle. Je trouve qu'avant d'être un sdf, c'est un être humain et c'est ça qui me donne envie d'en connaître quelques-uns. (...) Personnellement, ça ne me coûte pas grand-chose, de donner de l'importance à cette personne-là. Je crois qu'il se crée une sorte de reconnaissance pour ces personnes-là et ça crée, je pense, une certaine, cohabitation dans la station. Bon moi, après 20h, je sais que je rentre à la maison, mais lui le pauvre je ne sais pas ce qu'il fait, ce qu'il devient. Donc le lendemain je le revois. Je lui pose la question : « Comment ça va? Ça a été ?... et après on est lancé et je sais qu'avec certains je peux me permettre de leur dire : « Bon écoute, là t'as été un peu trop loin, donc est-ce que tu pourrais quitter la station ? », sans appeler la police, sans appeler le BCO (*Bureau Coordination des Opérations*). Et je sais que via ce respect et bien le monsieur le fera, sans problème. Et ça, je trouve que ça, c'est vraiment intéressant. Parce que souvent, on va appeler le BCO, mais alors on a directement un conflit. Et ça, moi j'essaie de toujours éviter les conflits, que ce soit avec eux ou que ce soit avec les nettoyeurs ou les agents de la STIB, parce que le conflit ça n'amène jamais à rien, on ne va jamais loin avec ça.

À la rigueur, pour moi avant un sdf, c'était on ne va pas dire un fainéant, mais quelqu'un qui boit, quelqu'un qui fait chier son monde, qui salit et des trucs comme ça. Et puis, comme je l'ai dit grâce à vous, j'ai vu de mes yeux qu'il y avait des changements, qu'il y avait une évolution. Vous nous avez bien expliqué qu'il y a des sdf qui sont dans ces situations-là à cause d'un problème, d'un divorce, d'une perte d'emploi, ou d'autres trucs comme ça. Il y en a d'autres qui veulent vivre dans la rue. Ça c'est leur problème. Mais il y en a qui veulent s'en sortir, mais qui ne connaissent pas la solution. Ils ont vraiment besoin d'un coup de main, un coup de pouce. Et là, je me dis : pourquoi pas ? Avant, je ne faisais jamais attention, et après je vous ai croisés souvent. (...) Je me suis dit : « Pourquoi pas quoi ? » C'est vrai que, à notre niveau, on ne peut pas faire des miracles, mais je pense que quand chacun fait un petit peu...

On ne peut pas trouver une solution pour tout le monde. Mais je me dis un bon 50%, c'est déjà pas mal. Et à plusieurs reprises, via le petite carte que vous m'avez donnée, je vous ai contacté pour telle ou telle personne pour laquelle j'ai l'impression qu'on peut discuter avec elle et qu'il y a moyen qu'elle écoute et qu'elle demande une aide. Je vous ai contactés et ça c'est une bonne chose.

Michel, un libraire qui côtoie les sans-abris depuis plus de 10 ans

Pour Michel, le respect est au centre d'une bonne cohabitation. Lui, qui travaille depuis de longues années dans des espaces fréquentés par les sans-abris, sait qu'il y a autant de parcours différents que de protagonistes.

Avec les gens du Métro, les marginaux en règle générale, tant que tu les respectes comme « personne », ils te respectent aussi comme « personne ». Maintenant, il faut aussi être ferme avec eux, il faut leur montrer qu'il y a des limites qu'ils ne peuvent pas franchir parce que au plus tu leur donnes au plus ils ont tendance à vouloir aussi. Mais sinon en règle générale ça se passe bien parce que ils savent que moi je les respecte donc y'a pas de soucis. Pour moi ça reste des personnes tant qu'ils sont dans un état normal, qu'ils ne sont pas complètement hors service, «hors vie», qu'ils n'ont pas trop bu ou qu'ils ne sont pas complètement défoncés avec l'un ou l'autre truc et des choses ainsi parce que par rapport à mes clients ça ne va pas non plus. Y'en a certains qui ont encore un respect d'eux-mêmes, qui ne s'affichent pas, qui essayent d'être le plus discret possible.

Ce qui est important pour eux c'est d'avoir d'autres personnes de contact, comme vous les travailleurs de rue, par rapport à la police qui elle est plus répressive.

C'est bien pour nous d'avoir des gens comme vous, plutôt que la police. La police n'est là qu'en cas de problème et c'est répressif. Elle n'est pas là pour aider, elle est là pour punir quelque part.

Je crois que vous leur amenez une présence, une stabilité, une autre écoute, une oreille, parce qu'ils ont besoin de parler. C'est vrai que s'ils parlent à des gens qui sont dans la même situation qu'eux ce n'est pas la même chose. Ils ont parfois besoin de conseils, d'un simple conseil.

Il y a ceux que tu apprends à connaître, au plus tu les côtoies, au plus tu te demandes pourquoi ils sont là, parce qu'ils ont des capacités. Ils ne se confient pas d'office parce que ils ont une certaine pudeur. Ils sont là, ils ne demandent pas, si ils reçoivent, si tu leur donnes, ils prennent mais ils ne demandent pas et ils ne se confient pas, ils se contentent de continuer à vivre.

Depuis que je les côtoie mon image a évolué, c'est vrai qu'on les voit marginaux mais marginaux pour nous ça reste d'office un choix. Tandis que quand on commence à les connaître, la rue, pour certains c'est une obligation liée à des faits de vie, il y a des choses ainsi. Ce n'est pas d'office un choix, ce n'est pas d'office des gens qui ont été dans la drogue. Pour tous ce sont des histoires de vies particulières. Ils n'ont eu tellement de problèmes qu'à un moment, ils n'ont eu personne pour les aider à remonter.

Sylvie Lucchesi, responsable de la cellule propreté

Madame Lucchesi est responsable de l'entité au sein de la stib en charge de la propreté de l'infrastructure mise à disposition des clients aussi bien dans les stations de métro qu'au niveau des arrêts en surface. La cellule propreté est constituée d'une équipe de 5 personnes et responsable d'une centaine de travailleurs en sous-traitance. Nous l'avons rencontrée, elle a accepté de répondre à nos questions.

Quelles sont les instructions de la stib par rapport aux habitants du Métro ?

Les sans-abris font partie de l'environnement et c'est un élément qu'on ne peut pas exclure de l'équation. Le mot d'ordre c'est d'essayer de demander de manière courtoise de se déplacer pour pouvoir faire le planning de nettoyage. Si on se rend compte qu'il y a une agressivité ou un manque de volonté de se bouger tout simplement, nos nettoyeurs passent leur chemin et reviennent voir après s'il y a moyen de le faire. Si ce jour-là ce n'est pas faisable, ce sera pour le lendemain. Il n'y a pas vraiment d'instruction rigide, c'est à chaque nettoyeur de voir un peu la relation qu'il peut créer avec les personnes qu'il a l'habitude de rencontrer. Souvent les personnes sont au même endroit et les nettoyeurs sont affectés aux mêmes stations et donc c'est vraiment à chacun, en fonction de ses capacités de discussion, de négociation, d'obtenir des résultats. Finalement, la seule chose qu'on a dite à tous les nettoyeurs c'est « ne vous mettez pas en danger » en voulant à tout prix faire déplacer quelqu'un qui n'a pas envie de bouger.

Dans les situations difficiles où il pourrait y avoir danger, comment doivent-ils réagir ?

Là, ils quittent les lieux et s'ils se rendent compte qu'il y a une agressivité plus intense, ils appellent le BCO qui coordonne l'intervention des patrouilles de sécurisation. Donc, si ils se rendent compte qu'il y a un danger pour eux, ils se mettent à l'écart et ils appellent. Ils sont parfois amenés à appeler pas parce que la personne est agressive directement vis-à-vis d'eux mais parce que le sans-abri invective les passants qui transitent dans la station et donc ça, c'est quelque chose qu'ils font aussi. En 2013, ils ont appelé à 38 reprises le dispatching d'intervention, principalement pour juste signifier le fait qu'ils n'étaient pas en capacité de faire leur travail comme planifié. Et c'était à une reprise pour agression verbale et à une autre reprise pour une agression physique. Donc, le nombre d'agressions directes aux préposés au nettoyage est assez marginal.

Pouvez-vous nous dire ce que notre présence apporte à votre équipe ?

Je crois que le fait de ne plus être tout seul face à ça et de savoir que y a des gens dont c'est le métier et les vocations de travailler avec les personnes sans-abris, pour les nettoyeurs, c'est un soutien moral. C'est aussi parfois des solutions pratico-pratiques puisque du jour au lendemain ils se rendent compte qu'une problématique est soit adoucie, soit qu'elle a disparu. Je pense que le fait de vous voir sur le terrain participe à une meilleure organisation de leur travail, une meilleure gestion du stress lié au fait de ne pas pouvoir faire le travail dans les temps. Au moment de votre recherche-action, pour les nettoyeurs, avoir eu l'occasion d'expliquer ce qu'ils vivaient au quotidien, je pense que c'était une première. Personne n'avait jamais pris le temps de leur demander, ce que cela représente pour eux d'avoir des locataires dans le métro. Ça c'est tout bénéfice de dire qu'ils sont des acteurs de la vie du métro et enfin on leur a demandé de s'exprimer autour de cette problématique-là. Ça participe à ce qu'on a essayé de mettre en place pour en faire des acteurs de la vie du métro, pas juste des gens qui vite vite nettoient et sont invisibles. Ce n'est pas ça qu'on veut; on veut qu'ils soient visibles, qu'ils soient identifiés à du personnel qui travaille en station. Et qu'ils soient considérés soit quand il y a des problèmes soit quand il y a des succès; ce qui était peu le cas avant.

Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Je suis très contente que des collaborations entre la stib et des associations comme la vôtre puisse se faire. Je pense que c'est bénéfique pour tout le monde, pour les sans-abris, pour les nettoyeurs. Je pense aussi que c'est bénéfique qu'il y ait maintenant une structure de cohésion sociale au sein de la stib. Certains diront que ce n'est pas notre core business, c'est vrai, mais le paramètre est dans l'équation et l'ignorer ne va pas nous aider à trouver la solution. Je pense que mettre en place une structure en interne et avoir des collaborations avec des associations dont c'est le métier, c'est bénéfique pour tout le monde, par commencer pour nos clients.

Mme Parello, une bonne collaboration avec la STIB

Madame Parello est responsable du service «Field Support Service ». Elle donne forme à ce nouveau service, qui se compose de référents sociétaux. Ils font le pont entre les employés de la STIB et les organisations sociales. Mme Parello est une personne de contact très importante dans notre lien avec la STIB. Nous sommes heureux qu'elle ait pris le temps de répondre à nos questions.

Comment voyez-vous notre collaboration?

Je pense que ce qui est intéressant, c'est d'avoir pu diversifier les collaborations et donc d'avoir effectivement votre approche en plus de l'approche d'autres professionnels du secteur. Les trajectoires et les problématiques posées par les personnes qui vivent en rue sont souvent complexes et donc ça nous permet aussi de garantir qu'il y a une diversité de contacts qui puisse se faire. Je pense aussi que ça permet d'avoir d'autres éclairages et d'autres approches. Je crois que c'est important de travailler en réseau par rapport à cette problématique-là. Parce que ce n'est pas une cause qui fait que la personne se retrouve en rue mais une multiplicité d'événements, de causes et donc fatalement il y a des prises en charge qui doivent être adaptées. Pour moi, le rôle de l'entreprise, c'est de pouvoir vous faciliter l'accès à ces publics-là. Tout en sachant que le réseau de la STIB n'est pas un lieu de prise en charge, c'est pas adéquat. Ce n'est pas un lieu de prise en charge qui peut être respectueux de la personne. En même temps, nous on doit tâcher aussi à être respectueux de nos clients, donc c'est assez complexe. Comme c'est complexe et comme il n'y a rien de pire que de penser qu'il y a des solutions simples à des situations complexes, j'aime bien l'idée de travailler en réseau. Donc votre collaboration, plus celle de Bij Ons, du Samusocial, des Infirmiers de Rue plus d'autres qui se rajouteront peut-être à l'avenir, pour moi ça permet de tisser un réseau autour des personnes et d'essayer d'être le plus efficace possible.

