

The logo for the city of Ghent, featuring the word "gent:" in white lowercase letters on a blue rounded square background.

commissie onderwijs, welzijn en participatie
(OWP)

Openbare dossierstukken van de vergadering van 12
mei 2021

In deze bundel kan u de voor openbaarmaking vatbare dossierstukken bij de volgende mededelingen vinden:

*** Toelichting: evaluatie armoedebeleidsplan met extra focus op daklozenbeleid (presentatie) (met bijlagen voor de raadsleden)**

* Toelichting: evaluatie armoedebeleidsplan met extra focus op daklozenbeleid (presentatie)
(met bijlagen voor de raadsleden)

Openbare bijlage(n)

- 20210512_DO_OWP_evaluatie daklozen en winternoodplan 2020.pdf



Evaluatie Gentse dak- en thuislozenbeleid 2020 + evaluatie winternoodplan 2020 - 2021

12 mei 2021

Rudy Coddens

Schepen van Sociaal beleid en Armoedebestrijding,
Gezondheid en Zorg, Seniorenbeleid en Financiën
Stad Gent

gent:

Colofon

Stad & OCMW Gent

Departement Welzijn en Samenleving

Publicatiedatum

12 mei 2021

Contact

Rudy Coddens, Schepen voor Sociaal beleid en Armoedebestrijding, Gezondheid en Zorg,
Seniorenbeleid en Financiën
Schepen.coddens@stad.gent
Tel. 09 323 66 00

Betrokken Schepenen:

Mathias De Clercq - Burgemeester

Tine Heyse, Schepen voor Milieu, Klimaat, Wonen en Internationale Solidariteit

Elke Decruynaere, Schepen voor Onderwijs, Opvoeding, Gezinsbeleid, Outreachend Werk en Jeugd

Postadres

Stad Gent – Kabinet Schepen Coddens
Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Bezoekadres

Botermarkt 1, 9000 Gent

Inhoud

Hoofdstuk 1: overzicht evaluatie daklozenbeleid	6
Hoofdstuk 2: evaluatie daklozenbeleid 2020	15
1. Inleiding	16
2. Daklozentelling	18
3. Overzicht Federaal en Vlaams beleid	20
4. Stand van zaken en evaluatie dak- en thuislozenbeleid 2020	21
4.1. Preventie van dak- en thuisloosheid	23
3.3 Opvang en tijdelijke huisvesting	25
3.3 Naar duurzame huisvesting	30
3.4 Begeleiding en ondersteuning	31
3.4 Algemene evaluatie	34
5. Planning 2021	35
4.1 Preventie	35
4.2 Opvang en tijdelijke huisvesting	35
4.3 Duurzame huisvesting	37
6. Overzicht uitgaande subsidies/overheidsopdrachten	38
Hoofdstuk 3 – evaluatie winternoodplan	39
Inleiding	41
7. Wijzigingen ten opzichte van voorbije winterperiodes	42
De strikte COVID-19 afstands- en veiligheidsmaatregelen hadden een grote invloed op de organisatie van het winternoodplan 2020-2021, o.a.:	42
8. (Nood)nachtopvang tijdens winternoodplan	44
8.1 Doelgroep en regime	44
8.2 Kwaliteit voorop!	44
8.3 De voorziene capaciteit	45
8.4 Toegankelijkheid van de Nachtopvang tijdens winternoodplan	45

8.5 Nachtopvang tijdens winternoodplan in cijfers	47
<i>a.</i>	
8.6 Samenwerkingsverbanden	52
8.7 Evaluatie van het aanbod en de organisatie van winternachtopvang door de doelgroep	55
9. Warme Winter	58
9.1 Aanbod	58
9.2 Warme winter in cijfers	59
9.3 Inzet Brugfiguren	60
9.4 Vrijwilligers	60
9.5 Samenwerkingsverbanden	60
9.6 Vaststellingen en observaties	61
10. Gezinsopvang	64
10.1 Aanbod	64
10.2 Inzet Brugfiguur	65
10.3 Gezinsopvang in cijfers	65
10.4 Samenwerkingsverbanden	66
11. Winternachtpatrouilles	69
11.1 Aanbod	69
11.2 Winternachtpatrouilles in cijfers	70
11.3 Conclusie	70
12. Contactgegevens	71

Hoofdstuk 1: overzicht evaluatie daklozenbeleid

Evaluatie daklozenbeleid

5 mei 2021

Inhoudstafel

- > Doelstellingen
- > Extra maatregelen 2020
- > Schematisch overzicht
 - Preventie
 - Duurzame huisvesting
 - Opvang en tijdelijke huisvesting
 - Begeleiding en ondersteuning
- > Uitgaande subsidies/overheidsopdrachten 2020
- > Planning 2021

Doelstellingen

Gent wil dakloosheid verminderen via:

- × Preventie
- × Duurzame huisvesting als oplossing
- × Opvang en tijdelijke huisvesting waar nodig
- × Begeleiding op maat

Extra maatregelen 2020

In 2020 werden een aantal zaken gerealiseerd:

- **Opstart herhuisvestingsbegeleiding**
- **Opstart en verdere uitrol preventie op de private huisvestingsmarkt**
- **Opmaak ontwerp 11 robuuste woningen**
- **Opstart opvang en oriëntatie voor chronisch daklozen**
- **Opstart postmobiel wonen**

Daklozentelling 2020

		Aantal volwassenen	%	Aantal kinderen (0-12j)	%	Aantal kinderen (13-18j)	%
1	In openbare ruimte	124	8.4	6	2.0	1	1.1
2	In noodopvang	113	7.7	6	2.0	0	0.0
3	In opvang en tijdelijk verblijf	169	11.5	87	28.3	33	35.1
4	In instelling	136	9.2	6	2.0	0	0.0
5	In niet-conventionele ruimte	264	17.9	52	16.9	30	31.9
6	Bij familie/vrienden	565	38.4	105	34.2	23	24.5
	Totaal ETHOS Light	1371	93.1	262	85.3	87	92.6
7	Dreigende uithuiszetting	76	5.2	42	13.7	6	6.4
	Onbekend/ander	25	1.7	3	1.0	1	1.1
	Totaal	1472	100	307	100	94	100

Schematisch overzicht

Preventie	Opvang en tijdelijke huisvesting	Overeenkomstige huisvesting
Preventie van uithuiszetting op de sociale en private huisvestingsmarkt (CAW en OCMW)	96 kamers 24 uursopvang CAW	22 toewijzen aan daklozen binnen het Sociaal Verhuurkantoor
Huurachterstalbemiddeling OCMW	17 plaatsen O&O chronisch daklozen	59 versnelde toewijzen aan een sociale woning
Preventieve wooncoaching	25 woningen project leegstand sociale huisvesting	
Maatregelen armoedebeleid: verhogen inkomen...	5 instapwoningen gezinnen	
Maatregelen woonbeleid	4 woningen acute 24 uursgezinsopvang	
	100- 105 plaatsen acute nachtopvang	
	Crisisteam + opvangplaatsen	
	9 kamers vluchthuis intrafamiliaal geweld	
	2 seniorenflats	
	Dagopvang in de inloopcentra voor dak- en thuislozen	
	Totaal: +/- 224 plaatsen/kamers (winter: 264 plaatsen/kamers)	Totaal: +/- 81 toewijzen/jaar
	Begeleiding en ondersteuning	
	Outreaching werkers, zoals straathoekwerkers, buurtstewards, mobiele werkers geestelijke gezondheidszorg	
	Onthaal en materiële ondersteuning via diversiteit van middenveldpartners	
	Ambulante OCMW en CAW begeleiding	

Preventie

- > **Woonbemiddeling op de private huurmarkt:** bij 32% werd een nieuwe woonst gevonden, bij 20% werd een afbetalingsplan opgesteld en bij 15% nam OCMW Gent een huurachterstal ten laste.
- > Er werden 8,3% minder **procedures tot uithuiszetting** (verruiming van sociale- naar private huurmarkt) opgestart (457), vermoedelijk door de Coronamaatregelen rond uithuiszettingen.
- > **Wooncoaches** begeleiden bewoners op alle levensdomeinen. In 2020 hielpen ze 265 huishoudens, waarvan 57% daklozen die via Housing First een huurwoning kregen. Hierdoor kon in 2020 90% van de ex-daklozen hun sociale woning behouden.
- > Er werden 782 **huurwaarborgen** verleend. In vergelijking met 2019 is dit een daling van 28%. Deze daling is te wijten aan het gedaalde aantal verhuringen in 2020 door corona en het groot aantal renovaties door de woonmaatschappijen waardoor er minder toewijzingen waren.
- > Er startte een nieuwe team **herhuisvestingsbegeleiding** in oktober 2020. Dit team vond samen met de huurders reeds in 12 situaties -een nieuwe woonst.

Duurzame huisvesting

- > Zie woonbeleidsplan
- > Het **Sociaal Verhuurkantoor** verhuurde eind 2020 304 woningen. 98% behield in 2020 hun woning. In 2020 groeide het Sociaal Verhuurkantoor netto met 18 nieuwe woningen.
- > Ontwerp van 11 **robuuste woningen**
- > **Versnelde toewijs** van 59 sociale woningen aan mensen in dakloosheid

Opvang en tijdelijke huisvesting

- > 155 cliënten(systemen) opgevangen in de **thuislozenopvangcentra** van het CAW
- > 149 cliënten begeleid door het **crisisteam** van het CAW.
- > 15 kerngezinnen opgevangen in de **gezinsopvang**. Gezien de coronamaatregelen vond deze gans 2020 plaats in leegstaande sociale woningen. 9 gezinnen vonden een huurwoning of werden opgevangen in opvang. Bij 3 gezinnen werd de opvang stop gezet en 1 gezin werd terug opgevangen door het netwerk.
- > 25 woningen werden verhuurd via het **project leegstand** met 88 bewoners.
- > **Opvang & Oriëntatie voor chronisch daklozen** is opgestart. 16 van de 21 gebruikers vonden een duurzame oplossing in 2020.
- > Het project **postmobiel wonen** is opgestart waarbij 90 personen instroomden in een traject richting duurzame oplossing.

Opvang en tijdelijke huisvesting

- > Er maakten 31 gezinnen/alleenstaanden gebruik van de 15 **transitwoningen** van de stad.
- > Er werden 77 personen opgevangen in een **noodwoning**.
- > Er maakten 1036 gebruikers gebruik van de **nachtopvang** voor daklozen. De 2 **inloopcentra** ontvingen overheen het jaar 21.837 niet unieke bezoekers.

Begeleiding en ondersteuning

> OCMW begeleiding:

- 525 personen behielden hun leefloon als dakloze wat betekent dat ze hun woonplaats hebben behouden tot 2 jaar na hun dakloosheid
- 277 installatiepremies
- 823 referentieadressen bij OCMW, 189 bij gedetineerden

> 195 ambulante woonbegeleidingen bij CAW

> Outreachend werken:

- Uitbreiding met 4 jeugdstraathoekwerkers
- 56 nacht-en dauwpatrouilles
- Straatwijs krant

Begeleiding en ondersteuning

> 60 lockers in gebruik

> 279 trajecten bij het Brugteam van het CAW

> Materiële ondersteuning

> 2.511 dossiers bij de woonwijzers

> 1 jaar huurpremie van 40 €/maand voor Gentenaars die tussen de 2 en 4 jaar ingeschreven zijn bij een sociale huisvestingsmaatschappij

Uitgaande subsidies/overheidsopdrachten 2020 – reguliere/projectmatige werkingen

Reguliere/projectmatige werkingen 2020	
Deelwerking	Toegekend subsidiebedrag
Nachtopvang	€ 832.705,00
Winternachtopvang	€ 175.884,00
Gezins(nacht)opvang	€ 152.649,00
Inloopcentrum	€ 149.224,00
Warme winter	€ 64.409,00
Brugteam	€ 167.151,00
Instapwonen	€ 35.194,00
Transithuis	€ 163.635,00
Juristen Transithuis	€ 49.576,00
Project Leegstand	€ 175.000,00
Investeringssubsidie leegstand	€ 40.000,00
O&O Leeuwenhof	€ 108.000,00
Vesalius	€ 123.000,00
Huur Prinsenhof	€ 17.750,00
Totaal	€ 2.254.177,00

Uitgaande subsidies 2020 - coronamaatregelen

Corona-crisis 2020	
Deelwerking	Toegekend subsidiebedrag
Verlenging WNO crisis	€ 187.350,00
Verlenging WNO relance	€ 284.489,00
Verlenging Warme Winter crisis	€ 75.190,00
Inloopcentrum Winter '20-'21	€ 205.195,27
Opvang in hostels	€ 233.878,00
Extra ILC Tolhuislaan	€ 125.982,00
Totaal	€ 1.112.084,27

Planning 2021

- > Preventie
 - Inzet op **herhuisvestingsbegeleiding**
 - Verdere inzet op **preventie van uithuiszetting**
- > Duurzame huisvesting (zie ook beleidsnota wonen)
 - Uitwerking **lokaal actieplan** richting duurzame huisvesting
 - Bouw van **11 robuuste woningen**
 - Verdere **uitbreiding van het sociaal verhuurkantoor**
- > Opvang en tijdelijke huisvesting
 - **Opvang en Oriëntatie** voor dakloze jongeren wordt opgestart
 - Opvang en Oriëntatie voor dakloze mensen zonder wettig verblijf
 - Afstemming opvanginitiatieven
 - Uitbreiding en centralisering noodwoningen en transitwoningen
 - **Verdubbeling aantal woningen in het project leegstand**
 - Verdere inzet op instapwonen
 - Solidarisering van de nachtopvang

Hefbomen

De daklozentelling toont de omvang en samenstelling van de dakloosheid in Gent.

De grote uitdagingen en hefbomen:

Toegankelijk, kwaliteitsvol en betaalbaar woonaanbod

De impact van preventief woonbeleid

De overgang van opvang naar duurzame oplossingen, oriëntatie

Het uitwerken van aanbod en begeleiding op maat van de verschillende groepen die uit de daklozentelling naar voor komen

Hoofdstuk 2: evaluatie daklozenbeleid 2020

1. Inleiding

Dakloosheid is een extreme vorm van armoede en is mensonwaardig. De stress en de harde omgeving waarin ze leven hebben een significante impact op de gezondheid van dak- en thuislozen. Onze grondwet spreekt van een recht op wonen. We merken echter dat heel wat extra inspanningen nodig zijn vanuit de overheid zodat burgers dit recht kunnen realiseren.

De opvang, zorg, hulpverlening en overlastbestrijding vragen stevige budgetten en bieden niet altijd duurzame oplossingen. Gent zet sterk in op een shift van opvang naar duurzame woonoplossingen. We zetten dus maximaal in op mensen huisvesten en hen in hun woning begeleiden tot ze zelfstandig verder kunnen.

Gent wil daarom op middellange termijn langdurige **dak- en thuisloosheid uitbannen**: naar “functional zero” of nul langdurig daklozen onder haar burgers. De Scandinavische landen tonen dat dit kan, mits een duidelijke nationale prioriteit. De federale en Vlaamse overheid delen deze visie in hun beleidsteksten. Gent maakt er werk van.

Daarvoor zet Gent in op 3 sporen:

1. Voldoende sociaal en **betalbaar huuraanbod**. Dak-en thuisloosheid kadert in een bredere wooncrisis. Om dakloosheid te vermijden zet Gent in op uitbreiding van het sociaal en betaalbaar huuraanbod.
2. **Preventie** van dakloosheid door voldoende hoge inkomens en begeleiding. Op het vlak van preventie loopt Gent al voorop in Vlaanderen. Toch willen we nog sterker inzetten op het voorkomen van nog meer uithuiszettingen.
3. **Huisvesten** van (langdurig) daklozen, indien nodig gekoppeld aan **begeleiding** of “Housing First. Om hierin te slagen, kampt Gent nog met grote uitdagingen. Uitdagingen die Gent niet alleen aankan, maar waarvoor het een sterker Vlaams sociaal woonbeleid nodig heeft.

Intussen blijft **opvang** nodig. Gent heeft een breed gamma aan opvangmogelijkheden. Omdat voor daklozen zonder wettig verblijf eerst en vooral moet ingezet worden op toekomstoriëntatie, voorzien we voor hen enkel opvang, gekoppeld aan die toekomstoriëntatie.

Maar de weg voor ons is nog lang. De Gentse daklozentelling toonde aan dat er een kleine 1.500 volwassenen eind oktober 2020 dak- of thuisloos waren in Gent. Met kinderen erbij komen we boven de 1.800 uit. Niet iedereen hoeft gelukkig op straat of in crisisopvang te overnachten maar toch toont dit cijfer een harde realiteit aan. Tegelijk zien we dat de huisvestingsmarkt weinig toegankelijk is: hoge huur(-en koop)prijzen, lange wachtlijsten voor sociale woningen,... De oplossingen liggen dus ook niet voor het rapen.

De regie van het Gentse dak- en thuislozenbeleid gebeurde de voorbije jaren door het Departement Sociale Dienstverlening. Vanaf 2021 is dit overgeheveld naar het nieuwe departement Welzijn en Samenleving.

Samen met de evaluatie van het armoedebeleidsplan dat voorligt op de Commissie, focussen we in deze tekst op het dak- en thuislozenbeleid. Normaliter wordt elk jaar op de Commissie een toelichting gegeven van het afgelopen winterplan gekoppeld aan een ruimere kadering. De evaluatie van het Gentse winternoodplan die hierbij ingesloten is, is een zelfevaluatie van de verschillende werkingen die acute opvang aanbieden (overdag, 's avonds en 's nachts). Vorig jaar is dit uitzonderlijk niet gebeurd door de speciale omstandigheden naar aanleiding van COVID-19 die een zware impact hadden op allerlei armoede-en dak- en thuislozenwerkingen.

In dit rapport brengen we dus de stand van zaken en evaluatie van het bredere dak- en thuislozenbeleid.

2. Daklozentelling

In oktober 2020 werd de allereerste Gentse daklozentelling uitgevoerd, gefinancierd door de Koning Boudewijnstichting. Hiervoor werkten verschillende OCMW- en stadsdiensten samen met vele middenveldpartners onder het promotorschap van Prof. Dr. Koen Hermans van de Katholieke Universiteit Leuven, LUCAS onderzoekscentrum. Het opzet en de uitvoering van deze telling toonde aan welk breed netwerk van organisaties in Gent betrokken is op dak- en thuisloosheid. Uit de daklozentelling werd duidelijk welke groepen in dak- en thuisloosheid leven in Gent, waar de vindplaatsen zijn en waar de prioritaire werven liggen.

De nacht van 29 op 30 oktober 2020 telden 37 organisaties uit Gent het aantal dak- en thuisloze personen. Dit was een 'point-in-time' telling. Dit betekent dat het onderzoek een momentopname maakte van de situatie van 29 op 30 oktober. Hierbij ging men na hoeveel personen in een instelling verbleven, hoeveel er gekend waren bij OCMW-en CAW-diensten als dakloos, of hoeveel gebruik maakten van laagdrempelige diensten,... De onderzoekers gebruikten de European Typology of Homelessness and Housing Exclusion Light (ETHOS Light) om het aantal dak- en thuislozen in Gent te tellen. Hieronder vindt u een overzicht van de Gentse resultaten per categorie van de ETHOS:

Tabel: Verblijfplaats van de getelde dak- en thuisloze personen in Gent op 30 oktober 2020.

