

35 2015_RMW_00448 **Wintermaatregelen voor dak- en thuislozen -
Evaluatie winterwerking 2014-2015 en
aanbevelingen organisatie winterwerking
2015-2016 - MCOM_20150616 - RMW_20150702 -
Kennismening**

Auteur

Wim Peeters

Beknopte samenvatting

Elk jaar worden er gedurende de wintermaanden in de stad Antwerpen bijkomende maatregelen getroffen voor de opvang van dak- en thuislozen. Deze maatregelen verlopen in samenwerking met partners binnen de sector. De Raad voor Maatschappelijk Welzijn neemt kennis van de evaluatie winterwerking 2014-2015.

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn neemt kennis van de aanbevelingen organisatie winterwerking 2015-2016.

Motivering

Aanleiding en context

Elk jaar worden er gedurende de wintermaanden bijkomende maatregelen getroffen voor de opvang van dak- en thuislozen. Deze maatregelen verlopen in samenwerking met de partners binnen de sector.

Argumentatie

Winterwerking 2014 – 2015 - Evaluatie:

De regie van de winterwerking wordt gevoerd door het OCMW. De realisatie van de wintermaatregelen komt tot stand door een intensieve en constructieve samenwerking tussen de verschillende partners binnen de sector. Een complementaire samenwerking over de organisatiegrenzen heen vormt een belangrijke voorwaarde voor de realisatie van een op de problematiek van de dak- en thuislozen aangepast en sluitend hulpverleningsaanbod waarbij elke partner vanuit de eigen expertise een bijdrage levert tot een gezamenlijke en integrale hulpverlening.

De evaluatie van de winterwerking kwam tot stand in overleg met alle betrokken partners. Alle partners werden bevraagd. Op 27 mei 2015 werd de evaluatie gefinaliseerd op het partneroverleg.

Volgende onderdelen werden besproken (presentatie in bijlage):

1. Evaluatie nachtopvang
2. Evaluatie dagopvang
3. Evaluatie geneeskundige, verpleegkundige en (para)medische zorgen
4. Evaluatie algemene organisatie
5. Aanbevelingen

1. Evaluatie nachtopvang

1.1. Algemeen

De samenwerking tussen alle partners verliep zeer constructief en op een efficiënte manier. De medewerkers van de verschillende opvanginitiatieven waren erg betrokken en geëngageerd. Er werd zo maximaal mogelijk gewerkt op maat van de klant.

Het is een opportuniteit dat er gebruik kan worden gemaakt van het gebouw Victor. Dit gebouw gelegen Desguinlei 33, 2018 Antwerpen is goed bereikbaar en beschikt over voldoende faciliteiten. Buurtregisseurs hebben de afgelopen winterperiode minder daklozen op het openbaar domein aangetroffen en ontvingen minder melding over 'daklozen buiten' in de winterperiode. Partners geven aan dat er ook nood is aan voldoende intensieve opvangmogelijkheden na de winterwerking.

1.2. Capaciteit

Alleenstaanden:

Er was voldoende capaciteit om alle alleenstaanden op te vangen. Om dit mogelijk te maken, was het noodzakelijk om één kamer van Victor 5 te voorzien voor klanten met een Victor 4-profiel en om binnen de werking van crisispermanentie (deelwerking CAW) de definitie van een crisissituatie te verruimen.

Het aantal effectieve overnachtingen binnen Victor 4 bedroeg 7.149, het aantal unieke klanten bedroeg 331. Er was een gemiddelde bezettingsgraad van 86 %.

Het aantal effectieve overnachtingen binnen Victor 5 bedroeg 9.195, het aantal unieke klanten bedroeg 336. Er was een gemiddelde bezettingsgraad van 91 %.

Tijdens de winterwerking werd de capaciteit van het nachtopvangcentrum (NOC) De Biekorf uitgebreid tot 60 plaatsen (reguliere capaciteit: 44 plaatsen). Er werd weinig gebruik gemaakt van deze bijkomende capaciteit voor langdurige daklozen met een verslavings -en/of psychiatrische problematiek. Slechts 16 dagen verbleven er meer dan 44 klanten in De Biekorf. Gemiddeld verbleven er per nacht 38 klanten in De Biekorf.

Het is aangewezen dat tijdens de volgende winterwerking klanten van wie de sociale situatie en het profiel nog niet duidelijk is, in eerste instantie worden doorverwezen naar De Biekorf. Het is immers erg moeilijk om een klant die al verbleef op Victor 4 door te verwijzen naar De Biekorf. Het is ook aangewezen om samen met de betrokken partners te onderzoeken hoe de volgende winterwerking de bijkomende capaciteit van De Biekorf zo efficiënt mogelijk kan worden ingezet.