Pensez-vous que le regard de l'entreprise mais également de ses travailleurs a évolué sur les personnes sans-abris suite à nos rencontres ?

C'est un travail de longue haleine, je dirais qu'il y a eu quelques électrochocs qui font qu'effectivement il y a une certaine prise de conscience du fait qu'il n'y a pas de solution simple à une situation complexe. Maintenant, c'est un travail qu'on doit répéter constamment que ce soit au niveau du management qui peut changer ou au niveau des équipes de terrain qui peuvent se sentir complètement découragées. C'est vraiment quelque chose qu'on doit répéter, chaque année et de manière constante. Il faut que les intervenants externes puissent avoir des contacts avec nos équipes. Il faut qu'il y ait une sensibilisation mutuelle et je pense que pour les intervenants externes, c'est aussi très important de comprendre les enjeux de l'entreprise. Parce que sinon, je pense qu'on risque d'avoir des interventions qui vont faire pire que mieux et qui vont conforter l'entreprise dans l'idée que ce n'est pas son business et

qu'il faut absolument qu'elle n'y touche pas. Alors que, je pense, il y a un chemin médium entre vouloir bien faire et se prendre pour une fondation ou une équipe de psychologues et d'assistants sociaux. Je pense qu'il y a un chemin intermédiaire qu'il y a moyen de trouver effectivement.

Que pensez-vous des systèmes que nous avons mis en place, comme les réunions, l'échange de mails, des choses comme ça ?

Avec la nouvelle équipe de référents sociétaux et le fait qu'on ait pu démultiplier les acteurs, ces nouveaux outils ont été mis en place. Se voir régulièrement, commencer un vrai travail de réseau, je trouve que ça c'est vraiment important. Je pense qu'à ce niveau-là, Diogènes est peut-être l'association la plus ouverte à ce type de travail; Bij Ons aussi mais je sens que dans le secteur, ce n'est pas toujours évident de travailler en réseau. Même si c'est un petit embryon de réseau, très opérationnel, je trouve que c'est déjà un bon résultat. Parce que le fait qu'on puisse se voir régulièrement, qu'on puisse avoir des échanges, dans le respect des cadres déontologiques de chacun, qu'on puisse s'assurer que les situations ne sont pas perdues de vue, qu'on puisse à terme donner un feedback aux équipes de première ligne de la STIB, je trouve que c'est important.

Il ne faut pas relâcher nos efforts...

C'est constant en fait, c'est un travail de sensibilisation constant! En fait, autant il faut travailler sur du long terme avec la personne en errance, autant il faut travailler sur le long terme avec les structures. Généralement, les problématiques individuelles et les problématiques de structures se répondent.

Comment voyez-vous nos collaborations futures ?

Je pense qu'un des grands enjeux des deux-trois années à venir, ce sera vraiment de réfléchir l'intégration de vos expertises dans des plans de formation pour le personnel de terrain. Cela va prendre un certain temps. La première étape, ce sera d'abord de former les référents sociétaux. D'ailleurs il y a une formation qui se donne sous l'égide de la Fondation Roi Baudoin, une journée de sensibilisation, l'équipe s'y est d'ores et déjà inscrite. Pour nous, l'enjeu c'est vraiment de bien former l'équipe de référents sociétaux afin qu'ils puissent coacher les agents de terrain à ce qu'il y a de plus efficace. Un autre enjeu, ce sera de mettre en place les procédures. On a déjà commencé un travail sur les procédures et sur les processus, mais je pense qu'on va pouvoir aller beaucoup plus loin. Je crois qu'il va falloir garder et enrichir le travail de réseau parce que pour moi c'est la base. La base de ce qu'on peut penser en termes de formation et de ce qu'on peut penser en termes de procédure. Il faut vraiment continuer ce travail de réseau, ce qui n'est pas évident, parce qu'on vient chacun avec nos backgrounds méthodologiques, nos attentes, nos objectifs et que cela peut parfois entrer en conflit.

Quels sont les autres obstacles auxquels nous avons été confrontés ou pourrions être confrontés ?

Je pense qu'il y a un gros travail de sensibilisation au niveau management en interne à l'entreprise. Il y a des messages qui commencent à passer mais c'est vraiment un travail de fond. Là aussi, il y a tout un travail de positionnement pour nous, en interne de l'entreprise puisqu'on est vraiment une interface. C'est un travail sur lequel on ne peut pas se relâcher. Il faut bien faire comprendre à l'entreprise que ce qu'on met en place, ce n'est pas faire à la place du secteur compétent, mais faciliter le travail du secteur compétent.

Statistieken en interpretatie

In 2013 heeft het team van Diogenes 1806 interventies gedaan in de Brusselse metro. Voor 1359 van hen ging het om psycho-sociale steun, 194 keer heeft men de persoon fysiek begeleid naar een dienst en in 109 keer van de gevallen ging het om een doorverwijzing of contact met een andere dienst.

77 % van de interventies betroffen dus psycho-sociale steun. Dit is dan ook onze hoofdactiviteit. Ontmoeten, een relatie uitbouwen, vertrouwen creëren, op zoek gaan naar de persoon achter de thuisloze. Werken aan een positieve en onvoorwaardelijke context waarbinnen de persoon zich kan ontwikkelen, eigen keuzes maken, op zijn eigen ritme, staan centraal in ons werk. Dit vergt veel tijd en energie, maar we zijn er van overtuigd dat dit de basis is om te kunnen werken op lange termijn.

Sommige aspecten van ons werk (bezoeken in ziekenhuizen en zorgoverleg) zijn niet geteld omdat deze niet plaatsvinden in de metro, maar het gaat vaak wél om bewoners van de metro.

17 % van de interventies draait rond netwerken. Enerzijds gaat het om het fysiek begeleiden van een persoon naar een sociale dienst of organisatie (11%). Op dat moment zijn we dus de rechterhand van de persoon, we onderhandelen, informeren of vertalen. Anderzijds gaat het om doorverwijzingen (6%), het leggen van contacten en bouwen van bruggen. 74 van de interventies draaien rond gezondheid, met inbegrip van geestelijke gezondheidszorg. Het gaat hier om ¼ van ons werk (24%). Er dient hier te worden gezegd dat het zeer moeilijk is de bewoners van de metro naar deze diensten te begeleiden, het is zeer moeilijk vertrouwen te creëren tussen mensen in nood en instellingen. We vinden het zeer belangrijk dat de sector van de geestelijke gezondheidszorg aanwezig is op het terrein. Een stabiele basis voor een aangepaste behandeling wordt gelegd op straat, daar waar de persoon leeft. Sommige net ontstane projecten actief op het vlak van geestelijke gezondheidszorg moeten nog worden geconcretiseerd. Wij steunen deze waardevolle initiatieven en hopen dat ze meer middelen krijgen van de overheid om de meest kwetsbaren te bereiken.

De cijfers van onze interventies geven een beeld van de manier waarop wij werken. De metrostations die het vaakst worden aangedaan zijn De Brouckère, met 569 bezoeken, het Centraal Station met 403 bezoeken en het Zuidstation met 248 bezoeken. Deze cijfers zijn gestegen sinds vorig jaar, in alle metrostations maar vooral in De Brouckère en Merode.

Stations blijven plekken waar veel mensen wonen en bedelen. De Noord-Zuid as is sterk vertegenwoordigd. We gaan vaker richting Oosten omdat wij meer meldingen krijgen en we ons werk aanpassen. De stations Merode en De Brouckère zijn een goed voorbeeld van de doelstellingen van het project Metre-Verbindingen en het “netwerken” dat wij wensen uit te bouwen. We zorgen er wel voor dat deze verhoogde aanwezigheid in sommige stations gepaard blijft gaan met waakzaamheid wat betreft de andere metrostations.

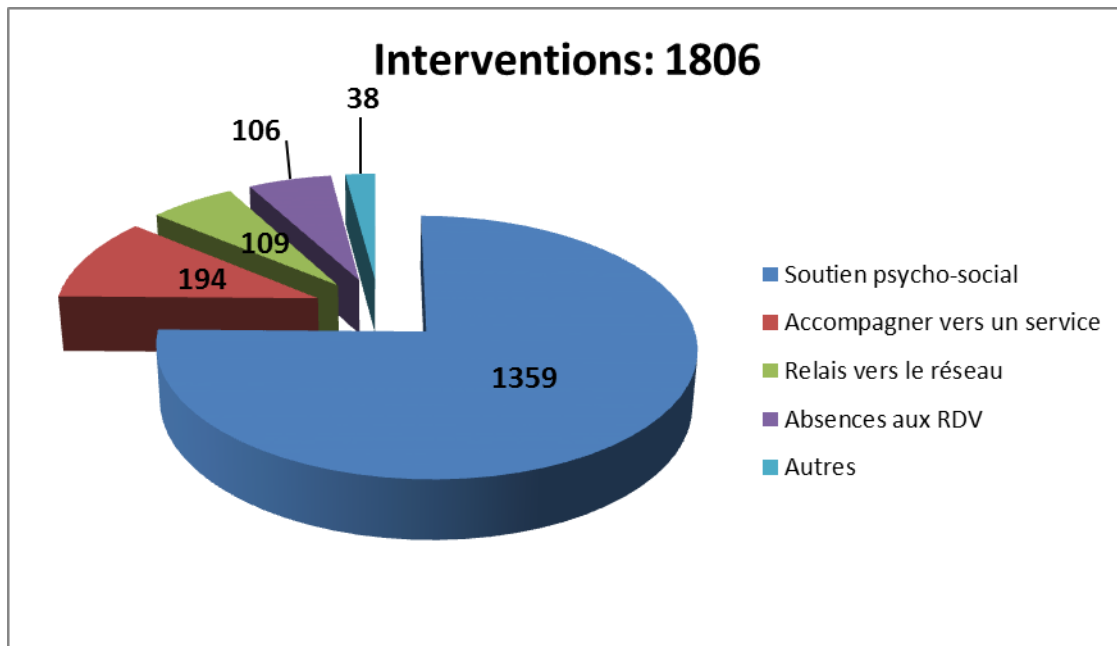
Globaal gezien blijven de cijfers betreffende de plaatsen waar wij interventies doen dezelfde als in 2012 en houden ze tredt met de statistieken van de MIVB betreffende hun interventies.



Deze cijfers tonen:

- De grotere aanwezigheid van straatbewoners in sommige stations en de vele redenen hiervoor: inkomen, bescherming, warmte en een onderkomen, sociale relaties, anonimiteit, ...
- De belangrijkste plekken waar het team werkt: contactname, uitbouw van de vertrouwensrelatie en het netwerk dat tijd vergt.

5. Types van interventie



5. Psycho-sociale ondersteuning: 1359

Erkenning van de thuisloze, zijn bestaan bevestigen, hem te tijd geven zich te laten uitdrukken. In contact treden, een relatie uitbouwen, actief luisteren, waarderen, confronteren, versterken van het positieve, reflecteren, versterken van de capaciteiten, motiveren, ...

6. Doorverwijzingen/netwerken: 109

Het leggen van contacten en bouwen van bruggen tussen de maatschappij en de hulpbronnen die er aanwezig zijn. We gebruiken onze kennis van de sector (psycho-sociaal-medisch) om de juiste informatie te verstrekken en aangepast door te verwijzen. Om er voor te zorgen dat de doorverwijzing goed verloopt, blijven wij in contact zowel met de thuisloze als de de diensten waarnaar wij doorverwijzen.