	Aantal volwassene n	%	Aantal kinderen (0-12j)	%	Aantal kinderen (13-18j)	%
1 In openbare ruimte	124	8.4	6	2.0	1	1.1
2 In noodopvang	113	7.7	6	2.0	0	0.0
3 In opvang en tijdelijk verblijf	169	11.5	87	28.3	33	35.1
4 In instelling	136	9.2	6	2.0	0	0.0
5 In niet-conventionele ruimte	264	17.9	52	16.9	30	31.9
6 Bij familie/vrienden	565	38.4	105	34.2	23	24.5
ETHOS Light	1371	93.1	262	85.3	87	92.6
7 Dreigende uithuiszetting	76	5.2	42	13.7	6	6.4
Onbekend/ander	25	1.7	3	1.0	1	1.1
Totaal	1472	100	307	100	94	100

Bron: Telling Dak- en thuisloosheid. Lokaal rapport Gent.

Deze ETHOS categorieën van dakloosheid sluiten aan bij de wettelijke definitie van dakloosheid (cf. Urgentieprogramma Onkelinx, 1993 – wetgevend kader OCMW hulpverlening):

“iemand die niet over een eigen woongelegenheid beschikt, die niet de middelen heeft om daar op eigen kracht voor te zorgen en daardoor geen verblijfplaats heeft, of tijdelijk in een tehuis verblijft, in afwachting dat hem een eigen woongelegenheid ter beschikking wordt gesteld”.

Dit betekent dat ook personen die in opvang verblijven of tijdelijk gehuisvest zijn in projecten zoals leegstand of instapwonen meegeteld zijn. Bovendien zijn ook instellingsverlaters meegeteld, bvb. jongeren in de jeugdzorg én mensen die de psychiatrie binnen de maand dienen te verlaten en nog geen woonoplossing werden meegeteld.

De cijfers tonen aan dat het dak- en thuislozenbeleid grote uitdagingen voor zich heeft. Maar deze telling zal een basis zijn voor onze beleidsplanning de komende jaren. In een ideaal scenario zal elke nationale/regionale overheid deze telling in de toekomst periodiek organiseren. Zo komen we tot een systematische landsdekkende telling. Hopelijk leidt dit ook tot en hopelijk tot een sterke geïntegreerde bovenlokale aanpak van dak- en thuisloosheid, met gedeelde verantwoordelijkheden tussen verschillende overheden.

Om deze problematiek te kunnen aanpakken, hebben we steun nodig van de Vlaamse overheid waar het woonbeleid en het welzijnsbeleid (én opvangbeleid) deel van uitmaken. Maar ook de federale overheid hebben we nodig, onder meer in het kader van een humaan migratie- en asielbeleid.

Ondertussen zet Gent sterk in op de beleidsingrepen die op lokaal niveau mogelijk zijn. Er is een uitgebreid aanbod van preventie, opvang en tijdelijke huisvesting tot duurzame- en structurele huisvesting. Hieronder gaan we dieper in op de verschillende bestaande werkingen. We focussen dus ook op de beleidsdoelstellingen en planning die met betrekking tot dak- en thuislozenbeleid in Gent naar voor zijn geschoven in 2021. De telling zal een gids zijn voor onze toekomstige beleidsinspanningen.

3. Overzicht Federaal en Vlaams beleid

De aanpak van dak- en thuisloosheid bevindt zich op het kruispunt tussen verschillende beleidsniveaus.

Dak- en thuislozenbeleid wordt vooral op Federaal en Vlaams niveau vorm gegeven. Zo werd in 2014 een interministeriële conferentie gehouden waarop de dak- en thuislozenproblematiek en – aanpak werd afgesproken. De beleidsnota van de minister van Pensioenen en Maatschappelijke Integratie spreekt de ambitie uit om te komen tot nieuwe samenwerkingsafspraken via een nieuwe interministeriële conferentie.

Qua armoedebeleid zitten de (deel-)verantwoordelijkheden verspreid bij verschillende ministers op Federaal en Vlaams niveau. Het is dus niet mogelijk 1 minister aan te wijzen die expliciet en exclusief bevoegd is voor dak- en thuislozenbeleid.

De federale overheid heeft vooral bevoegdheden op het vlak van inkomen en automatische rechtentoekenning. Er is invloed op het lokale daklozenbeleid via de stimulering van Housing First via de ondersteunende overlegstructuur van Housing First Lab en een kleine subsidie om de kost van de winternachtopvang te dekken. Daarnaast sturen ze het migratie-en asielbeleid aan.

Ook wat er Vlaams gebeurt heeft zijn invloed. Het meest voor de hand liggende is het Vlaamse woonbeleid, daarnaast is er het Vlaamse welzijnsbeleid. Op Vlaams niveau hebben de beleidsdomeinen Wonen en Welzijn een gezamenlijk actieplan afgesproken met betrekking tot dak- en thuisloosheid.

In het lokale armoedebeleidsplan 2020-2025 staan de beleidsdoelstellingen die Stad Gent wil nastreven. In hoofdstuk 4 gaan we hier dieper op in.

4. Stand van zaken en evaluatie dak- en thuislozenbeleid 2020

Gent heeft sinds lang een uitgebouwd daklozenbeleid. In Gent is er al een groot aanbod van hulp- en dienstverlening voor dakloze personen. Dit gebeurt in samenwerking met een geëngageerd middenveld. Sinds de jaren 1970-'80 werden vooral opvangcentra opgericht door vzw's die door schaalvergrotingen opgingen in de Centra Algemeen Welzijnswerk. Recent zien we meer middenveldorganisaties die zich deels ook focussen op dak- en thuisloosheid.

De laatste 15 jaar neemt de Stad Gent een actievere rol in om het werkveld te coördineren. De Stad richtte een stuurgroep dak- en thuislozenbeleid op. Een aantal specifieke initiatieven werden opgestart, zoals de versnelde toewijs van sociale woningen aan daklozen, gekoppeld aan wooncoaching (Housing First), en de oprichting van nachtopvang. Dit aanbod werd samen met de partners geleidelijk aan verder uitgerold op basis van signalen die we kregen vanuit het werkveld. Het daklozenbeleid werd zo verankerd in het stedelijk armoede- en woonbeleid en is sinds vorige legislatuur deel van het Armoedebeleidsplan.

Het is belangrijk om hier te blijven duiden op de integrale aanpak die dak- en thuisloosheid vergt en dit ook te kaderen binnen het armoedebeleid. Het Gentse armoedebeleidsplan wil armoede structureel aanpakken op verschillende levensdomeinen en mensen ondersteunen om hun rechten te realiseren. We hopen zo armoede te vermijden, maar ook dat mensen afglijden in uitzichtloze situaties. Hieronder gaan we dieper in op de doelstellingen geformuleerd in het Armoedebeleid met de meest direct zichtbare impact op dak- en thuisloosheid. Hierbij ligt de focus op het behoud en uitbreiding van de huisvesting, opvang en ondersteunende maatregelen bij personen die in dak- en thuisloosheid zijn verzeild.

Schematisch overzicht 2020

Preventie	Opvang en tijdelijke huisvesting	Duurzame huisvesting
Maatregelen ihkv een betaalbaar en toegankelijk woonaanbod	96 kamers 24 uursopvang CAW	22 toewijzen aan daklozen binnen het Sociaal Verhuurkantoor
Preventie van uithuiszetting op de sociale en private huisvestingsmarkt (CAW en OCMW)	17 plaatsen O&O chronisch daklozen	
Huurachterstalbemiddeling OCMW	25 woningen project leegstand sociale huisvesting	59 versnelde toewijzen aan een sociale woning
Preventieve wooncoaching	5 Instapwoningen gezinnen	
Maatregelen armoedebeleid: verhogen inkomen,...	4 woningen acute 24 uursgezinsopvang	
	100- 105 plaatsen acute nachtopvang	
	Crisisteam + opvangplaatsen	
	9 kamers vluchthuis intrafamiliaal geweld	
	2 seniorenflats	
	Totaal: +/- 224 plaatsen/kamers (winter: 264 plaatsen/kamers)	Totaal: +/- 81 toewijzen/jaar
Begeleiding en ondersteuning		
Outreaching werkers , zoals straathoekwerkers, buurtstewards, mobiele werkers geestelijke gezondheidszorg		
Onthaal en materiële ondersteuning via diversiteit van middenveldpartners		
Ambulante OCMW en CAW begeleiding		

4.1. Preventie van dak- en thuisloosheid

Voorkomen is dé manier om dakloosheid te bestrijden. Dit doen we via een aantal preventieve acties. Dé preventie zit grotendeels in het woonbeleid dat inzet op bijkomend aanbod met een focus op de laatste inkomens en de huurmarkt, o.a. met budgethuur en sociale woningen. Een preventieve aanpak is uiteraard ruim en zit ingebakken in vele werkingen die zich richten op woonstbehoud of versterken van mensen in armoede en kwetsbare situaties (cf. armoedebeleid). Op de algemeen preventieve maatregelen gaan we in deze evaluatie niet in de diepte in.

Daarnaast zijn er heel specifieke acties om dak- en thuisloosheid te vermijden. Onderstaande opsomming is dus niet exhaustief.

Acties

> De preventieve aanpak voor dak- en thuislozen

Zowel OCMW- als CAW-diensten doen er alles aan om uithuiszettingen van personen en families te voorkomen, zowel op de private als de sociale woonmarkt. Medewerkers (bv. wooncoaches) helpen mensen om hun woning te behouden. Ze ondersteunen hen en verdedigen hun belangen bij andere diensten.

Woonbemiddeling op de private huurmarkt werd in 2020 in alle welzijnsbureaus ingezet als extra ondersteuning van de wijkwerkers bij preventie uithuiszetting. Bij 33% was er geen bemiddeling mogelijk, bij 32% werd een nieuwe woonst gevonden, bij 20% werd een afbetalingsplan opgesteld en 15% nam OCMW Gent een huurachterstal ten laste. Er werden 8,3% minder procedures tot uithuiszetting (verruiming van sociale- naar private huurmarkt) opgestart (457), vermoedelijk door de Coronamaatregelen rond uithuiszettingen.

Sociale Woonbegeleiding verleende 782 **huurwaarborgen**. Zo werd een belangrijke financiële drempel om te kunnen huren weggenomen. In vergelijking met 2019 is dit een daling van 28%. Deze daling is te wijten aan het gedaalde aantal verhuringen in 2020 door corona en het groot aantal renovaties door de woonmaatschappijen waardoor er minder toewijzingen waren.

Vanuit CAW Oost-Vlaanderen werden in Gent op de **private en sociale huurmarkt** in 2020 60 begeleidingen ter preventie van uithuiszetting opgenomen. In de meeste dossiers kunnen de cliënten bereikt worden en start een begeleidingstraject.

> Extra team woonondersteuning voor **herhuisvestingsbegeleiding**

In oktober 2020 startte de herhuisvestingsbegeleiding op de private huurmarkt om ervoor te zorgen dat huurders die hun woning. Dit team vond samen met de huurders reeds in 12 situaties een nieuwe woonst.

Evaluatie

Zonder voldoende betaalbaar en kwaliteitsvol woonaanbod is het uitermate moeilijk dakloosheid te vermijden. Bovendien is er vaak uitstroom uit instellingen zonder dat er een woonoplossing is.

Toch bewijst de specifieke preventieve aanpak ten aanzien van dak- en thuisloosheid haar merites. Het aantal uithuiszettingen daalt én we kunnen vroeger ingrijpen bij mensen met huurachterstallen. Daarenboven blijkt dat de begeleidingscomponent die is uitgewerkt bij de verschillende huisvestingsbenaderingen voor dak- en thuislozen haar vruchten afwerpt. Dak- en thuislozen slagen er in om hun woning te behouden en waar dat niet meer mogelijk is, wordt dakloosheid vermeden.

De begeleiding opschalen, gekoppeld aan een ruimer kwaliteitsvol en betaalbaar woonaanbod, is dé uitdaging de komende jaren. Daarom maken we een actieplan huisvestingsgerichte aanpak van dakloosheid op. Dit wordt in 2021 geconcretiseerd in het kader van het Europese URBACT project ROOF, waar Gent trekker van is. Bovendien biedt de dak- en thuislozentelling waardevolle inzichten in de voornaamste oorzaken van dak- en thuisloosheid en de sterke link met bijvoorbeeld de familiale situatie of geestelijke gezondheid. In de toekomst kunnen mogelijk extra acties opgezet worden om net op deze terreinen aan de slag te gaan.

3.3 Opvang en tijdelijke huisvesting

24 uursopvang en tijdelijke huisvesting

> Opvangcentra bij CAW

CAW Oost-Vlaanderen heeft een aantal opvangcentra. In Gent zijn dit De Schreiboorn, Klemenswerk, het Gemengd Opvangcentrum, 't Eilandje, Opvang Manchester en Home Prins Albert. In deze centra zijn er 96 kamers voor thuislozen waar ze een tijdelijke verblijfplaats met individuele begeleiding krijgen. Tijdens hun verblijf worden er samen op zoek gegaan naar een duurzame huisvesting en worden ze integraal begeleid.

In 2020 werden 155 cliënt(systemen) opgevangen in één van de Gentse opvangcentra.

Daarnaast zijn er 9 kamers voor slachtoffers van intrafamiliaal geweld in het vluchthuis op een geheime locatie. In 2020 werden 59 cliënt(systemen) opgevangen in het Vluchthuis Gent.

> Crisisteam CAW – De Schelp

Voor mensen in acute crisissituaties is er het crisisteam van het CAW. Het team grijpt snel in om situaties zo snel mogelijk te ontmijnen en waar nodig mensen door te verwijzen naar een meer stabiele oplossing. Het crisisteam is 7/7dagen en 24/24u bereikbaar het ganse jaar door. De werking heeft ook een aantal crisisbedden ter beschikking om mensen tijdelijk op te vangen met crisisbegeleiding.

In 2020 begeleidde het crisisteam 149 Gent cliënten.

> Vesalius

Het project Vesalius met opvang voor vluchtelingen en dak- en thuislozen met medische zorgnood liep van 21/11/2018-31/8/2020. G4S Care begeleidde van maart 2019 tot augustus 2020, 50 vluchtelingen en 29 daklozen met medische zorgnood in Vesalius. 88% van de vluchtelingen en 45% van de groep daklozen stroomde uit naar een duurzame vorm van wonen. Dit project liep af in augustus 2020.

> Gezinsopvang

Voor dak- en thuisloze gezinnen voorziet Gent sinds 2020 24-uursopvang voor een periode van ca. 3 weken met heel intensieve, aanklampende begeleidingstrajecten. Gent heeft 4 gezinsopvangplaatsen in tijdelijk leegstaande sociale woningen voor gezinnen in acute nood. Gezien de bijzonder precare situatie van de gezinnen, en in het bijzonder de kinderen, is een verblijf volgens het nachtopvangsysteem niet aangewezen. De acute gezinsopvang wordt uitgebaat door CAW.

Er verbleven in 2020 15 kerngezinnen in de acute gezinsopvang. Bij 3 gezinnen werd de opvang stop

Gezet wegens problemen met de begeleiding of de huisregels. Door Corona was de verblijfsduur langer en de uitstroom moeilijker (bvb. moeilijker om woningen te bezoeken). 8 gezinnen vonden een huurwoning. 1 gezin stroomde uit naar zijn netwerk. 1 gezin is opgenomen in een opvangcentrum van het CAW. De andere gezinnen verblijven nog steeds in de acute gezinsopvang.

> Project Leegstand in sociale huisvesting

De Stad Gent voorziet in samenwerking met de sociale huisvestingsmaatschappijen en het CAW gedurende 2020 een 25-tal leegstaande sociale woningen voor groepen waarbij huisvesting problematisch is, waaronder dak- en thuislozen. Dit werd opgetrokken naar 50 woningen. Op 1/4/2021 waren er 51 woningen in beheer. 88 bewoners waarvan 41 minderjarigen betrekken de woningen.

Het project leegstand wordt gefinancierd vanuit de Stad en biedt tijdelijke opvang aan in een woning. De begeleiding van de mensen binnen project Leegstand wordt opgenomen door 17 verschillende organisaties.

> Instapwonen

Het project Instapwonen richt zich op gezinnen in precare woon- en leefsituaties en begeleidt hen richting duurzame trajecten. De gezinnen hebben een intra-Europese migratieachtergrond. Er wordt in eerste instantie gezocht naar een stabiel inkomen, huisvesting en verblijfsrechtelijke situatie.

In 2020 waren er 5 woningen beschikbaar. Stad Gent plant dit aanbod te verdubbelen. In de 5 instapwoningen stroomden in 2020 3 gezinnen door naar huisvesting, met ook resultaten op het vlak van werk, verblijfsrecht en schoolloopbaan.

> **Opvang en oriëntatie (O &O)**

Binnen opvang en oriëntatie richten we ons op 3 groepen (1) chronisch daklozen personen, (2) jongeren die dakloos zijn en (3) mensen zonder wettig verblijf.

- Voor de O & O voor chronisch dakloze personen zetten we een samenwerking op met vzw Zorgdorpen en CAW Oost-Vlaanderen. Dankzij deze stabielere opvangvorm, waar ze 3 maanden konden verblijven, werd voor 16 van de 21 gebruikers in de loop van 2020 een huisvestingsoplossing gevonden.
- Voor de O&O voor daklozen zonder wettig verblijf werden er, eind 2020, 2 juristen aangeworven bij Transithuis van CAW Oost-Vlaanderen om de juridische ondersteuning te voorzien. De eerste opvanglocatie is gevonden en er is akkoord met de eigenaar tot aankoop.

> **Postmobiel wonen**

In het project Postmobiel Wonen verblijven een 90-tal personen met veelal een precair verblijfsstatuut in een tijdelijk opvangproject van maximaal 3 jaar. De nieuwe site werd eind 2020 in gebruik genomen.

> **Transitwoningen**

Stad Gent stelt transitwoningen ter beschikking als tijdelijke en voorwaardelijke oplossing voor personen die zich in een specifieke problematische woonsituatie bevinden, gekoppeld aan woonkwaliteit. Eind 2020 had Dienst Wonen 15 transitwoningen waar mensen terecht kunnen die te maken krijgen met huissjmelkerij, onteigeningen, woningen die onbewoonbaar verklaard worden,...

In 2020 maakten 31 gezinnen/alleenstaanden gebruik van deze woningen. De doelgroepen die meest opgevangen worden zijn gezinnen die een onbewoonbaarverklarde of ongeschikte woning, vaak met voorrang op een sociale woning, moeten verlaten.

> **Noodwoningen**

OCMW Gent kan een tijdelijke gemeubelde noodwoning toewijzen bij acute crisissituaties én voor een beperkte periode. Deze acute crisissituaties zijn er bij brand, ontploffing, waterschade, een onbewoonbaarverklaring,... In Gent zijn er 25 noodwoningen voorzien.

Er werd in 2020 waren er 30 verhuringen en werden 77 personen opgevangen.

Nachtopvang

- 2 locaties: Huize Triest en CAW Oost-Vlaanderen
- Nachtopvang plus – uitgebaat door CAW Oost-Vlaanderen
- Uitbreiding winterperiode: + 40 bedden op bijkomende locatie – uitgebaat door CAW Oost-Vlaanderen

Tijdens de winterperiode 2019-2020 zijn er in Gent 105 nachtopvangbedden, tijdens de zomermaanden en de winterperiode 2020-2021 waren er 100 bedden gezien de coronamaatregelen. De bedden zijn er voor daklozen die geen andere opvangoplossing hebben. Daklozen krijgen er een bed, kunnen zich wassen en krijgen 's avonds en 's morgens een broodmaaltijd. De nachtopvang maakt deel uit van een hulpverleningstraject. Hulpverleners – zoals het Brugteam en de mobil teams GGZ, De Moester – bezoeken de nachtopvang om daklozen aan te spreken en samen te zoeken naar oplossingen. Wie in de nachtopvang verblijft, moet bovendien contact hebben met een begeleidende organisatie die zijn

of haar traject opvolgt. Voor chronisch daklozen is er de nachtopvang plus, waarbij gebruikers voor een termijn van maximum 3 maanden een bed voor de nacht kunnen reserveren.

