

METRO-Verbindingen

ACTIVITEITEN RAPPORT - 2020



GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



bps-bpv
brussels
Bruxelles Prévention & Sécurité
Brussel Preventie & Veiligheid

Met de steun van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, beheerd door Brussel Preventie & Veiligheid, en de ministers bevoegd voor bijstand aan personen van het verenigd college van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad.



INHOUDSTAFEL

Voorwoord	3
Straathoekwerk	4
Werklijnen	5
Verhalen uit de metro	6-9
Focus COVID-19	10-12
Bewustmakingscampagne	13-16
Bewoner van de semi-publieke ruimte	17-18
Team	19
Evaluatie 2020 – Perspectief 2021	20
Aanbevelingen	21
Interventies	22-23
Vindplaatsen	24-25

Hetgeen voorheen als een evidentie werd beschouwd, is niet meer. De **gezondheids crisis COVID-19** heeft ons allen heel erg door elkaar geschud. Desalniettemin de straatbewoners in onze stad.

Het leven op straat verplicht je bepaalde gewoontes aan te leren om te overleven, om aan je basisbehoeften te kunnen voldoen. Is het een plek om te overnachten, of een manier om wat geld te verdienen, of eten om je honger te stillen ... half maart 2020 werden al deze gewoonten en overlevings capaciteiten van de straatbewoners door Corona van tafel geveegd. De stad liep leeg, mensen bleven thuis. Daar waar anders amper tot niet over honger geklaagd werd, begonnen mensen geen eten meer te vinden. Geen mogelijkheden voor geld bij elkaar te bedelen. De overheidsmaatregelen op de nachtklok overtreden, alleen al maar omdat je niet anders kan ... **"Blijf in je kot!"** krijgt een wrange smaak wanneer je geen kot hebt en door de politie gesommeerd wordt niet op jou gebruikelijke bank te blijven zitten.

Ook in de semi-publieke ruimte laat deze pandemie haar impact na: In 2020 zagen we het statuut van het openbaar vervoer, en meer specifiek van de metrostations, radicaal veranderen. Ze transformeerde van een plaats waar relatie en ontmoeting mogelijk worden, in een plaats waar net die eigenheid problematisch wordt. (Focus COVID-19 p.10)

Ook in deze moeilijke periode, zijn straathoekwerkers blijven werken in de semi-publieke ruimten van de stad. Dichtbij de mensen die er hun toevlucht vonden. Op zoek naar nieuwe gewoonten en nieuwe overlevingsstrategieën in deze vernieuwde realiteit.

Vernieuwende en **innovatieve** huisvestingspraktijken hebben dit jaar het licht gezien, wat gezorgd heeft voor verschillende tijdelijke en meer duurzame structurele oplossingen voor mensen die voorheen zich thuis hielden in de metro.

We mogen ook dit jaar terecht zeer fier zijn over onze **bewustmakingscampagne** (p.13). Zowel naar inhoud en kwaliteit als bereik hebben we hoge toppen gescheerd. Met een bereik van 1 op 2 brusselaars hebben we onze doelstellingen ruimschoots bereikt. Dit wordt vervolgd ...

Veel leesplezier,
Het Metro-Verbindingen team

STRAATHOEKWERK

Straathoekwerk in de semi-publieke ruimten van Brussel.

De metro, treinstations, parkings, winkelgalerijen, parken en andere semi-publieke ruimten hebben meerdere functies. Voor hen die er wonen hebben ze vele voordelen: warmte of bescherming, gelegenheid tot inkomen, toegang tot eten en drinken, sociale banden met andere reizigers of daklozen, zichtbaarheid of juist omgekeerd de anonimiteit.

Binnen het project METRO-Verbindingen richten straathoekwerkers zich op mensen die dakloos zijn en **zich op de een of andere manier investeren** in die semi-publieke ruimte. Dit zowel in het centrum als in de periferie van het Brussels Hoofdstedelijk gewest.

De redenen waarom mensen op straat terecht komen zijn zeer verscheiden. Achter iedere persoon schuilt een verhaal met meestal een sterk gekleurd verleden en verschillende relationele breuken.

Ook al dragen metrobewoners vele kwetsbaarheden met zich mee, om te overleven op straat ontwikkelen ze vele talenten en vaardigheden. Als straathoekwerker gaan we net aan deze positieve elementen aandacht geven, zodat we kunnen **werken aan hun zelfvertrouwen en hun eigenwaarde**. Tijdens het proces van rehabilitatie, spelen straathoekwerkers de rol van een rode draad door linken te creëren met onze maatschappij. Ze analyseren de behoeften, (her)motiveren, bouwen aan het integratietraject, oriënteren en begeleiden mensen fysiek naar de juiste ondersteunende structuren (OCMW's, ziekenhuizen, centra voor geestelijke gezondheidszorg, opvangcentra, ...) en naar huisvesting. Ze construeren een aangepast begeleidingstraject, onvoorwaardelijk en met respect voor het tempo van de dakloze persoon in kwestie.

Straathoekwerkers hechten ook veel belang aan het geven van ondersteuning en informatie aan personeel van de semi-publieke ruimten, handelaren, reizigers, enz. Dankzij onze kennis over het leven op straat, trachten we een genuanceerd beeld te geven van een metrobewoner en ondersteunen of moedigen we alle mensen aan een **belangrijke rol en positieve bijdrage** te leveren aan het leven van deze persoon.



> 1. Straathoekwerk

Straathoekwerk met dak- en thuisloze mensen **in de semi-publieke ruimten**, zowel in het centrum als in de periferie van het BHG. Een kostbaar, duurzaam, opbouwend relationeel werk. Luisteren, ondersteunen, informeren, (opnieuw) motiveren, begeleiden naar diensten, oriënteren, ... Als een rode draad gaan we samen met de dak- of thuisloze persoon op pad voor de (re-)constructie van zijn levensverhaal.

