



Evaluatie Winterwerking 2014 - 2015



Inhoud Presentatie

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



1. Evaluatie nachtopvang

Algemeen:

- Een efficiënte en constructieve samenwerking tussen de verschillende partners;
- Gebouw Victor = meerwaarde (goed bereikbaar, goed ingericht, ...);
- Grote betrokkenheid en engagement bij de medewerkers;
- Er wordt getracht om te werken op maat van de klant;
- De partners stellen vast dat intensieve opvang van daklozen ook buiten de winterwerking noodzakelijk is.



1. Evaluatie nachtopvang

▪ Capaciteit alleenstaanden:

Voldoende mits volgende aanpassingen:

- Flexibele interpretatie definitie crisis door de werking 'crisispermanentie';
- Eén kamer van V5 voor klanten van V4 (modulair systeem).

Aandachtspunten:

- Klanten met een onduidelijk profiel (psychiatrie, verslaving,...) al van bij opstart WW in eerste instantie doorverwijzen naar NOC 'De Biekorf' – capaciteit werd tijdens de WW niet volledig benut;
- Inzet van de bijkomende capaciteit van NOC 'De Biekorf' (uitbreiding van 44 naar 60 bedden) bijsturen.



1. Evaluatie nachtopvang

▪ Capaciteit gezinnen:

- Sterke toename van het aantal gezinnen (minstens 1 volwassene + 1 -18 jarige);
- Meerdere gezinnen samen in één studio is niet evident: leidt tot conflicten, ...;
- Minder mogelijkheden tot doorstroming.

Voorstel:

- Grote gezinnen in gezinsopvang Victor;
- Alternatief zoeken voor kleinere gezinssystemen?:
 - Pension van Schoonhoven?
 - Grote studio's ombouwen tot meerdere kleinere studio's? Kostprijs hoog op korte termijn?



1. Evaluatie nachtopvang

▪ **Doorstroom:**

A. Victor 4:

- Inzet MW'er afdeling woonzekerheid = meerwaarde;
- Van bij aanvang duidelijk maken dat winteropvang geen vrijblijvend opvanginitiatief is;

Drempels:

- Veel klanten met psychische problemen;
- Sommige klanten beheersen onvoldoende de Nederlandse taal;
- Problemen met referentieadressen (inschrijving sociaal verhuurkantoor);
- Algemene situatie woonmarkt;
- Wachtlijsten opvang.



1. Evaluatie nachtopvang

- Analyse doorstroom (cfr. rapport cijfers WW):
 - Klanten die 60 tot 90 nachten verbleven:
V4: 32 / V5: 23
 - Klanten die meer dan 90 nachten verbleven:
V4: 18 / V5: 37
- - **Profielen:**
 - Alleenstaande moeders met kinderen;
 - Onduidelijkheid wat betreft verblijfspapieren + afwachting opvang Fedasil (vrijwillige terugkeer);
 - Zwakke cliënten (psychisch problematiek, taalprobleem, verstandelijk zwak);
 - Financiële problemen waardoor woonst zoeken op privémarkt zeer moeilijk is;
 - Zwakke cliënten die nood hebben aan verblijf in MOC (wachttijd was ong. 3 maanden).



1. Evaluatie nachtopvang

Aandachtspunten doorstroom V4:

- Begeleidingsovereenkomst (V4) opstellen en door klant laten tekenen bij aanvang verblijf;
- Samenwerking met Beschut Wonen en psychiatrie trachten op te bouwen en uit te breiden;
- Aandacht voor goede afspraken en communicatie naar einde winterwerking;
- Werken aan doorstroom is erg tijdsintensief en vraagt een hoge inzet van de betrokken personeelsleden.



Evaluatie nachtopvang

B. Victor 5

- Goede samenwerking met Barka en SC Plein;
- Moeilijk om mensen te motiveren om vrijwillig terug te keren;
- Onduidelijkheid over het al dan niet verlenen van referentieadressen;
- Pilootproject met VDAB: goed verlopen;
- Belangrijk dat V5 beschouwd wordt als een veilige opvangplek.



Evaluatie nachtopvang

Aandachtspunten doorstroom V5:

- Samenwerking met VDAB (V5) als reguliere werking uitbouwen;
- Samenwerking met BARKA intensifiëren;
- Duidelijk kader rond referentieadressen opmaken en definiëren;
- Aandacht voor goede afspraken en communicatie naar einde winterwerking.



