

JAARVERSLAG 2020

Bruss'help is een publiekrechtelijke vereniging, gemandateerd door de GGC om nood- en inschakelingsvoorzieningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te coördineren, alsook om studies en analyses uit te voeren rond de problematiek van dakloosheid in Brussel.

bruss'help.brussels 

Colofon

Verantwoordelijke uitgever

François Bertrand

Lay-out

Bruss'help - Nazca agency & Partners

Fotos

Chloé THÔME en Olivier PAPEGNIES

Vertaling

BELGA TRANSLATIONS

bruss'help.brussels 

vzw Bruss'Help | Verenigingstraat 15 | 1000 Brussel | 02 880 86 89 – 02 219 78 00
www.brusshelp.org | info@brusshelp.org | BTW BE 0723.632.965

Nachtasiel Hoeksteen · Centrum Ariane · CAW Brussels · Gemeentes van Bruxelles, Anderlecht, Schaarbeek, Ukkel, Sint-Gillis, Elsene, Molenbeek, Evere, Jette, Vorst, Etterbeek, Oudergem · OCMW Schaarbeek · OCMW Anderlecht · OCMW Sint-Gillis · OCMW Brussel · OCMW Evere · OCMW Elsene · OCMW Etterbeek · OCMW Watermael Boitsfort · New Samusocial · het Rode Kruis · Artsen Zonder Grenzen · Dokters van de Wereld · Diogènes · Straatverplegers · MASS · Lama · Transit · Réseau Hépatite-C · OCMW Vorst · OCMW Molenbeek · Alias · Restos du Cœur de Saint Gille · OCMW-federatie · BRULOCALIS · Burgerplatform Welcome Refugees · Consigne Article 23 · HOB0 · La Fontaine · Source-La Rencontre · Bulle · Rolling Douches · DoucheFLUX · Jamais Sans Toit · Le Clos · Resto-Jet · Nativitas · Pigment · Latitude Nord · Preventiedienst Schaarbeek · Smes · Step Forward · Foyer Legerdes Heils · Talita · Aprèstoe · 't Eilandje · Bru4Home · CCL · Thermos · STIB-MIVB Prevention & Social Cohesion · COMMUNA · OCMW Ukkel · Straathoekwerkers Sint-

Gillis · Maraude Sint-Joost · Centre Athena · Rizome Bxl · Sociale Dienst UMC Sint-Pieter · Latitude Nord · Coördinatie Voedselhulp · Woonbegeleiding · Open Deur · Portali · Pag-Asa · Fami-Home · Maison de la Mère et de l'Enfant · Spullenhulp · BRAVVO · Leefmilieu Brussel · Fédération des Maisons Médicales · BICO-federatie · Fédération AMA · Trois Pommiers · Les Foyers d'Accueil · Le Refuge · Le Relais · Vogelzang · Maison Rue Verte · PFCSM · FEBUL · Dune · Coördinatie Justitiele Welzijnswerk · Home Victor Du Pré · Home Baudouin · @ Home 18-24 · Foyer George Motte · Foyer Bodegem · La Parenthèse · CEMO · Chèvrefeuille · Preventiedienst Elsene · Albatros · Accueil Monfort · BRUSANO · Plateforme 0.5 · FEDITO · Coordination Psy 107 · Centre social protestant · Numéro d'Urgence Sociale (FDSS) · UTSOPI · PhaReyers · Sociale Dienst Kliniek Sint-Jan · Service social juif · SNCB-NMBS · Team Herscham POLBRU · FARES · Preventie & Veiligheid Brussel ...

2020

**VOOR BIJSTAND EN ZORG OP HET TERREIN,
HEEL DE DAG EN OOK 'S NACHTS, ZETTEN
ONZE PARTNERS ZICH IN HET KADER VAN DE
COÖRDINATIE TIJDENS DE COVID-19-CRISIS**

DANK U WEL!

INHOUD

ARTIKEL VAN DE VOORZITTER	6
JAAR 0 VOOR BRUSS'HELP	8
De openbare dienstverlening voortzetten in crisistijden	8
Onze visie, onze opdrachten, onze waarden	10
In 2020 bouwden we ook aan morgen	11
EEN JAAR IN HET TEKEN VAN COÖRDINATIE	13
Crisisbeheer en herschikking van de werkgroepen	13
Betrouwbare informatie verschaffen met het oog op actie	14
Bevoorradingslijn van beschermingsmateriaal	16
Hulpvoorzieningen opzetten en begeleiden	17
Hulp voor na de pandemie voorbereiden	17
STUDIES EN ANALYSES OP BASIS VAN TERREINGEGEVENS	18
De COVID-19-crisis en de ondersteuning van de besluitvorming	18
Een eerste boek: Paroles données, paroles perdues?	19
De rechten beschermen van berooide mobiele EU-burgers	19
Telling van dak- en thuislozen	20
DOORVERWIJZING NAAR BIJSTAND EN ZORG	22
Doorverwijzing van daklozen die getroffen werden door het coronavirus	22
Doorstroming van trajecten binnen het hulpnetwerk en advies aan centra	23
Monitoring en planning	24
DE ORGANISATIE EN HET LEVEN IN ONZE INSTELLING	26
Human resources: vrijwilligersbegeleiding en levenskwaliteit van medewerkers in crisistijden	26
Professionalisering van de visuele identiteit	29
IT	29
Bruss'help in de media	29
Financiën	29
WOORD VAN DE DIRECTIE	30

Dakterras van Bruss'help, 28 maart 2020. Hier kwamen de medewerkers en de vrijwilligers tot rust tijdens de eerste Covid-19-golf.



Artikel van de Voorzitter

EEN GEWEST DAT UIT DE DAKLOOSHEID GERAAKT

In elk jaarverslag van 2020 zal er wel over Covid gesproken worden. Niemand in de wereld zal op dit jaar kunnen terugblikken zonder de pandemie te noemen. Sterker dan de twee WTC-torens van 2001 en de Arabische Lente van 2011, heeft Covid een rechtstreekse impact gehad op elk individu, elke organisatie en elke instelling. Bruss'help is hier niet aan ontsnapt en alle niveaus van de organisatie hebben de gevolgen van Covid ondervonden: de medewerkers en hun gezinnen, de werkorganisatie, de prioriteiten, de aanwervingen, het imago, het bestuur, de partnerschappen, enz.

Bij Bruss'help zullen we 2020 niet enkel onthouden aan de gevolgen van de Covid-19-crisis, maar ook als het jaar waarin onze organisatie haar verantwoordelijkheden nam, het veld op ging, vertrouwen opbouwde met een groot aantal actoren, nieuwe vaardigheden verwierf, haar bestuur veiligstelde, haar visie, missie en werven voor de komende jaren definieerde, enz. Ondanks én mede dankzij de Covid-19-crisis is Bruss'help van een instelling in wording uitgegroeid tot een betrouwbare, gewaardeerde en sterke speler.

In dit jaarverslag zult u kennis kunnen maken met de activiteiten van onze instelling of deze in herinnering brengen, maar u zult er geen gekraai noch persoonlijke of institutionele opwaardering in terugvinden. En dat is te danken aan het uitzonderlijke team en zijn directeur, François Bertrand, die even strijdlustig als efficiënt is, en die wij willen bedanken en feliciteren voor de enorme hoeveelheid werk dat verricht werd en de discretie waarmee dit werk is gedaan.

Twee voorbeelden om deze ongelooflijke kracht te illustreren: Het eerste is het aanwervingsproces voor de directeur dat midden in de eerste golf van de pandemie plaatsvond. François Bertrand was in dienst en werkte hard samen met de medewerkers aan de mobiele interventieteams, de distributie van mondklappers, de publicatie van gidsen over gezondheidspreventie... maar hij moest net als iedereen solliciteren en meedingen in een zeer grondige aanwervingsprocedure. Een tweede voorbeeld: de telling van dak- en thuislozen is, ondanks de tweede golf, volgens plan verlopen.

De leden van het team Onderzoek & Actie van Bruss'help (Nicolas Horvat, Frank Vanbiervliet, Mauro Striano en Nathalie Deroo) zijn erin geslaagd honderden professionals en vrijwilligers te mobiliseren om de straten van het gewest op te gaan en hen te brieven in een garage om de social distancing te respecteren. We moeten dit top team een groot dank u wel toejuichen en hen verzekeren dat we hun inzet niet zullen vergeten.

Het afgelopen jaar is Bruss'help trouw gebleven aan zijn basisopdracht, uitgegroeid en was ze aanwezig daar waar het werd verwacht. Zelfs toen het nodig was om de openbare, gemeentelijke, regionale en federale instellingen door elkaar te schudden. De resultaten zijn er: mensen op straat en in slechte huisvesting werden best goed tegen het virus beschermd. De verenigingen en overheidsactoren die de handen uit de mouwen hebben gestoken, werden ondersteund. De openbare relance en herontwikkelingsinitiatieven zijn in werking gesteld. En Bruss'help is erin geslaagd de hele sector samen te brengen in een consensus over het werkplan 2021-2022.

Ik zou deze boodschap willen beëindigen met een dankwoord aan de Raad van Bestuur, een gemengd orgaan van vertegenwoordigers van het maatschappelijk middenveld en uit de politiek. De RvB werd vaak opgeroepen en heeft zich nooit aan zijn verantwoordelijkheden onttrokken. Dit in een dialectische en co-constructieve geest.

Ik hoop dat in 2021 en de komende jaren op deze ervaring zal worden voortgebouwd om een stad zonder dakloosheid te creëren. Samen zijn wij ervan overtuigd dat er een weg is, maar wij weten dat de oplossing niet in de daklozenzorgsector ligt. Het ligt op het vlak van huisvesting, werkgelegenheid, gezondheidszorg, gevangenisbeleid, jeugdhulp, opleiding... We zullen uit onze sector moeten stappen en alle economische, sociale en institutionele hefboomen moeten mobiliseren om dit te bereiken. Wij zijn samen en nu is het moment om uit onze kring te treden om anderen ervan te overtuigen dat uitsluiting niet langer een optie is.