Gezinnen:

Een groot aantal gezinnen maakte gebruik van de nachtopvang. Het aantal effectieve overnachtingen

binnen de gezinsopvang Victor bedroeg 2.607. Het aantal unieke gezinnen (= minstens één volwassene en één minderjarige) bedroeg 33.

Het is moeilijker om met deze gezinnen naar doorstroom toe te werken. Omwille van het grote aantal gezinnen, die dikwijls voor een langere periode verbleven, was het noodzakelijk om meerdere gezinnen samen in één studio te laten verblijven. Dit leidde soms tot conflicten en gespannen situaties.

Voor volgende winterwerking is het aangewezen om een duidelijke strategie te ontwikkelen over hoe er met de gezinsopvang tijdens de winterperiode wordt gewerkt. Op dit ogenblik zijn er 5 studio's binnen de gezinsopvang Victor. Het is aangewezen te onderzoeken of deze studio's kunnen worden omgebouwd tot een groter aantal kleinere studio's waardoor er meer kleine gezinssystemen kunnen worden opgevangen. Er kan ook voor geopteerd worden om binnen de gezinsopvang Victor alleen grote gezinssystemen op te vangen. Bij deze optie dient te worden gezocht naar een alternatief voor de opvang van kleinere gezinssystemen.

1.3. Doorstroom

Victor 4:

Tijdens de afgelopen winterwerking werd sterk ingezet op doorstroom. Deze inzet leidde tot positieve resultaten. Zo stroomden er 52 alleenstaanden die verbleven in Victor 4 en 5 gezinnen die gebruik maakten van Gezinsopvang Victor door naar een woning op de privémarkt. Vanuit MI was er wekelijks een maatschappelijk werker binnen de werking van Victor 4 aanwezig om te werken aan doorstroom van klanten. Deze ondersteuning werd beschouwd als een meerwaarde.

Het is essentieel om naar alle betrokkenen (klanten, hulpverleners, partners) van bij aanvang duidelijk te maken dat de nachtopvang geen vrijblijvende opvang is en dat er zo snel mogelijk dient te worden gewerkt aan doorstroom. Het is aangewezen om volgende winterwerking de klanten bij aanvang van hun verblijf in de nachtopvang een begeleidingsovereenkomst te laten ondertekenen.

Het werken aan doorstroom was niet altijd evident omwille van diverse drempels. In de werking van Victor verbleef een grote populatie daklozen met diverse psychiatrische problemen. Sommige klanten beheersten onvoldoende de Nederlandse taal. De algemene situatie op de woonmarkt en ook de wachtlijsten op de sociale woonmarkt bemoeilijkten het werken aan doorstroom. Na een aanmelding bij een mannenopvangcentrum duurt het, omwille van wachtlijsten, enkele maanden alvorens de betrokken klant kan worden opgenomen.

Deze drempels maakten dat er 32 klanten op Victor 4 verbleven die tussen de 61 en de 90 dagen gebruik maakten van de nachtopvang. Er waren 18 klanten die meer dan 90 dagen gebruik maakten van Victor 4.

Gezien het groot aantal daklozen met psychiatrische problemen is het aangewezen om de mogelijkheden te onderzoeken om een samenwerkingsverband met de psychiatrie uit te bouwen.

Er wordt door de partners ook opgemerkt dat het belangrijk is om tijdig duidelijke afspraken te maken over het einde van de winterwerking.

Victor 5:

Er was een goede samenwerking tussen de medewerkers van Victor 5, sociaal centrum Plein en Barka.

De medewerkers van Barka waren regelmatig aanwezig op Victor 5 en voerden verschillende cliëntgesprekken over de mogelijkheden van een vrijwillige terugkeer. Soms was het moeilijk om klanten te motiveren in te stappen in een traject vrijwillige terugkeer. De samenwerking met Barka kan volgende winterwerking nog verder worden geïntensifieerd. Sommige partners gaven aan dat een aantal daklozen niet meer wensten te verblijven in Victor 5 omwille van de samenwerking met de projecten die vrijwillige terugkeer organiseren. Het blijft een aandachtspunt dat Victor 5 door de daklozen zonder geldige verblijfsdocumenten kan worden blijven beschouwd als een veilige opvangplek.

In sommige dossiers was het mogelijk om door middel van het verlenen van een referentieadres de situatie van een klant te regulariseren. Het was echter onduidelijk wanneer het wel of niet mogelijk was een referentieadres te verlenen. Gedurende volgende winterwerking zal het belangrijk zijn om tijdig en goed te communiceren over de modaliteiten wat betreft het verlenen van een referentieadres.

De voorbije winterwerking werd voor de eerste keer vanuit Victor 5 samengewerkt met de VDAB om EU-burgers toe te leiden naar een tewerkstelling. Deze samenwerking werd door alle betrokkenen positief geëvalueerd en zou volgende winterwerking van bij opstart kunnen worden ingebed in de reguliere werking.