1. Evaluatie nachtopvang

▪ **Dispatch:**

- Bijkomende ondersteuning en oprichting dispatch +: belangrijke meerwaarde gelet sluiting Algemeen Onthaal CAW;
- Belangrijk om de stedelijke dispatch als centrale toegangspoort verder te zetten en uit te breiden;
- Belangrijk om op voorhand duidelijke afspraken te maken rond regioafbakening. OCMW is initiatiefnemer WW;
- CAW geeft aan dat dispatching door crisispermanentie moeilijk is omdat zij enkel een doorverwijsfunctie opnemen. Anderzijds nemen zij wel de 24 uur permanentie crisisopvang op.



1. Evaluatie nachtopvang

▪ Dispatch Victor 5:

- Verschuiving aanmelding niet verblijfsgerechtigde gezinnen naar SC Plein: positief, meer expertise;
- Nieuwe werking dispatch op Victor 5 = verbetering (minder agressie, duidelijk voor klanten, ...).



1. Evaluatie nachtopvang

▪ **Volmachten:**

- Nieuw document voldoet aan de verwachtingen;
- Proces betalingen nog vereenvoudigen en optimaliseren.

▪ **Registratie:**

- Zeer goede samenwerking en ondersteuning van de bedrijfseenheid Samenleven;
- Het systeem zelf is soms erg traag tijdens gebruik;
- Meer te hanteren door OCMW om dagelijkse cijfers te registreren: niet meer dagelijks alle cijfers doormailen.



2. Evaluatie dagopvang

- Goede afstemming openingsuren;
- Vraag naar meer ondersteuning (logistiek? financieel?) voor De Steenhouwer en Café Zonder Bier (CAW evaluatie);
- Als een klant naar een initiatief wordt doorverwezen is het belangrijk om de klant in te lichten over de procedure en de mogelijkheden van het betrokken initiatief (Kamiano evaluatie: misschien op te nemen in het draaiboek ?)
- Voor Free Clinic weinig conflicten in de dagopvang, gemotiveerde vrijwilligersploeg, Walburgiskerk zeer goed, Filet Divers te klein, weekendwerk is niet evident maar niet onhaalbaar. Globaal positief.



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

Ziekenboeg:

- Ziekenboeg was een goed en noodzakelijk initiatief;
- Belangrijk om te blijven opvolgen dat patiënten die in een ziekenhuis thuishoren, niet dienen te worden opgenomen in de ziekenboeg;
- Opportuun om intensief te blijven samenwerken en door te verwijzen naar de reguliere gezondheidszorg;
- Vraag naar een bijkomende outreachmedewerker om de liaisonfunctie op te nemen.



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

- Afspraken over medische waarborgen (SC Plein) waren niet altijd transparant. Belangrijk om duidelijke afspraken te maken;
- Er dient blijvend aandacht te worden besteed aan de doorstroom na het einde van de winterwerking;
- Inzet van een psychiater was een meerwaarde.



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

▪ **Doorverwijzing oudere daklozen:**

- Via Zorgbedrijf werden vanuit de WW, 8 klanten doorverwezen naar een serviceflat en 1 klant naar een WZC;
- Bepaalde aangemelde klanten voldeden niet aan de criteria: belangrijk om duidelijke criteria voorop te stellen;
- Soms noodzakelijk om een tolk te voorzien;
- Sommige klanten zijn moeilijk te treffen op Victor (afspraken maken).



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

▪ **Samenwerking MHR:**

- Aanmelding klant bij Zorgbedrijf en aanmelding klant bij MHR op elkaar afstemmen; Eerst Zorgbedrijf, bij effectieve plaatsing MHR;
- De klant dient op de hoogte te worden gebracht van de voorwaarden van een aanmelding bij MHR :
 - *De klant moet zelf achter de opname staan;*
 - *De klant dient mee te werken aan een sociaal en financieel onderzoek;*
 - *De klant moet bereid zijn om zijn bezittingen/eigendommen te laten beheren.*



4. Evaluatie algemene organisatie

- Er was een goede samenwerking tussen alle betrokken organisaties en diensten;
- De communicatie rond de bijkomende maatregelen verliep erg goed;
- Het draaiboek was een erg nuttig en bruikbaar instrument;
- Het aantal vergaderingen was te uitgebreid. Een maandelijks uitgebreid overleg zou volstaan. Er kan tussentijds met een klein beperkt kernteam worden vergaderd. Bijkomend is het aangewezen om een gestructureerd cliëntoverleg (Dispatch - Victor – MA woonzekerheid) te organiseren;
- Belangrijk om deelwerkingen de mogelijkheid te geven om beleidssignalen te kunnen geven:
 - Voorstel: Vast agendapunt op het maandelijks overleg.