Pierre Verbeeren
Ad interim Voorzitter

Jaar 0 voor Bruss'help

Wat het zichtbare deel van de activiteiten betreft, stond 2020 voor onze organisatie symbool voor de inzet van de regionale hulpcoördinatie. Naast de maatregelen waarover in de media werd bericht, stond dit jaar ook in het teken van de opbouw van onze missies in samenwerking met de besluitvormingsorganen. "Jaar 0 voor Bruss'help", het waren de eerste actiestappen tegen de achtergrond van de crisis, een groeiend personeelskader om de dienstverlening aan het publiek te waarborgen, rapportering over de uitgevoerde maatregelen aan de bevoegde autoriteiten. Ons specifiek karakter: de ontwikkeling van een ideaal van concrete intersectorale samenwerking met de hulp- en zorgsector. Onze ambitie: permanent overleg en partnerschappen die het mogelijk maken de lijnen te verleggen op het gebied van preventie en bestrijding van dakloosheid.

De openbare dienstverlening voortzetten in crisistijden

Onze organisatie is jong: opgericht door de buitengewone Algemene Vergadering van 24 juni 2019, was onze vereniging van publiek recht nog maar enkele maanden actief toen de coronaviruscrisis uitbrak. Vóór maart 2020 hadden de leden van de Raad van Bestuur twee zittingen gehouden, die hoofdzakelijk waren gewijd aan het proces van opbouw van de missies en versterking van het personeelskader. Bruss'help wordt bestuurd door een Raad van Bestuur die bestaat uit vertegenwoordigers van de overheid, de daklozenzorgsector en het maatschappelijk middenveld. In 2020 kwam deze paritaire Raad van Bestuur 10 keer samen, wat getuigt van het blijvende engagement van onze bestuurders om, in de storm van de crisis, een essentiële organisatie uit te bouwen in de coördinatie van de diensten voor dak- en thuisloze Brusselaars. In mei 2020 heeft de Raad van Bestuur [Pierre Verbeeren](#) tot voorzitter (ad interim) benoemd.

Het optreden van de Raad van Bestuur was intensief en waardevol in 2020. In de eerste helft van het jaar lag de focus op de ondersteuning van de *ad interim* Directie en vervolgens de Directie bij het crisismanagement, met inbegrip van de follow-up van het management en de tools die ingezet werden om de continuïteit van de dienstverlening aan de partners en bij uitbreiding aan de bevolking te waarborgen: coördinatieopdrachten, oprichting van de cel doorverwijzing, opwaardering van de institutionele partnerschappen die in de loop van 2020 tot stand zijn gekomen (Iriscare, VG, VGC, COCOF, BPS, enz.). In de tweede helft van het jaar waren de werkzaamheden toegespitst op talrijke projecten: consolidatie van het interne bestuur, vernieuwing van administratieve en financiële processen, aanwerving van een Directeur, voorbereiding en facilitering van het project "visie-missie-waarden".

Teambuilding Bruss'help "Samenwerking – Hoogteparcours" in Kasterlee, oktober 2020.



Het Team van Bruss'help 2020

François Bertrand – Geoffrey Cantiniaux – Alix De Dobbeleer – Pierre Démotier – Nehalenia De Wolf – Nathalie Deroo – Steven D'Hyegere – Danielle Edorh – Isabelle Etienne – Nicolas Horvat – Mauro Striano – Frank Vanbiervliet – Nathalie Wolf

Nieuwe Directie

Sinds september 2020 wordt Bruss'help geleid door François Bertrand, directeur. Zijn benoeming volgde op het selectieproces dat gecoördineerd werd door onze Raad van Bestuur.

François Bertrand heeft al een zeer rijke parcours achter zich. Sinds september 2019 was hij ad interim Directeur van onze organisatie, hij heeft al bijna vijftien jaar in de publieke sector en het maatschappelijk middenveld gewerkt waar hij verschillende functies heeft bekleed zowel op het terrein als op vlak van onderzoek en coördinatie. Hij heeft bijna vijftien jaar

in de openbare sector en het maatschappelijk middenveld gewerkt in veldwerk-, onderzoeks- en coördinatiefuncties. Zo was hij onder meer Directeur Onderzoek bij *Ligue des familles*.

Zijn benoeming maakt deel uit van het proces van de opbouw van Bruss'help. Het project "visie-missie-waarden" is het begin van het fundament van onze instelling, een fundament dat François Bertrand met ons groeiende team leidt, en dit zowel wat onze werking als wat onze identiteit betreft.

Onze visie, onze opdrachten, onze waarden

Naar aanleiding van de buitengewone algemene vergadering van december werd onze organisatie aangewezen als de ontbrekende schakel om de problematiek van dakloosheid en slechte behuizing in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op te lossen.

Onze visie

De ontbrekende schakels van preventie en sociale interventie uitbouwen om het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest te helpen met het uitbannen van dakloosheid en slechte huisvesting.

Dat is de perfecte aanzet om onze visie in de kijker zetten: een einde maken aan dakloosheid. Het verklaart ook waarom dat nog nooit is gelukt: 'omdat er schakels ontbraken'. Het geeft ons een reden om ons te concentreren op wat er ontbreekt en niet op wat er al is.

Onze opdrachten:

Onze opdrachten worden beschreven in de [Ordonnantie van 18 juni 2018 betreffende de noodhulp aan en de inschakeling van daklozen](#). De essentie van deze opdrachten kunnen we als volgt samenvatten:

- Bruss'help **kent** de individuele, institutionele en maatschappelijke mechanismen die tot dakloosheid leiden. Het geeft een alomvattende onpartijdige visie.
- Bruss'help **oefent invloed uit** op deze mechanismen om dakloosheid te voorkomen, tracht de impact ervan te verzachten en de oorzaken ervan te doen verdwijnen.
- Bruss'help **verbindt** de werkwijzen van de actoren om de hulp zo efficiënt mogelijk te maken. Het tracht complementariteit te bewerkstelligen en dit van het verstrekken van noodhulp tot inschakeling.

- Bruss'help **vervult** een coördinerende rol waarmee het de impact van de Brusselse actoren in de strijd tegen dakloosheid verbetert. Bruss'help reikt de hulpmiddelen aan waarmee personen worden doorverwezen naar gepaste steunmaatregelen en instellingen.

Onze waarden

- **Openbare dienstverlening:** de waarden van universaliteit (cf. hierna), gelijke behandeling, continuïteit en aanpassing zijn verbonden aan de resultaatsverbintenis. Door zijn werking adviseert en helpt Bruss'help bij de transparante en optimale toewijzing van de beschikbare middelen om een einde te stellen aan dakloosheid, met respect voor zowel de begunstigten als de pedagogische projecten van hulp- en zorgverleners
- **Evenredig universalisme:** de acties moeten universeel zijn, maar met een omvang en intensiteit die in verhouding staan tot de graad van sociale achterstelling. Dat noemen we evenredig universalisme. Er zal waarschijnlijk een grotere inspanning moeten worden geleverd voor degenen die vanuit sociaal en economisch oogpunt meer benadeeld zijn, maar door ons alleen te concentreren op de meest kansarmen, zal de gezondheidsgradiënt niet dalen en slechts een klein deel van het probleem worden aangepakt. Bruss'help werkt naar verhouding evenzeer in op de context als op de doelgroep.
- **Effectiviteit van recht en sociale verbondenheid** vormen de twee hoekstenen van de menselijke waardigheid. De mens kan niet door anderen worden genegeerd en evenmin door anderen worden behandeld als een middel om hun doel te bereiken. Nontake-up van rechten moet in al zijn vormen bestreden worden, ook wanneer instellingen zich daardoor deels aan hun verantwoordelijkheid kunnen onttrekken. Uitsluiting wordt opgelost door het smeden van interindividuele, collectieve en institutionele banden.

- **Participatie van de begunstigen:** de participatie van de hoofd betrokkenen aan de opbouw en de beoordeling van het openbare beleid, alsook met betrekking tot het identificeren van de behoeften voor de ingezette voorzieningen, is een hefboom van empowerment voor elke stakeholder. Deze participatie is fundamenteel voor de menselijke waardigheid.

In 2020 bouwden we ook aan morgen

Dit jaarverslag gaat over het jaar 2020. Het is een speciaal verslag, omdat het een intense crisismobilisatie beschrijft. Ondanks de hoge druk zijn we dit jaar toch niet alleen bezig geweest met crisisbeheer. Onze teams hebben zich volledig toegelegd op de uitbouw van de opdrachten van onze jonge instelling.

We wilden dat de opbouw van Bruss'help een participatief gebeuren werd. De opbouw ging vlak voor de tweede lockdown van start tijdens twee reflectiedagen met het team. Hierna werden het team, de RvB en de AV begeleid om de algemene werklijnen en de prioriteiten van Bruss'help voor 2021 en 2022 uit te denken. De werven die hierna worden beschreven, werden uitgestippeld tussen oktober en december 2020 en zijn het begin van de volledige ontwikkeling van onze organisatie. Bepaalde werven zijn al van start gegaan in 2020. Die worden in de volgende hoofdstukken beschreven.