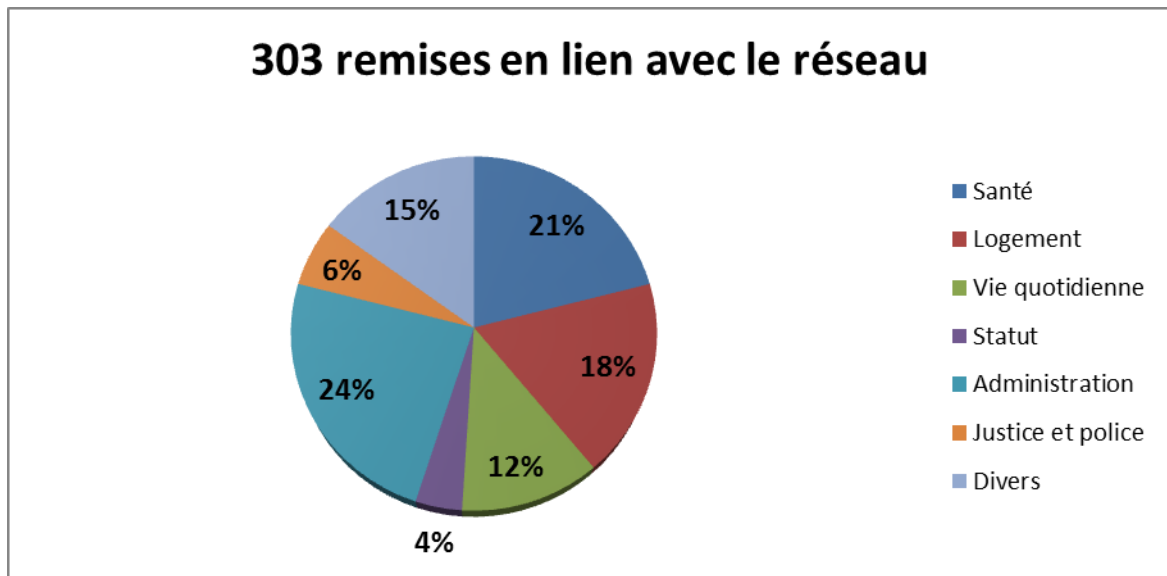
7. Begeleiden naar de diensten: 194

We verplaatsen ons fysiek, samen met de straatbewoner naar een organisatie of instelling. We zijn de rechterhand en steun van de persoon bij zijn contact met de dienst. We zijn samen, steunen, vertalen voor de persoon, bemiddelen, informeren, leggen uit, volgen de beslissingen en evolutie op, verbinden, ...

8. Afwezig op de afspraak: 106

Overleven op straat maakt het moeilijk afspraken na te komen. Om diverse redenen, waarvan het verlies van een kader in tijd en ruimte nog niet de minste is.

3. Netwerken



Om het lezen te vergemakkelijken hebben we een overzicht gemaakt in 7 categorieën. Dit mag ons niet doen vergeten dat we werkelijk aan alle domeinen van het leven van een thuisloze raken.

Deze cijfers tonen:

- De uitgebreidheid en diversiteit van het netwerk waar we mee in contact komen. Elke dienst heeft haar specialisatie en haar beperkingen. We merken dat hoe gevarieerder het aanbod hoe beter we een antwoord kunnen bieden op de behoeften van de straatbewoners.
- Het grote belang van ons werk met organisaties en hun personeel om de drempels zo laag mogelijk te maken voor ons publiek

Het grootste deel van onze doorverwijzingen naar sociale diensten slaan op het werk op lange termijn en algemene diensten eerder dan gespecialiseerde. We werken aan het concreet maken van de toegang tot bestaande rechten. We zien ook het groot aantal doorverwijzingen naar de gezondheidszorg en meer specifiek naar de sector geestelijke gezondheidszorg. Binnen de doorverwijzingen “huisvesting” geven we de voorkeur aan oplossingen op middellange en lange termijn eerder dan aan noodoplossingen.

Deze begeleidingen die mikken op een sociale rehabilitatie op lange termijn vergen een grote investering van tijd en energie, maar zijn succesvoller omdat ze rekening houden met de verwachtingen en het ritme van de thuisloze zelf.

HOOFDSTUK 3

DE SAMENWERKINGSPROJECTEN

1. INTEGRATED STRAATHOEKWERKTEAM (IST) samen met CAW BRUSSEL :

Integrated straathoekwerkteam (IST)	
Finaliteit	Een interinstitutioneel team straathoekwerkers creëren in Brussel. De diverse praktijk integreren binnen één team om de coherentie te verbeteren. Op regionaal vlak het straathoekwerk beter integreren.
Specifieke doelen	1) De slagkracht van het straathoekwerk in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vergroten 2) Strijden tegen de verbrokkeling van de diensten 3) Synergiën creëren tussen de projecten 4) Werken aan de snijvlakken van de politieke bevoegdheden 5) Het verhogen van de efficiëntie van de algemene diensten door de erkenning van de specifieke problematieken en de zeer kwetsbare bevolkingsgroepen

Kern van het project

Sinds vele jaren werkt de vzw Diogens samen met het onthaaltehuis Albatros en de dienst beschut wonen De Schutting. Dit is blijven voortduren bij het ontstaan van het CAW Archipel die een project straathoekwerk wenste uit te bouwen in samenwerking met de sector. Dit project, recent omgedoopt tot “Integrated Straathoekwerk Team” (IST), wordt sinds januari 2014 verdergezet samen met het CAW Brussel. Het doel is o.a. het maximaliseren van de samenhang van het straathoekwerk in Brussel, het bestrijden van de verbrokkeling van de dienstverlening en het verhogen van de expertise van de straathoekwerkers op het terrein. Het uiteindelijke doel is een adequaat antwoord te kunnen geven op de noden en vragen van de straatbewoners.

Het IST biedt de mogelijkheid het algemeen welzijn te verhogen door de erkenning van de specifieke problematieken en de zeer kwetsbare bevolkingsgroepen.

Er wordt bijzonder aandacht besteed aan het verbeteren van de toegang tot een woning en de contacten met de diensten begeleid wonen.

Het IST vertaalt zich in straathoekwerk met gemengde teams (Diogenes-SHW CAW Brussel) en het ontwikkelen van gemeenschappelijke projecten.

Er wordt niet alleen overlegd op het terrein maar er op de teamvergaderingen van De schutting en Albatros komt de realiteit van het leven op straat aan bod opdat er binnen het CAW Brussel drempelverlagend kan gewerkt worden.

Het CAW Brussel geeft haar straathoekwerkers het mandaat hun prestaties uit te voeren in zeer nauwe samenwerking met de vzw Diogenes. De personeelsleden die ter beschikking worden gesteld door het CAW nemen deel aan de teamvergaderingen van Diogenes. Diogenes van haar kant zorg voor de ondersteuning en vorming van deze medewerkers en waken over de praktische organisatie van het werk gedurende de ter beschikking gestelde uren. Elke organisatie blijft de werkgever van haar personeelsleden en garanderen all rechten en plichten van het arbeidsontract.

In 2013 werkten twee medewerkers van het CAW Archipel (nu CAW Brussel) half tijds binnen het team van Diogenes. Zoals in dit verslag te lezen valt plukken we de vele vruchten van deze samenwerking (Ondersteuning bij Woonst, Zorgwonen, begeleid wonen, ..).

2. RECHTSTREEKSE TOEGANG VAN DE STRAAT TOT EEN SOLIDARIE WONING

Rechtstreekse toegang van de straat tot solidair wonen	
Finaliteit	Het bieden van rechtstreekse toegang tot een goede woning met betaalbare huur Het bestrijden van de eenzaamheid die vaak gevoeld wordt bij alleen wonen Het ontwikkelen van een laagdrempelige individuele en/of collectieve begeleiding
Specifieke doelen	6) Voordragen van kandidaten die op straat wonen 7) Zorgen dat deze mensen zich de woning en de wijk eigen kunnen maken 8) Het ontwikkelen van het vermogen om de sociale diensten van de wijk te gebruiken 9) De personen in contact brengen met de partners van het project (beheerder, individuele en collectieve begeleiders, ..) 10) De personen in contact brengen met diensten voor begeleid wonen buiten het eigen project

Kern van het project

Dit project is ontstaan in 2003 uit de samenwerking van verschillende organisaties die de wens deelden alternatieve en vernieuwende antwoorden te bieden op de problemen die thuislozen op hun weg tegenkomen.

Het sociaal verhuurkantoor Logement pour Tous, het nachtsiel Hoeksteen, de dienst begeleid wonen Fami-Home, de begeleidingsdienst voor jongeren in moeilijkheden “Les Sentiers de la Varappe” en de straathoekwerkers van Diogenes hebben zich verenigd om een nieuwe vorm van hulp aan te bieden aan straatbewoners, in het kader van integratie via het hebben van een woning.

Het resultaat is de creatie van laagdrempelige “solidaire woningen” voor personen die rechtstreeks van de straat komen en voor wie een onthaaltehuis niet de meest geschikte oplossing is.

Het project bestaat erin dat privé eigenaars hun woning ter beschikking stellen van een sociaal verhuurkantoor. Het sociaal verhuurkantoor gaat na of de woning geschikt is voor Solidair Wonen: er dient zowel ruimte te zijn voor een gemeenschappelijk deel als voor het inrichten van privé kamers. Het sociaal verhuurkantoor zorgt voor het opstellen van de huurcontracten (startend met contracten van één maand met vernieuwing en de mogelijkheid om na 18 maanden over te gaan tot het afsluiten van een klassiek huurcontract van 9 jaar). Het sociaal verhuurkantoor int ook de huishuur die bijna twee maal lager is dan gangbaar op de huurmarkt, nml. ongeveer 250,00 € per maand, lasten inbegrepen. De betaling van de garantie wordt geregeld volgens de mogelijkheden van de huurder, meestal wordt het bedrag samengesteld in de loop van een aantal maanden, eerder dan in één keer te moeten betalen voor het ontvangen van de sleutels van de woning. Het sociaal verhuurkantoor staat ook garant voor het in goede staat afleveren van de woning aan het einde van de overeenkomst en de kosten bij leegstand. Deze laatste elementen zijn gunstig voor de eigenaar.

Wanneer een plaats vrijkomt in één van vier projecten stellen de organisaties binnen het samenwerkingsverband die in direct contact staan met straatbewoners maximum 3 kandidaten

voor. (Hoeksteen vzw, Fami-Home en Diogenes). Er wordt dan een wachtlijst opgesteld door middel van lottrekking. De manier waarop de drie namen geselecteerd worden is verschillende per organisatie: een affiche in het nachtsiel, in FamiHome zijn er specifieke permanenties waar mensen hun interesse kunnen laten blijken en de straathoekwerkers bepalen hun keuze via overleg in de teamvergadering.

In ieder geval wil het initiatief haar drempel zo laag mogelijk houden, er zijn dan ook maar drie criteria waaraan de kandidaten moeten voldoen: dakloos zijn, legaal op het grondgebied verblijven en bereid zijn tot het betalen van een eerste maand huur. Voor het overige is iedereen welkom, van welke aard de problemen van een persoon ook mogen zijn (geestelijke gezondheid, verslaving). De woning wordt gezien als een ankerpunt, het begin van een proces tot sociale rehabilitatie. Er wordt dus aan de straatbewoner niet gevraagd om aan het oplossen van zijn problemen te werken alvorens de woning te betrekken. Het straatleven komt dus een beetje mee naar de woning.

