



Huis van Vrede vzw
Thuisbegeleiding voor thuislozen

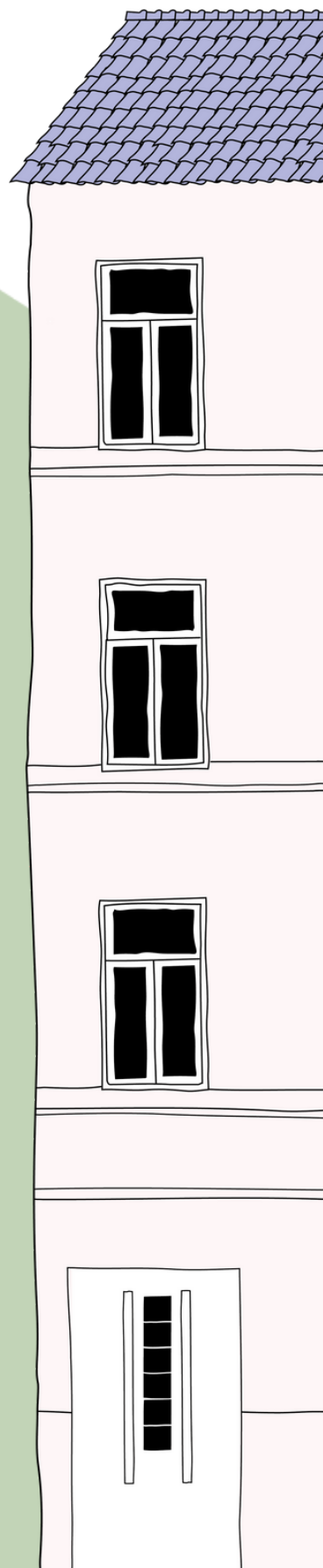
Varkensmarkt 23
1000 Brussel
Tel: 02 455 17 95
puerto@huisvanvrede.be

HUIS VAN VREDE MAISON DE LA PAIX

JAARVERSLAG 2023



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



Inhoudstafel

1.	Wie zijn we?	1
1.1.	Algemeen	1
1.2.	Doelgroep	1
1.3.	Opdrachten en visie	2
1.4.	Doelstellingen	2
	<i>Uitgelicht: Puerto, een zaal waar de thuisloze thuis kan zijn</i>	<i>4</i>
2.	De werking	5
2.1.	Algemene werkwijze	5
2.2.	Concrete werking	6
2.3.	Beschouwingen	9
3.	De organisatie: concrete gegevens	10
3.1.	Personeel	10
3.2.	Infrastructuur	11
3.3.	Financiële middelen	11
4.	Samenwerkingsverbanden	11
4.1.	Samenwerking met Hubbie, dienst begeleid wonen voor mensen met een beperking	11
4.2.	Samenwerkingen met SVK Baita, Familiehulp en St-Anne St-Remi	12
4.3.	Samenwerkingsproject Zorgwonen met CAW Brussel De Schutting	12
	<i>Uitgelicht: Samen onderweg: dak- en thuisloosheid en palliatieve zorg</i>	<i>13</i>
4.4.	CCL - HCC UNIT (Cellule Capteur Logement - Housing Capture & Creation Unit van Ilôt - t Eilandje)	14
4.5.	Andere samenwerkingsverbanden	14
5.	Vormingen	16
6.	Cijfergegevens	19
6.1.	Methodologie	20
6.2.	Aanvragen	20
6.3.	Type begeleiding (onderhoud/intensief)	20
6.4.	Evoluties en demografie	21

7.	Terugblik op 2023	27
7.1.	Erkenningen van de centra voor thuisbegeleiding door de GGC volgens de nieuwe toepassingsbesluiten	27
7.2.	Het einde van de samenwerking met CAW Brussel en Housing First Station Logement van Diogenes	29
7.3.	Missie en visie uitstippelen	29
7.4.	Welzijn en preventie: volksgezondheid	30
7.5.	Andere	31
8.	Vooruitzichten 2024	32

1. Wie zijn we?

1.1. Algemeen

Gelegen in hartje Brussel begeleidt Huis van Vrede thuislozen over het hele Brussels hoofdstedelijk grondgebied waar ze instaat voor psychosociale, budgettaire of administratieve begeleiding aan huis.

Huis van Vrede heeft reeds een lange traditie in hulpverlening aan thuislozen. De vzw kende haar eerste levenslicht in 1991 als een kleinschalig voormalig onthaalhuis voor mannen en vrouwen met begeleidingsaanbod. Het onthaalhuis bestaat niet meer maar kreeg een nieuwe bestemming onder de vorm van duurzame woningen, beheerd door externe sociale verhuurkantoren. Vanaf 2006 is de vzw actief als een erkend centrum voor thuisbegeleiding voor het behoud van de woning. Huis van Vrede heeft ook een ontmoetingsruimte, genaamd Puerto, die tot 2022 gezamenlijk met het CAW Brussel werd uitgebaat.

Huis van Vrede heeft een capaciteit van 80 begeleidingen. De bureaus zijn van 9 tot 17u geopend en op afspraak voor de cliënten toegankelijk. Daarnaast krijgen de leden op vaste tijdstippen in de week (elke voormiddag van 9u tot 12u30) zonder afspraak toegang tot de ontmoetingsruimte, zowel voor administratieve of budgettaire vragen als ter ontspanning. Een van de hulpverleners houdt dan permanentie.

1.2. Doelgroep

De dienst richt zich tot de thuisloze zoals gedefinieerd door J. Gaublonne:

“Thuisloosheid kan omschreven worden 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. Gaublonne)

Sommige typologieën (m.n. ETHOS, FEANTSA) verwijzen met de term thuisloosheid naar een beperkt aantal woonsituaties. Vanuit dit oogpunt is het doelpubliek van Huis van Vrede ruimer dan de thuisloze en omvat ze ook mensen in een instabiele of ontoereikende woonsituatie en daklozen. De laatsten vormen een ‘restgroep’ van de thuislozenpopulatie die bij veel hulpverleningsvormen niet terecht kunnen. Hun herhaaldelijke trauma’s, al dan niet in combinatie met verslavingsproblematieken, maakt het voor hen moeilijk om in traditionele opvang- en begeleidingsstructuren te aarden.

Als dienst begeleid wonen vinden we het daarom belangrijk om zowel toegankelijk te zijn voor mensen die uit een onthaalhuisstructuur een woonproject starten of die al wonen maar ondersteuning nodig hebben om hun woonst te behouden, als voor mensen die op straat leven en opnieuw willen wonen.

1.3. Opdrachten en visie

Huis van Vrede vzw is een centrum voor thuisbegeleiding voor het behoud van een woning. Wij bieden psychosociale, budget- en administratieve begeleiding aan alleenstaanden, koppels of gezinnen, zoals gestipuleerd in de toepassingsbesluiten van 9 mei 2019 van het Verenigde College betreffende de erkenning en de subsidiëeringswijze van de centra voor noodhulp en inschakeling.

Om onze cliënten zelfstandig en menswaardig te laten wonen en het gevoel van verbondenheid of van een 'thuis' voor hen te sterken, zijn we er bij Huis van Vrede van overtuigd dat de ondersteuning van zowel het individuele als het collectieve een essentieel onderdeel van ons takenpakket uitmaakt. Onze dienst wil een ankerplaats zijn die ondersteuning en omkadering aan haar cliënten geeft.

Daarom vertalen we deze opdracht door enerzijds een integrale begeleiding op maat van de cliënt aan te bieden. Anderzijds wordt de individuele dienstverlening door een collectief luik ondersteund. We zetten doelbewust op gemeenschapsbeleving in door als centrum onze cliënten een kans te geven bij een groep te horen.

De visie van Huis van Vrede is er namelijk een van ontmoeting en zorg. Wij werken aan verbinding en herstel van het geschonden vertrouwen van de thuisloze: in zichzelf, de ander en de maatschappij.

1.4. Doelstellingen

Met de nodige zorg, geduld en professionalisme wil Huis van Vrede haar mensen een stabiele woonomgeving bieden waar ze tot rust kunnen komen en weer zicht op hun krachten kunnen krijgen. Op die manier kunnen ze weer zin krijgen in het leven, toekomstplannen maken en duurzame relaties aangaan. Om dit te bereiken, formuleren we in relatie tot de definitie van thuisloosheid hierboven (zie 1.2. *Doelgroep*) vier centrale doelstellingen die verbonden zijn met de problematieken en noden van onze doelgroep, namelijk *“het ontbreken van een vaste woonst, vast werk, bestaansmiddelen en relationele verbanden.”*

De begeleiding van Huis van Vrede investeert in deze noden om autonomie te bekrachtigen:

- **Duurzame huisvesting garanderen**

De prioriteit van Huis van Vrede als dienst begeleid wonen is het behoud van de woning. Dit door de toegang tot stabiele huisvesting te verzekeren alsook te zorgen voor het menswaardig wonen van onze doelgroep.

- **Bestaansmiddelen verwerven en beheren**

Om een woning te kunnen verwerven en behouden, zijn stabiele inkomsten noodzakelijk. Na jaren op straat leven of na een moeilijk parcours langs onthaalhuizen, vraagt het werk en tijd om het recht op een inkomen te bekomen en te behouden. Bovendien is het voor onze doelgroep vaak een uitdaging om verkregen middelen vervolgens goed te beheren.

- **Werk of tijdsbesteding invullen**

Tijdsbesteding en/of werk zijn belangrijke componenten bij het heropbouwen van een stabiel leven. Ze bieden structuur aan de dag, geven zin aan het leven, bezorgen je een plaats in de maatschappij en zijn vaak een goed antwoord op verslavingsproblematieken.

- **Relationele verbanden (terug) opbouwen**

Van belang is de thuisloze (opnieuw) vertrouwen in zichzelf en de anderen te laten ervaren. Daarbij zijn tijd en duurzame relaties belangrijke gegevens. 'Betrouwbaar' zijn is onmisbaar bij het opbouwen van een vertrouwensband tussen de cliënt en de hulpverlener, maar evenzeer tussen de cliënt en Huis van Vrede als organisatie en centrum.

Naast het inzetten op bovengenoemde doelstellingen, zet Huis van Vrede ook op volgende domeinen in om de zelfstandigheid van haar cliënten uit te bouwen:

- **Welzijn en gezondheid in een netwerk**

Door hun gehavende levensweg hebben de meeste cliënten een grote zorgnood. Omdat ze het hoofd moeten bieden aan verschillende problemen en uitdagingen tegelijk, wordt de zorg voor de eigen gezondheid als eerste uitgesteld. In die mate dat de meeste medische en/of psychische zorgen enkel in uiterste nood verstrekt worden, namelijk op de spoedgevallendienst. Een stabiele en rustige woonomgeving voor de cliënt vereist volgens Huis van Vrede dan ook een duurzaam werken aan de zorg voor de eigen gezondheid, zowel fysiek als mentaal.

- **Sensibilisering en signaalfunctie**

Naast haar verantwoordelijkheden naar de cliënten toe, ziet Huis van Vrede het bewustmaken van overheidsinstanties over de problemen en de uitsluiting van de thuisloze (binnen de Brusselse grootstedelijke context) als een onmisbaar onderdeel van haar opdrachten.

Deze doelstellingen zijn allemaal onafscheidelijke luiken om armoede, sociale uitsluiting en terugval te voorkomen.

UITGELICHT PUERTO, EEN ZAAL WAAR DE THUISLOZE THUIS KAN ZIJN



De onthaalfunctie van de zaal en de groepsactiviteiten die er plaatsvinden, zijn van wezenlijk belang voor de begeleidingen die op zoek zijn naar een plek om bij te horen, naar een thuis. Onze mensen maken Puerto tot wat het is: een veilige ontmoetingsplek waar geleefd en geleerd kan worden.

Binnen die dynamiek werden er afgelopen jaar drie algemene vergaderingen gehouden waar alle cliënten op uitgenodigd werden. We kaartten er volgende thema's aan: de relatie met de buurtbewoners, de overlast op het pleintje en wat we er zelf aan zouden kunnen doen, ideeën en wensen over activiteiten, veiligheid, ... Opmerkelijk in deze momenten was de betrokkenheid van de cliënten ten aanzien van Puerto. Ze vinden het zelf belangrijk dat het voor iedereen een veilige haven blijft. Door de regels te respecteren en anderen daarop te wijzen, of door zich als vrijwilliger op te geven voor de koffie of de afwas, werken ze er actief aan mee om die geborgenheid in de zaal te garanderen.