Transversale werven van onze organisatie (2021-2022) (2021-2022)

- #A Opstarten van de comités en overlegorganen
- #B Realisatie van een kader van good governance
- #C Professionalisering van de intra-sectorale communicatie

- #1 Uitvoering van een monitoring van de plaatsen binnen de centra voor noodhulp en inschakeling
- #2 Reorganisatie van het sociale noodnummer (dispatching)
- #3 Begeleiding en beoordeling van vernieuwende projecten (waronder herlanceringsplan)
- #4 Opzet van een regionaal hulpregister voor professionals en gebruikers
- #5 Opvolging van het vaccinatieplan en vertaling naar daklozen (volksgezondheid)
- #6 Uitwerking van het sociale basisdossier
- #7 Studie telling en thematische focus
- #8 Haalbaarheidsanalyse en uitvoering van een gecentraliseerde analyse van de gebruikersprofielgegevens
- #9 Analyse van de migratiebewegingen en de impact ervan op het brusselse gewest
- #10 Opstelling van een rapport over het beheer van de covid-19-crisis
- #11 Ontwikkeling van een gids met empowermentpraktijken
- #12 Geïntegreerd preventie- en interventieplan (masterplan)

Ons deontologisch kader

Overleg: Elke werknemer ontwikkelt oplossingen in samenwerking met openbare instellingen en in overleg met de belanghebbenden. Dat is een van onze kernwaarden.

Neutraliteit: elke werknemer neemt een voorbeeldige en onpartijdige houding aan tegenover personen en organisaties, en staat garant voor een objectieve expertise.

Continue verbetering (of continue ontwikkeling): elke werknemer schoolt zich bij en stelt zichzelf in vraag, om voortdurend bij te leren en aangepaste oplossingen naar voren te schuiven

Loyaliteit: elke werknemer is trouw aan de opdrachten van de organisatie en aan de verbintenissen die hij daarbinnen en tegenover zijn partners aangaat.

Raad van bestuur

Pierre Verbeeren (Voorzitter) - Birger Blancke (Vicevoorzitter) - Bram Fret - Catherine Morenville - Cédric Verschooten - Christine Vanhessen - Luc Detavernier - Mathieu De Backer - Xavier Van Cauter Tina Martens - Bénédicte Hendrick - Kenza Yakoubi - Gudrun Willems - Nathalie Noël.

Algemene vergadering

Pierre Verbeeren (Voorzitter), Birger Blancke (Vicevoorzitter), Bram Fret, Catherine Morenville, Cédric Verschooten, Christine Vanhessen, Luc Detavernier, Mathieu De Backer, Xavier Van Cauter, Tina Martens, Bénédicte Hendrick, Kenza Yakoubi, Gudrun Willems, Nathalie Noël, Alexis Andries, Cécile Vandenbossche, Céline Nieuwenhuys, Daan Vinck, Marie Dimostheniadis, Mehdi Kassou, Nele Verbiest, Nicolas Lonfils, Nicols Dekuissche, Patrick Liebermann, Gregory Jacques, Jean Peeters, Jean-Claude Vitoux, José Fernandez, Laurence Noël, Sébastien Lepoivre, Sébastien Roy, Stéphane Leclercq.

Een jaar in het teken van coördinatie

WAAR DE ACTIVITEITEN VAN ALLE CELLEN SAMENKOMEN

Vlak voor de gezondheidscrisis had onze organisatie net een eerste aanwervingsfase achter de rug om haar staf te versterken. Sinds oktober 2019 draaide onze coördinatie-opdracht rond het organiseren van het algemeen wintercomité. Op vrijdag 13 maart 2020 herschikten we onze activiteiten op een coördinatie die we het Covid-19 'Crisiscomité' doopten. Dat vormde in 2020 de ruggengraat voor de ontwikkeling van hulpacties op basis van een intersectorale werking tussen de maatschappelijke en de gezondheidssector.

Crisisbeheer en herschikking van de werkgroepen

Naast de wintercoördinatie richtten we tijdens het laatste trimester van 2019 ook meerdere werkgroepen op: de 'extra-muros' groep, de 'dagcoördinatie' en de gewestelijke koepel Housing First. Midden maart werden deze groepen stilgelegd, om ons te focussen op de informatieverstrekking aan de sector en op de ontwikkeling van crisisvoorzieningen.

Vanaf 13/03/20 werd de telefooncentrale van onze organisatie het contactpunt voor hulp- en zorgverleners die dakloze mensen bijstonden. Vanaf die datum kwam het crisiscomité wekelijks samen (en zelfs op dagelijkse basis

tijdens kritieke momenten in de eerste golf). In 2020 hield het comité 24 vergaderingen. Daar kwamen nog bij: een medische groep, een huisvestingsgroep, een oriëntatiegroep en een logistieke groep.

Dankzij die comités hebben we de volgende maatregelen kunnen nemen: doktersbezoeken door referentieartsen in gemeenschappen, opzet van afzonderingscapaciteit voor Covid+, hulpactoren bevoorraden met beschermingsmateriaal, een polyvalent daghulpcentrum inrichten (Jeugdherberg Jacques Brel), actoren bevoorraden met drinkwater (mobiele teams en polyvalent dagcentrum), opzet crisishotels...

Vanaf mei 2020 kregen die groepen meer structuur en legden ze zich toe op de uitvoering van de volgende interventies: daklozen doorverwijzen in het hulpnetwerk, doorverwijzingen naar 'COVID+'-afzonderingscentra, verdeling van materiaal, voedselhulp, tests en contacttracing. In mei werd ook een inter-administratief comité opgericht dat bestond uit de directies van de GGC, de COCOF, de VG/VGC, Iriscare en Bruss'help, en een veiligheidscomité dat op ons initiatief de politiezones, de vertegenwoordigers van de minister-president en van de minister van welzijn, Leefmilieu Brussel, de MIVB, de NMBS en De Lijn samenbracht, alsook hulp- en zorgverleners die optreden in de openbare ruimte.

Een netwerk opbouwen om meer en beter op te treden

De ordonnantie betreffende noodhulp en inschakeling heeft het hulpverleningskader veranderd. De bedoeling is om het werk te verdelen en rationeler te coördineren om telkens de meest geschikte hulpverlening te bepalen. Tijdens de crisis draaide de coördinatie rond het maximaliseren van de middelen in het hulpnetwerk. Het was van essentieel belang om de dienstverlening aan de bevolking voort te zetten.

Dankzij een vast ritme en de structurering van de coördinatie konden we vanaf juli 2020 anticiperen op het najaar via verschillende doelstellingen: voorbereiding van acties van de gezondheids- en maatschappelijke sector op de tweede coronagolf, opzet opvangvoorzieningen en vastleggen van huisvesting.

Van maart tot oktober 2020 zetten al onze medewerkers zich in om deze acties te verwezenlijken.

Betrouwbare informatie verschaffen met het oog op actie

In het kader van de crisiscoördinatie zetten onze teams in voor de snelle verstrekking van duidelijke en operationele informatie. Daarvoor gebruikten we vier complementaire tools.

Les Circulaires Bruss'help

Destinées aux directions de centres et aux acteurs de l'aide, elles sont ont été construites par [Frank Vanbiervliet](#), [Nicolas Horvat](#) et [Mauro Striano](#), sous la supervision de la Direction en lien avec les administrations (COCOM-COCOF-VG/VGC). Sept Circulaires ont été émises en 2020:

- **Omzendbrief #1:** [Missie van referentieartsen van Bruss'help, medische voorpost. \(niet meer van kracht sinds 01/11/20\)](#)
- **Omzendbrief #2:** [Afhaling en oproep tot rationeel gebruik van mondklappers. \(niet meer van kracht sinds 01/11/20\)](#)
- **Omzendbrief #3:** [Doorverwijzing en dispatchingprocedures \(niet meer van kracht sinds 01/06/20\)](#)
- **Omzendbrief #3Bis:** [Doorverwijzing en dispatching New Samusocial-Bruss'help \(niet meer van kracht sinds 15/06/20\)](#)
- **Omzendbrief #4:** [Screeningstrategie](#)
- **Omzendbrief #5:** [Medische strategie en doorverwijzingen na de crisis \(niet meer van kracht sinds 01/11/20\)](#)
- **Omzendbrief #6:** [Versterking van hulpverlening en coronabeleid \(tweede golf\)](#)

415 medewerkers uit de hulp- en zorgsector (noodopvangcentra, onthaalhuizen, dagcentra, mobiele teams, OCMW's, gemeentelijke preventiediensten, maatschappelijke dienstverlening in ziekenhuizen...) hebben deze omzendbrieven in 2020 ontvangen en toegepast.

FAQ Bruss'help

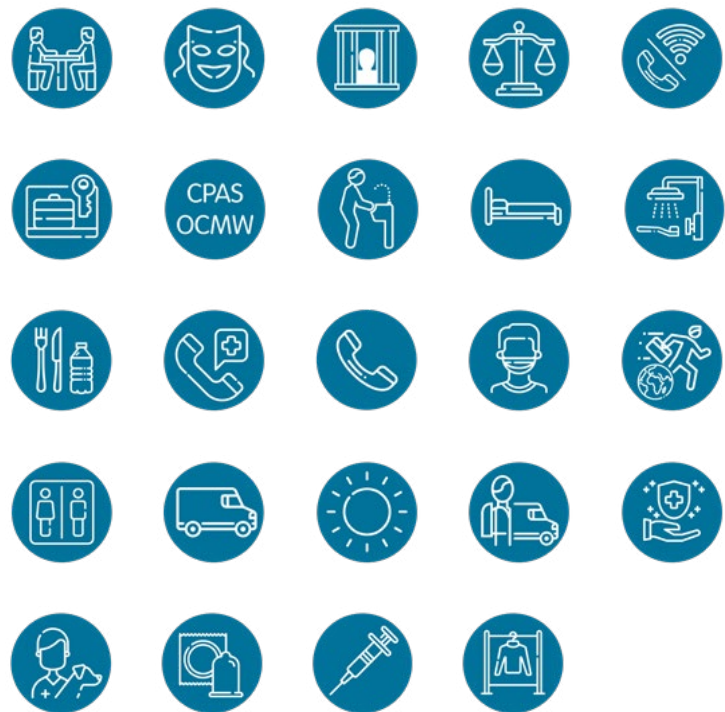
De FAQ tracht een antwoord te bieden op praktische vragen van medewerkers uit de hulp- en zorgsector die daklozen bijstaan. Het werd opgesteld door [Frank Vanbiervliet](#) en wordt voortdurend geüpdatet sinds juni 2020. De volgende onderwerpen kwamen al aan bod: telefonische bereikbaarheid van de diensten van Bruss'help, screening door mobiel team, toegang tot zorgverlening voor mensen zonder verblijfsvergunning, gebruik van mondklappers, gebruik van het 'onthaalsas voor nieuwe bewoners', organisatie van vertrek uit onthaalhuizen, aandachtspunten bij drugsgebruik, personeelsbeleid en vaccinaties.