Het komt de bewoners van het huis toe het samen wonen praktisch te organiseren. Zij worden hierin ondersteund door het team van de dienst begeleid wonen. Indien die nodig is wordt een psych-sociale begeleiding op maat aangeboden. Hiervoor wordt een beroep gedaan op diensten extern aan het samenwerkingsverband.

Sociaal verhuurkantoor « Logement Pour Tous »

Rol van huisbaas

Onthaaltehuis « Source »

Info en kandidaturen (via affiches)

Uitrusting van de kamers en gemene delen

Begeleid wonen « Fami-Home »

Coördinatie project

Collectieve begeleiding

Mogelijkheid tot individuele begeleiding

Nachtasiel Hoeksteen

Info en kandidaturen (affiches)

Collectieve begeleiding

Straathoekwerk Diogenes

Info en kandidaturen (via persoonlijke contacten)

Steun bij het betrekken van de woning

Creëren van sociale banden tss alle actoren

Synergie, netwerken

III. Alternatief voor de versnippering van de sector

Lage drempel :

- interesse voor het samen wonen ;
- betalen van huur en garantie ;
- legaal op het territorium zijn.

II.2 Onmiddellijke toegang tot een woning vanop de straat.

Lijst en lottrekking
Prioriteit bij terugkeer

II.5 Alternatief voor een aanpak die mislukking en hervallen sanctionneert

Binnen de 15 dagen contact opnemen met het sociaal verhuurkantoor

- Ontmoeten van de andere huurders
- Ontmoeten van de collectieve begeleiding
- Plaatsbeschrijving
- Ondertekening contract

- Huur : + - 200,00 EUR/maand
- Lasten : + - 50 EUR/maand
- Waarborg : 3 maand huur Mogelijkheid tot geleidelijk samenstellen Garantie OCMW wordt aanvaard.
- Transitwoning : 1 maand hernieuwbaar. 18 maand maximum
- Normaal huurcontract mogelijk.

II.6 Alternatief voor de hindernissen op de Brusselse huurmarkt

Mogelijkheid tot individuele begeleiding door andere partners

(De Schutting, Zorgwonen, ocmw, ...)

Individuele en collectieve begeleiding

II. Alternatief voor de traditionele psycho-sociale begeleiding

Gemeenschappelijke delen (salon, tuin, keuken, ...)

II.3 Alternatief voor de problemen met eenzaamheid

II.1. INTEGRATIE VIA EEN WONING ----- INTEGRATIE VIA EEN WONING ----- INTEGRATIE VIA EEN WONING

Sterke punten

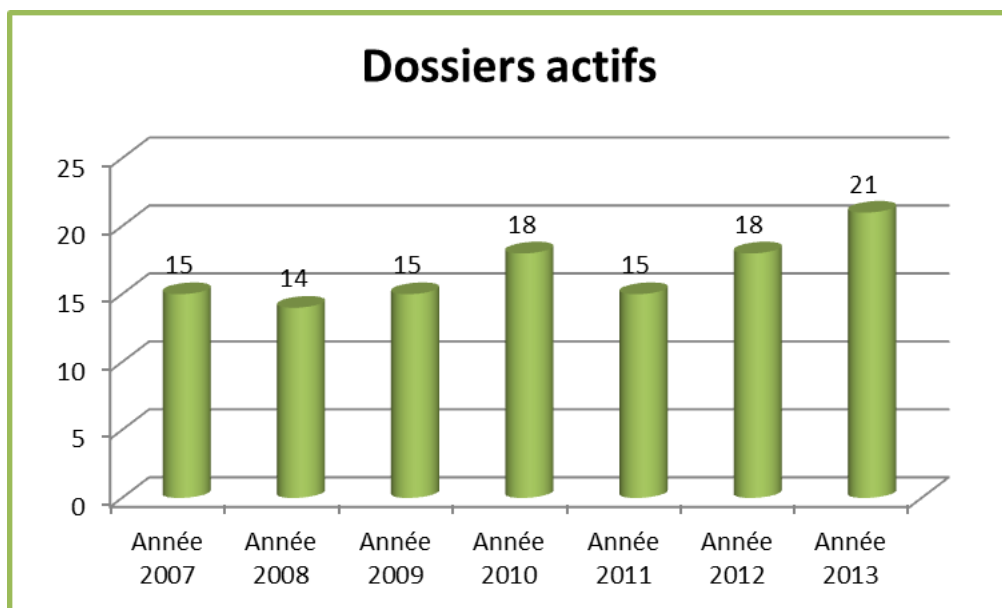
- **Reïntegratie via het hebben van een woonst:** de woonst is hier het vertrekpunt eerder dan het eindpunt. Het is één van de motoren die bijdraagt tot ontplooiing en sociale integratie. In Brussel is alle onthaalhuizen volzet en blijven straatbewoners hangen op het niveau van de dringende sociale hulpverlening. Vaak worden deze twee vormen van opvang voorgesteld als de enige oplossing voor het woonprobleem van thuislozen. Nochtans zijn deze diensten geen noodzakelijke tussenstap naar meer welzijn en emancipatie. Voor veel thuislozen zijn er momenten in hun leven waar deze diensten niet het best aangepaste antwoord zijn op hun problemen. Het is dus noodzakelijk te diversifiëren in het aanbod.
- **Solidair wonen:** het samen wonen laat toe terug sociale contacten uit te bouwen een zekerere vorm van solidariteit te creëren. Het biedt een alternatief voor de eenzaamheid en het sociale isolement dat de persoon overvalt wanneer men de straat verlaat.
- **Participatie :** de huurders zijn niet zomaar begunstigden, maar nemen deel aan de uitbouw van het project en worden er dus de voornaamste actoren van. Ze bepalen zelf de leefregels voor het huis dat ze bewonen. Er wordt geen enkel reglement opgelegd van buitenaf. De opdracht van de sociale werkers is hen te begeleiden en ondersteunen bij het maken van keuzes, het evalueren van de toepasbaarheid van hetgeen ze samen beslissen, hen helpen bij de praktische uitwerkingen en de gevolgen ervan te onderkennen. We trachten een zo gelijkwaardig mogelijke relatie uit te bouwen tussen sociale werkers en bewoners. Hierbinnen kan de huurder zijn capaciteiten maximaal benutten en hervindt hierdoor de mogelijkheid zijn eigen leven vorm te geven.
- **Samenwerken en netwerken :** het project bevindt zich op het kruispunt van de verschillende organisaties die deel uitmaken van het project. Op deze manier kunnen we steunen op de energie en specifieke kennis van elk van deze teams. Hierdoor werken we niet alleen aan de complementariteit van elk team, maar ook aan het aanpassen van de werking van elk team aan de noden van de bewoners.
- **Lage kostprijs van het project :** de kostprijs is lager dan het creëren van een nieuwe dienst, vermits het netwerken al ingebed is in de missie van de verschillende organisaties. De enige specifieke kost is de Maribel toegekend aan Fami-Home om een halftijdse coördinerende functie en een halftijdse sociale begeleiding te verzekeren. Hiermee is de kostprijs negen keer lager dan die van een onthaalhuis.

De huizen en activiteiten in 2013

In 2013 beheerde het project 4 huizen met samen 15 kamers die als volgt verdeeld waren :

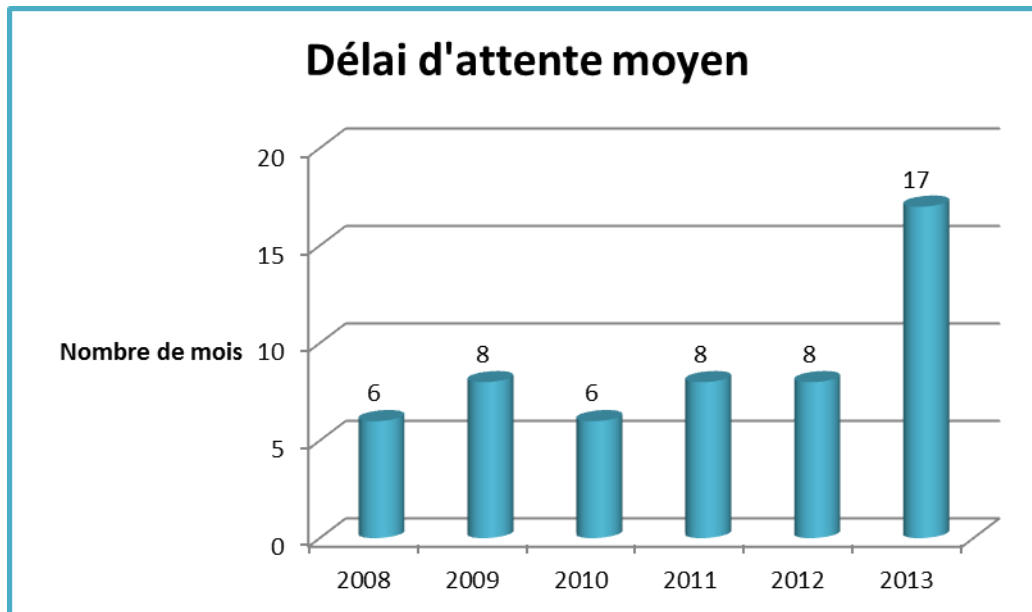
- Moorslede (4 kamers)
- Het huis Relais La Fraternité, Antwerpse Steenweg (4 kamers)
- Het huis in Sint Agatha Berchem (3 kamers)
- Het huis in Evere (4 kamers)

Actieve dossiers

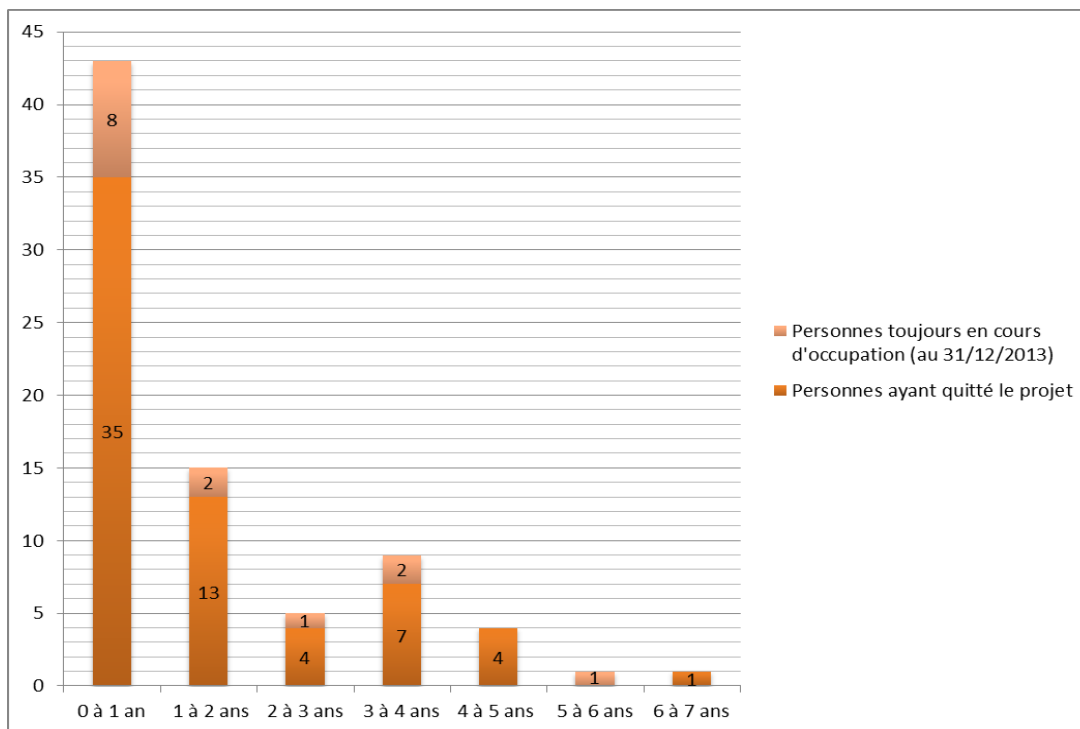


In 2013 telden we 21 dossiers voor 15 beschikbare kamers. Dit getuigt dus van een zeer grote stabiliteit en bevestigt ons doel van re-integratie via een woning. De bewoners lijken een zekere stabiliteit te vinden in de woning ze beslissen immers om redelijk lang te blijven. De keerzijde van de medaille is dat er weinig plaatsen vrijkomen en er zich dus zeer weinig kansen aandienen voor geïnteresseerden. De behoefte is veel groter dan het aanbod, wat dus pleit voor een uitbreiding van het aantal beschikbare kamers Iets waar we al een paar jaar naar streven.

