

**HALLO ?
WELZIJNSWERK**

0800 35 243
BEL GRATIS EN ANONIEM



OVERZICHT VAN DE ONTVANGEN OPROEPEN VII

VAN JULI 2022 TOT JUNI 2023

SEPTEMBER 2023



CGSA Centre de Service Social Bruxelles Sud-Est, CAW Brabantia – SS Cureghem, CAW Les Amis d'Accompagner, CGSA Espace P..., CGSA Solidarité Savoir, CGSA Service Social Juif, CAW Centrum voor Sociale Opvang E.H. Froidure (Spullenhulp), CAW Centre Social Protestant, CGSA Wolu-services, CGSA Espace Social Télé -Service, CAW Wijk Maatschappelijk Werk 1030, CAW Brabantia – Caritas International, CAW Brussel

Mevrouw is een alleenstaande moeder met één kind en is werkloos. Ze heeft geen woning meer en logeert momenteel bij vrienden. Helaas wil geen enkele huisbaas aan haar verhuren. Ze is haar geduld aan het verliezen.

Meneer slaapt buiten en zou af en toe een beschutte slaappleats willen vinden. Ik heb de tijd genomen om naar hem te luisteren. Ik heb hem ook het nummer van SamuSocial gegeven. Hij heeft echter al contact met hen opgenomen en wil geen gebruik meer maken van deze dienst.

Mevrouw belde om te zeggen dat haar huisbazin de collectieve gasketel in het gebouw niet wil aanzetten wegens financiële problemen. Ze vertelde me dat het moeilijk is om hierover in gesprek te gaan met de huisbazin. Ze vroeg me met wie ze contact kon opnemen om te bemiddelen.

INHOUDSTAFEL

INLEIDING	5	Energie	33
KWANTITATIEVE EN KWALITATIEVE GEGEVENS	6	Vragen voor meer informatie over steunmaatregelen	34
STATISTIEKEN VAN DE OPROEPEN	8	Moeilijk bereikbare en oververzadigde klantendiensten	35
Aantal oproepen en vragen	8	Systematische doorverwijzingen door de leveranciers naar de hulplijn	36
Percentage van de oproepen volgens de verschillende problematieken	9	Persoonlijke problemen en sociale banden	37
Geslacht en leeftijd van de bellers	10	De sociale aanpak van situaties van meerdere problemen die angst wekken	37
Locatie van de oproepen	13	Huiselijk geweld en spanningen binnen het gezin	38
Bekendheid van de hulplijn	15	Fysieke gezondheid heeft een impact op mentale gezondheid	38
Acties van de medewerkers van de hulplijn	16	Sociaal isolement en 107	39
Een hulplijn niet alleen voor particulieren	17	Administratieve vragen	40
ANALYSE PER PROBLEMATIEK	18	Sociale en administratieve procedures die angst wekken, vooral bij de meest kwetsbaren	40
Huisvesting en dakloosheid	18	Formulieren, procedures en aangiften	41
Dakloosheid en noodopvang	19	Protest tegen het ontwerp van ordonnantie 'Digitaal Brussel'	42
Een geschikte en betaalbare woning vinden	21	Voedselhulp	43
Uithuiszettingen, opzegtermijnen, onbewoonbaarheid en menonwaardige woonomstandigheden: omstreden situaties tussen huurders en verhuurders	21	Een sector die steeds meer geformaliseerd wordt	43
Frustratie en woede: de huisvestingsproblematiek zet de hulprelatie onder druk	23	Een afnemende bevoorrading in de sector	44
Inkomen / financiële situatie / werk - opleiding	25	Minder goed bediende gebieden	45
Mensen ondersteunen in plaats van in hokjes te denken	27	Het aantal 'solidariteitskoelkasten' verhogen	45
De ontoegankelijkheid van organisaties leidt tot armoede	28	Veranderen van logica en het recht op voedsel herzien	46
Proactieve burgers om 'sociale fouten' te vermijden	31	Rechten van vreemdelingen	47
De vele informatiebronnen opzoeken en bevestigen	31	Fysieke gezondheid en handicaps	49
Mensen doorverwijzen naar sociale diensten: de grote troef van de hulplijn	32	BESLUIT	51

LIJST VAN DE FIGUREN

FIGUUR 1 Aantal oproepen per maand van juli 2022 tot juni 2023.....	8
FIGUUR 2 Aantal oproepen per maand (periode 1 & periode 2).....	8
FIGUUR 3 Percentage van de oproepen volgens de verschillende problematieken (juli 2022 - juni 2023).....	9
FIGUUR 4 Geslacht van de bellers (evolutie per maand van juli 2022 tot juni 2023).....	10
FIGUUR 5 Type vraag van de bellers volgens geslacht (%).....	10
FIGUUR 6 Leeftijdscategorie van de bellers (%).....	11
FIGUUR 7 Type huishouden van de bellers (%).....	11
FIGUUR 8 Type huishouden van de bellers volgens geslacht (%).....	12
FIGUUR 9 Plaats van herkomst van de oproepen (%).....	13
FIGUUR 10 Verdeling van de acties van de hulplijnmedewerkers.....	16
FIGUUR 11 Oproepen van particulieren, particulieren namens een derde of professionals (juli 2022 - juni 2023).....	17

FIGUUR 12 Percentage van de oproepen omtrent huisvesting en dakloosheid (periode 1 & periode 2).....	18
FIGUUR 13 Percentage van de oproepen omtrent financiële middelen/schuldenlast/werk (periode 1 & periode 2).....	25
FIGUUR 14 Percentage van de oproepen omtrent water/energie/beschermde klant (periode 1 & periode 2).....	33
FIGUUR 15 Percentage van de oproepen omtrent mentale gezondheid/sociale middelen/familiebanden (periode 1 & periode 2).....	37
FIGUUR 16 Percentage van de oproepen omtrent administratieve vragen (periode 1 & periode 2).....	40
FIGUUR 17 Percentage van de oproepen omtrent voedselhulp (periode 1 & periode 2).....	43
FIGUUR 18 Percentage van de oproepen omtrent vreemdelingenrecht (periode 1 & periode 2).....	47
FIGUUR 19 Percentage van de oproepen omtrent fysieke gezondheid en handicaps (periode 1 & periode 2).....	49

LIJST VAN DE TABELLEN

TABEL 1 Bekendheid van de hulplijn (%).....	15
--	----

TABEL 2 Acties ondernomen door de hulplijnmedewerkers (%) (periode 1 & periode 2).....	16
---	----

INLEIDING

De gratis hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' werd op 30 maart 2020 opgericht door de sociale verenigingssector en is sindsdien operationeel gebleven. De hulplijn is gebaseerd op een aantal ethische principes, namelijk vertrouwelijkheid, kosteloosheid en directe toegang voor iedereen tot een maatschappelijk werker, en is elke werkdag bereikbaar tussen 9 en 17 uur.

De hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' is een instrument om mensen te informeren en door te verwijzen. Het doel van de hulplijn is om bellers wegwijs te maken in het netwerk van sociale en gezondheidsdiensten in Brussel, waarbij er wordt gezorgd voor een direct en persoonlijk contact met de betrokken dienst. Ook worden ze geïnformeerd over hun sociale rechten.

De hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' is dus bedoeld als extra toegangspoort tot zowel overheids- als burgerinitiatieven voor sociale bijstand, en dat voor alle Brusselaars, om het niet-gebruik van rechten tegen te gaan. Het doel van de hulplijn is echter niet om langdurige ondersteuning, opvolging of sociale begeleiding te verstrekken. Ze mag dus niet worden beschouwd als een instrument dat – zelfs niet gedeeltelijk – de plaats inneemt van of overlapt met de opdrachten van de sociale diensten in de eerste lijn, zowel in de publieke sector (OCMW's) als in de privésector (vooral de CAW's en CGSA's¹).

De werking van de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' is gebaseerd op het onvoorwaardelijk ontvangen van elke sociale vraag ('sociaal' in de ruime betekenis van het woord), het bieden van een luisterend oor door een professional, de zorgvuldige en persoonlijke doorverwijzing binnen het netwerk van sociale en gezondheidsdiensten en het respecteren van de vertrouwelijkheid van de bellers (er worden geen stappen ondernomen die verband houden met een sociaal onderzoek). De hulplijn dient niet ter vervanging van andere vormen van maatschappelijk werk (individuele, collectieve of gemeenschapsondersteuning), maar helpt om ze zo toegankelijk mogelijk te maken voor zoveel mogelijk mensen, vooral voor nieuwe doelgroepen die sociale bijstand nodig hebben².

¹ CAW is de afkorting van Centrum Algemeen Welzijnswerk en CGSA van Centrum voor Globale Sociale Actie.

² De krijtlijnen met betrekking tot het toepassingsgebied, de rollen en de opdrachten van de hulplijn werden vastgelegd door een werkgroep bestaande uit hulplijnmedewerkers van de sociale diensten en onderzoekers van de Federatie van de Maatschappelijke Diensten (FdSS) in november en december 2019 en januari 2020.

KWANTITATIEVE EN KWALITATIEVE GEGEVENS

Dit zevende overzicht heeft betrekking op de ontvangen oproepen tussen 1 juli 2022 en 30 juni 2023. Het is gebaseerd op de kwantitatieve en kwalitatieve gegevens die door (of bij) de medewerkers van de hulplijn werden verzameld. Elke oproep wordt systematisch gecodeerd op een formulier met informatie over het type vraag (behandeld probleem, postcode, ondernomen actie door de maatschappelijk werker, enz.). De gegevens worden alleen ingevoerd als de informatie tijdens het telefoongesprek werd meegedeeld. Er wordt niet uitdrukkelijk naar gevraagd door de medewerkers van de hulplijn. Via halfmaandelijke kwalitatieve collectieve debriefings met de medewerkers en aan de hand van de vrije opmerkingen op het coderingsformulier van de oproepen wordt kwalitatieve informatie verzameld over het soort situaties, het algemene profiel van de bellers en het type reactie van de medewerkers op de vragen³.

De database van de oproepen naar de hulplijn is al meermaals opgeschoond om de betrouwbaarheid van de geanalyseerde gegevens te garanderen. Bovendien heeft de server voor het coderen van de gegevens problemen ondervonden, waardoor bepaalde oproepen tussen 1 en 15 maart 2023 werden verwijderd. Bijgevolg zijn bepaalde gegevens met betrekking tot deze periode niet beschikbaar voor analyse.

Omtrent de kwantitatieve gegevensanalyse wijzen we op de volgende punten:

- Wat het type vraag betreft, hadden slechts twee oproepen in het geanalyseerde jaar betrekking op 'informaticamateriaal' en slechts één op 'verslavingen'. Deze gegevens zijn dus niet opgenomen in de grafieken en kruistabellen om geen resultaten met een zeer lage statistische betrouwbaarheid te presenteren.
- De gegevens met betrekking tot de vraag naar de status van de persoon (gepensioneerd, student, dakloos...) werden niet verwerkt. In totaal werden 325 reacties verzameld, goed voor 21,2% van het totale aantal bellers. Dat is te weinig voor een vergelijking van gegevens die betrouwbare resultaten oplevert.
- De gegevens met betrekking tot de gemeente of het gewest waar de oproepen vandaan kwamen, werden tussen maart en juni 2023 verwijderd als gevolg van een standaardselectie in de vragenlijst die de kwaliteit van de gegevens heeft veranderd.

In dit overzicht worden twee periodes van telkens twaalf maanden vergeleken:

- Periode 1, in het blauw weergegeven in de grafieken, duurt van juli 2021 tot juni 2022, met in totaal 1.827 oproepen en 2.318 vragen.

³ Alle voorbeelden in dit verslag zijn afkomstig uit de database van de oproepen of uit de collectieve debriefings.

- Periode 2, in het rood weergegeven in de grafieken, duurt van juli 2022 tot juni 2023, met in totaal 1.532 oproepen en 1.855 vragen.

De cijfers voor de voorgaande periode van maart 2020 tot juni 2021 zijn niet opgenomen in dit verslag. In eerdere verslagen⁴ wordt dieper ingegaan op deze oudere gegevens.

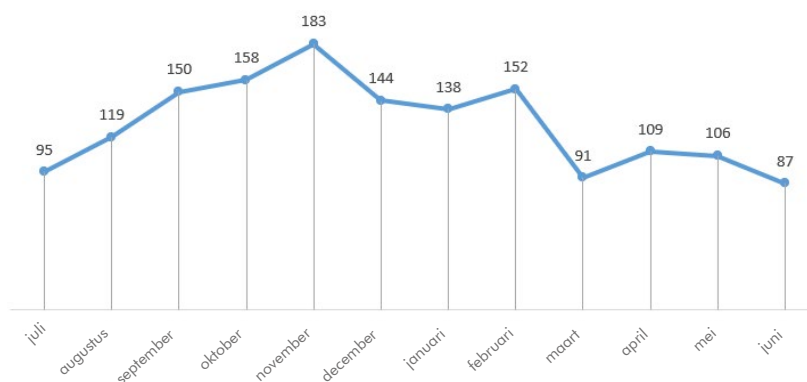
Alle concrete voorbeelden in dit verslag zijn afkomstig uit de database van de ontvangen oproepen tussen juli 2022 en juni 2023. Bij het coderen van de oproepen hebben de medewerkers van de hulplijn de mogelijkheid om in hun eigen woorden de situatie van de beller te beschrijven, alsook de acties die ze hebben ondernomen om de betrokkene te helpen. **Deze kwalitatieve beschrijvingen zijn erg waardevol, omdat ze een concreet beeld geven van de problemen van Brusselaars, maar ook van de ongerijmdheden en inconsistenties in het hulpsysteem en van de moeilijkheden die de medewerkers van de hulplijn ondervinden om bellers op een gepaste en efficiënte manier door te verwijzen.**

⁴ Deze verslagen zijn hier beschikbaar <https://www.fdss.be/nl/ledendiensten/overzicht-van-ontvangen-oproepen/>

STATISTIEKEN VAN DE OPROEPEN

AANTAL OPROEPEN EN VRAGEN

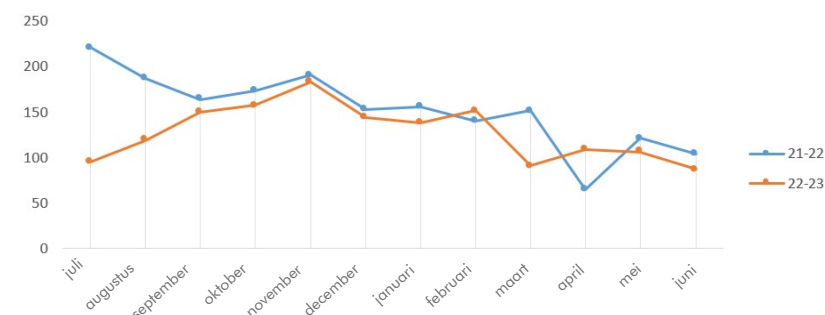
Gemiddeld waren er in de betrokken periode 128 oproepen en 165 vragen per maand. In november werd met 183 oproepen het hoogste aantal oproepen bereikt door de vele vragen over water en energie (31,69% van de oproepen in die maand). Juni telde de minste oproepen en daalde ook het aantal vragen over water en energie (10,34%).