De gemiddelde verblijfsduur in Victor 5 bedroeg 27,4 dagen. Er waren 24 klanten die er tussen de 61 en de 90 dagen verbleven. Er waren 38 klanten die meer dan 90 dagen gebruik maakten van Victor 5.

Doorstroom oudere daklozen:

Er werd voor de eerste maal actief samengewerkt met het Zorgbedrijf om oudere daklozen toe te leiden naar reguliere opvangvoorzieningen. Deze samenwerking verliep zeer vlot. 8 klanten werden doorverwezen naar een serviceflat, 1 klant naar een woonzorgcentrum.

Volgende winterwerking is het belangrijk dat er duidelijke aanmeldingscriteria worden afgesproken. Dit vermijdt dat er onrealistische verwachtingen en onterechte aanmeldingen door partners ontstaan. Het is ook essentieel dat klanten op de hoogte zijn van de procedure en de voorwaarden om eventueel een tussenkomst in de verblijfskosten te kunnen verkrijgen.

1.4. Dispatch

Gezien de sluiting van de werking van het Algemeen Onthaal (CAW) was het een meerwaarde dat er tijdelijk bijkomende ondersteuning werd geboden aan de medewerkers van de stedelijke dispatch. Het inhoudelijk proces voor de uitwerking van één centrale stedelijke dispatch moet verder vorm krijgen. Deze centrale toegangspoort dient ook te worden uitgebreid.

Omdat het OCMW Antwerpen initiatiefnemer is van de winterwerking, is het essentieel om op voorhand duidelijke afspraken te maken over regioafbakening.

Na de openingsuren werden de taken van de centrale stedelijke dispatch overgenomen door de dienst crisispermanentie (CAW). Dit verliep niet altijd even vlot.

Gedurende de winterwerking werd er besloten om de aanmelding van gezinnen zonder geldige verblijfsdocumenten niet meer via de stedelijke dispatch te laten verlopen. De betrokken medewerkers beschikten over onvoldoende expertise om deze aanmeldingen op een goede manier te kunnen verwerken. Er werd besloten om deze gezinnen zich te laten aanmelden bij sociaal centrum Plein. Deze nieuwe werking werd als positief ervaren.

Binnen Victor 5 namen de medewerkers zelf de dispatchfunctie op. Deze nieuwe werking werd als een verbetering beschouwd. Er was minder agressie en de communicatie met de klanten verliep vlotter.

1.5. Volmachten

Er werd een nieuw volmachtformulier uitgewerkt. Met dit formulier kan de betaling van de verblijfskosten rechtstreeks van het leefloon gebeuren en/of worden aangeboden aan de uitbetalingsinstantie van het vervangingsinkomen. Het nieuwe formulier voldoet aan de verwachtingen. Het proces van de betalingen en het versturen van de afrekeningen zal naar volgende winterwerking toe nog verder worden geoptimaliseerd.

1.6. Registratie

De gegevens van de winterwerking werden geregistreerd in een Cosmotoepassing. Voor het ontwikkelen en beheren van deze toepassing werd samengewerkt met de bedrijfseenheid samen leven van de stad. Deze samenwerking verliep vlot. De toepassing zal volgende winterwerking nog meer kunnen worden gebruikt om cijfergegevens op te vragen. Dit vermijdt dat cijfergegevens dagelijks moeten worden aangeleverd door de partners. Een aandachtspunt blijft de performantie (rapport winterwerking 2014-2015 in bijlage).

2. Evaluatie dagopvang

Gedurende de winterwerking was er een goede afstemming van de openingsuren tussen de verschillende dagopvanginitiatieven. Voor daklozen was er elke dag de mogelijkheid om zich bij een opvanginitiatief aan te melden. Hiervoor werden enerzijds de openingsuren van de reguliere initiatieven verruimd en anderzijds bijkomende opvanginitiatieven georganiseerd. Inloopcentrum De Steenhouwer en het initiatief Café zonder Bier (Bond zonder Naam) geven aan dat zij tijdens de winterwerking door het verhoogd aantal bezoekers nood hebben aan een bijkomend personeelslid dat opgeleid is om met de doelgroep te werken.

Het activeringsteam van Free Clinic gaf aan dat de organisatie van de bijkomende dagopvang goed verlopen is. Er zijn weinig conflicten geweest. De locatie tijdens de week (Walburgiskerk) biedt heel wat mogelijkheden. De locatie tijdens het weekend (Filet Divers) was niet altijd voldoende ruim. Het was niet evident om gedurende elk weekend dagopvang te voorzien, maar zeker ook niet onhaalbaar. In totaal waren er 8.442 bezoekers (gemiddeld 69,7 per dag) bij de bijkomende dagopvang.