Gemiddelde wachttijd

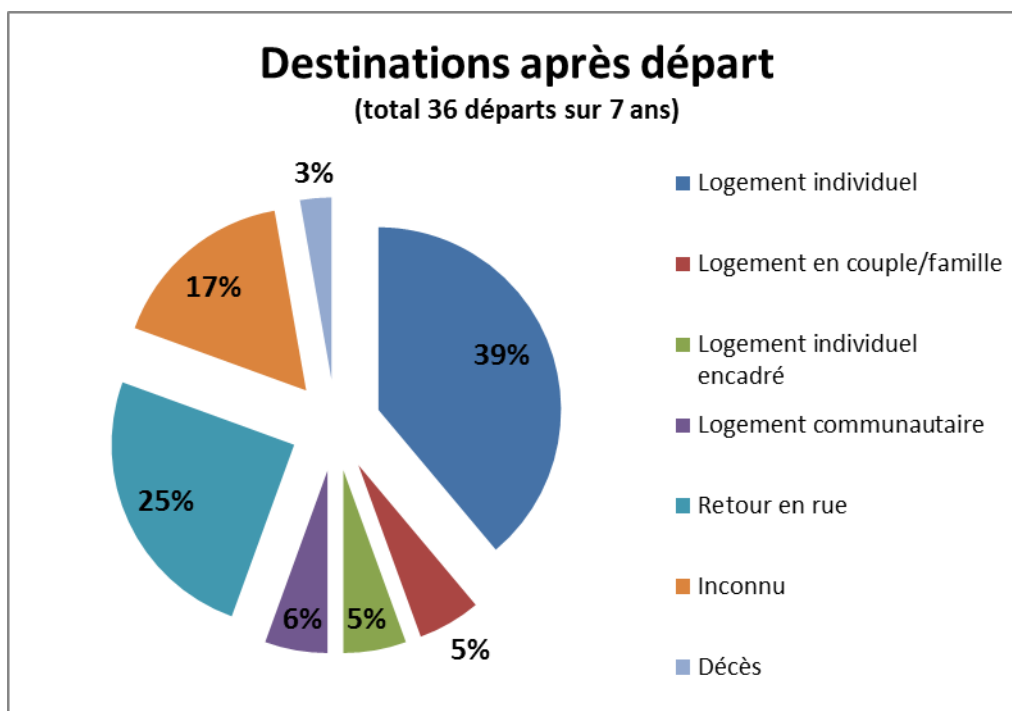


Deze grafiek illustreert de gemiddelde wachttijd tussen het ogenblik dat een persoon zich inschrijft op de wachtlijst en zijn effectieve intrede in een woning.



54% (59% in 2012, 64 % in 2011) van de personen die weggegaan zijn hebben minder dan een jaar in hun woning gewoond. We moeten echter vaststellen dat de turn-over vermindert sinds 2008, vooral in verhouding tot de eerste twee jaar na de lancering van het project. We kunnen veronderstellen dat de ervaring van de partners binnen het project maakt dat er een meer aangepaste begeleiding kan gegeven worden, zowel op het vlak van individuele als gemeenschappelijke begeleiding.

Bestemming na het vertrek



In de loop van 7 jaar vertrokken er 36 bewoners, zijnde een gemiddelde van 5 per jaar (op 15 beschikbare kamers).

Slechts één persoon op vier die het project verlaat gaan terug naar de straat. 55% van de mensen die hun kamer verlaten hebben een oplossing voor ze vertrekken. Dit is een goede indicator van de middelen die mensen (terug)vinden tijdens hun verblijf.

3. HET BUDDY PROJECT

Buddy project	
Finaliteit	Duurzame sociale contacten ontwikkelen tussen ex straatbewoners en burgers. Strijd tegen de eenzaamheid in een woning. Strijd tegen de verveling. Personen stabiliseren in hun woning.
Specifieke doelen	1) Bevorderen van ontmoeting en vormen van solidariteit ontwikkelen. 2) Bevorderen van interessante activiteiten voor beide partijen. 3) Het zoeken, ondersteunen en vormen van vrijwilligers.

Veel thuislozen die er in slagen de straat te verlaten lijden onder eenzaamheid en verveling. Het stabiliseren van een persoon in een woning vereist vaak dat de zorgverleners de persoon ondersteunen en hem een voldoende gevoel van veiligheid geven opdat hij zich goed zou voelen in zijn nieuwe leven. Het is absoluut noodzakelijk een aantal instrumenten aan te rijken om tegemoet te komen aan affectieve noden en de behoefte aan activiteiten. Het Buddy project wil één van deze instrumenten zijn.

Het project richt zich op straatbewoners die nu een woning hebben (home, eigen woning, ...) maar die nog geen vragende partij zijn voor een ondersteuning van een dienst begeleid wonen.

Concreet wordt een vrijwilliger in contact gesteld met een ex straatbewoner en engageert er zich toe de persoon op regelmatige wijze te ontmoeten. We streven naar minimum één contact per week. Gedurende deze ontmoeting tracht men op gemoedelijk manier een activiteit te organiseren. De vrijwilliger houdt de vzw op de hoogte van het verloop van de ontmoetingen en de evolutie van de situatie.

De vrijwilligers worden op professionele wijze ondersteund : intake (uitleg over het project, motivatie, ...) ; ondertekening van een contract, proeftijd van vier weken tijdens dewelke de bezoeken met twee gebeuren, debriefing ; wekelijks contact tussen vrijwilliger en verantwoordelijke binnen onze vzw ; maandelijkse supervisie ; 3 à 4 vormingsmomenten per jaar ; gsm nummer van directeur in geval van hoogdringendheid ; ...

De solidariteit die zich ontwikkelt tussen de vrijwilliger/ex-thuisloze is overduidelijk. De hypothesen vooropgesteld bij de aanvang van het project lijken dus bewaarheid te worden.

Om terug dynamiek aan het project te geven, dat te lang gestagneerd heeft wegens gebrek aan vrijwilligers, zijn we in 2011 in zee gegaan met het Rode Kruis van België. Het Buddy Project van Diogenes en het Hestia project van het Rode Kruis tekenden een overeenkomst. Deze samenwerking moet toelaten de twee projecten, die éénzelfde doel hebben, naar elkaar toe te groeien en de vorming van de vrijwilligers te bevorderen.

4. HET COLLECTIEF STRAATDODEN

Collectief Straatdoden	
Finaliteit	Het organiseren van waardige begrafenis voor straatbewoners
Specifieke doelen	1) Het verbeteren van de praktische voorwaarden bij een begrafenis (bloemen, kruis, ...). 2) Werken aan de herinnering met familie en/of vrienden. 3) Informeren betreffende de situatie op straat.

Het Collectief is samengesteld uit eerstelijnsorganisaties, uit straatbewoners en inwoners van Brussel. Samen vormen ze een netwerk dat ijvert voor een waardig afscheid van straatbewoners of ex straatbewoners op het moment van hun overlijden. Bij hun overlijden brengt het collectief vrienden en familie samen om hen niet meer in onverschilligheid te laten heengaan.

Het collectief heeft bovendien als doelstelling te informeren over het harde leven op straat en de redenen waarom mensen overlijden. Ze sporen verantwoordelijken en burgers aan tot een beter begrip en het opnemen van een engagement tot verandering.

“Door de doden te eren ijveren we ook voor de levenden.”

Eén keer per jaar organiseert het collectief een herdenkingsdienst voor zij die het jaar voordien zijn overleden, ze doen dit in samenwerking met andere Belgische en Europese steden. Voor elk van de activiteiten van het Collectief (begrafenis, vergaderingen, herdenkingsdienst) staat de organisatie er op dat de straatbewoners zelf betrokken worden bij het gebeuren.

In opvolging van Maureen Jordens, straathoekwerker bij Diogenes, is Bert De Bock sinds 2010 de coördinator voor dit project.

Activiteiten in 2013

In 2013 werd het collectief op de hoogte gebracht van **46 overlijdens van (ex) straatbewoners**. Wanneer het Collectief het bericht krijgt van een overlijden tracht het in eerste instantie zo veel mogelijk informatie te verzamelen om het netwerk zo goed mogelijk te berichten, een netwerk dat ondertussen uitgebreid is naar meer dan 100 partners. Indien iemand binnen het netwerk een afscheidsceremonie wenst te organiseren speelt het Collectief een coördinerende rol. Het doel is dat de persoon of organisatie die de overledene goed heeft gekend betrokken wordt bij de organisatie van de inhoud van de ceremonie (teksten, muziek, ...). We houden steeds rekening met de geloofsovertuiging van de overledene. In het afgelopen jaar heeft het Collectief **23 ceremonies** georganiseerd; 23 werden er gehouden door de families.

Er werd maandelijks een vergadering gehouden waarin de coördinator, de kerngroep van organisaties en straatbewoners samenkomen. Er wordt dan aandacht geschonken aan zij die de laatste weken overleden zijn, aan de uitbreiding van het netwerk van organisaties of aan de jaarlijkse herdenking.

In 2013 bracht de jaarlijkse herdenking van zij die overleden zijn in het afgelopen jaar ongeveer 300 mensen bij elkaar in het Stadhuis van Brussel.

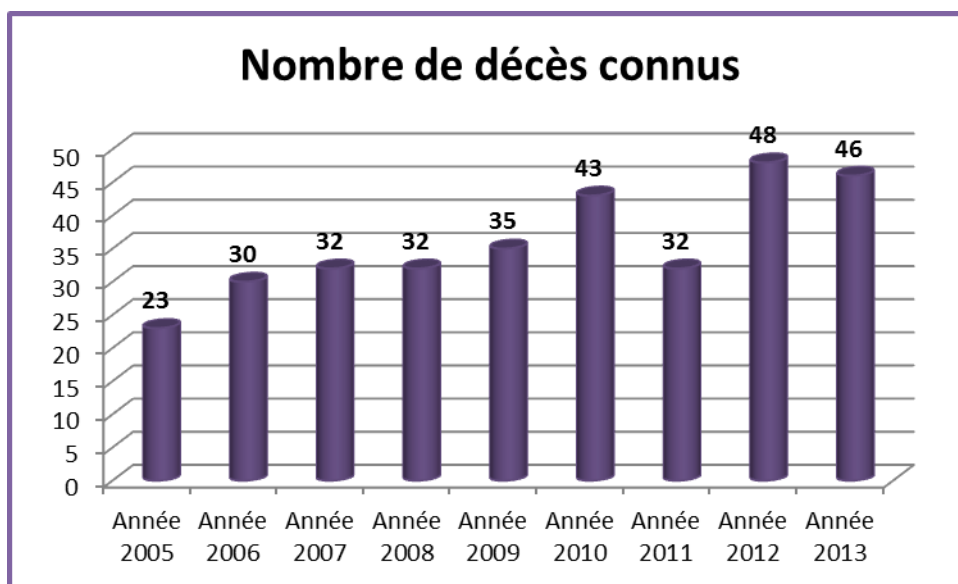
Het collectief is een initiatief die niet alleen voor, maar ook samen met de straatbewoners willen werken. Zo goed als mogelijk laten wij hen dan ook deelnemen aan onze activiteiten. We hebben kunnen constateren, en hebben dit ook verder aangemoedigd, dat mensen die op straat leefden of geleefd hebben betrokken wilden zijn bij het collectief. Straatbewoners nemen nu deel aan vergaderingen, werken actief mee aan de voorbereiding en uitvoering van de jaarlijkse eredienst.