Figuur 1: Aantal oproepen per maand van juli 2022 tot juni 2023

Tussen 1 juli 2022 en 30 juni 2023 (periode 2) heeft de hulplijn 1.532 oproepen ontvangen en 1.858 vragen geregistreerd. Over het jaar 2021-2022 (periode 1) werden 1.827 oproepen ontvangen. Het aantal oproepen is de afgelopen twaalf maanden met 16,2% gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar en het aantal vragen is met 14,4% afgenomen. De oproepen en

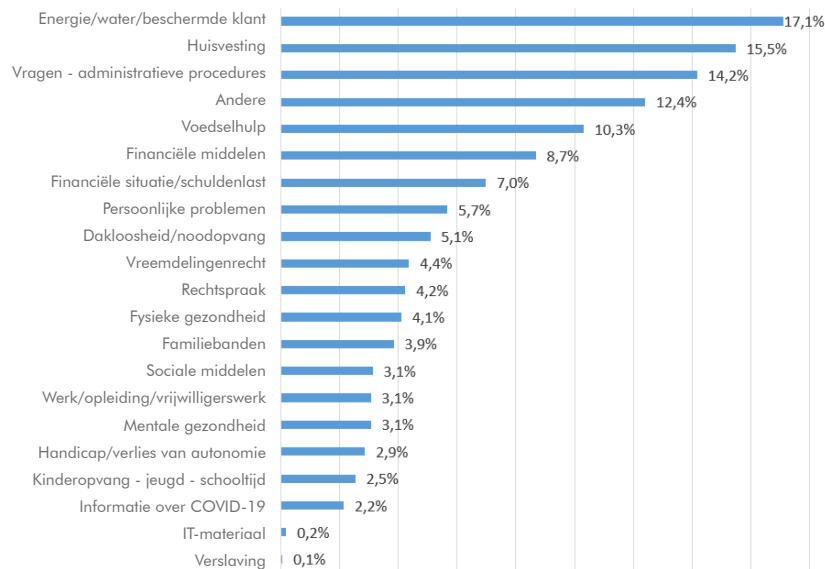
vragen omtrent het coronavirus daalden over het algemeen echter tussen beide perioden. Als we geen rekening houden met de oproepen en vragen omtrent het coronavirus, is het aantal oproepen met 9% en het aantal vragen met 6,7% gestegen tussen periode 1 en periode 2. **Deze cijfers tonen aan dat de hulplijn geen instrument is dat enkel zijn nut heeft tijdens een gezondheidscrisis, maar dat het relevant is en een plaats heeft verworven in het sociale en gezondheidslandschap in ruime zin, waarbij het de grenzen van noodsituaties overstijgt en een duurzaam onderdeel van de sociale bijstand is geworden.**



Figuur 2: Aantal oproepen per maand (periode 1 & periode 2)

**PERCENTAGE VAN DE
OPROEPEN VOLGENS
DE VERSCHILLENDE
PROBLEMATIEKEN**

Percentage van de oproepen volgens de problematieken (juli 2022 - juni 2023)



Figuur 3: Percentage van de oproepen volgens de verschillende problematieken (juli 2022 - juni 2023)

De bovenstaande grafiek geeft procentueel de hoeveelheid oproepen weer voor elk van de problematieken. Zo had 17% van de oproepen tussen juni 2022 en juli 2023 betrekking op een vraag over energie of water. Aangezien tijdens een oproep vaak meerdere vragen worden geformuleerd, is het totaal van de percentages uiteraard meer dan 100%.

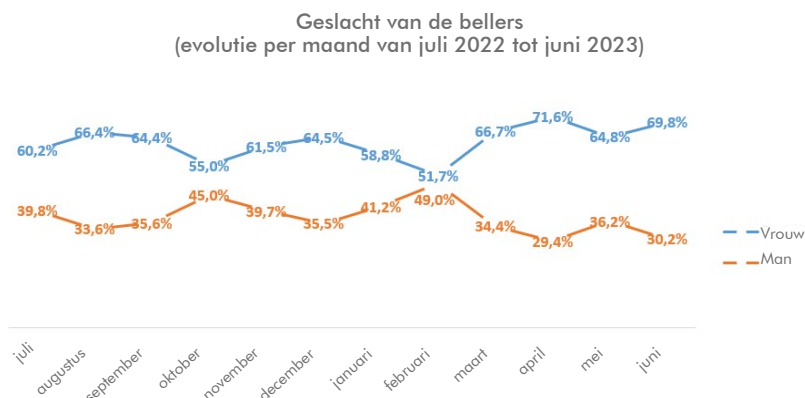
In vergelijking met het voorgaande jaar stellen we de volgende trends vast voor de belangrijkste categorieën:

- Er zijn nagenoeg geen vragen meer over het coronavirus. Tussen juli 2021 en juni 2022 waren dergelijke vragen goed voor 26,82% van de oproepen, tegenover nog maar 2,15% in de afgelopen twaalf maanden. Sinds april 2023 kwamen er geen oproepen en vragen meer binnen over het coronavirus.
- De vragen over energie, water of het statuut van beschermde klant zijn sterk toegenomen van 2,63% in 2021-2022 naar 17,1% voor het afgelopen jaar, goed voor een stijging van 650%.
- De vragen over administratieve procedures stegen van 10,84% naar 14,16%.
- De vragen over voedselhulp zijn dan weer gedaald van 14,72% van de oproepen in 2011-2022 naar 10,31% voor het afgelopen jaar.

Deze verschillende problematieken en de verklarende factoren achter de trends worden verderop in dit verslag meer in detail besproken.

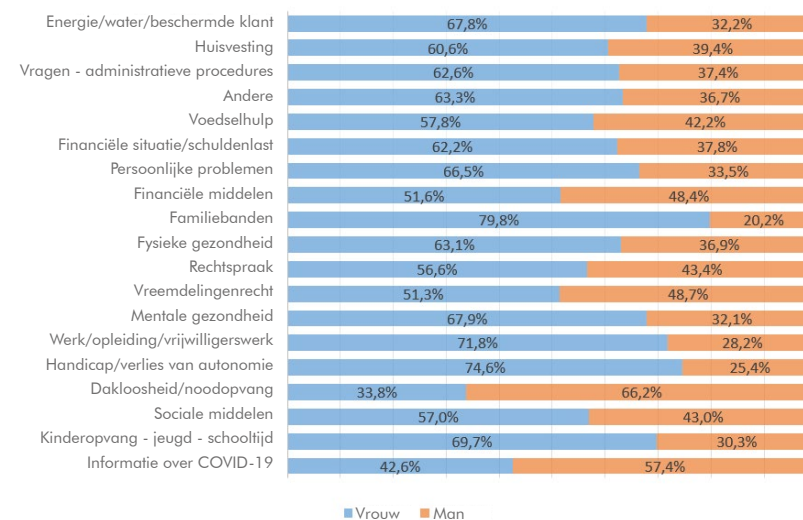
GESLACHT EN LEEFTIJD VAN DE BELLERS

Zoals al vanaf het begin wordt vastgesteld, bellen meer vrouwen (62,44%) dan mannen (38,07%) naar de hulplijn.



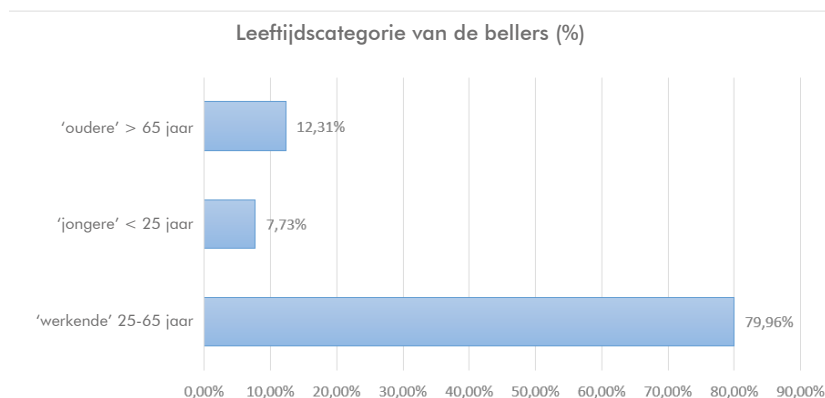
Figuur 4: Geslacht van de bellers (evolutie per maand van juli 2022 tot juni 2023)

Type vraag van de bellers volgens geslacht (%)



Figuur 5: Type vraag van de bellers volgens geslacht (%)

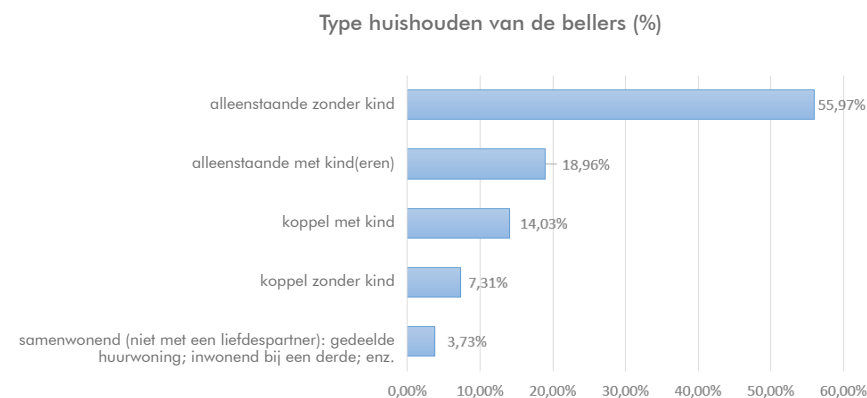
Vrouwen vertegenwoordigen de meerderheid van de bellers voor alle categorieën, behalve voor informatie over COVID-19 (42,55%) en voor dakloosheid (33,77%). Ze zijn sterk oververtegenwoordigd voor de oproepen over familiebanden (79,82%), handicaps (74,65%) en werk/opleiding/vrijwilligerswerk (71,69%).



Figuur 6: Leeftijdscategorie van de bellers (%)

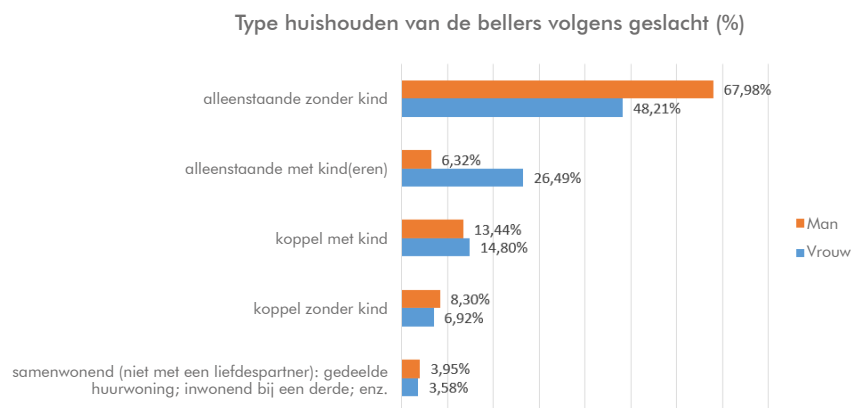
De leeftijdscategorie werd tijdens 72,69% van de oproepen meegedeeld. De overgrote meerderheid van deze oproepen (79,96%) kwam van mensen tussen 25 en 65 jaar, gevolgd door mensen ouder dan 65 jaar (12,31%) en tot slot mensen jonger dan 25 jaar (7,73%). Deze cijfers blijven stabiel ten opzichte van het voorgaande jaar.

Uit de gegevens over het 'type huishouden van de beller' blijkt dat iets meer dan een op de twee mensen (55,97%) een alleenstaande zonder kinderen is. Het percentage alleenstaanden zonder kinderen ligt twee keer zo hoog in de populatie van de mensen die naar de hulplijn bellen als in de algemene meerderjarige Brusselse bevolking (28%)⁵.



Figuur 7: Type huishouden van de bellers (%)

⁵ Zie: <https://bisa.brussels/themas/bevolking/huishoudens>. De gebruikte tabellen voor de berekeningen hebben betrekking op het aantal personen, niet op het aantal huishoudens.

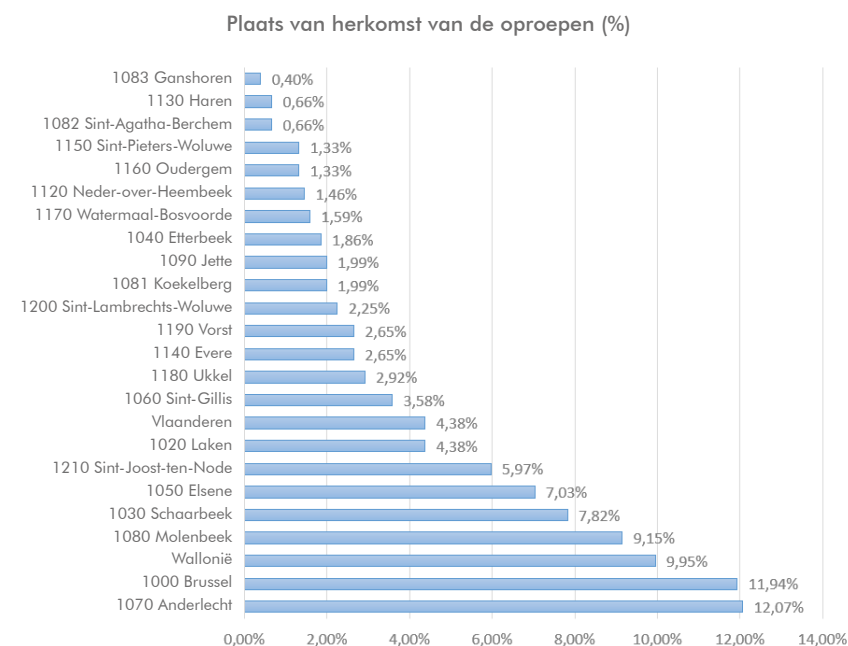


Figuur 8: Type huishouden van de bellers volgens geslacht (%)

Uit de bovenstaande grafiek blijkt dat een groot percentage (26,49%) van de bellers alleenstaande vrouwen met kinderen zijn. Eenoudergezinnen met een vrouw aan het hoofd van het huishouden zijn dus oververtegenwoordigd onder de bellers in vergelijking met de algemene Brusselse bevolking waar 11,5% van de mensen alleenstaande moeders zijn.

LOCATIE VAN DE OPROEPEN

Van juli 2022 tot februari 2023⁶ werd tijdens 72,69% van de oproepen een postcode (voor Brussel) of gewest (voor Wallonië en Vlaanderen) verstrekt.



Figuur 9: Plaats van herkomst van de oproepen (%)

De bovenstaande grafiek geeft een overzicht van de gemeenten en gewesten waar de oproepen vandaan komen. Er werd vanuit

⁶ Wegens een fout in de vragenlijst wordt geen rekening gehouden met de locatiegegevens van maart tot juni 2023.

alle Brusselse gemeenten naar de hulplijn gebeld. Van de zes gemeenten vanwaar het vaakst werd gebeld, liggen er vijf (Anderlecht, Brussel⁷, Molenbeek, Schaarbeek en Sint-Joost-ten-Node) in de arme sikkels van Brussel. Deze vijf gemeenten behoren tot de gemeenten met de hoogste armoedegraad in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest⁸. Sommige gemeenten hebben een groot aantal oproepen in verhouding tot hun inwonersaantal. Zo komt 5,97% van de oproepen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest uit Sint-Joost-ten-Node, terwijl de gemeente 2,18% van de Brusselse bevolking vertegenwoordigt. De locatie van de oproepen hangt ook af van de manier waarop mensen worden geïnformeerd over het bestaan van de hulplijn, wat in bepaalde gemeenten gebeurt door verenigingen en/of openbare diensten⁹.

De hulplijn wordt nog altijd veel opgebeld vanuit Wallonië: na Anderlecht en 1000 Brussel komen de meeste oproepen uit Wallonië. Deze oproepen worden vaak doorgeschakeld naar het nummer 1718, een vergelijkbare hulplijn in het Waalse Gewest.

7 Er wordt een onderscheid gemaakt tussen het centrum van Brussel (1000 Brussel) en de deelgemeenten Laken en Neder-over-Heembeek, waarvoor de oproepen apart worden bijgehouden.

8 Sociaal-economisch overzicht 2022 (BISA), zie <https://ibsa.brussels/sites/default/files/publication/documents/Perspectiv-PanoramaSocioEconometrie-NL.pdf>

9 Zo is het nummer van de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' terug te vinden op de website van bepaalde OCMW's. Sommige vermelden dan dat deze dienst losstaat van het OCMW.