Infomash (PILS)

Dit informatiekanaal van de sector bestaat al sinds 2019 en werd gebruikt om aan te kondigen welke maatregelen er werden genomen, wat bepaalde diensten deden en hoe ze werden aangepast. De infomashes werden opgesteld door [Nehalena De Wolf](#) en [Ludovic Cardenas](#) en bereikten 418 abonnees in 2020. Een van de gevolgen van de crisis was een stijging van het aantal inschrijvingen, een stijging die we benut hebben om dit instrument in de tweede helft van 2020 te versterken.

Help in Brussels: de nieuwste tool ten dienste van de hulpsector

Het laatste kwartaal hebben we aangegrepen om een nieuw informatiekanaal uit te bouwen voor de hulpsector: [Help in Brussels](#). De ontwikkeling van deze tool gebeurde in samenwerking tussen de drie cellen van onze organisatie: [Nehalena De Wolf](#) en [Steven D'Heygere](#) (transversale cel), [Nathalie Wolf](#) (cel Doorverwijzing) en [Nathalie Deroo](#) (cel Onderzoek en Actie) hebben eraan meegewerkt. Dankzij deze tool kunnen hulpverleners hun weg vinden binnen het dienstenaanbod, via 20 pictogrammen en een zoekfunctie waarbij je per aangeboden dienst en locatie kunt zoeken. De gegevens worden sinds augustus 2020 in real time ingezameld en geüpdatet door de cel Doorverwijzing. De informatie die voordien werd verspreid via infomashes, is sinds december beschikbaar op onze website.



Bevoorradinglijn van beschermingsmateriaal

De opzet en het beheer van een continue bevoorradinglijn van beschermingsmateriaal voor hulp professionals was een zware uitdaging tijdens de tweede en derde trimesters van 2020. Omdat we aanvankelijk op een tekort stuiten, legden we een leveringsprotocol vast met Iriscare. Die coördinatie en de opvolging met onze partners werden georganiseerd door [Frank Vanbiervliet](#) en [Nehalenia De Wolf](#).

Het werk bestond uit de volgende taken:

- Opzet van een verdeelsleutel voor de verdeling van mondmaskers aan bijna 100 diensten uit de van daklozenzorgsector.
 - Opslag en verdeling van 22.000 chirurgische mondmaskers per week tijdens de eerste golf.
 - (Opvolging van de) verdeling van 19.000 stoffen mondmaskers tijdens de eerste en de tweede golf.
- Verdeling van 2.500 FFP2-mondmaskers voor zorgprofessionals, 100 beschermingspakken en 500 gezichtsschermen.
 - Opslag en verdeling van 1.128 flesjes handgel van 300 ml voor gebruikers op straat.

De bevoorrading van de sector werd ook mogelijk gemaakt dankzij de volgende donaties:

- 162 flesjes handgel van 500 ml voor 23 onthaalhuizen dankzij een donatie van de vereniging MIXO bvba. Iriscare zorgde voor de verdeling.
- 9.408 flessen van 1,5 l SPA REINE, 11.760 flessen van 50 cl SPA REINE en 4.500 flessen van 1 l SPA TOUCH LIMOEN JASMIJN voor een 15-tal actoren van straathoekwerking en opvangcentra.

19.000

stoffen
mondmaskers

2.500

FFP2-maskers

1.290

flesjes
alcoholgel

22.000

chirurgische
mondmaskers

25.000

flessen water

Hulpvoorzieningen opzetten en begeleiden

Onze teams hebben tijdens de eerste helft van 2020 meegeholpen aan de opstelling van 14 overeenkomsten om hotels ter beschikking te stellen om zoveel mogelijk daklozen tijdens de lockdown te kunnen opvangen. Tijdens de ontwerpfase van deze projecten hebben we ons vooral toegelegd op de begeleiding en de werking van een polyvalent dagcentrum (Jeugdherberg Jacques Brel), van een screeningcampagne (testing), van het mobiele Outbreak Support Team voor migranten en daklozen, van het MTT en van de AG-/PCR-tests (Rode Kruis België).

Tijdens het laatste trimester van 2020 konden onze beleidsmedewerkers opnieuw starten met de werkgroepen die aan het begin van de crisis waren stilgevallen. Van oktober tot december 2020 hebben [Frank Vanbiervliet](#) en [Mauro Striano](#) zo drie werkgroepen georganiseerd rond het herontwikkelingsplan, vijf werkgroepen rond gezondheidszorg en drie 'Housing First'-koepels. Zij hebben ook deelgenomen aan drie huisvestingscomités (CCL, Comités Capteurs de Logements) en vier vergaderingen over het project 'Jeunes en errance' ('Jongeren op de dool').

Hulp voor na de pandemie voorbereiden

De activiteiten gerelateerd aan de coördinatie beperkten zich niet tot het beheer van de crisis. Vanaf juni 2020 hebben we nieuwe inschakelingsprojecten afgebakend in verblijfplaatsen die de Minister van Maatschappelijke Welzijn aan onze organisatie heeft toevertrouwd. Daar kwamen tal van evaluaties en onderzoeken bij kijken.

Een gemeenschappelijke onderzoek met Sohonet heeft geleid tot de opdracht om begeleidings- en huisvestingsprojecten te lanceren voor bijna 150 personen. Door die opdracht hebben onze diensten zes overeenkomsten opgesteld met Sociale Verhuurkantoren en Openbare Vastgoedmaatschappijen en ook enkele projectoproepen. De opvolging van het bestek en de kandidaatstellingen gebeurde in het laatste trimester van 2020 met de hulp van [Mauro Striano](#) (voorwaarden van de oproep) en [Nehalenia De Wolf](#) (communicatie en administratieve opvolging) in direct verband met de directie.

Nagekomen verbintenissen

Verschillende bijstand- en zorgprofessionals samengebracht voor spoedoverleg

Snelle aanpassing om de interventielijnen te ondersteunen en te herstellen.

Opzet netwerk van bijstandverleners en hun respectievelijke hulpmiddelen.

Ontwikkeling nieuwe projecten en prospectie van stabiele huisvesting.



Studies en analyses op basis van terreingegevens

OPRICHTING VAN DE CELONDERZOEK EN ACTIE

Met de aanwerving van de eerste medewerkers en een partnerschap met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn en het CMDC zetten we in het eerste trimester van 2020 onze eerste stappen als 'onderzoekscentrum'. Toen de gezondheids crisis uitbrak, maakten we een eerste keuze: we zouden onze activiteiten ter plaatse voortzetten en al onze energie inzetten op coördinatie. Het doel: de zorglijnen voor de meest kwetsbare Brusselse populaties onderhouden en heropbouwen.

Van maart tot juni hebben de beleidsmedewerkers van ons onderzoekscentrum alles in het werk gesteld om onze cristrackingtool (Odo) op te zetten en op te volgen. Hierbij besteedden ze specifieke aandacht aan de bewaring van de bijbehorende kwantitatieve en kwalitatieve gegevens. De tweede helft van 2020 stond dan weer in het teken van een tweede keuze: het hervatten van onze basisactiviteiten en de positionering van onze nieuwe cel 'Onderzoek en Actie' tegenover onze Doorverwijzingscel (die toen in opbouw was).

We voerden onderzoek op het terrein en dat is duidelijk te zien in de strategie die we uitschreven ter ondersteuning van de besluitvorming in de context van het relance- en herontwikkelingsplan van de Gewestregering, en in twee

onderzoeksrapporten en ons eerste boek. In 2020 was onze cel ook de centrale plek van waaruit de omzendbrieven van Bruss'help werden verstrekt aan hulp- en zorgverleners die daklozen bijstaan.

De COVID-19-crisis en de ondersteuning van de besluitvorming

Tussen mei en juli 2020 voerden we op vraag van de Minister van Maatschappelijk Welzijn een eerste evaluatie van de noodopvangvoorzieningen in hotels uit in het kader van het herontwikkelingsplan. In dat verband werden drie overlegsessies gehouden met vertegenwoordigers van verschillende beroepen uit de sector. Het doel was om nieuwe manieren te vinden om het beleid rond huisvesting en onderdak te regelen en om de doelgroepen via inscha-

keling door te verwijzen. Op basis van dat idee werd de eerste nota ter ondersteuning van de besluitvorming uitgeschreven door onze organisatie.

Dit document werd opgesteld door [Mauro Striano](#), overgemaakt aan de minister van maatschappelijk welzijn en voorgesteld aan de RvB in juli 2020. Hierin wordt verwezen naar de mogelijkheid om rechten te openen, een mogelijk die reeds werd aangehaald in het kader van de hotelvoorzieningen en noodopvangcentra tijdens de eerste maanden van de crisis. Daaruit volgden twee richtlijnen: de relevantie om overeenkomsten te sluiten met huisvestingsdiensten voor trajecten van herhuisvesting van daklozen, en het belang van begeleiding bij huisvesting om deze mensen in hun maatschappelijke rechten te herstellen.