> 2. Informatie en ondersteuning

Verstrekken van informatie en ondersteuning aan personeel in de semi-publieke ruimte, reizigers en handelaren. Iedereen in de omgeving van een dak- of thuisloze speelt een belangrijke rol en kan een positieve bijdrage leveren aan zowel het individuele leven van deze persoon als aan **het goed samenleven** in de semi-publieke ruimte.

> 3. Bewustmakingscampagne

Via affiches, sociale media, onze website en diverse andere kanalen bereiken we de samenleving in Brussel en ver daarbuiten. Dit met doel om het grote publiek te informeren over het thema dakloosheid en om hen op te roepen op een **positieve en constructieve** manier om te gaan met mensen op de straat.

> 4. Overleg en opleiding

We delen onze expertise, zowel tijdens de maandelijkse vergaderingen met de MIVB, als binnen diverse andere werkgroepen. In de daklozen sector en ver daarbuiten worden we erkend en vervullen we een **belangrijke rol als specialist** in het werkveld. Vanuit onze kennis van het werken met dak- en thuislozen kunnen we gerichte opleidingen geven op alle verschillende niveau's.

WERKLIJNEN

Thomas is een van de mensen die altijd aan metro X rondhangt. Iedereen kent hem er, hij heeft er zijn netwerk, zijn kameraden, zijn dealer, Het is ook aan metro X dat ik Thomas meer dan 10 jaar geleden heb leren kennen. Hij is op dat moment niet dakloos. Zijn appartement is duur en in een slechte staat, de relatie met de huisbaas moeilijk, ... maar het is een thuis en een dak boven zijn hoofd. Toen hij 7 jaar geleden voor de laatste keer de deur van zijn appartement in Anderlecht toe trok wisten we allemaal dat het niet vanzelfsprekend zou zijn om ergens een sleutel te bemachtigen en voor zichzelf ergens terug een thuis te vinden. Deze conclusie trekken we op basis van een heel aantal oorzaken. Oorzaken die zowel binnen als buiten hem liggen. Net zoals voor zo veel mensen die op straat belanden is Thomas's situatie complex.

De reden dat hij zoveel jaren geleden op straat belandde was op zich niet zo spectaculair. Doch, achteraf bekeken leek het wel een onafwendbare evidentie. Zijn huisbaas had er op een bepaald moment genoeg van. Hij vond het het juiste moment om het appartement te renoveren en zegde het huurcontract eenzijdig op. Thomas kon niets anders dan de situatie accepteren.

6 Thomas is iemand die vele jaren druggebruik, gevangenis, een fysieke handicap en een complex karakter combineert. Dit zorgt ervoor dat de zoektocht naar een appartement problematisch is. In het begin hielp ik hem intensief met het opzoeken van annonces. Ik maakte dan een afspraak met de huisbaas, maar Thomas kwam ofwel niet opdagen, ofwel was hij dermate onder invloed dat zijn kandidatuur nooit een positief gevolg kreeg. Aangezien Thomas een inkomen heeft, was een onthaaltehuis een optie die ik van tijd tot tijd aan hem voorstelde. Na een paar keer proberen merkte ik dat ook dit ook geen soelaas bracht. De keren dat hij het toch een kans gaf voelde hij er zich niet op zijn gemak en opgesloten. Toen na een paar pogingen een opvangtehuis hem eigenlijk niet wilde accepteren omdat hij een fysieke handicap heeft (en dus weinig werk kan doen dat van de inwoners verwacht wordt), was de maat voor Thomas vol. Elke keer als ik het woord 'onthaaltehuis' nog maar uitsprak reageerde hij al gepikeerd en allergisch.

Voor Thomas ging de situatie zo door doorheen de jaren en werd hij beetje bij beetje een habitué van de straat. Af en toe, wanneer de winteravonden hem te koud werden, kon hij te-

VERHALEN UIT DE METRO

recht in een noodopvang om een tijdelijk onderdak te vinden. Ver van een echt huis.

Met betrekking tot administratieve zaken moederde hij maar wat aan. Hij probeerde in orde te blijven met zijn medische kaart. Dat ging af en toe mis, waardoor hij regelmatig verstoken bleef van zaken die hij écht nodig had. Hij deed ook regelmatig zijn identiteitskaart kwijt. Het continu lopen achter zijn papieren demotiveerde hem dusdanig dat hij na verloop van tijd een 'normaal leven' niet meer als haalbaar ging be-

schouwen. Hij ging meer drinken, waardoor zijn fysieke en mentale gezondheid achteruit ging.

Uiteindelijk had Thomas niet veel zin meer om op die manier zijn leven verder te zetten.

De oplossing voor Thomas komt via een Housing First project. Het is maar door deze onvoorwaardelijke aanpak dat alle elementen die de situatie van Thomas blokkeerde omzeild werden. We kunnen hem in een degelijk appartement onderbrengen waar hij zich op zijn gemak kan voe-

len. Een plek waar hij zijn eigen leefomstandigheden kan bepalen. Een plek waar hij dag en nacht kan blijven. Hij heeft ook baat bij een intensieve follow-up die zijn autonomie respecteert.

Elke stap die gezet wordt, blijft nog altijd een stap waarvoor voor alles Thomas zelf heeft gekozen. Het is maar op deze manier, door samen met Thomas op stap te gaan, dat hij échte vooruitgang in zijn leven kan bereiken.

- Joris



8 Sommigen hebben het idee dat het leven van de straatbewoners zich beperkt tot het gebruik van alcohol en drugs en dat is alles. Maar achter deze vaak onjuiste denkbepelden en overtuigingen gaat dikwijls een heel divers publiek van vrouwen en mannen schuil, vol dromen en projecten. Soms veranderen sommige van hun ambities in nachtmerries en alleen de hoop om op een dag de draad weer op te pakken, geeft hun de moed om de moeilijkheden te overwinnen waarmee zij dagelijks te maken krijgen. Tijdens dit deel van hun levensreis ontstaan er banden tussen deelgenoten. Vriendschappen worden soms geboren.

Zo was het ook met Jozef die, moe van zijn verslavingen, op een dag besloot te gaan afkicken in de hoop, in zijn woorden, "een beter mens" te worden. Zijn initiatief bracht iedereen in verrukking en van overal kwamen berichten van steun en aanmoediging om hem te steunen. In

het ziekenhuis, volgt hij het protocol tot het einde van zijn opname. Maar helaas, toen hij werd ontslagen en geen verblijfplaats had om te herstellen, keerde hij snel terug naar het leven op straat en de routine van vroeger. Een verleden waarvan hij dacht dat hij het voorgoed achter zich had gelaten... De gevreesde terugval kwam met kracht. Vandaag heeft Jozef niet langer de kracht om te vechten, ondanks de steun en hulp die hij krijgt.

De maatschappelijk werkers die hem altijd begeleid hebben, vinden dat ze niet geslaagd zijn. Deze "mislukking" is vooral te wijten aan het ontbreken van een plaats waar Jozef een leven zonder alcohol kon opbouwen. Nu vreest Jozef meer dan wat ook de kritiek en schuldgevoelens die zijn toekomstige inspanningen kunnen ondermijnen.

- Benjamin

VERHALEN UIT DE METRO

De heer P. is 32 jaar oud en heeft de Poolse nationaliteit. In 2019 kwam hij naar België om een baan te zoeken. Voorheen woonde hij in verschillende EU-landen waar hij al dakloos was. Kort na zijn aankomst werd hij op het station aangevallen en werden al zijn documenten gestolen. Gedurende een aantal jaren leed meneer P. aan een verslaving van alcohol en drugs. Hij bracht zijn dagen door met bedelen en sliep 's nachts in een metrostation.

Toen we elkaar ontmoetten, zat hij midden in een angstaanval. Na een tijdje kwam ik erachter dat hij al meerdere zelfmoordpogingen had gedaan. Zonder medische dekking was het onmogelijk om hem snel door te verwijzen naar een bevoegde dienst.

Na verloop van tijd konden we vertrouwen opbouwen en de nodige stappen ondernemen om hem een identiteitsbewijs en dringende medische hulp te bezorgen.

Mr. P. werd meer en meer bereid om te stoppen met gebruiken.

Kort daarna vond de heer P. de moed en motivatie om naar een afkickcentrum te gaan.

Tijdens zijn ziekenhuisopname zocht hij een baan, die hij vrij snel vond. Dankzij zijn toekomstige werkgever kreeg hij de kans om zich bij de gemeente in te schrijven.

Tot op heden verblijft de heer P. wettig in België. Hij werkt en leidt een gewoon leven.

- Dorota

HERBE

LSD

FOCUS COVID-19

Intro

Straathoekwerk in de metro's van Brussel is werken in een miniatuurversie van de samenleving. Onder de grond zien we dezelfde verhoudingen en spanningen terugkomen die we ook bovengronds zien, al is het op een kleinere ruimte. Deze analogie zien we elke dag op het terrein bevestigd.

De pandemie waarmee we geconfronteerd worden bepaalt elk aspect van ons samenleven en laat ook haar impact na op de metrohaltes waarin we als straathoekwerkers elke dag actief zijn. In 2020 is de status van het openbaar vervoer, en meer specifiek van de metrostations, drastisch veranderd. Ze transformeerde van een plaats waar relatie en ontmoeting mogelijk worden, in een plaats waar net die eigenheid problematisch wordt. De metrostations en de netwerken van de MIVB werden een plaats van potentiële besmetting met COVID-19, een plaats die best gemeden wordt. Wanneer we rekening houden met het feit dat deze pandemie de druk op het maatschappelijk bestel verhoogt, waardoor onrechtvaardigheden en systeemfouten zich sneller en explicieter manifesteren, dan kunnen we concluderen dat 2020 voor de dak- en thuislozen een moeilijk jaar was.

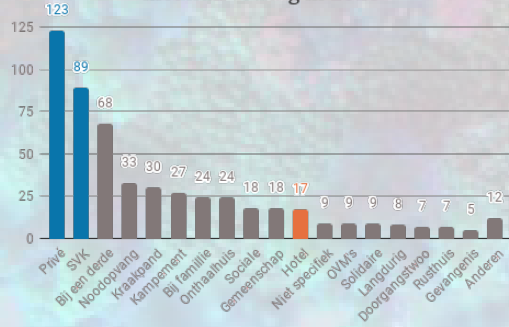
Hieronder geven wij een beknopt en onvolledig overzicht van een **aantal probleem-punten** die we doorheen deze vreemde periode in 2020 zijn tegengekomen. We staan ook stil bij de manier waarop aan sommige van deze situaties het hoofd werd geboden, en die we als **goede praktijken** kunnen beschouwen.

Huisvesting

In 2020 hebben we vastgesteld dat de metrostations werden bezocht door dak- en thuisloze mensen die er droogte, warmte en bescherming tegen de verschillende natuurelementen zochten, met pieken in de maanden waar de temperatuur zeer hoog of laag was.

Deze vaststelling verschilt niet veel van de voorbije jaren. Doch, de hoeveelheid mensen en de manier waarop de maatschappij om ging met

Grafiek 1 - Soorten huisvesting voor de personen met huisvesting in 2020



deze behoeften verschilden even radicaal als 2020 verschilde van de voorbije jaren.

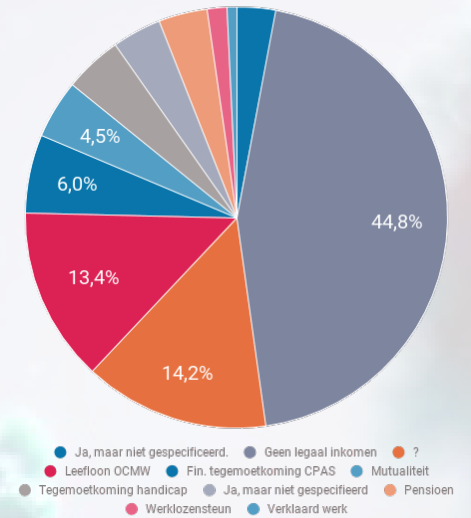
Een van de ontwikkelingen is dat in 2020, in een poging om de crisis het hoofd te bieden, een groot aantal hotels open is gehouden om daklozen op te vangen, met de steun van sociale organisaties en regionale (en gemeentelijke) overheden. Deze initiatieven hebben het mogelijk gemaakt **op lange termijn kwaliteitsvolle accommodatie** aan te bieden.

Het belang van deze voorzieningen ligt vooral in de kwaliteit van de geboden ondersteuning en infrastructuur (individuele kamers, privé-sanitair, enz.). De hotels hebben aldus vele daklozen, ook die met een preciaire verblijfsstatus, in staat gesteld om gedurende een aanzienlijke periode van rust en comfort te genieten. Ook hebben zij mensen geholpen toegang te krijgen tot hulp en zorg, hun verwerven van rechten, hun administratieve zaken te regelen en duurzame huisvesting te vinden (voor mensen die in orde zijn met hun papieren en die toegang hebben tot een inkomen).

Inkomen

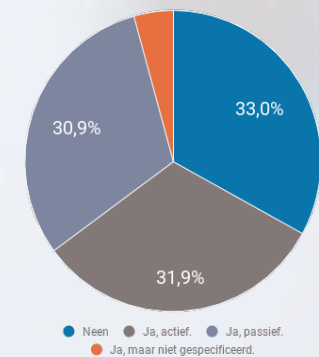
Mensen die zich in en rond de metrohaltes installeren doen dit om tegemoet te komen aan een **bepaalde behoefte**. Huisvesting is vaak de meest zichtbare nood, maar zeker niet de enige. Dak- en thuislozen gebruiken het metrostation en de intermenselijke dynamiek die deze plaatsen met zich meebrengen als een manier om zich een inkomen te verschaffen, vaak via bedelen. Het coronavirus noodzaakt echter een maatschappij om fysieke contacten tot een minimum te herleiden. Dit is een maatschappij waar **contactloos betalen** op korte tijd de

Grafiek 2 - bijna 45% van de personen die in de semi-publieke ruimte bedelen, heeft geen legaal inkomen in 2020



norm is geworden. Dit heeft een aanzienlijke invloed gehad op het bedelen en heeft het moeilijker gemaakt. Bedelaars hebben het steeds moeilijker gekregen om rond te komen. Bovendien is er geen reden om aan te nemen dat deze nieuwe manier van omgaan met geld in een post-Corona-tijdperk zal veranderen. Waarschijnlijk zal de situatie moeilijk blijven voor degenen die overleven op het "kleingeld" van voorbijgangers. En dit, in

Grafiek 3 - Manier van bedelen van personen in de semi-publieke ruimte



de metro als elders.

Administratie

De crisis van COVID-19 heeft geleid tot het verdwijnen van de overvolle wachtzalen van de OCMW's, gemeentelijke diensten, Actiris, enz. Vele permanenties van deze diensten werden gesloten/beperkt en er wordt vaker op afspraak gewerkt.

De praktijk die op basis van deze situatie zich vormt bestaat erin dat er tussen sociaal werker/straathoekwerker en dienst veel zaken via mail worden geregeld. Een

goed voorbeeld hiervan is de medische kaart. Dit is een recht waar veel van de mensen waarmee we werken op kunnen rekenen. Tot maart 2020 verliep de procedure op die manier dat we bij elke nieuwe aanvraag naar een permanentie van het competente OCMW moesten gaan, en meestal nog een keer moeten terugkomen om een gesprek met een sociaal werker/ster te hebben. Deze procedure is tijdrovend, duur en vaak heel frustrerend voor een recht dat nagenoeg compleet objectief vast te stellen is. Door de nodige stukken via mail te door te sturen, verkrijgen we hetzelfde resultaat zonder dat dit allemaal nodig is. Een **win-win situatie voor alle betrokken partijen**.

Desondanks zijn er vele mensen die geen toegang hebben tot internet, een telefoon of een begeleiding. Deze groep mensen dreigt door de mazen van het net te glippen en nog meer achtergesteld te worden. Werken op afspraak en met technologische hulpmiddelen moet dus niet de enige manier van werken worden, maar veeleer een extra optie. Er moet ook werk worden gemaakt van de overbrugging van de digitale kloof.



* geïllustreerd met de cijfers van de VZW DIOGÈNES voor het jaar 2020



In het verlengde van ons werk op straat en de positie die we wensen in te nemen in de Brusselse maatschappij, heeft het team van METRO-Verbindingen ervoor gekozen via bewustmakingscampagnes de beeldvorming over daklozen in de publieke opinie op een positieve manier te beïnvloeden.

De doelstellingen van de bewustmakingscampagnes zijn meervoudig:

- “Een plaats geven” aan de straatbewoners door hun **volwaardig burgerschap** te bevorderen, met inachtneming van hun individuele vrijheden en fundamentele rechten. Hetgeen begint met het recht op een menswaardig leven, het recht op huisvesting en het recht om te beschikken over de openbare ruimte.
- De maatschappij te ondersteunen in haar begrip over het straatleven om de heropbouw van sociale banden en de aanpassingen van openbare beleidslijnen te bevorderen.
- Bestrijden van stereotypen, oordelen, discriminatie en de neiging tot het criminaliseren van dakloosheid door gedetailleerde en genuanceerde informatie te verspreiden.
- Voorkeur geven aan de 3 basisbeginselen: **universaliteit, automatisering en individualisering van rechten** om zodoende de doeltreffendheid van de rechten van straatbewoners te bevorderen.
- Benadrukken van de diversiteit van ondervonden situaties, de talenten van de dakloze mensen, hun vragen en behoeften.
- Preventie “anders” aanpakken door te focussen op kwalitatieve en genuanceerde informatie.

“Ik besta.”
“Ik adem, ik denk, ik heb lief, ik twijfel, ik besta!”

Straatbewoners willen gehoord en gezien worden. Ze willen erkend worden voor wie ze zijn, als persoon en als burger. Want dakloze personen zijn in de eerste plaats personen en dan pas daklozen...

**Onze boodschap naar het grote publiek is eenduidig:
“Ook jij hebt een belangrijke rol te spelen!”**

Door je eigen perspectief op daklozen te verfijnen en je te interesseren voor het thema, word je een essentiële speler in de strijd tegen sociale uitsluiting. Hiermee zal je de eigen houding en die van je omgeving naar daklozen positief kunnen beïnvloeden.

Samen kunnen we een brug slaan tussen de wereld van de straat en de rest van de samenleving. De ontmoeting met de andere is een doeltreffende manier om sociale uitsluiting te bestrijden, voor de ontwikkeling van een rechtvaardiger en solidaire samenleving.

“Het is ook een maatschappelijke keuze!”

De integratie van daklozen gaat echter verder dan het interpersoonlijke niveau en stelt verschillende keuzes in onze samenleving in vraag. Welke politieke richting nemen we om diegenen te helpen die het het meest nodig hebben?

We bevelen de beleidsmakers aan om:

- ervoor te zorgen dat een goede diversiteit aan ondersteunende en zorgdiensten wordt gehandhaafd.
- adequate financiering van programma's die, net als straathoekwerk, voorzien in een uitgebreide en gepersonaliseerde trajectbegeleiding voor mensen, met het oog op de bevordering van hun sociale integratie, toegang tot hun rechten en huisvesting.

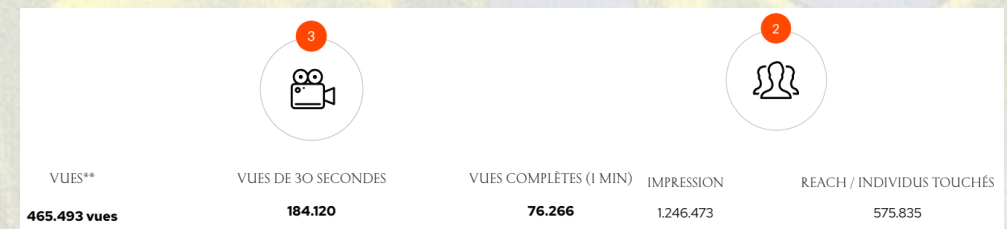
“Interesseer je voor de persoon achter het beeld dat je van hem hebt!”

Dit jaar verspreiden we een betekenisvolle campagne voor het Brusselse publiek en ten voordele van de straatbewoners. Voor de ontwikkeling van de campagne zijn we in zee gegaan met het communicatiebureau BONJOUR.

De video en affiches die de campagne vormen, werden verspreid tijdens de winterkantie 2020 tot het einde van de maand januari 2021.

In de video wordt ingezoomd op een schijnbaar onzichtbare persoon, die aan de trappen van de Kunstberg zit. Verschillende mensen lopen hem voorbij, geven geen aandacht, zien de persoon niet zitten. Het is alsof hij niet bestaat, een deel is geworden van de omgeving.

Wie regelmatig in Brussel komt, kan zeker één of meerdere voorbeelden van mensen geven die altijd weer op dezelfde plaats staan. We staan er niet meer bij stil. Nochtans schuilt er achter elk van deze mensen **een geschiedenis, een verhaal, een persoon** met capaciteiten en talenten, moed en veerkracht, met wensen en verlangens ... al te vaak te ver uit het zicht geraakt om nog toegang te vinden tot de maatschappij. De campagne boodschap roept op om als maatschappij hen terug in te sluiten en hen op te nemen, want elke persoon telt!



Evaluatie van onze video-campagne:

- 1.246.473 weergaven
- 575.835 verschillende mensen werden bereikt. Dat is bijna **één op de twee inwoners van het BHG**.
- 465.493 weergave van 3 seconden, 184.120 van 30 seconden en 76.266 volledig weergegeven videos: bijna 1 op de 3 gebruikers bekeek de video langer dan 30 seconden.
- 2.821 keren is er geklikt naar onze website waar de gebruikers meer informatie kunnen terugvinden over het thema.
- 3.376 betrokkenheid reacties: reacties 1.976, opslaan 84, delen 482, berichten 52, twitter 781
- + 770% meer bezoekers gegenereerd op de website van Diogenes tov het gemiddelde voor het jaar 2020

Naast de campagne resultaten kunnen we eveneens enorm mooie organisch gegenereerde cijfers tonen. Dit vertrekkende van de berichten die gepost zijn naar het bestaande sociale netwerk van DIOGENES:

- 38.430 mensen bereikt
- 2.891 betrokkenheid acties: klikken op bericht, reacties, opmerkingen, deelacties.



Van de 42 gecontacteerde journalisten zijn er 7 reacties: BX1, Le Soir, RTBF, Bruzz, la DH, Guide Social, Arabel FM en 4 persartikels of uitzendingen: BX1 (Laurent : 1'07"), Bruzz, Arabel FM (Bram), Media Marketing

Evaluatie **affichecampagne**:

Er zijn 352 posters verspreid (ongeveer 50/50 Frans/Nederlands) op 148 plaatsen in Brussel.

Verschillende positieve reacties:

Bert ivm L'ilôt:

"Ik zag Ariane, de directeur van L'ilôt, vandaag tijdens een bezoek aan het nieuwe hotel project. Zij was onder de indruk van de Ik besta-campagne, en zij feliciteert Diogenes !"

OCMW Evere (via mail):

"Wij willen u feliciteren met uw campagne, die wij zowel relevant als impactvol vinden. Wij hopen dat deze campagne de weerklink zal krijgen die zij verdient en tot actie zal aanzetten."

BPS (Valérie Andoulsi):

"De affiches zijn prachtig (vooral de derde) en de slogan is echt perfect: hij hamert op het bestaan van de onzichtbaren en vergetenen van onze samenleving. **Ik vind uw campagne bijzonder geslaagd: sober en doeltreffend.** Bravo. Ik kan niet wachten om de video te zien! Gefeliciteerd met deze geweldige prestatie."

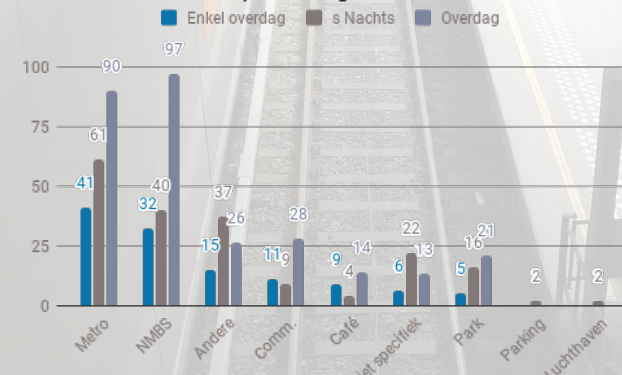


SEMI-PUBLIEKE RUIMTE

Van de 869 actieve dossiers bij de vzw Diogenes in 2020, investeren 290 personen zich overdag in de semi-publieke ruimte. 's Nachts zijn dat er 193.

Daar waar we in het jaarrapport van vorig jaar gefocust hebben op wie de bewoner is van de semi-publieke ruimte, richten we ons dit jaar op de redenen **waarom mensen zich investeren in deze ruimte**.

Grafiek 4 - Semi-publieke ruimte

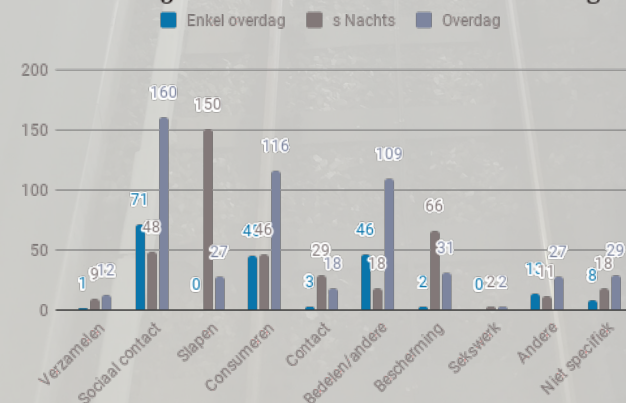


Personen die zich **enkel overdag** ophouden in de semi-publieke ruimte (119), investeren vooral in de metro (35%) en de treinstations (27%) en vinden daar vooral sociaal contact (38%), gaan er om te consumeren (24%) of vinden er een vorm van inkomen, zoals bijvoorbeeld het bedelen (24%). Ze beschikken meestal over huisvesting of tijdelijke opvang en we veronderstellen dat ze daar

door 's nachts zich niet ophouden in de semi-publieke ruimten. In deze categorie zien we 5% meer vrouwen dan het algemeen gemiddelde.

De 193 metrobewoners die zich **'s nachts** ophouden in de semi-publieke ruimte zijn voornamelijk mannen, het spreekt voor zich dat ze zich voornamelijk in deze ruimte

Grafiek 5 - Redenen om te investeren overdag

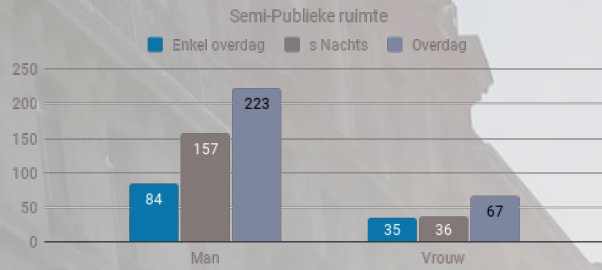


investeren om te slapen (38%) of het zoeken van bescherming (17%). In wat mindere mate om te consumeren (11%) en het zoeken van sociaal contact (12%). Ze hebben in meerdere gevallen minder toegang tot een officieel inkomen (+26% zonder officieel inkomen).

De meerderheid investeert 's nachts vooral in de metro (31,6%) en in min-

TEAM

Grafiek 6 - Genre



dere mate in de treinstations van de NMBS (20,7%). 32,1% van de personen die 's nachts de beschutting van een semi-publieke ruimte zoeken, verblijven overdag voornamelijk op straat met het zoeken van een inkomen of bedelen als belangrijkste activiteit.

Van de **290 metrobewoners die zich overdag investeren** in de semi-publieke ruimte zijn er 126 personen die zich ook 's nachts ophouden in de semi-publieke ruimte.

Overdag trekken de NMBS en de metro ongeveer evenveel mensen aan, maar de **actieve druggebruiker verkiest de metro boven de nmbs** treinstations (+31,5% voor de metro). Bij mensen waarbij alcohol een significante impact heeft op hun leven, investeren ongeveer evenveel personen in de metro als in de treinstations (+6,8% voor de metro). Voor het bedelen is dit ongeveer dezelfde verhouding: +6,7% meer personen die bedelen in de metro tov de treinstations.

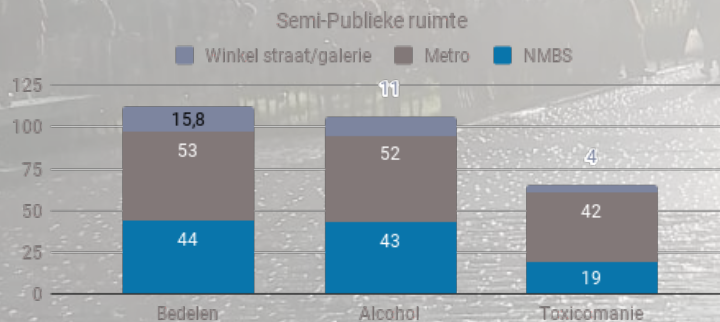
De **daggebruiker van de semi-publieke ruimte** investeert hierin voornamelijk voor het zoeken van sociale contacten (30%), consumeren van middelen (21%) en het zoeken naar een inkomen of bedelen (20,5%).

40% van de metrobewoners die er overdag investeren vallen onder de administratieve competentie van de stad Brussel.

Maar liefst 60% van de niet-Belgen, heeft een p18. Achtergrond n onwettig verblijfsrecht, ze zijn voornamelijk afkomstig van Polen (32%), Roemenië (22%) of Marokko (14%). Van deze groep verblijven er 55% reeds meer dan 5 jaar en 39% meer dan 10 jaar in België en leven dus in een **chronisch kwetsbare situatie**.

50% van de niet-Belgen die zich overdag investeert in de semi-publieke ruimte hangt af van dringende medische hulp. 8% heeft geen enkele vorm van medisch opvangnet.

Grafiek 7 - Daggebruiker



vzw Diogenes



Ninoofseplein 10
1000 Brussel

02.502.19.35
info@diogenes.brussels
Asbl Diogenes vzw

Evaluatie 2020

In het kader van het GVPP van het BHG, 1,5 extra VTE straat-hoekwerker extra gedurende 6 maanden.

Begeleiding en inwerken van nieuwe collega's in het sociale weefsel van de semi-publieke ruimten.

METRO-Verbindingen breidt haar werkveld verder uit van de MIVB naar verschillende semi-publieke ruimten.

Werk aanpassen volgens de ontwikkelingen in het werkveld en aan de nieuwe profielen die we tegenkomen.

Niettegenstaande COVID-19 zijn straat-hoekwerkers als 1e lijns werkers blijven werken.

Uitbreiding met een pools intercultureel bemiddelaar, groep verder onderzoeken en begeleiden.

Bewustmakingscampagne "Ik besta" voor het grote Brusselse publiek, tot ver daarbuiten.

Ondersteuning en toegang tot innovatieve projecten voor tijdelijke huisvesting.

Bewustmaking van de dagelijkse realiteit op straat en de manier van omgaan met haar bewoners.

20

PERSPECTIEVEN 2021

Het team bestendigen in hun werk met straatbewoners naar een positieve integratie in de maatschappij.

Het verder ontwikkelen van onze samenwerking met alle belanghebbenden: Ministers, MIVB, daklozen sector ...

Ontwikkelen van innovatieve praktijken om mensen te helpen zich te integreren in de maatschappij.

Op een constructieve, positieve manier de situatie van Europese migranten onder de belangstelling brengen.

Intersectoraal werk aanmoedigen tussen de verschillende sectoren.

Verder inzetten op bewustmakingscampagnes

Verder inzetten op het werken in de grotere context rond de metro-bewoner, en integratie via de maatschappij.

Vorming voor professionelen die in contact komen met onze doelgroep, maar daar niet voor opgeleid zijn.

Tijdens ons werk op het MIVB-net werden we geconfronteerd met verschillende situaties en toestanden die ons getroffen hebben.
Onze aanbevelingen:

Straatbewoners in de semi-publieke ruimten toelaten in hun leefomgeving en **vermijden het probleem te verplaatsen** door repressieve acties, omdat dit de sociale en administratieve integratie belemmert.

Een **gebruikersruimte met risicobeperking openen**. Dit om een antwoord te bieden op de overlast die gecreëerd wordt bij het druggebruik in de publieke ruimte. Hierbij vrijwaren we de waardigheid van de druggebruikers en wordt hulpverlening dichterbij de druggebruiker gebracht.

Het recht op **een referentie adres** toekennen aan iedereen, om zo de administratieve situatie te deblokken voor mensen die niet beschikken over een legaal statuut en zodoende de toegang tot huisvesting en werk te faciliteren.

Een oplossing vinden voor mensen met een achtergrond van **intra-europese migratie**. Mensen voor wie de wegen naar integratie momenteel beperkt zijn.

Meer en **gemakkelijkere toegang tot huisvesting** voor personen die niet vallen binnen de criteria Housing First.

Preventiewerkers voor het voorkomen van het verliezen van huisvesting versterken.

Aanmoedigen van **inter-sectoraal werk**.

De **administratieve toegang tot medische noodhulp** vereenvoudigen en uitbreiden tot allesomvattende zorg (nazorg, chronische lichamelijke, psychiatrische gezondheidsproblemen, ...)

De **toegankelijkheid van de verschillende ocmw antennes** verbeteren. Eenvoudigere en transparantere procedures en regels die in alle ocmw's antennes en gemeenten gelden.

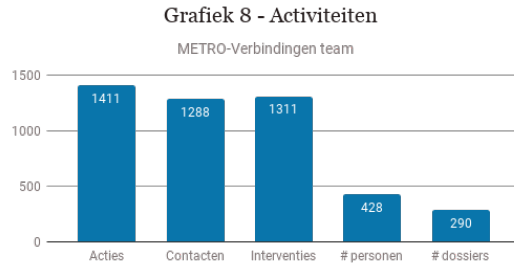
21

AANBEVELINGEN

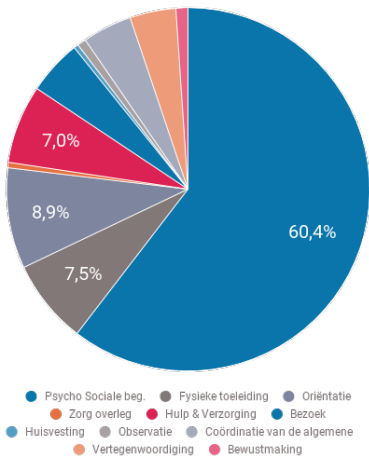
Wat vertellen de cijfers van 2020 ons:

Aantal Contacten:

In 2020 tellen we een totaal van 1411 activiteiten, 1288 verschillende contacten en 1311 interventies voor het METRO-Verbindingen team. Hierbij hebben we 428 verschillende mensen ontmoet, waarbij we voor 290 mensen een diepgaande sociale be-



Grafiek 9 - Verschillende interventies
METRO-Verbindingen team



geleiding aanbieden.

Soorten interventies:

In 2020 zijn 60% van de interventies gebaseerd op interrelationeel werk. De straathoekwerkers integreren zich verder in het Brusselse sociale weefsel en dit zowel met de metrobewoners als hun context. Het vormen van een sterke basis door middel van de straathoekwerk methodiek is nodig om in de toekomst verder op te kunnen te bouwen.

Deze psychosociale begeleiding omvat het zoeken van contact, het creëren van een vertrouwensband, het versterken van de eigenwaarde, het goesting doen krijgen om samen na te denken over een toekomstproject en nog zoveel meer....

Ook op onze interventies zien we een impact van corona. Waar we bij alle diensten minder fysieke toeleidingen (-40%) krijgen omwille van de verschillende beperkingen, zien we dat deze naar de gezondheidsdiensten in belang heeft toegenomen (+8,3%). Er is veel meer van op afstand gewerkt, steeds in aanwezigheid van de metrobewoner: oriëntatie (+56%) via mail en telefoon, heeft veel meer plaats gekregen in onze begeleidingen.

Het netwerk naar waar we oriënteren of toeleiden, bestaat nog steeds voornamelijk uit algemene diensten (42,2%). Terwijl dat we dit jaar

kunnen opmerken dat de daklozen sector terug iets meer plaats heeft ingenomen (+6,8%). Dit dan voornamelijk in het zoeken naar tijdelijke oplossingen voor huisvesting, zowel in de noodopvang als in vernieuwende innovatieve projecten zoals de mensen die opvang hebben gevonden in hotels of tijdelijke huisvesting (ISSUE).

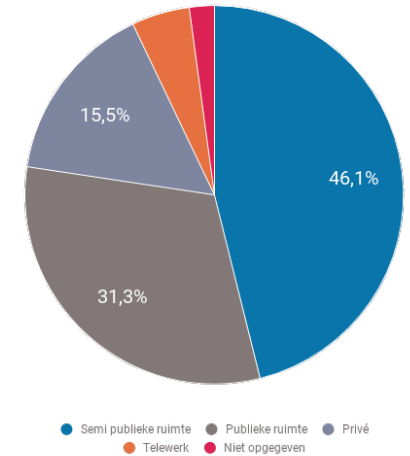
Verder kunnen we zien dat 46% van onze vindplaatsen zich in de semi-publieke ruimte bevinden. Het team METRO-Liens heeft drie keer zoveel aandacht voor de semi-publieke ruimte als de andere straathoekwerkers van Diogenes (14% in de semi-publieke ruimte).

We blijven werken met de mensen ook al vertrekken ze naar de publieke ruimte zoals de straat (31%) of naar privé ruimten, zoals thuis of in een organisatie ed ... (16%)

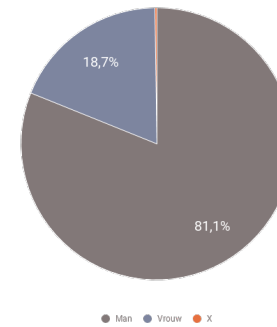
In de semi-publieke ruimten zijn bijna 20% van de interventies met vrouwen. 70% van de interventies gebeurt met straatbewoners tussen de 30 en 54 jaar oud, waarvan de veertigers de grootste groep vormen.

29% van de interventies in de semi-publieke ruimten is met mensen van intra-europese nationaliteit, naast 50% belgen en 21% niet-Europen.

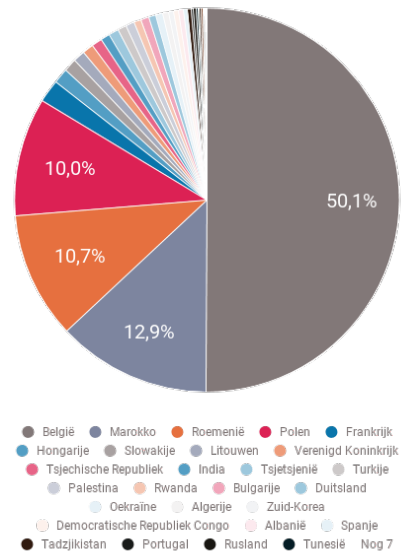
Grafiek 11 - (Semi-)Publieke ruimte
METRO-Verbindingen team



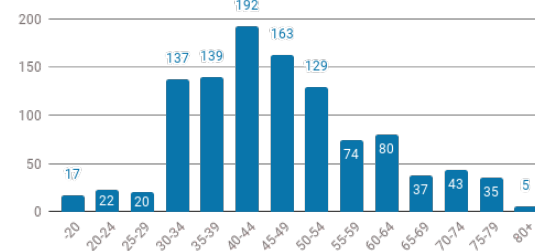
Grafiek 13 - Genre
Doelgroep in de semi-publieke ruimte



Grafiek 14 - Nationaliteit
Doelgroep in de semi-publieke ruimte

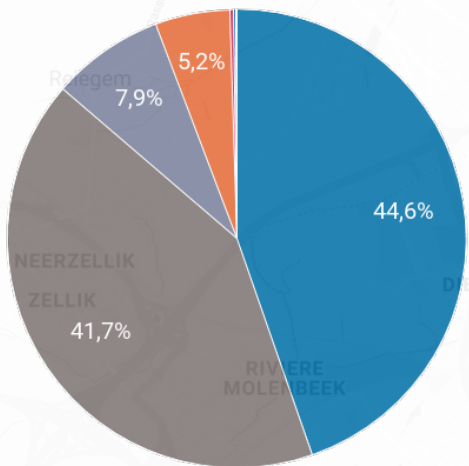


Grafiek 12 - Leeftijdscategorie
Doelgroep in semi-publieke ruimte



Grafiek 15 - Semi-publieke ruimte

Doelgroep in semi-publieke ruimte



- NMBS
- MIVB
- Café Snack
- Park
- Specifieke plaatsen
- Parkeren
- Luchthaven

In de metro vinden we de meeste mensen in de noordoostelijke regio op lijn 2 en 6. Naast een grote concentratie van ontmoetingen in de NMBS stations op de noord-zuidas zien we dat straatbewoners ook investeren in kleinere stations. We ontmoeten mensen op café of in een snack vooral in het centrum van Brussel-stad. We werken eveneens in de periferie met in het oosten op lijn 1 metrohalte Stockel en op lijn 5 van de MIVB Erasmus en Herrmann-Debroux. In Brussels International Airport zien we een aantal mensen.