Net zoals de voorgaande jaren zijn de overlijdens verspreid over het hele jaar. We wensen te onderstrepen dat we niet op de hoogte werden gebracht van een groter aantal overlijdens gedurende de winter. Voor thuislozen stellen de problemen zich doorheen het gehele jaar en niet enkel in de winter. Daarom pleiten wij voor structurele maatregelen die een diepgaande verandering brengen en die op duurzame wijze het leven van thuislozen verbeteren :

9. Het verminderen van de wachtlijsten voor een sociale woning
10. Het bestrijden van het groot aantal leegstande woningen
11. Het aan de kaak stellen van de te hoge huurprijzen
12. Het creëren van aangepaste woningen voor mensen met meerdere problemen
13. De socio-economische situatie van armen verbeteren
14. Het verminderen van de administratieve rompslomp voor het bekomen van rechten
15. De kijk van de maatschappij op thuislozen moeten veranderen, door ontmoeting, bemiddeling, dialoog.

Een statistisch overzicht

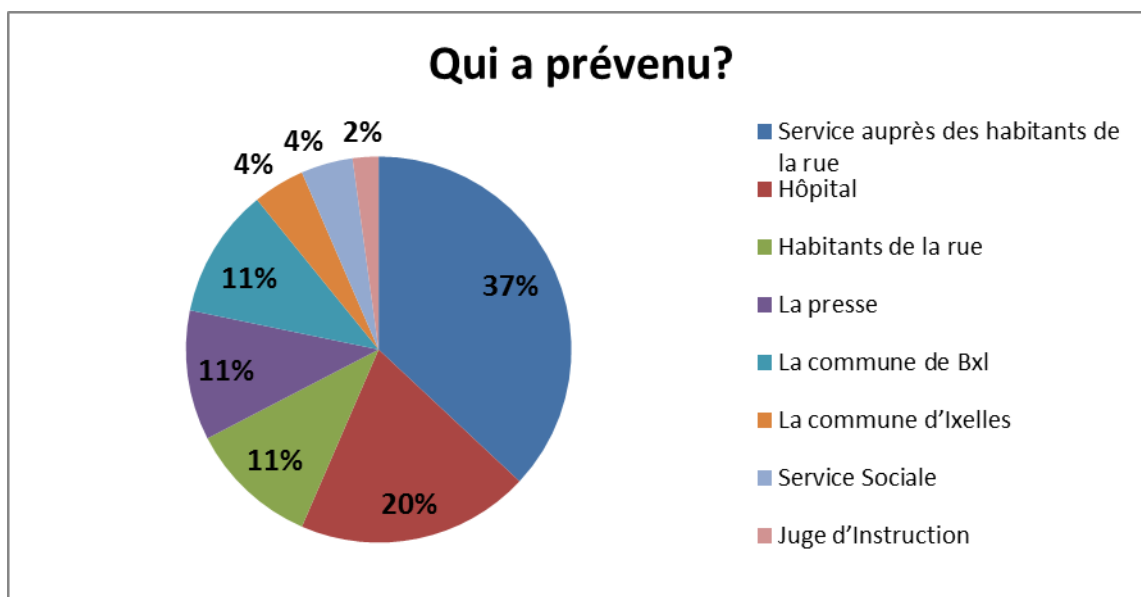
Aantal gekende overlijdens



We willen hier onderstrepen dat het gaat om mensen die op een moment in hun leven op straat hebben gewoond. Ze waren niet allemaal dakloos op het moment van hun overlijden, sommigen woonden in een onthaaltehuis, anderen in begeleid wonen, sommigen in een privé woning, ...

Op het totale aantal van 46 overledenen waren er 44 mannen en 5 vrouwen (10%).

Wie heeft ons op de hoogte gebracht?

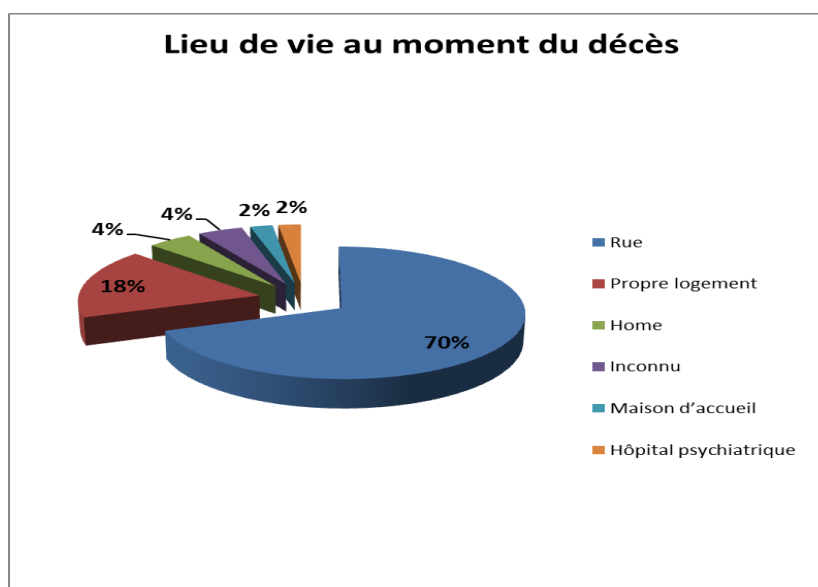


Voor wat betreft de diensten die ons op de hoogte brachten van een overlijden waren 17 van hen sociale diensten die werken met straatbewoners.

Naast de organisaties zijn de straatbewoners zelf ook erg betrokken bij het melden van een overlijden, namelijk 5 maal.

We vernamen 5 keer een overlijden via de pers, de Stad Brussel waarschuwde ons 5 maal. De gemeente Elsene, waarmee we sinds vorig jaar nauwer samenwerken werden we op de hoogte gebracht van 2 overlijdens. Twee sociale diensten die niet specifiek met thuislozen werken informeerden ons twee maal van een overlijden. Een onderzoeksrechter, bekommerd om het waardig afscheid van een persoon heeft ons eveneens op de hoogte gebracht van het overlijden van een persoon.

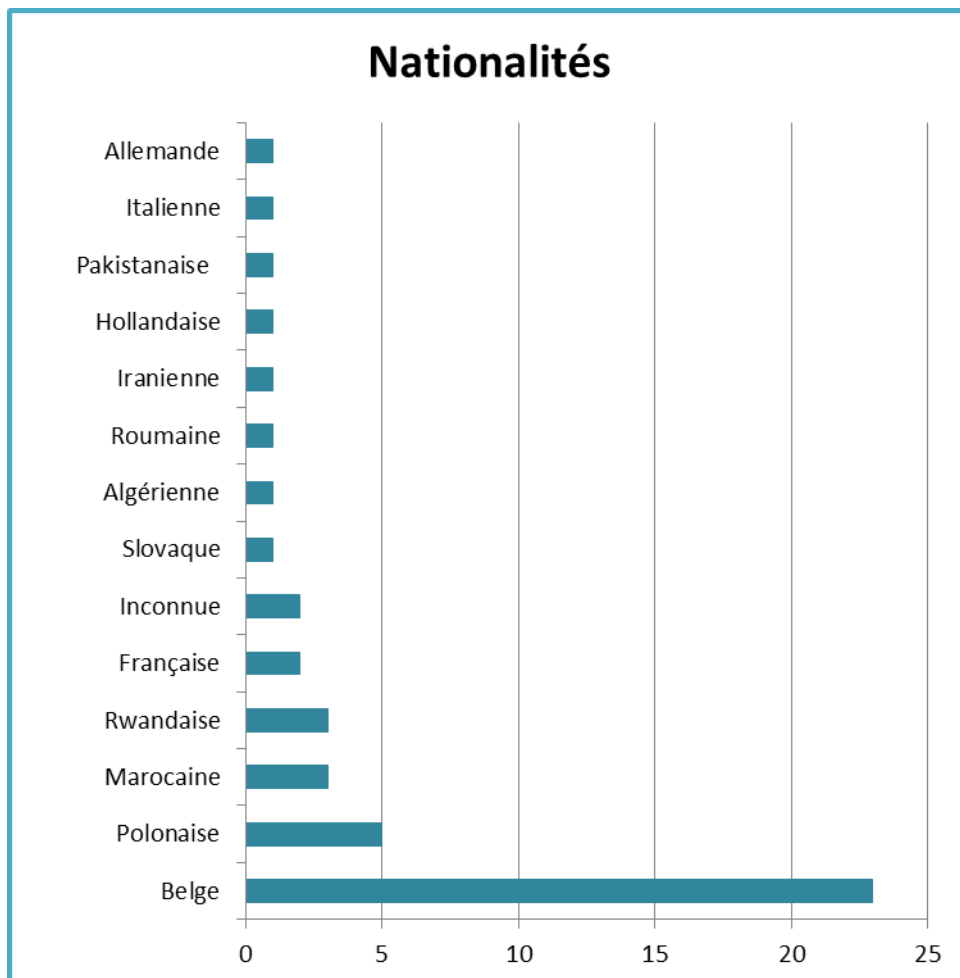
Waar bevinden de mensen zich op het moment van hun overlijden?



32 straatbewoners die in 2013 overleden leefden op straat. Dit is bijna 70 %. 8 mensen hadden een woning gevonden, dit is 17 % van het totaal. Twee personen woonden in een Home, één in een onthaaltehuis en één in een psychiatrisch ziekenhuis.

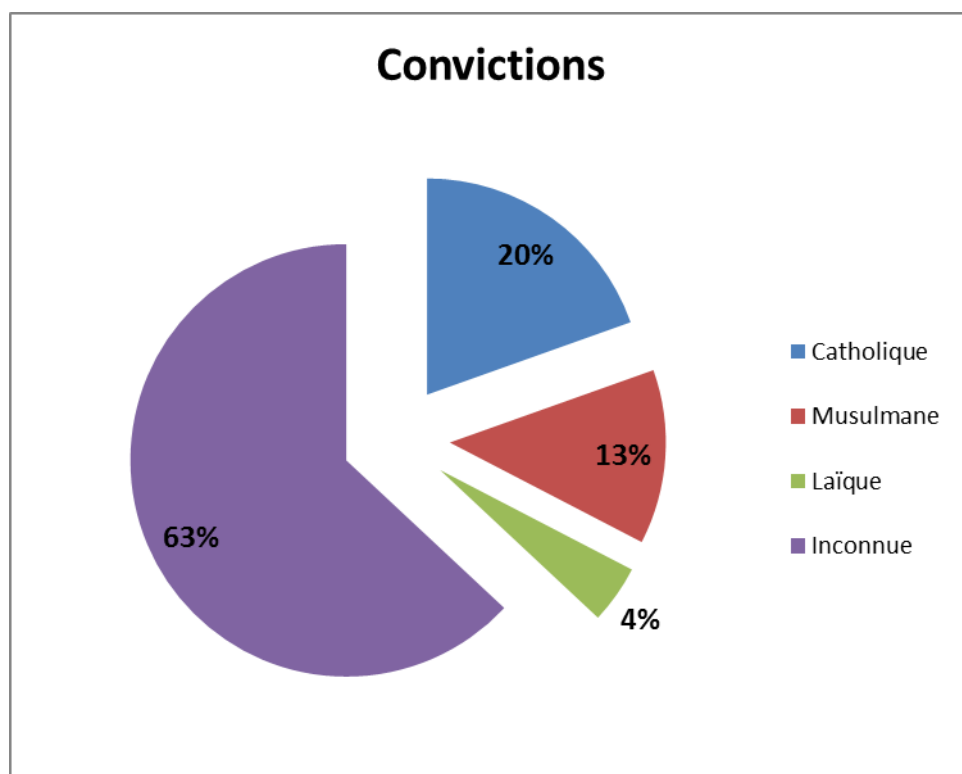
Alle 46 personen hebben op een bepaald moment tijdens hun leven op straat geleefd.