De nachtopvang wordt in Gent gefinancierd door OCMW Gent en uitgebaat door Huize Triest, een deelwerking van de Broeders van Liefde vzw (20 bedden) en CAW Oost-Vlaanderen (40 bedden locatie Nieuwland + in de winter 40 extra).

In 2020 maakten 1036 unieke cliënten gebruik van de nachtopvang en werden er 33 439 bedden ingezet over de diverse locaties heen

Extra maatregelen ikv corona:

Om de noden mbt opvang van dakloze personen en gezinnen tijdens de coronacrisis op te vangen, zetten we volgende acties op:

- In de periode maart – mei 2020 werden samenwerkingen opgezet met een aantal hostels, een jeugdverblijfplaats en een zorghotel om de capaciteit van nachtopvangbedden te behouden, aangezien er een tijd slechts 1 cliëntensysteem per kamer kon ingezet worden in de 3 bestaande locaties (Nieuwland, Prinsenhof en Huize Triest).
- Het onthaal van Welzijnsbureau Sint-Amandsberg doet een eerste hulpverlenend gesprek bij nieuwe aanvragen bij de nachtopvang. Via deze weg schat het onthaal in of nachtopvang in Gent voor deze persoon op dit moment de beste interventie is.
Het aantal plaatsen fluctueerde tijdens de eerste maanden van de coronacrisis dan ook.

Deze maatregel wil daklozen zonder overnachtingsoplossing zoveel mogelijk beschermen tegen besmettingsgevaar. Zo kunnen de veiligheidsvoorwaarden gerespecteerd worden en dienen mensen hun netwerk niet onnodig in gevaar te brengen.

Gezien dakloze Gentenaars niet in **quarantaine** of isolatie kunnen, werd in het begin van de coronacrisis een samenwerking opgezet met Zorgdorpen vzw om daklozen op te vangen die een hoogrisicocontact hadden of die besmet waren met COVID-19 en milde symptomen hebben (en dus geen ziekenhuisopname vereisen).

Samen met CAW Oost-Vlaanderen liepen we een proces om te komen naar **solidarisering** van de nachtopvang waarbij gemeenten uit aangrenzende eerstelijnszones mee werken in het realiseren van nachtopvang, maar vooral ook trajecten uit de nachtopvang voor hun inwoners.

Tijdens lockdown 1 werd een **geregulariseerde toegang** ingebouwd in de nachtopvang. Deze kwam er gezien tijdelijk het aantal plaatsen verminderd was (tot de samenwerking met de hostels/jeugdverblijfplaats operationeel was). Deze poort dient om mensen die van buiten Gent komen te ondersteunen om binnen hun eigen regio oplossingen te vinden. Bij heel kwetsbare situaties kennen we alsnog nachtopvang toe ondanks dat de persoon uit een andere regio instroomt. Dit gebeurt in ongeveer 16% van de casussen zonder binding met Gent. Deze poort zorgt er tegelijk mee voor dat de Gentse nachtopvang geen capaciteitsproblemen meer kende en zo Gentse daklozen maximaal bediende.

Dagopvang

> 2 Inloopcentra uitgebaat door CAW

De inloopcentra die uitgebaat worden door het CAW bieden dagopvang voor daklozen. Deze dagopvang is heel laagdrempelig. Mensen kunnen – in niet-coronatijden – vrij binnen- en buitenlopen. Er zijn medewerkers van CAW en outreachende hulpverleners (Brugfiguren) die beschikbaar zijn voor een babbel, als de bezoeker dat wenst. Ze bieden ook hulp bij het regelen van praktische zaken. In de inloopcentra kunnen bezoekers de was doen, douchen, eten en deelnemen aan activiteiten.

De dagopvang voor daklozen in de inloopcentra werd wegens corona ook aangepast. De capaciteit op beide locaties werd drastisch verminderd gezien de coronamaatregelen en de afstandregels. Om toch een basiscapaciteit te behouden werd in samenwerking met het CAW de volgende initiatieven opgezet:

- Gedurende de periode maart-juni 2020 werd een derde inloopcentrum geopend in de cafetaria van sporthal Tolhuis.
- Gedurende de periode maart-juni 2020 verhuisde het inloopcentrum SOC naar het sociaal restaurant Parnassus zodat de capaciteit kon opgedreven worden.
- Sinds midden november 2020 verhuisden de werking van beide inloopcentra naar het ICC om extra capaciteit te voorzien in de wintermaanden.
- Dagelijks werden er tijdens de periode maart – juni 2020 en terug maaltijden en soep aangeboden aan de bezoekers van het Inloopcentrum in het ICC.

De cijfergegevens hieronder betreffen geen unieke personen/gezinnen. Bij de inloopcentra worden bezoekers geturfd. Dit wil zeggen dat iedere dag opnieuw elke persoon geteld wordt. De dagelijkse bezetting varieerde afhankelijk van de verschillende *verhuisbewegingen van de inloopcentra*. Tijdens de periode in het ICC (eind 2020) maakten dagelijks ongeveer 100 personen gebruik van het inloopcentrum. In 2020 ontvingen alle inloopcentra (locaties SOC, Pannestraat, Tolhuis, Parnassus en ICC) in totaal 21 837 (niet unieke) bezoekers, waarvan 579 kinderen. 86% waren mannen, 10% vrouwen en 4% kinderen en jongeren. 173 keer kwam een gezin naar een inloopcentrum.

Dit is een daling ten opzichte van 2019 (N=28 222) door het feit dat 1) de capaciteit die normaal voorzien is in het ILC Pannestraat en SOC verminderd werd uit veiligheidsmaatregelen omwille van COVID-19 pandemie, 2) vanaf maart de doelgroep strikter afgebakend werd (enkel daklozen) en 3) er een toeleiding nodig was vanuit het OCMW Gent waardoor de anonimiteit verdween. Deze poort en striktere doelgroepdefiniëring werd ingebouwd vanuit het beheersen van de heel beperkte capaciteit (afwisselend tussen ongeveer 25% tot 50% van de normale capaciteit afhankelijk van de maatregelen).

> OpStap

De dienst Outreachend Werken van de stad heeft een groepswerking 'OpStap' voor kwetsbare (ex-)druggebruikers. De werking zet in op zinvolle dagbesteding en het opbouwen van positieve ervaringen door bvb. activiteiten, vrijwilligerswerk, ontmoeting,...

Evaluatie

Gent heeft een ruim netwerk van begeleidings- en opvangcapaciteit. Opvang met begeleiding en trajecten blijft nodig zolang er onvoldoende preventie en duurzame woonoplossingen zijn.

De coronacrisis stelde hier een aantal uitdagingen: strenge regels hadden hun impact op het aanbod. Gent reageerde hier snel op en kon zowel op de capaciteit als op de instroom ingrijpen. Bovendien bood de coronacrisis ook extra opportuniteiten. Zo werd Zorgdorpen vzw als nieuwe samenwerkingspartner in het daklozenbeleid betrokken.

Bovendien werd met het project Postmobiel Wonen een traject richting duurzame oplossing aangeboden aan een heel precare groep daklozen waarbij het verblijfsstatuut duurzame integratie belemmert. Ook voor de betrokken kinderen in deze situatie is het nieuwe project een stabiele opvangsituatie waarin ze betere groeikansen krijgen.

Het aantal opvangplaatsen werd dus de voorbije jaren verder uitgebreid in verschillende projecten, alsook de diversiteit van aanbod en doelgroep.

Via het uitwerken van trajecten trachten verschillende diensten en organisaties mensen in dak- en thuisloosheid te begeleiden naar andere vormen van hulpverlening en een meer duurzame woonvorm. Bij projecten zoals de Opvang & Oriëntatie voor chronisch daklozen zien we dat de begeleiding naar huisvesting goed loopt.

Het aantal cliënten bij het OCMW die een leefloon ontvangen als gehuisveste ex-dakloze is ook hoopgevend gezien dit aantoont welke resultaten hier worden bereikt.

De coronapandemie bemoeilijkte het opvangverhaal. Bij de inloopcentra was de Stad verplicht om in samenwerking met het CAW de instroom scherper te zetten gezien er heel beperkte capaciteit was. Dit leidde ertoe dat een groep die anders gebruik maakte van de inloopcentra er niet meer terecht kan. Ook in de nachtopvang werden extra maatregelen doorgevoerd om een coronaveilige situatie te creëren voor de gebruikers. Bovendien gaven vele middenveldorganisaties

en andere praktijkwerkers aan dat de problematiek toenam gezien kwetsbare personen in moeilijkere omstandigheden kwamen door de coronapandemie (verlies werk, verlies woonst,...).

Het voorzien van opvang en tijdelijke huisvesting is nodig maar vaak wordt dit aangeboden bij gebrek aan huisvesting. Dit is voor deze groep dan ook geen oplossing op maat maar opvang uit noodzaak en gebrek aan een alternatief. De doorstroom vanuit opvang naar stabiele, kwaliteitsvolle en betaalbare huisvesting loopt bovendien heel moeilijk door een gebrek aan aanbod van woningen. De cijfers uit de daklozentelling tonen bovendien aan dat het opvangaanbod in de huidige context hiaten vertoont: sommige groepen vinden hun plek niet (ook omwille van gedrag dat in een opvang niet getolereerd kan worden), niet iedereen vindt een plaats in een opvangcentrum, de groep met zware problemen zoals een combinatie van verslaving en psychische problemen vindt heel moeilijk een opvangplaats,... Investerings in opvang zijn heel duur. Onderzoek toont aan dat inzet op huisvesting met omkadering op maat daarenboven veel effectiever is.

3.3 Naar duurzame huisvesting

Als we dak- en thuisloosheid willen verminderen, hebben we eerst en vooral voldoende betaalbare woningen nodig. De eerste stap is immers meestal om een betaalbare, kwaliteitsvolle woning te vinden waarrond hulpverlening en begeleiding kan opgezet worden. Hieronder focussen we hoofdzakelijk op de acties die zich richten op of effect hebben op dak- en thuisloosheid in Gent.

Acties 2020

> Sociaal Verhuurkantoor (SVK)

Het Gentse Sociaal Verhuurkantoor huurt woningen op de private markt en verhuurt ze opnieuw aan kwetsbare huurders. De bewoners krijgen begeleiding door huurbegeleiders. Het SVK hanteert een puntensysteem waardoor mensen met de hoogste woonbehoefte sneller een woning toegewezen krijgen. Heel wat dak- en thuislozen krijgen via deze weg een huurwoning met begeleiding toegewezen. Als we de ETHOS-Light typologie van dakloosheid volgen, dan zien we dat 85% (22 van de 26 toewijzen) van alle toewijzen in 2020 (exclusief interne mutaties) in SVK aan dak- en thuislozen toekomt. SVK Gent verhuurde eind 2020 304 woningen. 98 % van de huurders behield in 2020 hun woning dankzij de intensieve huurbegeleiding.

Het Sociaal Verhuurkantoor (SVK) Gent overschreed in 2020 de kaap van 300 woningen in beheer. We eindigden het jaar met 304 woningen. Dit is minder dan gepland. Ondanks deze verdere uitbreiding van het patrimonium konden we maar 26 nieuwe huurders verwelkomen, waar dit er de vorige jaren telkens 50 waren. Tot slot steeg het aantal kandidaat-huurders met 18,5% tot 3.130. De coronacrisis is de belangrijkste oorzaak van al deze evoluties.

- **Bouw 11 robuuste woningen** voor chronisch daklozen
Het project realiseert 11 specifieke robuuste wooneenheden voor chronisch daklozen met complexe problemen. Aan het wonen wordt multidisciplinaire begeleiding gekoppeld. Dit is permanente huisvesting vanuit het Housing First concept. Het ontwerp werd in 2020 afgewerkt.
- Voor het pilootproject woonmodel SVK werd de onderzoeksfase uitgevoerd. 2 percelen werden geselecteerd om via erfpacht een 40-tal woningen te laten realiseren door private ontwikkelaars op publieke grond.

> Versnelde toewijs van een sociale woning met sociale woonbegeleiding

Elk jaar krijgen 59 huurders een woning bij een sociale huisvestingsmaatschappij via versnelde toewijs. Het gaat om mensen in dakloosheid, jongeren die uitstromen uit de jeugdzorg en mensen met een psychische problematiek. Daklozen krijgen hierbij wooncoaching vanuit OCMW Gent.

In 2019 was Gent goed voor 43% van de Vlaamse versnelde toewijzen. In 2020 was de succesratio 90% behoud van de woning na 2 jaar bij de gehuisveste daklozen.

Het contingent van 59 huurders is voor 2020 volledig ingevuld. Een deel ervan werd pas ingevuld in 2021. In 2021 en 2022 verwachten we een algemene daling van aantal toewijzen bij de SHM's door de inzet op renovatie en de interne mutaties die hiervoor nodig zijn. Dit zal een negatieve impact hebben op de mogelijkheden om daklozen duurzaam te huisvesten, ondanks de heel mooie resultaten die de werking aflevert.

- > Het subsidiereglement 'Projectoproep kwetsbare doelgroepen op de huisvestingsmarkt' werd gelanceerd. Dit biedt ondersteuning aan organisaties die duurzame huisvesting willen realiseren voor kwetsbare doelgroepen.

Evaluatie

De beschikbare interventies op de woonmarkt ten aanzien van dak- en thuislozen zijn heel waardevol en tonen ook dat ze erin slagen om dak- en thuislozen langdurig stabiel te huisvesten. Het aanbod is echter te beperkt om de problematiek van dak- en thuisloosheid in onze Stad te kunnen oplossen.

3.4 Begeleiding en ondersteuning

Bij de verschillende vormen **opvang en huisvesting** zijn er diverse vormen van hulp- en dienstverlening aan verbonden. Daarnaast zijn er nog verschillende vormen van ondersteuning om dak- en thuisloosheid te vermijden of algemeen voor wie toch in dak- of thuisloosheid belandt.

> OCMW-begeleiding

De opdracht van het OCMW is om het recht op maatschappelijke dienstverlening te verzekeren. De welzijnsbureaus bieden individuele begeleiding op alle levensdomeinen. We zoeken samen met de cliënt naar een woonst, zetten hun financiële en administratieve situatie op orde,... In Gent werd voor de structureel daklozen een aparte OCMW-dienst opgericht (dienst Thuislozenzorg), waar de maatschappelijk werkers meer tijd en ruimte hebben om deze groep mensen met vaak een heel complexe problematiek op te volgen. Zo kunnen ze intensievere trajecten aangaan met daklozen, die doorgaans met meer problemen te kampen hebben.

Naast algemene ondersteunende maatregelen in kader van armoedebestrijding zoals het voorzien van aanvullende financiële steun of specifieke tussenkomsten, ondersteuning bij deelname aan vrijetijdsactiviteiten, toegang tot digitale media,... zijn er ook specifieke tussenkomsten voor mensen in dakloosheid. Het OCMW kan onder bepaalde voorwaarden ook een referentieadres voorzien, waardoor men de administratie of uitkeringen die een officiële woonplaats als voorwaarde stellen, in orde kan brengen. Daklozen die een woning vinden, kunnen bovendien, indien ze aan bepaalde voorwaarden voldoen, een installatiepremie krijgen. Dit is een premie voor mensen die de hoedanigheid van daklozen verliezen en kan slechts 1 keer toegekend worden. Mensen zonder wettig verblijf kunnen bij OCMW Gent terecht voor de betaling van de dringende medische kosten.

De dienst Thuislozenzorg kreeg 204 nieuwe aanvragen en begeleidde gemiddeld 399 dak- en thuislozen (2019: 394). De dienst kreeg versterking van een jongerenwerker vanaf oktober 2020 (momenteel: 26 dossiers).

525 personen met leefloon stapten over van dakloosheid naar wonen: ze ontvingen nl een leefloon met 100% subsidiëring door de POD maatschappelijke integratie tot 2 jaar na verlies dakloosheid. Ter vergelijking in 2019 waren er 645 personen die dit leefloon toegekend kregen.

In 2020 werden 277 installatiepremies toegekend aan daklozen.

In 2020 hadden 823 personen een referentieadres bij het OCMW. Daarnaast werden ook 189 referentieadressen toegekend aan personen die gedetineerd waren.

> CAW-Woonbegeleiding

Woonbegeleiders begeleiden mensen in een problematische woonsituatie op diverse levensdomeinen. Dit kan zowel preventief zijn als meer curatief.

In 2020 werden 195 cliëntsystemen in Gent begeleid.

> Straathoekwerk en buurtstewards

Gent heeft een uitgebouwd team van straathoekwerkers. Straathoekwerkers werken vindplaatsgericht (outreaching) en wijkgericht hoofdzakelijk in de 19^e-eeuwse gordel en in het stadscentrum. Ze zijn er voor de meest kwetsbare mensen in de stad. Straathoekwerkers gaan samen met onder andere daklozen op weg. Ze geven tijd en ruimte aan hun

'gasten' om zelf keuzes te maken en ondersteunen hen hierbij. Straathoekwerkers zijn zo vaak de brug naar andere hulpverlening, bijvoorbeeld voor daklozen die moeilijk tot bij de hulpverlening geraken.

In 2020 werd de werking uitgebreid met 4 jeugdstraathoekwerkers: zij hebben een specifieke focus op kwetsbare jongeren tussen 12 en 26 jaar. Ze proberen de verbinding met de samenleving terug te herstellen en samen met de jongeren de brug te slaan naar school, vrij tijd, opleiding en/of tewerkstelling.

Het afgelopen jaar zette Straathoekwerk heel wat in op de zogenaamde 'nacht- & dauwpatrouilles'. Dit fungeert als barometer, om inzicht te blijven verwerven in de buitenslapers en hun slaaplocaties, polshoogte te kunnen nemen van hun gezondheids- en welzijnstoestand, connectie te maken,... Straathoekwerk organiseerde in 2020 56 patrouilles. Het aantal personen dat werd bereikt varieerde van nachten met zo goed als niemand, tot nachten met 7 tot 8 personen die geholpen werden. Tijdens de eerste lockdown en de vrieskou waren er extra patrouilles. Toen werden minder mensen op straat gezien.

Positieve beeldvorming is één van de focuspunten van de dienst Outreachend Werken. De STRAATWIJS krant is daarin een mooi initiatief. De redactie is samengesteld uit gasten die zelf dakloos zijn of vroeger dakloos waren. De redactieraad geeft zelf vorm aan het krantje. Zo krijgen dakloze personen zelf een stem.

De buurtstewards nemen een gelijkaardige rol op als de straathoekwerkers. Ze werken vindplaatsgericht en zijn er voor de meest kwetsbare mensen met een intra-Europese achtergrond. De buurtstewards proberen het welzijn van deze gezinnen te verhogen, vaak samen met andere diensten en hulpverleners, omwille van de complexiteit van de situaties. Ze zijn een brug tussen de doelgroep en andere (hulpverlenende) organisaties.

> **Lockers voor daklozen**

Als flankerend beleid werden in 2017 lockers voor dakloze mensen ingevoerd. Deze lockers bieden een mogelijkheid om waardevolle spullen te bewaren, kleren droog op te bergen. Dit zorgt ervoor dat men niet met materiaal moet rondzeulen, werkt kostenbesparend omdat materiaal minder snel verloren gaat en is ook minder stigmatiserend. Ook op vlak van gezondheid is het een grote sprong vooruit omdat spullen droog bewaard kunnen worden en men dus niet in wakke en muffe kleren moet rondlopen, een droge slaapzak kan gebruiken 's nachts als dat nodig is,... De lockers werden in 2020 uitgebreid door de toevoeging van lockers op de Okapiparking. Momenteel zijn er 60 lockers in gebruik. Bovendien werden de lockers op de site Baudelo aangepast in functie van beveiliging. Er is sinds 2020 ook een lockerbeheerder aangesteld die fungeert als aanspreekpunt.