BEKENDHEID VAN DE HULPLIJN

Bekendheid van de hulplijn (%)	Percentage
Website van een dienst/instelling	26,05
Via een professional of vrijwilliger	20,81
Mond-tot-mondreclame (familie, vriend(in), buur...)	20,51
Affiche/flyer in de openbare ruimte (openbaar vervoer, winkel...)	11,38
Andere	9,43
Affiche/flyer in een dienst/instelling	6,44
Sociale media (Facebook, enz.)	3,59
Brievenbus	2,99

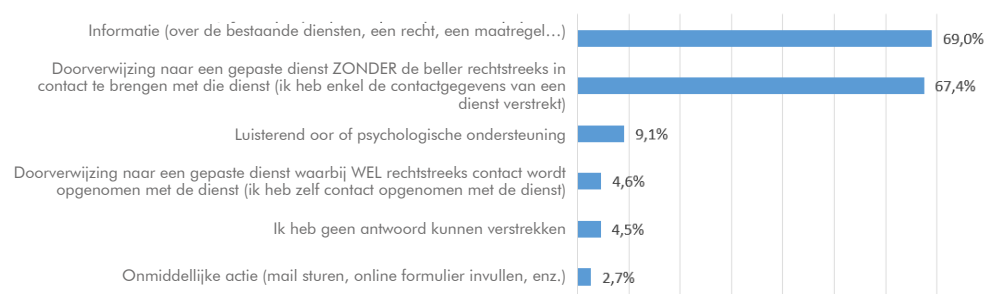
Tabel 1: Bekendheid van de hulplijn (%)

Voor 43,6% van de bellers werd geregistreerd hoe ze de hulplijn hebben leren kennen. Uit de bovenstaande tabel blijkt dat de informatiebronnen divers zijn. Het nummer van de hulplijn wordt dus via verschillende kanalen verspreid. Een vierde (26,05%) van de mensen verklaarde dat ze over het bestaan van de hulplijn werden geïnformeerd via een website, een vijfde (20,81%) via een professional of vrijwilliger en eveneens een vijfde (20,51%) via mond-tot-mondreclame.

ACTIES VAN DE MEDEWERKERS VAN DE HULPLIJN¹⁰

In totaal hebben de medewerkers van de hulplijn 2.411 acties ondernomen naar aanleiding van de 1.532 ontvangen oproepen.

Percentage van de oproepen met betrekking tot de verschillende soorten acties
(juli 2022 – juni 2023)



Figuur 10: Verdeling van de acties van de hulplijnmedewerkers

Voor meer dan twee derde van de oproepen (69%) werd informatie verstrekt over de bestaande diensten, een recht of een maatregel. In 67,4% van de gevallen werd de beller doorverwezen naar een gepaste dienst, zonder de beller rechtstreeks in contact te brengen met die dienst. Bij iets minder dan een op de tien oproepen (9,1%) werd een luisterend oor of psychologische

ondersteuning geboden. Voor 4,5% van de oproepen konden de medewerkers van de hulplijn geen antwoord aanreiken. Weinig oproepen (4,6%) resulteerden in een doorverwijzing naar een gepaste dienst waarbij de beller rechtstreeks in contact werd gebracht met de dienst, en nog minder (2,7%) resulteerden in directe actie.

Actie	21–22	22–23
Informatie (over de bestaande diensten, een recht, een maatregel...)	57,31%	68,99%
Doorverwijzing naar een gepaste dienst ZONDER rechtstreeks contact op te nemen met de dienst	66,12%	67,43%
Luisterend oor of psychologische ondersteuning	8,81%	9,41%
Doorverwijzing naar een gepaste dienst waarbij WEL rechtstreeks contact wordt opgenomen met de dienst	7,72%	4,63%
Ik heb geen antwoord kunnen verstrekken	7,61%	4,5%
Onmiddellijke actie (mail sturen, online formulier invullen, enz.)	3,89%	2,68%

Tabel 2: Acties ondernomen door de hulplijnmedewerkers (%) (periode 1 & periode 2)

In vergelijking met het voorgaande jaar blijkt uit de bovenstaande tabel dat er meer informatie werd verstrekt aan de hulplijnmedewerkers, terwijl de cijfers voor de andere actiecategorieën vrij stabiel blijven.

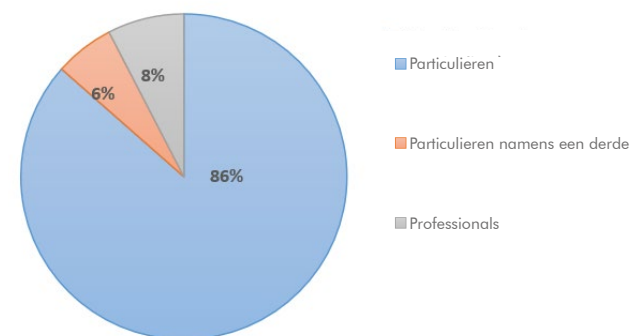
¹⁰ Deze gegevens werden verzameld vanaf maart 2021.

EEN HULPLIJN NIET ALLEEN VOOR PARTICULIEREN

Particulieren vormen nog altijd de overgrote meerderheid van de bellers (86%), zoals blijkt uit de grafiek hiernaast. Bij 8% van de oproepen bellen professionals naar het nummer 0800/35.243 en bij 6% van de oproepen gaat het om particulieren die bellen namens een andere persoon.

Er zijn verschillen afhankelijk van het type vraag. Mensen die namens een andere persoon bellen, zijn bijvoorbeeld oververtegenwoordigd ten opzichte van het gemiddelde wanneer het gaat om handicaps (25%), vreemdelingenrecht (17,91%) en kinderen (17,5%). 20,89% van de oproepen omtrent voedselhulp kwam van een professional (zie het subhoofdstuk over voedselhulp verderop in dit verslag).

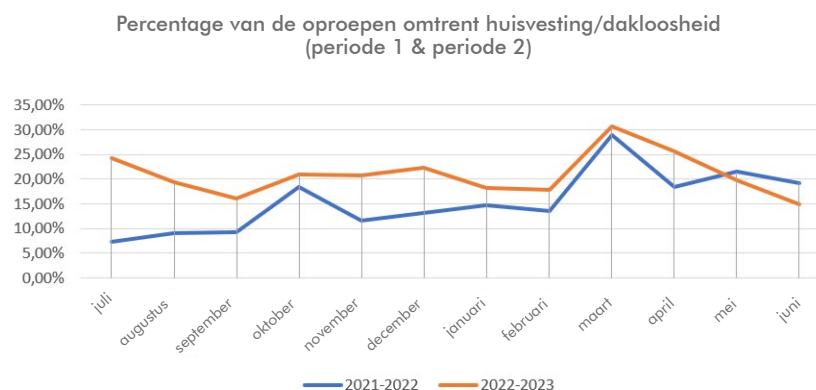
Oproepen van particulieren, particulieren namens een derde of professionals
(juli 2022 - juni 2023)



Figuur 11: Oproepen van particulieren, particulieren namens een derde of professionals
(juli 2022 - juni 2023)

ANALYSE PER PROBLEMATIEK

HUISVESTING EN DAKLOOSHEID



Figuur 12: Percentage van de oproepen omtrent huisvesting en dakloosheid (periode 1 & periode 2)

De vragen over huisvesting en dakloosheid stegen in 2022-2023 (20,56%) ten opzichte van 2021-2022 (14,56%), voornamelijk doordat de vragen over huisvesting (meer dan over dakloosheid) toegenomen zijn.

Deze categorie bestaat uit twee subcategorieën: huisvesting en dakloosheid. Vrouwen bellen vaker naar de hulplijn voor algemene vragen over huisvesting (62,03%), terwijl mannen vaker bellen voor vragen die verband houden met dakloosheid (61,84%). In maart was er een piek in de vragen. Dit viel samen met het einde van het winterplan en het moratorium op uithuiszettingen van sociale huurders. De vragen over huisvesting bleven echter het hele jaar door boven de 15%. Dit maakt duidelijk dat de problematiek niet aan een bepaalde periode gebonden is.

Uit de herhaling van enkele algemene cijfers blijkt dat de Brusselse wooncrisis structureel is en elk jaar erger wordt. 64% van de Brusselse huishoudens huurt een woning, “en de huurprijzen op de privémarkt liggen aanzienlijk hoger dan in de andere twee gewesten [...], waardoor de sociale gevolgen van de inflatiedruk er des te groter zijn”¹¹. Volgens Godart et al. (2023) steeg de gemiddelde huur op de private huurmarkt met meer dan 80% (exclusief inflatie) tussen het midden van de jaren 1980 en het begin van de jaren 2020 [Périlleux en Marissal, 2021]. In 2020 besteedde de armste 25% van de huishoudens in het Brussels Gewest 43,1% van hun inkomen aan huisvesting en energie¹², goed voor bijna de helft van hun budget. 26% van de bevolking woont in een ongeschikte woning en 47% van de mensen die een armoederisico lopen of onder de armoedegrens leven, woont

¹¹ <https://www.ccc-ggc.brussels/nl/observatbru/publications/2021-welzijnsbarometer>

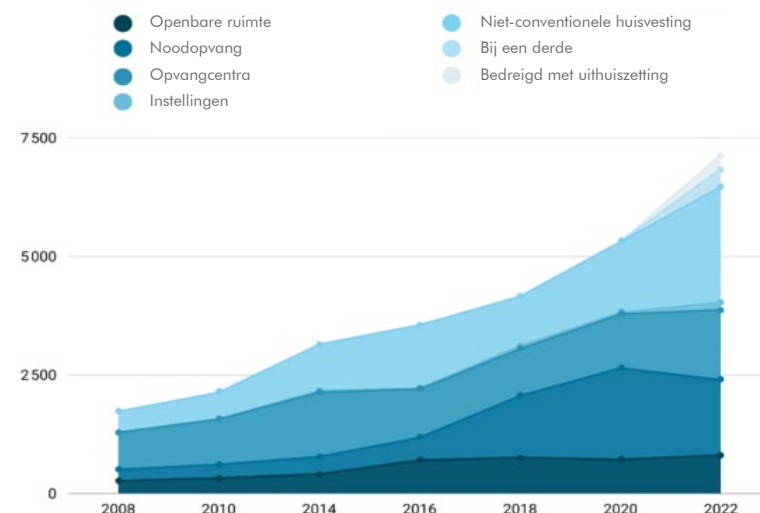
¹² <https://bisa.brussels/themas/inkomens-en-uitgaven-van-de-huishoudens/huishoudbudgetenquête>

in een overbezette woning¹³¹⁴. Eind 2021 stonden meer dan 50.000 huishoudens op de wachtlijst voor een sociale woning, goed voor 9% van het totale aantal huishoudens in Brussel¹⁵.

DAKLOOSHEID EN NOODOPVANG

Tijdens de nacht van 8 op 9 november 2022 organiseerde Bruss'help de zevende dak- en thuislozentelling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Meer dan 300 professionals telden 7.134 mensen. Dat is een stijging van 18,9% ten opzichte van de vorige telling in november 2020.¹⁶

Sinds 2008 (het jaar van de eerste telling) is het aantal daklozen en slecht gehuisveste mensen constant toegenomen. *"Globaal hebben tijdelijke oplossingen ononderbroken aan belang gewonnen. Tussen 2008 en 2022 is het aantal getelde personen in noodopvangcentra met 580,8% gestegen"*, staat in het verslag van Bruss'help.



Bron: Samenvatting van de telling 2022, Bruss'help, https://brusshelp.org/images/Synth%C3%A8se_presse_Denombrement22_NL.pdf

Deze stijging van het aantal daklozen komt duidelijk tot uiting in het aantal oproepen naar de hulplijn, waarnaar veel mensen met een verzoek tot onmiddellijke huisvesting bellen. De medewerkers van de hulplijn verwijzen deze oproepen door naar Samusocial of naar verschillende noodopvangcentra of opvangtehuizen in het Brussels Gewest. Het gaat echter om oplossingen op zeer korte termijn en soms werken ze niet omdat de bellers meestal al contact hebben opgenomen met Samusocial voordat ze naar de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' bellen. Het gaat vaak om alleenstaande mannen. De grote meerderheid

13 https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzijnsbarometer/2021_nl_barometre_1.pdf

14 De definitie van de criteria voor een 'niet-overbezette woning' is hier te vinden: <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/armoede-en-levensomstandigheden/plus>

15 <https://www.ccc-ggc.brussels/nl/observatbru/publications/2021-welzijnsbarometer>

16 Bruss'help.brussels (2023). Verslag van de telling 2022 door Bruss'help. Perssamenvatting. https://brusshelp.org/images/Synth%C3%A8se_presse_Denombrement22_NL.pdf

(79,25%) van de oproepen met verzoeken om dringende huisvesting kwam van alleenstaanden zonder kinderen.

Een 19-jarige studente staat na een ruzie met haar familie op straat en heeft geen inkomen. Ik vraag haar of ze op andere familieleden of vrienden kan rekenen, maar ze zegt dat ze echt alleen is. De school kan haar ook niet helpen. Ik raad haar aan om zo snel mogelijk contact op te nemen met het OCMW en het LL¹⁷ aan te vragen. Ik geef haar het nummer van Samusocial voor vanavond. Ik zeg haar ook dat ze op donderdagvoormiddag zonder afspraak bij onze sociale dienst terecht kan en dat ze morgen kan langskomen om een afspraak met een MA te maken. Ik ben aan het wachten tot er plaatsen vrijkomen in het noodopvangcentrum Ariane, want volgens mij is een opvangtehuis geschikter voor een 19-jarig meisje dan Samusocial. Als er een plaats vrijkomt, zal ik haar terugbellen.¹⁸

Het gaat om een jonge vrouw met kind die bij de vader van haar moeder buitengezet is, gezinshereniging en zoeken naar onderdak. Ik geef haar het nummer van Bruss'help en Samusocial, maar vooral van Brabantia, waar ze haar met de procedures kunnen helpen en opvangtehuizen kunnen opbellen.

Net zoals in vorige verslagen werd vastgesteld, bellen heel vaak derden (professionals, bureaus en familieleden of vrienden), die zich zorgen maken over de dakloosheid van bepaalde mensen, naar de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' om een tijdelijke of permanente woonoplossing voor de betrokkenen te vinden.

Oproep van de straathoekwerkers in Elsene: 20 mensen in een kraakpand in Elsene werden met hun bagage op straat gezet. Informatie nodig voor een noodonderkomen.

Mevrouw belt om een zorginstelling te vinden voor een dakloze met de ziekte van Lyme.

Soms wijzen de vragen over dakloosheid op meerdere situaties van conflicten en breuken: met familieleden, met het OCMW of met de opvangvoorzieningen zelf. In zo'n geval is het belangrijk om een luisterend oor te bieden. Soms wordt de betrokkene dan doorverwezen naar een sociale dienst die ondersteuning op lange termijn kan bieden.

Meneer slaapt buiten en zou af en toe een beschutte slaappleats willen vinden. Ik heb de tijd genomen om naar hem te luisteren. Ik heb hem ook het nummer van SamuSocial gegeven. Hij heeft echter weinig vertrouwen in de structuren voor noodopvang.

¹⁷ LL is de afkorting van leefloon.

¹⁸ Zoals hoger reeds toegelicht, zijn alle concrete voorbeelden in dit verslag afkomstig uit de database van de ontvangen oproepen naar de hulplijn tussen juli 2022 en juni 2023. Deze database maakt het mogelijk om kwantitatieve en kwalitatieve informatie over de oproepen te verzamelen. Op die manier kunnen we de moeilijkheden die Brusselaars ondervinden, de inconsistenties in het hulpsysteem en de knelpunten waarmee de medewerkers van de hulplijn worden geconfronteerd om mensen op een gepaste en efficiënte manier door te verwijzen nauwkeuriger bepalen.

EEN GESCHIKTE EN BETAALBARE WONING VINDEN

Vele oproepen komen van mensen die op zoek zijn naar een geschikte woning in het openbare en private woningbestand, maar er geen kunnen vinden. De situatie kan zeer ingewikkeld zijn voor mensen met een gezin, zonder werk of met een inkomen uit sociale uitkeringen. Bovendien weten sommigen niet hoe ze gebruik moeten maken van online tools om naar een nieuwe woning te zoeken, terwijl anderen plots snel moeten verhuizen of te maken krijgen met discriminatie.

Mevrouw is een alleenstaande moeder met één kind en is werkloos. Ze heeft geen woning meer en logeert momenteel bij vrienden. Helaas wil geen enkele huisbaas aan haar verhuren. Ze is haar geduld aan het verliezen.

Bijgevolg komen veel mensen vast te zitten bij familieleden of vrienden of in opvangcentra, in ingewikkelde situaties, vaak zonder vooruitzicht om een woning te kunnen huren op de privémarkt, terwijl de wachtlijst voor een sociale woning ellenlang is.

Maar ook andere mensen, die denken dat ze beter geplaatst zijn om een woning te vinden, ondervinden moeilijkheden.

Meneer is op zoek naar een woning. Hij vindt er geen, ook al heeft hij werk. Hij zegt dat er altijd veel volk is wanneer hij een woning bezoekt.