De ordonnantie betreffende noodhulp en inschakeling eist dat de voorzieningen gemonitord en geëvalueerd worden. Die nieuwe functies hebben betrekking op verschillende gebieden: noodopvangcentra (New Samusocial, Burgerplatform, Rode Kruis), 'COVID+'-centra, crisis-hotels, Project ISSUE, onthaalhuizen... Sinds november 2020 is deze missie een multidisciplinair project van de cel Onderzoek en Actie (evaluaties) en de cel Doorverwijzing (monitoring).

Een eerste boek: *Paroles données, paroles perdues?*

De inspraak van dak- en thuislozen is een multidisciplinaire vereiste in onze hele organisatie. Plaatsen waar naar hen wordt geluisterd en waar ze het woord kunnen nemen, versterken de vertrouwensband en het geeft hen de kans om op te komen voor hun burgerschap. De ontwikkeling van inspraak wordt besproken in de ordonnantie. In september 2019 voerde het vroegere Strada een onderzoek naar

de activiteiten van steungroepen. Het werd gecoördineerd door Luci Martin en het collectief Sylloge en mondde uit in de publicatie van *Paroles données, paroles perdues?* ([Maelström](#)). Dit boek zat voor een tijdje vast in de drukpers van de uitgeverij tijdens de lockdown, maar uiteindelijk werd het gedrukt en verspreid in juni 2020, toen de lockdown werd opgeheven. Het boek werd voorgesteld in vier Brusselse boekhandels tussen juli en augustus 2020. Er werd ook een presentatie-/debatsessie rond gehouden op 24 september 2020 in het kader van de dagen rond 'Pair-aidance et pratiques participatives' ('Het buddysysteem en participatieve werkmethodes') die werden georganiseerd door [Réseau Nomade](#), [Dune](#) en Smes.

De rechten beschermen van beroerde mobiele EU-burgers

Het openen van rechten en het verblijfsstatuut van zeer kwetsbare Europese staatsburgers zijn belangrijke aandachtspunten van onze organisatie. In dit verband is onze cel Onderzoek & Actie een partner van [FEANTSA](#) voor de tweede fase van het PRODEC-project (Protecting the Rights of Destitute EU mobile Citizens). Dat onderzoek gaat over de steden Barcelona, Brussel, Münster en Stockholm. Bruss'help en [Diogènes](#) stonden in voor de gegevensverzameling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: demografische factoren, soorten van inkomens en gezinnen, alcohol- en drugsverslaving, behoeften op het vlak van mentale gezondheid enz. van het jaar 2019. De analyse die [Mauro Striano](#) in het najaar van 2020 uitvoerde, vormt een aanvulling op het [eerste rapport](#). Dit tweede PRODEC-rapport werd gepubliceerd op 9 december 2020 en werd voorgesteld aan het Brusselse hulpnetwerk tijdens een studienamiddag (webinar) georganiseerd door FEANTSA. De namiddag werd afgesloten met een debat en een vragenronde met de vertegenwoordigers van de politieke partijen uit het Europees parlement en het Brusselse parlement.



BEKIJK HET PRODEC-RAPPORT
OP WWW.BRUSSHELPORG

Telling van dak- en thuislozen

De telling van dak- en thuislozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is een belangrijk instrument om gegevens te verzamelen. De studie is gebaseerd op de Ethos-typologie van FEANTSA en geeft een gedetailleerde momentopname van de verschillende levenssituaties van dak- en thuislozen. Ook al hadden we te maken met een gezondheids- en maatschappelijke crisis was het van essentieel belang dat deze studie kon uitgevoerd worden. Het werd gecoördineerd door [Nicolas Horvat](#) en vond plaats vlak voor de tweede lockdown.



RAADPLEEG DE VORIGE EDITIES VAN DE TELLINGEN OP WWW.BRUSSEL.PORG

Aan deze telling ging een intense voorbereiding vooraf: vijf informatievergaderingen, vier begeleidingscomités, update van het formulier voor nachtelijke telling en van de vragenlijst voor de pré- en post-enquête en de opzet van een digitaal platform. Deze taken werden uitgevoerd tussen september en november 2020 en droegen bij tot de versterking van de volgende analyse-instrumenten

dankzij de afbakening van de zones voor de nachtelijke telling, partnerschappen met hogescholen die de studierichting maatschappelijk werk aanbieden, opleiding van studenten en begeleiders voor de pré- en post-enquêtes, datacodering, verzameling van ontbrekende gegevens en de opstelling van de statistieken. Het was een gezamenlijk werk waaraan twee afdelingen deelnamen: [Nicolas Horvat](#), [Nathalie Deroo](#), [Frank Vanbiervliet](#), [Mauro Striano](#) (cel Onderzoek en Actie) en [Nehalena De Wolf](#), [Steven D'Heygere](#) (Transversale cel).

De editie van 2020 kon rekenen op een wetenschappelijke advies van Laurence Noël ([Observatorium voor Gezondheid en Welzijn](#)), Patrick Italiano ([ULiège](#)) en Martin Wagener ([UCL](#)). Aangezien de uitzonderlijke context en de avondklok die van kracht was tijdens de nachtelijke telling, hebben we in samenwerking met Brussel Preventie en Veiligheid attesten en ontheffingen geleverd aan de deelnemers om zich binnen het hele gewestelijke grondgebied te kunnen verplaatsen opdat de nachtelijke telling kon plaatsvinden.

De nachtelijke telling in cijfers



De studies en analyses van onze organisatie bevinden zich op het grensvlak van drie verschillende vakgebieden: die van openbare spelers en verenigingen, het wetenschappelijk vakgebied en die van instellingen en bestuurslichamen die optreden als deskundigen op het vlak van maatschappelijk welzijn en volksgezondheid. Onze organisatie wil een soort 'bemiddelaar' zijn voor die partijen, elk met zijn eigen agenda en taal verschillende onderwerpen behandelt.

In december 2020, werden door de RvB, de AV en het team twee krachtlijnen vastgelegd voor de toekomst. Ten eerste, onderzoek op basis van terreingegevens waarbij kennis op een onafhankelijke manier gegenereerd wordt en met als doel concrete oplossingen te vinden. Ten tweede, toegepast onderzoek die alle belanghebbenden betreft, zowel bijstandverleners als dak- en thuislozen.

Belangrijkste vaststellingen (publicatie in 2021)

5.300
personen geteld

719
personen
(onder wie **12**
kinderen)
op straat

3/5
personen
opgevangen in het
hulpnetwerk

1/5
personen in
een kraakpand

Stijging
van
27%

Nagekomen verbintenissen

Studies en analyses gericht op acties en oplossingen op basis van kennis.

Ondersteuning bij besluitvorming en ontwikkeling van maatregelen voor noodhulp en inschakeling.

Advies over de prospectie van woningen voor bijgestaan publiek.

Informatieverstrekking aan centra over wettelijke en administratieve wijzigingen.



Doorverwijzing naar bijstand en zorg

OPRICHTING VAN DE CEL DOORVERWIJZING

Mede door de noodzaak om betrouwbare trajecten op te zetten voor daklozen die in gemeenschappen getroffen werden door het virus, is onze cel Doorverwijzing met spoed opgestart. Tussen april en mei werden de activiteiten uitgevoerd door vrijwilligers van Bruss'help en dit onder leiding van onze beleidsmedewerkers. De tweede fase van de opbouw van deze cel vond plaats van mei tot juli waarbij de opdrachten geprofessionaliseerd werden voor de doorverwijzing van daklozen naar zowel COVID-voorzieningen alsook naar huisvesting in het kader van een gezamenlijke dispatching door Bruss'help en New Samusocial. In 2020 was deze cel de spil waar onze organisatie om draaide wat betreft de follow-up van de begunstigden. De leidende gedachte bleef hierbij de gelijkwaardigheid van elk mensenleven.

Doorverwijzing van daklozen die getroffen werden door het coronavirus

Bij de opstart buigde onze cel Doorverwijzing zich over de opstelling van protocols in partnerschap met het Rode Kruis en Artsen Zonder Grenzen. Het doel hiervan was om daklozen met vermoeden van besmetting of COVID-positief te kunnen melden en doorverwijzen naar quarantainecentra (medische voorpost van het Rode Kruis in de Trierstraat en het afzonderingscentrum van AZG bij Tour en Taxi). Die doorverwijzingen werden tijdens de eerste golf van de

pandemie 7/7 dagen uitgevoerd van 7.00 uur tot 22.00 uur. Dat werk werd mogelijk gemaakt door de organisatie van een ploegdienst met tien vrijwilligers.

Tegelijkertijd hebben onze teams onderhandeld over de opstelling van overeenkomsten voor de bezetting van hotels en jeugdherbergen die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ter beschikking had gesteld, en werkten ze een systeem met referentie-artsen uit.

Voor het testsysteem op punt stond, was het de taak van die onafhankelijke en vrijwillige dokters om diagnoses te stellen in de verschillende noodhulp- en inschakelingscentra en bij de mobiele teams op straat. Zo'n twaalf referentie-artsen hebben met onze organisatie samengewerkt tussen maart en mei 2020.

Crisistracking, een database voor meer efficiëntie

Sinds april 2020 gebruiken we een crisistrackingsoftware (Odo) om medische aanvragen te kunnen opnemen en registreren. Omdat we geen ICT-verantwoordelijke in ons team hadden, heeft Nicolas Horvat (cel Onderzoek & Actie) in samenwerking met onze externe dienstverlener (D-Fakto) dit tool ontwikkeld: afbakening functies en toepassingsgebied, naleving GDPR-normen, instellingen enz. Tijdens de tweede helft van 2020 konden we met deze software naast de doorverwijzingen gerelateerd aan medische aanvragen, ook daklozen doorverwijzen naar beschikbare plaatsen in hotels.