Nationaliteiten



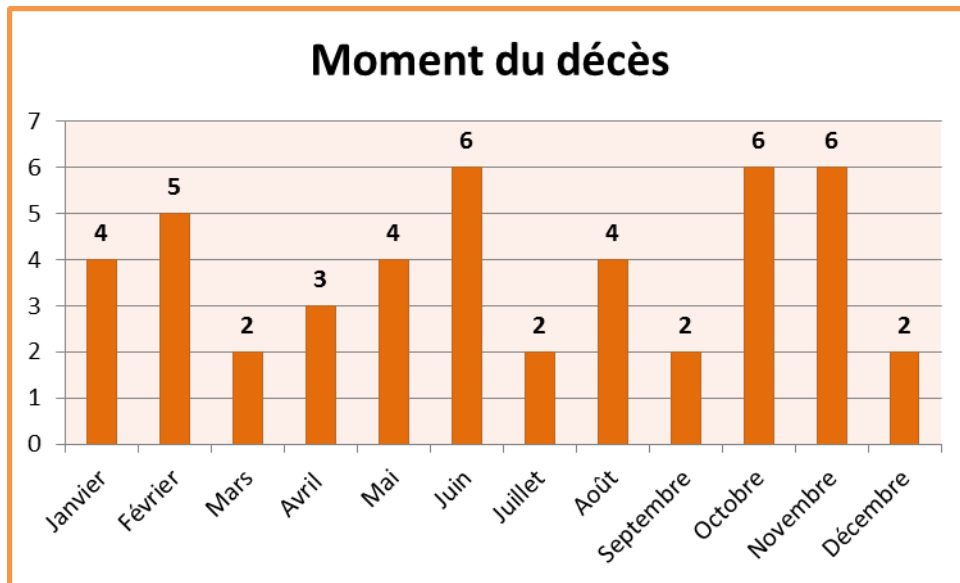
De grote meerderheid van de overleden straatbewoners hadden de Belgische nationaliteit. We zien ook een groot aantal mensen met de Marokkaanse (3) en Poolse (5) nationaliteit. In totaal ging het om 13 verschillende nationaliteiten (10 in 2012, 9 in 2011, 11 in 2010 en 8 in 2009).

Geloofsovertuiging



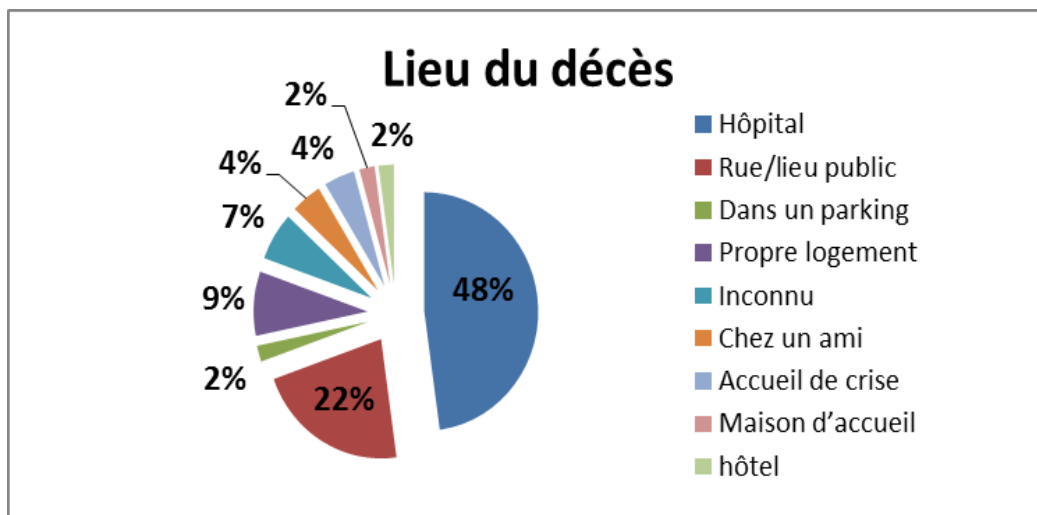
Van 63% van de overleden straatbewoners kennen we hun geloofsovertuiging niet.

Tijdstip van overlijden



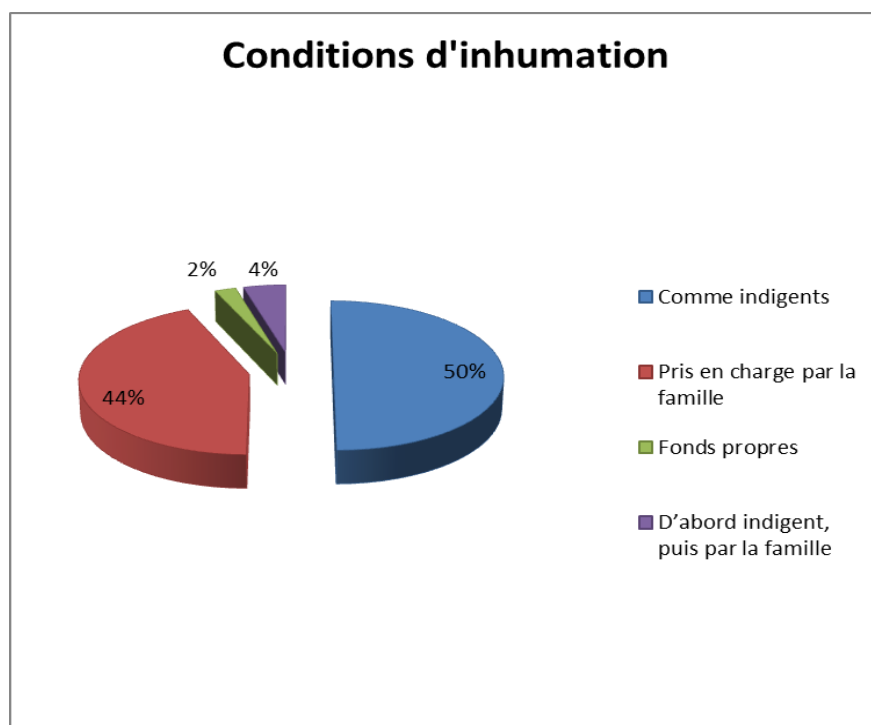
Net zoals de voorgaande jaren zijn de overlijdens gespreid over het hele jaar. Hiermee wordt de mythe ontkracht dat thuislozen vooral in de winter sterven.

Plaats van het overlijden

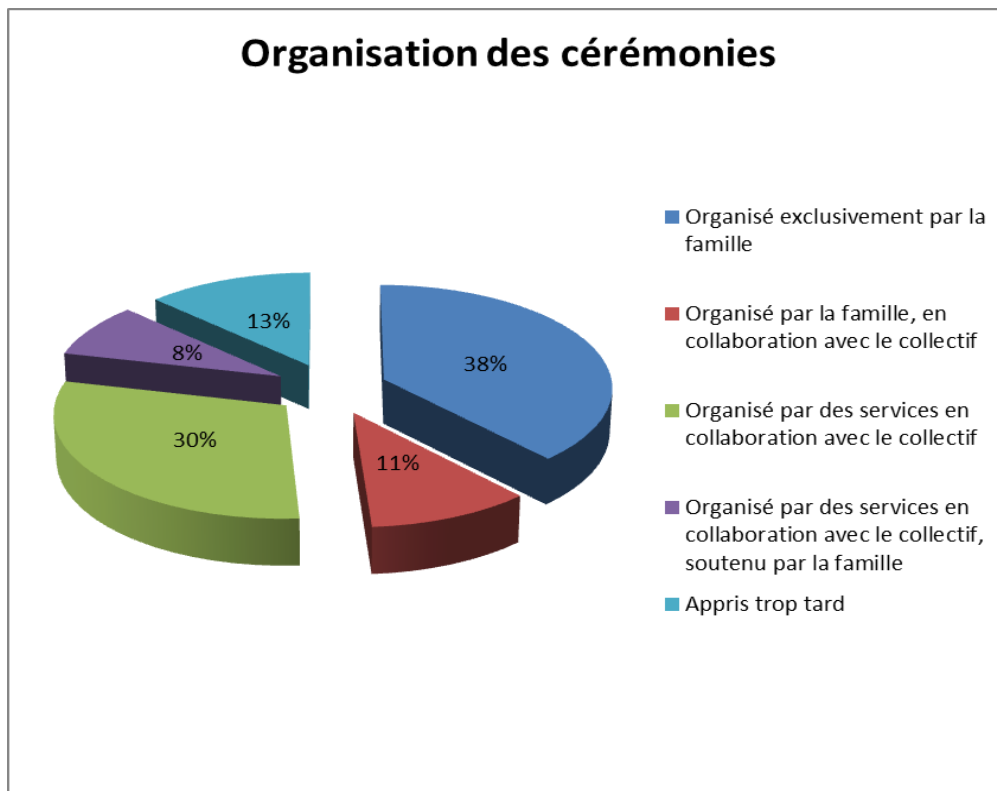


54 % van de mensen is overleden in een instelling : het ziekenhuis, een onthaaltehuis, een rusthuis of een centrum voor dringend onthaal. 26% van de mensen is overleden op een openbare plaats, in een parking of een hotel. 13 % is overleden bij hen thuis of bij een vriend.

Het afscheid



In iets minder dan de helft van de gevallen werden de kosten kost van de begrafenis gedragen door de familie van de overledene.



De families van de overleden hebben 23 ceremonies georganiseerd en was aanwezig op 27 van de ceremonies.

23 afscheidceremonies werden georganiseerd met de steun van het collectief en met aanwezigheid van de families voor sommige hiervan.

Het cijfer van 47 is te verklaren omdat voor één persoon twee maal een afscheid is georganiseerd.

In het geval van repatriëring een een ceremonie in het land van herkomst hebben mensen er soms nood aan om ook hier een afscheid te organiseren.

5. Housing First Belgium / BRUSSELS / SMES-B en partners

Housing First Belgium / BRUSSELS / SMES-B en partners	
Finaliteit	De onmiddellijke toegang tot een woning vanuit de straat voor thuislozen die problemen met geestelijke gezondheidszorg en verslaving cummuleren. Een psycho-sociale begeleiding op maat van de personen.
Specifieke doelen	1) Zorgen dat de personen in de woning blijven 2) Het psychisch, fysiek en medisch welzijn verbeteren 3) Het beheer van het gebruik van verslavende middelen verbeteren 4) De voorwaarden voor het ontwikkelen van Housing First in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onder de aandacht brengen 5) Een psycho-, sociaal en medisch netwerk uitbouwen dat kan beantwoorden aan de noden van het doelpubliek

Kern van het project

Het project Housing First van het SMES-B en haar partners zag het levenslicht in 2013 en wordt ontwikkeld in het kader van het federaal project Housing First Belgium.

Het project biedt een onmiddellijke toegang tot een woning vanuit de straat zonder langs het hokje “readaptatie” te hoeven langsgaan. Het hebben van een woning wordt gezien als een fundamenteel recht voor iedereen en als eerste voorwaarde voor de sociale reïntegratie van de voorheen thuisloze persoon. De woning biedt de stabiliteit en zekerheid nodig om het werk van de diensten die rond en met de persoon werken efficiënt te laten verlopen.