Ook komen ze eigenhandig met voorstellen voor activiteiten of medewerking. Ze zochten bijvoorbeeld samen met het team een vrijwilliger uit de doelgroep, die mensen kan mobiliseren om deel te nemen aan de activiteiten van het dagcentrum HOB0.

Onze cliënten zetten zich niet enkel voor Puerto in, maar velen doen ook hun best om van hun eigen woonplek een veilige omgeving, een thuis te maken. Sinds vorig jaar werd het mogelijk om bewonersvergaderingen te organiseren in gebouwen waarvan Huis van Vrede enkele bewoners begeleidt. Technische problemen worden opgelijst en doorgegeven aan de beheerder van het gebouw maar evenzeer komen burengeschillen aan bod. Door regelmatig samenkomsten in te plannen, komen de bewoners onderling tot afspraken om het samenleven



aangenamer te maken. Na een jaar merken we een duidelijk verschil in de omgang met elkaar: burens zijn hulpvaardiger en durven elkaar aanspreken bij kleine ergernissen, in plaats van te wachten tot de bom barst.

We zien dus dat de lessen die cliënten uit het groepsgebeuren van Puerto meenemen, tools worden om in hun

eigen leven toe te passen. En omgekeerd sterkt het engagement van de cliënten, de overgave van onze doelgroep aan het gemeenschapsleven in Puerto, ook het team van medewerkers. Het maakt dat we ons ondersteund voelen in het uitvoeren van onze opdrachten en samen kunnen bouwen aan Puerto als thuishaven.

2. De werking

2.1. Algemene werkwijze

De weg naar autonomie is voor elke persoon anders en is het dus afhankelijk van de cliënt en diens noden welke werkwijze er wordt toegepast. In navolging van onze visie en doelgroep kan de methodiek van Huis van Vrede vervolgens best omschreven worden als een kruising tussen zorgwonen voor thuislozen en Housing First.

- **Integraal en op maat**

De begeleiding van Huis van Vrede volgt de regels van de presentietheorie die zorg als iets fundamenteel relationeel beschouwt: men is 'present' voor de ander door op basis van hun levensverhaal, gewoontes, verlangens en noden aansluiting bij hen te zoeken en daar de zorg op af te stemmen. Dit vertaalt zich naar een integrale begeleiding op maat van de cliënt. Er is erkenning en respect voor de eigenheid van de bewoner en oog en ruimte voor de persoon als mens in zijn geheel en alle aspecten en contexten die hieraan verbonden zijn.

- **Aanwezig blijven**

Dit idee van zorg wordt in Huis van Vrede verder gedragen door een methode van blijvende aanwezigheid. 'Present zijn' betekent immers 'aanwezig blijven', ondanks meerdere strubbelingen of afwijzingen in de contacten met de cliënt. Dikwijls is de radicale breuk de enige weg die onze doelgroep kent om met moeilijkheden in relaties om te gaan. Als hulpverlener is het belangrijk om niet mee te doen in die spiraal van afstoten en afgestoten worden.

- **Betrouwbaar**

Om het bovenvermelde te bewerkstelligen, zijn de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de dienst en de hulpverleners cruciaal. Dit vraagt flexibiliteit van de hulpverleners maar Huis van Vrede zorgt altijd voor een aanspreekpunt. De permanenties in onze gemeenschappelijke zaal zijn daarom cruciaal voor onze

werking: ze zorgen ervoor dat onze leden elke dag een collega in persoon kunnen aanspreken. Deze betrouwbaarheid van de dienstverlening wordt versterkt door een strak kader met duidelijke afspraken, wat niet wegneemt dat er altijd ruimte en tijd is voor herkansingen.

- **Duurzaam**

De mogelijkheid tot lange termijn begeleiding biedt de kans om het tempo van de bewoner te respecteren én een vertrouwensband mogelijk te maken. De hulpverlener staat dikwijls midden in het spanningsveld tussen het ritme van de cliënt en die van de administratieve en/of medische instanties. Huis van Vrede vermijdt sneller te willen gaan dan wat de cliënt aankan omdat dit gegarandeerd tot mislukkingen en frustraties leidt langs beide kanten.

2.2. Concrete werking

- **Aanmelding**

De aanvraag voor een begeleiding gebeurt allereerst via een doorverwijzer. Nadien komt de persoon die zich kandidaat stelt langs voor een gesprek, al dan niet begeleid door de doorverwijzer. Tijdens een teamvergadering gaan we dan na of het begeleidingsaanbod van onze dienst het meest geschikt is voor de noden van de aanvrager. De eigenlijke begeleiding zal pas starten wanneer de kandidaat gehuisvest is (met een huurcontract) en na enkele verkenning- en ontmoetingsmomenten met de cliënt en de doorverwijzer. Deze gebeuren bij voorkeur in onze zaal maar kunnen ook omwille van veiligheid of laagdrempeligheid in een voor hen veilige omgeving (onthaalhuis, de straat of andere) plaatsvinden. In een overdrachtsgesprek lichten de doorverwijzer en de kandidaat het levensverhaal en de afgelegde weg van de cliënt toe. Werkpunten uit dit gesprek worden dan opgenomen in het begeleidingscontract.

- **Vertrouwen opbouwen**

Een begeleiding begint altijd met het ontwikkelen van een basisvertrouwen tussen de cliënt en de nieuwe begeleider om van daaruit de individuele hulpverleningsrelatie aan te gaan. Een goede vertrouwensband wordt immers het basisinstrument van de verdere begeleiding en primeert dus zeker in het begin van de begeleiding als aandachtspunt voor de hulpverlener. De hulpverlener houdt hierin rekening met het ritme van de cliënt en diens mogelijkheden om in relatie te treden. Het is immers belangrijk dat de cliënt zich veilig voelt om hulp te kunnen aanvaarden en zijn of haar problemen te (h)erkennen.

- **Basisnoden verzekeren**

Naast het werken aan de vertrouwensband, zal de hulpverlener bij de start van de begeleiding ook levensnoodzakelijke zaken in orde brengen om het behoud van de woning te garanderen, zoals een inkomen.

Om dit te realiseren heeft Huis van Vrede voor haar cliënten toegang tot een vijftigtal

woningen door haar samenwerking met sociaal verhuurkantoor (SVK) Baita. Daardoor zijn we ook in staat om tijdelijke contracten aan te bieden, wat toelaat om het woonproject van de cliënt regelmatig te evalueren.

Daarnaast geeft Huis van Vrede de mogelijkheid tot budgetbegeleiding en/of -beheer. Budgetbeheer betekent dat de hulpverlener via een sociale rekening het inkomen van de cliënt in samenwerking en samenspraak beheert. Aangezien een groot deel van ons publiek met verslavingen kampt, is het belangrijk de betaling van de huur en nutsvoorzieningen te garanderen. We willen vermijden dat hun problematieken de woonst ondermijnen en zodanig het begeleidingswerk overheersen.

o **Opbouwen van een stabiele woonomgeving en netwerk**

Als de basisvoorzieningen zeker gesteld zijn, focussen we op het verder uitbouwen van een stabiele woonomgeving. Van belang hierbij is het aanleren van woonvaardigheden door structuur aan te brengen via regelmatige huisbezoeken, de woning samen in te richten, duidelijke regels te stellen, hen te wijzen op het belang van samenleven (bv. met burens), enz. Zodanig leert de cliënt respectvol met zijn woning om te gaan en er zich thuis te voelen. Ook komt er ruimte vrij om andere, dieperliggende oorzaken van de problemen aan te pakken. Via psychosociale gesprekken proberen we de cliënt bewust te maken, te motiveren en te ondersteunen.

Voor sommige cliënten zorgen we er in deze fase voor dat ze een huisarts krijgen toegewezen. Afhankelijk van hoe groot de zorgnood is, zorgen we er in samenwerking met huisartsen, wijkgezondheidscentra, ziekenhuisspecialisten, verpleging aan huis en/of familiehelp voor dat de cliënt therapie (incl. behandeling van geestelijke gezondheids- en/of verslavingsproblemen) kan starten en die zo trouw mogelijk naleeft.

Indien nodig werken we ook met andere diensten of actoren uit het netwerk van het cliënt samen zoals de bewindvoerder, de doorverwijzer, de sociale dienst van de mutualiteit en/of OCMW, de beheerder van de woning (vaak SVK's). De begeleiding gebeurt vervolgens afwisselend in het centrum, bij de cliënt thuis of op verplaatsing, in functie van de verrichtingen die moeten gebeuren. Regelmatig wordt er een zorgoverleg georganiseerd om alles in goede banen te leiden en te bewaken dat de cliënt de eigenaarschap van de verschillende soorten bijstand blijft behouden. Samen wordt er dan naar de meest gepaste hulp gezocht.

Verder sporen we de cliënt ertoe om diens eigen talenten te (her)ontdekken door bijvoorbeeld te participeren aan activiteiten die dagcentra aanbieden en zo aansporen om een dagbesteding te ontwikkelen (bv. via HOB0 vzw of DoucheFlux). Na dit parcours zullen sommigen klaar zijn voor een opleiding en/of een arbeidstraject i.s.m. met Actiris of andere diensten. Voor andere cliënten is werken niet meer aan de orde, bijvoorbeeld door een handicap of gezondheidsproblemen. In dat geval zoeken we samen naar een zinvolle (laagdrempelige) tijdsbesteding.

o Een sociaal netwerk uitbouwen

Bij de meeste bewoners is er geen sprake van contacten met familie en een vriendenkring waar ze bij horen. Vaak is het moeilijk om vroegere sociale netwerken te herstellen omdat hun vertrouwen zo radicaal geschonden is geweest. Desalniettemin zal Huis van Vrede, indien dit gewild is en waar mogelijk, hen bijstaan om contacten met familie of oude vrienden herop te nemen. De vooruitgang en het welzijn van de cliënt wordt hier altijd bij in acht genomen.

Bij Huis van Vrede werken we ook niet enkel aan relationele verbanden binnen de hulpverleningsrelatie maar sporen we ze ook aan nieuwe sociale netwerken uit te bouwen eenmaal hun woonsituatie is gestabiliseerd. Een vrijetijdsbesteding, opleiding of (vrijwilligers)werk structureert niet enkel hun dagen maar geeft hun ook nieuwe, betekenisvolle ontmoetingen en contacten.

Daarnaast biedt Huis van Vrede haar cliënten een tweede ankerplaats aan via het groepsgebeuren in het centrum. In onze gemeenschappelijke zaal zijn de cliënten welkom om de krant lezen, de computer en internet te gebruiken, voor een kop koffie, om elkaar te ontmoeten of te ontspannen. Daar kunnen ze met hun verhaal terecht en leuke of moeilijke momenten met de hulpverleners en andere leden delen terwijl ze er ook met anderen leren samenleven. Er worden ook groepsactiviteiten georganiseerd zoals een wekelijkse maaltijd en feestelijke maaltijden of recepties naar aanleiding van de feesten. Éénmaal per jaar organiseert Huis van Vrede ook een vakantie voor de cliënten: drie dagen lang gaan enkele hulpverleners met een groep van dertig personen op uitstap. Dit gebeurt allemaal op vrijwillige basis. Het is dus alleszins geen verplichting om aan het collectieve luik van Huis van Vrede deel te nemen. Onze hulpverlening is gratis, maar voor het gebruik van de faciliteiten in de zaal vragen we wel een maandelijks lidgeld van 2,50 €.

Ook het groepsgebeuren in het centrum leidt ertoe dat de cliënten hun sociaal netwerk uitbreiden. Het is geen uitzondering dat cliënten hun talenten niet enkel voor het centrum maar ook voor andere cliënten inzetten door bijvoorbeeld voor elkaar te koken, te helpen bij een verhuis, naai- en herstelwerk voor elkaar te verrichten enz.

o Einde van de begeleiding

Wanneer de cliënt voldoende zelfvertrouwen heeft herwonnen, zijn of haar administratieve en financiële situatie stabiel is en de gezondheidssituatie onder controle is, zullen we de begeleiding afronden. Als iemand die nog niet voldoende autonomie heeft verworven de begeleiding wenst te stoppen, proberen we dit zoveel mogelijk in overleg en in een positieve sfeer te doen. Op die manier kan de bewoner zich opnieuw kandidaat stellen als het later nodig zou zijn (zie meer sectie 6.3. bij *Begeleidingen (2023)*).