Verder werd aangegeven dat het belangrijk is dat klanten op de hoogte worden gebracht van het aanbod dagopvang en wat de te volgen aanmeldingprocedures zijn.

3. Evaluatie geneeskundige, verpleegkundige en (para)medische zorgen

De ziekenboeg, de geneeskundige consultaties en de verpleegkundige zorgen waren een goed en noodzakelijk initiatief waar intensief gebruik van werd gemaakt. Het is een aandachtspunt om in de ziekenboeg geen zieken op te nemen die eerder in een ziekenhuis thuishoren. Bij de geneeskundige consultaties is het belangrijk om steeds te blijven trachten een link te leggen met de reguliere gezondheidszorg. Een goede samenwerking met en gerichte doorverwijzingen naar de reguliere gezondheidszorg zijn zeer belangrijk. Omdat dit tijdsintensief is, wordt door de partners aangegeven dat het aangewezen is om voor het degelijk kunnen opnemen van deze taak een bijkomend personeelslid wordt aangeworven.

Binnen de werking van Victor werden 853 consultaties gehouden voor in totaal 268 patiënten. Gezien het grote aantal psychiatrische patiënten werd er binnen de winterwerking ook beroep gedaan op een vrijwillige psychiater. Deze ondersteuning werd als een meerwaarde beschouwd. Een aandachtspunt is om duidelijke afspraken te maken over het verlenen van medische waarborgen.

4. Evaluatie algemene organisatie

De samenwerking tussen alle betrokken diensten en partners verliep uiterst constructief. De communicatie rond alle bijkomende maatregelen en initiatieven vond tijdig plaats. Er werd een uitgebreid draaiboek opgesteld. Dit draaiboek werd beschouwd als een nuttig, handig en bruikbaar instrument (draaiboek winterwerking 2014-2015 in bijlage).

Het aantal vergaderingen dat werd georganiseerd was te uitgebreid. Een maandelijkse uitgebreide vergadering met alle partners volstaat. Het is voldoende om een kernteam op te richten dat de operationele aansturing van de winterwerking opvolgt. Op casusniveau blijft het wel essentieel om een gestructureerd overleg tussen alle betrokken hulpverleners te blijven organiseren.

De partners vragen naar een mogelijkheid om beleidssignalen te kunnen geven. Dit kan een vast agendapunt op de uitgebreide maandelijkse vergadering worden.

5. Aanbevelingen

1. Onderzoeken hoe de bijkomende capaciteit in De Biekorf zo efficiënt mogelijk kan worden ingezet.
2. Onderzoeken hoe de capaciteit gezinsopvang maximaal kan benut worden voor grote en kleinere gezinnen.
3. Opstellen van een begeleidingsovereenkomst voor klanten.
4. Onderzoeken hoe een samenwerking met de psychiatrie kan worden uitgebouwd.
5. Ontwikkelen van een kader voor het verlenen van referentieadressen en dit communiceren naar alle betrokken partners.
6. De samenwerking met VDAB (Victor 5) verder uitbouwen.
7. Verder uitwerken van de processen en optimaliseren van de werking stedelijke dispatch.
8. Bijkomende ondersteuning (personeel/vrijwilligers) voor reguliere dagopvanginitiatieven.
9. Bijkomende ondersteuning voor liaisonfunctie ziekenboeg en geneeskundige consultaties.
10. De afspraken over aanmeldingen oudere daklozen bij Zorgbedrijf verder verfijnen.
11. Een kernteam oprichten voor de operationele aansturing en structureel casusoverleg organiseren.

Financiële gevolgen

Nee

Algemene financiële opmerkingen

De uitvoeringsovereenkomsten betreffende de winterwerking 2015-2016 worden in het najaar (oktober 2015) aan het managementcomité voorgelegd onder voorbehoud goedkeuring budget 2015-2016.

Besluit

Artikel 1

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn neemt kennis van:

- De evaluatie winterwerking 2014-2015 en de geformuleerde aanbevelingen voor de winterwerking 2015-2016.

Artikel 2

OCMW Antwerpen voert uit:

Departement	Actie	Timing
MI	Voorbereiden winterwerking 2015-2016	Voorstel en uitvoeringsovereenkomsten zijn uitgewerkt tegen oktober 2015

De dienst bezorgt een kopie van dit besluit aan:

Aantal kopieën	Aan wie	Verwachte actie
1	SFC	Voor dossier

Artikel 3

Dit besluit heeft in principe geen financiële gevolgen.

Bijlagen

1. Bijlage bij dit besluit: Evaluatie Winterwerking 2014 2015 def PP.pptx
2. Bijlage bij dit besluit: Rapport_WW_2014_2015%282%29.docx
3. Bijlage bij dit besluit: draaiboek_14_15.pdf