De prijzen zijn gestegen door de inflatie en de daaruit voortvloeiende indexering van de huurprijzen. In 2022 stegen de huurprijzen in het Brussels Gewest met gemiddeld 4,2%¹⁹. In oktober 2022 heeft een ordonnantie de indexeringen van de huurprijzen voor woningen met een energieprestatieniveau van klasse F en G weliswaar gedurende een jaar bevroren.

UITHUISZETTINGEN, OPZEGTERMIJNEN, ONBEWOONBAARHEID EN MENSONWAARDIGE WOONOMSTANDIGHEDEN: OMSTREDEN SITUATIES TUSSEN HUURDERS EN VERHUURDERS

Er zijn verscheidene conflictsituaties tussen huurders en verhuurders die ertoe leiden dat huurders naar de hulplijn bellen. Deze oproepen moeten in verband worden gebracht met de cijfers omtrent uithuiszettingen in Brussel, maar volgens de auteurs van het artikel 'Uithuiszettingen in Brussel: hoeveel, wie en waar?' (2023) worden de cijfers over uithuiszettingen in Brussel niet systematisch statistisch berekend²⁰. De auteurs wijzen erop dat uithuiszettingen een zware en langdurige impact hebben op mensen die uit hun woning worden gezet, en dat de tenlasteneming van deze uithuiszettingen en van de gevolgen ervan door het openbare systeem economisch significant zijn. "In een recent onderzoek naar de gevolgen van uithuiszettingen in Frankrijk heeft de Fondation Abbé Pierre aangetoond dat één tot drie jaar na een uithuiszetting een op de drie huishoudens nog altijd geen nieuwe woning gevonden heeft en nog altijd in een onzekere of tijdelijke woonvorm verblijft (bij een derde persoon, op hotel, in een stacaravan, op een camping, in een kraakpand...) of op straat leeft. Het onderzoek toonde eveneens aan dat na de uithuiszetting 29% van de betrokkenen hun beroepsactiviteit niet kon voortzetten, dat 43% van de huishoudens met kinderen geconfronteerd werd met problemen op school en dat 71% van de huishoudens psychologische of gezondheidsproblemen

¹⁹ <https://www.levif.be/economie/immo/le-prix-des-loyers-a-augmente-de-plus-de-4-en-2022/>

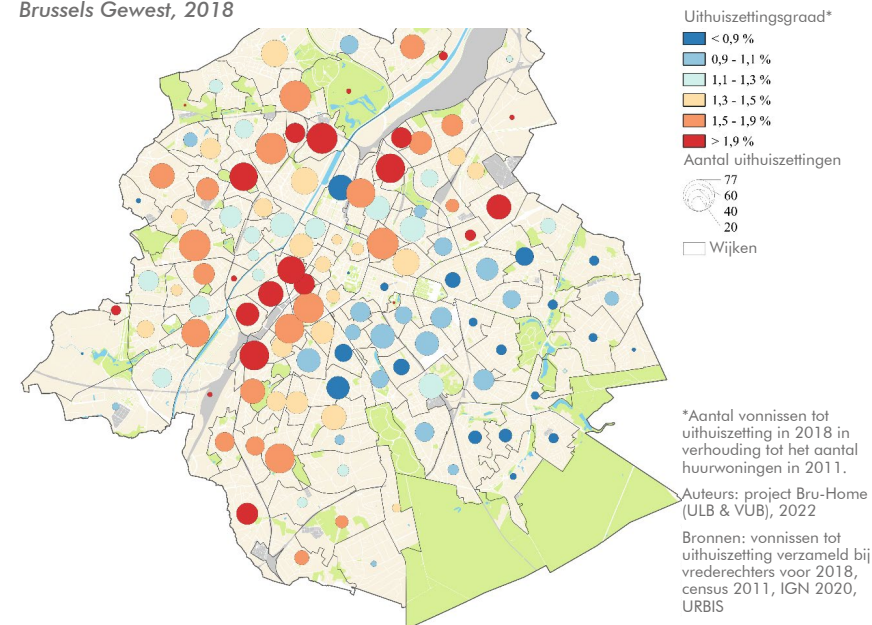
²⁰ Pernelle Godart, Eva Swyngedouw, Mathieu Van Crielingen en Bas van Heur, 'Uithuiszettingen in Brussel: hoeveel, wie en waar?', Brussels Studies [online], Algemene collectie, nr. 176, online geplaatst op 12 februari 2023, geraadpleegd op 20 augustus 2023. URL: <https://journals.openedition.org/brussels/6519>; DOI: <https://doi.org/10.4000/brussels.6519>

ondervond [Portefaix en Rothhahn, 2022]. Uithuiszettingen zijn tevens een erg zware last voor de gemeenschap qua inzet van justitie en van het systeem voor sociale bijstand alsook en in economische zin" (Godart, P. et al., 2023: 1).

Dankzij dit recente artikel weten we dat in 2018 (de recentste cijfers die beschikbaar zijn) iets minder dan 4.000 huishoudens in Brussel een vonnis tot uithuiszetting ontvingen. Dat komt neer op 13% van alle huurwoningen dat jaar en een gemiddelde van bijna 11 uithuiszettingen per dag dat jaar, ofwel iets meer dan in Rijsel (12%) en aanzienlijk meer dan in Parijs (8%). We weten ook dat mensen die in het buitenland geboren zijn en kinderen ten laste hebben, oververtegenwoordigd zijn onder de personen die uit hun woning worden gezet. In 15% van de gevallen worden uithuiszettingen uitgevoerd met de hulp van de politie. De overgrote meerderheid van de vonnissen tot uithuiszetting is gemotiveerd door achterstallige huur, waarvan het mediane bedrag rond de 2.900 euro ligt.

De kaart hiernaast geeft het aantal uithuiszettingen per wijk in 2018 weer. Sommige gemeenten (Anderlecht, 1000 Brussel, Schaarbeek, Sint-Joost-ten-Node, Sint-Gillis en Laken) springen eruit als gebieden met de meeste uithuiszettingen, langs de arme sikkels van Brussel. Net zoals in het hoger genoemde artikel te lezen staat: "de geografie van de uithuiszettingen in Brussel blijkt overeen te stemmen met de sociale verdeling van de stedelijke ruimte, maar op imperfecte wijze. Dit suggereert dus dat er ook andere factoren meespelen. Zo lijkt de uithuiszettingsgraad iets lager dan het gewestelijke gemiddelde te liggen in bepaalde volkswijken, het centrum van Molenbeek en met name in de Noordwijk" (Godart, P. et al., 2023: 7).

Uithuiszettingen per wijk, in aantal en in percentage
Brussels Gewest, 2018



Auteur: P. Godart, project Bru-Home (ULB & VUB), 2022, <https://bru-home.ulb.be/district/>

Bronnen: vonnissen tot uithuiszetting verzameld bij vrederechters voor 2018, census 2011, IGN 2020, URBIS

Mensen kunnen snel met hun rug tegen de muur komen te staan wanneer ze een vonnis tot uithuiszetting krijgen. Ze bellen dan naar de hulplijn voor ondersteuning. De medewerkers van de hulplijn verwijzen hen vervolgens door naar de huurdersbond of naar andere lokale verenigingen bij hen in de buurt die hen kunnen helpen met de verdere procedures.

Een man van 72 jaar vraagt om hulp bij het vinden van een woning op de private huurmarkt na een vonnis tot uithuiszetting dat op 30/07 afdwingbaar is.

Naast effectieve uithuiszettingen kunnen huurders worden bedreigd met uithuiszetting of aangetekende brieven ontvangen waarin hen wordt gevraagd om de woning te verlaten, zonder te weten of de wettelijke procedures daadwerkelijk worden gevolgd, bijvoorbeeld qua opzegtermijn. In zo'n geval stellen de medewerkers van de hulplijn voor om contact op te nemen met de vzw L'Atelier des droits sociaux²¹. Zo kunnen de betrokkenen met de hulp van bekwame juristen de mogelijk betwistbare situaties waarin ze zich bevinden, analyseren.

Meneer ontving in september 2022 van zijn huisbaas een aanzegging waarin hij werd verzocht om de woning te verlaten tegen 31/10. Ik heb hem uitgelegd dat ik mijn twijfels had over de termijn van de kennisgeving, omdat die mij veel te kort leek, maar dat ik niet wist wat er in de huurovereenkomst stond. Ik heb hem gevraagd om contact op te nemen met de huurdersbond, zodat ze de kwestie daar verder konden opvolgen. Ze kunnen hem daar ook verder helpen op het vlak van huisvesting. Meneer zal me nog laten of hij goed verder geholpen werd.

Onbewoonbaarheid en slechte woonomstandigheden worden ook regelmatig vermeld tijdens de oproepen. Bellers worden dan doorverwezen naar bemiddelingsdiensten, of naar diensten voor rechtsbijstand als ze al zonder succes in gesprek gegaan zijn met de verhuurder.

Mevrouw belde om te zeggen dat haar huisbazin de collectieve gasketel in het gebouw niet wil aanzetten wegens financiële problemen. Ze vertelde me dat het moeilijk is om hierover in

gesprek te gaan met de huisbazin. Ze vroeg me met wie ze contact kon opnemen om te bemiddelen.

Een oudere man heeft vochtproblemen thuis. De man lijdt onder de situatie en zou willen dat iemand bij hem langskomt om mogelijke oplossingen voor zijn woning te bekijken. Via de Buurtactierelais heb ik gevraagd om een bezoek te regelen. Ik wacht op een antwoord van hen.

Te kleine woning in Elsene, die volgens mevrouw onbewoonbaar is vanwege het vocht in de slaapkamer van haar kinderen. Ze wil graag hulp bij het vinden van een andere woning en met nog andere zaken. Voorstel om contact op te nemen met Habitat et Rénovation, een dienst voor hulp bij huisvesting, en met de Directie Gewestelijke Huisvestingsinspectie. Voorstel om terug te bellen naar de hulplijn voor meer contactgegevens als het niet lukt met Habitat et Rénovation.

Mevrouw is bezorgd dat haar woning onbewoonbaar is en wil graag nagaan wat ze kan doen om een dialoog op gang te brengen met een onwillige huisbaas.

FRUSTRATIE EN WOEDE: DE HUISVESTINGSPROBLEMATIEK ZET DE HULPRELATIE ONDER DRUK

De medewerkers van de hulplijn worden soms aangevallen door dak- of thuisloze bellers, die ontmoedigd en kwaad zijn doordat ze zich al jarenlang in een uitzichtloze situatie bevinden of omdat ze al op de hoogte waren van de oplossingen die de medewerkers hen voorstellen. De medewerkers van de hulplijn stellen verschillende situaties van verbale agressie vast. Ze trachten dan te blijven communiceren met de betrokkene en de basis te leggen voor een gesprek binnen de grenzen van relatieve hartelijkheid.

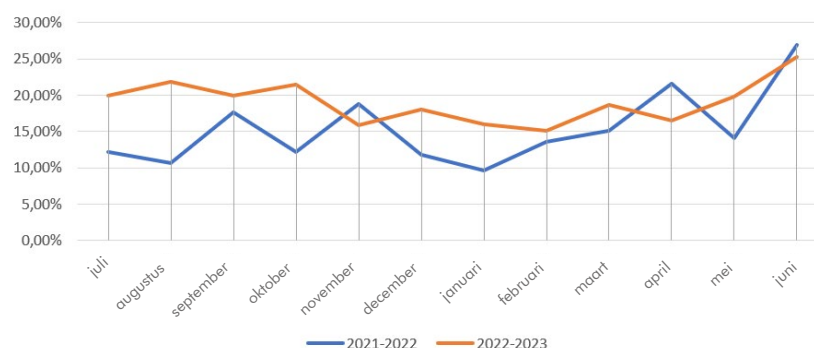
²¹ www.ladds.be

Dergelijke oproepen maken duidelijk dat de huisvestingsproblematiek, die de voorbije maanden het onderwerp is van steeds meer oproepen naar de hulplijn, een bron van frustratie is in de sociale sector. De vele oproepen zijn het teken van een bevolking die machteloos staat in de zoektocht naar een woning in het Brussels Gewest. De medewerkers van de hulplijn verwijzen de bellers door naar gespecialiseerde diensten (die zich ook in een impasse bevinden en vaak verzadigd zijn) en kunnen de bellers zelf geen concrete oplossingen bieden.

De auteurs van het recente artikel over uithuiszettingen in Brussel citeren socioloog Matthew Desmond die na een uitgebreide studie in 2016 besluit dat het systeem van woningproductie en -toewijzing fundamenteel aan de basis ligt van slechte huisvesting, waarvan uithuiszettingen een van de gewelddadigste symptomen zijn op persoonlijk vlak (Godart, P. et al., 2023: 14). **Alleen ambitieuze beleidskeuzes voor de regulering van de woningmarkt kunnen een niveau van systemische interventie garanderen dat het recht op huisvesting zal versterken.**

INKOMEN / FINANCIËLE SITUATIE / WERK - OPLEIDING

Percentage van de oproepen omtrent financiële kwesties
(periode 1 & periode 2)



Figuur 13: Percentage van de oproepen over financiële middelen/schuldenlast/werk (periode 1 & periode 2)

Binnen deze categorie van oproepen over drie onderwerpen, namelijk 'financiële situatie/schuldenlast', 'werk/opleiding/vrijwilligerswerk' en 'financiële middelen (LL, werkloosheidssteun, pensioen en IGO)', zijn de oproepen gestegen in de periode 2021-2022 (18,73%) in vergelijking met de vorige periode (14,61%). De drie subcategorieën zijn de afgelopen twaalf maanden allemaal gestegen als percentage van het totale aantal

vragen, en de subcategorie 'financiële situatie en schuldenlast' ook in absolute cijfers.

Zoals in de Welzijnsbarometer 2021 van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn wordt toegelicht, heeft 25% van de Brusselaars een inkomen onder de armoedegrens "tegenover 18% in Wallonië en 9% in Vlaanderen. Het aantal personen dat een leefloon ontvangt, is de afgelopen tien jaar met 65% gestegen en verdubbeld (+ 100%) bij de jongvolwassenen (18-24 jaar). Nu ontvangt 6% van de mensen tussen 18 en 64 jaar en 14% van de jongeren tussen 18 en 24 jaar een leefloon. Ook de oudsten blijven niet gespaard van de bestaansonzekerheid in het Brussels Gewest: 13% van de bevolking van 65 jaar en ouder ontvangt de inkomensgarantie voor ouderen (IGO), een percentage dat drie keer hoger is dan in Vlaanderen en dubbel zo hoog is dan in Wallonië."²² In het Brussels Gewest leeft een vijfde van de bevolking in de werkende leeftijd (18-64) van een bijstandsuitkering of een vervangingsinkomen.

De sociale uitkeringen zijn echter nog altijd laag en in de meeste gevallen (met name het LL voor alleenstaanden, samenwonenden, koppels met kinderen en zeker voor alleenstaanden met kinderen) zijn ze niet voldoende om boven de armoedegrens uit te komen²³. We weten ook dat de leefomstandigheden van de

²² Observatorium voor Gezondheid en Welzijn (2022). Welzijnsbarometer 2021. Brussel: Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, overzicht <https://www.ccc-ggc.brussels/nl/observatbru/publications/2021-welzijnsbarometer>

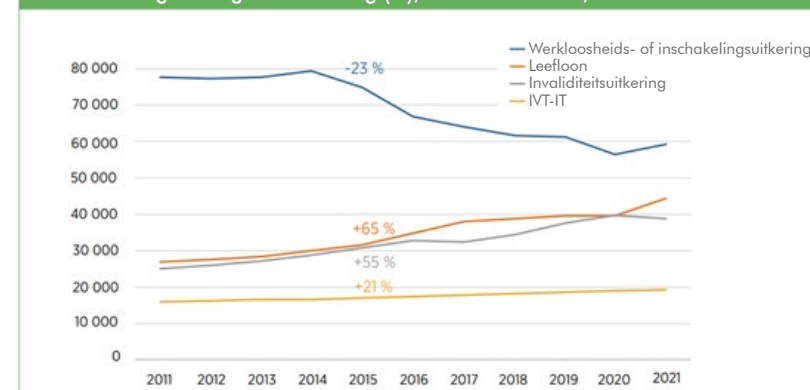
²³ Observatorium voor Gezondheid en Welzijn (2022). Welzijnsbarometer 2021. Brussel: Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, p. 31: De 'Tabel 3-3: Armoederisicogrens en het bedrag van de minimumuitkeringen (per maand) in België op 01/03/2022' geeft aan de hand van precieze cijfers de kloof weer tussen de bedragen van de sociale uitkeringen en de armoederisicogrens, berekend door EU-SILC in 2021 op basis van de inkomens van 2020.