Doorstroming van trajecten binnen het hulpnetwerk en advies aan centra

De maanden mei tot juli 2020 stonden in het teken van de structurering van de cel Doorverwijzing rond drie hoofdlijnen: de versterking van de doorverwijzingsprotocols rond COVID+ en contacttracing, het afsluiten van een partnerschap met New Samusocial voor een gezamenlijke dispatching en het opzetten van een sterk samenwerkingsverband met de aanverwante sectoren van Justitieel Welzijnswerk, geestelijke gezondheidszorg en drugs- en verslavingszorg (zie kader).

Om de 'COVID-trajecten' efficiënter te laten verlopen, maar ook om personen naar de geschikte bijstand- en zorgverlening te kunnen doorverwijzen, hebben we begin mei een online aanwervingsprocedure opgestart om professionals te vinden. Die zoektocht heeft geleid tot de huidige structuur van de cel. Zo kwamen twee maatschappelijke assistenten en één beleidsmedewerker Doorverwijzing onze organisatie versterken, ze namen voorts de taken van de vrijwilligers over.

In het kader van de COVID-doorverwijzingen nam [Pierre Demotier](#) van mei tot augustus deel aan drie overlegvergaderingen met de vertegenwoordigers van onthaalhuizen, aan twee werkgroepen rond de uitwerking van een 'Covid-safe toegangssas' voor onthaalhuizen, en organiseerde hij een wekelijkse vergadering met New Samusocial over de gezamenlijke dispatching naar huisvesting en afzonderingsvoorzieningen. Onze twee maatschappelijke assistenten, [Alix Dedobbeleer](#) en [Nathalie Wolf](#) garandeerden de telefonische permanentie, en onderhielden zo de relatie van onze organisatie met andere professionals van de sector. [Alix Dedobbeleer](#) en [Nathalie Wolf](#) namen ter plaatse om in de COVID-voorzieningen interviews af om zo daklozen door te verwijzen naar een onthaalhuis of naar een andere huisvestingsoplossing binnen het netwerk. Vanaf de zomer van 2020 zorgde Nathalie Wolf ook voor het ingeven en het updaten van de openingsuren en de beschrijvingen van bijstand- en zorgvoorzieningen (zie: Help in Brussels) binnen onze cel Doorverwijzing.

Wat betreft de doorverwijzing naar huisvesting richtte onze organisatie twee werkgroepen op ter voorbereiding van het gewestelijke actie- en huisvestingsplan 2020-2021. Die werkgroepen werden vanaf het najaar van 2020 bijgewoond door [Pierre Demotier](#) en [Frank Vanbiervliet](#) en maakten het mogelijk om in het crisiscomité van september en oktober de uitrol van huisvestingsvoorzieningen en

nieuwe hotels voor de periode van de winter 2020 tot de zomer 2021. Tijdens het laatste trimester van 2020 werden er drie crishotels ingericht in Anderlecht, Vorst en Schaarbeek. Hiervoor hebben we over overeenkomsten van bezetting onderhandeld.

Vervolgens hebben we drie doorverwijzingstrajecten (protocols met New Samusocial, Diogènes, Straatverplegers, Transit en de OCMW's van de voornoemde gemeenten) opgezet: voor mensen op straat, voor mensen die 'afzonderingsvoorzieningen COVID+' verlaten en voor mensen uit noodhulpvoorzieningen. Deze follow-up gebeurde door Pierre Demotier onder toezicht van de directie.

Intersectoraal werk en doorverwijzing: best practices

Tijdens de eerste weken van de opbouw van de cel Doorverwijzing smeedden we sterke banden met aanverwante sectoren die door de lockdown ook geconfronteerd werden met problemen en die ook moeilijkheden ondervonden rond de toegang van hun doelgroepen tot inschakelingsvoorzieningen. Isabelle Etienne (die haar functies in 2020 moest overdragen aan de GGC) zorgde ervoor dat onze medewerkers contact konden houden met de diensten van Justitieel Welzijnswerk. Ook bleven we in contact met de gezondheidssector (kliniek Sint-Jan en CHU Sint-Pieter), de geestelijke gezondheidszorg (OPGG) en drugs- en verslavingszorg (Fedito). Op die manier konden we bijstand en advies blijven verlenen, de COVID-19-preventie ontwikkelen (veiligheidsmaatregelen) en huisvestingsoplossingen vinden voor mensen na vertrek uit instellingen.

Doorverwijzingen 2020 in enkele cijfers



Monitoring en planning

Zoals bepaald in de ordonnantie, beoogt de monitoring kwantitatieve en kwalitatieve gegevens te verzamelen en te vergelijken om de bijstand efficiënter te maken. De gegevensverzameling over de capaciteit en de toegangsmodaliteiten tot huisvestingsvoorzieningen was al deels begonnen in het kader van de algemene wintercoördinatie (oktober 2019 tot februari 2020). Toen het crisiscomité in 2020 werd opgericht, hebben we de monitoringsfunctie met spoed uitgebouwd. Zo vroegen we alle centra om hun gegevens vanaf april 2020 in te dienen bij onze organisatie.

Aangezien alle noodhulpcentra hun gegevens exhaustief doorgaven vanaf de eerste weken van de crisis, konden we hulpvoorzieningen uitdenken en plannen op basis van exacte indicatoren en van de stand van zaken. Vanaf mei werden ook de crishotels toegevoegd aan de monitoringlijst.

Pierre Demotier zorgde voor de opvolging van de monitoring. Hij organiseerde ook drie contactmomenten met de noodhulpcentra en twee overlegvergaderingen met de onthaalhuizen in het laatste trimester. Dankzij deze overlegmomenten konden we over meer uitgebreide gegevens van de bezetting van de onthaalhuizen beschikken. Hoewel de indicatoren nog verfijnd moeten worden (in de werf 'My Monitoring' in 2021), krijgt onze organisatie aan de hand van deze tool een algemeen beeld van de bijstands- en zorgsector, om zo de prioriteiten te kunnen bepalen en om te zorgen voor een onderlinge afstemming van alle diensten.

Nagekomen verbintenissen

Continuïteit van onze dienstverlening aan partners en het publiek

Doorverwijzing van personen naar bijstands en zorg na aanvraag

Dispatching naar noodopvang, hotels en onthaalhuizen

Monitoring uitvoeren van noodhulp- en inschakelingsvoorzieningen



De organisatie en het leven in onze instelling

TRANSVERSALE CEL: VOOR MEER VEERKRACHT IN DE ORGANISATIE

Vanaf de oprichting van deze cel in januari 2020 werden de medewerkers van deze cel (net zoals die van de cel Onderzoek & Actie) ingezet voor de crisiscoördinatie, dit naast hun intensieve taak om de administratie en de HR in goede banen te leiden. De transversale cel vervangt de 'interne steunpunt' die we erfden van onze voorloper La Strada. De activiteiten van deze cel in onze organisatie kunnen worden onderverdeeld in twee periodes: in de lente en zomer van 2020 legde ze zich toe op crisisbeheer, en in de herfst en winter van 2020 werkte ze aan de standaardisering van interne processen, om een vlotte interne organisatie te creëren die aangepast was aan de nieuwe opdrachten voor 2021.

Human resources: vrijwilligersbegeleiding en levenskwaliteit van medewerkers in crisistijden

De eerste rekruteringsfase van onze organisatie ging van start in december 2019. In maart 2020 werden drie medewerkers aangenomen: een hr-secretaris, een directieassistente en een beleidsmedewerker. Onze organisatie bestond dan in totaal uit zeven medewerkers.

Door de omschakeling naar crisisbeheer waren onze medewerkers 7/7 dagen aan het werk. Toen hebben we onze onderzoeksopdrachten volledig stilgelegd en werd het team herschikt in een 'coördinatiepool' aangestuurd door de directie. Die pool zou tussen maart en mei 2020 het referentiepunt zijn voor de begeleiding van vrijwilligers en gedetacheerde werknemers. die de basis vormden van wat later onze cel Doorverwijzing zou worden.

Een snel groeiend kader

Tijdens deze eerste fase begeleidde **Geoffrey Cantiniaux** de vrijwilligers en organiseerde hij de tijdelijke overplaatsing van gedetacheerde werknemers. De HR-opdrachten volgden twee hoofdlijnen: de interne begeleiding van medewerkers en vrijwilligers en de online rekrutering van professionals uit de gezondheidszorg en maatschappelijke sector, om de vrijwilligers die waren aangesteld voor crisisdoorverwijzingen en telefonische dispatching eerst te versterken en daarna te vervangen.

In mei 2020 werden drie medewerkers aangenomen die de opdrachten van onze cel Doorverwijzing op zich zouden nemen. Op 01/08/20 was het team van deze cel compleet. Sindsdien bestaat ze uit één beleidsmedewerker Doorverwijzing en twee maatschappelijke assistentes. In juni 2020 namen we ook een IT-verantwoordelijke aan.

Op 31/12/2020 telde het personeelskader onze organisatie één directeur en dertien medewerkers actief binnen drie cellen. In december zetten we de eerste stappen voor de aanwerving van twee juridische Raadgevers, ze zouden meewerken aan het relance- en herontwikkelingsplan.

Organigramme

op 31 december 2020



Levenskwaliteit op het werk: waakzaamheidsplicht

Het werkritme van onze medewerkers lag in 2020 erg hoog, dit omdat door hun buitengewone inzet om hulp te verlenen aan een essentiële sector. Tijdens de eerste golf garandeerde ons team van medewerkers en vrijwilligers een dienst 7/7 dagen, ook s'avonds. Doorheen het hele jaar bleven we vanuit het kantoor werken. Onze fysieke aanwezigheid bracht risico's met zich mee die we moesten voorkomen (ontsmetten van de lokalen en het materiaal, interne sensibilisering...). Ten slotte moesten we ons aanpassen aan het feit dat onze partners, hun gebruikers, maar ook onze eigen medewerkers geconfronteerd werden met het virus.