Het werkt beperkt zich niet tot het leveren van een woning : er wordt een begeleiding aangeboden op maat van de persoon. De begeleiding wordt aangeboden door een team van twee begeleiders en een coordinator. De aspecten verbonden met het betrekken van de woning zoals het betalen van de huur en het respect voor de burens worden opgenomen door de coordinator, terwijl de psycho-sociale steun gegeven wordt door de begeleiders. Deze scheiding laat toe de begeleiding toch verder te zetten wanneer er problemen opduiken betreffende het niet naleven van de regels of het verlaten van de woning.

Het team kan rekenen op de stevige ervaring van de partners: de steuncel van het SMES-B, Diogenes, de dienst Geestelijke Gezondheidszorg La Gerbe, Het project Lama (druggebruikers), het centrum Transit (drug en alcoholverslaafden), de Schaarbeekse Haard haar samenlevingsagenten, het SASLS (sociale begeleiding van sociale huurders). Dit netwerk laat toe een antwoord te geven op de veelheid aan noden van de personen die een woning betrekken. De personen werden geselecteerd door de partners net om hun opeenstapeling van problemen die zorgt dat het vinden en behouden van een woning zeer moeilijk is.

Concreet stelt de Brusselse Haard zes appartement ter beschikking van het project, verdeeld over meerdere sites (volgens de regels van goede praktijk binnen Housing First). Ze bevinden

zich in kleinere appartementscomplexen. Wij hopen in de toekomst nog meer woningen te kunnen aanbieden.

Housing First Belgium zorgt voor een evaluatie van het project door de aanwerving van een evaluator die zich alleen over Housing First zal ontfermen. Hij wordt tewerkgesteld binne het Brussels Forum Armoedebestrijding.

Activiteiten 2013

Diogenes heeft actief meegewerkt aan de studie betreffende de haalbaarheid van een project Housing First in Brussel die het Smes-B heeft uitgevoerd. In het jaar dat daarop volgde (2013) heeft het team zich ingezet om een weiziging te bewerkstelligen in het paradigma van de hulpverlening aan thuislozen, het omschakelen van een model van “continuüm van zorg” naar een model “eerst een woning”.

We hebben actief meegewerkt aan de werkzaamheden van het pilootcomité, de begeleiding en het beheer van de uitvoering ter realisatie van het project Housing First.

Om het team van Housing-First wat meer kracht en kennis te geven hebben we van half november tot eind december een personeelslid ter beschikking gesteld, Alexandra Trips. Zij is achteraf ook deeltijds in dienst gegaan van het team Housing First. Vandaag werkt zij nog steeds halftijds voor Diogenes en halftijds voor Housing First en zorgt zo voor een uitstekende samenwerking.

Van de zes door de Schaarbeekse Haard beloofde woning zijn er drie effectie ter beschikking gesteld, de andere drie zijn in renovatie en kunnen betrokken worden begin 2014.

Er werden contacten gelegd in Molenbeek en Vorst om het woningaanbod uit te breiden. Het is niet uitgesloten dat ook privé-woningen worden aangesproken, voor zover de huur betaalbaar is.

De selectieprocedure voor het kiezen van potentiële bewoners is uitgewerkt door het pilootcomité en voorziet dat drie organisaties in onmiddellijk contact met thuislozen personen mag voorstellen (Transit, LAMA en Diogenes).

In de praktijk blijkt deze selectie moeilijk voor ons team : zowel voor wat betreft het respecteren van de criteria als voor wat betreft de uiteindelijke keuze binnen alles personen die er aan beantwoorden.

Wij hadden het voorrecht de eerste twee kandidaten te mogen voordragen. Op basis van de 370 actieve dossiers hebben we progressief een selectie gemaakt op basis van de drie criteria (thuisloos, verslaafd, problemen op het vlak van geestelijke gezondheidszorg), maar ook op basis van criteria verbonden mhet het project.

- Alleen mensen die een taal spreken die ook binnen het team Housing First wordt gesproken
- Geen mensen met een huisdier
- Geen mensen die geen toegang hebben tot een inkomen waarmee ze de huishuur kunnen betalen
- Mensen met wie we meer dan drie jaar in contact zijn (dus stagnerend op straat)
- Mensen die bereid zijn alleen een woning te betrekken
- Mensen met wie we actief werken

Van de 19 mensen die overbleven heeft elke teamlid twee personen gekozen die voor hen het beste in aanmerking kwamen. Twee namen hebben het meeste stemmen vergaard. Eén van deze personen was echter illegaal in België wat het betrekken van een sociale woning belet; een andere persoon werd dus geselecteerd.

HOOFDSTUK 4

INSCHAKELING BINNEN DE SECTOR

1.“LA STRADA” HET STEUNPUNT VOOR DE BRUSSELSE SECTOR VOOR HULP AAN THUISLOZEN

Sinds 2007 beschikt de sector voor hulp aan thuislozen te Brussel over een nieuw hulpmiddel ter stimulering van overleg binnen en buiten de sector : La Strada.

Het Steunpunt bevindt zich tussen de sector en de overheid en moet toelaten de preventie van thuisloosheid en de mechanismen die leiden naar een duurzame sociale rehabilitatie te verbeteren.

De beleidsnota van het Verenigd College beschijft de doelstellingen van Het Steunpunt :

1. Advies geven aan en evaluatie van het gevoerde beleid
2. Observatorium (verzamelen, beheren en rapporteren van gegevens)
3. Organisatie van het Overlegcomité en het geven van logistieke steun
4. Organisatie van de Praat Ruimten
5. Uitwisseling van kennis, uitwerken van methodieken en projecten

Het team van Diogenes heeft niet nagelaten dit initiatief te steunen, net zoals haar directeur die zetelt in de algemene vergadering van het Steunpunt als vertegenwoordiger van de BICO federatie. In 2013 waren er veelvuldige contacten in het kader van onze activiteiten rond de het project “Metro-verbindingen”.

2.Via-B, het Brussels platform straathoekwerk

Volgende op een reeds langere voorgeschiedenis start in 2007 het platform van de vijf grote Brusselse teams die aan straathoekwerk doen. Vertegenwoordigers van Jeugd & Stad, Dune, Straathoekwerk Mozaiek, Straathoekwerk Archipel en Diogenes komen sindsdien samen met de steun van de federatie Vlastrov. De deelnemende straathoekwerkprojecten zijn verschillend in doelgroep en aanpak, maar hebben als gemeenschappelijke punt het werken op lange termijn en verenigen zich rond éénzelfde definitie van het straathoekwerk. De diversiteit brengt een meerwaarde in de uitwisseling van ervaring maar zorgt ook voor een nood aan kennis van elkaar.

Twee belangrijke stappen werden gezet:

1. Een gemeenschappelijke definitie van wat kwalitatief sociaal straathoekwerk is
2. Een gemeenschappelijke definitie van de doelstellingen van het toekomstige platform (zie verder)

Het platform wenst het straathoekwerk in Brussel te optimaliseren.

Om dit te doen stelt ze zich de volgende doelstellingen :

16. het organiseren van overleg tussen de verschillende straathoekwerk teams
17. het uitwerken van coördinatie tussen de verschillende straathoekwerk teams
18. het straathoekwerk naar buiten toe vertegenwoordigen
19. de teams ondersteunen door het aanbieden van methodologische steun en van aan het straathoekwerk aangepaste vorming
20. aanbevelingen formuleren en het belang van straathoekwerk verdedigen naar de overheid toe
21. het belang van het doelpubliek verdedigen en een signaalfunctie waarnemen
22. het verzamelen en verspreiden van kwalitatieve en kwantitatieve gegevens betreffende het straathoekwerk en het doelpubliek

We dienen vast te stellen dat de inspanningen van de coördinatoren van de verschillende diensten niet meer volstaan om de vooropgestelde doelen te halen. De organisaties wensen dan ook over te gaan tot de aanwerving van een coördinator. Er werd dan ook een dossier tot subsidieaanvraag opgesteld en eind 2011 werd deze ingediend bij de diverse subsidiërende overheden.

De toekomstige coördinator zal nauw moeten samenwerken met de andere bicommunautaire structuren zoals La Strada, het overlegplatform geestelijke gezondheidzorg, het observatorium van welzijn en gezondheid, ...

In een eerste tijd zou de coördinator werken vanuit de kantoren van één van de partners om daarna een meer aangewezen locatie te vinden. De coördinator zal begeleid worden door een comité samengesteld uit de stichtende organisatie van Via-B.

In 2014 zullen we onze inspanningen verderzetten om hiervoor de broodnodige financiering te vinden.

3.DE BICO FEDERATIE

De federatie “Bico” brengt 18 organisaties samen die door dezelfde overheid gesubsidieerd worden. De directeur van onze organisatie is er lid van de raad van bestuur en vertegenwoordigd haar bij “La Strada” en het raadgevend comité van de GGC gezondheid en hulp aan personen (als opvolger van Brigitte Houtman). Doorheen de jaren is het besef gegroeid dat samenwerking met de andere federaties belangrijk is.

Een greep uit de thema's die in 2013 werden aangesneden op de vergaderingen:

- 23. Resultaten van de gegevensverzameling
- 24. Samenwerking met AMA
- 25. Organisatie van de winteropvang
- 26. Memorandum
- 27. ...

4.AMA

De “Association des maisons d'accueil et des service d'aide aux personnes sans-abri” verenigt 65 leden actief in Brussel en Wallonië, waaronder Diogenes.

Het team van deze federatie getuigt van veel dynamisme in de aanpak van de verschillende dossiers.

De steun van AMA was bijzonder belangrijk bij de ontwikkeling en uitvoering van het project «Winter 86.400» in 2012-2013 en 2013-2014.

5.HET REGIO OVERLEG

Het Regio Overleg georganiseerd in de schoot van de BWR is een zeer waardevolle plek om te debatteren en ideeën uit te wisselen, wij worden er vertegenwoordigd door Antoin Galle.

Meerdere thema's werden besproken:

- 28. Het pilootproject Winter 86400
- 29. Housing First
- 30. Project “Leeggoed”
- 31. Voorstelling van Escale, nieuw onthaaltehuis voor alleenstaande vrouwen en families
- 32. Studiedag van het project Bruggenbouwer
- 33. Uitbouw van de diensten begeleid wonen
- 34.

6.SMES-B

De directeur van Diogenes heeft doorheen de tijd steeds meer verantwoordelijkheid opgenomen binnen deze organisatie en is nu Co-Voorzitter.

Hij is ook lid van het begeleidingscomité van de “Cel Mobiele Psychiatische Steun”, van het begeleidingscomité (algemeen), van het begeleidingscomité netwerk en van het beheerscomité.

Dankzij het werk van Smes-B blijven er zich interessante discussies en intersectoriële projecten ontwikkelen. Het gevolg is dat binnen het team van Diogenes de kennis over de problemen mbt geestelijke gezondheidszorg bij thuislozen steeds groter wordt. Er wordt op

het terrein steeds vaker samengewerkt. In de loop van 2013 hebben de twee teams ettelijke keren samengewerkt op het terrein.

De samenwerking tussen Diogenes en de Steuncel zou nog verder uitgebouwd kunnen worden indien we de middelen zouden vinden om de regelmatige aanwezigheid van iemand van de Steuncel binnen het team van Diogenes te verzekeren (arts of psychiater). Op die manier zouden we pro-actief te werk kunnen gaan tijdens contacten met straatbewoners (sneller op de bal, voor het ontstaan van problemen).

Gemengde teams (Smes-Diogenes) zouden betekenen dat de beide teams ervaring en kennis kunnen uitwisselen en vooral, dat het preventieve luik beter uitgebouwd zou kunnen worden. Wij zouden dan ook met alle betrokkenen willen werken aan een outreach project van het Smes binnen Diogenes.