> **Brugteam CAW: de brug naar reguliere hulpverlening**

Het Brugteam legt de verbinding tussen mensen in dak- en thuisloosheid en de reguliere hulp- en dienstverlening. De medewerkers leggen een traject af samen met de hulpvrager om hen te begeleiden richting een hulpverlenende organisatie. Zodra deze band gelegd is, stopt de hulpverlening door het brugteam. De brugfiguren zijn vaak te vinden in de inloopcentra (dagopvang) en de nachtopvang.

In 2020 ging het Brugteam 279 trajecten aan met dak- en thuislozen op de vindplaatsen. Er waren ook 486 autonome contacten. Dit zijn contacten die slechts een beperkt aantal interventies inhielden. In totaal gaat dit over 765 cliënten. 416 keer werd een cliënt verwezen naar een andere dienst. Dit waren voornamelijk verwijzingen naar het achterliggend aanbod van CAW Oost-Vlaanderen en de sociale dienst van het OCMW, (geestelijke) gezondheidszorg en tewerkstellingsactoren.

> **Materiële ondersteuning via een diversiteit van organisaties**

Gent geeft materiële ondersteuning (voeding, kledij,...) in samenwerking met een groot aantal middenveldpartners verspreid over de stad. De rapportage hierover vindt u terug in de evaluatie van het armoedebeleidsplan.

Een aantal middenveldorganisaties begeleiden mensen die bij hen over de vloer komen. De grote koepels in Gent zijn KRAS vzw en het Gents Solidariteitsfonds. Onder hun vleugels zijn heel wat organisaties aan de slag die mensen begeleiden, met inzet van vele vrijwilligers. Voor dak- en thuislozen denken we vooral aan:

- De Fontein Gent (hoofdzakelijk medische ondersteuning en was- en douchemogelijkheid)
- Werkgroep Vluchtelingen Gent
- De Tinten
- De Gentse kookploeg
- Woon.gift
- Een hart voor Vluchtelingen
- Enchanté (met oa uitgestelde maaltijden en bedden)

> **Woonwiziers**

De woonwiziers geven gratis woonadvies, informatie en ondersteuning op maat over: huurwetgeving, woningkwaliteit, woonpremies, tegemoetkomingen zoals huurpremie en huursubsidie,...

De Woonwiziers startten 2511 nieuwe dossiers en telden 7289 eenmalige contacten voor info, advies en ondersteuning rond woonvragen. 757 burgers dienden een aanvraag in voor de Gentse huurpremie, de relancemaatregel voor Gentenaren die 2 tot 4 jaar zijn ingeschreven als kandidaat-huurder bij een SHM. Zij krijgen gedurende 1 jaar een extra tussenkomst van 40€/maand in de huur.

Evaluatie

Gent heeft een uitgebreid netwerk aan ondersteunende diensten, al dan niet expliciet gefocust op dak- en thuislozen. Dit biedt een diversiteit aan hulpverlening die daklozen op verschillende levensdomeinen begeleidt. Er wordt echter gezien dat het begeleidingsaanbod vaak nog te beperkt is: de stijging in psychische problemen kan te weinig opgevangen worden in het huidige aanbod van de psychiatrie, veel daklozen met preciaire statuten blijven in extreem kwetsbare situaties hangen,... Een sterkere inzet op teams die hulpverlening op maat bieden zal een werkpunt blijven zodat per situatie kan ingeschat worden welk pakket aan hulp de persoon nodig heeft. Hopelijk is deze hulpverlening dan ook beschikbaar voor de betrokken cliënt en moet de persoon niet voldoen aan een wirwar van criteria of een wachtlijst doorlopen.

3.4 Algemene evaluatie

Er zijn heel veel stappen gezet de voorbije jaren om de problematiek van dak- en thuisloosheid aan te pakken in Gent: zowel op het vlak van begeleiding en ondersteuning van dak- en thuislozen, tot het voorkomen van dak- en thuisloosheid, van opvang tot huisvesting,... Toch tonen de resultaten van de daklozentelling echter aan dat er nog steeds heel wat problemen zijn.

Er is nood aan een integrale aanpak, overheen de verschillende beleidsniveaus -en domeinen om dak- en thuisloosheid aan te pakken. De problematiek bestaat immers niet op zichzelf en hangt steeds en vaak samen met andere problemen: naast een woonproblematiek- en armoedeproblematiek, een moeilijke overgang naar zelfstandigheid/volwassenheid, verslavingsproblematiek, psychische en andere gezondheidsproblemen, relationele problemen, administratieve problemen en het ontbreken van een ondersteunend netwerk, het gebrek aan een wettig verblijf. Bovendien is dak- en thuisloosheid ook een mobiel gegeven, mensen trekken of worden doorgestuurd naar de stad waar veel aanbod is en voyageren vaak tussen steden. Enkel een lokale aanpak kan dus nooit alleen een oplossing bieden. Een samenwerking met de andere lokale overheden en met hogere overheden is en blijft essentieel om tot een gedegen aanpak te komen.

De integrale aanpak dient te focussen op preventie op deze verschillende levensdomeinen en op het vergroten van het aantal betaalbare woningen. Voor zij die dak- en thuisloos zijn dienen we duurzame trajecten uit te tekenen, idealiter via het woonbeleid gekoppeld aan begeleiding en zorg op maat. Waar nodig dienen we opvang te voorzien met het oog op duurzame trajecten uit de dak- en thuisloosheid. Dit kan de Stad Gent niet alleen.

We hebben vooral ondersteuning nodig vanuit het Vlaamse beleid. We gaan met het Vlaamse woonbeleid de dialoog verder aan zodat ze deze heel kwetsbare en diverse groep als target zet. Hiervoor zal vooral de financiering en werkwijze van de sociale huisvesting belangrijk zijn in functie van uitbreiding van het patrimonium en versnelde instroom van dak- en thuislozen. Op basis van de huidige cijfers zouden er minimaal op jaarbasis een 70 tot 80 tal extra woningen moeten komen exclusief voor daklozen om tegen 2030 tot een functional zero te komen. Bovendien zou de huidige toewijs ten aanzien van dak- en thuislozen binnen de sociale huisvestingsmaatschappijen en het SVK in dit scenario doorgetrokken moeten zijn in de nieuwe eengemaakte sociale huisvestingsactor. Zonder dat duidelijk keuzes gemaakt worden op verschillende overheidsniveaus in het belang van dak- en thuislozen zullen we dit objectief onmogelijk bereiken.

Bovendien willen we met andere sectoren met bovenlokale aansturing zoals de jeugdzorg, de geestelijke gezondheidszorg, het asiel-en migratiebeleid,... sterker samenwerken om dak-en thuisloosheid maximaal te voorkomen.

5. Planning 2021

Hieronder beschrijven we de planning voor 2021. Hierbij focussen we op de nieuwe acties en niet op het regulier beleid. Bovendien focussen we ook op de acties met een directe impact op de groep dak-en thuisloze personen.

4.1 Preventie

Zoals hierboven aangegeven zijn ook de acties van het woon-en armoedebelief van toepassing in de preventie van dakloosheid. Deze vallen outside van deze nota. Hier gaan we dieper in op de preventieve acties exclusief gericht op dak-en thuisloosheid.

We willen het aantal uithuiszettingen verminderen.

We starten met :

- > **Herhuisvestingsbegeleiding** voor alleenstaanden en gezinnen. Het betreft mensen die in een slechte woning wonen, die een advies of het besluit 'ongeschikt' of 'onbewoonbaar' krijgen, geconfronteerd worden met een onteigening of met een actie tegen huisjesmelkerij. De verhuurder wordt, in sommige gevallen, eveneens benaderd met informatie, advies en ontzorgen.

We zetten verder in op:

- > de verschillende acties die zich richten op **preventie** op de private en sociale huisvestingsmarkt en op huurachterstalbemiddeling.

4.2 Opvang en tijdelijke huisvesting

We organiseren opvang, om van daar hulpverlening op te starten uit de dakloosheid.

We starten:

- > **Opvang en Oriëntatie:**
 - We consolideren de Opvang & Oriëntatie voor chronisch daklozen met 17 plaatsen gekoppeld aan transitiebegeleiding en ingebed in een dedicated team van geestelijke gezondheidszorg en welzijnspartners.
 - We starten de uitwerking van het project 'Opvang en Oriëntatie' voor jongeren waarbij we jongeren in dakloosheid begeleiden naar huisvesting gekoppeld aan opvang in woningen. Jongeren hebben vaak extra omkadering nodig om een leven in zelfstandigheid uit te bouwen. Hier wordt naast psycho-sociale hulpverlening onder andere herhuisvestingsbegeleiding aangeboden.
 - Voor mensen zonder wettig verblijf starten we in het najaar een nieuwe werking op met een duurzame toekomstoriëntering en opvang voor daklozen. In lijn (en in een ideaal scenario; in samenwerking) met het federale beleid zetten we in op twee sporen: het verwerven van een verblijfsrecht of ondersteuning in terugkeer/doormigratie. We voorzien opvang om deze trajecten te ondersteunen.

- > We zorgen voor een uitbreiding en centralisering van de werking van **tijdelijke huisvestingsinitiatieven** (transitwoningen en noodwoningen). We bereiden een project voor in het kader van de uitbreiding aantal transitwoningen. We nemen deel aan de 2de projectoproep voor noodwoningen in Vlaanderen. Met deze projectoproep stimuleert Vlaanderen het bouwen, kopen, renoveren en inrichten van (al dan niet verplaatsbare) noodwoningen. Het Vlaamse Gewest neemt 50% van de kosten voor zijn rekening.
- > We werken aan de verdere uitbreiding van het **project leegstand** en verhuren 50 woningen. Er wordt ook begeleiding aangeboden vanuit CAW (gefinancierd door de Stad) in functie van duurzame trajecten. Dit werkt ondersteunend ten aanzien van aanmelders zonder voldoende begeleidingscapaciteit.

We zetten verder in op:

- > **instapwonen** gezien de positieve resultaten en zetten in op opportuniteiten in functie van eventuele groei.
- > de **solidarisering** van de nachtopvang in samenwerking met CAW Oost-Vlaanderen. Zo worden dakloze personen maximaal geholpen in hun eigen netwerk.
- > de verdere **optimalisering van de opvang** :
 - We zetten verder in op de acute noden van dakloze Gentenaars met een opvangaanbod dat varieert van acute opvang (nachtopvang, inzet van het crisisteam) tot meer langdurige opvang (in onthaalcentra van het CAW of opvang in leegstaande sociale woningen). Deze opvang wordt verder afgestemd met de duurzame oplossingen die binnen het actieplan richting duurzaam wonen worden gerealiseerd.
 - We zetten in op verdere afstemming in toewijs en opvolging van de verschillende opvanginitiatieven. Dit moet ertoe leiden dat de aanmeld- en toewijsflow duidelijker wordt voor mensen die minder vertrouwd zijn met het hulpverleningslandschap.

We onderzoeken:

- > de mogelijkheden en randvoorwaarden om een opvang te realiseren voor daklozen met een **acute medische zorgnood** die niet langer in het ziekenhuis terecht kunnen.

4.3 Duurzame huisvesting

We zetten stappen in onze ambitie om alle langdurig daklozen te huisvesten.

We starten:

- > de opmaak van het **ROOF-Lokaal actieplan** van opvang naar Wonen. *Daarin komen volgende topics aan bod:* inzetten op preventief werken, vergroten van het woonaanbod voor verschillende groepen van (chronische) daklozen, experimenteren met woonoplossingen voor daklozen met dubbel diagnose, opzetten van gepaste begeleidingen bij de verschillende woonvormen, beleidsadvies om in het toewijzingsreglement van de eengemaakte sociale woonactor vanaf 2023 voldoende daklozen een woning te kunnen toewijzen.
- > de bouw van **11 robuuste woningen** voor daklozen met complexe problemen om in 2022 in bewoning te gaan.
- > het proces om tot een nieuwe werkwijze van **sociaal beheersrecht** te komen. Leegstand is een doorn in het oog van vele Gentenaars. Doorgaans werkt een belastingheffing zeer goed. Soms blijven panden langer dan wenselijk op het register staan.
- > de verdere **uitbreiding van het Sociaal Verhuurkantoor (SVK)** met als doel het verhuren van kwalitatieve en betaalbare woningen via het aan kwetsbare doelgroepen. Het objectief voor 2021 is te eindigen met 345 woningen. Dit zijn er 41 meer dan in 2020. Dit is een stijging met 13%.
- > de **financiële ondersteuning van organisaties** om het woonaanbod dat ze beheren voor hun specifieke doelgroep te verruimen. De projectoproep ter ondersteuning van kwetsbare huurders op de private huurmarkt werd gelanceerd in 2020. De eerste aanvragen worden goedgekeurd in april 2021 en de volgende projectoproep wordt gelanceerd eind 2021.

We zetten verder in op:

- > op een lokaal woon- en opvangbeleid voor kwetsbare groepen in dialoog met alle betrokken partners via de **Taskforce Wonen en Opvang**. We focussen op duurzame woonoplossingen en stemmen hierbij het opvang- en woonbeleid op elkaar af.
- > bemiddeling, begeleiding en ondersteuning om de **woonzekerheid** te kunnen blijven verzekeren voor kwetsbare huurders, in het bijzonder voor kansarmen en lage inkomensgroepen.

We onderzoeken:

- > de haalbaarheid om een extra actor te creëren die zich specifiek inzet op het **verwerven van woningen voor daklozen**, gekoppeld aan de bestaande sociale huisvesting. Dit is geïnspireerd op het Finse Y Foundation. Dit bleek in Finland de ruggengraat te zijn van de Finse strategie om dakloosheid te beëindigen. Hiervoor werd een subsidieaanvraag ingediend. Dit onderzoek kan enkel uitgevoerd worden indien gesubsidieerd.

6. Overzicht uitgaande subsidies/overheidsopdrachten

Reguliere/projectmatige werkingen 2020	
Deelwerking	Toegekend subsidiebedrag
Nachtopvang	€ 832.705,00
Winternachtopvang	€ 175.884,00
Gezins(nacht)opvang	€ 152.649,00
Inloopcentrum	€ 149.224,00
Warme winter	€ 64.409,00
Brugteam	€ 167.151,00
Instapwonen	€ 35.194,00
Transithuis	€ 163.635,00
Juristen Transithuis	€ 49.576,00
Project Leegstand	€ 175.000,00
Investeringsubsidie leegstand	€ 40.000,00
O&O Leeuwenhof	€ 108.000,00
Vesalius	€ 123.000,00
Huur Prinsenhof	€ 17.750,00
Totaal	€ 2.254.177,00

Corona-crisis 2020	
Deelwerking	Toegekend subsidiebedrag
Verlenging WNO crisis	€ 187.350,00
Verlenging WNO relance	€ 284.489,00
Verlenging Warme Winter crisis	€ 75.190,00
Inloopcentrum Winter '20-'21	€ 205.195,27
Opvang in hostels	€ 233.878,00
Extra ILC Tolhuislaan	€ 125.982,00
Totaal	€ 1.112.084,27

Hoofdstuk 3 – evaluatie winternoodplan

Evaluatierapport Winternoodplan

16/11/2020 (avond) - 28/03/2021



Inleiding

Tijdens de winterperiode start sinds enkele jaren het winternoodplan in Gent op waarbij diverse actoren hun regulier aanbod bestendigen of uitbreiden om samen mensen in dak- en thuisloosheid op te vangen en trajecten te lopen naar een betere toekomst.

Door (winter)dag- en (winter)nachtopvang te organiseren willen we de leefomstandigheden van de dak- en thuislozen in Gent verbeteren. Het verbeteren van de leefomstandigheden wordt mogelijk gemaakt door:

- Aanbod van materiële hulp (bed-bad-brood)
- Trajecten naar structurele oplossingen op te zetten: door middel van het toeleiderssysteem enaanwezigheid van het Brugteam in de Nachtopvang en inloopcentra en van het Mobiel team GGZ en De Moester in de Nachtopvang.
- Signaleren van structurele maatschappelijke problemen aangaande de doelgroep.

We geloven dat mensen pas gebruik maken van (winter)dag- en nachtopvang bij gebrek aan betere of veiligere alternatieven. De nood aan dag- en nachtopvang legt een aantal structurele tekorten in onze samenleving bloot.

De regie van het Gentse dak- en thuislozenbeleid gebeurt door het departement Welzijn en Samenleving. Dit zelfevaluatie-rapport is samengesteld samen met de operationele actoren betrokken bij de organisatie van het Gentse winternoodplan. De aanbevelingen zijn dan ook geformuleerd door de betrokken actoren, vanuit het werkveld en niet vanuit de lokale overheid.

Dit rapport omtrent het winternoodplan voor dak- en thuislozen 2020-2021 werd vanuit de Werkgroep Nachtopvang en de Operationele Cel Winternoodplan opgemaakt.

- De *Werkgroep Nachtopvang* bestaat uit een afvaardiging van OCMW Gent, CAW Oost-Vlaanderen, Dienst voor Outreachend Werken, Huize Triest, Politie Gent en Gentinfo.
- De *Operationele Cel Winternoodplan* bestaat uit een afvaardiging van de operationele actoren betrokken bij het Winternoodplan: CAW Oost-Vlaanderen (Nachtopvang en Warme Winter inloopcentra), Dienst voor Outreachend Werk (winterpatrouilles) en OCMW Gent en Huize Triest (Nachtopvang) en NMBS.

Het winternoodplan wordt gefinancierd door Stad en OCMW Gent met lokale middelen en subsidies van de POD Maatschappelijke Integratie.

De voorliggende evaluatie en beleidsaanbevelingen vanuit de verschillende partners worden van naderbij onderzocht en opgevolgd via de verschillende beleidsvoorbereidende organen waaronder de Gentse Stuurgroep en Beleidscel Dak- en Thuislozenbeleid.

We zien dit rapport als een jaarlijkse reflectie, evaluatie en aanzet tot het verfijnen van de winterdag- en winternachtopvanginitiatieven ten behoeve van dak- en thuislozen vanuit het werkveld.

7. Wijzigingen ten opzichte van voorbije winterperiodes

De strikte COVID-19 afstands- en veiligheidsmaatregelen hadden een grote invloed op de organisatie van het winternoodplan 2020-2021, o.a.:

- De extra capaciteit van 40 bedden in de locatie Prinsenhof bleef behouden ook na het winternoodplan 2019-2020 gedurende gans 2020 en tot op heden.
- Omwille van coronapandemie werd in samenspraak met OCMW Gent besloten dat het in het winternoodplan 2020-2021 te onveilig was om veldnoodbedden bij te zetten in een kamer omdat de afstandsregels niet gegarandeerd konden worden en daarom geen noodnachtopvang te organiseren in de locaties. In de aanbevelingen van werkingsverslagen van voorbije winternoodplannen stond reeds dat een aparte locatie meer aangewezen is en dat het bijplaatsen van veldbedden niet even kwalitatief wordt ervaren in de locaties (winter)nachtopvang, maar eventueel te werken via hotels of een aparte locatie te voorzien. In kader van dit winterplan werd dan ook een samenwerking afgesproken met een hotel.
- De Nachtopvang plus werd doorheen 2020 geen aparte entiteit meer, maar werd een regime binnen de reguliere nachtopvang. De belangrijkste verandering was om de Nachtopvang Plus beperkt in tijd te maken, namelijk maximum drie opeenvolgende maanden per jaar. Tijdens deze termijn kunnen mensen tot 'rust' komen omdat ze niet dagelijks op zoek moeten gaan naar een bed voor de nacht. Ze hoeven binnen de maximum vooropgestelde termijn van 3 maanden overdag niet in te bellen en hebben dagdagelijks een bed op dezelfde locatie Nieuwland. Deze rust en afgegrensde termijn schept de nodige ruimte om van hieruit met de toeleider een transitietraject op te starten om dakloosheid te beëindigen. Maandelijks worden nieuwe en ingestroomde cliënten kort besproken op het instroomoverleg in functie van nieuwe instroom of mogelijke verlenging van het verblijf. Het instroomoverleg bestaat uit vertegenwoordigers van de toeleidersorganisaties, namelijk het Mobiel team, het Brugteam, de teambegeleider van de Nachtopvang, OCMW Gent, MSOC en Straathoekwerk.

Het grote voordeel van deze gewijzigde werking van de Nachtopvang Plus is dat door het bieden van primaire stabiliteit er meer doorstroom is naar een meer duurzame oplossing en dat meer mensen gebruik kunnen maken van de werking van de Nachtopvang plus.

Een deel van de chronisch daklozen die reeds jarenlang gebruik maakten van de Nachtopvang Plus en reguliere nachtopvang konden sinds april doorstromen naar het aanbod in Leeuwenhof. Dit is een tijdelijk transitiehuis als Opvang en Oriëntatie. Hier vinden zij een plek om tot rust te komen en krijgen ze zo tijd en ruimte om na te denken over hun toekomst. Met ieder van hen worden stappen gezet richting structurele oplossing van dakloosheid. Op deze manier kan de Nachtopvang plus een middel zijn om doorstroom naar andere initiatieven zoals de Opvang en Oriëntatie voor chronisch daklozen Leeuwenhof te faciliteren. Ze biedt een eerste gestructureerde schakel tussen het leven op straat en een meer duurzame woonvorm.

- Na de strikte lockdownperiode in maart 2020 besliste CAW Oost-Vlaanderen om 3 kamers (=6 bedden) uit de reguliere bezetting van de door hen uitgebate Nachtopvang te halen, om mensen die 's avonds met koorts aan de deur staan in deze 'quarantaine' kamers onder te brengen. In samenspraak met WGC De Sleep blijven deze mensen gedurende de avond en nacht op hun kamer om een eventuele Covid verspreiding tegen te gaan. De dag nadien kunnen de mensen naar WGC De Sleep en worden ze van daaruit verder opgevolgd. In geval van Covid-besmetting, worden de cliënten voor onbepaalde tijd uitgesloten van nachtopvang. Na positieve bevestiging van de Ceder (aanbod aan bedden voor dak- en thuislozen die besmet zijn met COVID-19, maar geen ziekenhuisopname nodig hebben) of een arts dat er geen besmettingsgevaar (meer) is, kunnen ze terug gebruik maken van de Nachtopvang.
- Sinds 16/03/2020 beheert OCMW Gent de instroom van nieuwe mensen naar de Nachtopvang. Nieuwe mensen worden door het meldpunt, waar men overdag naar toe belt om een bed te reserveren, gemeld bij OCMW Gent. De dienst thuislozenzorg van OCMW Gent contacteert de persoon diezelfde werkdag nog of de eerstkomende werkdag wanneer de persoon aangemeld werd na de kantooruren, tijdens het weekend, een feestdag of een sluitingsperiode. Tijdens dit sociaal onderzoek bekijkt de OCMW-medewerker of het opstarten van een hulpverleningstraject in Gent het meest geschikt is en of het aangewezen is om de aangemelde mensen toe te leiden naar de nachtopvang. Er wordt ook contact opgenomen met het OCMW van waar de hulpvrager het laatst verbleef om samen te bekijken wat het meest geschikte aanbod is. Doel is om mensen niet van bestaande netwerken te onthemen of om zo snel als mogelijk in een geschikt netwerk te krijgen, waarbij het al dan niet zinvol is om de nachtopvang in te schakelen.
- De coronapandemie had een effect op de werking van de inloopcentra. Het aanbod van de inloopcentra Pannestraat en SOC (IC) werd tijdelijk verhuisd naar het ICC omdat de capaciteit, rekening houdende met de coronamaatregelen, hoger was dan ILC Pannestraat en ILC SOC samen. Daarnaast konden er geen groepsactiviteiten plaatsvinden, werd omwille van de veiligheidsmaatregelen anders omgegaan met de bezoekers en werd de toegang beperkt tot de specifieke doelgroep van daklozen. Het gegeven dat de bezoekers toegeleid moesten worden door OCMW Gent en hierdoor niet langer anoniem gebruik konden maken van de winterdagopvang, in vergelijking met vorige jaren, zorgde vaak voor verwarring en frustratie bij de bezoekers.

Elk van deze aspecten van het winternoodplan wordt verder in dit rapport tegen het licht gehouden.

8. (Nood)nachtopvang tijdens winternoodplan

8.1 Doelgroep en regime

De doelgroep van de (nood)nachtopvang in de winter zijn (net zoals de gebruikers van nachtopvang buiten de winterperiode) mensen die een nood ervaren aan onderdak en niet (langer) terecht kunnen in het eigen netwerken/of het bestaande netwerk van opvanginitiatieven en woonvormen. Het betreft een diverse doelgroep van mensen van uiteenlopende leeftijd met elk hun eigen achterliggende problematieken.

De Nachtopvang is elke nacht open van 21u tot 9u. Dit wordt met een uur vervroegd tijdens het winternoodplan, namelijk van 20u tot 9u. Er is naast een bed in een één- of meerpersoonskamer een eenvoudig avondmaal (brood, soep), een ontbijt en de mogelijkheid om te douchen voorzien. Mensen worden een locatie toegewezen bij het inbellen.

Men kan, zowel tijdens de winterperiode of erbuiten, blijven slapen in de nachtopvang zolang:

- Men zich aan het minimale reglement houdt;
- Men minstens 1 keer per 14 dagen langsgaat bij een toeleider;
- Men een bed op de correcte manier reserveerde;
- Er bedden beschikbaar zijn.

Een voorwaarde om gebruik te kunnen maken van de nachtopvang is het lopen van een traject uit de dakloosheid. Via het toeleiderssysteem worden deze trajecten opgezet.

Deze wordt in de locatie Nieuwland en Prinsenhof aangevuld met de aanwezigheid van het Brugteam en medewerkers van De Moester en van het Mobiel team GGZ. Samen zetten ze trajecten op vanuit de nachtopvang (plus) naar de reguliere hulpverlening. Bij bepaalde medische noden werkt CAW Oost-Vlaanderen samen met Wijkgezondheidscentrum De Sleep.

8.2 Kwaliteit voorop!

Ook tijdens de winterperiode 2020-2021 werd er bewust voor gekozen om 2 belangrijke criteria nl. kwaliteit van de Nachtopvang en veiligheid voorop te stellen.

We zien steeds meer kwetsbare groepen instromen in de Nachtopvang waardoor het veilig samen zijn niet altijd evident is. We proberen iedereen op een kwalitatieve manier te onthalen. Gezien de kwetsbaarheid zijn we verplicht het belang en de veiligheid van de groep boven het belang van het individu te stellen en passen ons sanctiebeleid daarop aan. We doen dit met de juiste zorg en als laatste middel om de veiligheid te garanderen voor medewerkers en cliënten.

8.3 De voorziene capaciteit

In Gent hebben twee organisaties een standaard aanbod nachtopvang doorheen het ganse jaar (ook tijdens de winter):

- CAW Oost-Vlaanderen met een Nachtopvang in Nieuwland 12-14, 7 dagen op 7 geopend, 40 bedden.
- Huize Triest met een Nachtopvang in de Gezondheidsstraat 2 met 20 bedden, 7 dagen op 7 geopend. Huize Triest moest omwille van de coronapandemie de capaciteit verminderen om de opvang veilig te kunnen organiseren.

Tijdens het winternoodplan wordt de bestaande capaciteit uitgebreid met 40 bedden op een bijkomende locatie. Omwille van de COVID19-pandemie bleef de extra wintercapaciteit van 40 bedden in locatie Prinsenhof van het winternoodplan 2019-2020 beschikbaar gedurende gans 2020 en tot op heden. In totaal waren tijdens het winternoodplan 2020-2021 **100 bedden** beschikbaar voor Nachtopvang.

Optimalisatie gebruik bedden

Het Meldpunt verdeelt overdag (tot 16u30) het aantal beschikbare bedden van de verschillende locaties. Door de gewijzigde werking van de Nachtopvang Plus kregen we de mogelijkheid om overdag ook de niet-gereserveerde bedden van de Nachtopvang Plus ter beschikking te stellen voor de cliënten van de Nachtopvang.

Om 21u15 weten de medewerkers van de locatie Nieuwland dan wie niet is opgedaagd op de verschillende locaties (zowel Nachtopvang als Nachtopvang Plus gebruikers) en hoeveel bedden er bijgevolg nog extra beschikbaar kunnen gesteld worden. Deze bedden worden dan alsnog door de dispatch-medewerkers ter beschikking gesteld van de gebruikers die nog een bed zoeken voor de nacht. Dekandidaat-gebruikers kunnen hiervoor vanaf 21u15 opnieuw inbellen.

8.4 Toegankelijkheid van de Nachtopvang tijdens winternoodplan

Reservatie Nachtopvang tijdens het winternoodplan

Tijdens het winternoodplan wordt hetzelfde reservatiesysteem voor de Nachtopvang gebruikt als doorheen het jaar. Wanneer men op een correcte manier is toegeleid, kan men dagelijks inbellen om een bed te reserveren, op drie momenten:

- Vanaf 11u-16.30u wanneer men nog geen 5 nachten per cyclus van 14 dagen heeft geslapen in de nachtopvang.
- Vanaf 14u-16.30u kunnen ook zij die al 5 nachten hebben geslapen, inbellen.
- Vanaf 21u15u worden de bedden van annulaties of niet-opgedaagden vrijgegeven. Iedereen kan dan bellen, ongeacht het aantal nachten er reeds van nachtopvang werd gebruik gemaakt in de lopende cyclus.

Nieuwe hulpvragers, die voorheen nog nooit gebruik maakten van de nachtopvang, moesten vanaf 16/03 eerst een toestemming krijgen tot toeleiding door OCMW Gent via een sociaal onderzoek.

Vervroegde opening

Ook tijdens het winternoodplan 2020-2021 werd ervoor gekozen om de openingsuren van de Nachtopvang op alle locaties met 1 uur te vervroegen op vraag van de doelgroep.

Concreet kon men binnen tussen 20u en 21u. Ook het tijdstip van de derde inbelronde werd met 1 uur

vervroegd (van 22u15 naar 21u15).

Het met 1u vroeger opengaan van de Nachtopvang tijdens het winternoodplan heeft een impact op de medewerkers. Ze moeten een uur vroeger dan doorheen de rest van het jaar opkomen wat een impact heeft op de uurroosters.

Een traject door professionele hulpverlening is vereist

Contact houden met een hulpverlener om een traject uit dakloosheid te faciliteren, is een voorwaarde voor gebruik van de Nachtopvang, zowel in de winter als buiten de winterperiode. Daartoe moet men minstens om de 14 dagen langsgaan bij een toeleider van één van de onderstaande hulpverleningsorganisaties.

- CAW Oost-Vlaanderen.
- OCMW Gent.
- Dienst voor Outreachend Werken.
- MSOC.
- Dienst Maatschappelijke Zorg (politie Gent).

De nachtopvang blijft een laagdrempelige interventie en een noodoplossing. De toeleiders zorgen er wel voor dat:

- Men alternatieven overloopt en pas in laatste instantie naar de nachtopvang doorverwijst.
- De persoon voldoende info krijgt om de Nachtopvang goed te kunnen gebruiken (praktisch, regels, reserveren).
- Er met oog op het aanbieden van de gepaste hulp, een vraagverhelderingsgesprek gevoerd wordt, om in functie daarvan trajecten uit de dak/thuisloosheid op te zetten.
- Men blijvend het traject aangaat om geschikte alternatieven te zoeken en inschat of de nachtopvang past voor de persoon.
- Er met oog op beleidssignalering, een minimale registratie gebeurt op gezette tijdstippen.

Het feit dat veel mensen gefragmenteerd gebruik maken van de Nachtopvang, vb slechts een aantal korte perioden per jaar, maakt een traject uit dakloosheid niet evident. Voor de toeleiders is het niet altijd evident om een congruent traject op te zetten.

Aanmelden via telefonische reservatie

Alle reservaties gebeuren via het centraal reservatiesysteem voor de Nachtopvang. Via het gratis 0800-nummer, kan voor de eerstkomende nacht een bed gereserveerd worden.

Het centraal reservatienummer is zowel overdag bereikbaar (tussen 11 u en 16.30 u) als 's nachts (tussen 21.15u en 4u). Overdag wordt de dispatch bemand door Gentinfo. 's Avonds wordt deze bemand door de medewerkers van CAW Oost-Vlaanderen in locatie Nieuwland.

Wie overdag geen bed kon reserveren omdat de bedden volzet zijn, kan 's avonds opnieuw bellen. Mogelijks kwamen er bedden vrij van mensen die niet opdaagden of hun reservatie afbelden.

Laagdrempelige dienstverlening

De Nachtopvang wil zo laagdrempelig mogelijk zijn. De huisreglementen van de organisaties die Nachtopvang organiseren, zijn er op gericht het tijdelijke samenleven in de Nachtopvang zo vlot mogelijk

te laten verlopen, met respect voor elkaars eigenheid en veiligheid. Doelstelling is om verder zo weinig mogelijk eisen en voorwaarden te stellen aan de gebruikers.

We hechten belang aan een warm onthaal van elke gebruiker. Een warm en menselijk onthaal is het begin van een respectvolle en evenwichtige (werk)relatie. Zo ook voor de gebruikers van de Nachtopvang, wiens houding, gedrag en zelfwaarde vaak hand in hand gaan met de manier waarop ze in de Nachtopvang worden onthaald.

Deze warme en open houding houdt ook in dat de medewerkers van Nachtopvang bereikbaar en aanspreekbaar zijn door de doelgroep en hen kunnen doorverwijzen naar hun toeleider en/of andere hulpverleners.

8.5 Nachtopvang tijdens winternoodplan in cijfers

Op 1 maart 2021 ging een nieuwe reservatietool voor de Nachtopvang en bijgevolg achterliggend registratiesysteem in voege. Doordat de cijfers van voor 1/03 en na 1/03 nog niet in 1 verwerkingsstelsel gebrachd konden worden, worden de cijfers voor het winternoodplan 2020-2021 waar mogelijk samen verwerkt. Waar dit niet mogelijk is, delen we dit voorlopig in verschillende perioden in.

Unieke gebruikers Nachtopvang tijdens winternoodplan

Tijdens 16/11/2020 en 28/02/2021 maakten **362 unieke mensen** gebruik van de Nachtopvang op locatie Nieuwland, Prinsenhof of Huize Triest. Dit zijn zowel de mensen die er effectief overnacht hebben, als diegene die niet kwamen opdagen, geweigerd werden of een sanctie kregen. In **maart 2021** maakten **183 unieke mensen** gebruik van de Nachtopvang.

In 2019-2020 maakten 636 unieke mensen gebruik van de Nachtopvang.

Geslacht unieke gebruikers winternachtopvang 2020-2021

		Man	Vrouw	X	Onbekend	Totaal
16/11-31/12	N	197	40	1	0	238
	%	83%	17%	0%	0%	100%
01/01-28/02	N	221	48	1	0	270
	%	82%	18%	0%	0%	100%
1/03-31/03	N	150	27	/	6	183
	%	82%	15%	/	3%	100%

Noot: de verwerking van het geslacht van de unieke bezoekers is per jaartal. Daarom worden ze hierboven opgedeeld per jaartal van het winternoodplan. Maart 2021 wordt apart genomen omdat vanaf 1/03/2021 een nieuw reservatiesysteem in gebruik werd genomen.

Over de maanden heen waren meer dan 80% van de unieke gebruikers mannen.

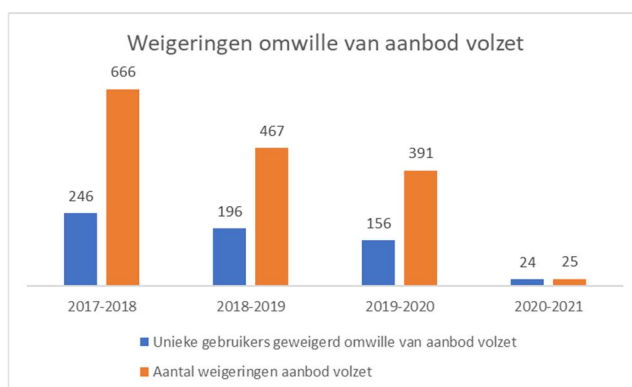
Het aandeel vrouwen blijft over de jaren heen gelijklopend (20% in 2019-2020 en 17% in 2020-2021) maar de doelgroep wijzigde doorheen de voorbij jaren. Van vrouwen die samen met (een deel) hun gezin/netwerk verbleef in de Nachtopvang, zijn er nu meer alleenstaande vrouwen.

Weigeringen

Unieke gebruikers wegens aanbod volzet

	Unieke gebruikers geweigerd omwille van aanbod volzet	Aantal weigeringen aanbod volzet
2017-2018	246	666
2018-2019	196	467
2019-2020	156	391
2020-2021	24	25

De eerste kolom gaat over het aantal individuen dat werd geweigerd omwille van aanbod volzet. Sommigen bellen meerdere keren per dag. Daarom is de som van het aantal weigeringen hoger dan het aantal individuen.



In het winternoodplan 2020-2021 waren er veel minder weigeringen omwille van 'aanbod volzet'. Dit lage aantal is onder andere te verklaren door de invloed van de gereguleerde toegang voor nieuwe gebruikers bij OCMW Gent waardoor de vraag naar Nachtopvang kleiner werd, door het aanbod Leeuwenhof voor chronisch daklozen waardoor deze bedden vrijkwamen en door de inzet overdag van de vrije bedden van de Nachtopvang Plus.

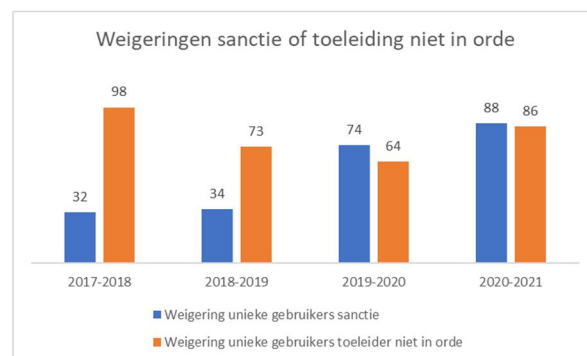
Wegens sanctie of toeleiding niet in orde

	Weigering unieke gebruikers sanctie	Weigering unieke gebruikers toeleider niet in orde
2017-2018	32	98
2018-2019	34	73
2019-2020	74	64
2020-2021	88	86

Noot: Het gaat over het aantal unieke gebruikers dat geweigerd werd. Vaak bellen dezelfde unieke bellers terug om alsnog binnen te geraken.

In het winternoodplan 2020-2021 waren er meer weigeringen omwille van een sanctie of omdat de toeleiding die niet in orde was.

De kwetsbaarheid van de doelgroep en het strikte sanctiebeleid omwille van veiligheid zorgden dat er meer sancties werden toegepast. De meeste sancties duurden maximum vijf dagen. Bij sancties van onbepaalde duur is er altijd een herstelgesprek om te bekijken of het veilig is om iemand terug toe te laten of nog niet.



De stijging van het aantal weigeringen omwille van de toeleiding niet in orde was, is mogelijks te verklaren door het feit dat er tijdens het winternoodplan drie weken rond kerst en twee weken tijdens de grote vrieskoude geen toeleiding nodig was. Sommige mensen die nadien terug gebruik wilden maken van de Nachtopvang waren niet op de hoogte dat de toeleiding terug nodig was om een bed te kunnen reserveren.

Verder waren er een aantal zeer kwetsbare personen, omwille van een mentale beperking en/of een psychiatrische problematiek, die moeite hadden om het toeleidingsysteem te begrijpen. In deze situaties hadden we tijd nodig om het ondersteunend netwerk op de hulpnood af te stemmen en de persoon te ondersteunen in de toeleiding naar en het gebruik maken van de Nachtopvang.

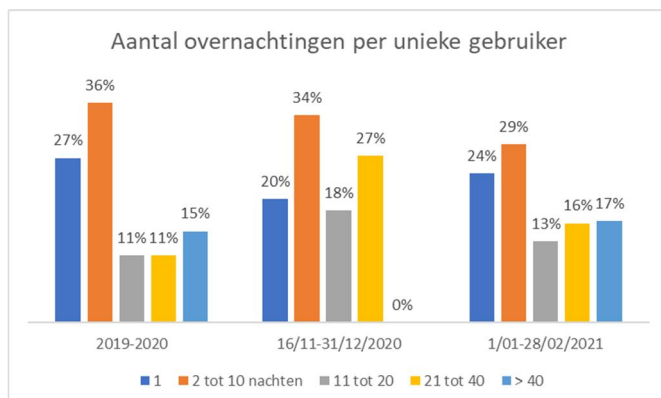
Overnachtingen per unieke gebruiker van winternachtopvang

Omwille van het nieuwe registratiesysteem dat in gebruik werd genomen vanaf 1/03/2021 kunnen we op dit moment de verblijfstermijn nog niet in 1 geheel weergeven. Daarom wordt dit opgedeeld in voor 1/03 en na 1/03.

Aantal overnachtingen	2019-2020		2020-2021			
			16/11-31/12/2020		1/01-28/02/2021	
	Unieke gebruikers	% gebruikers	Unieke gebruikers	% gebruikers	Unieke gebruikers	% gebruikers
1	173	27%	43	20%	66	24%
2 tot 10 nachten	228	36%	72	34%	79	29%
11 tot 20	67	11%	39	18%	36	13%
21 tot 40	71	11%	58	27%	44	16%
> 40	97	15%	0	0%	45	17%
Totaal	636	100%	212	100%	270	100%

Uit bovenstaande tabel leiden we af dat ongeveer de helft van gebruikers dat de afgelopen winterperiode tussen 16/11/2020 en 28/02/2021 beroep deed op winternachtopvang, dit voor uiterst korte (tussen 1 en 10 keer) en/of onderbroken periodes deed. Dit is een iets lager percentage dan het vorige winternoodplan 2019-2020.

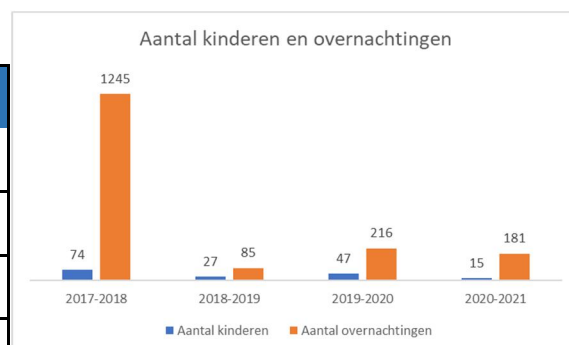
Omgekeerd merken we dat het percentage unieke gebruikers dat tussen de 20 tot 40 keer gebruik maakte van de Nachtopvang steeg in vergelijking met vorig jaar.



Kinderen

Onderstaande tabel geeft aan hoeveel kinderen tijdens de winterperiode gebruik maakten van een bed in de winternachtopvang.

	Aantal kinderen	Aantal overnachtingen
2017-2018	74	1245
2018-2019	27	85
2019-2020	47	216
2020-2021	15	181



Noot: dit gaat over de kinderen die tijdens winternoodplan in de nachtopvang verbleven en niet in de gezinsnachtopvang.

	Kinderen -12j		Kinderen + 12j	
	N	%	N	%
2017-2018	51	69%	23	31%
2018-2019	20	74%	7	26%
2019-2020	41	87%	6	13%
2020-2021	10	67%	5	33%

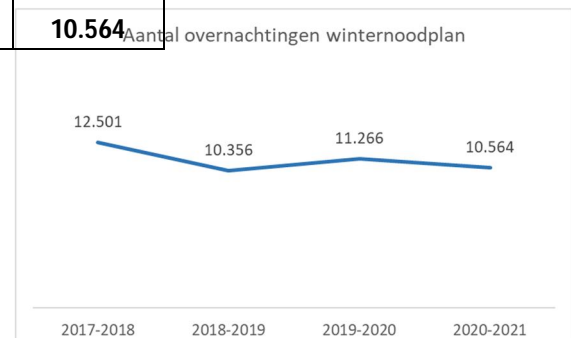
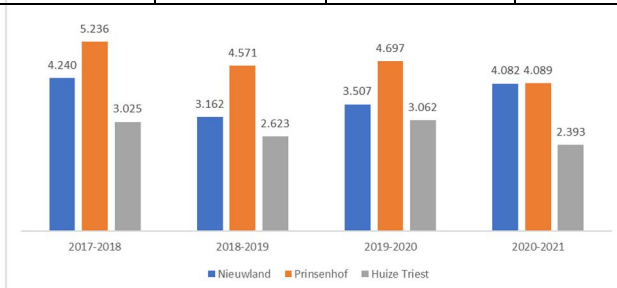
Tijdens de winterperiode 2010-2021, overnachtten 15 unieke kinderen in de Nachtopvang en dit gemiddeld 12 nachten. In 2019-2020 was dit gemiddelde 5 keer meer. We zien m.a.w. dat er minder kinderen gebruik maken van de Nachtopvang maar er gemiddeld meer nachten verblijven.

Overnachtingen per locatie

Tijdens 16/11/2020 tem 28/03/2021 werd **10 564** keer gebruik gemaakt van een bed op 1 van de drie locaties Nachtopvang.

a.

	Nieuwland	Prinsenhof	Huize Triest	Totaal
2017-2018	4.240	5.236	3.025	12.501
2018-2019	3.162	4.571	2.623	10.356
2019-2020	3.507	4.697	3.062	11.266
2020-2021	4.082	4.089	2.393	10.564



Bezettingsgraad

De bezetting voor de locatie Nieuwland werd berekend op 38 bedden en de locatie Prinsenhof op 36 bedden aangezien op beide locaties bedden voorbehouden werden voor mensen met ziekteverschijnselen. Met andere woorden werden de 6 voorbehouden quarantaine bedden niet meegenomen in de berekening van de bezetting. Daarnaast moesten we afgelopen winter regelmatig tijdelijk de bezetting op beide locaties afbouwen omwille van bedwantsen. Deze bedden zijn wel meegenomen bij de berekening van de bedden.

De bezetting in Huize Triest werd berekend op 20 bedden (Huize Triest bouwde in 2020 de capaciteit af van 25 naar 20 bedden omwille van de COVID-19 maatregelen).

- Huize triest: 90%
- Prinsenhof: 85%
- Nieuwland: 81%

Wanneer we bovenstaande theoretische bezettingsgraad bekijken, zien we dat we in de winternachtopvang 2020-2021 over de 3 locaties heen aan een gemiddelde bezetting van 85% zaten (108% in 2019-2020).

Rekening houdende met het feit dat de kamers die tijdelijk onbeschikbaar waren in locatie Prinsenhof en locatie Nieuwland omwille van bedwantsen en kamers waar maar 1 persoon kon liggen (bv omdat het aantal vrouwen/mannen oneven was en mannen en vrouwen niet samen op kamer gelegd worden), meegenomen werden in de berekening van de bezettingsgraad, zorgt ervoor dat de effectieve bezetting van beschikbare kamers hoger was dan de theoretische bezettingsgraad.

8.6 Samenwerkingsverbanden

Werkgroep Nachtopvang

De werkgroep Nachtopvang is het overlegorgaan dat de organisatie van de (gezins)nachtopvangrichting geeft en opvolgt. De werkgroep resideert onder de Stuurgroep Dak- en Thuislozenbeleid van het Lokaal Welzijnsbeleid Gent.

De opdracht van de werkgroep is in samenspraak met alle partners:

- Een gedragen visie ontwikkelen en bewaken omtrent Nachtopvang en Nachtopvang Plus,
- De organisatie van Nachtopvang, Nachtopvang Plus en Winternachtopvang op zich nemen,
- Beleidssignalen opstellen en gepast doorgeven.

Samenstelling:

- CAW Oost-Vlaanderen: Nachtopvang.
- Huize Triest.
- Politie Gent maatschappelijke cel.
- OCMW Gent, Thuislozenzorg.
- Dienst voor Outreachend Werken.
- Gentinfo.

De werkgroep kwam samen op 15/10/2020, 26/11/2020 en op 10/03/2021.

De toeleiders

De toeleiders werden vooraf geïnformeerd over de start van het Winternoodplan via de toeleidersvergadering, intervisie en folder. Daarnaast was er omwille van de coronapandemie telefonisch en online overleg via beeldbellen.

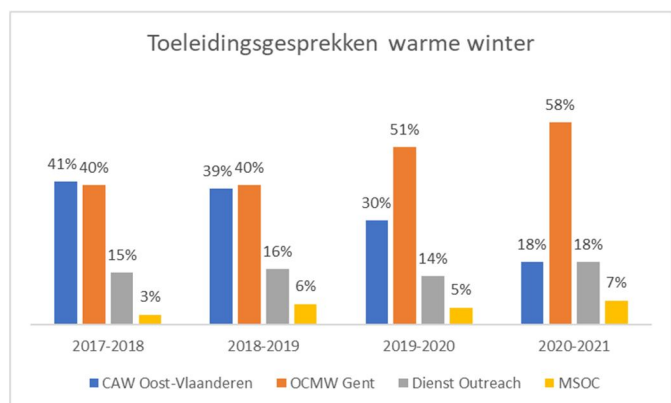
Ook het bredere werkveld (met daarin ook de welzijnsactoren die geen toeleider zijn) werden op de hoogte gebracht via mailing en werden tevens geïnformeerd over de verlenging van het Winternoodplan tot 30/06/2021.

De teambegeleider bleef doorheen de volledige periode van de winternachtopvang de aanspreekfiguur voor vragen en problemen.

Toeleiders-gesprekken	CAW Oost-Vlaanderen*	Sociale dienst HT	OCMW Gent	MSOC	Politie Gent, DMZ	Dienst Outreach	Totaal
2017-2018	787	3	777	59	1	298	1.925
	41%	0%	40%	3%	0%	15%	100%
2018-2019	563	Nvt	575	86	2	229	1.455
	39%	Nvt	40%	6%	0%	16%	100%
2019-2020	491	Nvt	827	79	2	234	1.633
	30%	Nvt	51%	5%	0%	14%	100%
2020-2021	230	Nvt	747	84	0	228	1.289
	18%	Nv	58%	7%	0%	18%	100%

*: som van de teams onthaal, JAC en Transithuis voor CAW Oost-Vlaanderen

Tussen 16/11/2020-28/03/2021 presteerden de toeleiders samen 1289 toeleidingsgesprekken. Tijdens het winternoodplan 2020-2021 waren er minder toeleidingsgesprekken dan de voorbije winters. Een deel van de verklaring is dat er minder unieke gebruikers waren en bijgevolg minder toeleidingsgesprekken. Daarnaast was er een periode van een drietal weken omstreeks kerst en een periode van 2 weken met de grote vrieskoude geen toeleiding nodig.



Het grootste deel van de toeleidingsgesprekken worden opgenomen door OCMW Gent (58%). Gevolgd door de onthaalwerkingen van CAW Oost-Vlaanderen en de dienst Outreach stad Gent (beide 18%) en MSOC (7%). Opvallend is dat het percentage van toeleidingsgesprekken door OCMW Gent jaarlijks stijgt en die van de CAW-onthaalwerkingen daalt.

Operationele cel Winternoodplan

De opdracht van de operationele cel Winternoodplan is het faciliteren van communicatie en overleg tussen de diverse actoren van het Winternoodplan en het doorgeven van signalen vanuit het werkveld. De operationele cel Winternoodplan organiseerde voor de aanvang van het Winternoodplan een brede informatiecampagne voor het brede Gentse welzijnslandschap.

Het belang van de operationele cel is ook de verbinding en afstemming tussen de actoren die overdag en 's avonds/nachts met onze doelgroep(en) werken.

De operationele cel Winternoodplan kwam online samen op 29/10/2020, 26/11/2020, 17/12/2020, 14/01/2020, 9/02/2020 en op 04/03/2020.

Wijkgezondheidscentrum

De Nachtopvang heeft een overeenkomst met het dichtstbijzijnde wijkgezondheidscentrum. Hierdoor kunnen nachtopvanggebruikers - mits doorverwijzing - voor dringende medische zorgen op een vlotte manier doorstromen naar deze huisartsenpraktijk. Dit zorgt ervoor dat de eerstelijnsgezondheidszorg voor mensen, met soms langdurig verwaarloosde kwetsuren of ziektesymptomen, toegankelijker wordt.

Voor Nachtopvang locatie Nieuwland en Prinsenhof is er een overeenkomst met WGC De Sleep. Huize Triest heeft een overeenkomst met WGC De Kaai.

Aanwezigheid hulpverleners

Voor vragen van psychosociale aard bij nachtopvanggebruikers wordt er verwezen naar de toeleider. Het Brugteam van het CAW is op verschillende momenten aanwezig op de 3 locaties van de Nachtopvang om zorgvermijders te bereiken en trajecten naar structurele oplossingen op te zetten.

Omdat het percentage van mensen met een psychiatrische problematiek en een mentale beperking stijgt, zijn sinds 2020 in beurtrol 1 avond per week een medewerker van het Mobiel team GGZ en een medewerker van De Moester aanwezig in de Nachtopvang (Plus). Zij hebben specifieke aandacht en expertise in het lopen van trajecten met mensen met een psychische kwetsbaarheid.

In het geval van crisissituaties worden gebruikers doorverwezen naar Crisisteam De Schelp.

De buurt

Om de gedragenheid van de organisatie van een (winter)nachtopvang in de buurt zo goed mogelijk te realiseren, werden een aantal acties ondernomen. Doorheen de werking bleven de teambegeleider en de Nachtopvangmedewerkers een rechtstreeks aanspreekpunt voor burens die overlast ervaren. Op die manier kon er onmiddellijk worden ingegrepen. Bovendien gebeurden er dagelijks inspanningen om de overlast te minimaliseren (zoals het opruimen van de straat in de omgeving van de centra) en werd er bij overlast kort op de bal gespeeld.

Er werd vanuit de buurt overlast gesignaleerd waarbij een aantal van de nachtopvanggebruikers (naast ook anderen) betrokken waren.

Tijdens de winter bleef de directe communicatie via e-mail en telefoon behouden: overdag via de teambegeleider en 's nachts en 's ochtends via de medewerkers ter plekke. Buurtbewoners werden ook steeds uitgenodigd om bij problemen of vragen binnen te springen de medewerkers aan te spreken.

NMBS – stations

De sociale referent van de NMBS was aanwezig op bijeenkomsten van de operationele cel Winternoodplan om bevindingen te delen. Waar nodig werd er overleg gepleegd.

8.7 Evaluatie van het aanbod en de organisatie van winternachtopvang door de doelgroep

Er werd een enquête afgenomen bij 18 gebruikers door de verschillende toeleidersorganisaties en door de vrijwilligers en medewerkers op de drie locaties Prinsenhof, Huize triest en Nieuwland. Daarnaast vulden ook 7 toeleiders de enquête in.

In bijlage vind je de statistische verwerking van deze enquête.

Beleidsaanbevelingen vanuit veldwerkers over Nachtopvang tijdens winternoodplan 2020-2021

- Voor de aanpak van dak- en thuisloosheid bij de mensen die gebruik maken van de Nachtopvang is er nood aan verschillende **opvang- en transitie modellen**. Naast het afstemmen van de Nachtopvanglocaties op elkaar is het van belang om een divers aanbod aan **24-uurs initiatieven** te hebben, die de leemte tussen Nachtopvang en reguliere opvang met begeleiding (en gespecialiseerde zorgverstrekkers) opvangt. We pleiten voor het inzetten en continueren van transitiebegeleiding waar 24-uursverblijf gekoppeld wordt aan aanklappende transitiegerichte begeleiding binnen een ketenaanpak. Dit is een veel beter en duurzamer alternatief dan de pure Bed-Bad-Brood opvang.
Opvang en Oriëntatie voor chronisch daklozen Leeuwenhof is daarvan een mooi voorbeeld waarbij we erin slagen om een aantal chronische nachtopvang gebruikers met behoorlijk zware zorgnoden uit hun overlevingsmodus te halen. Door de uitbouw van intensieve trajecten op maat binnen dit tijdelijk verblijf kon een transitie naar meer permanente huisvesting bewerkstelligd worden.
Bovendien toont de gewijzigde werking van Nachtopvang Plus dat we door anders te werken (ketenaanpak, aanklappend werken, voorwaarden durven stellen in combinatie met eerst 3-4 weken de cliënten uit hun overlevingsmodus te halen, intersectoraal werken en combineren met rechtendetectie) mensen toch in beweging kunnen krijgen.
- Ook tijdens het winternoodplan zien we een blijvende instroom van personen met een **psychiatrische problematiek, een dubbeldiagnose of multi-probleemsituatie**. Vanuit hun ziektebeeld geven ze meer overlast en zetten ze andere mensen die verblijven in de nachtopvang onder druk. Door deze instroom van een groot aantal mensen in zeer kwetsbare situaties wordt de nood aan een **strikt sanctiebeleid** (ifv veiligheid voor de medewerkers en cliënten) groter. Hierdoor valt een groep, voornamelijk omwille van een agressie- en psychiatrische problematiek, uit de boot en ontbreekt gepaste zorg. Ook zij moeten ergens terecht kunnen. Hoe sneller er alternatieven worden gezocht en geboden aan deze zeer kwetsbare gebruikers van de nachtopvang, hoe minder andere gebruikers moeten worden uitgesloten.
- Sommige cliënten die nu gebruik maken van de Nachtopvang hebben **ook zorg nodig** en zijn amper in een traject uit de dakloosheid te krijgen. Ze spoelen vaak aan in de Nachtopvang waarbij dit voor hen een soort eindstation wordt. Ook voor deze groep mensen dient er een aangepast aanbod opgericht worden.
- De **gereguleerde toegang** voor nieuwe hulpvragers naar de Nachtopvang (die er gekomen is in Covid-tijden en afwachting van de solidarisering) heeft zijn waarde, mits dit in de toekomst gedragen wordt door meer diensten en het geen uitsluitingsmechanisme wordt. Momenteel zijn de kantooruren waarop nieuwe gebruikers terecht kunnen bij het OCMW in het kader van een vraag naar gebruik nachtopvang, niet afgestemd op hun levenswijze. De telefonische bevraging, die ingezet werd omwille van de coronamaatregelen, zorgt voor heel wat beperkingen waardoor kwetsbare mensen uit de boot vallen. Zodra de coronamaatregelen het toelaten wordt dit best aangepast/uitgebreid naar andere communicatievormen.