Op het vlak van welzijn op het werk besteedden [Geoffrey Cantiniaux](#) en de directie bijzondere aandacht aan de individuele opvolging van elke medewerker tijdens interviews op vraag. Vanaf april 2020 waakten we over dat iedereen de nodige rust nam en overuren inhaalde. In december 2020 ontving de directie elke medewerker met een tweevoudig doel: om feedback over 2020 te krijgen en om het takenpakket in functie van het werkplan 2021-2022 voor te bereiden.

Tijdens het laatste trimester van 2020 konden we een belangrijk nieuw aspect op de voorgrond brengen: een sterke inspraak van onze medewerkers (die beantwoordde aan de hervatting van de werf 'visie, opdrachten, waarden'). Die inspraak stond op de agenda van de 'teamdag' tijdens een reflectiedagen op 1 en 2 oktober 2020 in De Hoge Rielen, Kasterlee (provincie Antwerpen). We werden hiervoor begeleid door David Kirsch (Simplitude) en Sarah Heymans (WeEvolution).

In het kader van de uitbreiding van de lokalen en de vernieuwing van het meubilair hielden we in december ook enkele overlegmomenten om de node van elke cel en alle medewerkers in kaart te brengen. Op basis hiervan werd dan het bestek voor deze twee projecten opgesteld. [Nehalenia De Wolf](#) en [Geoffrey Cantiniaux](#) leidden deze overlegmomenten in goede banen.

Versterking van interne beheersprocedures

De professionalisering van onze organisatie die in gang was gezet voor de crisis, ging verder tijdens het laatste trimester van 2020: Screening van het nieuwe arbeidsreglement, Vertrouwelijkheidsclausule, Gedragscode voor gebruikers van een computerwerkplek, Mobile Policy, Procedure voor teruggave van materiaal, Telewerkcharter, Opleidingscatalogus. Daarnaast volgde de hr-verantwoordelijke een GDPR-opleiding onze organisatie in lijn te brengen met de wetgeving.

Andere projecten die in december 2020 werden gestart:

- **Implementatie van Net Salary:** op deze manier krijgen onze medewerkers een duidelijk beeld van hun vakantiedagen, extralegale verlofdagen, overuren enz. De aanvraag van verlofdagen wordt vereenvoudigd en gecentraliseerd.
- **Vorbereiding van de uitbreiding van de lokalen:** aangezien het personeel in 2020 verdriedubbeld is, waren de lokalen in ons hoofdkantoor niet meer geschikt. In december 2020 heeft Bruss'help een overeenkomst ondertekend met CityDev om onze kantooruimte uit te breiden via een aangrenzende vleugel van het gebouw.

Professionalisering van de visuele identiteit

In januari 2020 ontwierpen we een voorlopig logo opdat onze partners onze nieuwe organisatie duidelijk kunnen onderscheiden van het vroegere La Strada. In het laatste trimester van 2020 rondden we de werf rond de visuele identiteit van Bruss'help af.

In het logo van Bruss'help wordt dezelfde iris als die van het logo van de Brusselse regering gebruikt, met als doel onze organisatie als een gewestelijke dienst te positioneren. Om tot een sterke visuele identiteit te komen waren er tal van andere elementen nodig. Daarvoor hebben we een beroep gedaan op de diensten van een externe grafische ontwerper. Na beoordeling van verschillende openbare aanbestedingen hebben we deze opdracht toevertrouwd aan Nazca agency & Partners. In november 2020 werden onder begeleiding van [Nehalenia De Wolf](#) de volgende elementen ontworpen:

- Een huisstijl bestaande uit: een primair en secundair logo van Bruss'help, een kleurcode en een hoofd- en alternatieve typografie.
- Een pakket met templates/lay-out voor de volgende documenten: omzendbrieven van Bruss'help, projectoproepen, een A4 met briefhoofd, brieven, onderzoeksrapport (afgewerkt tegen begin 2021), jaarverslag (afgewerkt tegen begin 2021).
- Drukwerk: enveloppen met logo en wettelijke vermeldingen (5 formaten) en visitekaartjes voor alle medewerkers.

Bij het ontwerp van deze elementen werd bijzondere aandacht besteed aan tweetaligheid en aan de naleving van de wettelijke vermeldingen. Deze elementen dragen bij aan de ontwikkeling van het professionele imago dat wij voor onze organisatie beogen.

IT

Rekening houdend met de voortdurende evolutie van het internet en het gebruik ervan en om onze communicatiestrategie te verbeteren, hebben we onze website in juni 2020 in een nieuw jasje gestopt. De website heeft nu een modernere vormgeving, maar is ook efficiënter wat betreft het delen van informatie en SEO. Onze IT-verantwoordelijke, [Steven D'Heygere](#), maakte hier werk van onmiddellijk na zijn aanwerving.

In september 2020 heeft hij ervoor gezorgd dat de juiste personen de juiste toegangsrechten tot de server hadden en de koppeling van de Outlook-accounts van het volledige personeel in orde gebracht. Tijdens het laatste trimester van 2020 werkte hij aan de herstructurering van het IT-gerelateerde werk.

[Steven D'Heygere](#) heeft ook de volgende drie opdrachten uitgevoerd in 2020:

- Ontwikkeling van een prototype van de tool [Help in Brussels](#): een platform geïntegreerd in onze website dat een overzicht biedt van bijstand- en zorgvoorzieningen voor daklozen via individuele informatiefiches. Elke voorziening kan ook geraadpleegd worden op de kaart van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (tool compatibel met smartphones, geolocatie). Voor de ontwikkeling kozen we voor een front-end aanpak en was zoekmachineoptimalisatie van groot belang. Verschillende functionaliteiten werden toegevoegd om de website intuïtief te maken zowel voor gebruikers als voor onze medewerkers die de content coderen.

- Het in orde brengen van de IT-tools voor de telling: tijdens het derde trimester moesten het codeersysteem en de cartographie worden geüpdatet, maar ook het beheersysteem van inschrijvingen en de ontvangstformulieren van gegevens werd geactualiseerd. Ook werden gegevens in lijn gebracht voor de vergelijkende en analysefase van het rapport van de telling.
- Ontwikkeling van een prototype voor de nieuwe monitoringtool van centra ('My Monitoring') vanaf december.

Bruss'help in de media

In 2020 hebben we geen enkel persbericht gepubliceerd. Dit was een bewuste keuze om ons te kunnen focussen op de crisiscoördinatie. De aanwezigheid van onze organisatie in externe media hebben we dus te danken aan het feit dat onze 'hands-on' aanpak werd opgemerkt door journalisten die verslag uitbrachten over de hulpverlening aan dak- en thuislozen tijdens de eerste maanden van de gezondheidscrisis.

We stellen een sterke stijging vast wat betreft het aantal media-uitzendingen over onze activiteiten in contrast met de media-aandacht tijdens de eerste maanden na de oprichting van Bruss'help (of uit de tijd van Strada, toen was de media-aandacht beperkt tot de tellingen zelf). In totaal zijn we 81 keer in de media gekomen in 2020. Bij journalisten hebben we een positief imago kunnen opbouwen dankzij onze beschikbaarheid om uit te leggen welke voorzieningen we hebben uitgerold en dankzij ons professionele onderzoekswerk en onze professionele beschrijvingen van de algemene stand van zaken in de bijstand- en zorgsector.

Financiën

In 2020 zorgde [Danielle Edorh](#) voor de dagelijkse boekhouding van Bruss'help en voor het toezicht en de controle van de boekhouding en de consolidatie ervan. De financiële situatie van Bruss'help loopt samen met onze geleidelijke ontwikkeling: dankzij de inkomsten uit subsidies konden we meer medewerkers aannemen en onze coördinatie- en doorverwijzingsfunctie verder ontwikkelen.

Het budget wordt regelmatig opgevolgd. Elk trimester dienen we een budgettaire rapportering in bij de GGC (digitaal verslag). Hierbij worden alle afwijkingen en veranderingen geanalyseerd en gestaafd. Voor de jaarlijkse bewijsstukken worden alle personeels- en werkkosten opgenomen in de boekhouding. We stelden een tabel op om de personeels- en de werkkosten van elkaar te onderscheiden. Onze rekeningen worden geverifieerd en gereviseerd door een onafhankelijke boekhoudster.