Elke ex-bewoner wordt een ancien. Indien de cliënt het wenst, wordt hij of zij nog uitgenodigd om zich in te schrijven voor onze activiteiten. Natuurlijk blijven we ook een aanspreekpunt voor elke toekomstige hulpvraag.

2.3. Beschouwingen

o Plooibaarheid van de methodiek

Onze ervaring toont aan dat de bovenstaande uitgestippelde 'chronologie' van onze werkwijze in realiteit zeker niet zo rechtlijnig verloopt. Cliënten kunnen terugvallen of opnieuw moeilijkere periodes doorstaan, wat flexibiliteit in aanpak vraagt van de hulpverlener. Deze past zich aan het pad van de cliënt aan en niet omgekeerd. Daarom zal in de evaluatie van de begeleiding het proces zwaarder doorwegen dan de behaalde resultaten.

Aanvullend hieraan, zal het idee van 'bekomen zelfstandigheid' zeer afhankelijk zijn van cliënt tot cliënt. Bij sommige cliënten merken we dat ze enkel een niveau van autonomie kunnen bereiken door juist een afhankelijkheid aan een duidelijk kader dat door derden wordt overzien. Als hulpverlener moet je je verwachtingen of visie dus altijd opnieuw aftoetsen aan de noden van de cliënt (zie meer sectie 6.3 bij *Duur begeleidingen*).

o Nood aan duo-begeleiding

Naast individuele begeleidingen bij Huis van Vrede werken we ook met duo-begeleiding. Deze aanpak is in sommige situaties nodig bij cliënten met multiproblematiek die grote moeite hebben met vertrouwen. Wanneer een begeleider met dit publiek alleen een begeleiding opstart en een vertrouwensband aangaat, kan de cliënt zich vastklampen aan de begeleider en de band vaak exclusief willen maken. We willen dit doorbreken door onmiddellijk een tweede vertrouwenspersoon op de voorgrond te zetten, vooral als de bewoner niet of weinig naar Huis van Vrede komt. Een andere reden om een duo-begeleiding op te starten is het soms onvoorspelbare gedrag van de bewoner omwille van gebruik en/of een persoonlijkheids- of psychiatrische stoornis. Concreet houdt een duo-begeleiding in dat één hulpverlener de begeleiding inhoudelijk trekt en dat bij bepaalde contacten met de cliënt (vb. huisbezoek) twee hulpverleners gaan.

We merken dat zo'n werkrelatie om zeer duidelijke communicatie tussen de hulpverleners vraagt. Hoewel het de intensiteit van de hulpverleningsrelatie naar de cliënt toe verlicht, vraagt het extra werk tussen de hulpverleners in het afstemmen van de werkwijze met elkaar en de cliënt.

o Uitdagingen dagbesteding

We proberen de cliënt zo veel mogelijk op zijn of haar opties te wijzen voor vrijetijds- en dagbesteding. We merken echter dat voor vele cliënten het niet vanzelfsprekend is nieuwe sociale netwerken naast Huis van Vrede te vinden. De betrouwbaarheid die cliënten in Huis van Vrede ervaren, was hun lang onbekend. Angsten en onzekerheden die voortvloeien uit hun verleden houden hen vaak tegen om zich voor anderen open te stellen. Sommigen lijken daarom graag te blijven in wat vertrouwd en comfortabel is. Daarmee ontkennen we niet de grote stappen die ze al gezet hebben door het team van Huis van Vrede toe te laten en te

vertrouwen. Maar het blijft een uitdaging om hun geloof en vertrouwen in de ander verder te versterken, ook buiten de grenzen van het centrum.

o **Belang van een sterk team**

De individuele begeleidingen van de hulpverleners maar ook het groepsgebeuren vereisen goede ondersteuning en cohesie van het team. Informatie wordt verzameld en uitgewisseld tijdens wekelijkse teamvergaderingen. Dit is ook het moment waarop collega's aanmeldingen behandelen, begeleidingen bespreken en een werkverdeling en afspraken onder collega's maken. Van tijd tot tijd nodigen we externe experts uit om (sectoroverschrijdende) samenwerkingen uit te bouwen of te verfijnen, om geïnformeerd te worden en om permanente vorming mogelijk te maken.

3. De organisatie: concrete gegevens

3.1. Personeel

Het personeelsbestand van Huis van Vrede wordt gefinancierd door zowel de GGC en de Sociale Maribel als Actiris. In 2023 werden drie nieuwe functies ingevuld: een halftijdse adjunct-coördinator, een voltijdse logistiek medewerker en een halftijdse onderhoudsmedewerker.

- Marie-Alice Janssens – 0,8 VTE – 0,5 VTE coördinator en 0,3 VTE individuele hulpverlener
- Rosanne Claes – 0,5 VTE – tot 31 augustus 2023 administratie en beleidsondersteuning, sinds 1 september 2023 adjunct-coördinator
- Edith Ferdinand – 1 VTE – individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster
- Julie Hubeny – 1 VTE – individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster
- Joy Van de Wielle – 1 VTE – individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster
- Christine Frieden – 0,80 VTE – individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster
- Florian Geerts – 0,50 VTE – tot 30 juni 2023 individuele hulpverlener, bachelor orthopedagogie
- Alexandra Willems – 0,9 VTE – sinds 8 mei 2023 tot 24 november 2023 individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster
- Youri Mot – 1 VTE – sinds 11 december 2023 individuele hulpverlener, bachelor psychologie
- Jennifer Vlieghe – 0,8 VTE – tot 31 augustus 2023 1 VTE individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster, sinds 1 september 2023 0,8 VTE individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster en sinds 1 december 2023 0,5 VTE administratie en beleidsondersteuning en 0,3 VTE individuele hulpverlener, maatschappelijk werkster
- Lise Haguet – 0,5 VTE – administratie en beleidsondersteuning
- Geneviève Debruyne – 0,5 VTE – boekhoudkundige ondersteuning

- Teame Werede – 0,5 VTE – sinds 5 september 2023 onderhoudsmedewerker
- Lola Tracy Apambwa – 1 VTE – sinds 1 december 2023 logistiek medewerker

3.2. Infrastructuur

Huis van Vrede Begeleid Wonen is gelegen op de Varkensmarkt 23 te 1000 Brussel.

De ontmoetingsruimte genaamd Puerto bestaat uit een grote zaal met twee extra mezzanine-verdiepingen. Op het gelijkvloers bevindt zich een grote open keuken, eetruimte en salon waar de cliënten ook toegang hebben tot computers. Op de eerste verdieping is zowel een speelruimte met materiaal voor de kinderen van onze leden als kasten waar kledij, lakens of andere wordt bijgehouden, alsook computers en een vergadertafel.

Het voornaamste bureel voor collega's bevindt zich enerzijds in een aparte, af te sluiten ruimte aan de straatkant waar dossiers van de cliënten worden bijgehouden en anderzijds op de tweede, afgesloten verdieping in de grote zaal waar naast twee bureaus ook een gespreksruimte voor individuele afspraken en een andere vergadertafel zijn.

3.3. Financiële middelen

Eind 2023 werkten er in totaal 9,2 VTE ten dienste van de werking thuisbegeleiding voor het behouden van een woning van de vzw Huis van Vrede. De GGC financierde 5,08 VTE, de overige 2,62 VTE werden door de Sociale Maribel en 1,5 VTE door Actiris gefinancierd. De 1,5 VTE met GECO-contracten waren op het einde van het jaar geheel ingevuld. De GGC bekostigde ook een deel van de werkingskosten en beheerskosten. Daarnaast deed de vzw beroep op eigen middelen en giften om de overige personeelskosten en werkingskosten te betalen.

Om kwalitatieve dienstverlening te kunnen blijven aanbieden aan het doelpubliek en om de normen inzake kwaliteit en kwantiteit van de toepassingsbesluiten te honoreren, is de steun van de Sociale Maribel primordiaal, en blijft de werking afhankelijk van eigen middelen en giften.

4. Samenwerkingsverbanden

4.1. Samenwerking met Hubbie, dienst begeleid wonen voor mensen met een beperking

Hubbie begeleidt mensen met een beperking in wonen, werken, leren, ontspannen en vrije tijd. Door het overlegplatform Bruggenbouwer heeft Huis van Vrede de kans gekregen om expertise van de sector gehandicaptenzorg in huis te halen.

De vaststelling dat enerzijds binnen de thuislozenpopulatie cliënten zijn die een vermoeden van handicap vertonen en dat anderzijds binnen de groep mensen met beperkingen ook een

aantal cliënten een herkenbaar thuislozenprofiel vertonen, hebben beide sectoren ertoe aangezet om de handen in elkaar te slaan. Concreet ziet de samenwerking er zo uit: een hulpverlener van de gehandicaptensector werkt outreachend in een team van de thuislozensector. Sinds 2023 werken twee hulpverleners elk 0,14 VTE in ons team, om enerzijds de collega's die werken met cliënten met een (vermoeden) van handicap te coachen en anderzijds om op het terrein mee oplossingen te bieden. De collega's van Hubbie verwerven zelf door hun aanwezigheid in Huis van Vrede meer inzicht in onze methodieken rond thuisloosheid en verslavingszorg. Voor beide partijen is dit een verrijkende ervaring, waarbij er over het muurtje wordt gekeken en veel expertise wordt gedeeld.

4.2. Samenwerkingen met SVK Baita, Familiehulp en St-Anne St-Remi

Het hebben en behouden van een vaste woonst, relationele verbanden en welzijn en gezondheid in een netwerk zijn drie van de essentiële doelstellingen in het begeleidingswerk van Huis van Vrede. Voor het verwezenlijken van deze missies van Huis van Vrede zijn volgende partners van doorslaggevend belang: huisvestingspartner SVK Baita, partner in thuishulp Familiehulp en toegang tot psychiatrische zorg via het ziekenhuis St-Anne St-Remi. Deze drie partners werken al geruime tijd samen met onze werking. Door de jaren heen hebben zij ons doelpubliek beter leren kennen en weten we wat we van elkaar mogen verwachten. Familiehulp is voor onze werking een belangrijke partner in het helpen behouden van de woonst enerzijds en in het bevorderen van het welzijn van de cliënt anderzijds. Door wekelijkse bezoeken zorgt thuishulp dat de woning onderhouden blijft en dat de cliënt ondersteund wordt in zijn of haar huishouden (gezonde maaltijden, de was en de plas, verplaatsing naar medische afspraken). Meer dan de helft van de begeleidingen in Puerto heeft geestelijke gezondheidsproblemen. In het begeleidingswerk kan je niet omheen deze problematiek en is het belangrijk dat je je omringt door professionals van de sector geestelijke gezondheid. Een bevoorrechte partner faciliteert een juiste doorverwijzing.

4.3. Samenwerkingsproject Zorgwonen met CAW Brussel De Schutting

In samenwerking met het CAW Brussel De Schutting baat Huis van Vrede een gebouw uit louter voor zorgwonen. Deze plek is voorbehouden voor thuislozen met een ernstige gezondheidsproblematiek en/of beperkte mobiliteit, die aanhoudende zorg of behandeling vereisen die ze op zichzelf niet zouden of kunnen opvolgen. Ze hebben duidelijk nood aan een zorgnetwerk dat uit verschillende diensten bestaat.

In dit project wordt dat netwerk gezamenlijk aangestuurd door een begeleider van De Schutting en een van Huis van Vrede waarop de bewoners zowel individueel als gezamenlijk beroep op kunnen doen. Zo poetst bijvoorbeeld wekelijks iemand van Familiehulp de gemeenschappelijke delen. Dagelijks komt ook Familiehulp en/of verpleging bij hun thuis langs om te zien hoe het met hen gaat. De verleende diensten worden via een verdeelsleutel door de bewoners gefinancierd.

Het huis bevat zeven aangepaste wooneenheden. In 2023 werden twee van de wooneenheden door begeleidingen van Huis van Vrede vzw ingevuld en de andere vijf door De Schutting. Er is een gemeenschappelijke ruimte waar naast feestelijke bijeenkomsten, ook jaarlijks een bewonersvergadering wordt georganiseerd. Tijdens deze vergadering bespreken ze het samenleven, de gemeenschappelijke delen, klachten over het gebouw of contacteren ze SVK Baita indien nodig. Het zorgwonen bevordert niet enkel de sociale contacten maar zorgt ook voor sociale controle. Als er iets mis is, lichten ze de hulp- of zorgverleners of bellen ze zelfs de ambulance voor elkaar indien nodig.

