

**JAARVERSLAG
HUIS VAN VREDE vzw
Dienst voor psychosociale,
budgettaire of administratieve
begeleiding aan huis**

2018

**RAPPORT d'ACTIVITE
MAISON DE LA PAIX asbl
Service de guidance
psychosociale, budgétaire ou
administrative à domicile**

**Varkensmarkt 23 - 1000 Brussel
23 Rue Marché aux Porcs – 1000 Bruxelles**

Inhoud

1.	Wie zijn we?	3
2.	De organisatie.....	4
2.1.	Inhoudelijk.....	4
2.2.	Medewerkers.....	4
2.3.	Vormingen	5
2.4.	Infrastructuur	5
2.5.	Financiële middelen	5
3.	De Werking.....	6
3.1.	Doelgroep	6
3.2.	Doelstellingen.....	7
3.3.	Inhoudelijke werking	9
3.4.	Wat als zelfstandig wonen niet meer lukt?	12
4.	Samenwerkingsverbanden	14
5.	Cijfergegevens	15
5.1.	Aanvragen.....	15
5.2.	Verdeling van de dossiers : intensief / onderhoudsbegeleiding	15
5.3.	Cijfergegevens	16
6.	Terugblik op 2018.....	21
7.	Vooruitzichten 2019	22

1. Wie zijn we?

Huis van Vrede begeleid wonen kende in januari 2006 zijn eerste levenslicht.

Voorheen was Huis van Vrede een deelwerking van CAW Archipel en had het als missie een kleinschalig onthaaltehuis voor mannen en vrouwen. Huis van Vrede onthaaltehuis had een nauw samenwerkingsverband met Puerto begeleid wonen voor thuislozen (ook een deelwerking van CAW Archipel). Omdat er een grote nood is aan begeleid wonen koos Huis van Vrede er voor om uit CAW Archipel te stappen en een aanvraag in te dienen bij de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie voor een projecterkenning als dienst begeleid wonen.

Begin 2006 kreeg Huis van Vrede voor het eerst een projecterkenning toegewezen vanuit de Gemeenschappelijk Gemeenschapscommissie voor 1 voltijds personeelslid. In 2012 kreeg vzw Huis van Vrede een personeelsuitbreiding vanuit de GGC van 0,4VTE en eind 2017 een facultatieve toelage bedoeld voor personeelsuitbreiding van 0,5 VTE. Daarnaast heeft de vzw ook middelen van de Sociale Maribel.

Huis van Vrede is ook lid van de BICO federatie en neemt deel aan de verschillende overlegorganen en aangeboden opleidingen en vormingen. In 2015 besloten de verschillende leden van de BICO federatie om de naam 'Begeleid Wonen' te wijzigen, voornamelijk om de verwarring met de gehandicapten sector te vermijden. De nieuwe term die vanaf heden gebruikt wordt is: **Diensten die voor psychosociale, budgettaire of administratieve begeleiding aan huis instaan.**

Huis van Vrede wil in nauw samenwerkingsverband met CAW Brussel vzw – deelwerking Puerto en met de vzw Diogenes – project Station Logement een begeleidingsdienst uitbouwen voor thuislozen.

2. De organisatie

2.1. Inhoudelijk

Huis van Vrede is **een dienst die voor psychosociale, budgettaire of administratieve begeleiding aan huis instaat voor thuislozen** gelegen in de Begijnhofwijk te Brussel. De dienst begeleidt thuislozen op het hele Brussels hoofdstedelijk grondgebied. Huis van Vrede wil een ankerplaats zijn, ondersteuning en omkadering bieden aan zijn cliënten. Het centrum draagt er zorg voor dat de mensen die door haar begeleid worden, menswaardig wonen en dit via het aanbieden van een intensieve begeleiding op maat van de cliënt. Dagelijks wordt er een ontmoetingsruimte ter beschikking gesteld aan de cliënten, waar ze elkaar kunnen ontmoeten, de krant kunnen lezen, de computer kunnen gebruiken en iets drinken. Drie voormiddagen per week is er een permanentie voorzien waarbij er een hulpverlener continu aanwezig is in de zaal. De hulpverlener is beschikbaar voor vragen, een babbel, een luisterend oor, administratieve ondersteuning (documenten invullen en/of verduidelijken), of nog telefoongesprekken.

Huis van Vrede heeft een capaciteit van 38 begeleidingen, de hulpverlening is gratis, er wordt een maandelijks lidgeld van 2,50 € gevraagd voor het gebruik van de faciliteiten van de zaal.

2.2. Medewerkers

- * Ines Gallez – voltijdsmedewerker - Individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster
- * Marie-Alice Janssens – 0,70VTE - coördinatrice
- * Nathalie Deroo – 0,50 VTE – administratieve ondersteuning
- * Krista Beck –individuele hulpverlener– voltijdsmedewerker in januari 2018 – 0,60 VTE van 1 februari t/m 22 juni 2018, vervangen door Julie Hubeny
- * Julie Hubeny – voltijdsmedewerker – individuele hulpverlener sinds 15 mei 2018, maatschappelijk werkster
- * Chaima El Abboudi – 0,38 VTE – individuele hulpverlening tot 15 januari 2018, vervangen door Rebekka Bloquiaux
- * Rebekka Bloquiaux – 0,28 VTE – individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster sinds 1 februari 2018
- * Simon Vermeersch – 0,5 VTE – individuele hulpverlener sinds 7 mei 2018

Deze medewerkers zijn ingebed in het team van CAW Brussel – deelwerking Puerto begeleid wonen voor thuislozen.

2.3. Vormingen

- Teamdagen en denkdagen Puerto : 16u voor het voltallige team
- Week van de thuislozenzorg – 12u
- Intervisie, sensibilisering en coaching van het team rond geestelijke gezondheidszorg ism Lila, project psychiatrische zorg in de thuissituatie: 8u
- Thuislozensector: overzicht van het Brusselse Thuislozenlandschap door de Bico federatie: 2u
- Colloquium “Internering : praktijken, onderzoek en wetgeving ; welke veranderingen?” door de FOD Volksgezondheid: 7u
- Eerstelijnsmeeting: middelengebruik door Huis voor de Gezondheid: 7u30
- Orthopedagogisch management: “Mijn organisatie” door Vives Hogeschool: 28u
- Coachend, inspirerend en resultaatgericht leidinggeven door Tweetakt ism CAW Brussel: 15u
- Denkdag project Housing First Station Logement: 7u
- Studiedag Diversiteit CAW Antwerpen : 7u30
- Ama’atinée : van budgetbeheer naar budgetbegeleiding door Association des Maisons d’Accueil: 3u

Totaal aantal uren vorming 2018: **113 u**

2.4. Infrastructuur

Huis van Vrede Begeleid Wonen is gelegen op de Varkensmarkt 23 te 1000 Brussel en maakt gebruik van de infrastructuur (bureel en ontmoetingsruimte) van CAW Brussel, deelwerking Puerto.

2.5. Financiële middelen

In 2006 en 2007 kreeg Huis van Vrede vzw een voorlopige werkingsvergunning van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. In 2008 werd er na een inspectie besloten om een erkenning te geven voor een periode van 5 jaar voor 1 personeelslid en werkingskosten. In 2012 kwam er ook een uitbreiding voor begeleid wonen met 0,4 VTE.

In 2018 hadden we bij vzw Huis van Vrede 1,4 VTE structurele middelen GGC en 1,68 VTE hulpverlener Sociale Maribel en 0,5 VTE administratieve ondersteuning Sociale Maribel. Eind 2017 kwam er een projectuitbreiding van de GGC voor 0,5 VTE, waarvan de concrete aanwerving in 2018 verliep. Deze projectmiddelen zouden in structurele middelen overgaan in 2019.

Momenteel is de verlenging lopende van de erkenning van de vzw door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel Hoofdstad.

3. De Werking

3.1. Doelgroep

Huis van Vrede richt zich tot de thuisloze. Als thuisloosheid hanteren we de volgende definitie: *“Thuisloosheid kan worden omschreven als een toestand van persoonlijke en maatschappelijke kwetsbaarheid, waarin iemand terechtkomt als gevolg van een kort- of langdurend aftakelingsproces. De thuisloosheid uit zich in het ontbreken van een vaste woonst, vast werk, bestaansmiddelen en relationele verbanden, waardoor de thuisloze zich niet verder zelfstandig kan handhaven. (J.Gaublomme)”*

We richten ons tot alleenstaanden of samenwonenden, mannen of vrouwen, met of zonder kinderen. Zij stellen vrijwillig hun kandidatuur, via een externe hulpverlener of organisatie, na leven op straat, een verblijf in een onthaaltehuis of een andere preciaire leefsituatie. Bij de groei naar zelfstandig wonen, voelt hij/zij de nood tot verdere ondersteuning en omkadering. Huis van Vrede probeert te beantwoorden aan de noden van de hulpvrager via een begeleiding op maat.

Vzw Huis van Vrede heeft reeds een lange traditie in hulpverlening met thuislozen. (Voorheen deed de vzw opvang voor thuisloze mannen en vrouwen). De visie van vzw Huis van Vrede is er een van ontmoeting en zorg. Onze hulpverlening wil werken aan verbinding, herankering en herstel van het geschonden vertrouwen van de thuisloze. Geschonden vertrouwen in zichzelf, de ander en de maatschappij.

Vzw Huis van Vrede stelt zijn aanbod open naar diverse werkingen in Brussel. Zo zijn er verschillende onthaaltehuizen die doorverwijzen (Albatros, Open Deur, Talita, La Source, Le Relais, Vogelzang, L’Îlot,...) Maar ook vanuit straathoekwerk worden er aanvragen gedaan voor mensen die van op straat de vraag stellen naar wonen en begeleiding. Tevens krijgen we ook vragen vanuit andere diensten begeleid wonen. Vb. omdat bij andere werkingen begeleid wonen een termijn staat op de duur van de hulpverlening, te lange wachtlijsten of omdat ons aanbod en groepswerking beter aansluiten bij de cliënt.

We vinden het belangrijk als dienst begeleid wonen ons aanbod te differentiëren. We willen zowel toegankelijk zijn voor mensen die leven op straat en die opnieuw willen wonen (35% in 2018) als mensen die uit een onthaalhuisstructuur (42% in 2018) een woonproject opstarten, als mensen die al wonen maar die ondersteuning nodig hebben om hun woonst te behouden (23% in 2018).

De doorstroming van daklozen met een thuislozenproblematiek, waarbij het cognitieve geheugen vaak zwaar is aangetast; al dan niet met een verslavingsproblematiek, vindt vlot toegang tot onze dienst begeleid wonen. Men zou het kunnen beschrijven als een kruising tussen housing first en zorgwonen voor thuislozen. Het is een restgroep van de thuislozenpopulatie die door heel veel hulpverleningsvormen zijn opgegeven. Het is een populatie die heel moeilijk aardt in traditionele opvang- en begeleidingsstructuren en die heel moeilijk in relatie kan treden. Net daarom is deze groep het best geholpen met een individueel traject. Met de nodige zorg, geduld en professionalisme zijn we er met onze dienst in geslaagd om deze mensen een stabiele woonomgeving aan te bieden waarin ze tot rust kunnen komen en

terug zicht kunnen krijgen op hun krachten. En op die manier weer zin te krijgen in het leven, toekomstplannen maken en duurzame relaties aan te gaan. We geloven hierbij ook zeer sterk in de aanpak van een individuele begeleiding op maat van de cliënt en volgens de regels van de presentietheorie. De ervaring leert dat deze groep binnen de begeleiding aan huis een specifieke aanpak vraagt.

3.2. Doelstellingen

In de definitie in punt 3.1. staan de verschillende problematieken en noden omschreven: het gebrek aan vaste woonst, werk, bestaansmiddelen, relationele verbanden staat het zich zelfstandig handhaven in de weg. De hulpverlening van Huis van Vrede zal investeren in deze noden om de uiteindelijke autonomie te bekrachtigen.

- *Vaste woonst:*

Huis van Vrede draagt zorg voor het menswaardig wonen van de mensen in begeleiding. We bieden een dertigtal woningen aan onze bewoners aan (in samenwerking met het sociaal verhuurkantoor (SVK) Baita). De begeleiding houdt in: regelmatige huisbezoeken, woonvaardigheden (terug) aanleren, het beheer van het budget, met bijzondere aandacht voor het op tijd betalen van de huur en huurlasten.

- *Bestaansmiddelen:*

Om een woning te bekomen en te behouden is het vanzelfsprekend dat regelmatige inkomens een noodzaak is. Na jaren op straat te hebben gewoond of na een moeilijk parcours waardoor men in een onthaalhuis terecht komt, kruipt er heel wat werk en tijd om het recht op een inkomen te bekomen en te behouden. Daarnaast is het niet voor iedereen even gemakkelijk om zijn budget te beheren. Huis van Vrede biedt naast budgetbegeleiding, ook budgetbeheer aan, waarbij de hulpverlener het inkomen van de cliënt beheert, in samenwerking en samenspraak met de cliënt en door middel van sociale rekeningen van een bank.

- *Werk en tijdsbesteding:*

Tijdsbesteding en/of werk is een belangrijke component in het heropbouwen van een meer stabiel leven. Het biedt structuur aan de dag, geeft zin aan het leven, bezorgt je een plaats in de maatschappij en is een goed antwoord op verslavingsproblematieken. Niet elke cliënt is in staat om direct werk te zoeken. Meestal moet er eerst een periode van herstel en stabilisatie aan vooraf gaan: administratief alles terug in orde brengen, gezondheidszorg (ook geestelijke gezondheidsproblemen en/of verslavingsproblemen behandelen), zijn eigen talenten (her)ontdekken door middel van participatie aan activiteiten aangeboden door dagcentra. Na dit parcours bewandeld te hebben, zullen sommigen klaar zijn om een opleiding en/of een arbeidstraject te volgen i.s.m. met Actiris en/of andere gespecialiseerde diensten.

- *Relationele verbanden:*

De visie van vzw Huis van Vrede is er een van ontmoeting en zorg. Onze hulpverlening wil werken aan verbinding, herankering en herstel van het geschonden vertrouwen van de thuisloze. We willen de thuisloze betrouwbaarheid (opnieuw) laten ervaren. Daarbij zijn een duurzame

relatie opbouwen en tijd belangrijke gegevens. Dat ‘betrouwbaar’ zijn is onmisbaar in de opbouw van de vertrouwensband cliënt-hulpverlener, maar evenzeer cliënt-organisatie ‘Huis van Vrede’. Via de weg van individuele begeleiding krijgen de bewoners de kans een relatie aan te gaan met iemand die hen au sérieux neemt. De hulpverlener draagt zorg voor het ritme en de mogelijkheden die de cliënt heeft om in relatie te treden.

Huis van Vrede is een centrum dat de kans geeft om bij een groep te horen. Een groep waar men respect heeft voor het anders zijn van de andere, met mogelijkheden en beperkingen. Waar de cliënt zijn verhaal kwijt kan en waar er een begeleider op weg gaat, in de verdere stappen van het leven van de cliënt. De cliënt kan met die aandachtspersoon en met het centrum leuke en moeilijke momenten delen. Huis van Vrede creëert kansen tot het aangaan van sociale netwerken via het groepsgebeuren in Huis van Vrede, met de burens en i.s.m. andere diensten zoals Hobo vzw, Doucheflux, ...

Naast het bekrachten van de autonomie van de cliënt d.m.v. bovengenoemde doelstellingen, zijn er nog andere domeinen waar Huis van Vrede op inzet:

- *Welzijn en gezondheid: in een netwerk*

Door hun gehavend levensweg, hebben de meeste cliënten een grote zorgnood. Maar omdat ze het hoofd moeten bieden aan verschillende problemen en uitdagingen tegelijkertijd, is de zorg voor de eigen gezondheid het eerste wat uitgesteld wordt. Het wordt zodanig uitgesteld, dat de meeste medische/psychische zorgen enkel in uiterste nood verstrekt worden, nl op de spoedgevallendienst. Het eerste wat in de begeleiding opgenomen zal worden, is ervoor zorgen dat de cliënt een huisarts bekommt. Afhankelijk van de grootte van de zorgnood, zal in samenwerking met huisartsen, wijkgezondheidscentrums, ziekenhuisspecialisten, verpleging aan huis en/of familiehelp ervoor gezorgd worden dat de cliënt zijn therapie kan opstarten en zo trouw mogelijk naleeft. Naast het begeleiden van de cliënt in het waarmaken van zijn behandeling, probeert de hulpverlener geleidelijk aan om ook preventief aan de gezondheid te werken, door de cliënt bewust te maken, te motiveren en te ondersteunen.

- *Sensibilisering en signaalfunctie:*

Huis van Vrede ontvangt jaarlijks groepen scholieren, studenten, volwassenen van verschillende organisaties om de problematiek van thuisloosheid in de grootstad uit te leggen en alsook de werking van de vzw toe te lichten. Zo tracht de vzw leek en overheid bewust te maken van de problemen en uitsluiting van de thuisloze, en signaleert ze d.m.v. de nieuwsbrief, artikels en jaarverslagen.

Dit zijn allemaal onafscheidelijke luiken, die op hun beurt, armoede, sociale uitsluiting en terugval trachten te voorkomen.

3.3 Inhoudelijke werking

- *Aanmelding*

Wie zich kandidaat stelt in Huis van Vrede komt langs voor een gesprek, met of zonder de doorverwijzer. Tijdens een eerste gesprek geeft de hulpverlener een algemene uitleg over de werking en vertelt wat de cliënt kan verwachten. Het is niet de bedoeling dat de cliënt zijn eigen leefsituatie uitlegt. Indien de cliënt na dit gesprek nog interesse heeft in ons hulpaanbod, wordt er een intakegesprek vastgelegd met een andere hulpverlener. Tijdens dit tweede gesprek wordt er ingegaan op de levensgeschiedenis van de cliënt en wordt zijn toekomstproject bevraagd met de bedoeling na te gaan of onze dienst de meest aangepaste hulpverlening kan bieden. Indien na overleg op de teamvergadering akkoord wordt gegaan met de begeleiding, wordt er opnieuw contact opgenomen met de cliënt. Ook indien het antwoord negatief zou zijn nemen we contact op met de cliënt en de doorverwijzende dienst om ons standpunt toe te lichten en trachten we een alternatief voor te stellen.

De overgang van een onthaaltehuis naar een dienst die instaat voor psychosociale, budgettaire of administratieve begeleiding aan huis, betekent zich opnieuw richten tot een andere hulpverlener. De eigenlijke begeleiding zal pas starten wanneer de kandidaat gehuisvest is (met een huurcontract). Voor cliënten die het moeilijk hebben om een band op te bouwen laten we een periode van verkenning mogelijk in deze stap te vergemakkelijken. Hiervoor spreken de begeleider en bewoner (met de doorverwijzer) af om ontmoetingsmomenten te organiseren in Huis van Vrede of in het onthaaltehuis. We nodigen de bewoner reeds uit om deel te nemen aan de gezamenlijke maaltijden om van de sfeer in Huis van Vrede te proeven. In een overdrachtsgesprek vertellen de doorverwijzer en de kandidaat het levensverhaal en de afgelegde weg van de cliënt aan de nieuwe begeleider. Aandachtspunten uit dit gesprek worden opgenomen in het begeleidingscontract.

We zijn tot de vaststelling gekomen dat de drempel voor een aanmelding voor sommige straatbewoners nog te hoog is. Samen met het team hebben we nagedacht hoe deze procedure voor deze doelgroep aan te passen om de drempel tot begeleiding te verlagen. Vaak is het zo dat het de straathoekwerker is die de vraag stelt in plaats van de cliënt. Een eerste kennismaking kan – al dan niet in verschillende keren - gebeuren op straat of op de verblijfplaats van de straatbewoner wanneer het te moeilijk is om voor hem/haar om tot Huis van Vrede te komen.

- *Wachtlijst*

Zoals zovele andere diensten begeleiding aan huis, krijgen we meer aanvragen dan dat we begeleidingen kunnen starten.. Voor een gezin dat een onthaalhuis verlaat en gaat wonen, kan de begeleiding niet op zich laten wachten en heeft het niet veel zin om op een wachtlijst te komen. Zo ook voor recent erkende vluchtelingen die nu gaan wonen en nu absoluut een ondersteuning nodig hebben opdat het wonen kan slagen. Anderzijds, als er een begeleidingsplaats vrijkomt, moeten we dan de laatste dienst die belde voor een aanvraag contacteren? Wat met de aanvraag van bv 6 maanden geleden met een veel grotere nood dan het laatste telefoontje? Stellen we een wachtlijst op of niet, wat voor nut heeft het, en vooral hoe doen we dat? We hebben nog geen ideaal systeem gevonden, momenteel passen we dit systeem toe: we houden alle aanvragen gedurende één jaar bij. Als er plaats is, contacteren we de ‘oudste’ doorverwijzer en vragen we een update van de situatie en van de hulpverleningsvraag.

- *Individuele begeleiding*

De begeleiding is op maat van de bewoner, vertrekkend vanuit de erkenning en respect voor de eigenheid van de bewoner met zijn sterkten en beperkingen en zijn vragen en verwachtingen. Het is een integrale begeleiding. Dit betekent dat in deze begeleiding oog en ruimte is voor de bewoner als mens in zijn geheel en dat alle aspecten en contexten hieraan verbonden zijn. Voor gespecialiseerde hulp zal de begeleider indien nodig doorverwijzen. Indien er een dergelijke doorverwijzing plaats heeft, blijft de begeleider het geheel wel coördineren.

De begeleiding is niet beperkt in tijd. Het wegvallen van de druk van de tijdelijkheid biedt de kans het tempo van de bewoner te respecteren én een vertrouwensrelatie mogelijk te maken. De begeleider, is de referentiepersoon voor de bewoner en ondersteunt, stimuleert, spiegelt, structureert en coördineert waar nodig. Vervolgens geeft de begeleider de praktische ondersteuning rond wonen, rechten, administratie, budget. In 2018 waren er 25 (58%) cliënten in budgetbeheer, d.w.z. waarvoor de dienst het inkomen van de cliënt beheert, in samenspraak met hem. Dit geeft een garantie aangaande de betaling van de huur en de nutsvoorzieningen. Omdat het zoeken naar oplossingen voor onbetaalde huur en andere facturen de begeleiding niet meer beheerst, komt er ruimte vrij om andere dieper liggende oorzaken van de problemen aan te pakken.

Wanneer iemand de begeleiding wenst te stoppen, proberen we dit zoveel mogelijk in overleg en in een positieve sfeer te doen, zodat de bewoner terug een kandidatuur kan stellen als het later nodig zou zijn. De ex-bewoner wordt een ancien.

Als *intensieve begeleiding* zien we alle begeleidingen in de opstartfase en de begeleidingen die nadien wekelijks minimum één contact vereisen. Gezien de integrale benadering, waarbij we hulp op maat verlenen op alle levensdomeinen en eventueel samenwerken met gespecialiseerde diensten, merken we op dat het merendeel van de begeleidingen intensief kan genoemd worden. (budgetbegeleiding, administratie, huisbezoeken, motiverende gespreksvoering, opbouwen van een vertrouwensrelatie, extern overleg, teamoverleg,...).

Bij *een onderhoudsbegeleiding* spreken we dan meer over mensen die het vorig proces doorlopen hebben en nog een zekere ondersteuning vragen bij de herwonnen autonomie. We fungeren hier dan ook voornamelijk als opvangnet en doen aan terugvalpreventie. Eén à twee ontmoetingen per maand volstaan.

Belangrijk is ook om te melden dat intensieve begeleidingen op een gegeven moment in het traject van de persoon kunnen overgaan op onderhoudende begeleidingen en vice versa. Gebeurtenissen, evoluties zorgen ervoor dat iemand net meer of minder hulp nodig heeft.

De begeleidingen gebeuren afwisselend in het centrum en bij de cliënt thuis, of op verplaatsing in functie van de verrichtingen die moeten gebeuren.

Sinds 2012 werken we ook met duo-begeleiding. De aanleiding hiertoe was het veranderende publiek binnen onze dienst begeleid wonen (straatbewoners). Vertrouwen is een cruciaal woord voor het werken met dit publiek. De cliënt geeft aan dat het voor hem moeilijk is om nog iemand te vertrouwen en wanneer een begeleider alleen een begeleiding opstart en een vertrouwensband aangaat is het zo dat de cliënt de begeleider vaak exclusief gaat maken. We willen dit doorbreken door onmiddellijk een tweede vertrouwenspersoon op de voorgrond te zetten, vooral in het geval dat de bewoner niet of weinig naar Huis van Vrede komt. Een andere reden

om een duo-begeleiding op te starten is de soms onvoorspelbaarheid van het gedrag van de bewoner omwille van zijn verbruik en/of van een persoonlijkheids- of psychiatrische stoornis. Concreet houdt een duo-begeleiding in dat er 1 hulpverlener de begeleiding inhoudelijk trekt en dat bij bepaalde contacten met de cliënt (vb. huisbezoek) er met 2 hulpverleners wordt gegaan. Dit jaar zijn we ook gestart met een andere soort duo-begeleiding: met de collega van Begeleid Wonen, dienst voor mensen met een (vermoeden van) handicap. Hier is de opzet van de duo-begeleiding: expertise uitwisseling. Deze duo-begeleiding kan verschillende vormen aannemen: de begeleiding wordt opgesplitst in domeinen in functie van de expertise van de begeleiders, of de hulpverlener doet de integrale begeleiding, maar wordt gecoacht door de externe begeleider rond alles wat met handicap te maken heeft.

- *Integrale begeleiding*

Zoals eerder vermeld, biedt Huis van Vrede een integrale begeleiding aan. Daar waar nodig wordt er samengewerkt met andere diensten en actoren uit het netwerk van de cliënt: familiehelp, medisch centrum, thuisverpleging, bewindvoerder, doorverwijzer, sociale dienst van mutualiteit en/of OCMW, beheerder van de woning (veelal het sociaal verhuurkantoor), ... Om alles in goede banen te leiden en opdat de cliënt het eigenaarschap van de verschillende soorten hulp blijft behouden, organiseren we regelmatig een zorgoverleg. Daarbij wordt de cliënt en elke stakeholder uitgenodigd en wordt er samen gezocht naar de meest gepaste hulp.

- *Centrumfunctie en groepsgebeuren*

Bij de meeste bewoners is er geen sprake van contacten met familie en een vriendenkring waar ze 'bijhoren'. Vaak is herstel van vroegere sociale netwerken onmogelijk. Huis van Vrede vervangt, voor wie wil, de familie en vrienden waar de bewoner niet meer kan op terugvallen. Die bewoners die nergens meer thuishoren, reiken we een tweede ankerplaats en ontmoetingsmomenten aan.

Huis van Vrede is elke werkdag open van 9u tot 17u. De cliënten zijn er welkom om de krant te lezen, gebruik te maken van de computer en toegang tot internet, voor een kop koffie, om elkaar te ontmoeten, om eventueel gebruik te maken van de telefoon het kader van hun begeleiding. Drie voormiddagen per week is er een permanentie van 9u tot 12u30 waarbij er een hulpverlener aanwezig is. De cliënten kunnen tijdens de permanentie langskomen met hun vragen, voor uitleg over een brief die ze gekregen hebben, om documenten in te vullen, om overschrijvingen te doen, telefoongesprekken te voeren, voor een babbel, ... Eén keer per week koken vrijwilligers en eten we samen op de middag. Verjaar- en feestdagen, fijne en droevige gebeurtenissen, horen allemaal bij het leven en krijgen in Huis van Vrede een plaats.

Eénmaal per jaar organiseert Huis van Vrede een vakantie voor de cliënten: gedurende drie dagen gaan een paar hulpverleners met een groep van twintig personen op uitstap aan zee of in de Ardennen. Voor velen is dat de enige keer dat ze de hoofdstad verlaten. Maanden op voorhand wordt er een spaarplan opgesteld om het verblijf te kunnen bekostigen. Voor activiteiten en het vervoer doen we beroep op giften.

- *Nauwe samenwerking met het project Housing First Station Logement van Diogenes vzw*

Sinds december 2016 is de vzw Huis van Vrede een partner in het project 'Housing First Station Logement'. Dit project 'Housing First Station Logement' van de vzw Diogenes is een project van rechtstreekse toegang tot huisvesting, geïnspireerd op het Housing First model van Intensive Case Manager door sociale hulpverleners, en richt zich tot daklozen van de Brusselse metro voor wie het institutioneel model van hulpverlening niet slaagt.

Twee sociale hulpverleners (1,5 VTE) van het mobiele team van dit project werd geïntegreerd in ons team. Deze hulpverlener staan in voor psycho-sociale, administratieve en budgetaire begeleiding aan huis, en coördineren het zorgnetwerk. De cliënten van dit project komen dus ook naar onze kantoren en onze zaal, ze 'mengen' zich met de cliënten van Huis van Vrede. De cliënten van dit project worden afzonderlijk geregistreerd en maken geen deel uit van de cijfergegevens uit dit verslag.

Beide teams zitten af en toe samen om de werking af te stemmen, om expertise uit te wisselen en om casussen te bespreken. Op directie niveau wordt het project nauw opgevolgd, geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

Dankzij de uitbreiding van de middelen van vzw Huis van Vrede is er extra tijd kunnen gaan naar het opvolgen/verbeteren en uitwerken van deze samenwerkingsverbanden.

- *Teamvergaderingen*

De informatie van deze verschillende aspecten van de inhoudelijke werking wordt verzameld en uitgewisseld tijdens de wekelijkse teamvergaderingen. Dit is ook het moment om aanmeldingen te behandelen, begeleidingen te bespreken, werkverdeling en afspraken onder collega's te maken. Op tijd en stond nodigen we externe experts uit, om (sector overschrijdende) samenwerkingen uit te bouwen of te verfijnen, om geïnformeerd te worden, om permanente vorming mogelijk te maken. Zo ontvingen we in 2018 experts van Begeleid Wonen, Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg, Vluchtelingenwerking, Slachtofferhulp, Jongerenwelzijn, Straathoekwerk, SMES België, Sociaal Verhuurkantoren.

3.4. Wat als zelfstandig wonen niet meer lukt?

In 2018 werden twee begeleidingen afgerond omwille van een plaatsing in een rusthuis. Welk traject wordt er met de cliënt afgelegd om tot het rusthuis te komen?

In tegenstelling tot wat er gedacht zou kunnen worden, zijn de cliënten nog relatief jong (50 – 60 jaar). Bij de aanmelding, wordt er gevraagd naar woonbegeleiding, en de cliënt woont al of verblijft op straat. We starten dan een begeleiding, en bij fysieke problemen ontwikkelen we een zorgkader op maat. Zo schakelen we gezinszorg en poetshulp in, werken we samen met huisartsen en verpleegkundigen, doen we beroep op vrijwilligers voor bezoek.

Dit faciliterend kader biedt betrokken cliënten de kans om, misschien een laatste keer, zelfstandig te wonen. Wanneer de autonomie, zowel omwille van fysieke of mentale beperking, sterk afneemt, wordt alleen wonen risicovol. De veiligheid van betrokkene of van

medebewoners in huis is niet meer gegarandeerd. De cliënten hebben geen familie meer, het ondersteunende netwerk is onvoldoende, er is geen permanente aanwezigheid. In deze fase gekomen, bereiden we de cliënt voor op een aangepastere residentiële verblijf, vaak betekent dit een woon-zorgcentrum.

In eerste instantie is dit voor de bewoner absoluut moeilijk te aanvaarden. Hij verzet zich, ontkent de problemen en heeft integendeel het gevoel dat hij het zelfstandig wonen nog zelf kan beheren. Deze periode gaat vaak gepaard met veelvuldige (spoed)opnames in het ziekenhuis. Door in gesprek te gaan, door de realiteit terug te spiegelen aan de cliënt, door overleggen met het verplegend personeel van het ziekenhuis zal hij/zij uiteindelijk zelf ervaren dat deze woonvorm te zwaar om dragen wordt. Dan zal de cliënt, weliswaar gelaten, ingaan op het aanbod van een transfert naar een woon-zorgcentrum.

We volgen het goede verloop van deze plaatsing nauwgezet op i.s.m. de sociale dienst van het ziekenhuis of de dienst S.A.P.A. van het OCMW (Dienst Begeleiding van de Bejaarde of Service d'Accompagnement de la Personne Agée). We organiseren met de nieuwe partners (sociale dienst rusthuis, bewindvoerder, OCMW) overlegmomenten, waarbij we – naast het beschrijven van de gewoontes en noden van de cliënt - onze bezorgdheid om de kwetsbare doelgroep doorgeven.

De begeleiding wordt in deze fase afgerond, er volgt een korte periode van nazorg. Budgetbeheer wordt dan afgesloten en overgedragen aan een bewindvoerder die aangesteld wordt. In die periode proberen we de cliënt in contact te brengen met een bezoekersgroep van de parochie of andere vrijwilligersgroep en worden de laatste zaken betreffende de zorg afgestemd. Voor 'anciens' die er nood aan hebben organiseren we samen met het rusthuis een paar jaarlijkse bezoeken aan Huis van Vrede.

De hulpverleners van Huis van Vrede kunnen beroep doen op de expertise van de collega's van CAW Brussel Puerto, die een project 'Zorgwonen Moutstraat' voor dak- en thuisloze beheren.

4. Samenwerkingsverbanden

Naast de eigen activiteiten in het centrum, probeert Huis van Vrede een brug te slaan tussen de thuisloze en de omgeving. Huis van Vrede onderhoudt een nauwe samenwerking met andere diensten, o.a.:

- het Lokaal Dienstencentrum Het Anker
- VWAHWN Pigment
- HOBO Geïntegreerde Thuislozenzorg Brussel
- Famihome
- Sac à Dos
- Straathoekwerk Diogenes
- OCMW Antenne Béguinage
- OCMW van de verschillende gemeentes van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- SVK Logement pour Tous
- SVK Baita
- SVK Iris
- Asbl “Chez Ailes”
- Samenlevingsopbouw Brussel
- CAW Brussel
- CGGZ Rivage – Den Zaet
- Babel, ambulante structuur van de asbl Equipe
- Smes-B, ondersteuningscel
- Verschillende onthaalhuizen zoals Open Deur, Talita, Le Relais, Albatros, Vogelzang, Foyer Georges Motte, ...
- DOP Brussel
- Begeleid Wonen Brussel
- Familiehulp
- Maison Médicale du Béguinage
- Maison Médicale des Riches Claires
- Maison Médicale MédiGand
- Réseau Hépatite C
- Hygiënisch centrum ‘La Fontaine’
- Espace Social Téléservice
- Centre de Santé Mentale ‘Le Méridien’
- S.A.I.E. ‘Le Tremplin’
- Rusthuizen Ursulienen en Arcus
- Universitair Ziekenhuis Sint-Pieter/Cesar de Paepe
- Psychiatrische ziekenhuizen/afdelingen Sanatia, Sans Soucis en Saint-Michel
-

5. Cijfergegevens

5.1. Aanvragen

In 2018 kregen we 61 aanvragen, waarvan vijftien geleid hebben tot een begeleiding. Er ging veel tijd en energie in het uitklaren van de aanvragen. We stellen vast dat we veel zorg moeten besteden aan het verkennen van de vraag en goed overwegen of een dienst begeleiding aan huis de meest geschikte dienst is. Indien een aanvraag niet door ons opgenomen werd, werd er veel zorg besteed aan de doorverwijzing. Bij een deel van deze aanmeldingen was ons aanbod niet compatibel. Maar we moesten ook vaak zeggen dat er geen begeleidingsplaats was.

5.2. Verdeling van de dossiers : intensief / onderhoudsbegeleiding

In totaal werden er 43 cliënten begeleid:

- 22 onderhoudsbegeleidingen en
- 21 intensieve dossiers, waarvan 3 zeer intensief (meer dan 2 ontmoetingen per week).

In 2018 vonden er alle begeleidingen samengeteld een kleine tweeduizend cliëntcontacten plaats. Naast deze cliëntcontacten schuilt er nog een groter hoeveelheid werk: de gemiste afspraken, de verplaatsingen voor 'niets', het voorbereidend en/of afhandelend administratief werk op de werkvloer zonder aanwezigheid van de cliënt, de vele telefoongesprekken met de cliënt of met zijn netwerk.

Samen met de andere diensten begeleiding aan huis wordt er binnen de Bico federatie meermaals gedebatteerd over waar de lijn ligt tussen een onderhoudsbegeleiding en een intensieve begeleiding. Huis van Vrede hanteert volgende criteria: een begeleiding met 12 à 48 cliëntcontacten per jaar, wordt beschouwd als een ondersteunende begeleiding. Dat komt neer op minimum een maandelijks cliëntcontact tot net geen wekelijks contact. Vanaf er gemiddeld wekelijkse contacten zijn (dus vanaf 49 contacten per jaar), beschouwen we de begeleiding als intensief. Sommige begeleidingen overschrijden de 100 cliëntcontacten per jaar, we spreken dan over zeer intensieve dossiers.

Aan de hoeveelheid intensieve dossiers die Huis van Vrede heeft stellen we vast dat de aanmeldingsproblematieken van de cliënten complex zijn. In heel veel gevallen gaat het om chronisch thuisloze mensen waarbij een begeleiding op maat en op lange termijn noodzakelijk is. Op deze manier willen we onze cliënten versterken, hun zelfvertrouwen teruggeven en handvaten aanbieden om op een kwalitatieve manier te leven. Het hebben van een vertrouwensrelatie is de essentiële sleutel tot het realiseren van het boven vernoemde. En het bouwen van een vertrouwensrelatie vraagt tijd...

5.3. Cijfergegevens

Verderzetting van 2017: 28 dossiers

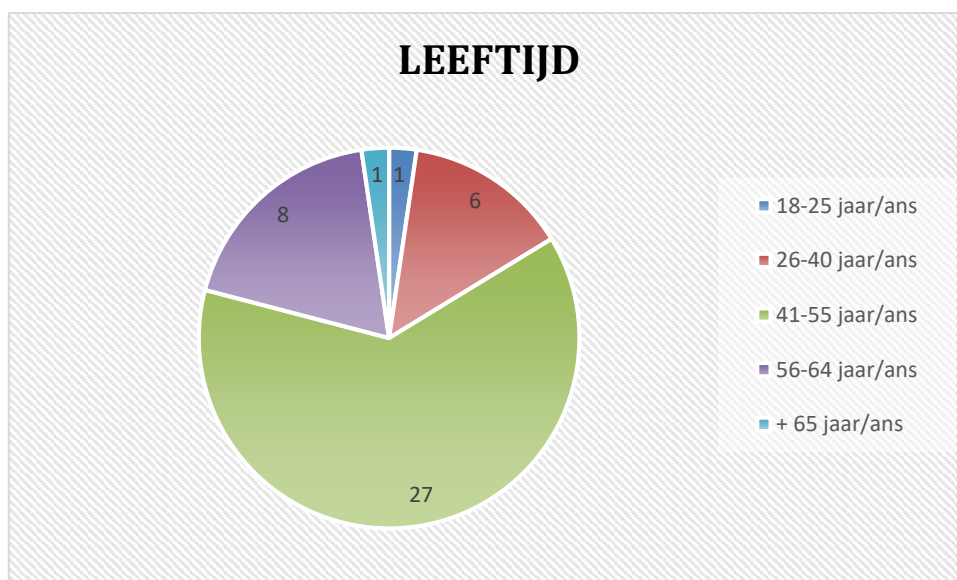
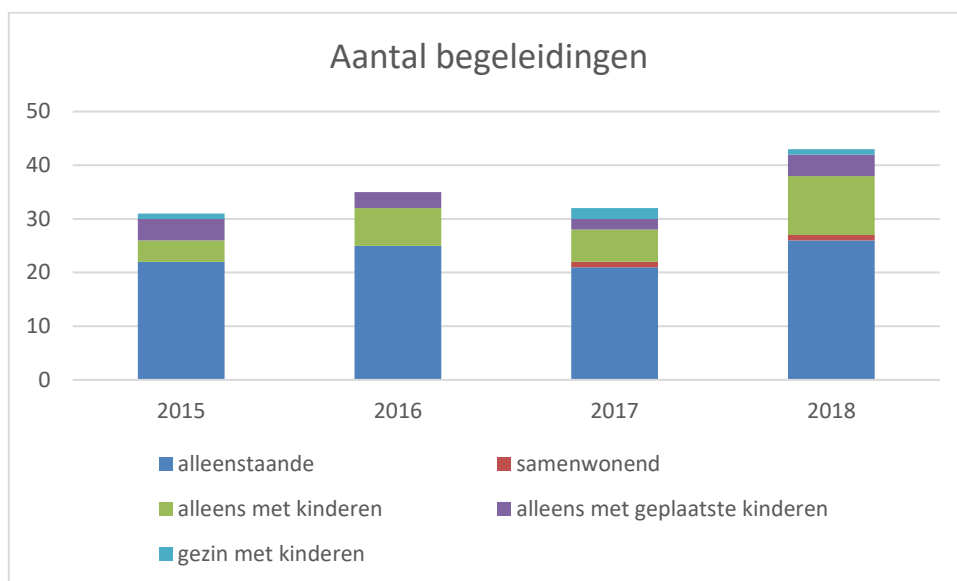
- Nieuwe dossiers in 2018: 15 dossiers.
- Stopzetting begeleiding in 2018: 7 dossiers
 - Reden van stopzetting : - afgebroken door cliënt (1)
 - afgerond (3)
 - afgerond wegens verhuis buiten Brussel (1)
 - afgerond wegens opname in rust- en verzorgingstehuis (2)

BEGELEIDINGEN Huis van Vrede	Totaal	Vrouwen	Mannen
Alleenstaanden	26	4	22
Samenwonend met partner	1	1	1
Alleenstaanden met inwonende kinderen	11	10	1
Alleenstaanden met geplaatste kinderen	4	3	1
Gezin met kinderen	1	1	1
Totaal	43	19	26

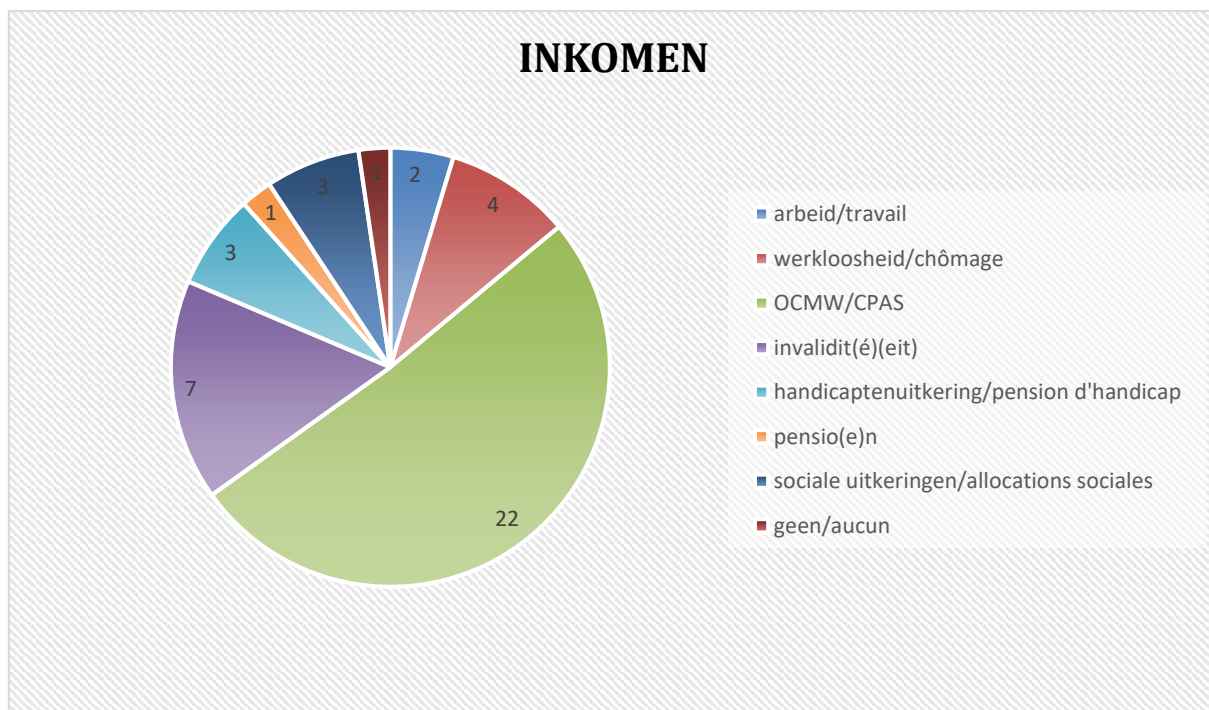
Het gebeurt wel vaker dat de gezinssituatie doorheen het jaar wijzigt ten gevolge van scheidingen, gebeurtenissen van het leven, ... Deze gezinssamenstellingen geven de situatie weer van de maand december 2018. De 43 begeleidingen betreffen 45 volwassenen en 28 kinderen. In het totaal zijn er ook 17 alleenstaande vrouwen, wat op 40% van de begeleidingen neerkomt.

Zeven begeleidingen werden afgerond, waardoor het mogelijk was om nieuwe begeleidingen te starten. De redenen van het stopzetten zijn verschillend. Afgebroken door de cliënt betekent dat de cliënt eenzijdig beslist om niet meer begeleid te worden, terwijl er nog veel moet gebeuren (bv: cliënt komt niet meer opdagen wegens andere prioriteiten, of cliënt ziet de problemen niet in en geeft zijn omgeving de schuld, of nog, de dienst kan niet beantwoorden aan de – soms irrealistische - verwachtingen van de cliënt). Een begeleiding is afgerond wanneer er sprake is van onderling overleg: zowel de cliënt als de begeleider zijn het eens dat de begeleiding stopt. Dit gebeurde in 2018 om volgende redenen: de cliënt was voldoende zelfstandig geworden, de cliënt verhuisde buiten Brussel en nog een andere reden: de cliënt verhuisde ondanks zijn of haar nog jonge leeftijd, naar een rust- en verzorgingstehuis (zie 3.4.).

Door personeelsuitbreiding dankzij een facultatieve toelage van de GGC, hebben we in 2018 in totaal **43 huishoudens** begeleid. De capaciteit van Huis van Vrede is dus **uitgebreid met 25%** ten opzichte van 2017. Het is voor onze dienst niet mogelijk om enkel de cijfers te geven voor de projectsubsidie die betoelaagd werd: de begeleidingen zijn verdeeld over alle medewerkers, en medewerkers werken voltijds (zie 2.2.). We kiezen dus om de cijfers te geven voor de hele dienst, van 1 januari 2018 tot 31 december 2018. Samen wordt de vzw Huis van Vrede gesubsidieerd voor 1,9 VTE, waarvan 0,5 VTE projectsubsidie sinds 2018. De vergelijking kan gemaakt worden aan de hand van onderstaande grafiek, gebaseerd op eerdere jaarverslagen.



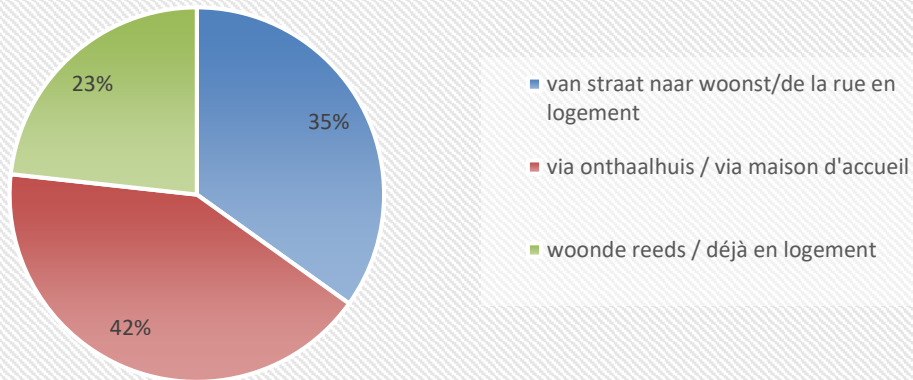
Dit jaar maken de éénenvertig- à vijvenvijftigjarigen opnieuw deel uit van de grootste groep, het merendeel van de begeleidingen en wat overeenkomt met voorgaande jaren. Daar de begeleidingen op vrijwillige basis gebeuren, zijn deze mensen vragende partij om geholpen te worden. Ze hebben al heel wat waters doorzwommen en hebben ervaren dat ze er alleen niet geraken. Wat de jongeren (- 25 jaar) betreft, verwijzen we graag naar meer gespecialiseerde diensten zoals Woonbegeleiding voor jongeren van het CAW Brussel en in het geval van een meer Housing First profiel, naar andere projecten voor jongeren zoals Step Forward. De + 65 jarigen zijn cliënten die al in begeleiding waren toen ze deze leeftijd bereikten.



Sociale uitkeringen is wanneer cliënten meerdere vervangingsinkomens en/of tegemoetkomingen cumuleren (veelal in het geval van erkende handicap of een bijpassing van het OCMW wegens inkomens onder het bestaansminimum)

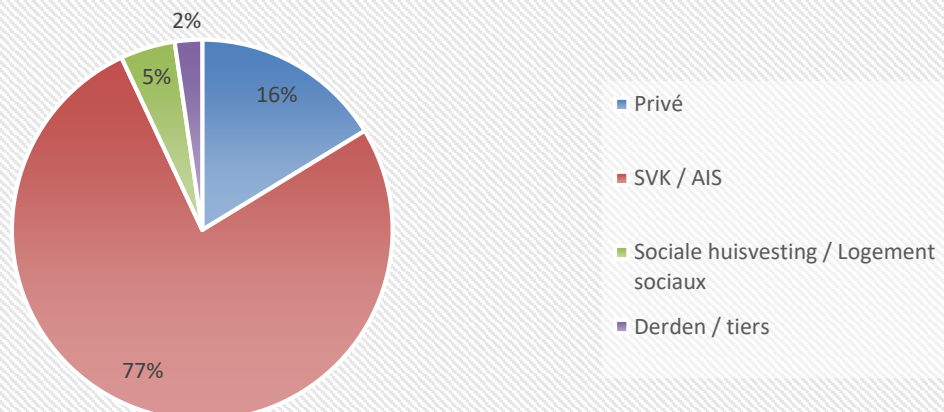
Ook voor het inkomen, kan de situatie wijzigen gedurende het jaar. Het inkomen zoals weergegeven in deze tabel is gebaseerd op de maand december 2018. Zoals vorige jaren, moeten de meeste cliënten het stellen met een uitkering van het OCMW: laag- of niet geschoold, te lang zonder in orde te zijn met hun administratieve situatie omdat ze op straat leefden, waardoor het te laat is om nog in aanmerking te komen voor een werkloosheidsuitkering of een invaliditeitsuitkering. We stellen ook vast dat een aantal onder hen grenzen aan de situatie van een handicap, maar waarbij de erkenning geen evidentie is. Vandaar het belang van onze samenwerking met de sector van de gehandicaptenzorg. Het aandeel van de cliënten die een werkloosheidsuitkering geniet is de afgelopen jaren gedaald ten voordele van invaliditeit en/of gehandicaptenuitkering. Het strenger beleid t.a.v. de werklozen heeft als resultaat voor onze doelgroep dat ze uit de boot van de werkloosheid/tewerkstellingsinitiatieven/opleiding vallen en terug opgevist worden in de vloot van de zieken en gehandicapten, en soms in het laatste vangnet: het OCMW. De vele tewerkstellingsinitiatieven die uit de grond gestampt worden in andere organisaties zijn voor een deel van ons publiek ontoereikend.

OORSPRONG VERBLIJFPLAATS BIJ AANVANG BEGELEIDING

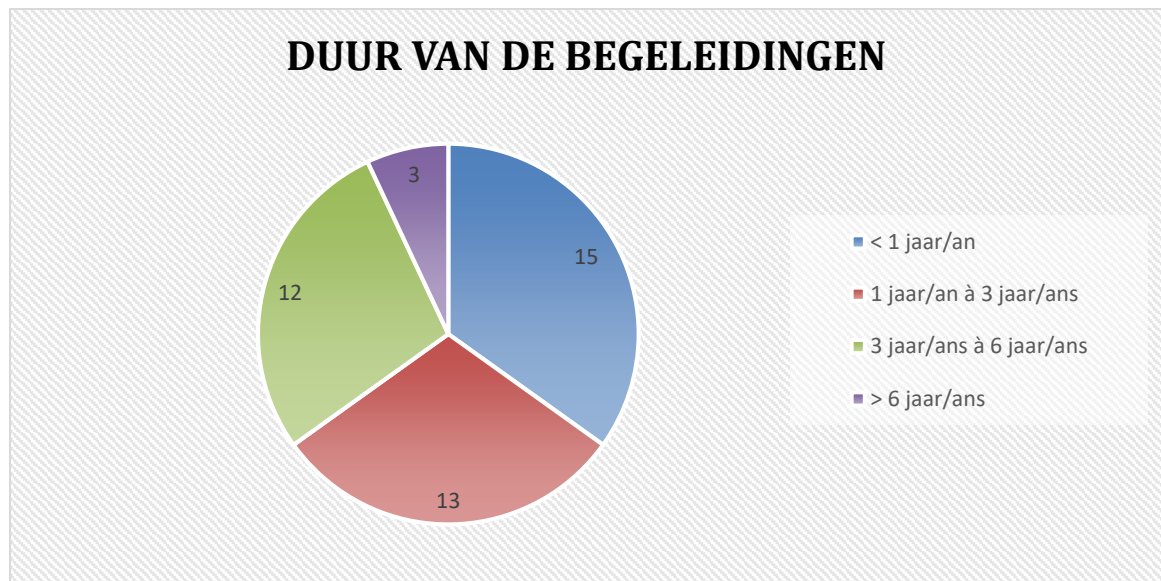


In deze tabel is te lezen wat de vorige verblijfplaats van de cliënten (nu nog in begeleiding) was bij de aanvang van de begeleiding bij Huis van Vrede, over de jaren heen. Vijftien cliënten (vijf vrouwen en tien mannen) konden rechtstreeks van de straat naar een woning gaan, waarvan elf cliënten in een woning beheerd door Baita, sociaal verhuurkantoor. Vier andere cliënten werden gehuisvest in privé woningen en Huis van Vrede nam de begeleiding op. In de loop der jaren heeft Huis van Vrede heel veel ervaring en knowhow opgedaan in het rechtstreeks huisvesten van daklozen, in nauwe samenwerking met vzw Diogenes. Achttien cliënten werden gehuisvest bij hun vertrek uit een onthaalhuis, waarvan een groot aantal ook op straat woonde voor de opname in het onthaalhuis. In totaal kunnen we zeggen dat 77% van onze begeleidingen geen woning had. Tien andere cliënten woonden reeds en hebben hun woonst kunnen behouden. Voor 2018 betekent dat van de vijftien nieuwe begeleidingen, twee rechtstreeks van de straat naar een woning gingen, zes anderen werden gehuisvest bij hun vertrek uit een onthaalhuis en zeven hadden reeds een woonst.

HUIDIGE WOONSITUATIE



Deze cijfers vertalen zeer goed de Brusselse woonproblematiek. Samenwerken met privé-eigenaars voor kwetsbare doelgroepen blijft een zeer grote uitdaging. Wachten op een sociale woning kan meer dan tien jaar duren. Enkel een goede samenwerking met Sociaal Verhuurkantoren (SVK) laat ons toe om mensen te huisvesten op het ogenblik dat de nood er is. Van de vijftien nieuwe begeleidingen opgestart in 2018 werden twee mensen gehuisvest in een privéwoning, negen cliënten in een woning beheerd door SVK Baïta, en vier cliënten woonden reeds in een woning.



De begeleidingen in Huis van Vrede zijn gemiddeld van lange duur. Omdat wij bewust kiezen voor thuislozen en de daarmee gebonden problematieken, zijn de oplossingen voor de problemen niet eenvoudig en al zeker niet snel te verwezenlijken. De weg naar volledige autonomie is soms lang, voor sommigen soms nooit voltooid. Wij spreken van ‘zo zelfstandig mogelijk’. Dankzij de nodige ondersteuning, lukt het voor de cliënt om zelfstandig te wonen.

Eén van de problematieken die tijd vraagt om gestabiliseerd (en in mindere mate opgelost) te worden, is de verslavingsproblematiek. Liefst 20 cliënten van Huis van Vrede heeft een verslavingsproblematiek. Het is gekend dat verslavingsproblematiek gelinkt is aan de geestelijke gezondheid. Ook persoonlijkheidsstoornissen en/of een vermoeden van handicap kenmerken het doelpubliek. Deze feiten verklaren waarom de meeste begeleidingen van lange adem (zullen) zijn.

6. Terugblik op 2018

Samenwerking met Lila/psychologische versterking

Omdat we steeds meer te maken hebben met een publiek dat geestelijke gezondheidsproblemen heeft en/of lijdt aan een verslavingsproblematiek, zijn we gestart met een structurele ondersteuning van het team (i.s.m. Puerto CAW Brussel) vanuit het Centrum Geestelijke Gezondheidszorg Brussel. Hun project psychiatrische zorg Lila biedt naast ondersteuning aan volwassenen met psychiatrische problemen ook ondersteuning aan zorgverleners. Casusbesprekingen maar ook theoretische uitleg volgden elkaar op tijdens teamvergaderingen.

Uitbreiding Housing First Station Logement en Housing First CAW Brussel

Beide projecten krijgen een uitbreiding en wensen nauw samen te werken met het team van Huis van Vrede. Onze ervaringen, expertise en samenwerkingen van de voorbije jaren werpen hun vruchten af. Dankzij de aanwezigheid van werknemers uit beide projecten, zullen nog meer mensen de weg naar een woonst vinden. Voor de hulpverleners is het ook een uitgelezen kans om ervaringen uit te wisselen: het werk van een straathoekwerk versus het werk van een hulpverlener die begeleiding aan huis biedt. Beide functies zijn complementair.

Bruggenbouwer – Dienst OndersteuningsPlan

De vaststelling dat cliënten uit de thuislozensector ook cliënten van de gehandicaptensector zijn en de vele samenwerkingen tussen deze twee sectoren, leidt tot de uitwerking van een concrete samenwerkingsverbanden waarbij een hulpverlener van de gehandicaptensector outreachend werkt in een team van de thuislozensector. In 2018 startte een hulpverlener in ons team. Deze persoon werkte twee halve dagen in ons team, om enerzijds de collega's die werken met cliënten met een (vermoeden) van handicap te coachen en anderzijds zelf mee te gaan op het terrein om oplossingen te bedenken/bieden. Voor beide partijen is dit een verrijkende ervaring geweest, waardoor het project in 2019 verder gezet wordt.

Uitbreiding personeelsbestand van dienst begeleiding aan huis van Huis van Vrede

Zoals vermeld in 2.5. kon het personeelsbestand van Huis van Vrede uitgebreid worden met twee halftijdse equivalenten (Sociale Maribel middelen en facultatieve subsidies van de GGC). Daardoor werd ons team uitgebreid met twee werkrachten. Dit resulteerde in een toename van het aantal begeleidingen (zie 5.3. Cijfergegevens).

7. Vooruitzichten 2019

Ordonnantie en de overeenkomstige toepassingsbesluiten betreffende de noodbijstand en de integratie van daklozen te Brussel

Als was dit thema een terugblik op 2016, zo ook is dit thema een vooruitzicht voor 2019. Deze nieuwe ordonnantie van het Verenigd College is een feit, de toepassingsbesluiten worden geschreven en afgewerkt dit jaar. Opnieuw zal Huis van Vrede actief deelnemen aan de voorbereidende vergaderingen via de Bico federatie.

Reflectie op evenwicht Housing First/'gewone begeleidingen aan huis'

Onze samenwerkingsverbanden met de projecten Housing First Station Logement van vzw Diogenes en Housing First CAW Brussel leidt tot de aanwezigheid van hun hulpverleners in het team van Huis van Vrede, en dus van nog meer straatpubliek in de gemeenschappelijke zaal van Huis van Vrede. Dit gegeven zal de hulpverleners verplichten om meer na te denken over een haalbaar evenwicht voor iedereen die de zaal gebruikt. Hulpverleners van beide projecten, verslaafde, explosieve temperamenten maar ook de rustige, teruggetrokken profiel moet een plaats hebben in de zaal. Deze mix van persoonlijkheden en problematieken daagt de hulpverleners van Huis van Vrede uit om iedereen te kunnen onthalen en er tegelijk voor zorgen dat de zaal een veilige haven blijft. Er zijn al gesprekken gestart onder de hulpverleners en we zullen dit verder ontwikkelen.

De verdere afstemming op Woonbegeleiding 2.0 van het CAW Brussel

Puerto – deelwerking van het CAW Brussel, dat ingebed is in de locatie van Huis van Vrede, ontwikkelt samen met andere deelwerkingen van het CAW Brussel een nieuwe Woonbegeleiding 2.0. Huis van Vrede zal nauw betrokken worden in de ontwikkelingen van dit project, omdat het ook een rechtstreekse invloed zal hebben op haar werking.

**RAPPORT d'ACTIVITE
MAISON DE LA PAIX asbl
Service de guidance
psychosociale, budgétaire ou
administrative à domicile**

2018

**JAARVERSLAG
HUIS VAN VREDE vzw
Dienst voor psychosociale,
budgettaire of administratieve
begeleiding aan huis**

**Varkensmarkt 23 - 1000 Brussel
23 Rue Marché aux Porcs – 1000 Bruxelles**

Inhoud

1.	Qui sommes-nous ?	25
2.	La structure.....	26
2.1.	Sommaire.....	26
2.2.	Les collaborateurs.....	26
2.3.	Les formations	27
2.4.	L'infrastructure	27
2.5.	Les moyens financiers	27
3.	Le travail de guidance.....	28
3.1.	Le public cible	28
3.2.	Les objectifs.....	29
3.3.	La mise en oeuvre.....	31
3.4.	Quand l'autonomie n'est plus suffisante	34
4.	Les collaborations.....	36
5.	Les statistiques	37
5.1.	Les demandes d'accompagnement.....	37
5.2.	Répartitions des dossiers: guidance intensive ou de soutien?	37
5.3.	Quelques chiffres.....	38
6.	Rétrospectives 2018	44
7.	Les perspectives pour 2019.....	45

8. Qui sommes-nous ?

La Maison de la Paix asbl, logements accompagnés, a vu le jour en janvier 2006.

Auparavant, la Maison de la Paix était une partie de CAW Archipel et avait pour mission une petite maison d'accueil pour hommes et femmes. La maison d'accueil Maison de la Paix fonctionnait en étroite collaboration avec le service de guidance Puerto, logements accompagnés pour sans-abris, (aussi une partie de CAW Archipel, aujourd'hui fusionné dans le CAW Brussel). Comme il y avait une grande pénurie de logements accompagnés, la Maison de la Paix asbl a choisi d'introduire auprès de la Commission Communautaire Commune une demande de reconnaissance en tant que Service d'Habitat Accompagné.

Une reconnaissance de projet a été allouée début 2006 à La Maison de la Paix par la Commission Communautaire Commune pour une période d'un an pour une personne à temps plein. En 2012, un élargissement supplémentaire du personnel de 0,4 ETP est octroyé par la Commission Communautaire Commune et fin 2017 un subside facultatif permettant l'engagement d'un mi-temps supplémentaire. L'asbl Maison de la Paix bénéficie également de moyens du Fond Social Maribel.

La Maison de la Paix asbl est membre actif de la Fédération BICO. Elle participe aux différentes réunions à différents niveaux et aux formations proposées. En 2015, les différents membres de la Fédération BICO ont décidé de modifier le nom 'Habitat Accompagné', car il n'est pas assez spécifique et trop proche d'autres services d'aides relevant du secteur de l'handicap. Le nouveau terme est : **Service qui assure une guidance psychosociale, budgétaire ou administrative à domicile.**

La Maison de la Paix asbl désire travailler en étroite collaboration avec l'asbl CAW Brussel – Puerto, qui est un service d'accompagnement pour sans-abris et personnes sans chez-soi et avec le projet Housing First Station Logement de l'asbl Diogenes.

9. La structure

2.1. Sommaire

La Maison de la Paix est **un service qui assure une guidance psychosociale, budgétaire ou administrative à domicile pour sans-abris chronique et/ou personnes sans réseaux aucun**. Le service est située dans le quartier du Béguinage à 1000 Bruxelles, mais la guidance peut s'effectuer sur tout le territoire de Bruxelles Capitale. La Maison de la Paix veut offrir à ses usagers un endroit pour se poser, un soutien et un encadrement. Le centre met un point d'honneur à ce que les gens qui bénéficient d'un suivi puissent habiter dans des conditions décentes et cela grâce à un suivi intensif personnalisé. Un lieu de rencontre est mis quotidiennement à disposition des clients afin qu'ils puissent se rencontrer, lire le journal, utiliser l'ordinateur et boire une tasse de café. Trois avant-midi par semaine, une permanence est organisée pendant laquelle un assistant social est présent dans la salle, disponible pour répondre aux questions, pour discuter, pour écouter et pour des démarches administratives.

La Maison de La Paix a une capacité de 38 accompagnements, la guidance est gratuite ; une cotisation mensuelle de 2,50 € est demandée pour l'utilisation des facilités de la salle.

2.2. Les collaborateurs

- * Ines Gallez – employée temps plein - assistante sociale
- * Marie-Alice Janssens – 0,70 ETP - coordinatrice
- * Nathalie Deroo – 0,50 ETP – employée administrative
- * Krista Beck – travailleur social - employée à temps plein en janvier 2018, et 0,60 ETP du 1^{er} février au 22 juin 2018, remplacée par Julie Hubeny
- * Chaima El Abboudi – 0,38 ETP – travailleur social jusqu'au 15 janvier 2018, remplacée par Rebekka Bloquiaux
- * Rebekka Bloquiaux – 0,28 ETP – assistante sociale depuis 1^{er} février 2018
- * Julie Hubeny – employée à temps plein – assistante sociale depuis le 15 mai 2018
- * Simon Vermeersch – 0,5 ETP – travailleur social depuis le 7 mai 2018

Ces collaborateurs sont intégrés au sein de l'équipe de l'asbl CAW Brussel - Puerto logements accompagnés.

2.3. Les formations

- Journées d'équipe et supervisions Puerto 16h pour toute l'équipe
- La semaine des sans-abris – 12h
- Intervision, sensibilisation et coaching de l'équipe dans le cadre de la santé mentale, par Lila, un projet de soins psychiatrique à domicile d'un service de santé mentale : 8h
- Secteur sans-abris : aperçu du paysage de l'aide aux sans-abris à Bruxelles par la fédération Bico : 2h
- Colloque : « Internement : pratiques, recherche et législation : quelles changements ? » par le SPF Santé Publique : 7h
- Rencontre de première ligne : assuétudes par 'Huis voor de Gezondheid' : 7h30
- Gestion d'institutions orthopédagogiques : « Mon institution » par Vives Hogelschool : 28h
- Gestion d'équipe par Tweetakt, en collaboration avec le CAW Brussel : 15h
- Journée de réflexion autour du project Housing First Station Logement : 7h
- Journée d'étude : La diversité par le CAW Antwerpen : 7h30
- Ama'tinée : de la guidance budgétaire à la gestion budgétaire par l'Association des Maisons d'Accueil : 3h

Nombre d'heures totales de formations en 2018: **113 h**

2.4. L'infrastructure

La Maison de La Paix Logements Accompagnés est située rue Marché aux Porcs, 23 à 1000 Bruxelles et utilise les infrastructures (bureaux et salle de réunion) de CAW Brussel vzw Puerto – Logements Accompagnés.

2.5. Les moyens financiers

En 2006 et 2007, La Maison de la Paix a obtenu un permis de fonctionnement provisoire de la Commission Communautaire Commune. En 2008, il a été décidé après une inspection de donner une reconnaissance pour une période de 5 ans pour 1 membre du personnel et les frais de fonctionnement. En 2012 il y a eu un élargissement du personnel pour l'Habitat Accompagnée de 0,4 ETP.

En 2018, l'asbl Maison de la Paix a bénéficié de 1,4 ETP en moyens structurel de la COCOM et d'un renforcement de 1,68 ETP travailleur social du Fond Social Maribel et de 0,5 ETP travailleur administratif du Fond Social Maribel. Fin 2017, l'asbl a obtenu un élargissement du personnel à raison d'un 0,5 ETP, dont le recrutement a pu se faire en 2018. Une nouvelle demande de subsides facultatives a été introduite pour 2019.

Le renouvellement de l'agrément de l'asbl par la Commission Communautaire Commune de Bruxelles Capitale est en cours.

10. Le travail de guidance

3.1. Le public cible

La Maison de la Paix s'adresse aux sans-abris et sans-chez-soi. Nous définissons le terme sans-chez-soi comme suit : *« le statut de sans-chez-soi peut être entendu comme un état de fragilité personnelle et social dans lequel une personne se trouve suite à un processus plus ou moins long de déclin. Le sans-chez-soi se traduit par un manque d'habitation stable, d'un emploi stable, de moyens de survie et de liens relationnels, qui ont comme conséquence que le sans-chez-soi ne peut plus s'assumer seul (J. Gaublomme) ».*

Nous nous adressons aux personnes seules ou cohabitantes, hommes ou femmes, avec ou sans enfants. Ces personnes font une demande volontaire d'accompagnement, via un travailleur social d'une autre organisation, après ou pendant leur vie à la rue, leur séjour en maison d'accueil, ou tout autre forme de situation de vie précaire. Lors de son processus d'émancipation, la personne vit et ressent le besoin de soutien et d'encadrement. La Maison de la Paix tend à répondre aux difficultés rencontrées par les usagers en leur offrant une guidance à la mesure de leurs besoins.

La Maison de la Paix asbl a une longue tradition dans l'aide aux sans-chez-soi (au départ, cette asbl avait une fonction de maison d'accueil pour personnes seules sans-chez-soi). Un des objectifs principaux est celui de favoriser la rencontre et de prendre soin. Par la guidance, nous voulons recréer et favoriser les liens, palier au déracinement et rétablir la confiance endommagée du sans-abris et/ou du sans-chez-soi. Rétablir le manque de confiance en soi, en l'autre et en la société.

L'offre de l'asbl Maison de la Paix est ouverte au différents services d'aide de la Région de Bruxelles Capitale. Plusieurs maisons d'accueil nous font des demandes d'accompagnement (Albatros, Porte Ouverte, Talita, La Source, Le Relais, Chant d'Oiseaux, L'Îlot,...). Les éducateurs de rue font également appel à nos services pour des personnes habitant la rue et qui veulent rentrer en logement et avoir un accompagnement. D'autres services d'accompagnement font également des demandes, soit parce qu'ils n'ont plus de disponibilités, soit parce que leur intervention est limitée dans le temps ou encore parce que notre offre et l'aspect communautaire répondent mieux à la demande et au besoin du client.

Il est important de pouvoir diversifier notre offre de guidance à domicile. Notre service se veut accessible tant aux habitants de la rue qui désirent rentrer en logement (35% en 2018) qu'aux personnes qui démarrent un projet de logement au départ d'une maison d'accueil (42% en 2018), qu'aux personnes qui sont déjà en logement mais qui ont besoin d'aide pour maintenir leur logement (23% en 2018).

L'accès à notre service de guidance à domicile par les sans-abris ayant (eu) des problèmes de dépendance et dont les capacités cognitives régressent, se fait couramment. L'approche dans ces cas-ci peut être décrite comme un croisement entre le Housing First et 'Zorgwonen' reconnu en Flandre (traduit librement : Habitat et Soins). Cette population restante parmi les sans-abris est un public qui est délaissé par bon nombres des services d'aides de tous secteurs : pas assez vieux, pas assez handicapé, pas assez malade (psychiatrique). De plus, il lui est très difficile de

rentrer (et rester) en relation. De par notre expérience, nous pouvons dire qu'avec soin, avec patience et professionnalisme, notre service a pu lui offrir un logement et un environnement stable. Cette stabilité, à son tour, permet à la personne de retrouver une sérénité et de voir plus clair dans ses capacités propres. Ainsi, son goût à la vie et à l'envie d'investir dans des relations durables reprend. Pour ce faire, le travail d'accompagnement est indispensable : individuel, sur mesure et selon les règles de la théorie de la présence. Nous pouvons donc conclure que ce public demande une approche spécifique au sein du service de guidance à domicile.

3.2. Les objectifs

Dans la définition reprise au point 3.1., les différentes problématiques et besoins sont décrits: le manque d'habitat stable, de travail, de revenus et de relations durables ne permet pas l'autonomie. L'accompagnement de la Maison de la Paix veillera à investir dans les besoins à ces différents niveaux pour favoriser et renforcer cette autonomie.

- *Un habitat stable:*

La Maison de la Paix attache une importance particulière au (re)logement salubre de ses usagers. Notre asbl offre, en collaboration avec l'agence immobilière sociale (AIS) Baïta, une trentaine de logement. L'accompagnement concerne : visites à domicile régulières, (ré)apprendre les aptitudes au logement, gestion du budget avec une attention particulière pour le paiement régulier du loyer et des charges locatives.

- *Les revenus:*

Afin d'obtenir et de maintenir un logement, il est indispensable de bénéficier de revenus réguliers. Après avoir vécu plusieurs années en rue ou après un parcours accidenté qui se termine en maison d'accueil, il faudra beaucoup de travail et de temps pour rouvrir un droit à la sécurité sociale et pour le maintenir. De plus, ce n'est pas aussi facile pour tout le monde de bien gérer son budget. La Maison de la Paix offre une guidance budgétaire, mais également, pour ceux qui le souhaitent, une gestion budgétaire. Dans ce cas-ci, le travailleur social gère les revenus de la personne, en collaboration et avec accord de celle-ci et au moyen d'un système informatique d'une banque.

- *Le travail et l'emploi du temps:*

Inutile de dire que l'emploi (du temps) est un facteur important dans la reconstruction d'une vie plus stable. Cela permet en premier lieu d'avoir une structure dans la journée, et puis d'avoir une place dans la société. En plus, cela contribue à donner sens à la vie et dans certains cas, c'est un bon antidote des problèmes d'assuétude. Il n'est pas donné à tout le monde d'entamer immédiatement une recherche de travail. La majorité de nos usagers aura d'abord besoin d'une 'phase de convalescence': une mise à jour de sa situation administrative, apprendre à se soigner (aussi psychologiquement et/ou traitement des assuétudes), (re)découvrir ses talents au moyen de participation à différentes activités organisées par des centres de jour. Après avoir parcouru ce trajet, certains usagers seront prêts à suivre une formation et/ou suivre un projet de réinsertion professionnelle en collaboration avec Actiris ou d'autres services de remise à l'emploi spécialisés.

- *Le relationnel:*

Comme décrit ci-dessus, un des objectifs principaux de la Maison de la Paix asbl est celui de favoriser la rencontre et de prendre soin. Par la guidance, nous voulons recréer et favoriser les liens, palier au déracinement et rétablir la confiance endommagée du sans-abris et/ou sans-chez-soi. Pour ce faire, deux ingrédients de base: la relation de confiance (durable) et du temps. Par le biais de la guidance individuelle, l'utilisateur aura l'occasion de tisser une relation de confiance avec une personne qui le respecte dans ce qu'il est et qui le prend au sérieux. Le travailleur social viellera à respecter le rythme et la capacité de rentrer en relation de la personne.

La Maison de la Paix asbl donne l'occasion à l'utilisateur d'intégrer un groupe (d'autres usagers). Un lieu collectif où l'on apprend à respecter l'autre dans sa différence, avec ses difficultés et ses limites. Un endroit où l'utilisateur peut se poser, partager son Histoire et être accompagné par un travailleur social dans ses choix de vie. L'utilisateur pourra partager des moments de joies, mais aussi les difficultés de sa vie avec une personne de confiance et/ou avec le groupe. L'asbl permet aux usagers de se (re)construire un tissu social, tant avec les autres usagers, les voisins que par le biais d'activités organisées par d'autres services, tels que Hobo, Doucheflux, ...

En plus de favoriser et de renforcer l'autonomie des clients, la Maison de la Paix vise deux autres objectifs :

- *Santé et bien-être : en réseau*

De par leur parcours accidenté, beaucoup d'utilisateurs souffrent de problèmes de santé. Comme ils ont dû et doivent faire face à plusieurs problèmes et défis en même temps, les soins de santé sont souvent remis à plus tard. A force de remettre, les soins de santé physique/psychique ne se font plus qu'en urgence. La recherche d'un médecin traitant et/ou d'une maison médicale sera une des premières choses à mettre en place dans le cadre de l'accompagnement. En fonction des soins et traitements nécessaires, un travail de réseau sera mis en place entre le médecin traitant, la maison médicale, les médecins spécialistes, les infirmières à domicile et/ou les aides familiales afin que l'utilisateur puisse obtenir et suivre son traitement le mieux possible. Petit à petit, le travailleur social tentera de conscientiser, de motiver et de soutenir l'utilisateur dans la prévention des problèmes de santé.

- *Sensibilisation et signalisation :*

Chaque année, la Maison de la Paix asbl accueille des classes scolaires, des groupes d'étudiants ou d'adultes de différentes organisations pour exposer les problèmes du sans-abrisme et de l'isolement dans les grandes villes ainsi que les missions et activités propres à l'asbl. Ainsi, l'asbl tente de sensibiliser le public et les pouvoirs publics des problèmes et systèmes d'exclusion des sans-abris et de les signaler par le biais de son journal, d'articles et de rapport d'activités.

Ces différentes approches simultanées contribuent à prévenir la pauvreté, l'exclusion sociale et la rechute.

3.3. La mise en oeuvre

- *Les demandes*

La personne qui introduit une demande d'accompagnement aura un premier rendez-vous dans les locaux de la Maison de la Paix asbl. Lors de cet entretien, le travailleur social explique l'offre de l'aide ainsi que le fonctionnement du service et de la salle communautaire. Le demandeur peut ainsi se faire une idée de ce que représente un accompagnement pour lui et ce que cela implique. Si, après cet échange, le demandeur maintient sa demande d'aide, un second entretien sera fixé. Lors de ce second entretien, le demandeur explique sa situation, ses difficultés et ses projets. Le but de cet entretien est d'évaluer en réunion d'équipe de quelle manière nous pourrions le mieux répondre à la demande. Un travailleur social prendra contact avec le demandeur pour démarrer le travail. Quand une collaboration ne s'avère pas possible, nous reprenons contact avec le demandeur ou le service qui nous l'a envoyé pour clarifier notre avis et pour tenter de proposer un alternatif.

Le passage de la maison d'accueil vers un service qui assure une guidance psychosociale, budgétaire ou administrative à domicile, signifie pour l'utilisateur un changement de personne de référence et de confiance. Afin de faciliter ce transfert, nous proposons une période transitoire. Avant l'entrée en logement (= début de la guidance), l'utilisateur a la possibilité de partager les moments communautaires (repas, permanences) pour goûter à l'ambiance. Des rendez-vous peuvent également avoir lieu dans la maison d'accueil ou à la Maison de la Paix. Lors d'un entretien, le référent du service envoyeur ainsi que le demandeur expliqueront le vécu et le trajet parcouru jusqu'à maintenant. Les points d'attention seront relevés et repris dans le contrat de guidance.

Cette procédure telle que décrite ci-dessus, n'est pas toujours applicable pour les sans-abris venant directement de la rue. Il y a lieu de la rendre le plus accessible possible et donner toutes les chances au démarrage de l'accompagnement. Pour ce public, nous devons adapter la procédure. Un ou les premier(s) contact(s) peuvent être établis sur le lieu de vie du sans-abris lorsqu'il s'avère trop difficile de se déplacer au bureau. A noter également que souvent dans ces cas-ci, c'est l'éducateur de rue qui formule la demande d'aide.

- *La liste d'attente*

Comme beaucoup d'autres services de guidances à domicile, le demande de suivi est plus grande que l'offre. Faut-il établir une liste d'attente ? Quel est le sens, et surtout, comment procéder et gérer ? Assez de matière à débattre en réunion d'équipe. Pour une demande d'accompagnement d'une famille qui quitte une maison d'accueil, la guidance ne peut attendre et cela n'a pas beaucoup de sens de se retrouver sur une liste d'attente. Il en est de même pour des réfugiés qui ont été reconnus récemment et qui nécessitent une aide : ils doivent quitter le centre maintenant et ont besoin d'un soutien immédiat pour que le projet d'habiter un logement réussisse. Quand une place de guidance se libère, faut-il pour autant contacter le dernier service qui a introduit une demande ? Qu'en est-il d'une demande de guidance plus ancienne et dont le besoin de soutien est beaucoup plus grand ? Avec notre équipe nous n'avons pas encore trouvé le système parfait... Actuellement nous appliquons le système suivant : nous gardons toutes les demandes inférieures à un an. Quand il y a une possibilité de guidance qui se libère, nous contactons le service envoyeur 'le plus ancien' et demandons une mise à jour de la situation et de la demande d'aide.

- *Le travail d'accompagnement individuel*

L'accompagnement se fait sur mesure, prend comme point de départ la reconnaissance et le respect de l'identité de l'utilisateur, avec ses points forts et ses limites, ses questionnements et ses attentes. La guidance se fait de façon intégrale, c'est-à-dire que la guidance tient compte de l'utilisateur comme personne à part entière, avec tous les aspects et contextes qui y sont liés. En cas de besoin, nous faisons appel à des services d'aide spécialisés. Dans ce cas-là, le travailleur social restera personne de référence et aura un travail de coordination.

L'accompagnement n'a pas de limite dans la durée. La suppression d'une échéance permet le respect du rythme de l'utilisateur et le tissage d'une relation de confiance. Le travailleur social est la personne de confiance qui soutient, stimule, reflète, structure et coordonne là où nécessaire. Au besoin, le travailleur social intervient de façon très pratique dans différents domaines : habiter, droits sociaux, administration, budget. En 2018, 25 usagers (58%) ont bénéficié d'une gestion budgétaire: le travailleur social gère les revenus de l'utilisateur, en accord et en collaboration avec celui-ci. Ainsi le paiement du loyer et des charges locatives sont garanties et par conséquent la stabilité de l'habitat.

Quand un usager désire mettre fin à son accompagnement, nous allons également « l'accompagner » dans la clôture de la guidance ou dans un éventuel relais. Il est important que cela se fasse dans un climat positif, pour éviter la rupture (souvent leur unique mode de fonctionnement). L'utilisateur devient un 'ancien' et pourra encore participer aux activités majeures de la Maison de la Paix (par ex : drink de nouvel an, vacances annuelles).

Toutes les guidances en phase de démarrage ainsi que celles qui, par la suite, représentent au moins un contact par semaine, sont considérés comme *des guidances intensives*. Compte tenu de l'approche intégrale de notre travail social, la guidance touche à tous les aspects de la vie quotidienne et permet la mise en place de collaboration avec des services d'aide spécialisé. De ce fait, la majorité de nos guidances seront intensives.

Les *guidances de soutien* concernent principalement des usagers qui sont passés par une guidance intensive et qui maintenant nécessitent encore un certain soutien pour maintenir leur autonomie retrouvée. Notre rôle consistera principalement à prévenir la rechute et à servir de filet de secours. Une à deux rencontres par mois suffisent.

Il est important de mentionner qu'une guidance intensive peut, à un moment donné, glisser vers une guidance de soutien et vice versa. Les événements, des évolutions peuvent expliquer le fait qu'une personne nécessite plus ou moins d'aide.

Le travail d'accompagnement se déroule à la Maison de la Paix, au domicile du client, ou en déplacement en fonction des démarches à effectuer.

Depuis 2012, nous travaillons également en binôme si nécessaire. Au vu de l'évolution de notre public (plus de sans-abris, habitants de la rue), il a fallu adapter notre façon de fonctionner. La confiance est un mot clef dans le travail effectué. L'utilisateur faisant difficilement confiance, il arrive que quand une confiance s'établit, elle risque de rester exclusive. Pour trianguler la relation, un second travailleur va entrer en scène. C'est surtout le cas pour des usagers qui ne fréquentent pas ou peu notre service et salle communautaire. Une autre raison pour laquelle un

travail en binôme va se mettre en place, sont les comportements imprévisibles de certains usagers dû à leurs problèmes d'addictions et/ou de leurs problèmes de troubles de la personnalité ou psychiatrique. Concrètement, cela se traduit par des visites à domicile et certaines démarches en binôme, mais la gestion du dossier est confié à une seule personne. En 2018 nous avons également mis en place un autre sorte de travail en binôme avec un service extérieur du secteur de l'handicap. Une convention établie entre le CAW Brussel Puerto et Begeleid Wonen Brussel a permis de détacher un travailleur de cette dernière institution pour venir travailler quelques heures par semaine dans notre équipe. Ce travail en binôme peut prendre plusieurs formes : soit la guidance est scindée en fonction de domaines bien définis (le travailleur de Begeleid Wonen prend en charge tout ce qui touche à la santé, l'handicap, la recherche de travail adapté et/ou l'aménagement du logement, la(les) reconnaissance(s) d'handicap auprès de différents organismes. Soit le travailleur de l'asbl prend en charge l'intégralité du dossier, mais elle est coachée par le travailleur de Begeleid Wonen pour tout ce qui touche à l'handicap.

- Un travail d'accompagnement intégral

Comme mentionné précédemment, l'asbl Maison de la Paix offre un accompagnement intégral. Si nécessaire, une collaboration se met en place avec d'autres services et acteurs du réseau de l'utilisateur : service d'aide familiales, maison médicale, infirmières à domicile, administrateur provisoire, service employeur, service social de la mutuelle ou du CPAS, propriétaire ou gestionnaire de l'AIS, ... Afin de bien s'accorder entre professionnels et pour que l'utilisateur reste maître de son projet, nous organisons régulièrement des réunions de concertation. L'utilisateur et chaque intervenant est invité afin d'évaluer ce qui a été fait (ou non) et par conséquent d'établir l'aide la plus appropriée.

- La fonction de la salle communautaire et les activités de groupe

La majorité de nos usagers n'a plus de contact avec sa famille et aucune appartenance à un groupe d'amis. Le rétablissement de leurs anciens réseaux sociaux s'avère très souvent impossible. La Maison de la Paix remplace, pour ceux qui le désirent, la famille et les amis sur lesquels ils ne peuvent plus compter. Ces personnes qui n'ont plus aucune appartenance trouvent un second port d'attache en bénéficiant de l'usage de la salle communautaire et/ou en participant aux activités proposées.

La Maison de la Paix est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 17h. Les usagers peuvent utiliser le téléphone dans le cadre de leurs démarches administratives, ils peuvent lire le journal, ont accès aux ordinateurs. Le café ou le thé mis à disposition favorise la convivialité. En plus de l'ouverture quotidienne de la salle, une permanence est assurée trois demi-journées par semaine de 9h à 12h30. Un travailleur social est présent pour répondre aux questions et effectuer des démarches administratives, effectuer des paiements, pour un entretien. Une fois par semaine, un cuisinier bénévole prépare un petit dîner qui sera partagé ensemble. Les anniversaires, les jours de fêtes, les heureux événements, mais aussi les décès font partie de la vie et reçoivent une place dans la Maison de la Paix.

Une fois par an, en été, la Maison de la Paix organise des vacances pour les usagers: durant trois jours, une vingtaine d'usagers accompagné de quelques travailleurs sociaux partent au vert ou à la mer. Pour beaucoup, c'est la première fois qu'ils quittent la ville depuis bien longtemps.

Des mois avant la date de départ, un plan d'épargne est mis en place afin de pouvoir payer son séjour. Nous faisons appel à des dons pour payer les activités et le transport.

- Collaboration avec le projet Housing First Station Logement de l'asbl Diogenes

Depuis décembre 2016, l'asbl Maison de la Paix est un partenaire privilégié du projet 'Housing First Station Logement'. Ce projet de l'asbl Diogenes est un projet d'accès directs au logement, inspiré du modèle Housing First Intensive Case Management (ICM), et s'adresse aux personnes sans-abris du métro bruxellois, pour lesquels des solutions d'aide en institutions s'avèrent impossibles.

Deux travailleurs sociaux (1,5 ETP) de l'équipe mobile de ce projet ont intégré l'équipe de Maison de la Paix/Puerto. Ces travailleurs sociaux assurent la guidance psycho-sociale, budgétaire et administrative au domicile de la personne et/ou sur son lieu de vie. Ils coordonnent également le travail en réseau. Les usagers de ce projet viennent donc dans nos bureaux et notre salle communautaire, ils se 'mélangent' aux usagers de la Maison de la Paix. Ces usagers sont enregistrés séparément et ne font donc pas partie des chiffres dans ce rapport.

Nos deux équipes se réunissent régulièrement afin d'ajuster le fonctionnement, pour échanger nos expertises et pour réfléchir autour de cas cliniques. Au niveau de la direction, le projet est suivi et évalué, avec les directions des autres services impliqués dans ce projet.

Grâce à l'élargissement en personnel de l'asbl Maison de la Paix, nous avons pu libérer du temps pour le suivi, l'amélioration et la mise en œuvre concrète de cette collaboration.

- les réunions d'équipe :

L'information de ces différentes étapes de la mise en œuvre de la guidance sont rassemblées et échangées lors des réunions d'équipes hebdomadaires. C'est également à ce moment que les nouvelles demandes sont traitées, les guidances en cours évaluées, le travail d'équipe partagé entre collègues. Les réunions d'équipe sont aussi des moments lors desquels des rencontres avec des experts du secteur sans-abris ou d'autres secteurs apparentés ont lieu. Ceci dans le but de mettre en place des collaborations ou d'améliorer les collaborations existantes, de s'informer et ou de permettre une sorte de formation permanente. En 2018 nous avons reçu des experts du secteur du handicap (Begeleid Wonen Brussel), des Centres de Santé Mentale, d'associations diverses actives autour des réfugiés et/ou sans papiers, des Services d'Aides aux Victimes, du secteur de la Jeunesse, des travailleurs de rue, de SMES Belgique, des Agences Immobilière Sociale.

3.4. Quand l'autonomie n'est plus suffisante

Deux guidances se sont clôturées en 2018 pour raison de placement en maison de repos. Quel est le trajet accompli avec l'utilisateur pour en arriver là ?

Contrairement à ce qu'on pourrait penser, les usagers concernés sont relativement jeunes (50 à 60 ans). Lors du premier contact avec notre service, la personne est en demande de guidance à domicile, et l'usager vit déjà en logement ou en rue. Une guidance psycho sociale, administrative et/ou budgétaire est mise en place, selon les besoins et la demande de la personne. En cas de problèmes de santé, nous développons un cadre de soins sur mesure : service d'aides familiales, médecin traitant et soins infirmiers à domicile, bénévoles pour des visites à domicile.

Ce cadre que nous proposons permet aux usagers de vivre de façon autonome, peut-être pour la dernière fois. Quand l'autonomie régresse pour cause de raison physique ou mentale, vivre seul peut devenir dangereux. La sécurité de l'usager ou de ses voisins n'est plus garantie. Les usagers n'ont plus de famille, le réseau mis en place est devenu insuffisant, et il n'y a pas de présence en permanence. Arrivé à ce stade, nous préparons l'usager à un séjour résidentiel adapté, souvent la maison de repos et de soins.