Brusselaars verschillen volgens de gemeente waar ze wonen. In de 'arme sikkels' zijn de laagste mediane inkomens te vinden en "in enkele sectoren met veel sociale huisvesting".²⁴

Hieromtrent merkt het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2022) op dat het aantal mensen met een werkloosheids- of inschakelingsuitkering gedaald is, terwijl het aantal mensen met een andere soort uitkering gestegen is. Vooral bij jongeren is het aantal werklozen met een uitkering van de RVA zeer sterk gedaald. Het verslag wijst erop dat, hoewel deze daling deels toe te schrijven is aan de stijgende tewerkstelling, vooral de strengere voorwaarden voor de toegang tot een werkloosheids- of inschakelingsuitkering deze tendens verklaren. Door deze daling stijgt niet alleen het aantal ontvangers van een leefloon, maar ook *"het aantal mensen dat geen eigen inkomen meer heeft en dus niet in deze statistieken voorkomt"*.

Daarnaast verklaren de verzadiging van de diensten, de communicatieproblemen, de administratieve rompslomp en de complexe procedures heel vaak waarom sommige mensen de moed verliezen om hun rechten uit te oefenen (deze vorm van niet-gebruik van rechten wordt het 'niet-aanvragen' van rechten genoemd). Dit fenomeen kan mensen die hulp nodig hebben, uitsluiten van het systeem en onzichtbaar maken. Daardoor zien ze zich genoopt om alternatieve en zeer precare systemen te bedenken om zich te redden en te overleven.

Figuur 3-4: Aantal begunstigden van een werkloosheids- of inschakelingsuitkering, een invaliditeitsuitkering, een leefloon en een inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) en/of een integratietegemoetkoming (IT), Brussels Gewest, 2011-2021*



Bron: Observatorium voor Gezondheid en Welzijn (2022). Welzijnsbarometer 2021, p. 33

24 Idem, p. 28

MENSEN ONDERSTEUNEN IN PLAATS VAN IN HOKJES TE DENKEN

Slechte financiële situaties gaan meestal gepaard met een heleboel andere problemen. Moeilijkheden op het vlak van huisvesting, gezondheid (fysiek en mentaal), status, enzovoort maken de situatie vaak nog ingewikkelder. Het is dan belangrijk om snel een oplossing te vinden op het vlak van inkomsten (aanvullingen op het LL, materiële hulp, premies en steunmaatregelen, enz.), zodat men niet in de armoede terechtkomt. Maar er zijn ook duurzame, stabiele en structurele oplossingen nodig (bijvoorbeeld betaalbare huisvesting, administratieve permanente regularisatie van een verblijfsstatus of de gepaste en tijdige behandeling van gezondheidsproblemen) om mensen een stabiele situatie op lange termijn te bieden en om bij te dragen aan hun algemene welzijn. Dit vereist een tijdige en kwaliteitsvolle sociale opvolging, waarbij alle aspecten van verarming worden aangepakt, een luisterend oor wordt geboden en er wordt samengewerkt met de betrokkene, zodat deze persoon in een houdbaar tempo wordt ondersteund. **Vandaar het belang van generalistisch maatschappelijk werk, dat niet verzuild is en waarbij mensen een totaalaanpak krijgen in plaats van problemen afzonderlijk te gaan behandelen.**

Bovendien is financiële hulp vaak tijdelijk en onderworpen aan tal van voorwaarden, criteria maar ook langdurige en repetitieve sociale onderzoeken. Deze instabiliteit kan voor nog meer bezorgdheid zorgen bij mensen die in constante angst leven om hun uitkeringen, inkomen en fragiele economische evenwicht te verliezen.

Sinds haar scheiding als gevolg van huiselijk geweld in 2015 ontvangt mevrouw een leefloon. Ze is depressief en krijgt sindsdien steun van het OCMW van Molenbeek. Het OCMW heeft echter beslist om haar geen financiële steun meer toe te kennen en verwijst haar door naar het ziekenfonds of de invaliditeitsregeling. Ze begrijpt deze beslissing niet en zit nu zonder inkomen.

Mensen komen vaak door onverwachte gebeurtenissen, zoals een verhoging van de huurprijs, een gezondheidsprobleem, een overlijden, een scheiding of het verlies van hun job, in een ingewikkelde financiële situatie terecht. Daardoor kunnen ze hun huurgeld, ziekenhuisfactuur, energierekening, enzovoort niet meer betalen.

Mevrouw ontving een vrij hoge jaarlijkse afrekening (gas/elektriciteit), maar de betaling gebeurt via domiciliëring. Ze maakt zich hier zorgen over en is naar schuldbemiddeling gegaan om dit tegen te houden en een afbetalingsplan te vragen. Helaas werd ze geweigerd omdat ze niet genoeg schulden had. Daarom is ze op zoek naar een sociale dienst die haar kan helpen om contact op te nemen met haar energieleverancier.

Voor sommige van deze problemen, zoals de emblematische huisvestingsproblematiek, kunnen de medewerkers van de hulplijn niet echt een oplossing aanreiken. Uit de opmerkingen in de database blijkt echter dat de medewerkers zich daar in geen geval bij neerleggen. Ze blijven mensen informeren over hun rechten, verwijzen hen door naar organisaties die zich specifiek met deze problemen bezighouden, en zoeken naar manieren (beroep, contact met ad-hocpersonen, juridische herziening, enz.) om hen snel weer in een stabiele situatie te krijgen.

Meneer heeft een overmatige schuldenlast. Hij zit in een collectieve schuldenregeling, is zijn woning en de voogdij over zijn kinderen kwijt en zoekt naar een noodonderkomen. De moeder die de voogdij over de kinderen had, is overleden. Hij weet niet wat hij moet doen. Zijn gemeente heeft hem over zes maanden een woning beloofd. Ik geef meer uitleg over de termijnen om een woning te vinden en stel hem voor om voor de dossiers van de kinderen een advocaat onder de arm te nemen en te wachten op de woning van de gemeente.

Meneer is werkloos, heeft een vrouw ten laste en een kind in het hoger onderwijs. Hij heeft een overmatige schuldenlast en medische behoeften waarin hij moeilijk kan voorzien. Het OCMW weigert om hem te helpen. Ik heb het 'collectif de lutte contre les exclusions sociales' op de hoogte gebracht van zijn situatie, zodat zij zijn dossier kunnen bekijken en aan het OCMW kunnen voorleggen.

Mevrouw zit diep in de schulden. Haar voet zit in het gips en ze kan zich niet verplaatsen. Ze zoekt hulp om voor haar vier kinderen te zorgen. Ik heb haar doorverwezen naar het Eenoudergezinnen'thuis en ik ben op zoek naar een begeleider bij Les Amis d'Accompagner.

DE ONTOEGANKELIJKHEID VAN ORGANISATIES LEIDT TOT ARMOEDE

Het financiële onevenwicht van huishoudens wordt vaak veroorzaakt door de instellingen zelf, die achterlopen met de behandeling van aanvragen of die de steun laat tijdig uitbetalen. Als mensen midden in een procedure zitten, ondernemen ze geen parallelle stappen en zijn ze afhankelijk van de reactie van de instellingen. Als die reactie dan op zich laat wachten of de situatie ingewikkeld wordt, raakt het hele evenwicht van het huishouden verstoord.

Meneer wacht al sinds juli op de uitbetaling van zijn werkloosheidsuitkering door het ACV. Doordat hij het financieel moeilijk heeft, kan hij geen alimentatie betalen en ziet hij bijgevolg zijn kinderen niet. Hij zou graag weten welke MA van het OCMW zijn dossier behandeld heeft in de zomer, nadat hij wateroverlast ondervonden had. Ik heb hem in eerste instantie aangeraden om rechtstreeks naar het OCMW te gaan (aangezien hij hen niet telefonisch kon bereiken, wat hij morgen zou doen) en daarna weer naar de hulplijn te bellen, afhankelijk van het antwoord dat hij heeft gekregen (contactgegevens van de MA, stappen om een nieuwe aanvraag in te dienen), zodat de volgende medewerker van de hulplijn eventueel direct actie kan ondernemen bij het ACV omtrent zijn situatie. Ik heb zijn naam en e-mailadres genoteerd, die ik zal doorgeven aan het team.

Meneer belt omdat hij op 02/02/2023 een aanvraag heeft verstuurd naar het OCMW om zijn LL te verlengen. Hij heeft de aanvraag gestuurd naar zijn referentie-MA, zijn MA van het opvangtehuis en het algemene e-mailadres van het OCMW. Hij ontving geen ontvangstbevestiging en ook geen e-mail waarin stond dat zijn MA afwezig, met vakantie of met ziekteverlof was. Het OCMW weigert nog altijd om hem een ontvangstbevestiging van zijn aanvraag te bezorgen. Aan de telefoon krijgt hij vaak te horen dat het volgende week voorgelegd zal worden aan het comité, maar dat is nog altijd niet gebeurd.

De gesprekken verliepen altijd telefonisch. Hij heeft geen schriftelijke bewijzen. Op advies van een juriste gespecialiseerd in 'dagelijks recht' heb ik hem doorverwezen naar ADAS, een vereniging die gespecialiseerd is in het verdedigen van OCMW-gebruikers. Anders een pro-Deoadvocaat inhuren om druk uit te oefenen op het OCMW alvorens beroep in te dienen bij de arbeidsrechtbank.

Betalingsachterstand door de vakbond, maar de RVA verzekert ons dat de betalingen wel uitgevoerd zijn. Onmogelijk om contact te leggen met de vakbond. Persoon doorverwezen naar een sociale dienst + het OCMW voor financiële hulp ondertussen.

We stellen vast dat het inschakelen van een hogere instantie, zoals de schepen, het comité van het OCMW of de verantwoordelijke van het OCMW, een optie lijkt te zijn die steeds vaker wordt genoemd door de bellers en de medewerkers van de hulplijn. **Daarvan getuigt een praktijk die vragen kan oproepen, namelijk de verschuiving van een sociale actie door een administratie met een universele en egalitaire roeping naar een meer berekenende sociale actie, waarbij de individuele situaties van de mensen de verantwoordelijkheid zijn van een persoon die, als hij of zij dat wil, hulp kan bieden die dus kan worden omschreven als 'à la carte'.**

Mevrouw werkt deeltijds en ontvangt een aanvulling van het OCMW. Sinds begin augustus heeft ze geen aanvulling meer ontvangen en ze heeft vernomen dat haar maatschappelijk werker er niet is. Ze wil via de schepen van de gemeente gaan. Ik heb geen oplossing gevonden. Ik heb haar dus ook voorgesteld om te bekijken of ze kon samenzitten met het comité van het OCMW.

Mevrouw probeert al een paar weken contact op te nemen met haar MA. De MA antwoordt niet en het OCMW ook niet meer. Ik heb contact opgenomen met de verantwoordelijke van het OCMW, die een afspraak voor haar heeft geregeld.

Na onderzoek van de database blijkt dat de toegankelijkheidsproblemen vaak toe te schrijven zijn aan de OCMW's en vakbonden. Maar ook de verenigingen ontsnappen er niet aan. **Het wordt alsmaar moeilijker om een bevoegde medewerker van welke organisatie ook rechtstreeks aan de lijn te krijgen. Wanneer de organisaties echter verantwoordelijk zijn voor het toekennen van financiële steun, kunnen de gevolgen van hun ontoegankelijkheid snel rampzalig zijn voor mensen.**

Meneer heeft een probleem met het OCMW. Zijn dossier werd verwijderd hoewel hij alles had ingediend. Hij is ook een oog kwijt en heeft moeite met het uitvoeren van de nodige formaliteiten. Hij heeft de erkenning van zijn handicap aangevraagd en is op zoek naar een woning. Hij heeft contact opgenomen met de Brailleliga, maar daar is vandaag niemand, dus hij zal vrijdag bellen. Ik heb dan contact opgenomen met het OCMW, maar geen antwoord. Ik heb daarna contact opgenomen met een tweede vereniging voor slechtzienden, maar ook daar geen antwoord. Ik nam contact op met een derde vereniging, maar nog altijd geen antwoord. Ik heb hem mijn professionele contactgegevens en die van het dagcentrum gegeven.

Bovendien lijken sommige OCMW's te weigeren om ontvangstbevestigingen te sturen en verkiezen zij mondelinge gesprekken boven schriftelijk contact om beroepsprocedures en brieven van advocaten te vermijden wanneer de wettelijke termijnen overschreden worden.

Mevrouw heeft in oktober 2022 een LL aangevraagd, maar heeft nog altijd niets ontvangen. Ondertussen heeft ze in januari een tijdelijke deeltijdse job gevonden. Toen we het OCMW terugbelden en hen over haar situatie vertelden, vroegen ze haar om haar loonfiches te komen brengen, zodat ze haar aanvraag konden behandelen. Ze heeft dat gedaan, maar ze heeft nog altijd geen geld gekregen. Ze hebben haar dan opnieuw gevraagd om

haar loonfiches te komen brengen, want ze hadden ze niet ontvangen. Intussen had ze een andere MA toegewezen gekregen. Ze heeft contact opgenomen met haar nieuwe MA om haar situatie uit te leggen. Die heeft een afspraak vastgelegd voor 11 mei 2023 en vroeg haar om hem weer haar loonfiches te bezorgen. Ze zou dus graag hebben dat wij iets doen, zodat er schot komt in de zaak.

Uit de database blijkt dat sommige burgers – die zich bewust zijn van hun rechten – betrokken zijn bij collectieve acties om te eisen dat men zich houdt aan de termijnen, betalingen en procedures, en dan vooral bij de OCMW's. Zowat overal in het Brussels Gewest duiken er collectieven van OCMW-gebruikers op. Sommige van die collectieven krijgen in het kader van hun acties steun van ADAS, een vereniging die zich inzet voor begunstigten van sociale uitkeringen.

Mevrouw vertegenwoordigt als burger een collectief van OCMW-gebruikers en wil meer informatie over de procedure om een collectieve actie te ondernemen naar aanleiding van een betalingsachterstand. Ik leg haar de verschillende mogelijkheden uit om in beroep te gaan.

Tot slot is er nog het fenomeen van 'institutionele pingpong' waarmee mensen worden geconfronteerd wanneer ze hulp zoeken, zoals vaak wordt vastgesteld via de oproepen naar de hulplijn. Dit systeem, waarbij mensen worden doorverwezen naar andere voorzieningen en professionals terwijl de instelling zelf nochtans verantwoordelijk is voor de materie waarop de vraag betrekking heeft, is zeer schadelijk voor mensen, vergroot het gevoel van wantrouwen en leidt tot meer angst en

frustratie. Zoals we hebben toegelicht in het Tijdschrift van het actieonderzoek over de hulplijn, is het om te vermijden dat de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' bijdraagt aan de schadelijke keten van automatische doorverwijzingen tussen diensten, van belang dat de sociale diensten/actoren de hulplijn niet gebruiken als 'prullenbak' voor situaties die niet opgelost raken door een gebrek aan oplossingen of middelen. De niet-toegang tot rechten – wat een vorm van niet-gebruik in het algemeen is en betrekking heeft op de niet-toegang tot een recht terwijl men er wel voor in aanmerking komt – kan worden verklaard door verschillende factoren, waaronder "de automatische doorverwijzingen van de ene dienst/instelling naar de andere" (Noël, 2021).²⁵

Meneer wil financiële steun aanvragen voor een wasmachine en wenst informatie over een lening voor de aanschaf van de wasmachine. De dienst schuldbemiddeling van het OCMW gaf hem het nummer van de hulplijn, terwijl zij nochtans op die vraag een antwoord moeten geven. Ik heb niets kunnen doen voor die man. Ik heb hem gezegd dat hij opnieuw contact moest opnemen met de dienst schuldbemiddeling van het OCMW om te bekijken of hij hulp kan krijgen bij de aanschaf van de wasmachine.

25 Feron, P. & Maisin, C. (2021), "Allo ? Aide sociale, un numéro vert de crise devenu un outil social d'accès aux droits", *Cahier de la recherche'action* n° 10, Fédération des Services sociaux, Brussel, p. 20 (uitsluitend beschikbaar in het Frans).

PROACTIEVE BURGERS OM 'SOCIALE FOUTEN' TE VERMIJDEN

Heel wat mensen bellen naar de hulplijn om een problematische sociale situatie te voorkomen. Dat mensen proactief zijn op sociaal vlak bewijst dat ze niet op een fout betrappt willen worden, dat ze de dingen goed willen doen en dat ze boetes en/of terugbetalingen willen vermijden.

De terugbetalingen die door de Belgische verzekerings- en bijstandssystemen worden geëist in geval van sociale fouten zorgen er soms voor dat mensen in de schulden raken en arm worden. Zoals L'Atelier des Droits Sociaux uitlegt in een brochure over financiële terugvorderingen door OCMW's²⁶: "Voor mensen die het moeten stellen met een minimaal inkomen, kan een terugvordering door het OCMW zware gevolgen hebben. Dit is ongetwijfeld ook de reden waarom deze bijstandsinkomens enkel kunnen worden teruggevorderd binnen het kader van aanzienlijke beperkingen, zowel inhoudelijk als formeel, met name al wat betreft de beslissing tot terugvordering zelf."

Een jongeman wordt uit het ouderlijk huis gezet. Hij zit momenteel in een dagcentrum maar hij voelt zich daar niet goed. Hij wil naar een vriend gaan en wil weten wat de impact daarvan is op het LL van die vriend. Ik informeer hem over alle mogelijkheden en over de financiële en andere steun voor hem en zijn vriend.

Een burger die van het ziekenfonds een vervangingsinkomen krijgt voor personen met een handicap wenst meer informatie over het bedrag van de uitkering bij wijziging van de gezinssituatie en over de procedures die hij moet ondernemen bij de FOD SZ DGPH.

Meneer is een jonge zelfstandige die zijn vriendin ten laste heeft genomen na een familieruzie. Hij vraagt zich af of ze in aanmerking komt voor een LL. De jonge vrouw heeft net haar studie als kleuteronderwijzeres afgemaakt en is op zoek naar werk. Maar doordat haar partner werkt, heeft ze daar geen recht op. Hij had het al nagevraagd bij het OCMW en wilde daarvan een bevestiging.

Mevrouw komt uit Waver en verblijft momenteel bij mensen thuis. Ze vraagt zich af wat de gevolgen zouden zijn voor die mensen als ze zich op hun adres zou domiciliëren. Ze woont momenteel in een bijgebouw van het huis waarvoor de eigenaars geen bouwvergunning hadden.

DE VELE INFORMATIEBRONNEN OPZOEKEN EN BEVESTIGEN

Soms is het voor mensen geruststellend om naar de hulplijn te bellen om informatie op te zoeken, te filteren of te laten bevestigen door direct contact te hebben met een professional. Soms vinden ze namelijk de informatie niet, of ze hebben de informatie gevonden op het internet maar hebben er hun twijfels over, of ze hebben de informatie gekregen van niet-professionals. Door het niet-bindende en onvoorwaardelijke karakter van de hulplijn kunnen mensen ernaar bellen telkens als dat nodig is, zonder te vrezen dat ze worden 'meegezogen' in een sociaal traject dat ze niet willen. Het feit dat de hulplijn gratis is, zorgt er ook voor dat mensen niet worden belemmerd om hulp te vragen en dat ze vrij gemakkelijk toegang krijgen tot relevante informatie. Voor mensen met een laag inkomen neemt het feit dat de hulplijn gratis is uiteraard barrières weg.

26 Zie hierover de brochure van L'Atelier des Droits Sociaux (uitsluitend in het Frans): <https://ladds.be/wp-content/uploads/2020/10/A30-brochure-version-2019-09.pdf>

Mevrouw heeft geen beltegoed om te bellen naar de school waar ze een cursus wil volgen. Ze wil zich graag inschrijven. Ik heb contact opgenomen met de school om alle informatie te vergaren en alternatieven voor te stellen, en ik heb haar die informatie doorgegeven.

Meneer zit in Antwerpen en wil graag de contactgegevens van een sociale dienst in Brussel om hem te helpen met het schrijven van een cv in het Frans. Ik heb hem de contactgegevens gegeven van twee diensten die hem daarbij kunnen helpen.

Mevrouw is weer gaan studeren. Ze zit in het laatste jaar van een bacheloropleiding. Ze zal dus beginnen aan haar stage en zal haar studie niet meer kunnen combineren met haar job. Ze is op zoek naar financiële hulp voor haar laatste jaar. De MA van de ULB heeft haar gezegd dat ze haar niet konden helpen, omdat ze al een diploma heeft en dus kan werken. Ze weet niet wat ze moet doen, want haar beurs werd geweigerd omdat ze al een masterdiploma heeft. Er is geen financiële steun voor haar en ze heeft geen recht op een werkloosheidsuitkering. Ze zoekt dus naar oplossingen. Ze heeft op het internet zitten zoeken, maar ze vond altijd andere informatie en ze weet dus niet meer wat ze moet doen.

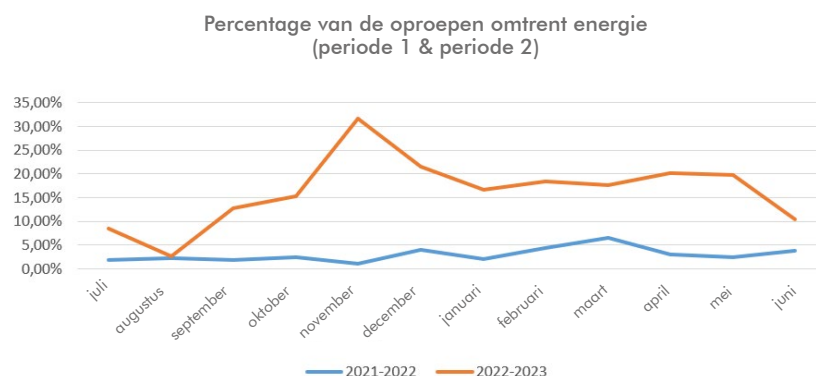
MENSEN DOORVERWIJZEN NAAR SOCIALE DIENSTEN: DE GROTE TROEF VAN DE HULPLIJN

Naast de vele specifieke vragen die via de hulplijn worden behandeld, is de grote troef van de medewerkers van de hulplijn dat ze mensen snel en efficiënt kunnen doorverwijzen naar een fysieke afspraak met een sociale dienst in de buurt van hun woning als ze dat willen. In dat opzicht **is de hulplijn een toegangspoort naar sociale bijstand door mensen te informeren over hun sociale rechten en hen door te verwijzen naar algemene sociale centra en specifieke diensten. Door deze functie positioneert de hulplijn zich als een instrument in de strijd tegen het niet-gebruik van rechten in het landschap van de sociale bijstand in Brussel en maakt de hulplijn het mogelijk om op een vrij eenvoudige manier meerdimensionale ondersteuning op gang te brengen, waarbij wordt gefocust op de mensen, hun specifieke kenmerken (de wijk waar ze wonen, de taal die ze spreken, enz.) en hun meerdere vragen.**

Mevrouw heeft een belastingschuld van ongeveer 3.000 euro. Haar huisbazin belt naar de hulplijn om een vereniging te vinden die mevrouw kan helpen en begeleiden, want ze spreekt alleen Arabisch. Ik verwijs haar door naar Espace Social Télé-Service, omdat ik zeker ben dat ze daar een fiscalist en een Arabischspreekende medewerker hebben.

Mevrouw is helemaal van de kaart door haar schuldenlast en administratieve situatie, vooral door haar gebrek aan computervaardigheden. Ik verwijs haar door naar een sociale dienst in de buurt, in dit geval de Service Social Juif in Sint-Gillis.

ENERGIE



Figuur 14: Percentage van de oproepen omtrent water/energie/beschermde klant (periode 1 & periode 2)

Uit de bovenstaande grafiek blijkt duidelijk dat het aantal vragen over energie/water/beschermde klant flink gestegen is tussen 2021-2022 en 2022-2023. De afgelopen twaalf maanden waren dergelijke vragen goed voor 17,1% van de oproepen. In november ging meer dan een op de drie oproepen over water en energie.

De Koning Boudewijnstichting legt in haar barometer over energiearmoede uit dat in 2021 "27,4% van de huishoudens in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kampt met energiearmoede. Het besteedbaar inkomen is lager dan in de andere gewesten, met een hoger aandeel eenoudergezinnen en huurders. De kleine omvang van de woningen en het feit dat er hoofdzakelijk gesloten bebouwing is, compenseren enigszins het lage inkomen en de hoge woonlasten in het gewest."²⁷ Dit niveau van energiearmoede ligt 26,5% hoger dan in 2020 en we verwachten dat dit cijfer voor 2022 verder zal stijgen door de stijgende energieprijzen.

De Koning Boudewijnstichting licht ook het volgende toe in haar verslag: "Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft het hoogste percentage waterarmoede (21% van de gezinnen kampt ermee). In stedelijke gebieden zijn er minder mogelijkheden om regenwatertanks of -putten te gebruiken."²⁸

In zijn Welzijnsbarometer 2021 verstrekt het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad vrij nauwkeurige cijfers over de financiële impact van de energieprijsstijgingen op de financiële gezondheid van de Brusselaars: "Op een jaar tijd is de gemiddelde factuur van de Brusselaar meer dan verdrievoudigd voor gas en verdubbeld voor elektriciteit, of zelfs meer, afhankelijk van het type contract en het tariefsysteem."²⁹

Deze specifieke context verklaart de vele vragen aan de

²⁷ Koning Boudewijnstichting, Barometers energie- en waterarmoede 2022, p. 4 en Barometer energiearmoede 2023, p. 3.

²⁸ Koning Boudewijnstichting, Barometers energie- en waterarmoede 2022, p. 5.

²⁹ <https://www.ccc-ggc.brussels/nl/observatbru/publications/2021-welzijnsbarometer>

medewerkers van de hulplijn over steunmaatregelen, premies, afbetalingsplannen, enzovoort in verband met energie- en waterleveranciers.

VRAGEN VOOR MEER INFORMATIE OVER STEUNMAATREGELEN

Door de stijgende marktprijzen werden steunmaatregelen en premies voor energie (gas/elektriciteit) en water gefaseerd aangekondigd en ingevoerd. Alle machtsniveaus en een groot aantal actoren zijn betrokken bij de toekenning van deze steunmaatregelen, en dat leidt vaak tot onbegrip en frustratie bij de consument. **Heel veel mensen bellen naar de hulplijn voor meer informatie over deze premies en over de voorwaarden, procedures en termijnen om de premies te ontvangen.**

Een huisvrouw belt naar de hulplijn voor meer informatie over eventuele steunmaatregelen voor energie.

We stellen vast dat mensen naar de hulplijn bellen, omdat ze bezorgd zijn dat ze hun premies niet hebben ontvangen. Zoals het Steunpunt SocialEnergie uitlegt, konden de premies voor gas en elektriciteit, ook bekend onder de naam 'basispakket', niet systematisch worden geautomatiseerd. Ter herinnering: deze premies werden in twee fasen (november/december 2022 en januari/februari/maart 2023) toegekend aan mensen die konden aantonen dat ze getroffen waren door de stijging van de energieprijzen via een variabel energiecontract of een vast energiecontract dat na 30 september 2021 werd verlengd. Er werden ongeveer 200.000 klachten van particulieren naar de FOD Economie gestuurd wegens niet-ontvangst van de steunmaatregelen.

Bovendien was het sociaal tarief voor gas en elektriciteit, dat werd uitgebreid naar alle rechthebbenden van de verhoogde

tegemoetkoming (RVT), in de praktijk enkel van toepassing voor consumenten met een individuele meter. Alle consumenten die aangesloten zijn op een collectieve meter bleven dus in de kou staan. Uit verschillende oproepen naar de hulplijn blijkt dat de consumenten niet begrijpen waarom zij anders worden behandeld en dat zij hier bezorgd over zijn.

Een dame wenst meer informatie over de toepassing van het sociaal tarief met één collectieve gasmeter.

De maatregel om alle mensen met het RVT-statuuut te laten genieten van het sociaal tarief werd op 1 juli 2023 opgeschort. We verwachten dus dat sommige consumenten hun factuur zullen zien stijgen. Het aantal oproepen naar de verschillende publieke en private actoren en verenigingen die worden beschouwd als aanspreekpunten voor particulieren in het kader van vragen over energie, zal bijgevolg wellicht toenemen.

Wat water betreft, werd de gedeeltelijke automatisering van de steunmaatregel waarbij de 'sociale tegemoetkoming voor water' wordt gekoppeld aan het RVT-statuuut en die voor 2022 was beloofd, niet doorgevoerd en dat zal ook in 2023 niet gebeuren. Wegens IT-problemen bij Vivaqua kon de waterfactuur van mensen met een individuele watermeter niet automatisch worden verlaagd. Uiteindelijk konden alleen mensen met het RVT-statuuut die proactief een welbepaald formulier terugstuurd, genieten van de steunmaatregel. Zij waren goed voor 61% van de mensen met het RVT-statuuut. 39% van de mensen die in aanmerking kwamen voor de steun, hebben deze dus niet ontvangen en bevinden zich bijgevolg in een situatie van niet-gebruik van rechten.

Uit de analyse van de cijfers blijkt dat 20,43% van de oproepen naar de hulplijn omtrent energie van personen ouder dan 65 jaar kwam, en dat is hoger dan het gemiddelde van de oproepen voor deze leeftijdscategorie. Doordat ouderen vatbaarder zijn voor de digitale kloof, werden zij mogelijk gediscrimineerd bij het aanvragen van de steun.

MOEILIK BEREIKBARE EN OVERVERZADIGDE KLANTDIENSTEN

De energiecrisis heeft geleid tot vele oproepen naar een heleboel actoren, waaronder energieleveranciers, netbeheerders, bemiddelaars, regelgevers, OCMW's en verenigingen. Het aantal oproepen naar de hulplijn met vragen over energie is aanzienlijk gestegen. In sommige gevallen worden de bellers doorverwezen naar de juiste sociale diensten, zodat ze effectief gebruik kunnen maken van hun rechten en uitgebreide ondersteuning krijgen.

Vele mensen bellen echter naar de hulplijn met specifieke en technische vragen, zoals over afbetalingsplannen en meterstanden. De medewerkers van de hulplijn zijn niet in staat om een gepast antwoord te geven op deze vragen, zowel vanuit technisch oogpunt (bijvoorbeeld met betrekking tot grondige kennis van de verschillende soorten meters en de specifieke documenten die door leveranciers en Vivaqua worden vereist bij het doorgeven van meterstanden, met name wanneer de toekenning van bepaalde steunmaatregelen – het statuut van beschermde klant – eraan gekoppeld is) als vanuit operationeel oogpunt (vooral met betrekking tot de mogelijkheid voor een maatschappelijk werker van een vereniging om contact op te nemen met een energieleverancier of met Vivaqua om snel een afbetalingsplan te regelen voor iemand). **De klantendiensten van de energieleveranciers en van Vivaqua slagen vaak niet in hun opdracht om consumenten op te volgen en een vlot bereikbare en efficiënte klantenservice te bieden.**

Mevrouw kreeg een brief over haar jaarlijkse watermeterstand, maar ze weet niet hoe ze die moet invullen. Ze wil hier graag hulp bij, want het is de eerste keer dat ze zo'n brief ontvangt.

Een oudere, alleenstaande dame die depressief is. Ze heeft de meneer van de meterstand gemist. Hij heeft een papier achtergelaten met de cijfers die ingevuld en teruggestuurd moeten worden. Mevrouw vraagt of er iemand van ons bij haar langs kan komen.

Mevrouw kreeg een grote factuur van Vivaqua en vroeg telefonisch een afbetalingsplan aan. Vivaqua heeft haar daarvoor doorverwezen naar de hulplijn. Ze kan zich niet verplaatsen om naar een dienst of persoon te gaan die haar kan helpen.

In zijn activiteitenverslag 2022³⁰ maakt het Steunpunt SocialEnergie, net als vele actoren in de energiesector, gewag van een stijging met 12% van de vragen aan de telefonische permanentie en via mail. Ook zijn de gevallen van ondersteuning door het Steunpunt SocialEnergie met 11% gestegen ten opzichte van vorig jaar, met een duidelijke toename van het aantal vragen van generalistische maatschappelijk werkers. Volgens het Steunpunt SocialEnergie moeten voortaan alle diensten in de eerste lijn een antwoord geven op vragen over energie (medische huizen, diensten voor nieuwkomers, diensten voor beroepsinschakeling, enz.).

In een recente brief aan het Kabinet van Minister Alain Maron wees het Steunpunt Schuldbemiddeling erop dat 25% van de oproepen aan zijn telefonische permanentie (683 oproepen in 2022) betrekking had op Vivaqua en dat slechts 12% van die 683 oproepen binnen het kader van zijn opdrachten viel. De andere oproepen hebben betrekking op vragen over standaard afbetalingsplannen (van minder dan twaalf maanden) of vragen die vallen onder de facturatedienst (vragen over de factuur, verhuizing, fouten, enz.) en de technische dienst (lekken, enz.).

³⁰ Op verzoek verkrijgbaar via www.socialenergie.be

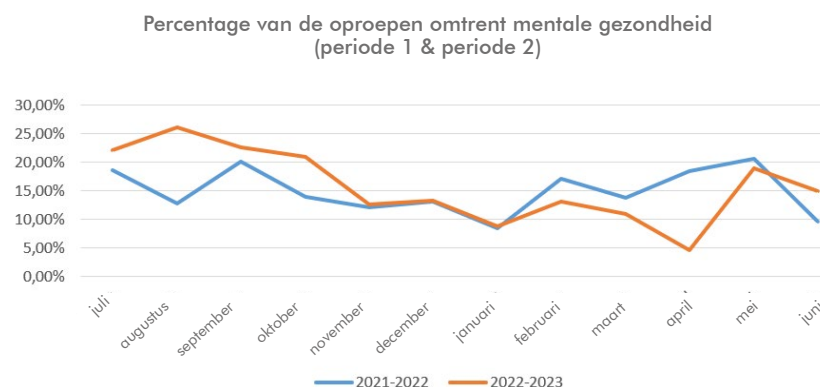
SYSTEMATISCHE DOORVERWIJZINGEN DOOR DE LEVERANCIERS NAAR DE HULPLIJN

Sommige energieleveranciers en netbeheerders sturen facturen naar consumenten met het telefoonnummer van bepaalde verenigingen erbij, soms zonder enige uitleg over de opdrachten van deze verenigingen en de hulp die ze kunnen bieden. Dat gebeurt ook met het nummer van de hulplijn, dat door verschillende privébedrijven in de energiesector wordt vermeld op de brieven en facturen die zij naar hun klanten sturen. Een aantal oproepen getuigt van deze verwarring: mensen denken dat ze contact opnemen met hun leverancier maar komen terecht bij een MA van de hulplijn. Op het eerste gezicht lijkt het nuttig om klanten hulpmiddelen aan te reiken die hen op sociaal vlak kunnen ondersteunen, maar het feit dat de identiteit, opdrachten en verantwoordelijkheden van elke actor niet worden gepreciseerd, maakt de communicatie onduidelijk en verwarrend. Bepaalde opdrachten, zoals de regeling van een standaard afbetalingsplan, meterstanden en vragen over contracten, facturen en technische problemen, vallen onder de verantwoordelijkheid van de energieleveranciers en netbeheerders en moeten door hun interne diensten worden afgehandeld. **Het doorverwijzen van mensen – zonder de aard van deze doorverwijzing te preciseren – naar de hulplijn kan de indruk wekken dat men van erg ingewikkelde sociale situaties of herhaalde vragen af wil, zodat er voor de medewerkers van de privéstructuren werktijd vrijkomt. Het is een vorm van verborgen en ongegronde uitbesteding, althans wanneer die niet het voorwerp uitmaakt van een uitdrukkelijke samenwerking tussen actoren en er niet duidelijk werd gecommuniceerd over de opdrachten van elke organisatie.**

Mevrouw dacht dat ze contact opnam met de klantendienst van Engie, omdat in dezelfde brief zowel het prospectus van Engie als ons telefoonnummer zat.

Deze waakzaamheid voor verborgen en niet-georganiseerde uitbesteding van publieke en private organisaties naar verenigingen doet denken aan onze vaststellingen in eerdere overzichten van de oproepen. Door de ontoegankelijkheid van zowel openbare als privédiensten en de toenemende digitalisering van deze diensten blijft een zo al kwetsbare bevolkingsgroep in de kou staan. De toenemende complexiteit van de administratieve dossiers en de afwezigheid van aanspreekpunten bij openbare diensten – die zich zouden 'ontdoen' van situaties die te complex worden bevonden, met name door de digitale platformen en de programma's die hun werking regelen – zorgen voor meer werk voor maatschappelijk werkers, die een deel van hun werktijd besteden aan het plegen van vergeefse telefoontjes, het beantwoorden van mails en het versturen van herinneringen, het surfen op digitale platformen op zoek naar gerichte informatie, enz. Aangezien het aantal gebruikers van sociale bijstand lijkt toe te nemen, zou de werktijd van maatschappelijk werkers op een nuttigere en kwaliteitsvollere manier moeten worden besteed aan andere aspecten van sociale ondersteuning.

PERSOONLIJKE PROBLEMEN EN SOCIALE BANDEN



Figuur 15: Percentage van de oproepen omtrent mentale gezondheid/sociale middelen/familiebanden (periode 1 & periode 2)

Deze 'supercategorie' omvat een brede waaier aan vragen, van vrij algemene verzoeken voor een luisterend oor tot oproepen van mensen met zware psychologische problemen. Deze vragen hebben betrekking op vier onderwerpen: mentale gezondheid, persoonlijke problemen (nood aan een luisterend oor), familiebanden en sociale middelen (hulp nodig om boodschappen te doen, enz.). In de periode 2021-2022 had 15,73% van de oproepen betrekking op dit soort vragen versus 14,78% in de periode 2022-2023. De cijfers zijn dus vrijwel constant gebleven tussen beide periodes.

DE SOCIALE AANPAK VAN SITUATIES VAN MEERDERE PROBLEMEN DIE ANGST WEKKEN

Sommige bellers geven blijk van een algemene desoriëntatie en formuleren geen precieze vraag. Nadat de medewerkers van de hulplijn naar hen hebben geluisterd, verwijzen ze hen door naar de diensten voor mentale gezondheidszorg in de buurt van hun woonst of brengen ze hen in contact met een Buurtactierelais (BAR) die bij de betrokkene thuis kan langsgaan.

Uit andere oproepen blijkt dat verschillende problemen met elkaar verstrengeld zijn: verlies van werk, ingewikkelde administratieve procedures, fysieke gezondheidsproblemen, enz. Doordat de bellers vastzitten in een situatie die ze soms niet meer lijken aan te kunnen, zitten ze vaak met meerdere vragen, die zowel psychologische hulp als sociale opvolging kunnen vereisen.

Meneer heeft financiële, mentale gezondheids- en huisvestingsproblemen, die allemaal verband houden met een gerechtelijk probleem. Hij vraagt om inlichtingen maar vooral om een luisterend oor.

Mevrouw is net verhuisd naar Schaarbeek. Na huiselijk geweld moest ze op zoek naar een noodonderkomen. Ze is verpleegster en woont alleen met haar vier kinderen. Ze legt me uit dat ze haar kind niet naar de kleuterschool kan sturen. Ze vindt maar geen school. De situatie bezorgt haar veel stress, omdat ze absoluut moet werken.

HUISELIJK GEWELD EN SPANNINGEN BINNEN HET GEZIN

De meeste oproepen over familiebanden komen van vrouwen, die het vaakst naar de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' bellen wegens huiselijk geweld en/of voor informatie en hulp in het kader van een verzoek tot echtscheiding. Vaak hebben deze vrouwen het gevoel dat ze niets kunnen doen aan hun situatie. In sommige gevallen zijn niet-Belgische vrouwen bang dat ze het land zullen worden uitgezet, of vrezen vrouwen die de Belgische nationaliteit hebben verworven dat ze die zullen verliezen in geval van een echtscheiding. De medewerkers van de hulplijn verwijzen hen dan door naar het Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales of naar andere verenigingen die hen juridische bijstand, materiële hulp en een luisterend oor kunnen bieden.

Mevrouw wil thuis weg, omdat ze het slachtoffer is van huiselijk geweld.

Mevrouw is een jonge vrouw die om religieuze redenen is getrouwd en die sinds haar huwelijk het slachtoffer is van huiselijk geweld. Ze vraagt zich af welke stappen ze moet ondernemen om de gezinswoning te verlaten. Ze zegt me dat ze morgen al een afspraak heeft met een dienst die zich bezighoudt met huiselijk geweld.

Mevrouw legt me uit dat ze het slachtoffer is van huiselijk geweld. Ze is erg bang en wil niet terug naar haar appartement. Ze spreekt vrij verward door de stress.

FYSIEKE GEZONDHEID HEEFT EEN IMPACT OP MENTALE GEZONDHEID

Verschillende oproepen hebben te maken met fysieke gezondheidsproblemen, die samengaan met mentale gezondheidsproblemen maar ook isolement als gevolg van – zelfs tijdelijke – mobiliteitsproblemen. Uit de verslagen van deze oproepen blijkt dan ook dat de fysieke gezondheid van de bellers zelden het enige probleem vormt.

Mevrouw kampt met zware psychologische problemen. Ze lijdt aan hypoglykemie en kan zich niet verplaatsen (herseneninfarct, handicap) om eten te kopen voor zichzelf en haar hond. Ze is weduwe, heeft geen familie meer en leeft volledig geïsoleerd. Ze heeft geen beltegoed en wacht tot haar telefoonabonnement gewijzigd wordt. Ze heeft geen financiële problemen, maar ze heeft wel dringend voedselhulp nodig, zodat haar eten bij haar thuis wordt bezorgd.

Oproep voor iemand anders die in Luik woont. Jonge studente die geen contact meer heeft met haar familie en die met zware medische problemen kampt. De beller wil weten wat haar opties zijn.

SOCIAAL ISOLEMENT EN 107

De meeste bellers vertellen dat ze geïsoleerd zijn en dat ze geen steun krijgen van familie of vrienden, omdat de relatie gespannen is of omdat ze te ver weg wonen. Het netwerk van privédiensten biedt over het algemeen dagelijkse ondersteuning en zelfs wanneer ze tijdelijk onbeschikbaar zijn, kan dat een bron van angst en problemen zijn voor de bellers.

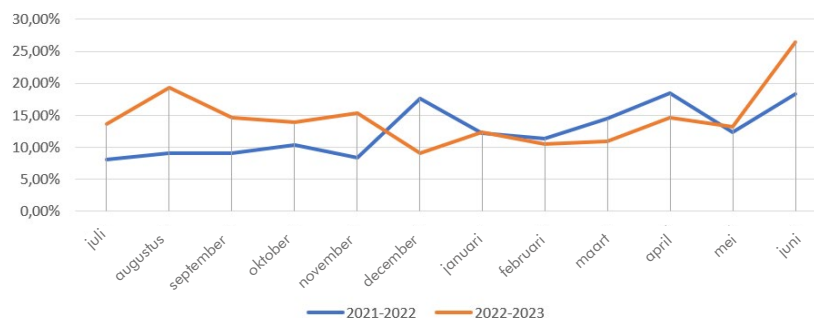
Mevrouw zoekt iemand die bij haar zou kunnen langskomen. Ze is 80 jaar oud en durft haar dochter niet te storen, want zij werkt veel. Ze heeft op dagelijkse basis hulp nodig en voelt zich heel eenzaam. Ik denk dat ze een beetje 'verward' is, want ze belde me vijf minuten later terug om me hetzelfde te zeggen...

Vele oproepen komen van mensen die Tele-Accueil (de Franstalige tegenhanger van Tele-Onthaal) niet konden bereiken op het nummer 107 (gemiddeld een derde van de oproepen³¹). Aangezien Tele-Accueil gespecialiseerd is in het bieden van een luisterend oor aan mensen met psychologische problemen, vallen de meeste van deze oproepen binnen deze categorie. De medewerkers van de hulplijn verwijzen de mensen soms opnieuw door naar Tele-Accueil of naar het Centrum ter Preventie van Zelfdoding, vooral wanneer ze vinden dat ze niet over de juiste kennis beschikken om gepaste psychologische ondersteuning te bieden.

31 <https://tele-accueil.be/bruxelles/quelquun-a-qui-parler/>

ADMINISTRATIEVE VRAGEN

Percentage van de oproepen omtrent administratieve vragen
(periode 1 & periode 2)



Figuur 16: Percentage van de oproepen met betrekking tot administratieve vragen (periode 1 & periode 2)

Deze transversale categorie heeft meestal betrekking op problemen om een formulier in te vullen of toegang te krijgen tot een steunmaatregel. Deze categorie 'administratieve procedures' wordt zelden alleen gecodeerd en gaat vaak gepaard met vragen over andere onderwerpen zoals inkomen, huisvesting en gezondheid. De afgelopen twaalf maanden had 14,16% van de oproepen betrekking op deze categorie, wat iets meer is dan in de periode 2021-2022 (11,71%).

SOCIALE EN ADMINISTRATIEVE PROCEDURES DIE ANGST WEKKEN, VOORAL BIJ DE MEEST KWETSBAREN

Administratieve en sociale procedures zijn zwaar en kunnen angst wekken, vooral bij mensen die niet beschikken over de nodige digitale vaardigheden of tools om onafhankelijk te zijn op het internet, bij mensen die geïsoleerd zijn en/of kinderen ten laste hebben, bij mensen in instellingen (rusthuizen, gevangenissen, enz.), bij mensen die door een destabiliserende fase in hun leven gaan waarbij hun status verandert (burgerlijke staat, werkstatus, verblijfsstatus...), en bij mensen die psychologisch kwetsbaarder zijn.

Mevrouw leeft geïsoleerd in Schaarbeek en werd naar ons doorverwezen door het ziekenfonds, omdat ze verschillende administratieve problemen ondervond. Ze heeft het RVT-statuuut, is werkloos en zit in schuldbemiddeling. Ze heeft moeite met het beheer van haar dagelijks leven en is op zoek naar sociale steun.

Verzoek om sociale/juridische bijstand voor een mevrouw in een rusthuis, die zich niet kan verplaatsen en die graag advies wil over het beheer van haar nalatenschap.

Meneer heeft dertig jaar in de gevangenis gezeten en wil zich voorbereiden op zijn vrijlating over twee weken. Ik geef hem meer informatie over Rizome en La Touline, twee verenigingen die hulp bieden aan gedetineerden. Ik heb vooral een luisterend oor geboden en empathie getoond voor deze man die in paniek was over zijn vrijlating.

Mevrouw heeft zware financiële problemen nadat ze haar werk als zelfstandige verloor. Ze is op zoek naar organisaties die haar kunnen begeleiden in het kader van de verschillende procedures.

FORMULIEREN, PROCEDURES EN AANGIFTES

Hoewel de hulplijn minder oproepen dan andere jaren kreeg over belastingaangiftes (vooral door de heropening van bepaalde adviesbureaus), komt dit onderwerp nog altijd vaak terug in de maand juni.

Mevrouw heeft een visuele beperking en is op zoek naar een plaats of dienst die haar kan helpen met haar administratieve procedures (momenteel met haar belastingaangifte). De openingsuren van de OCR's in haar buurt komen haar niet goed uit en er is weinig ondersteuning. Het is moeilijk voor haar om digitale procedures uit te voeren.

Zoals we hoger al hebben vermeld, leiden de procedures inzake echtscheiding, alimentatie en voogdij vaak tot vragen en bezorgdheden, vooral (maar niet alleen) bij vrouwen.

Meneer legt me uit dat hij stempelgeld krijgt. Zijn vriendin komt binnenkort bij hem wonen. Ze gaat een aanvraag indienen bij het OCMW. Zijn vakbond heeft hem aangeraden om het document C1 van de RVA in te vullen. Hij begrijpt niets van wat er in dat document staat. Ik verwijs hem door naar een sociale dienst bij hem in de buurt (Centre d'Entraide de Jette). Ze hebben daar een nieuwe administratieve permanentie. Ik denk dat het precies is wat meneer nodig heeft. Ik geef hem hun telefoonnummer en de uren waarop hij kan bellen.

Mevrouw is momenteel in een scheiding verwickeld en wilde meer informatie over alimentatie.