UITGELICHT **SAMEN ONDERWEG: DAK- EN THUISLOOSHEID EN PALLIATIEVE ZORG**

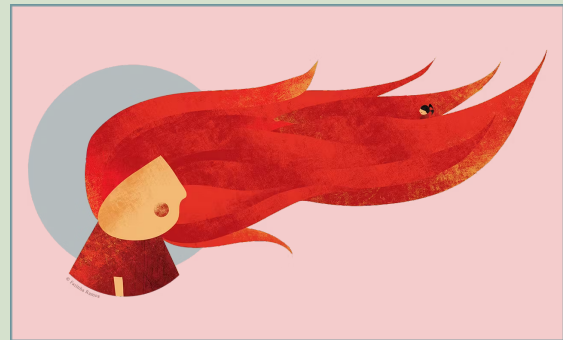
Het expertisecentrum waardig levenseinde W.E.M.M.E.L. organiseerde 27 september 2023 een overlegmoment tussen de sectoren van de dak-en thuislozenzorg en de gezondheidszorg. Medewerkers van Puerto-Huis van Vrede, CAW Brussel De Schutting, Lhiving, BruZel, Medikuregem, Kenniscentrum Wonen Welzijn en Zorg en Forum Palliatieve Zorg kwamen in een informeel kennismakingsmoment samen om ervaring en expertise uit te wisselen over palliatieve zorg bij dak- en thuislozen.

Het was een leerrijk overleg waar onder andere uit voortkwam dat we palliatieve zorg breder moeten verstaan dan enkel en alleen terminale zorg. Het zijn zorgen die starten wanneer iemand een ongeneeslijke aandoening heeft en bepaalde zorgnoden heeft (fysiek, psychologisch, sociaal en/of existentieel). Voor dak- en thuislozen is dit vaak niet vanzelfsprekend, mede door het gebrek aan klassieke relationele verbanden. De vertrouwensband met hulp- en zorgverleners is daarom belangrijk om

ervoor te zorgen dat ze de juiste hulp en begeleiding krijgen en toelaten. Daarenboven hebben ze in hun leven vaak al veel meegemaakt, waardoor de nood voor palliatieve of terminale zorg heel plots kan optreden. Een vorming op maat van diensten begeleid wonen zou een grote hulp kunnen zijn om de zorg zowel voor hulpverleners als hulpvragers beter te omkaderen. Verder vond er ook een introductie plaats van het expertisecentrum zelf dat verschillende organisaties omvat zoals Omega, Forum, TOPAZ, LEIF, ULTeam en Leerstoel VUB waarop iedereen beroep kan doen bij vragen rond of nood aan palliatieve of terminale zorg.

Na deze dag was duidelijk dat meer overlegmomenten zeker een meerwaarde zou zijn voor alle partijen. Een maand later volgde een panelgesprek, georganiseerd door Forum Palliatieve Zorg Brussel-Halle-Vilvoorde en uitvaartplanner Sereni in het Crematorium Brussel in Ukkel.

Gemodereerd door professor Wim Distelmans, een medewerker van Kenniscentrum WWZ, gingen palliatief verpleegkundigen, een collega van De Schutting en een lid van Sereni aan de hand van een casus verder in gesprek over hoe men sociale inclusie kan bevorderen door ook kwetsbare groepen een menswaardig levenseinde te bieden.



logo Forum Palliatieve Zorg

Uit de externe nieuwsbrief van Huis van Vrede, december 2023

4.4. CCL - HCC UNIT (Cellule Capteur Logement - Housing Capture & Creation Unit van Ilôt - t Eilandje)

In 2023 zijn we ook lid geworden van de HCC UNIT van 't Eilandje. Binnen hun missie om dakloosheid weg te werken en met steun van hun partners in de vastgoedsector, zoeken en verzamelen zij woningen die vervolgens worden gedistribueerd aan hun leden (diensten die zich inzetten voor dak- en thuislozen).

4.5. Andere samenwerkingsverbanden

Huis van Vrede onderhoudt ook een nauwe samenwerking met andere diensten, o.a.:

Wonen

- SVK Logement pour Tous
- SVK Iris
- SVK Vorst
- SVK Ukkel
- SVK Etterbeek
- Foyer Lakenois
- SIL
- AISB
- Armée du Salut
- Top Dératisation

- Pest Solution Services

- CAW Brussel

Doorverwijzing

- Onthaalhuizen Talita, Open Deur, Albatros, Le Relais, ...
- Diogenes (Straathoekwerk en Station Logement)
- Après Toe
- Sac à Dos
- CAW Brussel
- Housing First Steps Forward

Bestaansmiddelen

- OCMW's van de verschillende gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Schuldbemiddelingsdienst van Service Social Juif
- Schuldbemiddelingsdienst van CAW Brussel
- Schuldbemiddelingsdienst van OCMW Brussel
- Verschillende pro-deo advocaten en bewindvoerders
- De verschillende vakbonden, HVW en mutualiteiten
- FOD - Sociale Zekerheid - DG Personen met een handicap
- Federale Pensioendienst

Juridisch

- Justitiehuis
- Verschillende pro-deo advocaten
- Atelier des droits sociaux

Werk, tijdsbesteding

- Actiris
- VWAHWN Pigment
- HOBO Geïntegreerde Thuislozenzorg Brussel
- Het Lokaal Dienstencentrum Het Anker
- Het Canevas
- Beschutte werkplek ViTeS

Welzijn en gezondheid

Algemeen

- Maison Médicale du Béguinage/des Riches Claires/des Primeurs/Enseignement/Maison MédiGand/Centre Santé du Miroir
- Ziekenhuis Sint-Pieter/Cesar de Paepe/Brugman/ Saint-Michel/ Saint-Anne/Sint-Jan/Erasmus
- Hygiënisch centrum 'La Fontaine'
- Bijzondere jeugdzorg - contextbegeleiding: Sporen vzw
- Espace Social Téléservice

Invaliditeit

- DOP Brussel

Volksgezondheid

- Réseau Hépatite C
- Fares
- FOD Volksgezondheid

Geestelijke gezondheid

- Psychiatrische ziekenhuizen/afdelingen Sanatia, Sans Soucis, Saint-Michel en Brugman
- Smes-B, ondersteuningscel
- CGGZ Rivage – Den Zaet
- Tandemplus
- MOVEOplus
- trACTor
- Rizome-BXL
- Le Norois

- Het Canevas

- Prisme

- Mobi West

Verslaving

- Parentalité-Addiction

- Transit

- Babel, ambulante structuur van de asbl Equipe

Buurt(werking)

- Bravvo

- Diogenes - Straathoekwerk

- Voem

- Fairwork

- Bronks

Scholen

- Odisee Hogeschool - Sociaal Werk

- Erasmus Hogeschool - Sociaal Werk

- Campus Terranova

- Prinses Julianaschool

Vormingen, onderzoek

- Centre du Chapelle-aux-Champs

- BICO-federatie

- SMES-B, vormingscel

- Kenniscentrum WWZ

5. Vormingen

In het jaarverslag van 2022 gaven we aan dat we in 2023 op 3 vraagpunten wilden inzetten: hoe goed communiceren in teamverband, hoe omgaan met agressie en als team een gevoel van veiligheid waarborgen en tot slot hoe de psychische kwetsbaarheid van een cliënt adresseren.

● Cohesie van het team

Wat het eerste vraagpunt betreft, besloten we na onze eerste bijeenkomst eind 2022 met supervisor Philippe Kinoo van Centre Chapelle-aux-Champs maandelijks een supervisie te plannen om aan de cohesie van het team en de communicatie onderling verder te werken. Deze zijn zo vruchtbaar gebleken dat we besloten hebben ze in 2024 verder te zetten.

● Omgang met agressie en veiligheid in het team

2023 was opnieuw een jaar waarin spanningen in de wijk, al dan niet met incidenten van agressie, aanhielden (zie meer sectie 7.5. bij *De relatie met de buurt*). De supervisie bleek een uitgelezen plek om concrete voorvallen aan te kaarten, te peilen naar hoe elke collega zich hierbij voelde en te bespreken hoe we best met agressie voor of in het gebouw omgaan. Desalniettemin willen we een bijkomende opleiding plannen, specifiek gericht op omgang met agressie door cliënten of derden op de werkvloer.

Veiligheid voor onze medewerkers houdt ook in dat we inzetten op welzijn en preventie. In 2023 werden we met verschillende besmettelijke ziektes en andere geconfronteerd. We organiseerden alvast vormingen rond tuberculose en bedwantsen om met kennis van zaken op de werkvloer aan de slag te gaan (zie meer 7.3. *Welzijn en preventie: volksgezondheid*). In 2024 willen we met de opgedane kennis van het voorbije jaar onze (nieuwe) collega's hierover verder sensibiliseren.

- **Psychische kwetsbaarheid van een cliënt**

Collega's volgden verschillende opleidingen binnen dit thema. Sowieso focussen de jaarlijkse intervisiesessies van de SMES op geestelijke gezondheid maar verder werden er ook vormingen over psychose en mentale kwetsbaarheid in relatie tot precariteit door onze medewerkers gevolgd. Het outreachend werken van Hubbie is ook een vruchtbare bijdrage om hierover meer kennis op te doen (zie 4.1. *Samenwerking met Hubbie, dienst begeleid wonen voor mensen met een beperking*).

Vorming/uitwisseling (naam + organisator + plaats)	Uren per collega	Totaal uren
Intervisie, SMES, Brussel	18	18
Intervisie, SMES, Brussel	6	6
Supervisie team met Philippe Kinoo, Centre Chapelle-aux-Champs, Huis van Vrede, Brussel	20	134
Webinar 'Psychose begrijpen', Cera, online	1	1
Bico-uitwisseling over de begeleiding van kinderen, Bico-federatie, Brussel	2	2
Teamdagen: vorming en toelichting persoonlijkheidstest DISC-methode & missie en visie, Huis van Vrede, Knokke-Heist	22,5	172,5
Vorming, SMES, Brussel	2	4
Wegwijs in de dak- en thuislozenzorg, Bico-federatie, Brussel	3	3
Santé mentale et précarité - un accompagnement sur mesure, SMES - Bico-federatie, Brussel	7	7
Bruggenbouwer, Kenniscentrum WWZ, JAC Brussel	2,5	5

Kijkstage 'bij een ander', FOD Sociale zekerheid - afdeling DG Personen met een handicap & Kenniscentrum WWZ, Brussel	3	3
Kennismaking organisaties dak- en thuislozen & palliatieve zorg, Expertisecentrum Waardig Levenseinde W.E.M.M.E.L., Wemmel	2,5	2,5
Vorming Base-Cone programma, Van Den Neste Boekhouding, Huis van Vrede, Brussel	1	2
Intersectorale netwerkdag 'Welzijn en zorgsector over de gemeenschappen heen', Kenniscentrum WWZ, Circularium, Anderlecht	4	4
Studiedag 'L'accompagnement en logement : Les clefs de la réussite', AMA - Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri, Brussel	4	4
Atelier " L'accompagnement des personnes cumulant de multiples problématiques", AMA - Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri, Brussel	2	2
Panelgesprek Samen Onderweg Brussel, Forum Palliatieve Zorg, Crematorium Ukkel	2,5	2,5
Nederlandse les, OpenContext, Brussel	2	2
Opleiding rond bedwantsen bestrijding en preventie, Top Dératisation, Huis van Vrede, Brussel	1,5	9
Formation sur la tuberculose, Fares, Huis van Vrede, Brussel	1,5	10,5
TOTAAL	108	394

Naast de eigen vormingen ontvangt Huis van Vrede ook elk jaar groepen scholieren, studenten en volwassenen van verschillende organisaties om de thuislozenproblematiek in de grootstad uit te leggen en de werking van de vzw toe te lichten. Tijdens de Week van Brussels Thuislozenzorg 2023 ontvingen we bijvoorbeeld 15 deelnemers in onze zaal, waaronder medewerkers van HOB0, Porte Ouverte, Aprèstoe, Aucune, Diogenes, GGC en parlements lid Els Rochette, om inzicht in onze werking te geven. We gingen ook langs bij Campus Terranova om daar aan de coördinatoren van Odisee Hogeschool en de Brusselse kliniek Sint-Jan uit te leggen wat we doen. Op hun beurt kwamen studenten van de Bachelor Verpleegkunde naar onze zaal om toelichting over Huis van Vrede te krijgen. We ontvingen zelfs scholieren van een Brusselse basisschool, namelijk de Prinses Julianaschool. Verder maken we burgers en de overheid bewust van de problemen en uitsluiting van de thuisloze via nieuwsbrieven, artikels, sociale media en jaarverslagen.