RAADPLEEG HET ARTIKEL (FRANS) VAN ALTER-ECHOS
OVER ONZE COÖRDINATIE TIJDENS DE COVID-19-
CRISIS OP WWW.ALTERECHOS.BE

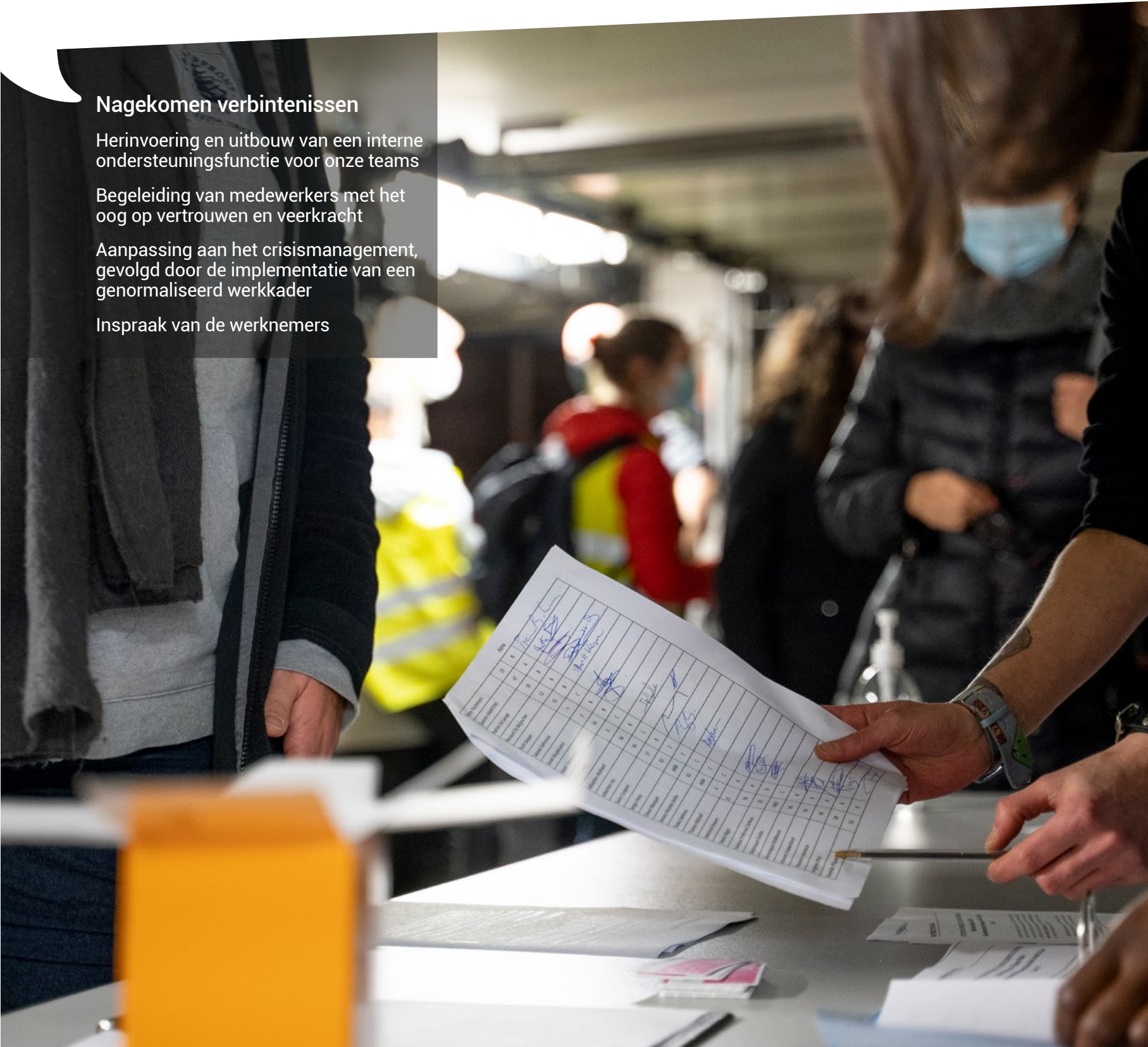
Nagekomen verbintenissen

Herinvoering en uitbouw van een interne ondersteuningsfunctie voor onze teams

Begeleiding van medewerkers met het oog op vertrouwen en veerkracht

Aanpassing aan het crisismanagement, gevolgd door de implementatie van een genormaliseerd werkkader

Inspraak van de werknemers



Woord van de Directie

DONKERBLAUWE NACHTEN (GEEN SLAAP)

Onze organisatie bestaat nu een jaar. Boven woorden om dit eerste jaar te beschrijven, zijn er geluiden en beelden die voorbijgaan: het gerinkel van de telefoons bij de dispatching, de bezoeken aan hotels die ter beschikking van het netwerk waren gesteld, de energie van de teams, de referentieartsen, het gekraak van de paletten van het beschermingsmateriaal, de twijfels, de angsten, de mobilisatie om de continuïteit van de dienst te garanderen, de donkerblauwe slapeloze nachten.

Ironisch genoeg was “donkerblauw” de kleurcode die bij ontwerp voor het logo van onze organisatie werd gekozen. Zowel voor onze partners op het terrein als voor onszelf was 2020 een race om binnen een essentiële sector hulp te bieden, om maatregelen te ontwikkelen voor zij die in Brussel geen “thuis” hadden¹. Het was niet gemakkelijk. Maar dat was niet alles. Het artikel van de Voorzitter onderstreept dit. Als er iets is dat uit dit verslag moet worden onthouden, dan is het wel de veerkracht van de teams en de indrukwekkende motivatie van elke medewerker die doorslaggevend zijn geweest bij het leggen van de fundamenten van onze opdrachten op lange termijn.

Op het moment dat ik deze paragraaf schrijf, is de vaccinatiecampagne voor daklozen aan de gang. Het is een voorbode van het “begin van het einde” van de gezondheids crisis, maar niet van het einde van de andere pandemie: die van dakloosheid en slechte huisvesting. Dit nodigt ons uit om de problematiek aan te wijzen, om perspectief te scheppen. Door de problemen en beproevingen aan te pakken, door daaruit de stof voor ons handelen te putten, geven wij de rede een kans, haar enige kans, om op democratische wijze in te grijpen in menselijke aangelegenheden.

Voor onze werknemers is een essentiële rol weggelegd: zij moeten zorgen voor de regionale coördinatie van het preventie- en interventiebeleid. Aan het einde van een jaar van crisisbeheer moet (en kan) aan twee aspecten zijn voldaan om verder te gaan. In de eerste plaats zal het overleg in 2021 aan belang winnen door de oprichting van de organen en comités waarin de verordening inzake noodhulp- en inschakelingsvoorzieningen voorziet. Deze overlegorganen zullen samen een Masterplan opstellen om dakloosheid te voorkomen en te beëindigen.

¹ Kwetsbare bevolkingsgroepen in andere landen en Europese metropolen hadden geen andere optie dan o “ondefinieerbaar” bestempeld. Dit was niet de aanpak in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het zal belangrijk zijn onze toegevoegde waarde aan te bieden en deel uit te maken van een dynamisch partnerschap met de actoren van elke sector, en dit in wederzijds respect. De ondersteuning van inschakelingstrajecten wordt een kruispuntwerf voor de komende jaren. De stilstand in praktijken en huisvesting is niet langer houdbaar. Daar is geen twijfel meer over mogelijk. De “blijvende hulp en zorg” waarvan onze partners blijk geven, moet evenzeer worden aangemoedigd als ook het vertrouwen in de capaciteiten van de mensen die geholpen worden. Dit vereist (kwantitatieve en kwalitatieve) analyse- en monitoringsinstrumenten voor een alomvattend opvang- en huisvestingssysteem afgestemd op de situaties en leefervaringen van dak- en thuislozen.

“Ieder individu heeft recht op leven, vrijheid en veiligheid”.² Uit de nacht geraken betekent daklozen en slecht gehuisveste mensen centraal stellen en samen anticiperende, adequate en duurzame oplossingen uitwerken. Het is een kwestie van mensenrechten.



François Bertrand
Directeur

² Artikel 3 van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.

“En het is de vrede in ons hart, zoals in dat van allen die gevochten hebben, te kunnen zeggen, zonder enige geest van terugkeer of wraak: Wij deden wat nodig was.”

Albert Camus, De nacht van de vrijheid.

Nehalena De Wolf · Cécile Vandenbosche · Pascal Zimmer · Dr Etienne De Clercq (Cellule Hygiène COCOM) · Dr Fabian Colle · Ludovic Cardenas · Dr Geneviève Haucotte · Nicolas Horvat · Cindy Colin · Cécile Daron · Dr Vincent Huberland · Frank Vanbiervliet · Lucie Martin · Maxence Martens · Mauro Striano · Juliette Schael · Dr Line Goffinet · Apolline Vranken (Ilot) · Laetitia Grandchamps · Dr Antoine Van Damme · Dr Alyette Boon-Falleur · Camille Muller · Pierre Démotier · Dr Gaëlle Rodts · Aude Dupriez · Alix De Dobbeleer · Dr Patrick Bacart · Chloé Thôme · Maité Deprez (Fami-Home) · Olivier Anco · Nathalie Dewolf · Dr Dominique Paulus · Dr Elisabeth Maquet · Danielle Eдорh · Dr Isabelle Taymans · Jasper Zoute · Geoffrey Cantiniaux · Dr Mathilde Pasleau · Reda Errahmouni · Nathalie Deroo · Dr Bernard Richaud · Steven D'Hyegere · Stephanie Wolbeek · Isabelle Etienne · Philippe Lambotte · Pierre Quinet · Sébastien Gratoir · Caroline Boulord · Faiza Ait Mokrane · François Bertrand.

Bruss'help 2020: Medewerkers en gedetacheerde medewerkers / Vrijwilligers Covid-19

Blauwe taxis (eerste ambulances) · Brandweer van Turin, het Franse en Italiaanse Rode Kruis (eerste raadgevers over crisisbeheer) · Spa Monopole, Galler, Café Liégeois, Delacre (mineraalwater en niet-bederfelijk voedsel) · Sucrierie de Tirlemont, Vin de Liège, Distillerie De Cort, Civiele Veiligheid, MIXO bvba (alcoholisch handgel) · Palais du Cache-Poussière de Saint Gilles, Engie, Depairon (beschermingsmateriaal), Apotheek Anne Frank en Apotheek Brussel Congrès (materiaal referentieartsen) · Okaidi, Ikea, Militaire commando's van Brussel (meubilair en voedselhulp) · Syndicaat van chauffeurs van het Europees Parlement (lift referentieartsen) · Brusselse keukens (voedselhulp), keukens van het Europees Parlement (voeding referentieartsen en medewerkers Bruss'help tijdens de nachtdiensten) · Proximus en D-Fakto (uitrusting telefonische dispatching).

Bruss'help 2020: Externe partners Covid-19-crisis





bruss'help.brussels 

Bruss'help vzw | Verenigingstraat 15 | 1000 Bruxelles | 02 880 86 89 – 02 219 78 00
www.bruss'help.org | info@bruss'help.org | BTW BE 0723.632.965

Met de steun van



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE