

CHRONISCH THUISLOZEN THUISGEBRACHT...

Straathoekwerk met daklozen in Antwerpen; een project van Thuislozenzorg Vlaanderen

Danny Lescrauwaet*

De laatste jaren is de overheidsaandacht vanwege de Vlaamse Gemeenschap voor de thuislozenzorg aanzienlijk toegenomen. Dit heeft geleid tot een uitbreiding van de opvangmogelijkheden, tot beter omkaderde onthaalhuizen en tot een beter financieel statuut voor de hulpverleners.¹

Jaarlijks doen meer dan 13.000 thuislozen beroep op de centra voor residentieel welzijnswerk.² De meesten onder hen vinden daar een nieuwe start of een begeleidingsvorm waardoor ze zich in de samenleving kunnen handhaven, b.v. onder de vorm van beschut wonen. Toch is er ook een belangrijke groep bij wie dat niet het geval is. Hoewel daarover geen statistieken bestaan, weet men uit de registratiegegevens dat meer dan 20% van de thuislozen – en liefst 1 op 3 mannen – de onthaalcentra verlaten met een onbekende bestemming.³ In heel wat situaties gaat het daarbij om voortijdig afgebroken begeleidingen.

Hulpverleners uit de thuislozenzorg spreken in dit verband over de groep chronisch thuislozen, de circuitgasten en 'drop-outs'. Het zijn stuk voor stuk erg gehavende mensen die vaak elk bezit, alle relaties, alle hoop en alle vertrouwen verloren. Ook hun hoop en vertrouwen in de bestaande hulpverlening. Het is precies deze spanning tussen toegenomen middelen enerzijds en het gedeeltelijk falen van de hulpverlening anderzijds, die de Federatie van Vlaamse Onthaalhuizen ertoe bracht een project op te zetten dat gericht was naar chronisch daklozen. De projectaanvraag die gehonoreerd werd door de Gemeenschapsminister voor Gezin en Welzijn⁴, spreekt ter zake over de 'permanente onrust' die in de sector aanwezig is om ook haar verantwoordelijkheid t.o.v. deze groep thuislozen op te nemen. Het gaat hierbij nl. om de verantwoordelijkheid om mee oplossingen te zoeken voor die daklozen die nog geen nieuwe start kunnen vinden in de bestaande opvangstructuren.

Omdat de bestaande hulpverlening minstens een onderdeel vormde van het probleem, werd ook besloten om in dit project met een voor de thuislozenzorg nog onbekende methode aan de slag te gaan, nl. het straathoekwerk. Daarbij ging men er van uit dat het, om nieuwe oplossingen te vinden, soms nodig is de gebaande hulpverleningspaden te verlaten.

*, Danny LESCRUWAET is projectleider van het project Chronisch Thuislozen Thuisgebracht.

1. Besluit 4 april 1990 inzake erkenning en subsidiëring van de Centra voor Residentieel Welzijnswerk.

2. Thuislozenzorg Vlaanderen, cliëntgegevens 1992 en 1993.

3. De Cliëntregistratie van 1992 vermeldt ter zake: 'Maar liefst 23% van het publiek vertrekt met een onbekende bestemming. Dit ligt in de lijn van vorig jaar, maar is daarom niet minder alarmerend. De huidige registratie geeft geen verdere informatie over deze groep, zodat wij ons moeten houden aan de veronderstelling dat het enerzijds gaat om mensen die gewoon wegblijven of die vertrekken zonder een adres door te geven en anderzijds om mensen die worden buitengezet'.

4. M.B. 18 december 1992.

Zowel de ontstaansgeschiedenis van het project als de projectdoelstellingen (zie *infra*) maken duidelijk dat het project ook een vorm van 'inzet' betekent voor de sector. Het project heeft nl. niet enkel de ambitie om bij te dragen tot methodiekontwikkeling, maar ook om meer structurele veranderingen in het hulpverleningsaanbod en de bejegening van chronisch daklozen te realiseren. Dit komt trouwens ook nog in een ander opzicht tot uiting, doordat het project begeleid wordt door een stuurgroep, die voor het grootste deel bestaat uit leden van de Raad van Beheer van Thuislozenzorg Vlaanderen. En het is precies één van de taken van de stuurgroep om adviezen vanuit het project op te nemen in het beleid van Thuislozenzorg Vlaanderen.

In dit artikel zullen we achtereenvolgens de volgende zaken belichten: de probleemstelling en de projectdoelstellingen, een bondige beschrijving van de toegepaste methodiek van het straathoekwerk, een beschrijving van het terrein waarop we werken (de stationsbuurt in Antwerpen) en een weergave van de projectbevindingen. In het laatste deel gaan we specifiek in op het meer structurele aspect van het project. Het project werd opgezet in de stad Antwerpen en in het projectteam zijn twee deeltijdse straathoekwerkers tewerkgesteld. Het gaat daarbij om ervaren hulpverleners die gedetacheerd werden naar het project vanuit de centra waarin ze werkzaam zijn: nl. Het Anker en Het Centrum voor Opvang in Crisisituaties.

1. Probleemstelling

1.1. CHRONISCHE THUISLOOSHEID... EEN DOELGROEPOMSCHRIJVING

Bij de aanvang van het project waren we gedurende korte tijd van mening dat we de doelgroep meer concreet moesten afbakenen.

De groep chronisch thuislozen is immers vrij gedifferentieerd:

– je hebt een groep die geweigerd wordt in onthaalhuizen omwille van feiten of gedragingen bij vorige opnamen die tot ontslag aanleiding hebben gegeven. Dit wordt niet rechtstreeks geregistreerd door de centra. Onrechtstreeks vindt men er wel gegevens over, nl. onder de categorie 'personen die vertrokken zijn met onbekende bestemming'. Zoals gezegd komt dit voor bij liefst 20% van de thuislozen en bij 1 op 3 van de mannen. Een deel van hen zwerft van het ene onthaalhuis naar het andere. Ze worden bijgevolg circuitgasten genoemd;

– druggebruik en alcoholisme worden vrij vaak in verband gebracht met chronische thuisloosheid. Al is het maar omdat verslavingsproblemen zeer hardnekkig zijn en omdat dit gedrag vaak aanleiding geeft tot conflicten in onthaalcentra;

– een andere groep zijn de mensen met een psychiatrische problematiek die voortdurend balanceren tussen acute thuisloosheid, instellingsopnamen en alleen wonen;

– verder zijn er de landlopers die uit de kolonies kwamen na afschaffing van de Wet op de landloperij en die nergens een oplossing vonden voor hun dakloosheid;

– de illegalen en uitgeprocedeerde asielzoekers;
enz.

Al vlug bleek dat het afbakenen van de doelgroep op die wijze een weinig vruchtbare denkpiste was. Toch niet voor het veldwerk. Vrij snel kwamen we immers tot de bevinding dat het er niet op aankwam om selectief te zijn naar de doelgroep toe. Als straathoekwerker moet je vooral de vindplaatsen zorgvuldig selecteren en werken op die plaatsen waar de kans zeer groot is dat men er chronisch thuislozen aantreft. Eenmaal deze selectie gemaakt, dient men op de vindplaats te werken met wie zich daar aandient. Op het terrein kan men als straathoekwerker immers moeilijk mensen gaan selecteren op basis van het al dan niet chronisch thuisloos zijn.

Omwille van dezelfde reden omschrijven we de doelgroep ook niet in kwantificeerbare termen (x aantal opnamen achter de rug). Zo'n omschrijving is evenmin hanteerbaar op het terrein. Voor ons is iemand chronisch thuisloos als hij of zij vindt dat het lang genoeg geduurd heeft. Wanneer mensen dus voor zichzelf aangeven dat de duur van hun thuisloosheid voor hen een probleem vormt.

1.2. CHRONISCH THUISLOZEN EN DE HULPVERLENING

In de inleiding stelden we dat dit project deels ontstaan is uit gevoelens van onmacht vanwege de hulpverlening t.a.v. de problematiek van chronisch thuislozen. Hulpverleners duiden zulke mensen aan als hopeloze gevallen. Dit is niet onterecht wanneer men als hulpverlener zijn arsenaal aan hulpverleningsmogelijkheden volkomen heeft uitgeput. Maar met zulke onmachtsgevoelens kan men twee richtingen uit. Ofwel gaat men ze projecteren op de cliënt en stelt men dat deze mensen elk hulpverleningsaanbod weigeren. Dat ze niet gemotiveerd zijn en niet geholpen willen worden. Dat ze aangereikte integratiekansen niet willen benutten. Dit is een begrijpelijke reactie in onze welvaartsmaatschappij waar voor alles en nog wat een oplossing bestaat. Het is daarin zeer moeilijk aanvaardbaar dat een probleem geen oplossing heeft. Het probleem wordt dan herleid tot dat van een aantal 'onaanpasbare' individuen en wordt niet gezocht in de mogelijke onaangepastheid van de hulpverlening zelf.

Toch is dit laatste aspect precies het vertrekpunt van onze probleemstelling t.a.v. chronisch thuislozen. Want hoewel men deze mensen kan verwijten dat ze aangereikte integratiekansen niet benutten, moet men ook durven onderzoeken of de hulpverlening hier ook niet (deels) faalt:

- benadert de hulpverlening deze mensen niet te veel vanuit een aanbodgericht denken en handelen i.p.v. te luisteren en enkel in te gaan op de vraag van deze mensen? Moeten deze mensen niet al te vaak meemaken dat aan een vraag naar onderdak door de hulpverlener ook ineens de 'eis' tot het in 'regel' stellen met van alles en nog wat verbonden is: met het O.C.M.W., met de mutualiteit, de VDAB, enz.?
- worden de vragen van deze mensen ook niet al te zeer gereduceerd tot hetgeen men vanuit de hulpverleningsorganisatie te bieden heeft? Een vraag naar schoenen b.v. wordt dan gereduceerd tot een kledijaanvraag met alle restrictieve voorwaarden die daaraan gekoppeld worden;
- is men vanuit de hulpverlening zoals ze nu georganiseerd en uitgebouwd is, voldoende gewapend om maatwerk te bieden, dat flexibel kan inspelen op de vraag? Werkt men met andere woorden voldoende cliëntgericht?;
- kunnen hulpverleners (in de thuislozenzorg) wel voldoende 'therapeut' zijn in de meest oorspronkelijke betekenis van het woord: een strijdmakker die met de

cliënt op weg gaat naar zichzelf? Of moet men (noodgedwongen) daarmee ook conflictueuze rollen opnemen zoals het goed beheer van een instelling, de zorg om het leefklimaat binnen de organisatie, enz.?

– is de organisatie van de hulpverlening zodanig dat cliënten zo efficiënt en effectief mogelijk worden opgevangen? Hierbij gaat het deels om de toegankelijkheid en de organisatie van de hulpverlening die zou moeten vermijden dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd. Maar evengoed gaat het om het netwerk van hulpverleningsinstanties dat van die aard zou moeten zijn dat op de multi-aspectuele problematiek van de thuislozen adequaat kan worden ingegaan.

Op meer beleidsmatig vlak moet men ook een probleem vaststellen i.v.m. een gebrek aan beleidsplanning en -programmering. M.b.t. de problematiek van de chronische thuisloosheid heeft noch de sector noch het beleid een antwoord op volgende beleidsvragen:

- welke is de specifieke opdracht van de thuislozenzorg ter zake (of wat moet men precies doen?);
- welke middelen zijn daarvoor noodzakelijk (waarmee moet men het doen?);
- welke zijn de bereikte en niet bereikte effecten van de bestaande hulpverlening (wat heeft men gedaan?);
- op welke wijze heeft men gewerkt (de procesevaluatie ofwel hoe heeft men het gedaan?);

Dit is zeker geen typisch gebrek voor deze problematiek in de sector van de ont-haaltehuizen, maar een meer algemene leemte binnen de ruimere welzijnszorg die tevens wijst op een gebrek aan wetenschappelijke onderbouw en afwezige beleids- en beheersinstrumenten.

2. Resultaatoriëntatie en projectdoelstellingen

‘Wat moet er klaar zijn als het project klaar is?’, is de voornaamste vraag die men zich tijdens een project steeds moet stellen.⁵ Bij de aanvraag waren de einddoelen van dit project niet goed definieerbaar. Dit is geen project waarmee alleen een materieel, tastbaar en concreet resultaat wordt beoogd (een gebouw b.v.). In dit project gaat het precies om het uitklaren van vragen, problemen of doelstellingen en om het vinden van de juiste oplossingen. Vandaar hebben we ook een projectvoorbereidingsfase ingelast waarin we ons konden oriënteren (op de rol van straathoekwerker, op de vindplaatsen, op de doelgroep, enz.).

Toch kunnen we de algemene doelstellingen van dit project als volgt omschrijven:

- het project wil informatie aanbrengen over de doelgroep van chronisch thuislozen (gedrag, levenswijze, netwerken, noden en behoeften, ...);
- we willen ook informatie aanbrengen over de vindplaatsen: topografische informatie, leefomstandigheden, ...);

5. GROOTE, G.P. e.a., *Projecten leiden, Methoden en technieken voor projectmatig werken*, Mavka – Het Spectrum, 1990, 319.

- bovenal willen we experimenteren met de straathoekwerkmethode en tot uitspraken komen over: rol en profiel van de straathoekwerker, mogelijkheden en beperkingen van de methode, positionering binnen de hulpverlening;
- tevens willen we ook door de doelgroep gesignaleerde noden en behoeften uitwerken en (deels) ook uittesten. Wel zullen beperkingen inzake tijd en middelen ons dwingen om hierin keuzes te maken.

Ten slotte willen we op basis van het voorgaande ook beleidsadviezen uitwerken. Om de projectervaringen te systematiseren hanteren we volgende registratiemethodes. De basisregistratie vormt het dagboek van de straathoekwerkers. Daarin noteren ze hun observaties, cliëntcontacten, contacten met diensten evenals vragen t.b.v. het werkoverleg. Cliëntdossiers worden pas aangelegd wanneer er met de cliënt een hulpverleningsrelatie ontstaat: d.w.z. wanneer er een regelmatig contact is. Verder wordt van elk contact met een dienst een fiche aangelegd waarin naast beschrijvingen van de dienst ook aanknopingspunten met het project worden genoteerd.

3. De gehanteerde projectmethode

Hierna beschrijven we bondig hoe we in dit project de straathoekwerkmethode hanteren. Voor een meer uitvoerige beschrijving verwijzen we naar andere bijdragen. Verder is het ook zo dat de straathoekwerkmethode in dit project niet op zich staat. Daarnaast worden nog andere methodes gehanteerd die ontleend zijn aan het actie-onderzoek, het opbouwwerk en bovenal de zgn. maatwerk- en trajectmethodes. Deze laatste methodes werden ontwikkeld in het tewerkstellingsbeleid t.a.v. langdurige werklozen. We gaan daar verder dieper op in.

3.1. STRAATHOEKWERK IN DE STATIONSBUURT

Momenteel zijn er twee straathoekwerkers op deeltijdse basis aan de slag in de stationsbuurt van Antwerpen. De stationsbuurt bleek uit ervaring die buurt te zijn waar de kans het hoogst was dat we mensen van de doelgroep konden bereiken. De straathoekwerkers spreken daar mensen uit de doelgroep aan, langs de straat, in de metro of in sommige cafés en horecazaken. Belangrijk is dat men als straathoekwerker op regelmatige en gezette tijden aanwezig is in de buurt, zodat men een herkenbaar referentiepunt wordt voor de doelgroep. We merken dat deze benadering na enige tijd begint te renderen doordat de straathoekwerkers worden aangesproken door daklozen die van anderen hebben gehoord wanneer onze straathoekwerkers er aanwezig zijn.

De doelgroep wordt ook vraaggericht benaderd. D.w.z. dat men niet met een vastomlijnd aanbod op de doelgroep afstapt, maar de vragen van hun kant laat komen. De straathoekwerkers beperken hun interventies ook tot de gestelde vragen. Als een dakloze b.v. enkel schoenen vraagt zal de straathoekwerker zich tot die vraag beperken en niet trachten hem 'binnen' te krijgen in een ophaaltheuis.

Daklozen worden door ons ook positief benaderd. D.w.z. dat we onze rol als hulpverlener zo zuiver mogelijk trachten te houden. Zo kregen we bij de aanvang van het project regelmatig de vraag voorgelegd of men op ons beroep mocht doen

als de politie of een andere instantie ergens een dakloze aantrof die overlast berokkende. Op zulke vragen gaan we niet in. Niet omdat we vinden dat aan die overlast niets moet worden gedaan. Maar wel omdat we willen werken met de problemen die daklozen zelf formuleren en niet met de problemen van andere instanties met daklozen. Als we dat wel zouden doen, zouden we immers automatisch met de politie geïdentificeerd worden, waardoor onze vertrouwensband met de doelgroep geschaad wordt.

Verder mag men het straathoekwerk niet beschouwen als een voorportaal van de hulpverlening. Uiteraard bestaan heel wat interventies van de straathoekwerkers uit het toeleiden van daklozen naar allerlei diensten. Als zulks gebeurd is, was dat op vraag van de dakloze zelf. Het gebeurt echter regelmatig dat we daklozen 'ont-raden' om zich voor de zoveelste keer te laten opnemen in een onthaaltehuis. Dit komt voor als de straathoekwerkers inschatten dat een opname weeral op een zoveelste mislukking zal uitdraaien, met frustraties voor beide partijen tot gevolg.

3.2. NETWERK- EN TRAJEKTONTWIKKELING

Naast cliëntcontacten via straathoekwerk wordt in het project nogal wat tijd en energie besteed aan het uitbouwen van netwerken en trajecten tussen diensten. De methodische onderbouw daarvoor is ontleend aan de zgn. maatwerkmethode die reeds geruime tijd toegepast worden in het tewerkstellingsbeleid t.a.v. risicogroepen⁶, maar die geleidelijk aan ook toegepast worden in de hulpverlening.⁷ Als straathoekwerker moet men kunnen terugvallen op een netwerk van personen en diensten waarmee men kan samenwerken. Zonder dit netwerk is straathoekwerk nagenoeg onmogelijk. Bijgevolg wordt aan het uitbouwen en onderhouden van dit netwerk nogal wat tijd en energie besteed. Het gaat daarbij om een breed gamma van diensten waarvan het aanbod relevant kan zijn voor de noden die we bij de daklozen constateren. Voor ons project heeft deze netwerkontwikkeling echter nog een andere betekenis. Een van de basisprobleemstellingen waarrond dit project werkt heeft precies te maken met het feit dat de hulpverlening zich onmachtig weet t.a.v. chronisch thuislozen. Daarbij vormt de wijze waarop de hulpverlening georganiseerd is vaak een onderdeel van het probleem: het bestaande netwerk van diensten vertoont vaak tegelijkertijd overlappingsen en belangrijke gaten. Bij de netwerkuitbouw stellen we ons ook tot doel om dit netwerk te 'bespelen' en te activeren zodat leemtes in het aanbod worden opgevuld en overlappingsen worden afgebouwd. Concreet gebeurt dit via het systematisch terugkoppelen van onze vaststellingen vanuit het project naar de betrokken diensten.

4. Het leefmilieu van daklozen...

Voordat we ons concentreerden op de Antwerpse stationsbuurt verrichtten we tijdens de projectvoorbereiding een exploratief onderzoek in Antwerpen teneinde

6. LESCRAUWAET, D., 'Niet iedereen heeft een methode ...', Nieuwe patronen in het werken met laaggeschoolden en langdurig werklozen', *VITAMINE W* (Antwerps samenwerkingsverband van tewerkstellingsprojecten), 1991, 91.

7. VAN REGENMORTEL, T., 'Maatzorg in de hulpverlening', *VIW-Kroniek*, 1992.

meer inzicht te verwerven in de leefomstandigheden van de daklozen. De straathoekwerkers gingen daarbij, soms ook 's nachts, op zoek naar plaatsen waarvan we vermoedden dat je er daklozen kon aantreffen. Uit het onderzoek bleek dat de daklozen vaak de nacht doorbrengen in kraakpanden, in sommige hangars aan de havenkant, in afgedankte treinwagons en in bouwerven en parkeergarages. De leefomstandigheden op deze slaappleaatsen zijn ronduit abominabel. De mensen zijn er beschermt tegen de regen, maar dat is ook het enige. Ze slapen in koude en zeer onhygiënische omstandigheden. Meestal kunnen ze daar ook slechts zeer tijdelijk verblijven, zodat ze voortdurend op zoek moeten gaan naar nieuwe overnachtingsplaatsen. In kraakpanden kan men soms wel wat langer verblijven omdat de politie pas tot ontruiming van een kraakpand overgaat als er klachten zijn vanwege de eigenaar of de bureu.

Samen met een veiligheidsfunctionaris van de Lijn werden ook een aantal niet gebruikte metrogangen bezocht. Buitenslapers maar vooral druggebruikers vertoeven daar nogal eens. Dit bleek althans uit de talrijke injectiespuiten die daar werden aangetroffen. Naar daklozen treedt de Lijn alleen op als ze overlast veroorzaken of als reizigers klachten uiten. Zo werden in een metrostation de banken weggehaald nadat er klachten geweest waren van reizigers over de geurhinder van de daklozen die er geregeld zaten. Verder had de maatschappij ook contacten gelegd met het O.C.M.W. en enkele onthaalhuizen. Maar de meeste daklozen konden of wilden er niet opgenomen worden.

In de stationsbuurt en aanpalende wijken werden ook diverse cafés bezocht waar veel thuislozen over de vloer komen. Sommige van die cafés verhuren ook kamers. Maar vaak kan men er ook gewoon 'met het hoofd op de tafel' slapen mits men iets consumeert. Dgl. cafés zijn vaak de voornaamste verblijfplaats van de daklozen. Vreemd genoeg hebben we daarbij vastgesteld dat heel wat daklozen, die gedurende de week de meeste tijd in deze cafés doorbrachten, tijdens het weekend toch blijken 'uit te gaan'. Er worden dan cafés bezocht waar muziek is en waar gedanst kan worden.

Uiteraard levert de concentratie van daklozen en vooral druggebruikers in de stationsbuurt de nodige problemen op. Sommige pleinen zijn zelfs in die mate bezet door de drugscène dat de buurt gemeden wordt, waardoor een spiraal van toenemende onveiligheid ontstaat. De stedelijke overheid heeft echter een structuurplan opgesteld teneinde de stationsbuurt te herwaarderen. Voor die herwaardering werden Europese subsidies aangevraagd.⁸ In de globale probleemomschrijving van de buurt in het subsidiedossier worden daklozen als zodanig niet als een probleemelement aangeduid, maar wel de gebruikers van illegale drugs die, zoals gezegd, sommige delen van de buurt al te veel hebben ingepalmd. Hoewel men er zich van bewust is dat de voorgenomen maatregelen tot verplaatsingseffecten kunnen leiden en men een aantal maatregelen voorziet om dit in te perken, valt uiteraard niet uit te sluiten dat ze niet zullen optreden. Bovenal grijpt zo'n actieprogramma voor buurtherwaardering niet in op de oorzaken waarom druggebruikers delicten plegen en zo tot (een gevoel van) onveiligheid bijdragen. Hiervoor zijn maatregelen nodig

8. Stad Antwerpen, Structuurplan voor de stationsomgeving, goedgekeurd op de gemeenteraadszitting van 14 juni 1994, *Gemeentebled*, jg. '94. Stad Antwerpen, Voor een middenstad van de 21^e eeuw, actieplan voor socio-economische impulsen in het noordoostelijk deel van de 21^e eeuwse gordel, stationsomgeving en nabije buurten, programmavoorstel URBAN, oktober 1994.

in het kader van het drug(preventie)beleid. Naar de toekomst ziet het er echter wel naar uit dat de stationsbuurt voor dit project, als geschikte buurt waar men veel daklozen kan aantreffen, aan belang zal inboeten.

5. Weergave van de projectbevindingen

Na ruim twee jaar werken in de stationsbuurt hebben we inzicht kunnen verwerven in de leefomstandigheden van de daklozen, in hun noden en behoeften evenals in de mate waarmee de hulpverlening daar al dan niet op inspeelt. In dit onderdeel gaan we hierop in.

5.1. GEDRAG, LEVENSWIJZE EN MIDDELEN VAN BESTAAN

De levensruimte van de daklozen die we op straat aantreffen situeert zich tussen een hulpverleningssysteem en een repressief systeem. Een hulpverleningssysteem dat hen wil helpen en liefst nog veranderen; een repressief systeem dat ook een gedragsverandering beoogt maar daarvoor bestraffing hanteert als middel. Beide systemen beschouwen daklozen als mensen die afgehaakt zijn van de samenleving. Die 'uit de boot gevallen zijn'. Vanuit onze contacten met de daklozen in het project hebben we echter heel wat vragen bij deze visie. Van heel wat daklozen die we tijdens het project hebben gesproken (en soms geholpen), hadden we niet de indruk dat deze mensen ooit 'in de boot hebben gezeten'. Langdurige instellings-carrières – vaak vanaf de jeugd jaren – zijn legio. Hun professioneel leven, zo ze er al één hadden, situeert zich in het milieu van de uiterst marginale beroepen zoals helpers bij kermissen en circussen, landbouwknechten, zwartwerk, voddenrapers, enz. Vandaar menen we dat velen van deze mensen nooit de ervaring hebben gekend om volwaardig lid te zijn van deze samenleving. Bijgevolg stellen we ons de vraag of het gemis aan deze ervaring niet één van de hoofdredenen is waarom deze mensen zo moeilijk in beweging kunnen gezet worden om aansluiting te vinden bij de ruimere samenleving. Moet men, ten tweede, ook niet vaststellen dat het aanbod van de welzijnzorg er vooral op gericht is om mensen 'terug in de boot te krijgen'? Te reïntegreren om het in jargontermen te stellen? Met mensen die nooit in de boot hebben gezeten weet de hulpverlening vaak geen blijf: het zijn drenkelingen waarvoor men geen kajuit heeft in onze maatschappelijke cruiseboot. Tenzij men het zou hebben over het 'in de boeien slaan' van deze mensen, hetgeen gebeurt als het repressief systeem in werking treedt. Dan belanden ze in het overbevolkte ruim van het gevangeniswezen.

Met deze beeldspraak willen we vooral aanduiden dat we uit onze observaties niet de indruk hebben opgedaan dat de daklozen zich aangesproken voelen door de waarden, normen en levenswijze die in de bredere samenleving gelden. Hun handelen is vooral gericht op de korte termijn. Op acties die leiden tot onmiddellijke bevrediging van behoeften, noodzakelijk om in hun levensonderhoud te voorzien. Dominant hierin is vaak hun verslaving aan alcohol of drugs. Hun gedrag wordt niet of nauwelijks bepaald door lange-termijndoelstellingen of complexere vormen van behoeftebevrediging waarbij men zijn energie dient te verdelen tussen diverse subdoelstellingen die men nastreeft. Desalniettemin verrichten zij terdege inspanningen om zich te voorzien in middelen van bestaan. Alleen gaat het om vormen

van informele of illegale 'arbeid': bedelen, zaakjes verhandelen, pastoors oplichten, kleine diefstallen, enz. Dit alles levert uiteraard slechts korte-termijn-perspectieven voor hen op. Plannen maken op iets langere termijn is er niet bij. Een veel gehoorde uitspraak is trouwens dat ze 'hun plan wel zullen trekken'. Dit terwijl er van een plan of wat dan ook weinig of geen sprake is. Daarbij komt dat diegenen die verslaafd zijn daardoor alleen al vaak blijven vastzitten in die situatie. De inspanningen die ze moeten leveren om aan de nodige dosis te geraken, belemmeren hun verderreikende acties te ondernemen. Ook de lange duur van hun dakloosheid maakt dat ze een levenspatroon hebben ontwikkeld dat aangepast is aan hun materiële levensomstandigheden. Het is vaak eerder een kwestie van overleven en zich uit de slag weten te trekken. Opvallend is ook dat hun geloof dat ze uit deze situatie kunnen geraken erg beperkt is en vaak ronduit afwezig. Hun zelfperceptie ter zake klinkt erg negatief.

5.2. ONDERLINGE NETWERKEN EN RELATIES

Men kan de daklozen die we in de stationsbuurt aantreffen zeker niet als een groep betitelen, hoewel ze onderling relatief veel contacten hebben. Er is immers bij hen geen sprake van enigerlei vorm van collectieve actie of gezamenlijke doeleinden. Het gaat eerder om contacten tussen lotgenoten die al dan niet enige onderlinge bereidheid hebben om voor elkaar in de bres te springen. Wel is er een differentiatie tussen de verslaafde daklozen die behoren tot de drugsceïne en die zich binnen die subcultuur bewegen (een subcultuur van medegebruikers, dealers, afkickcentra en gevangenis) en daklozen die we eerder als chronische alcoholisten kunnen omschrijven. Dit uit zich in andere cafés en deelbuurten waar men zich ophoudt. De onderlinge relaties van de daklozen zijn zeker niet enkel kameraadschappelijk van aard. Conflicten komen regelmatig voor evenals het bestelen van elkaar. Daklozen zijn vaak als daders van misdrijven evenveel slachtoffer van feiten gepleegd door lotgenoten.

5.3. NODEN EN BEHOEFTE

Als directe noden van daklozen hebben we op het terrein volgende zaken vastgesteld: warme maaltijden, wasgelegenheid, opbergmogelijkheid voor persoonlijke bezittingen, wasgelegenheid voor kleren, kledij, een rechtstreeks toegankelijk aanbod van gemeubelde kamer of studio's, medische verzorging. Het aanbod aan gratis medische verzorging is wel voldoende aanwezig maar te weinig toegankelijk georganiseerd opdat het ook rechtstreeks bereikbaar zou zijn voor de daklozen. Men werkt er met afsprakenregelingen en zoiets werkt niet voor onze doelgroep. Inzake onderdak is er wel een noodbeddensysteem, maar het gaat om tijdelijke opvang. Een fundamentele nood is dat de daklozen hun rechten op een bestaansminimum onvoldoende kunnen laten gelden. Het O.C.M.W. eist dat ze minstens een referentieadres (b.v. bij een vriend) hebben. Dit om te vermijden dat mensen bij meerdere O.C.M.W.'s tegelijk een steunaanvraag indienen. Bij afwezigheid van zo'n adres in de stad verklaart men zich dan ook onbevoegd om tussen te komen. Dit creëert soms situaties waarbij mensen muurvast komen te zitten. Nochtans mag een O.C.M.W., dat aangezocht wordt om een bestaansminimum toe te kennen, maar oordeelt territoriaal onbevoegd te zijn, niet blijven stilzitten. Evenmin

mag het er zich toe beperken een beslissing tot weigering te nemen. Volgens artikel 7 van het K.B. van 30 oktober 1974 houdende het algemeen reglement betreffende het bestaansminimum moet dit O.C.M.W. immers de aanvrager hiervan in kennis stellen en het verzoek binnen de drie dagen doorzenden aan het bevoegd geachte centrum. Er kan immers maar één O.C.M.W. bevoegd zijn, nl. dat O.C.M.W. waar de hulpbehoevende verblijft of gewoonlijk aanwezig is en dit zonder dat het daarom nodig is dat hij aldaar ingeschreven is in de bevolkingsregisters.⁹ We hebben echter reeds moeten vaststellen dat dit in kennis brengen van het wel bevoegde O.C.M.W. niet gebeurt (waardoor dit O.C.M.W. ook niet kan optreden). Bij gebrek aan een referentieadres, waaruit het verblijven in de stad moet blijken, wordt evenmin tussenbeide gekomen. Daardoor blijft de dakloze tussen twee stoelen zitten. Uiteraard zou een opname in een onthaaltehuis hier onmiddellijk een oplossing kunnen brengen. Maar als de cliënt dit zelf niet wil, kan men hem daar niet toe dwingen. Dit afschepen van cliënten, waarbij de routinematige oplossing van een opname in een onthaaltehuis niet mogelijk is, wordt daarenboven in de hand gewerkt doordat sommige wijkcentra ernstig overbelast zijn. Daardoor kan en wil men de tijd niet steeds nemen om alternatieve oplossingen te zoeken of het wel bevoegde O.C.M.W. in te lichten.

5.4. CONTACTEN MET DE HULPVERLENING

De contacten tussen daklozen en hulpverleningsmiddelen verlopen allesbehalve probleemloos. We schetsen één en ander a.h.v. knelpunten inzake het bereiken van daklozen en het bieden van effectieve hulp.

5.4.1. Knelpunten m.b.t. het bereiken van de doelgroep

Het verwijzen van daklozen naar diensten loopt heel dikwijls verkeerd. Meestal komt er wel iets tussen, vaak kampt de betrokkene ook met schrik of schaamte. Velen hebben reeds negatieve ervaringen met hulpverlening achter de rug en werden al te dikwijls van het kastje naar de muur gestuurd. Maar ook diensten waar met afspraken wordt gewerkt hebben voor onze doelgroep onoverkomelijke drempels. Verder is het chronisch overbelast zijn van diensten, zoals sommige O.C.M.W.'s en wijkcentra, een factor in het niet bereiken van de doelgroep. Heel wat daklozen waarmee we werken behoren immers tot de zgn. moeilijke gevallen die niet onmiddellijk passen in de bestaande administratieve procedures. Wanneer de dienst overbelast is, werkt dit het afschepen van de cliënt in de hand, vermits men onvoldoende ruimte heeft gelaten om alternatieve of creatieve oplossingen te zoeken. Zelf kunnen we daaraan vanuit dit project weinig doen, behalve de kwestie te signaleren. Wat we wel kunnen doen is daklozen nog actiever naar diensten leiden door zelf mee te gaan met de cliënt (of hem dat tenminste als aanbod voor te stellen). Enerzijds zal de dakloze zich daardoor beter geruggesteund weten, anderzijds verlagen we daardoor de kans dat de cliënt zal afgescheept worden. Een ander knelpunt inzake het bereiken van daklozen is gelegen in het feit dat het aanbod van een aantal diensten te weinig in het verlengde ligt van het korte-termijn

9. NOTE, B. en VERLEYEN, L., 'De doorzendplicht van het territoriaal onbevoegd OCMW inzake het bestaansminimum: een evaluatie (deel 1 en 2)', *De Gemeente*, nr. 3/1993 en nr. 4/1993.

handelen van onze doelgroep. Screenings of intakeprocedures nemen soms meerdere weken in beslag, waardoor daklozen onvermijdelijk afhaken. Voorbeelden hiervan zijn sommige afkickcentra of diensten voor beschut wonen. We komen hierop terug in wat volgt.

5.4.2. Knelpunten m.b.t. effectieve hulpverlening

Een eerste knelpunt in dit verband is het bestaan van psychologische drempels tussen de dakloze en de dienst. Diensten realiseren zich vaak te weinig wat het betekent voor iemand om als dakloze zijn 'geval' te moeten uitleggen bij een hulpverlener. De hulpverlener werkt immers in een voor hem vertrouwd kader, terwijl dit voor de cliënt totaal vreemd terrein is. Deze psychologische drempel uit zich ook doordat men er verkeerdelijk van uitgaat dat de beeldvorming over een dienst bij de cliënt dezelfde is als bij de hulpverlener. Wij hulpverleners gaan er b.v. van uit dat een onthaalhuis een positief iets is en dat de thuisloze geluk heeft dat hij er terecht kan. Maar in de beleving van de dakloze ligt dit helemaal anders. Vrees, schaamte, een gevoel van eigen falen en onmacht zijn daar vaak dominant als men zich noodgedwongen tot een onthaalhuis of een dienst moet wenden. Deze onmachtsgevoelens worden nog versterkt als men moet ervaren dat een vraag naar onderdak ineens ook veronderstelt dat men er de rest van het 'menu' ongevraagd moet bijnemen: het huisreglement, het O.C.M.W., het ziekenfonds, de V.D.A.B. enz.

Een tweede knelpunt inzake het effectief hulp bieden is gelegen in het feit dat er nog heel wat dient te gebeuren inzake trajectontwikkeling tussen diensten. De onderlinge samenwerking is vaak beperkt tot afwezig. Voor sommige cliënten is er echter evenzeer nood aan vormen van trajectverkorting waardoor b.v. een opname in het beschut wonen kan aansluiten op een korte opname in een crisisopvangcentrum en dit zonder dat de cliënt eerst nog tijdelijk in een algemeen opvangcentrum moet verblijven. Dat dit nog te weinig kan gebeuren heeft echter ook te maken met een gebrek aan voldoende, vrijwel onmiddellijk beschikbare, woningen of appartementen bij centra voor beschut wonen. Het is dus ook een kwestie van middelen.

Een derde knelpunt is het gebrek aan samenhang en de afwezigheid van coördinatie tussen diensten en initiatieven t.b.v. daklozen. Via diverse kanalen (reguliere middelen, VFIK, veiligheidscontract, ...) worden de laatste jaren extra middelen ingezet die al dan niet rechtstreeks beogen de aanpak van de kansarmoede te verbeteren. De onderlinge samenhang en coördinatie tussen deze fondsen is op het terrein echter volkomen zoek. Weliswaar moet men hiervoor enig begrip aan de dag leggen en is het niet realistisch te verwachten dat van af de start van nieuwe beleidsinitiatieven de zaak onmiddellijk voor 100% gestroomlijnd verloopt. Maar op korte termijn zou hier toch een initiatief van het stadsbestuur wenselijk zijn. Het gebrek aan coördinatie leidt immers tot inefficiëntie en ineffectiviteit. Maar ook diensten zelf dienen inspanningen te leveren om tot meer en betere samenwerking te komen. Een en ander wordt nu wel in positieve zin gestroomlijnd door de Vlaamse Gemeenschap via de uitvoering van het Decreet op het Algemeen Welzijnswerk, waarbij polyvalente welzijnscentra worden gevormd. Maar dit Decreet bestrijkt slechts een deel van het werkveld.

6. Het structurele werk of het aanwenden van projectbevindingen

In dit laatste onderdeel gaan we in op de meer structurele component van het project, nl. dit projectonderdeel waarbij we vooral veranderingen trachten te bewerkstelligen in de wijze waarop de hulpverlening omgaat met chronisch thuislozen. In tegenstelling tot de hulpverleningscontacten die de straathoekwerkers hebben met de daklozen worden hier vooral meer lange-termijn doelstellingen nagestreefd. De methodes die we daarbij hanteren zijn vooral ontleend aan het actie-onderzoek en het opbouwwerk. Concreet hebben we ons met het structurele werk reeds toegelegd op het opnamebeleid van en de samenwerking tussen onthaalhuizen. In het derde projectjaar gaan we ons ook richten op het ontwikkelen van een laagdrempelige dagopvang voor daklozen: een inloopcentrum. Hierin kunnen verschillende functies vervuld worden die rechtstreeks inspelen op de materiële en sociale noden van daklozen: maaltijden, kledij, medische zorg, toeleiding naar hulpverlening, douches, enz. We zullen echter trachten hierrond een initiatief uit te lokken door het bestaande netwerk van hulpverleningsinstanties te bespelen. Het is geenszins de bedoeling dat we vanuit het project zelf zulke voorziening tot stand brengen. Daardoor zou het bestaande aanbod niet beter of anders gaan functioneren (en dit is precies datgene wat we willen bereiken). Maar er zijn nog een aantal andere redenen te vermelden.

De laatste jaren heeft de overheid veel geïnvesteerd in kansarmoedebestrijding en veiligheid. Kansarmoedefondsen, impulsfondsen, urgentieprogramma's en veiligheidscontracten volgden elkaar in snel tempo op. In de kloof tussen burger en beleid werden miljarden aan middelen gestort maar vaak zeer versnipperd en niet gericht, met wildgroei tot gevolg. Op het terrein zelf is er een grote nood aan het uitwerken van samenhang en coördinatie tussen deze beleidsinitiatieven. Niet dat we ons daarin vanuit het project een rol toemeten. We vertrekken wel vanuit de ingesteldheid dat we – door meer samenhang en samenwerking tussen actoren te bewerkstelligen – evengoed tegemoet kunnen komen aan de noden van de doelgroep. Vaak stelt men dan ook vast dat er niet zoveel extra middelen nodig zijn om hetzelfde te bereiken. Verder is het ook geenszins de taak van het straathoekwerk om voorzieningen te creëren. Als we dat zouden doen, vallen we niet alleen uit onze rol: het zou bovenal ten koste gaan van onze contacten met daklozen omdat we onze inzet dan anders richten. Ten slotte werken we, net zoals honderden andere armoedebestrijders en veiligheidsverhogers, in een tijdelijk project. Daardoor moeten we problemen inzake verzelfstandiging van voorzieningen trachten te vermijden en liefst te voorkomen. Het gaat immers niet op om een doelgroepgerichte voorziening uit de grond te stampen om ze dan – als het projectgeld op is – te moeten sluiten. Dan zouden we een loopje nemen met het door de doelgroep in ons gestelde vertrouwen (en ruimer ook met hun vertrouwen in het beleid, voor zover dat er nog is).

KENMERKEN VAN DE STRUCTURELE AANPAK

Het hoofdkenmerk van de structurele aanpak binnen dit project bestaat er in projectbevindingen systematisch terug te koppelen naar de hulpverleningssector en

het ruimere netwerk dat met daklozen in contact komt. We streven daarmee een viertal doelstellingen na:

1. we duiden daardoor op zekere dysfuncties en noden. Als de informatie die je terugkoppelt betrouwbaar is en de bron voldoende gezag heeft, verhoogt daardoor de gevoeligheid van hulpverleningsinstanties voor de problematiek van chronisch thuislozen. Hulpverleners zijn immers professionele werkers die doorgaans zeer gevoelig zijn voor signalen dat ze op een aantal terreinen minder of onprofessioneel bezig zijn. Men raakt hen bij wijze van spreken in de kern van hun bestaan: de professe of de methode waarmee ze werken. Als men dit positief weet aan te wenden verkrijgt men van hen vaak veel inzet om het anders te gaan doen. Voorwaarde is dat de teruggekoppelde informatie getuigt van terechte noden bij cliënten, dat ze betrouwbaar is en op een genuanceerde wijze wordt overgebracht;

2. we streven het verhogen van de intersubjectiviteit en de controleerbaarheid van onze bevindingen na. Dit door ze bespreekbaar te stellen binnen het ruimere netwerk rond het project. De positieve en negatieve kritieken die je daarop krijgt komen de kwaliteit van het project, de voorgestelde oplossingen en de beleidsadviezen ten goede. Temeer omdat het er niet alleen op aan komt om inhoudelijk goede oplossingen uit te werken. De voorgestelde oplossingen moeten immers ook nog op acceptatie op terrein kunnen rekenen, willen ze in realisaties omgezet worden. Verder dienen ze eveneens haalbaar te zijn;

3. en 4. het zijn precies deze laatste twee aspecten, nl. acceptatie en haalbaarheid toetsen, die vaak wat verwaarloosd worden in beleidsgericht onderzoek dat geen actiecomponent in zich draagt. Men werkt er dan van achter de studietafel inhoudelijk goede voorstellen uit die echter te weinig opgebouwd worden in dialoog met het werkveld waarin ze moeten gerealiseerd worden. Ten slotte laat dit terugkoppelen naar diverse instanties ons ook toe een netwerk van contacten uit te bouwen dat we kunnen hanteren t.b.v. onze doelgroep. In dit meer structurele werk is onze rol vooral begeleidend en ondersteunend en niet sturend of directief. We koppelen onze bevindingen immers terug naar professionele organisaties die, als rechtstreeks betrokkenen, zelf mee de oplossingsprocessen in gang moeten zetten.

Bibliografie

De tussentijdse projectbevindingen zijn uitvoerig neergeschreven in volgende twee interimrapporten:

– Thuislozenzorg Vlaanderen, *Chronisch Thuislozen Thuisgebracht, Interimrapport van een straathoekwerkproject, december 1992 – november 1993*, 1993.

– Thuislozenzorg Vlaanderen, *Chronisch Thuislozen Thuisgebracht, Tweede interimrapport van een straathoekwerkproject, december 1993 – november 1994*, 1994.