- Om de dak- en thuisloosheid effectief aan te pakken en ervoor te zorgen dat de Nachtopvang geen eindstation wordt, moeten we meer aan de slag gaan met de problematiek die aanleiding gaf tot de dakloosheid en een **divers palet aan initiatieven en modellen op maat** van de diverse groep cliënten ontwikkelen. Deze sterkere inzet op gediversifieerde oplossingen zal de druk op de nachtopvang doen dalen en op termijn meer kostenefficiënt zijn.
- Wanneer de druk op de Nachtopvang afneemt of wanneer er extra gebouw- en dienstverleningscapaciteit mogelijk is, is het aan te bevelen om maximaal **één cliëntstelsel per kamer** in de Nachtopvang te laten verblijven. Dit verhoogt de effectieve veiligheid alsook het veiligheidsgevoel en vermindert conflicten. De gebruikers ervaren hier ook meer rust door.
- Het aanbod van 100 bedden maakte dat er amper weigeringen wegens 'geen plaats' zijn. Daarom pleiten we voor een 7/7 aanbod - 365/365 dagen van **80 bedden doorheen het jaar** en **in de winter eventueel aan te vullen tot een capaciteit van 100/105 bedden** op een bijkomende locatie.
- De wisselende aanwezigheid van het **Brugteam, Mobiel team GGZ en De Moester** in de nachtopvang zijn een grote **meerwaarde** voor zowel de medewerkers van de Nachtopvang als de mensen die er gebruik van maken.
- Het blijft aangewezen om voor de **noodcapaciteit** een **aparte locatie** te voorzien zoals tijdens dit winternoodplan.
- De COVID-19 pandemie en de noodzakelijke reorganisaties die de coronamaatregelen met zich meebrachten, zorgde op korte tijd voor nieuwe intersectorale samenwerkingen en initiatieven i.f.v. **aanpak op maat en korte ketenaanpak**. I.f.v. communicatie is het gemakkelijker geworden om via beeldbellen en online instrumenten elkaar (snel) te bereiken en te overleggen.
- De werkgroep dient stil te staan bij het **toeleiderschap**, de bestaande samenwerkingen te evalueren en eventueel uit te breiden met nieuwe samenwerkingsverbanden. Ook het concept van het toeleiderschap op zich dient herbekeken te worden: cliënten moeten nog steeds de vrije keuze krijgen door wie ze zich willen laten toeleiden, maar het 'hoppen' van toeleider naar toeleider komt de lopende hulpverleningstrajecten niet ten goede. Zeker de meest kwetsbare gebruikers en zorgvermijders lopen hierdoor het risico in dakloosheid te blijven hangen. Het lijkt de werkgroep daarom ten eerste aangewezen om te werken met 1 hoofdtoeleider, die op dat ogenblik het passende hulpverleningstraject loopt met de cliënt. Het toeleiderschap kan steeds worden overgedragen aan een andere hulp- of dienstverlener mits dit kadert binnen het traject van de cliënt en na afstemming en overleg.
- Het feit dat de doelgroep steeds kwetsbaarder wordt en door de toenemende ernst van de onderliggende problematieken en kwetsbaarheid van de diverse doelgroepen in de Nachtopvang vraagt andere capaciteiten en kennis van de medewerkers (vb omtrent dementie, psychosen, trauma, verontrusting...) en heeft zijn impact op het welbevinden van de medewerkers. Dit vraagt de nodige zorg en ondersteuning voor de medewerkers.

9. Warme Winter

9.1 Aanbod

Een inloopcentrum is een aanbod van dienstverlening voor kwetsbare mensen die overdag een veilige en beschutte plek zoeken: dak- en thuislozen, mensen met een psychische problematiek, mensen die kampen met verslavingsproblemen.... Omwille van de COVID-19 pandemie en de beperkte capaciteit van de inloopcentra i.h.k.v. de afstandsmaatregelen konden vanaf 20 maart 2020 enkel nog effectieve daklozen toestromen naar de inloopcentra. Elke aanvraag werd door OCMW Gent onderzocht op basis van een sociaal onderzoek. De voorwaarden om in aanmerking te komen waren: effectief dakloos zijn, binding met Gent hebben en geen andere oplossing hebben dan een inloopcentrum. Eenmaal de persoon toegewezen werd, kon deze vanaf dan gebruik maken van het aanbod van een toegewezen inloopcentrum zonder reservatie van een plaats.

In de inloopcentra is er de mogelijkheid om te douchen en/of kleren te wassen. Er wordt zeer laagdrempelig gewerkt met bezoekersparticipatie en presentie als basisprincipes. De inloopcentra zijn belangrijke vindplaatsen voor de outreachende werkingen (Dienst voor Outreachend werken, Brugteam, Vindplaatsgerichte Werking OCMW Gent...).

Op maandag 16 november startte de warme winter Gent. Maandagmorgen werd het inloopcentrum nog geopend in inloopcentrum SOC en inloopcentrum Pannestraat. 's Avonds ging het aanbod warme winter voor de 1e keer door in het ICC.

Er werd in samenwerking met stad Gent, die op zoek ging naar een alternatieve locatie voor de inloopcentra SOC en Pannestraat, geopteerd om de locatie in het ICC te openen als inloopcentrum. Dit omdat we zo meer bezoekers konden bereiken tijdens de winterperiode. De capaciteit in het ICC was 65 bezoekers + gezinnen, in plaats van 20 (inloopcentrum SOC) + 13 en gezinnen (inloopcentrum Pannestraat).

Vanaf 16 november om 16u konden daklozen van maandag t.e.m. zondag naar het ICC voor dag- en avondopvang van 9u30 tot 20u. Ze kunnen er elke dag van de week terecht voor een warme maaltijd en soepmaaltijd geleverd door IKook van OCMW Gent en kunnen er douchen of de was doen. Gezinnen krijgen er een afscheiden ruimte.

Voor de organisatie van de warme winter was er nauwe samenwerking o.a. met stad Gent, OCMW Gent, het mobiel team West en Oost, het CAW-brugteam, Refu vzw en de wijkwerker GGZ.

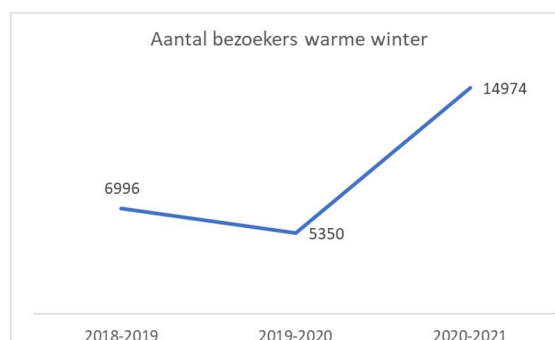
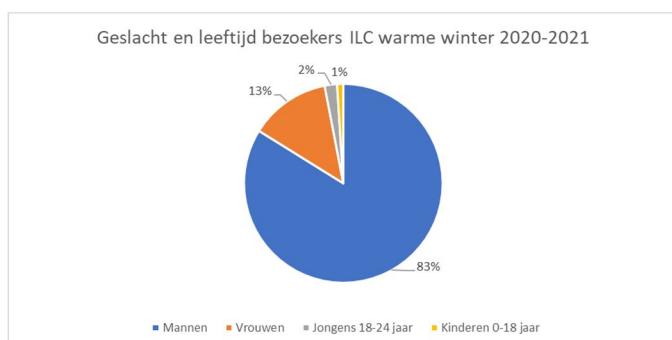
9.2 Warme winter in cijfers

Van 16/11/2020 t/m 28/03/2021 was het initiatief Warme Winter voor dak- en thuislozen operationeel in het inloopcentrum ICC. Inloopcentrum ICC was 7 op 7 dagen van 9u30 tot 20u geopend met een capaciteit van 65 bezoekers tezelfdertijd + extra mogelijkheid voor gezinnen.

Tussen 16/11/2020 tem 28/03/2021 werden er na het sociaal onderzoek van OCMW Gent 171 nieuwe namen toegevoegd op de aanwezigheidslijst het inloopcentrum. Dit betekent niet dat ze allen hiervan gebruik maakten, wel dat deze personen op een bepaald moment de vraag naar dagopvang stelden en voldeden aan de voorwaarden.

Aantal (niet unieke) bezoekers dagopvang warme winter per maand

	Mannen	Vrouwen	Jongens 18-24 jaar	Meisjes 18-24 jaar	Kinderen 0-18 jaar	Totaal	Gezin
16-30/11/2020	1142	134	6	10	0	1335	0
01-31/12/2020	2782	404	79	35	10	3310	6
01-31/01/2021	3203	437	124	8	41	3813	37
01-29/02/2021	2766	486	104	10	81	3447	75
01-28/03/2021	2526	472	56	2	56	3191	55
N 2020-2021	12 419	1933	369	65	188	14 974	173
% 2020-2021	83%	13%	2%	0%	1%	100%	
N 2019-2020	4298	1052	/	/	/	5350	44
% 2019-2020	80%	20%	/	/	/	100%	
N 2018-2019	6066	930	/	/	/	6996	17
% 2018-2019	86%	14%	/	/	/	100%	



Gedurende de periode van de warme winter kwamen er 14 974 niet-unieke bezoekers, waarvan 174 gezinsbezoeken, in het inloopcentrum. Ten opzichte van vorig werkingsjaren waren dit meer bezoekers door de uitgebreide openingsuren.

Het aantal gezinnen nam niet toe in vergelijking met de voorbije jaren, wel het aantal keer dat een gezin het inloopcentrum bezocht. Gezinnen waarderen het om heen rustige, aparte ruimte te kunnen verblijven.

Aanbod

Er wordt dagelijks doorlopend koffie, thee en water voorzien. In samenwerking met Ikook worden er maaltijden voorzien.

Er is wifi, televisie en er zijn kranten. Daarnaast schonk Poco Loco een boekenkast met boeken.

Voor gezinnen is een aparte ruimte voorzien met speelgoed voor de kinderen.

Omwille van de COVID-19 pandemie konden geen collectieve activiteiten georganiseerd worden. Daarom werden een aantal activiteiten georganiseerd op individueel niveau, o.a. een individuele tekenactiviteit, individueel naaiatelier en een individuele quiz.

Gedurende de periode van 16/11 tem 28/03 werd er **2303** keer **gedoucht**, werd **1040** keer een **wasmachine** gedraaid en werden er **7210 maaltijden** uitgedeeld.

9.3 Inzet Brugfiguren

Er werd een extra warme winter brugfiguur aangesteld om, in overleg de collega-brugfiguren van het Brugteam, tijdens de openingsuren van de warme winter aanwezig te zijn in het inloopcentrum. De brugfiguren waren 3 dagen per week actief.

De regelmatige fysieke aanwezigheid van de brugfiguur werd tijdens de warme winter goed onthaald. Op deze manier kwamen meer bezoekers in contact met hulpverlening en kon de ondersteuning van dichtbij opgevolgd worden. Bovendien konden bezoekers zo ook 's avonds bereikt en ondersteund worden.

9.4 Vrijwilligers

Tijdens de opening van de warme winter was er in de avond dagelijks 1 vrijwilliger van Refu Interim tewerkgesteld. In het weekend was er een vrijwilliger overdag en 1 's avond. CAW Oost-Vlaanderen voorzag tijdens elke voormiddag en namiddag zelf nog eigen vrijwilligers, zodat er overdag steeds 2 vrijwilligers aanwezig waren.

9.5 Samenwerkingsverbanden

Er werd een samenwerkingsovereenkomst opgesteld voor de warme winter met Foodsavers. De samenwerking met Foodsavers werd positief onthaald, zowel door vrijwilligers, medewerkers als bezoekers.

9.6 Vaststellingen en observaties

Nog steeds veel belangstelling voor maaltijden

Door het verdwijnen en de verschraling van het aantal plekken waar dak- en thuislozen in het Gentse terecht kunnen voor een maaltijd, is er een grote groep die o.a. om deze reden naar het inloopcentrum komt. Door de maaltijden de ganse dag aan te bieden, werd een stroom van bezoekers die komen en gaan mogelijk gemaakt. Zo hoefden ze niet allemaal tezelfdertijd aanwezig te zijn om een maaltijd te krijgen.

Incidenten

Er waren tijdens Warme Winter 16/11 t.e.m. 28/03 60 incidenten (43 verbaal, 9 dreigingen en 8 fysieke incidenten). Het aantal is vergelijkbaar met de voorbije jaren. De incidenten waren meer overdag (36), ernstiger en vaker gericht naar de medewerkers (40) dan de voorbije jaren.

Na een incident volgt een tijdelijkeschorsing. Vooraleer terug toegelaten te worden in het inloopcentrum, dient een herstelgesprek plaats te vinden.

Impact op de buurt

Door de zeer korte tijd waarbij werd beslist om het inloopcentrum en de warme winter in het ICC te organiseren en omwille van de afstandsregel i.h.k.v. de COVID-19 pandemie was er geen tijd om de buurt rechtstreeks te contacteren.

Stad Gent maakte de opening bekend via haar kanalen (o.a. nieuwsbrief stad Gent en ELZ en media). De pers (o.a. VRT, Nieuwsblad en het Laatste Nieuws) bezocht het inloopcentrum en maakte een reportage. Medewerkers van het inloopcentrum busten flyers in de buurt van het ICC om de buurtbewoners te informeren.

De partners en organisaties in de buurt werden op de hoogte gebracht van de gewijzigde locatie en van de werking warme winter. De teambegeleider en de medewerkers van het inloopcentrum zijn aanspreekpunt voor de buurt en partners.

Er kwam 1 klacht over toegenomen verkeer in het citadelpark door leveringen aan het inloopcentrum. Na overleg met de wijkregisseur (die de klacht meldde), werd een nieuw plan gecommuniceerd aan de leveranciers zodat het verkeer beperkt werd. Er kwamen geen nieuwe klachten.

Registratie

Er werd dagelijks geregistreerd door de medewerkers. Deze registratie vormde de basis voor onder meer de rapportage aan het OCMW.

Evaluatie warme winter

Op het einde van de warme winter, die verlengd werd tot eind april 2021, zullen de bezoekers gevraagd worden een evaluatie in te vullen.

Beleidsaanbevelingen vanuit veldwerkers over Winterdagopvang 2020-2021

- Sinds de start van de coronawerking in maart 2020, zijn de inloopcentra exclusief voor daklozen omwille van de beperkte capaciteit door de afstandregels. Dit is een te begrijpen prioriteit, zeker in tijden van lockdown. Doch hierdoor vallen heel wat thuislozen uit de boot: ze zijn minder/niet meer zichtbaar voor de outreachende hulpverlening en ze kunnen niet meer van de gratis diensten en het sociale contact genieten. Er blijven zich thuislozen aan het inloopcentrum aanmelden met de vraag of ze nog niet welkom zijn. De drempels van andere diensten waar deze bezoekers wel terecht zouden kunnen zijn voor hen vaak nog steeds te hoogdrempelig.
We pleiten ervoor dat er doorheen het jaar, en in het bijzonder tijdens warme winter en los van pandemieën, **steeds een dagopvangaanbod is voor zowel dak- als thuislozen.**
- Tijdens Warme Winter verhoogt de druk op de inloopcentra gevoelig. Omwille van de zware omstandigheden voor de bezoekers, neemt hun psychologische stress toe, net zoals alcohol- en druggebruik en de bijhorende incidenten. Het feit dat de warme winter georganiseerd wordt op dezelfde locatie als het inloopcentrum van overdag, zorgt voor toenemende druk. Incidenten die zich 's avonds afspeelden, zetten zich overdag door en vice-versa. Bezoekers die een schorsing hadden 's avonds konden ook overdag niet naar het centrum komen, waardoor ze minder dagopvangmogelijkheden hebben. Dit werd dit jaar nog extra versterkt doordat er **slechts 1 inloopcentrum** was en ook andere diensten moeilijker bereikbaar waren omwille van de coronamaatregelen.
We pleiten ervoor om doorheen het jaar **meerdere locaties** in te zetten, in het bijzonder tijdens de warme winter. Waar mogelijk en opportuun gebeurt dit **in samenwerking met reeds bestaande dagopvanginitiatieven** van verschillende partners om zo in te spelen op de diversiteit van de doelgroep.

- Door de aansluitende openingsuren van de warme winter, is het **non-stop druk** in de inloopcentra. Dit zorgde voor extra spanningen onder de bezoekers en gaf de medewerkers minder tijd om in te zetten op hun kernopdracht, namelijk ontmoeting creëren tussen bezoekers onderling en met de dienstverleners, bezoekers door te verwijzen en hen te motiveren om hulpverlening op te nemen. Het extra opvolgen van de coronamaatregelen versterkte dit effect nog: er ging veel tijd naar voortdurende praktische opvolging en controle (handen ontsmetten, mondkapje aandoen, fysieke afstand behouden,...), waardoor de relatie-opbouw en doorverwijsfunctie onder druk kwam te staan.

Op zeer korte tijd werd beslist om het inloopcentrum en de warme winter in het ICC te organiseren. Dit was een terechte keuze omwille van de grote ruimte waardoor we veel beter een voldoende grote groep bezoekers konden opvangen in coronatijd. Echter, door deze laattijdige organisatie, was het erg moeilijk om het warme winter team voldoende te ondersteunen en in te werken voor de start. Op dag 1 stonden ze met een volledig nieuw team, in een setting waar ze nog niet gewerkt hadden en met een doelgroep waar ze nog niet mee gewerkt hadden. Informatie rond omgaan met agressie, vorming prikongevallen, ... kon pas na verloop van tijd meegegeven worden. Het was niet evident om zo iedereen voldoende sterk te laten starten en iedereen in dezelfde richting te laten meedenken in de visie van het reguliere team. Na gezamenlijke inspanning en door de kwaliteiten van het warme winter team, is dit uiteindelijk gelukt. Volgende jaren dient er een **inwerkperiode** voorzien te worden, bijvoorbeeld door reeds een week of 2 mee te draaien met de reguliere werking van een inloopcentrum, zodat de **warme winter medewerkers die op tijd aangeworven kunnen worden met de warme winter middelen** voldoende gewapend aan hun job kunnen beginnen op dag één van de warme winter.

10. Gezinsopvang

10.1 Aanbod

CAW Oost-Vlaanderen organiseert reeds enkele jaren de Gezinsopvang. Gezien nachtopvang geen veilige plek is voor gezinnen met kinderen en kinderen niet op straat horen te leven/slapen, is de gezinsopvang het laatste vangnet voor deze gezinnen.

De doelgroep van de Gezinsopvang zijn dakloze (kern)gezinnen, namelijk ouder(s) en hun minderjarige kinderen die een nood ervaren aan onderdak en niet (langer) terecht kunnen in het eigen netwerk en/of het bestaande netwerk van opvanginitiatieven en woonvormen. De gezinnen worden toegeleid door OCMW Onthaal Offerlaan. Ze dienen een band aan te tonen met Gent van minimaal 3 maanden, ze dienen zich te houden aan het reglement van de gezinsnachtopvang en ze gaan akkoord om een traject uit de dakloosheid op te zetten met de hulpverleningspartners die nodig worden geacht.

We willen via de gezinsnachtopvang:

- o Een meer kindvriendelijke omgeving aanbieden.
- o Een veilige en rustige plek aanbieden
- o Een traject opstarten naar duurzame huisvesting (indien mogelijk) en een betere toekomst

Sinds het najaar 2019 worden de gezinnen ondergebracht in 4 bemeubelde leegstaande sociale woningen. Deze leegstaande sociale woningen werden in beheer genomen door het project Leegstand Gent. De gezinnen krijgen de woning toegewezen voor 3 weken. Dit biedt de gezinnen een verhoogde slaapzekerheid en dus de ruimte om onder andere onder begeleiding van brugfiguren een alternatief te zoeken. De woningen werden (deels) gebruiksklaar gemaakt door de dienst facility management van OCMW Gent, in samenwerking met het team van Project Leegstand Gent.