6. Cijfergegevens

6.1. Methodologie

Voor de cijfers van 2023 baseert Huis van Vrede zich op de methode ontwikkeld binnen de Bico-federatie en gedragen door het merendeel van de leden. Elke ontmoeting van een uur of minder die een hulpverlener met een cliënt heeft, wordt geregistreerd als één eenheid. De eenheden komen overeen met de uren die de ontmoeting duurt. Bij een verplaatsing wordt de duur van het onderhoud geteld van deur tot deur. Groepsactiviteiten worden geregistreerd als één eenheid per dossier, vermenigvuldigd met het aantal aanwezige werknemers nodig voor de activiteit (en vermenigvuldigd met het aantal dagen indien de activiteit meer dan één dag betreft), ongeacht het aantal werkuren voor deze activiteit. In de toepassingsbesluiten worden de termen ontmoeting of onderhoud gebruikt.

Afhankelijk van het aantal contacten per maand (minder of meer dan vijf) wordt een dossier bestempeld als onderhoud of intensief. Aan het einde van de maand wordt de som gemaakt van het aantal onderhouds- en het aantal intensieve dossiers. Er wordt dan een waarde gegeven aan een dossier (of begeleiding). Een onderhoudsbegeleiding telt voor 0,5 begeleiding, terwijl een intensieve begeleiding voor 1,5 begeleiding telt. Dit geeft dan een gemiddelde weging per maand en per jaar op. De toepassingsbesluiten vragen dat er meer intensieve begeleidingen zijn dan onderhoudsbegeleidingen. Huis van Vrede is erkend voor een capaciteit van 80 begeleidingen (of dossiers).

Telefoongesprekken en administratief werk zonder aanwezigheid van de cliënt worden bij Huis van Vrede niet geregistreerd, omdat het voor ons belangrijk blijft dat een dienst begeleiding aan huis zich blijft onderscheiden van een sociale dienst die niet extra muros werkt. We weten dat elke ontmoeting met een cliënt een zekere hoeveelheid administratief werk met zich meebrengt en sinds de sanitaire crisis nog meer. Heel veel administraties werken met gesloten deuren en sturen hun cliënten door naar hun digitaal portaal (lees: naar een hulpverlener wat ons doelpubliek betreft). Bovendien zou het registreren van administratief werk zonder aanwezigheid van de cliënten het aantal cliëntcontacten exponentieel doen vermeerderen, zonder tot meer dossierwaarde bij te dragen. Bovendien zou het het evenwicht tussen cliëntcontacten buitenshuis en in het bureau (waar de registratie van administratief werk zonder aanwezigheid van de cliënt onder valt) verstoren. De toepassingsbesluiten schrijven immers: "In ieder geval zal minder dan de helft van de gesprekken in het centrum plaatsvinden" (art. 92). Registreren vraagt ook werktijd van de hulpverlener, tijd dat we liever investeren in effectieve hulpverlening.

6.2. Aanvragen

In 2023 hebben we 27 aanvragen behandeld. In hoofdstuk 6.4. *Evoluties en demografie*, sectie *Begeleidingen*, noteren we dat er in 2023 11 nieuwe begeleidingen zijn gestart. Tien daarvan waren aanvragen van het afgelopen jaar en één nieuwe begeleiding was een aanvraag van 2022. Het is een constante door de jaren heen: veel personen of gezinnen die een begeleiding nodig hebben, moeten we teleurstellen wegens gebrek aan begeleidingsplaats. Aan de doorverwijzer wordt gevraagd om een andere dienst te zoeken. Aanvragen kunnen één jaar op onze wachtlijst blijven staan indien gewenst door cliënt en doorverwijzer.

6.3. Type begeleiding (onderhoud/intensief)

In totaal werden in 2023 71 begeleidingen opgevolgd, wat overeenkomt met 75 volwassenen en 42 kinderen. De 71 begeleidingen wegen door voor 83 dossiers.

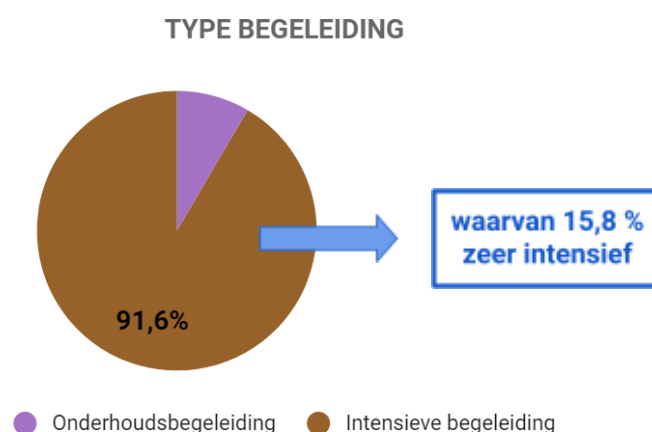
De begeleidingen worden als volgt onderverdeeld:

- 7 onderhoudsbegeleidingen
- 76 intensieve dossiers, waarvan 12 zeer intensief (gemiddeld meer dan 2 ontmoetingen per week).

Volgens de toepassingsbesluiten (art. 92) moet een dienst begeleiding aan huis intensieve en ondersteunende begeleiding

garanderen. De intensieve begeleiding omvat gemiddeld een wekelijks gesprek met elk begeleid persoon. Ze is bedoeld om terugkeer naar een instelling of het verlies van zelfstandige huisvesting te voorkomen. De ondersteunende begeleiding omvat gemiddeld een maandelijks gesprek. Ze is bedoeld om de verworvenheden en de stabiliteit van de gebruiker te verzekeren.

In 2023 vonden er **4826** *face to face* cliëntcontacten plaats (alle begeleidingen opgeteld). Naast deze *face to face*-contacten zijn er ook heel wat contacten via telefoon en tekstbericht geweest. Deze contacten werden in 2023 bij Huis van Vrede niet geregistreerd, zoals toegelicht in hoofdstuk 6.1. *Methodologie*. Tegelijk evolueren de communicatietechnologieën snel, raken ze in alle lagen van de bevolking ingebed en heeft corona ons een andere ervaring geleerd. We kunnen dus niet ontkennen dat 'niet fysieke contacten' met de cliënten een grotere plaats innemen in de begeleiding dan tien jaar geleden en dat er ook 'vanop afstand' betekenisvol begeleidingswerk verricht kan worden.



Zoals aangehaald, schuilt achter deze cliëntcontacten nog ander werk dat tijdrovend is: de gemiste afspraken, de verplaatsingen voor 'niets', het voorbereidend en/of afhandelend administratief werk op de werkvloer zonder aanwezigheid van de cliënt en de vele telefoongesprekken met de cliënt of met zijn of haar netwerk.

Het aantal (zeer) intensieve dossiers in onze dienst bevestigt dat de problematieken van onze cliënten bij de start van de begeleiding zeer complex zijn. In veel gevallen gaat het om chronisch thuisloze mensen waarbij begeleiding op maat en op lange termijn noodzakelijk is. Op deze manier willen we onze cliënten versterken, hun zelfvertrouwen teruggeven en handvatten aanbieden om op een kwalitatieve manier te leven. Een vertrouwensrelatie is de essentiële sleutel om dit te kunnen realiseren en die uitbouwen vraagt tijd.

6.4. Evoluties en demografie

o Begeleidingen (2023)

- Verderzetting van 2022: 60 dossiers
 - Nieuwe dossiers in 2023: 11 dossiers
 - Stopzetting begeleiding in 2023: 5 dossiers
- Reden van stopzetting:
- afgebroken door cliënt (0)
 - afgebroken door de dienst (1)
 - afgerond wegens behaalde autonomie (1)
 - afgerond wegens doorverwijzing naar andere dienst (0)
 - afgerond wegens verhuis buiten Brussel (0)
 - afgerond wegens opname in rust- en verzorgingstehuis (0)
 - afgerond wegens overlijden (3)

Begeleidingen Huis van Vrede	Totaal	Vrouwen	Mannen
Alleenstaanden	45	8	37
Samenwonend met partner	0	0	0
Alleenstaanden met inwonende kinderen	14	12	2
Alleenstaanden met geplaatste kinderen	8	2	6
Koppel met kinderen	4	4	4
Totaal	71	26	49

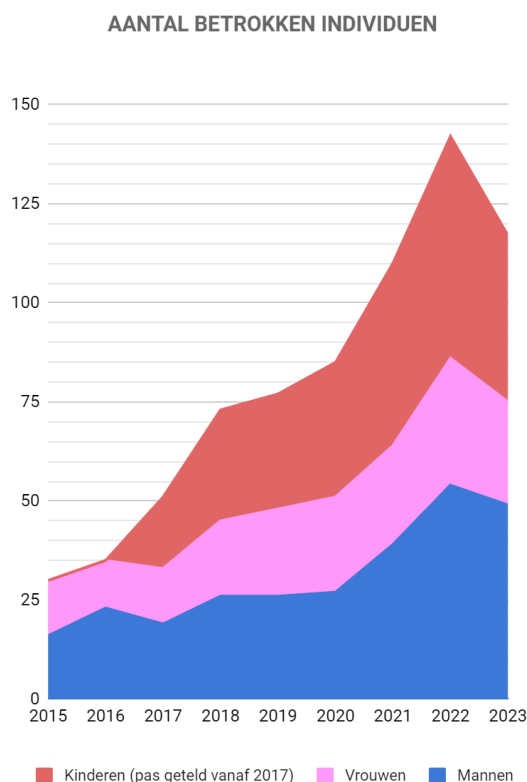
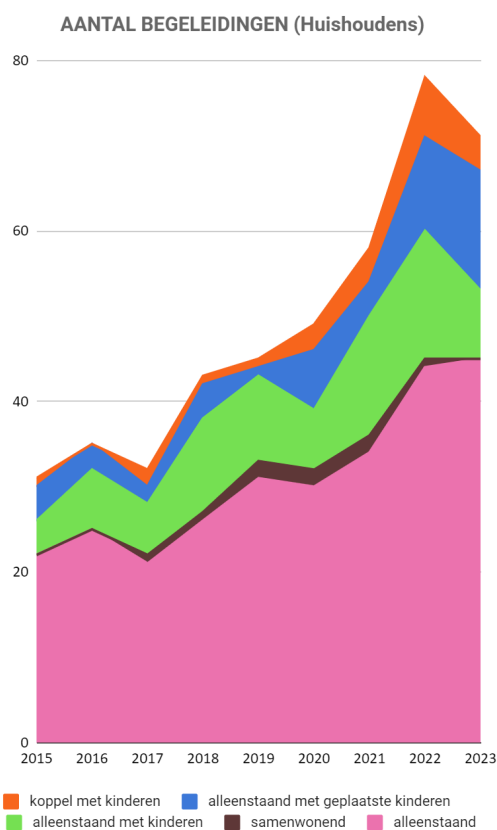
Het gebeurt wel vaker dat de gezinssituatie doorheen het jaar wijzigt als gevolg van scheidingen of andere levensgebeurtenissen. Deze tabel geeft de situatie weer van december 2023. De 71 begeleidingen betreffen 75 volwassenen en 42 kinderen. In het totaal

begeleiden we 22 alleenstaande vrouwen met of zonder geplaatste kinderen, wat neerkomt op 36 % van de begeleidingen.

Vijf begeleidingen werden stopgezet waardoor het mogelijk was om nieuwe begeleidingen te starten. De redenen van het stopzetten zijn verschillend. Een begeleiding kan worden **afgebroken** door de cliënt. Dit betekent dat de cliënt eenzijdig beslist om niet meer begeleid te worden, terwijl er nog veel moet gebeuren (de cliënt komt bv. niet meer opdagen wegens andere prioriteiten, hij of zij ziet de problemen niet in of de dienst kan niet beantwoorden aan de – soms onrealistische – verwachtingen van de cliënt). Ook de dienst kan de begeleiding verbreken wanneer het vertrouwen in de hulpverlening geschonden is en niet meer hersteld kan worden (bv. wegens herhaaldelijke geweldpleging). Een begeleiding is **afgerond** wanneer er sprake is van onderling overleg: zowel de cliënt als de begeleider zijn het eens dat de begeleiding stopt. Hiervoor kunnen verschillende redenen zijn: de cliënt is voldoende zelfstandig geworden en de vooropgestelde doelstelling(en) van de begeleiding zijn verwezenlijkt, de cliënt verhuist buiten Brussel of de cliënt verhuist – vaak ondanks zijn of haar nog jonge leeftijd – naar een rust- en verzorgingstehuis. Een andere reden voor de afronding is dat de cliënt beter geholpen wordt door een andere dienst, soms ook van een andere sector (bv. in de sectoren van de handicap of de geestelijke gezondheid). Daarnaast werden we in 2023 jammer genoeg ook met drie overlijdens geconfronteerd.

o Evolutie begeleidingen (2015-2023)

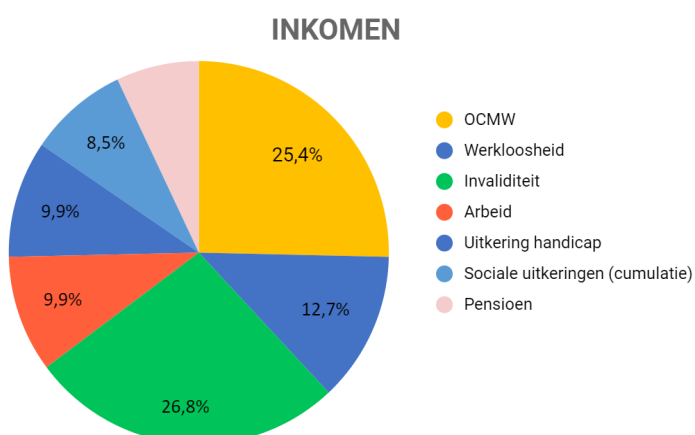
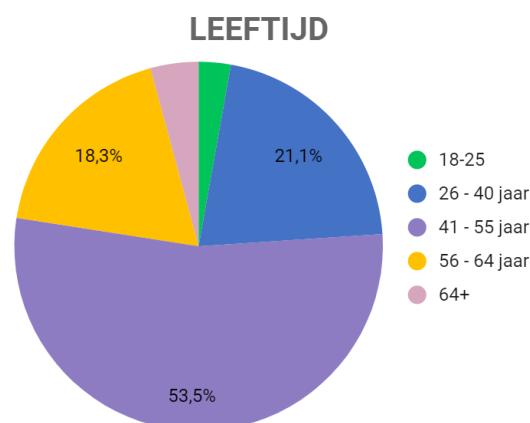
De evoluties van het aantal begeleidingen worden weergegeven in onderstaande grafieken:



De aanzienlijke stijging in het aantal begeleide huishoudens en betrokken individuen loopt parallel met de steunverhogingen van de GGC. Die evolutie bewijst dat steun van de overheid erg belangrijk blijft voor begeleidingsdiensten van dak- en thuislozen zoals dat van Huis van Vrede. In 2022 hadden we een uitzonderlijke toename door de splitsing met het CAW Brussel. Heel wat begeleidingen van het CAW werden immers door Huis van Vrede overgenomen. In 2023 is er door de stopgezette begeleidingen die niet vervangen werden wegens de onderbezetting van het personeel, een kleine terugval (zie 7.1. *Erkenningen van de centra voor thuisbegeleiding door de GGC volgens de nieuwe toepassingsbesluiten*). Desondanks blijft Huis van Vrede beantwoorden aan haar erkende capaciteit. Het vergroten van de capaciteit van de diensten uit de sector van de dak- en thuislozen blijft belangrijk: het aantal dak- en thuislozen in Brussel blijft immers toenemen (van 3434 in 2016, naar 4151 in 2017, 5313 in 2020, tot 7134 in 2023).¹

o Leeftijd

De groep 41- tot 55-jarigen blijft net als de voorbije jaren de grootste groep. Aangezien 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. Dit zou mogelijk kunnen verklaren dat ondanks het feit dat in Brussel de helft van de dak- en thuislozen tussen de 30 en 49 jaar oud zijn, het publiek van Huis van Vrede grotendeels ouder is.² Wat de jongeren (< 26 jaar) betreft, verwijzen we graag door naar meer gespecialiseerde diensten, zoals Woonbegeleiding voor jongeren (CAW Brussel) of projecten als Step Forward als de jongere meer een Housing First-profiel heeft.



o Inkomen

Ook op vlak van inkomen kan de situatie doorheen het jaar veranderen. Deze grafiek geeft de situatie in december 2023 weer. Voor het tweede jaar op rij sinds 2015 is niet het leefloon van het OCMW maar de invaliditeitsuitkering het meest voorkomende inkomen. Deze cijfers bevestigen enkel de vaststelling die de bevoegde administraties al

¹ <https://www.brusselp.be/index.php/nl/documentatie/telling>

² <https://www.bruzz.be/samenleving/bijna-een-vijfde-meer-dak-en-thuislozen-geteld-brussel-2023-06-28>

maakten: wat de overheid bespaarde op dalende werkloosheidsuitkeringen, verloor ze aan de stijgende kosten voor arbeidsongeschikten. In het Brussels Gewest zijn er in 2023 10,7% werklozen³ en in 2022 5,1% invaliden.⁴

o Huisvesting

In de loop der jaren heeft Huis van Vrede in nauwe samenwerking met vzw Diogenes heel veel ervaring en *knowhow* opgedaan in het rechtstreeks huisvesten van daklozen. De grafiek rechts toont de vorige verblijfplaats van onze huidige cliënten (2023) bij aanvang van hun begeleiding bij onze dienst. 25 cliënten gingen rechtstreeks van de straat naar een woning. 19 cliënten werden gehuisvest bij hun vertrek uit

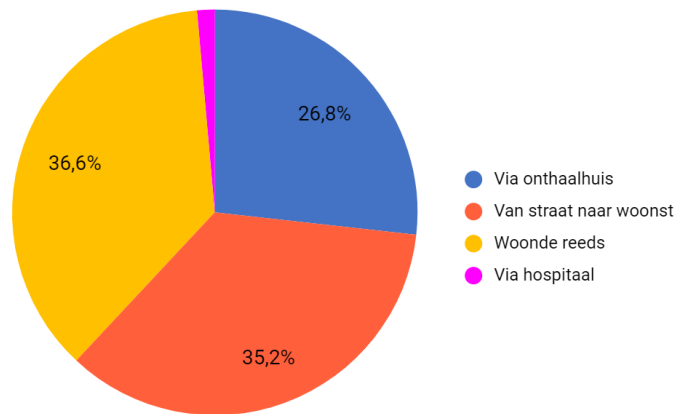
een onthaalhuis. Een groot deel van deze tweede groep woonde ook op straat voor hun opname in het onthaalhuis. 26 cliënten woonden reeds en hebben hun woonst kunnen behouden. Een opgebouwde samenwerkingsverband met een psychiatrische eenheid van een ziekenhuis resulteerde in het opstarten van een begeleiding voor een patiënt die het ziekenhuis verliet en in een nieuwe woning ging wonen en daarbij ondersteuning vroeg. In totaal kunnen we zeggen dat 63% van onze begeleidingen geen woning had op het moment van aanvraag.

Slechts twee van de begeleide huishoudens wonen in een woning van de sociale huisvestingsmaatschappij en acht huishoudens wonen op de private woningmarkt. De andere cliënten worden gehuisvest via een Sociaal Verhuurkantoor (SVK). Deze cijfers zijn een goede vertaling van de Brusselse woonproblematiek. Samenwerken met privé-eigenaars voor kwetsbare doelgroepen blijft een zeer grote uitdaging, maar wachten op een sociale woning kan ook meer dan tien jaar duren. Enkel een goede samenwerking met Sociale Verhuurkantoren laat ons toe mensen te huisvesten op het ogenblik dat de nood er is.

o De woonquota: huisvesting en inkomen

Het belang van goede, betaalbare huisvesting wordt ook geïllustreerd door de woonquota van onze cliënten. De woonquota is het percentage van het inkomen dat een huishouden aan huisvesting besteedt. Het gaat hierbij enkel om de huur en niet om bijkomende woonlasten zoals nutsvoorzieningen. Algemeen genomen wordt een woonquota van 30% of minder als aanvaardbaar gezien. Slechts 30% van onze cliënten valt binnen deze categorie.

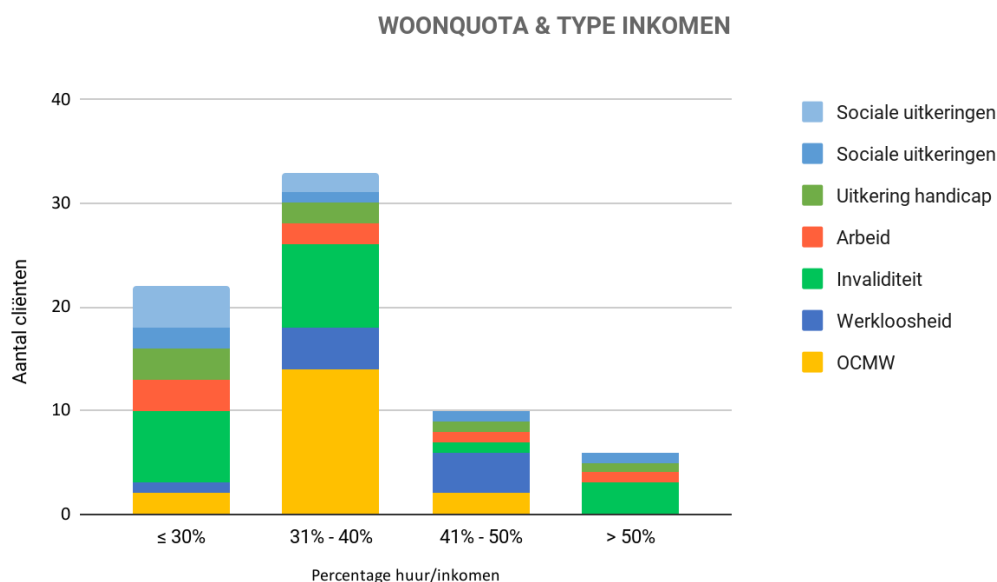
VERBLIJFPLAATS BIJ AANVANG BEGELEIDING



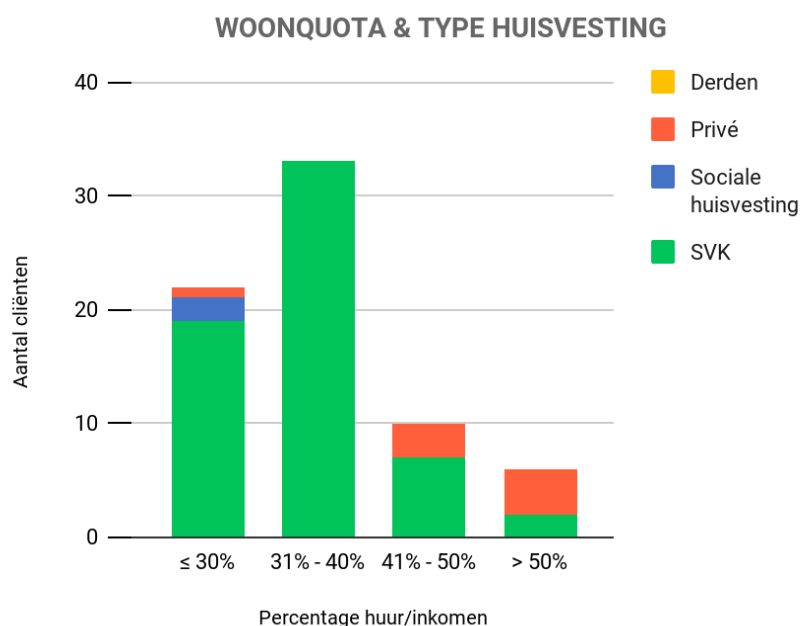
³ <https://statbel.fgov.be/nl/themas/werk-opleiding/arbeidsmarkt/werkgelegenheid-en-werkloosheid>

⁴ https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/stat_du2022.pdf & <https://bisa.brussels/cijfers/kerncijfers-per-gemeente/stad-brussel>

De laagste woonquote zien we bij gezinnen die bij een sociale huisvestingsmaatschappij wonen, maar door het beperkt aantal sociale woningen en de lange wachtlijsten is deze groep dan weer erg klein (slechts 3% van onze begeleidingen). De cijfers tonen nogmaals aan dat het uitbreiden van sociale huisvesting een beleidsprioriteit moet zijn. 77% van onze begeleidingen hebben een woonquote van 40% of minder. Dit is dankzij de samenwerkingen die we met de SVK's hebben.

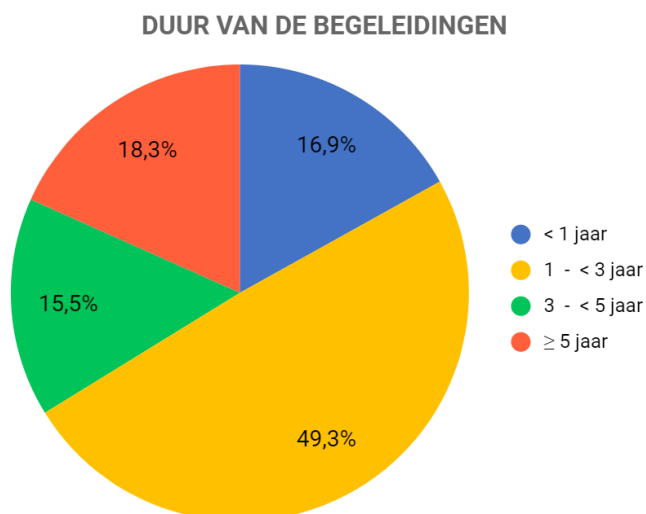


Alle inkomstenbronnen zijn in de verschillende woonquota vertegenwoordigd. Als we kijken naar de inkomstenbronnen, zien we dat vooral gezinnen met een werkloosheidsuitkering of een invaliditeitsuitkering een bijzonder hoge woonquota hebben. Er zijn 6 huishoudens die meer dan de helft van hun inkomen besteden aan huur, waarvan 3 met een invaliditeitsuitkering. 10 huishoudens spenderen tussen 41 à 50 % aan huur, waarvan 4 met een werkloosheidsuitkering. Voor wie een basisleeftoon krijgt, blijft het een grote uitdaging om de huur te kunnen betalen, zelfs als die sterk onder de marktprijs ligt zoals bij SVK-woningen.



o Duur begeleiding

De begeleidingen in Huis van Vrede zijn gemiddeld van lange duur. Omdat we bewust kiezen voor de thuislozendegroep en de problematieken die daarmee gepaard gaan, zijn de oplossingen voor de problemen niet eenvoudig en al zeker niet snel te verwezenlijken. De weg naar volledige autonomie is soms lang en voor sommigen is ze nooit volledig voltooid. We spreken van 'zo zelfstandig mogelijk'. Dankzij de nodige ondersteuning lukt het voor de cliënt om zelfstandig te (blijven) wonen.



Een van de problematieken die tijd vraagt om gestabiliseerd (en in mindere mate opgelost) te worden, is de verslavingsproblematiek. Maar liefst 38 cliënten (54%) van Huis van Vrede hebben een verslavingsproblematiek. Ook persoonlijkheidsstoornissen en/of een vermoeden van handicap kenmerken het doelpubliek. Deze feiten verklaren waarom de meeste begeleidingen van lange adem (zullen) zijn.

De nieuwe toepassingsbesluiten van 2019 bepalen een maximumduur van de begeleiding. In art. 94 staat geschreven: *“De dienst die aan de gebruiker aangeboden wordt, is, behalve in uitzonderlijke omstandigheden, beperkt tot maximum vijf jaar na de datum van ondertekening van de begeleidingsovereenkomst. Het aantal begeleidingen langer dan vijf jaar mag niet meer bedragen dan 15% van het totaal aantal begeleidingen.”*

Zoals uitgelegd hierboven, zijn de meeste van onze begeleidingen van lange duur en met rede. De maximumduur is nieuw voor onze werking en verdient onze aandacht. Het thema 'duur van de hulp' is namelijk zeer actueel: de begeleiding is liefst beperkt in tijd met als eindresultaat verworven autonomie, zonder de nood aan verdere ondersteuning. Hierbij valt echter op te merken dat dit soort begeleidingen mensen betreft die in een woontraject zitten en de ondersteuning van een dienst zoals de onze absoluut nodig hebben om hun woning te behouden, zelfs na vijf jaar. De 18% langdurige begeleidingen stellen 13 dossiers voor. Deze kunnen we in drie subgroepen onderverdelen. Een eerste groep (3) heeft een beperkt vermogen om de bureaucratische verwachtingen waaraan elke burger moet voldoen, te begrijpen. Een ondersteuning blijft noodzakelijk om het dagelijks zelfstandig leven mogelijk te maken. Een tweede groep heeft geestelijke gezondheidsproblemen en/of een verslavingsproblematiek (5). Ondanks de begeleiding van onze dienst alsook de medische opvolging blijft het moeilijk om tot “genezing” te komen. We mogen spreken van chronische problemen die om een chronische begeleiding vragen. De laatste groep (5) zijn

personen die een zeer zware rugzak dragen en die al een hele weg van herstel hebben afgelegd bij Huis van Vrede. De reeds verworven autonomie is nog onvoldoende en is bovenal zeer broos. De aanwezigheid van onze dienst blijft van groot belang om te voorkomen dat deze personen terug naar 'START' zouden moeten.

7. Terugblik op 2023

7.1. Erkenningen van de centra voor thuisbegeleiding door de GGC volgens de nieuwe toepassingsbesluiten

Deze erkenning houdt onze sector al een tijdje in de greep. Na een opeenvolging afgelopen jaren van facultatieve subsidies en verlengingen van voorlopige erkenningen, kreeg Huis van Vrede de officiële erkenning volgens de nieuwe normen van de toepassingsbesluiten van 1 januari 2023 tot medio 2024. Wat veranderde dit voor ons?

- **Uitbreiding capaciteit**

De nieuwe erkenning betekende allereerst een capaciteitsuitbreiding voor zowel de cliënten als ons team. Het vinden van nieuwe hulpverleners bleek evenwel een veel moeilijker opgave dan het vinden van nieuwe cliënten (voor het laatste zie 6.2. *Aanvragen*). Voor elke nieuwe aanwerving in 2023 moesten we onze vacature minimaal twee keer uitbrengen. Huis van Vrede ontsnapte aldus niet aan de gevolgen van het tekort aan werkzoekende hulpverleners op de arbeidsmarkt, een trend die ook vast te stellen is in andere sectoren. Daarbovenop blijven recent aangeworven hulpverleners niet altijd of valt personeel wegens ziekte langdurig uit. Het tekort aan personeel houdt zodanig een vicieuze cirkel in stand. Het zorgt voor een hoge werkdruk, wat de werkomstandigheden om personeel aan te trekken en te houden op hun beurt niet ideaal maakt.

Bovenstaande maakte dat we in 2023 dus niet op maximale capaciteit konden werken. Dit leidde ertoe dat de dagelijkse permanenties gereduceerd werden tot drie voormiddagen in de week in plaats van vijf. In sommige dossiers werd tijdelijk de frequentie van de huisbezoeken verlaagd.

- **Nieuwe functies**

In 2023 kregen we er ook nieuwe functies bij: een halftijdse onderhoudsmedewerker via de GGC, een voltijdse logistieke medewerker via Actiris en een halftijdse adjunct-coördinator in de plaats van een voltijdse directie.

De functie van de onderhoudsmedewerker is om kleine herstel- en kuiswerken uit te voeren, zowel in onze zaal en bureau als bij de cliënten thuis. Deze persoon helpt de cliënten ook bij het verhuizen en het inrichten van de eventueel nieuwe woning. We

zochten naar een zowel technisch als sociaal profiel, want hij of zij moet met de doelgroep kunnen omgaan. Een geschikte medewerker werd eind augustus gevonden.

Via Actiris kreeg Huis van Vrede ook een GECO-arbeidsplaats voor een logistiek medewerker. De functie van deze persoon is om de maatschappelijk werker bij te staan in allerlei praktische demarches: de cliënt begeleiden naar zijn afspraken bij de gemeente, het OCMW of het ziekenhuis, een bezoek en/of boodschappen bij gehospitaliseerde cliënten, het voorbereiden en bijstaan van groepsactiviteiten ... Na lang zoeken, kon deze collega in december starten.

De functie van adjunct-coordinator werd gecreëerd nadat het voor de huidige halftijdse directie niet mogelijk was om voltijds aan de slag te gaan. In het laatste trimester van 2023 werd beslist om deze voltijdse functie te verdelen over twee hoofden en de verschillende directietaken onderling te verdelen.

- **Kwaliteitsbeleid**

Gedurende 2023 werd het kwaliteitsbeleid verder ontwikkeld. De structuur, uitwisseling over wat in het vijfjarenprogramma komt en een opfrissing van de visie en missie kwamen dit jaar aan bod. Het team werd zo veel mogelijk bij deze reflecties betrokken (zie meer in 7.3. *Missie en visie uitstippelen*).

- **Nieuwe registratievorm hulpverleningsuren**

Onder de diensten begeleiding aan huis is er een consensus gevonden om op een gelijkvormige manier het werk te registreren en zo de dossierlast te bepalen (zie 6.1. *Methodologie*). Dit impliceerde dat er in het team een nieuw registratie- en meetinstrument geïntroduceerd werd.

- **Zoektocht naar huisvesting**

Vanuit de Bico-federatie namen we aan het project 'Plan d'urgence Logement 2020-2024: ACTION 27' van Bruss'Help deel. Het initiatief heeft als doel het uitwerken van een procedure voor de toewijzing van (vijfhonderd nog te vinden) nieuwe woningen ten behoeve van een precair publiek. Deze actie is momenteel stilgevallen wegens het gebrek aan woningen. Huis van Vrede ondertekende wel een samenwerkingsovereenkomst met HCC UNIT/CCL van 't Eilandje/L'Îlot (zie 4.4. *CCL - HCC UNIT (Cellule Capteur Logement - Housing Capture & Creation Unit van Îlot - t Eilandje)*). Daarnaast werden de banden met bestaande huisvestingspartners opgefrist. We zochten ook naar nieuwe samenwerkingsverbanden met sociale verhuurkantoren, maar dat bleek niet vanzelfsprekend. Zij hebben vaak niet veel nieuwe woningen in aanbod of wegens eerdere negatieve ervaringen schrikt ons doelpubliek hen af.

7.2. Het einde van de samenwerking met CAW Brussel en Housing First Station Logement van Diogenes

Na het einde van de samenwerking met CAW Brussel en Housing First Station Logement van Diogenes is 2023 het eerste volledige jaar dat Huis van Vrede vzw geheel autonoom is. Op welke vlakken heeft dit invloed gehad en hoe staan we er nu voor?

- **Groeien als team**

In het vorig jaarverslag schreven we dat we als team moesten groeien naar aanleiding van de talrijke veranderingen op korte tijd: coronapandemie, demografische veranderingen die zorgen voor spanningen in de wijk, agressie-incidenten t.a.v. cliënten, personeelwissels en vertrekkende collega's, veranderingen in infrastructuur en tot slot het afscheid van het CAW Brussel en Station Logement. Om deze uitdagingen beter het hoofd te bieden, zijn we in 2023 gestart met maandelijkse supervisies.

- **Financieel**

De werkingskosten worden niet meer gedeeld met andere organisaties en staan volledig ten laste van de vzw Huis van Vrede. Samen met de uitbreiding van de capaciteit, vraagt de grootte en verscheidenheid van de subsidiebronnen een andere opvolging zoals digitalisering van de facturen en boekhoudkundig werk meer naar ons toe trekken om de uitgaven nog beter te beheersen.

- **Startpunt missie en visie**

Huis van Vrede heeft sinds haar ontstaan rekening moeten houden op de werkvloer met andere teams en bijgevolg met hun visie en missie. In grote lijnen kwamen deze overeen met onze visie en missie, maar toch waren er kleine verschillen die voor een buitenstaander miniem merkbaar waren. Vragen zoals welke pedagogische houding neem je aan ten opzichte van een huurder die het te bont maakt in zijn woning, wie zijn onze doorverwijzers, hoe ver ga je in aanklampend werken, vanaf wanneer is iemand autonoom, enzovoort kregen niet altijd een eensgezind antwoord door keuzes die op organisatieniveau werden gemaakt. Desalniettemin, samen met de teamsupervisies hielpen deze gesprekken om de eigen missie en visie scherp te stellen (zie 7.3. *Missie en visie uitstippelen*).

7.3. Missie en visie uitstippelen

Nieuwe toepassingsbesluiten, de komst van nieuwe medewerkers en het feit dat het beheer van de zaal Puerto enkel en alleen nog het team van Huis van Vrede toekomt, was een uitgelezen moment om onze eigen visie en missie met het team onder de loep te nemen en terug op te frissen. Om dit te verwezenlijken, zijn we in drie fasen aan de slag gegaan:

- **Fase 1: interviews van de medewerkers**

In een eerste fase werden alle medewerkers aan de hand van een aantal vragen individueel geïnterviewd over hun opvatting over Huis van Vrede en het werk dat ze er verrichten. Een greep uit de vragen: Wat betekent thuisloosheid voor jou? Hoe zou jij onze doelgroep omschrijven? Wat betekent de zaal voor jou? Hoe zou jij onze methodiek formuleren? Wat typeert ons team?

- **Fase 2: kernwaarden achterhalen en voorbeeldzinnen evalueren**

Vervolgens spendeerden we een teamdag aan de missie en visie. Ter voorbereiding verzamelden we uit de antwoorden alle kernwoorden en -waarden. Deze bundeling woorden werd vervolgens aan het team voorgelegd. Tezamen werd er bij elk woord duiding gegeven waar nodig. Hierna koos elke medewerker drie kernwoorden en/of -waarden die volgens hem- of haarzelf voor onze werking het meest van belang waren. Later op de dag werden ook oude missie- en visie-zinnen aan groepjes van twee meegegeven. Samen bespraken ze de inhoud ervan en waar ze dit nodig achtten, vulden ze de zinnen schriftelijk aan. Tenslotte stelde de groep een ranking op van de zinnen waar ze het meest achter stonden.

- **Fase 3: bundeling tot kernzinnen**

In een derde fase plaatsten we als team de waarden die het vaakst gekozen waren naast de zinnen die het vaakst hoog in de ranking stonden. Aldus gingen we samen op zoek naar de zinnen en waarden die het beste Huis van Vrede omvatten. Het resultaat zal aan het Bestuursorgaan worden voorgelegd zodat we de definitieve versie kunnen afkloppen.

7.4. Welzijn en preventie: volksgezondheid

In ons werk worden we soms geconfronteerd met kwesties van volksgezondheid. Belangrijk hierbij is om ons bij elk voorval te omringen met partners met kennis van zaken, om zowel de cliënten als onze medewerkers zo goed mogelijk bij te staan.

- **Tuberculose-opsporing met Fares**

Twee keer organiseerde Fares (Fond des Affections Respiratoires, de Franstalige tegenhanger van de Vlaamse Vereniging voor Respiratoire Gezondheidszorg en Tuberculosebestrijding) i.s.m. Huis van Vrede, een tuberculose-opsporing in onze zaal. Dit naar aanleiding van een cliënt die positief op tuberculose testte. Een opsporing houdt in dat er twee testmomenten worden vastgelegd, zo'n twee à drie maanden van elkaar. Twee medewerkers van Fares komen naar onze zaal om cliënten die in contact geweest zijn met de positief geteste persoon, de mogelijkheid te geven om zich door middel van een huidtest te laten testen. Een week later komen ze terug

om de resultaten af te lezen. Positieven of twijfelgevallen worden ingelicht van de te volgen behandeling, die de patiënt met behulp van zijn begeleider tot een goed einde zal trachten te brengen. Naar aanleiding van deze gebeurtenissen gaf het team van Fares ook een opleiding aan het team van Huis van Vrede: Wat is TBC? Hoe herken je de symptomen? Hoe is het overdraagbaar en wat te doen als preventie?

- **Difterie i.s.m. Volksgezondheid**

Voor een andere ziekte in onze doelgroep, difterie, werkten we samen met ambtenaren van de Volksgezondheid en met Brusselse ziekenhuizen voor informatie, behandeling en preventie.

- **Parasietenbestrijding i.s.m. Pest Solution Services**

Naast de gezondheid van de patiënt is ook het onderhoud van de woning belangrijk. Parasieten die de woningen en hun bewoners overlast bezorgen, waren bij onze cliënten ook een voorkomend fenomeen. Naast het snel opsporen en behandelen ervan, in samenwerking met de gebouwenbeheerders en gespecialiseerde firma's in ongedierteverdelging, was het ook belangrijk om medewerkers correct te informeren. Daarom organiseerden we rond dit thema een opleiding door ongedierteverdelger Pest Solution Services, voor het team en ook medewerkers van andere organisaties.

7.5. Andere

- **De relatie met de buurt**

In vorige jaarverslagen kwam dit thema helaas ook aan bod. Van overlast en agressie op ons pleintje door bekenden en onbekenden en schade aan onze infrastructuur tot klachten van buurtbewoners en buurtvergaderingen bij de burgemeester: sinds 2020 is het een weerkerend gegeven. Het is spijtig genoeg geen alleenstaand geval maar deel van de grootstedelijke problematieken, zoals meermaals in de pers te lezen viel.

Onze overtuiging is dat de oplossingen liggen in een grondige samenwerking van alle actoren, maar niet elke betrokken partij deelt deze mening. Ook dit jaar waren we aanwezig op buurtvergaderingen en ontmoetten we het team van Bravvo regelmatig. Telkens hebben we onze cliënten betrokken bij wat er werd gezegd en ze hebben zelf de vraag gesteld om ook door de gemeente gehoord te worden. Een ontmoeting werd voorbereid en kwam tot stand met het team van Bravvo. Er werd met elkaar kennisgemaakt en tips uitgedeeld. In 2023 merkten we ook dat de ordediensten die opgeroepen worden, alvast meer gesensibiliseerd zijn over de situatie in de wijk.

We legden ook ons oor te luisteren bij vzw Transit die met gelijkaardige problemen te maken heeft. Hun straathoekwerkers zorgen voor extra verbinding met buurtbewoners en

straatbewoners. Dat zijn middelen waarover Huis van Vrede niet beschikt. Daarom zijn we aangewezen op de straathoekwerkers van de gemeenten en/of Diogenes.

o **Vrijwilligers**

We bouwden voort op onze vrijwilligerswerking die in 2022 uitgebreid werd. Zowel vrijwilligers buiten Puerto als vrijwilligers uit de doelgroep steken een handje toe wanneer ze kunnen. Een greep uit de taken: koken, koffie uitdelen, de zaal opruimen, archief sorteren, planten en vissen verzorgen, cliënten begeleiden op medische afspraken, stapels oude papieren met de cliënt sorteren maar ook zetelen in onze Raad van Bestuur. Om al onze vrijwilligers te bedanken maakten de cliënten een knutselwerkje die ze hen overhandigden tijdens een feestelijke maaltijd in de week van de vrijwilliger.

o **Week van de Thuisloenzorg**

Zoals elk jaar neemt Huis van Vrede deel aan de week van de thuisloenzorg, dit jaar georganiseerd door de AMA. Een vijftiental personen waren aanwezig op het opendeurmoment in de zaal Puerto van Huis van Vrede. Op de slotdag van de week, mocht Huis van Vrede een workshop *Het begeleiden van mensen met multiproblematieken* in goede banen leiden. Naast deze workshop werd op de studiedag de nadruk gelegd op het woongedeelte, op het 'huis' van de thuisloenzorg. Zonder woning, geen begeleiding en geen oplossingen.

8. Vooruitzichten 2024

o **Werken aan het team**

We wensen het team nog verder uit te breiden met extra hulpverleners. In deze periode waar werkzoekende hulpverleners uit meerdere werkaanbiedingen kunnen kiezen, is de concurrentie groot en vissen de organisaties in een kleine vijver. Naast het vinden van extra collega's willen we verder ingaan op de weg die we in het kader van de supervisies met het team ingeslagen zijn.

o **Het kwaliteitsbeleid samen met het team**

We willen verder werken op wat in 2023 gerealiseerd werd. De doelstelling is om tegen midden 2024 een afgewerkte versie te hebben. Het vormings-, trainings- en opleidingsbeleid wordt verder uitgebreid en we zullen een luik voorbehouden voor het onthaal van nieuwe medewerkers. Preventie van agressie en besmettelijke ziektes krijgt de nodige aandacht gezien onze ervaringen uit 2023. Daarnaast zullen we ook een vijfjarenprogramma uitstippelen.

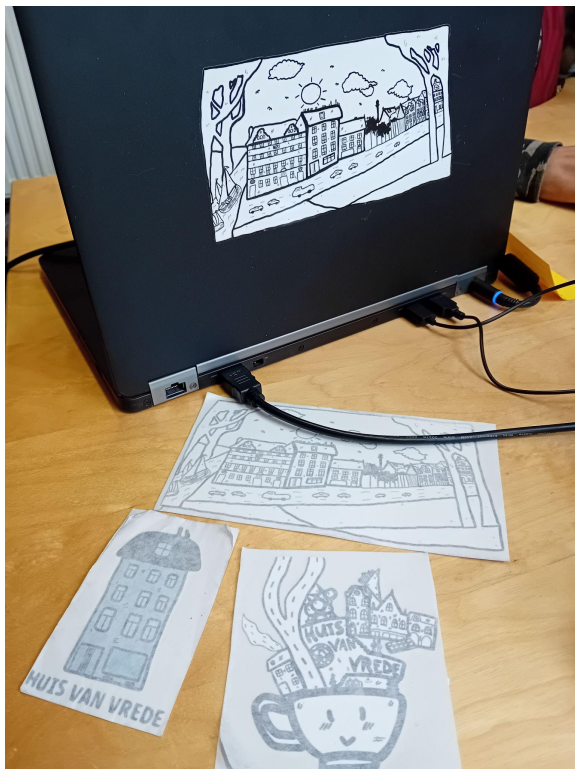
o Samenwerkingen met de stadsdiensten naar een leefbare buurt

Naar aanleiding van vergaderingen met de cliënten en Bravvo wordt er een activiteit gepland met cliënten van Puerto-Huis van Vrede, buurtbewoners, de politie en Bravvo. Dit alles moet nog georganiseerd worden maar we hopen zo de banden met de buurt aan te halen.

o Website en visuele identiteit Huis van Vrede

Na lang wachten zullen we in 2024 onze website kunnen lanceren. Studenten van Erasmus Hogeschool Brussel hebben binnen het kader van de opleiding Multimedia & Creatieve Technologie vier ontwerpen voorgesteld waaruit we konden kiezen. Daarbij ontwikkelden ze met veel overgave ook nog mogelijke reclamecampagnes en gadgets, zoals posters, stickers en brochures, om onze organisatie meer 'in the picture' te zetten.

Huis van Vrede dankt alle studenten voor hun enthousiaste ideeën en het fijne werk dat ze geleverd hebben. De collega's hebben hun voorkeur al doorgegeven en eenmaal alles is gefinetuned, staat de website dit jaar nog online !



o Projet Recherche Action Violences

De AMA (la Fédération des Maisons d'Accueil et des service d'aide aux sans-abri) is gestart met een onderzoeksproject over de agressie binnen de sector van de dak- en thuislozen. Huis van Vrede neemt deel aan het 'comité de pilotage'.

o **De uitdagingen van de toekomst het hoofd bieden**

Huis van Vrede ziet de uitdagingen van de grootstedelijke realiteit steeds meer in het werk weerspiegelt, omdat ze acuut aanwezig zijn in de kwesties en problemen waar onze cliënten mee kampen: te lange wachttijden door overbevraging, geen antwoorden op hulpvragen door onderbemanning, woningnood en de toename van agressie in de openbare ruimte. Dit vertaalt zich in opeenvolgende crisissen in de begeleiding. Het vraagt kennis van aanpak, maar ook de mogelijkheid om steeds weer de persoonlijke agenda overhoop te gooien en om extra ruimte te voorzien voor de zorg voor het welzijn van het team. Daarbovenop starten we 2024 met een onderbezetting van het personeelsbestand. Beide gegevenheden zorgen samen voor een grote uitdaging in het dagelijks werk. Naast opleiding en ondersteuning van het team, krijgt de aanwerving een prioriteit.