Dans un premier temps, l'usager ne peut pas entendre ce message. Il s'oppose, nie les problèmes et est convaincu qu'il peut encore vivre de façon autonome. Cette période se caractérise par des admissions (d'urgence) répétitives en milieu hospitalier. C'est par le dialogue, en reflétant la réalité à l'usager, en concertation avec le personnel soignant de l'hôpital que la personne finira par admettre que vivre seul devient trop lourd à porter. L'usager acceptera, non sans contre-cœur, un transfert en maison de repos et de soin.

Notre service suit le bon déroulement du placement de très près, en collaboration avec le service social de l'hôpital ou du service S.A.P.A. du CPAS (Service d'Accompagnement de la Personne Agée). Nous organisons des rencontres entre les anciens et nouveaux partenaires : service social de la maison de repos, administrateur provisoire, CPAS. C'est le moment de faire part des habitudes de la personne, ainsi que l'attention particulière que requiert notre public cible.

C'est à cette période que la guidance viendra à terme, précédée par une phase de post-guidance. La gestion budgétaire sera clôturée et transmise à un administrateur de biens qui sera désigné. Nous essayons de mettre l'usager en contact avec des visiteurs de malades ou autre groupe de bénévoles, et les dernières mises au point concernant les soins et besoins sont réalisées. Pour les 'anciens' qui en ont besoin, nous organisons avec la maison de repos quelques visites par an à la Maison de la Paix.

Les travailleurs sociaux de la Maison de la Paix peuvent compter sur l'expertise des collègues de CAW Brussel Puerto, qui gèrent un projet 'Zorgwonen Moutstraat' (habitat et soin) pour sans-abri et sans chez-soi.

11. Les collaborations

En plus des activités propres au centre, la Maison de la Paix essaye aussi de faire le lien entre les usagers et leur quartier. La Maison de la Paix entretient une étroite collaboration avec d'autres services du quartier dont entre autres :

- het Lokaal Dienstencentrum Het Anker
- VWAHWN Pigment
- HOBO Geïntegreerde Thuislozenzorg Brussel
- Famihome
- Sac à Dos
- Educateur de rue asbl Diogenes
- CPAS Antenne Béguinage
- CPAS des différentes communes de la Région de Bruxelles Capitale
- AIS Baita
- AIS Iris
- AIS Logement pour Tous
- Ches Ailes asbl
- Samenlevingsopbouw Brussel
- CAW Brussel
- SSM Rivage – Den Zaet
- Babel, structure ambulatoire de l'asbl Equipe
- Smes-B
- Différentes maison d'accueil tel que: Porte Ouverte, Talita, Le Relais, Albatros, Chant d'Oiseau, Foyer Georges Motte, ...
- DOP Brussel
- Begeleid Wonen Brussel
- Familiehulp
- Maison Médicale du Béguinage
- Maison Médicale des Riches Claires
- Maison Médicale MédiGand
- Réseau Hépatite C
- Centre d'hygiène 'La Fontaine'
- Espace Social Téléservice
- Centre de Santé Mentale 'le Méridien'
- S.A.I.E. 'le Tremplin'
- Maison de repos et de soins 'Les Ursulines' et 'Arcus'
- Le CHU Saint-Pierre/Cesar de Paepe
- Les hopitaux/unités psychiatriques Sanatia, Sans Soucis et Saint-Michel
-

12. Les statistiques

5.1. Les demandes d'accompagnement

En 2018, nous avons eu 61 nouvelles demandes, dont quinze ont pu aboutir à un accompagnement. Beaucoup de temps est consacré à la clarification de la demande. Nous constatons qu'il est important de traiter les demandes avec beaucoup d'attention et de soin : les personnes candidates à un accompagnement ont très difficile à formuler au juste leurs demandes et leurs besoins. Lors de l'entretien, il s'agit de définir si l'offre de notre service répond réellement à la demande et aux besoins de la personne. Dans le cas contraire, nous aiguillons la personne vers un service plus adapté. Certaines demandes n'étaient pas compatibles avec l'offre des services de l'asbl Maison de la Paix. Pour beaucoup d'autres demandes, nous avons dû refuser par manque de place.

5.2. Répartitions des dossiers: guidance intensive ou de soutien?

En 2018, 43 ménages ont bénéficié d'un accompagnement:

- 22 guidances de soutien
- 21 guidances intensives, dont 3 extrêmement intensives (plus de deux rencontres par semaine).

Au total, nous avons comptabilisé en 2018 environ deux milles rencontres entre travailleurs sociaux de la Maison de la Paix et usagers ou leur réseau. Ces deux milles rencontres engendrent une quantité de travail supplémentaire 'en coulisse' qui n'est pas négligeable : rendez-vous ratés et déplacements 'pour rien', le travail administratif en amont ou en aval de la rencontre qui se fera au bureau sans la présence de l'utilisateur, ainsi que bon nombre de conversations téléphoniques avec l'utilisateur ou son réseau.

Lors des rencontres entre services de guidance à domicile à la fédération Bico, nous avons eu l'occasion à plusieurs reprises de débattre sur la définition des termes guidance intensive et guidance de soutien. Pour la Maison de la Paix nous avons décidé d'appliquer les critères suivants : une guidance qui comporte 12 à 48 rencontres avec l'utilisateur est considérée comme guidance de soutien. Cela correspond à une guidance qui relève d'un minimum d'une rencontre par mois à presque une rencontre hebdomadaire. A partir du moment où la guidance correspond à une moyenne d'une rencontre hebdomadaire (donc à partir de 49 rencontres sur base annuelle), nous considérons la guidance comme intensive. Quand une guidance excède 100 rencontres avec l'utilisateur sur base annuelle, nous parlons alors de guidance extrêmement intensive.

La quantité de guidances intensives s'explique par le fait que nos usagers rencontrent différentes problématiques. Leurs problématiques sont multiples et complexes. Beaucoup de nos usagers sont des anciens sans-abris chroniques : un accompagnement sur mesure et à long terme s'impose ! De cette façon nous voulons renforcer leur confiance en soi et en autrui et leur donner des outils pour mener une vie digne. La relation de confiance entre l'utilisateur et l'accompagnateur est un outil de base pour pouvoir réaliser cet objectif. Et construire cette relation de confiance demande beaucoup de temps...

5.3. Quelques chiffres

Prolongement des guidances de 2017: 28 dossiers

- Nouveaux dossiers en 2018: 15 dossiers.
- Guidances clôturées en 2018: 7 dossiers.

Les causes de ces fins de guidances sont :

- rupture de guidance (1)
- clôture de guidance (3)
- fin de la guidance car la personne a quitté le territoire de Bruxelles Capitale (1)
- interruption de la guidance suite à l'admission dans une maison de repos (2)

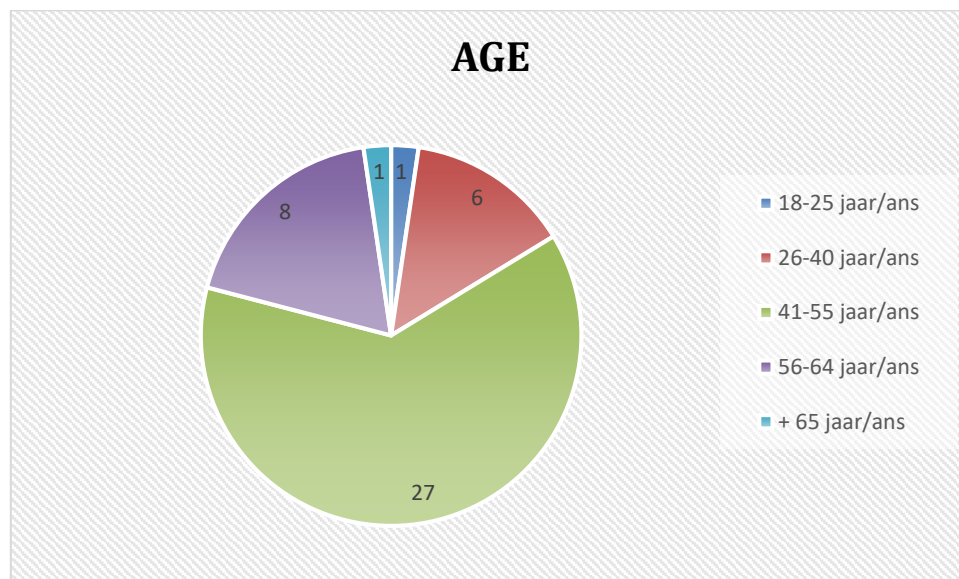
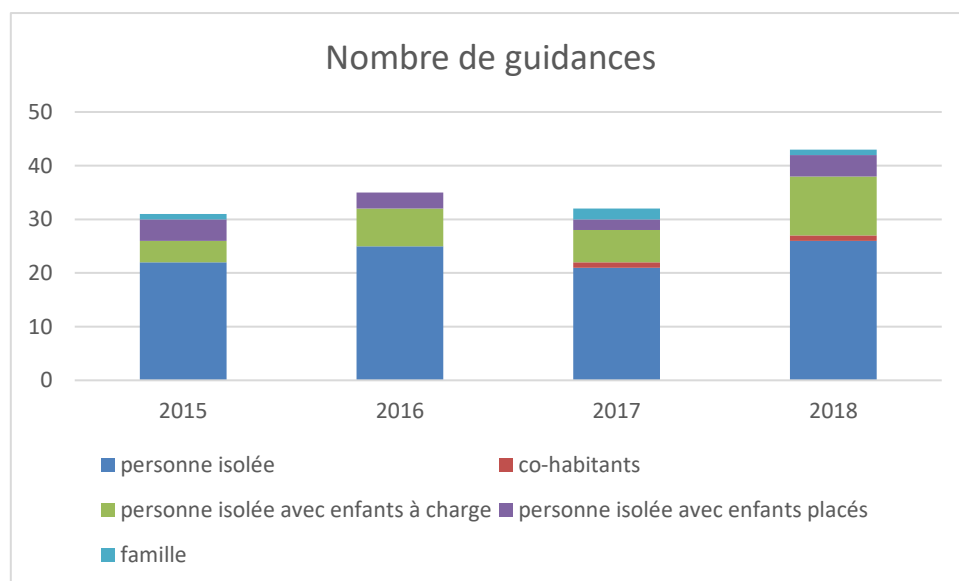
ACCOMPAGNEMENT Maison de la Paix	Total	Femmes	Hommes
Isolé(e)	26	4	22
En couple sans enfants	1	1	1
Isolé(e) avec enfants	11	10	1
Isolé(e) avec enfants placés	4	3	1
Familles	1	1	1
Total	43	19	26

Il est fréquent que la situation familiale change en cours d'année. Pour ces statistiques, nous nous sommes basé sur la situation de décembre 2018. Ces quarante-trois guidances représentent au total 45 adultes et 28 enfants. Dans les guidances, les 17 femmes seules représentent 40% des suivis.

Les sept guidances qui se sont clôturées ont permis de libérer du temps pour entamer de nouvelles guidances. Les raisons de fin de guidances sont diverses. Les ruptures de guidances peuvent être du chef du service – même si minoritaire - (cas répété de violence physique, ou encore la perte de logement) ou du chef de l'utilisateur (l'utilisateur 'disparaît' car il poursuit d'autres priorités que de résoudre des problèmes administratifs et/ou financiers et d'habitat, l'offre du service et la demande – parfois irréaliste- du client ne correspondent pas, ou l'utilisateur désigne tout autre personne ou événement externe comme responsable de sa situation). Derrière ces raisons de rupture apparentes se cache très souvent une problématique psychiatrique omniprésente. Une guidance est clôturée en cas de commun accord : tant l'utilisateur que le service sont d'avis que la guidance doit prendre fin. En 2018, trois guidances ont été clôturées car l'utilisateur avait retrouvé suffisamment d'autonomie, une guidance a été clôturée car l'utilisateur a déménagé en dehors de Bruxelles Capitale, et enfin deux guidances ont été clôturées car les utilisateurs ont été admis en maison de repos et de soins, malgré leur jeune âge (voir 3.4.).

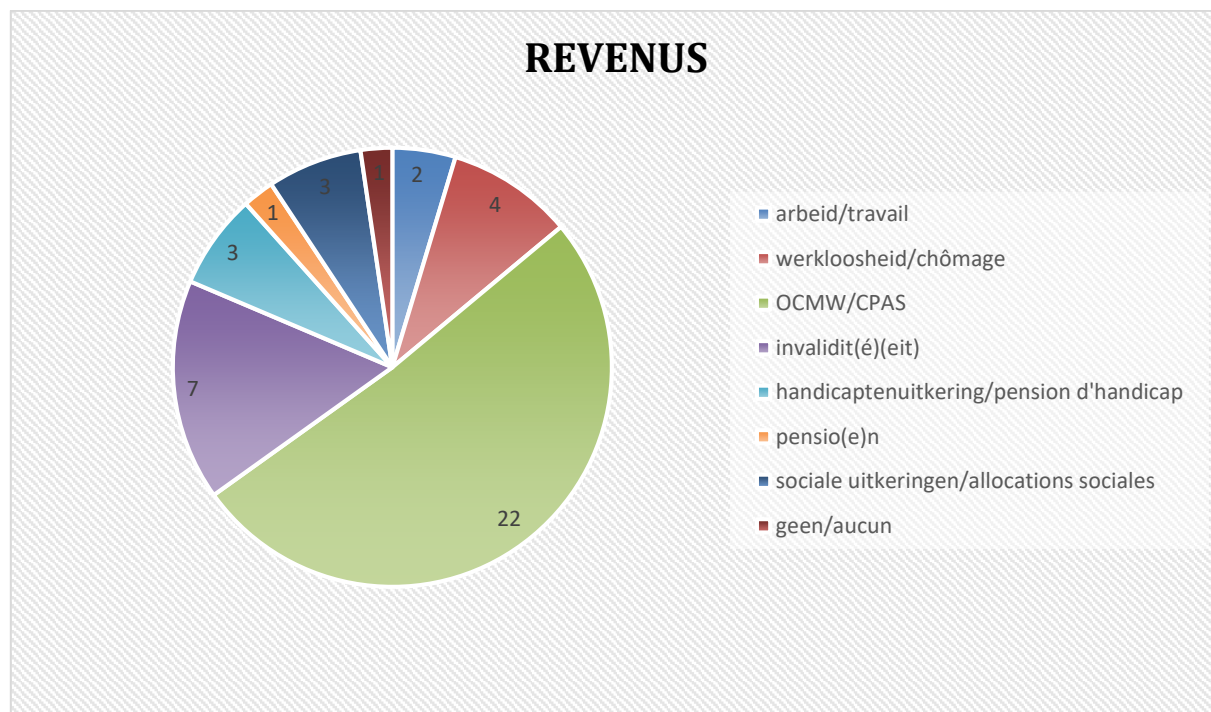
Grâce à un subside facultatif octroyé par la Commission Communautaire Commune permettant l'engagement d'un mi-temps supplémentaire, le service a pu accompagner **43 ménages en 2018**. Cela représente une **augmentation de 25%** par rapport à 2017. Il ne nous est pas possible d'extraire des chiffres uniquement pour ce mi-temps supplémentaire : les guidances sont réparties sur tout le personnel (voir 2.2.). Les chiffres ci-dessous représentent la totalité des accompagnements effectués par l'asbl Maison de la

Paix, du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018. Les subsides de la COCOM permettent l'engagement de 1,9 ETP, dont 0,5 ETP en projet facultatif pour 2018, et espérons-le, pour les années à venir. L'augmentation des moyens peut être constatée, en comparaison avec les années précédentes.



Cette année, le groupe de 41-54 ans est le mieux représenté comme à l'image des années précédentes. L'accompagnement se faisant sur base volontaire, les personnes qui souhaitent et acceptent de l'aide ont déjà quelques années de route. Elles ont accumulés toutes sortes d'expérience dans la vie, ce qui leur permet de se rendre compte qu'elles n'y arriveront plus toutes seules. Elles acceptent plus volontiers de l'aide que leur plus jeunes compagnons d'infortune. En ce qui concerne les jeunes (-25 ans) nous aiguillons de

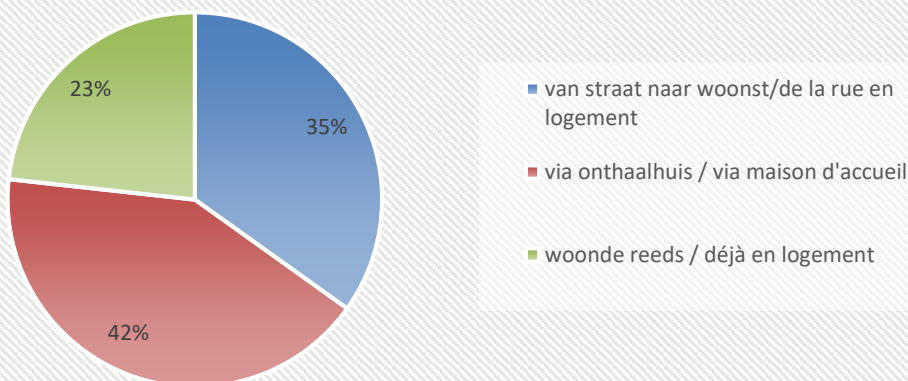
préférence vers des service plus spécialisé, tel que ‘Woonbegeleiding voor jongeren’ du CAW Brussel ou dans le cadre d’un profil Housing First, vers d’autres projects tels que Step Forward. Les + 65 ans sont des usagers qui étaient déjà en guidance lors ce qu’ils ont atteint cet âge.



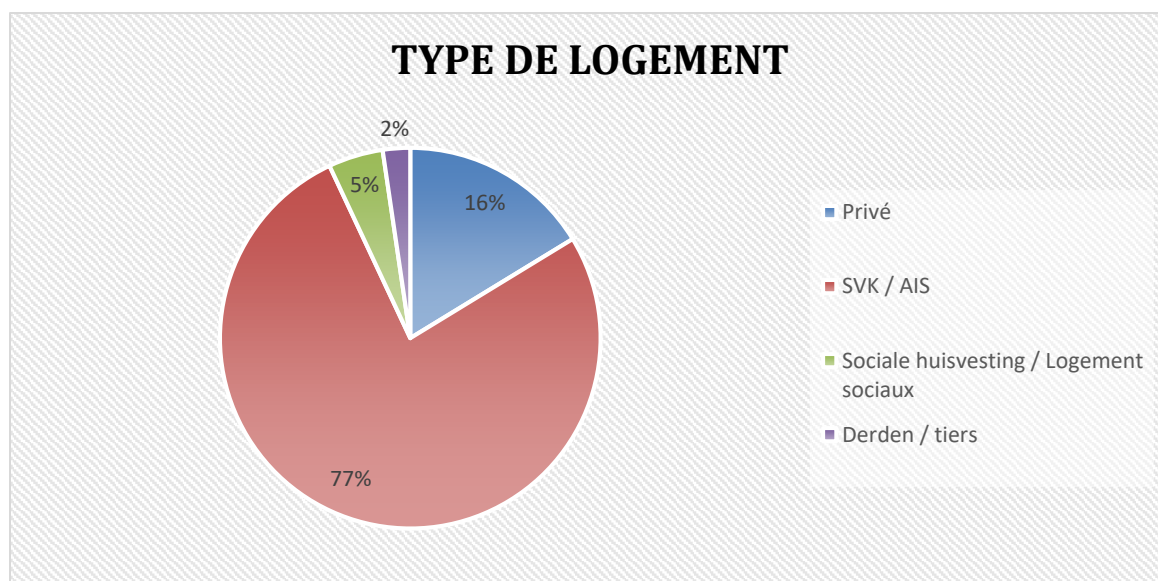
Les allocations sociales concernent les personnes qui cumulent différents revenus de remplacement (dans la plupart des cas, il s’agit d’une allocations d’handicapé cumulée avec un autre revenus, ou encore un complément du CPAS).

Comme pour la situation familiale, la situation financière peut se modifier durant l’année. Pour ces chiffres, nous nous sommes basés sur la situation de décembre 2018. A l’image des autres années, les bénéficiaires de l’aide sociale du CPAS sont les plus représentés dans notre public. Ils ne sont pas ou très peu scolarisé, ont vécu trop longtemps en rue pour pouvoir prétendre à d’autres formes de la sécurité sociale. Nous constatons également qu’un certain nombre d’entre eux se situe à la limite d’un handicap (mental léger), mais pour lesquels une reconnaissance du Service Public Fédéral Aide aux Personnes ne va pas de soi. C’est pourquoi nous collaborons de façon soutenue avec différents service du secteur de l’aide aux personnes handicapées. Le pourcentage de personnes bénéficiant du chômage a diminué au profit d’un revenus assurance d’invalidité ou d’une pension d’handicap. Les politiques plus strictes en matière d’emploi ont comme résultat pour notre public cible qu’il passe à côté des mesures existantes tel que chômage/initiative de remise à l’emploi/formation et qu’il est repêché par le filet de l’assurance maladie/invalidité ou du dernier maillon qu’est le CPAS. Malgré le fait que plusieurs initiatives de remise à l’emploi ont vu le jour dans d’autres organisations, elles ne répondront pas toutes aux (cumul des) différentes problématiques de nos usagers.

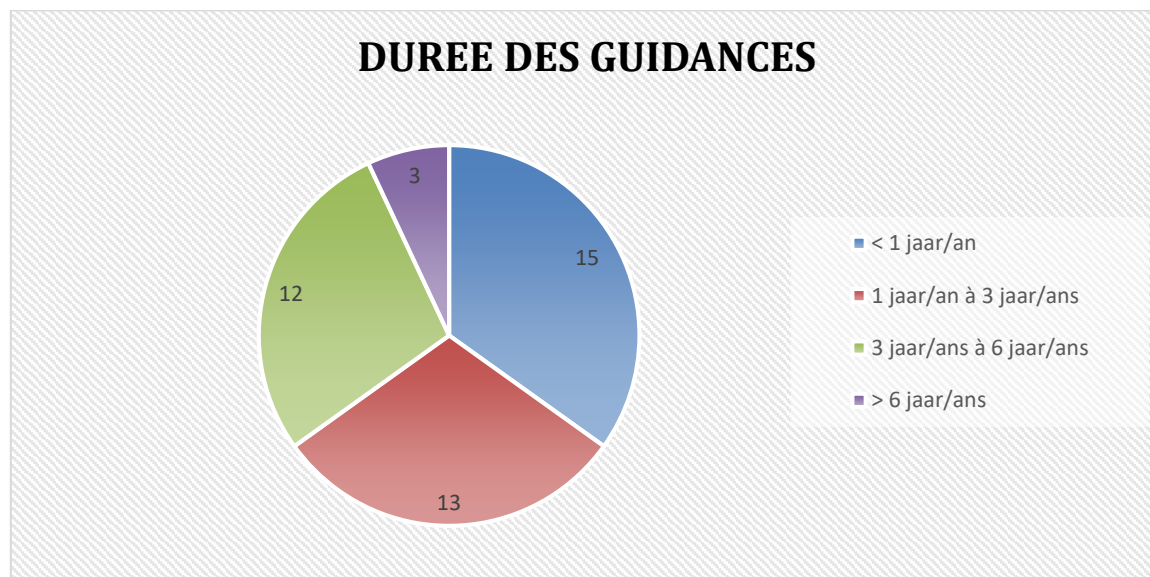
ORIGINE DU LIEU DE RESIDENCE AU DEBUT DE LA GUIDANCE



Sur ce tableau, nous pouvons lire l'origine du lieu de résidence des usagers, qui ont bénéficié d'une guidance en 2018, au moment de la demande d'accompagnement (qui peut dater d'avant 2018). Quinze usagers (cinq femmes et dix hommes) ont pu intégrer un logement directement au départ de la rue. Onze de ces logements sont en gestion par l'AIS Baïta. Et les quatre autres usagers ont été hébergés dans le privé et notre asbl se charge de l'accompagnement. Ces dernières années, la Maison de la Paix asbl a développé toute une expertise en ce qui concerne la mise en logement d'habitants de la rue sans passer par une structure d'accueil (Housing First). Et cela grâce à une étroite collaboration avec les travailleurs de rue de l'asbl Diogènes. Dix-huit usagers nous ont été envoyés par les maisons d'accueil de la Région Bruxelloise, dont certains habitaient la rue avant leur admission en maison d'accueil. Au total, 77% de nos usagers étaient sans logement. Dix autres usagers avaient déjà un logement et ont pu le conserver. Notons que les quinze nouvelles guidances entamées en 2018 se répartissent comme suit : deux guidances concernent des entrées en logement directement au départ de la rue, six guidances concernent des personnes qui ont été relogées au départ d'une maison d'accueil et sept autres guidances concernent des personnes qui étaient déjà en logement.



Ces chiffres relatent fort bien la situation du logement en Région Bruxelloise. Collaborer avec des propriétaires de bien privés pour un public démunie relève de la mission presque impossible. Obtenir un logement social peut prendre des années. Ce n'est qu'une bonne collaboration avec les AIS qui nous permet de reloger des personnes quand le besoin est là. Des quinze guidances démarrées en 2018, neuf ménages ont été logés dans un logement de l'AIS Baïta, deux autres personnes ont trouvé un logement dans le privé et quatre autres personnes occupaient déjà un logement.



Les guidances de la Maison de la Paix sont généralement des suivis de longue durée. Comme notre public cible est le sans-abris et le sans-chez-soi et qu'il se caractérise par des problématiques multiples et complexes, les solutions aux problèmes ne sont pas simples et encore moins rapides à réaliser. Le chemin vers une autonomie totale est long, et pour certains ne sera jamais atteint. Nous parlons alors « d'une autonomie le plus possible ». Grâce au soutien obtenu par la guidance, il est possible pour l'utilisateur d'habiter le plus autonome possible.

Une des problématiques qui demande beaucoup de temps pour être stabilisée (et dans un moindre sens résolue) est la problématique des dépendances. Pas moins de 20 usagers souffrent d'une dépendance à l'alcool, aux drogues et/ou aux médicaments. La problématique des dépendances est étroitement liée aux problématiques de santé mentale. Certains cumulent en plus des problèmes de santé mentale, des troubles de la personnalité et/ou un handicap mental léger (reconnu ou non). Ces constats expliquent le fait que la majorité des guidances sont/seront des guidances à long terme.

13. Rétrospectives 2018

Collaboration avec Lila/renfort psychologique (CGG Brussel)

Etant de plus en plus confrontés à un public souffrant de troubles psychologiques voir psychiatriques et qui rencontrent des problèmes de dépendances, nous avons développé, en collaboration avec le CAW Brussel Puerto et de façon structurelle, une collaboration avec le projet Lila du Centrum Geestelijke Gezondheidszorg Brussel. Ce projet Lila propose un soutien en première ligne aux adultes souffrant de problèmes psychiatriques, mais également un soutien en deuxième ligne aux travailleurs sociaux/pairs aidants/soignants en contact avec ce public. Etudes de cas cliniques, mais également un apport théorique se sont succédés lors de nos réunions d'équipe.

Elargissement Housing First Station Logement et Housing First CAW Brussel

Ces deux projets ont obtenu un élargissement en personnel et ont souhaité travailler étroitement avec l'équipe de la Maison de la Paix. Notre expérience, notre expertise et nos collaborations de ces dernières années portent leur fruits. Grâce à la présence de travailleurs sociaux des deux projets Housing First au sein de l'équipe de la Maison de la Paix, encore plus de personnes sans-abris accéderont à un logement. Pour les travailleurs sociaux, c'est aussi une occasion d'échanger des pratiques : le travail de rue versus le travail d'une guidance à domicile. Les deux fonctions sont complémentaires.

Bruggenbouwer - Dienst OndersteuningsPlan

Le constat que des personnes souffrants d'un handicap léger (mental) se retrouvent également dans le secteur de l'aide aux sans-abri ainsi que notre participation aux passerelles de ces deux secteurs, ont abouti à une collaboration très concrète : un travailleur social du secteur du handicap est détaché pour quelques heures par semaine au sein de notre équipe. En 2018, un travailleur social a rejoint notre équipe à raison de six heures par semaine. Cet échange couvre deux objectifs : d'une part coacher l'équipe sur des questions relatives au handicap, et d'autre part, accompagner les collègues sur le terrain. Ce fût une expérience enrichissante pour tous, c'est pourquoi le projet est reconduit pour l'année 2019.

Elargissement en personnel du service de guidance à domicile de l'asbl Maison de la Paix

Comme mentionné au point 2.5. le personnel de l'asbl Maison de la Paix a pu être augmenté à raison de deux mi-temps (moyens du Fonds Maribel Social en des subsides facultatives de la COCOM). Notre équipe a pu être renforcée avec deux collègues. Cela s'est traduit par une augmentation du nombre de guidances (voir 5.3. Quelques chiffres).

14. Les perspectives pour 2019

La nouvelle ordonnance relative à l'aide d'urgence et l'insertion des personnes sans-abri, et les arrêtés d'application.

Ce sujet fût une rétrospective de 2016, et ne nous a pas quitté depuis. Cette nouvelle ordonnance du Collège Réuni est chose faite, les arrêtés d'application sont encore en cours de finition. La Maison de la Paix asbl participera activement aux différents rencontres et groupes de travail qui sont mis sur pied à cet effet, en collaboration étroite avec la fédération Bico.

Réflexions sur les différences/ressemblances Housing First et Guidance à domicile

Nos conventions de collaboration avec les projets dénommés ci-haut et par conséquence la présence de travailleurs sociaux de ces projets dans l'équipe de la Maison de la Paix, et donc d'une augmentation du public sans-abris dans les locaux de l'asbl, va obliger les travailleurs sociaux à mener une réflexion sur l'équilibre à atteindre dans les fréquentations de notre salle communautaire. Travailleurs sociaux des différents projets, usagers souffrant de dépendances, usagers avec un tempérament parfois explosif, mais tout autant l'utilisateur avec un profil discret et retiré doivent avoir leur place dans la salle communautaire. Ce mix de personnalités et problématiques défient les travailleurs sociaux à accueillir tout un chacun et à veiller à ce que la salle reste un lieu sécurisant. Nous avons déjà démarré des tables d'échanges entre travailleurs sociaux et allons continuer en 2019.

Implication dans le développement du projet « Woonbegeleiding 2.0 » du CAW Brussel

Puerto, qui fait partie du CAW Brussel, doit revoir et/ou développer un nouveau service de guidance à domicile en collaboration avec les autres services du CAW Brussel. Comme les travailleurs de Puerto sont établis dans le même espace que l'asbl Maison de la Paix, chaque nouvelle orientation aura un impact direct sur l'équipe. C'est pourquoi nous serons impliqué dans le développement de ce 'Woonbegeleiding 2.0.