CAW Oost-Vlaanderen neemt de rol op van:

- Algemene coördinatie en opvolging van het project: monitoring inclusief evaluatie, rapportage en bijsturing, aansturing medewerkers, onderhouden van de contacten met de verschillende partners, administratieve en boekhoudkundige opvolging,...
- De huisbaasrol (team project leegstand): opvolgen aanbod en ingebruikname woningen, organisatie en beheer van de instroom, opvolgen van alle bewegingen in de woning en administratieve afhandeling, opvolgen mankementen, klachtenprocedure bij overlast/problemen bij bewoning opvolgen,...
- Begeleiding (Brugteam): lopen van trajecten uit dakloosheid met de gezinnen die verblijven in de gezinsnachtopvang.

De Gezinsopvang is steeds de start van een traject naar een duurzame huisvesting en/of een betere toekomst. Hiertoe verklaren de gezinnen zich bij aanvang akkoord om een traject aan te gaan dat ondersteund wordt door de brugfiguur. Afhankelijk van het traject, kan het verblijf verlengd of stopgezet worden. Het OCMW neemt deze beslissing in overleg met de brugfiguren.

10.2 Inzet Brugfiguur

De Gezinsopvang is steeds de start van een traject naar een duurzame huisvesting en/of een betere toekomst. Hiertoe verklaren de gezinnen zich bij aanvang akkoord om een traject aan te gaan dat ondersteund wordt door de brugfiguur. Afhankelijk van het traject, kan het verblijf verlengd of stopgezet worden.

Om dit traject met de gezinnen te lopen, wordt tijdens het verblijf een deeltijdse brugfiguur ingezet die een traject aangaat met de gezinnen met o.a. volgende doelstellingen:

- Toekomstperspectief formuleren.
- Rechtenverkenning en toeleiden naar diensten/organisaties i.f.v. rechtenrealisatie
- Netwerk installeren en activeren naar duurzame huisvesting en een betere toekomst.
- Veiligheid ten aanzien van de kinderen installeren. Ouders stimuleren om hun ouderrol op te nemen en om ervoor te zorgen dat de kinderen naar school of naar de crèche gaan.
- Activeren van de betrokken hulpverlening of het installeren van de nodige hulp- en dienstverlening in functie van het na te streven toekomstperspectief.

Het brugteam organiseert in de loop van de eerste 14 dagen van het verblijf in de gezinsopvang een cliëntoverleg. Dit gebeurt steeds in aanwezigheid van de ouders van het gezin en liefst meteen tolk wanneer het gezin de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig is. De belangrijke hulp- en dienstverlenende actoren zijn aanwezig.

Op een cliëntoverleg wordt besproken wat er moet gebeuren door wie en wanneer in het kader van het vastgelegde perspectief. Er wordt samen bekeken of er hiaten in het hulp- en dienstverlenend aanbod zijn en hoe deze aangepakt kunnen worden.

Tijdens winternoodplan organiseerde het brugteam voor 1 gezin een cliëntoverleg. Omwille van de geldende coronamaatregelen was het niet evident om een cliëntoverleg te organiseren.

10.3 Gezinsopvang in cijfers

Gezinnen in de gezinsopvang

Tijdens het winternoodplan 2020-2021 verbleven 6 gezinnen in de gezinsopvang tijdelijk in een leegstaande sociale woning.

De trajecten richting duurzame oplossing namen een langere tijd in beslag gezien de coronamaatregelen maar ook de insteek dat mensen in een 24 uursopvangsysteem niet meer de hoogste punten woonnood toegekend worden bij een Sociaal Verhuurkantoor.

Uitstroom bij einde winternoodplan

2020-2021	N
Sociale woning	1
Dakloos	1
Instapwonen	1
Eigen netwerk	1
CAW-opvang	1
Totaal	5
Nog in gezinsopvang	1

Van de 5 gezinnen die de gezinsopvang verlieten, vonden 2 gezinnen een sociale woning. 1 gezin trok tijdelijk in bij het netwerk omdat het traject in de gezinsnachttopvang voor haar als alleenstaande ouder te zwaar was en 1 gezin werd terug dakloos en maakte opnieuw gebruik van de reguliere nachtopvang. 1 gezin stroomde door naar een opvangcentrum.

Gerealiseerde rechten tijdens verblijf/na uitstroom

Alle gezinnen die in de gezinsopvang verblijven zijn onderbeschermd. De brugfiguur doet samen met de gezinnen aan rechtenverkenning en rechtenrealisatie tijdens het verblijf in de gezinsopvang.

De belangrijkste rechten die gerealiseerd worden tijdens het traject met de gezinnen zijn o.a.:

- Recht op onderwijs (inschrijving van de kinderen in scholen)
- Recht op behoorlijke levensstandaard (leefloon, inschrijven interim bureau/VDAB, verblijfspapieren aanvragen)
- Recht op wonen (aanvraag huurwaarborg, installatiepremie, domicilieadres, toeleiding naar andere vormen van verblijf/huisvesting)

Verruiming van het ondersteunend netwerk

Eén van de doelstellingen tijdens het traject van de gezinnen die verblijven in de gezinsnachttopvang is om het ondersteunend netwerk te herstellen en/of te verbreden. Bij alle gezinnen is het netwerk tijdens en na het verblijf in de Gezinsnachttopvang versterkt. In de eerste plaats met een CAW-woonbegeleider, een OCMW-hulpverlener of een medewerker van de VDAB.

10.4 Samenwerkingsverbanden

Werkgroep Nachtopvang

De werkgroep Nachtopvang is het overlegorgaan dat de organisatie van de Nachtopvang en van de gezinsopvang richting geeft en opvolgt. De werkgroep resideert onder de Stuurgroep Dak- en Thuislozenbeleid van het Lokaal Welzijnsbeleid Gent.

Meer info vind je onder het hoofdstuk winternachttopvang.

Toeleider

Gezinnen worden voor maximaal 3 weken toegeleid naar de gezinsopvang door het onthaal van OCMW Gent. Deze periode kan verlengd worden voor telkens 2 weken. Het onthaal van het OCMW beslist in overleg met het Brugteam over de toeleiding en mogelijke verlenging van het verblijf in de gezinsopvang. Criteria voor toeleiding zijn:

- Dakloos zijn,
- Minimaal 3 maanden in Gent verblijven,
- Het moet over een kerngezin gaan,
- Het gezin moet bereid zijn tot het aangaan van een traject naar meer structurele oplossingen.
- Gezinnen dienen zich te houden aan het reglement.

Samenwerkingspartners

De gezinsnachtopvang staat niet op zich. Om de werking goed te laten draaien is er vaak samenwerking en overleg tussen de teambegeleider Gezinsnachtopvang en de brugfiguren met de teambegeleider en medewerkers van het project Leegstand en met het OCMW-onthaal.

We organiseren het nodige overleg tussen verschillende diensten om onderlinge afstemming en samenwerking te verzekeren, o.a.:

- Jaarlijks overleggen de medewerkers van het brugteam met het team OCMW-onthaal. Op de agenda staat onder meer de evaluatie van de werkwijze en samenwerking, bespreking van de jaarresultaten en waar nodig bijsturen van afspraken.
Dit zorgt ervoor dat de teamleden elkaar kennen en afspraken bijgestuurd worden waar nodig.
- Bij de opstart van de inzet van leegstaande sociale woningen voor de Gezinsnachtopvang was er een overleg met diensthoofd OCMW-onthaal, de teambegeleider Gezinsnachtopvang en de teambegeleider van het project leegstand Gent.
- Regelmatig was er overleg tussen het diensthoofd OCMW-onthaal en de teambegeleider Gezinsnachtopvang.
- Er is onderling overleg tussen maatschappelijk werkers van OCMW Gent en de brugfiguren i.f.v. casussen en samenwerking.

Bij instroom van een gezin in de gezinsnachtopvang bekijkt de brugfiguur samen met het gezin welke zorgdienst- en/of hulpverlener reeds betrokken is. Tijdens het traject wordt er (terug) verbinding gelegd en de hulp/zorg op elkaar afgestemd in overleg met het gezin.

De gezinsnachtopvang werkt o.a. nauw samen met het crisisteam.

- Er is de afspraak dat bij een potentiële toeleiding van een gezin naar de Gezinsnachtopvang het OCMW-onthaal eerst overlegt met het crisisteam om samen te bekijken of er andere mogelijkheden zijn.
- Wanneer er sprake is van verontrusting gaan de brugfiguren in overleg met het crisisteam om de casus te bespreken en te bekijken of en welke stappen er ondernomen kunnen worden met het gezin.
- Er is regelmatig casusoverleg tussen de brugfiguren en medewerkers van het crisisteam i.f.v. kennisdeling, afstemming en samenwerking.

In de gezinsopvang werken we vaak met gezinnen die de Nederlandse taal niet of onvoldoende kennen en doen we vaak een beroep op een tolk.

Vele samenwerkingen worden aangegaan met organisaties in het kader van het traject van het gezin. Het brugteam heeft de opdracht om per gezin te bekijken wie reeds betrokken is op het gezin. Er wordt bekeken waar hiaten zijn in de hulp- en dienstverlening aan dit gezin. Daar waar hiaten zijn, worden diensten gecontacteerd om zaken voor dit gezin (mee) te realiseren.

Het brugteam heeft ook als opdracht een cliëntoverleg te organiseren. Het brugteam zet zelf geen begeleiding op, maar mobiliseert het bestaande hulpverleningsnetwerk of probeert nieuwe noodzakelijke

hulp te installeren.

Met onderstaande organisaties werd heel vaak samengewerkt in het kader van het traject dat gezinnen afleggen:

- Dienst maatschappelijk werk OCMW
- CAW-Onthaal / CAW-Transithuis / CAW- Jongerenonthaal JAC/ Woonteam CAW
- Straathoekwerk
- De Sloep/Krasdiensten
- Buurtstewards
- Crisisteam De Schelp
- Onderwijs
- Kind en Gezin
- VDAB/ A-team
- ...

Beleidsaanbevelingen vanuit veldwerkers over gezinsopvang winternoodplan 2020-2021

- **Behoud** van het systeem van **gezinsopvang in leegstaande sociale woningen** gedurende het volledige jaar. Gezinsopvang 24u/24u is veel humaner dan enkel 's nachts. Het maakt ook het traject op maat naar een meer duurzame huisvesting meer haalbaar.
Door het feit dat de gezinnen in de woningen van project leegstand verblijven, komt de huisbaasrol erbij. De medewerkers van het project leegstand en het OCMW nemen deze huisbaasrol op waardoor de brugfiguren hun neutrale positie kunnen behouden. Deze **opdeling van rollen is essentieel** om trajecten te kunnen lopen.
- **Afstemmen** van de **verschillende concepten** van nachtopvang, gezinsopvang, opvang en andere tijdelijke verblijfsvormen op elkaar en bekijken welke (inter)sectorale dienst- en hulpverlening waar en voor wie best ingezet wordt. Om op maat van de verschillende doelgroepen te kunnen werken is een bepaalde mate van congruentie belangrijk.
Door de inzet dag- en nachtopvang van leegstaande sociale woningen voor deze gezinnen dekt de **term gezinsopvang** de lading niet langer. Het aanbod valt echter niet samen met de reguliere opvang voor gezinnen die we nu bieden in onze opvangcentra of in andere tijdelijke verblijfsvormen. In 2021 bekijken we samen met OCMW Gent hoe we dit specifiek aanbod kunnen **hernoemen**.
- Midden 2020 moest het Sociaal Verhuurkantoor haar **puntensysteem** aan op basis van het opgelegde Vlaamse criterium m.b.t. 24-uursopvang. Waar vroeger de gezinsnachtopvang werd beschouwd als een vorm van Nachtopvang, beschouwt het SVK de gezinsnachtopvang sinds de ingebruikname van leegstaande panden als een vorm van opvang. Dit houdt in dat de gezinnen geen extra punten meer krijgen omwille van hun verblijf in de gezinsnachtopvang en daardoor zakken op de wachtlijst. Dit zorgt ervoor dat de doorstroom naar een SVK-woning op korte termijn onmogelijk wordt. Daarnaast verliezen de gezinnen de extra punten die ze wel hebben als ze in de Nachtopvang verblijven. Om niet te dalen op de wachtlijst van het Sociaal Verhuurkantoor kiezen sommige gezinnen om gebruik te (blijven) maken van de Nachtopvang en niet naar de Gezinsnachtopvang te komen. We pleiten er voor dat de Vlaamse overheid dit **criterium** mbt 24-uursopvang **herziet**.
- De problematiek van gezinnen die toegeleid worden naar de gezinsopvang is vaak bijzonder complex. Het werken met korte periodes (van 2 of 3 weken tussen elke verlenging) vraagt veel inspanning en intensief werk voor de brugfiguur om een aantal doelstellingen te realiseren. **(Inter)sectorale samenwerking** om een traject op maat van de gezinnen te lopen naar het na te streven toekomstperspectief moet **structureel verankerd** zijn om zo tijdens het korte verblijf van de gezinnen in de gezinsnachtopvang verandering te kunnen bewerkstelligen. Zo zet CAW Oost-Vlaanderen bijvoorbeeld sinds kort een medewerker van het Vluchthuis in om samen met de gezinnen concreet op zoek te gaan naar een huis of school.

11. Winternachtpatrouilles

11.1 Aanbod

Ook in de voorbije winter (2020-2021) gingen de straathoekwerkers regelmatig op 's nachts op pad. Naast de nachtpatrouilles gebeuren er ook 'dauwpatrouilles'. Dan vertrekken collega's erg vroeg 's ochtends, tussen 5u en 6u. Tijdens of beter na de 'nachtklok' (= maatregel ingezet omwille van de COVID-19 pandemie) gingen we ook op pad.

Normaal verloop van de nachtpatrouille ziet er ongeveer als volgt uit:

Rond 19u30 starten 2 straathoekwerkers in de Abeelstraat. Vaak gaan ze met de elektrische fiets de straat op. Beladen met koffie, thee, soep, slaapzakken, mutsen, sokken en matjes wordt er vaak gekozen om eerst naar het inloopcentrum locatie ICC te trekken. Wanneer het ICC de deuren sluit is het altijd interessant te kijken wie daar nog rondhangt, wie een slaappleats zoekt in de nachtopvang, wie eventueel nog een slaapzak nodig heeft om buiten te slapen, ...

Nadien trekken de 2 straathoekwerkers de stad in of gaan we naar verschillende wijken van de stad. Elke nachtpatrouille is anders. Afhankelijk van recente signalen van collega's, andere organisaties of bezorgde burgers wordt de route bepaald.

Een nachtpatrouille eindigt vaak tussen 01u en 02u.

Om de 8 dagen is er een nachtpatrouille. Deze frequentie ligt hoger wanneer er vorst voorspeld wordt. Elke vriesnacht proberen we op pad te gaan. Naast deze nachtpatrouilles zijn er ook heel wat collega's die in hun wijk 's avonds laat op pad gaan. Zij beperken zich dan vooral tot de vindplaatsen in hun eigen wijk.

Doel van de nachtpatrouilles:

- Contact leggen met mensen die in de openbare ruimte overnachten en geen veilige, warme en droge slaappleats hebben.
- Bespreken van, aanbieden van en toeleiden naar alternatieven (toeleiden naar nachtopvang, warme en droge slaappleats). Er werd op bijna elke nachtpatrouille nog iemand ingebeld voor de Nachtopvang die niet terecht kon bij vrienden, familie of een ander alternatief. Indien blijkt dat betrokken uitgesloten is van de nachtopvang gaf dit in sommige gevallen ook aanleiding om een herstelgesprek aan te vragen met ondersteuning van de straathoekwerker.
- Aanbieden van slaapzakken en slaapmatjes, mondmaskers en hygiënische kits wanneer mensen er noodgedwongen voor kiezen om toch de nacht buiten door te brengen.
- Aanbieden van warme soep en koffie. Tijdens de nachtpatrouille wordt een warm drankje door veel buitenslapers erg geapprecieerd. Vaak is dit het moment om een gesprek aan te knopen.
- Inschatten van veiligheid van situaties. Het voorbije jaar werd 4 keer de ziekenwagen gebeld om iemand naar het ziekenhuis over te brengen.
- Toeleiden naar zorg- en hulpverlening.
- Zicht krijgen op het fenomeen van buitenslapers, de grootte van de groep en beweegredenen van deze mensen om geen gebruik te (willen) maken van aanbod van Nachtopvang of alternatieven.
- Tijdens de periode dat de nachtklok werd ingevoerd omwille van de COVID-19 pandemie sensibiliseerden we de buitenslapers over het feit dat men na 24u niet meer buiten 'mag' zijn. Voor hen voorzagen we een document "de straat is mijn kot". Met dit document konden ze tijdens een eventuele politiecontrole duidelijk maken dat zij dakloos zijn en dus geen keuze hebben om na 24u nog op straat te zijn.

Bijzondere fenomenen

Wassalons: Sommige wassalons werden tijdens de winter erg druk beslapen. Veel van deze mensen zijn ondertussen ook goed gekend door de straathoekwerker in die wijk. Sommige eigenaars van wassalons maken hier geen probleem van en laten de mensen genieten van de warmte indien ze het wassalon proper achterlaten. Anderen sluiten duidelijk de deuren voor 'buitenslapers'.

Coronapandemie:

- Omwille van de angst om besmet te raken, kiezen er wel wat mensen om geen gebruik te maken van de Nachtopvang, naast de andere redenen waarom sommigen niet naar de Nachtopvang willen (zoals kiezen voor vrijheid, uitgesloten zijn, gebrek aan privacy,...)
- De nachtklok zorgde voor een bijzondere rust in de stad. Vanaf 23u viel het leven in de stad ogenschijnlijk helemaal stil. Maar we zien dan wel dat mensen op straat nog snel op zoek naar een slaapplek of naar gerief voor de nachtklok effectief in gaat.

11.2 Winternachtpatrouilles in cijfers

De belangrijkste vindplaatsen naast de 2 stations Sint-Pieters en Dampoort zijn parken, pleinen, portieken, wassalons,.... Beide stations zijn al geruime tijd hot-spot. Bijna elke nachtpatrouille bezoekt de stations en hun omgeving.

Regelmatig komen er nieuwe vindplaatsen bij. Goede briefing op het team is hierin erg belangrijk. Plaatsen die niet meer actueel zijn worden niet meer bezocht.

We hielden deze winter **21 nachtpatrouilles** en zagen om en bij de **160 mensen**. Dit zijn geen 160 verschillende mensen. Elk contact wordt geregistreerd.

11.3 Conclusie

Nachtpatrouille zijn heel **zinnig** en een goeie barometer voor ons werk.

12. Contactgegevens

CAW Oost-Vlaanderen

Visserij 153 – 9000 Gent

09 265 89 20

www.cawoostvlaanderen.be

secretariaat@cawoostvlaanderen.be

Huize Triest

Gezondheidstraat 2 - 9000

Gentinfo@huizetriest.be

www.huizetriest.be

Gentinfo

Botermarkt 1 - 9000 Gent

09 210 10 10

www.gent.be

gentinfo@gent.be

OCMW Gent

Onderbergen 89 - 9000 Gent

09 266 99 11

www.ocmwgent.be

Dienst Outreachend werken – Stad Gent

Abeelstraat 19 - 9000 Gent

outreachendwerken@stad.gent