Mevrouw heeft de Koreaanse nationaliteit en heeft een echtscheidingsprocedure opgestart. Haar man verdient blijkbaar veel geld en alles is van hem, ook het huis. Ze heeft een advocaat, maar wenst sociale ondersteuning, omdat ze wil nagaan of ze ondanks haar scheiding nog altijd legaal in het land verblijft, en omdat ze hulp nodig heeft in het kader van de procedures die ze moet doorlopen. Ze werkt, maar maakt zich zorgen dat ze niet genoeg middelen heeft om de voogdij over haar kinderen te krijgen en dat ze in een zwakkere positie staat tegenover haar ex-man.

Uit verscheidene oproepen blijkt dat mensen overmand zijn door de complexe democratische eisen: formulieren, administratieve papieren omtrent hun levenssituatie, procedures... Sommigen begrijpen niet wat er van hen wordt verwacht, vooral wanneer ze de landstalen niet goed beheersen.

Gezien de zware administratieve procedures waarmee mensen al te vaak worden geconfronteerd, heeft het Brussels Gewest onlangs het 'Once Only'-principe opgelegd aan alle instanties. Volgens dit principe mogen zij "gebruikers (burgers en ondernemingen) niet langer om informatie vragen waartoe ze reeds toegang op hebben via gegevens uit authentieke bronnen"³². Het principe is nog relatief onbekend maar vormt een instrument dat maatschappelijk werkers en burgers kunnen gebruiken om bepaalde administratieve praktijken aan de kaak te stellen.

32 <https://easy.brussels/projects/sources-authentiques-2-2/?lang=nl>

PROTEST TEGEN HET ONTWERP VAN ORDONNANTIE 'DIGITAAL BRUSSEL'

Zoals we hierboven al verduidelijkten, is contact met professionals die advies kunnen geven over hun specifieke situatie essentieel voor burgers en kan dit niet worden vervangen door algemene informatie die online wordt geplaatst, zelfs als die informatie goed beschreven is³³. Meestal worden de administratieve voorwaarden en procedures die de ambtenarij van burgers eist, door interactie beter begrepen en kunnen zij in gang worden gezet. In dat opzicht vervult de hulplijn een interessante rol, omdat de medewerkers informatie op maat, afgestemd op de persoonlijke situatie van de beller, kunnen verstrekken in het kader van een interactie. Maar de hulplijn is geen perfect systeem. Zo maakt telefonische interactie het niet mogelijk voor de bellers om administratieve brieven te tonen die zij hebben gekregen, en kunnen de medewerkers van de hulplijn geen dossiers samenstellen en raadplegen en praktische oplossingen aanreiken. Het is dan ook van belang om te blijven hameren op de noodzaak voor alle openbare en privédiensten om plaatsen en ruimten te garanderen waar de interactie kan worden aangegaan met de gebruikers, begunstigden en klanten en waar er concrete oplossingen kunnen worden aangereikt.

De vzw Lire & Ecrire heeft actie ondernomen om te wijzen op het belang van fysieke loketten en ijvert ervoor dat in de 'Digitaal Brussel'-ordonnantie de aanwezigheid van loketten wordt opgenomen als een verplichting voor openbare en privédiensten zodat deze diensten toegankelijk zijn en blijven. Het voorontwerp, dat de Brusselse regering in juni 2023 in tweede lezing goedkeurde, werd aanzienlijk gewijzigd. In plaats van te spreken van 'alternatieven voor digitale technologie', verwijst de tekst naar de noodzaak om te voorzien in 'fysieke ontvangst

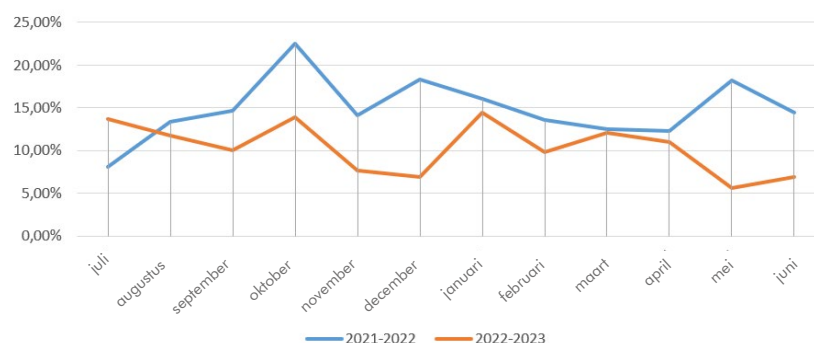
en/of telefoondiensten'. Lire et Ecrire is van mening dat "deze 'of' een probleem vormt"³⁴ en onvoldoende garandeert dat de administratieve opvolging van de burgers efficiënt zal worden uitgevoerd door de openbare en privédiensten.

De hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' is inmiddels al meer dan drie jaar operationeel en bevestigt de dringende noodzaak om niet alleen directe telefoonlijnen bemand door competente professionals, maar ook fysieke loketten aan te bieden die door de verschillende actoren (instanties, banken, telecomproviders, enz.) worden georganiseerd en waar mensen schriftelijk melding kunnen maken van hun specifieke situatie en op een welwillende en niet-discriminerende manier kunnen worden ontvangen, met de bedoeling om de problemen waarmee ze worden geconfronteerd op te lossen.

33 Het Steunpunt SocialEnergie lanceerde eind 2022 een website om zoveel mogelijk informatie te verstrekken over de verschillende premies en steunmaatregelen inzake energie, maar heeft vastgesteld dat de website niet erg vaak wordt geraadpleegd. Het Steunpunt leidt daaruit af dat, naast de communicatieaspecten over het bestaan van de website, men in interactie wil gaan met een professional om de eigen situatie te kunnen koppelen aan de voorwaarden voor toegang tot de premies en om van een professional bevestiging te krijgen over de formaliteiten die de verschillende diensten en instanties verwachten.

34 <https://lire-et-ecrire.be/Campagne-contre-l-ordonnance-Bxl-numerique-le-Recap>

VOEDSELHULP

Percentage van de oproepen omtrent voedselhulp
(periode 1 & periode 2)

Figuur 17: Percentage van de oproepen omtrent voedselhulp (periode 1 & periode 2)

Voedselhulp is goed voor 10,3% van de oproepen in de afgelopen twaalf maanden, een daling ten opzichte van vorig jaar (14,72%). Dit cijfer is ook lager dan dat van 2020.

Voedselhulp is een terugkerend onderwerp van de oproepen naar de hulplijn, hoewel het aantal oproepen omtrent voedselhulp in de loop der jaren flink gedaald is sinds het bestaan van de hulplijn. Op het hoogtepunt van de lockdowns wegens het coronavirus ging meer dan een op de drie oproepen over voedselhulp.

In het kader van de verdeling van voedselpakketten, de sociale restaurants, de sociale kruideniers en de solidariteitskoelkasten maken ongeveer 600.000 mensen gebruik van voedselhulp in België, van wie meer dan 90.000 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en iets minder dan 300.000 in Wallonië³⁵. In een recente open brief meldde een collectief van verenigingen dat het gebruik van hun diensten de afgelopen jaren met 40% gestegen is³⁶.

EEN SECTOR DIE STEEDS MEER GEFORMALISEERD WORDT

We stellen vast dat de hulplijn een toegangspoort naar de voedselhulpsector is. De oproepen betreffen meestal nieuwe aanvragen van mensen die op zoek zijn naar voedselpakketten of die toegang wensen tot sociale kruideniers of sociale restaurants. Het aantal nieuwe aanvragen via de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' mag dan wel aanzienlijk lager liggen dan tijdens de lockdownperiodes, toch gaat het nog altijd om een groot

35 Zie hierover het memorandum van de Federatie van de Maatschappelijke Diensten (FdSS) met het oog op de verkiezingen van 2024 (uitsluitend beschikbaar in het Frans): <https://www.fdss.be/fr/publication/memorandum-2023-de-la-federation-des-services-sociaux/>

36 <https://www.lecho.be/opinions/general/si-rien-ne-change-en-matiere-d-aide-alimentaire-c-est-le-crash-assure/10456829.html#:~:text=tribune-,Si%20rien%20ne%20change%20en%20mat%C3%A8re%20d%27aide%20alimentaire,c%27est%20le%20crash%20assur%C3%A9&text=Les%20volumes%20et%20la%20qualit%C3%A9,aller%20droit%20dans%20le%20mur>

aantal. Het bewijst dat **het aantal mensen dat voedselhulp krijgt in Brussel blijft stijgen**.

Voedselhulp is een specifieke, niet-financiële vorm van bijstand, die voornamelijk door verenigingen wordt georganiseerd. De permanenties van de hulplijn, die worden verzorgd door de sociale diensten van verenigingen (die soms zelf voedselhulp aanbieden), zijn vaak beter in staat om mensen correct door te verwijzen binnen deze sector. Bovendien wordt de hulplijn gecoördineerd door de Federatie van de Maatschappelijke Diensten (FdSS), die het Overleg Voedselhulp in Brussel overkoepelt en het voedselhulpregister heeft gecreëerd. Dit voedselhulpregister is een online tool met de contactgegevens van de voedselhulporganisaties die actief zijn in Brussel (Voedselhulpregister voor België, FdSS³⁷).

Uit de ontvangen oproepen kunnen we opmaken dat de maatschappelijk werkers van de OCMW's mensen doorverwijzen naar de hulplijn voor voedselhulp of zelf rechtstreeks bellen naar de hulplijn voor specifieke informatie over de organisatie van de voedselhulp in Brussel. Er bellen overigens meer professionals naar de hulplijn met vragen over voedselhulp dan over andere onderwerpen (20,89% versus 5,91%).

EEN AFNEMENDE BEVOORRADING IN DE SECTOR

De vragen over voedselhulp verschillen naargelang het seizoen en de maand van het jaar, maar over het algemeen nemen ze gestaag toe sinds de drastische stijging tijdens de lockdownperiodes. Aan het begin van het schooljaar en in de winter ligt het aantal aanvragen hoger en de sector kan hier niet altijd aan voldoen, of slechts gedeeltelijk en soms op een menonwaardige manier (wachtrijen, wachttijd voor toegang tot voedselhulp, toekenningsvoorwaarden, beperkte hoeveelheden, gebrekkige kwaliteit van de producten, enz.). **Dat men niet aan**

de aanvragen tegemoet kan komen, soms zelfs niet aan de meest dringende, komt ook doordat het productaanbod kleiner wordt. Een van de redenen daarvoor is dat supermarkten en andere bedrijven in de voedingsindustrie steeds meer geneigd zijn om een fikse korting te geven op producten die bijna vervallen. Een andere reden is dat nieuwe privébedrijven actief geworden zijn in de sector en winst proberen te maken op de onverkochte producten van supermarkten.

Privébedrijven, zoals HappyHoursMarket, sluiten overeenkomsten met supermarkten voor de doorverkoop van onverkochte producten, zogezegd om voedselverspilling tegen te gaan, maar dit gaat ten koste van verenigingen die al actief zijn op dit vlak. In werkelijkheid ontnemen zij voedselhulporganisaties een groot deel van hun bevoorrading: ze verliezen hun partnerschap met de supermarkt of krijgen enkel nog onverkochte producten, waardoor de producten die aan kwetsbare mensen worden aangeboden nog minder kwaliteitsvol zijn.

Dit mercantilistische systeem koppelt opnieuw een logica van 'winst maken' aan het beheer van onverkochte producten en maakt komaf met de logica van 'doneren' waarvan de verenigingen afhankelijk zijn om deels te voorzien in de voedselbehoeften van de meest kwetsbare mensen in de samenleving. **Meer dan ooit worden voedselhulporganisaties op de proef gesteld: doordat onverkochte producten wegens de overproductie van de voedingsindustrie winstgevend worden gemaakt, hebben de meest kwetsbare mensen nog minder mogelijkheden om voldoende en kwaliteitsvol voedsel binnen te krijgen.**

37 <https://www.fdss.be/nl/voedselhulp/voedselhulpregister-voor-belgie/>

MINDER GOED BEDIENDE GEBIEDEN

Bovendien zijn sommige gemeenten minder goed bediend door voedselhulporganisaties dan andere en spelen er specifieke mechanismen mee bij de organisatie van plaatsgebonden sociale bijstand. In gemeenten waar de OCMW's vaak de wettelijke termijnen overschrijden, zien mensen die op hun uitkering wachten en die gedurende een kortere of langere periode geen inkomen hebben, zich genoopt om een beroep te doen op voedselhulp. Uit de cijfers van de database blijkt dat 17,86% van de oproepen omtrent voedselhulp afkomstig is van Anderlecht, tegenover 10% van de oproepen in het algemeen.

Meneer krijgt van het ziekenfonds als gevolg van een administratieve fout een uitkering volgens het bedrag als samenwonende in plaats van als alleenstaande. Hij maakte een afspraak bij het OCMW om hulp te krijgen totdat de fout rechtgezet is. Zijn afspraak is pas op 26/06, doordat de MA afwezig is. Hij krijgt voedselpakketten, maar zegt dat dit niet genoeg is, vooral wanneer zijn dochter bij hem is. Bovendien bouwt hij schulden op omdat hij zijn huur al twee maanden niet heeft betaald.

Mevrouw is op zoek naar voedselhulp omdat haar OCMW-bijstand onderbroken werd wegens een wachttijd als gevolg van de overdracht van haar dossier naar een ander OCMW omdat ze verhuisd is.

Meneer heeft bij het OCMW een aanvraag ingediend voor voedselhulp en het LL. Zijn dossier is nog niet voorgelegd aan het comité en hij wil graag voedselhulp.

HET AANTAL 'SOLIDARITEITSKOELKASTEN' VERHOGEN

Voedselhulp is een sector die op het eerste gezicht aan niet veel voorwaarden verbonden lijkt te zijn, maar door de moeilijkere bevoorrading is dat wel meer en meer het geval. De diensten hebben twee mogelijkheden: ofwel verminderen ze het aandeel van de voedingsmiddelen in elk pakket/bord, ofwel beperken ze het aantal begunstigden. Hoe dan ook vormen beide opties een bron van frustratie voor zowel de begunstigden als de verenigingen.

De afgelopen jaren werd een nieuw instrument ingevoerd, namelijk de 'solidariteitskoelkast'. Het is aan minder voorwaarden gebonden en vereist niet altijd een sociaal onderzoek, hoewel het ook steeds meer georganiseerd en gereguleerd is. De solidariteitskoelkasten worden beheerd door particulieren of verenigingen. Als ze door verenigingen worden beheerd, zijn ze onderworpen aan de lastenboeken van het FAVV³⁸ en kunnen ze strengere selectiecriteria voor de begunstigden en striktere organisatorische procedures vastleggen. Als ze door particulieren worden beheerd, zijn de toegangsvoorwaarden doorgaans soepeler. Er zijn momenteel een tiental solidariteitskoelkasten in Brussel en de komende maanden komen er daar nog een tiental bij. De meeste solidariteitskoelkasten hebben dezelfde bronnen als andere voedselhulporganisaties (behalve dan het FEAD³⁹), maar ze kunnen verse producten langer bewaren.

Uit deze tendens komen minstens twee vaststellingen naar voren. Ten eerste neemt de vraag naar voedselhulp toe, wat betekent dat het aanbod stijgt. Ten tweede neemt de vraag naar voedselhulp in de vorm van verse producten, vooral fruit, groenten en zuivelproducten, toe. Burgers en organisaties, die kwaliteitsvol (soms ook lokaal en seizoensgebonden) voedsel willen aanbieden aan zoveel mogelijk mensen, maken gebruik van dit vrij recente instrument.

38 Zie https://www.favv-afsa.be/professionelen/levensmiddelen/omzendbrieven/_documents/20230323_Omzendbriefbetreffenddonatiesvanlevensmiddelen_v1_NL.pdf

39 Het Fonds voor Europese hulp aan de meest behoeftigen (FEAD) is de Europese instelling die de levensmiddelen levert die via de voedselpakketten worden uitgedeeld door de verschillende non-gouvernementele organisaties in de lidstaten.

Meneer woont in Ukkel, maar aangezien hij een referentieadres in 1000 Brussel heeft, vraagt hij in gelijk welke gemeente voedselpakketten aan. Geprobeerd om contact op te nemen met meerdere diensten voor een depannage vandaag, maar dat was niet mogelijk. Ik stel hem voor om naar de solidariteitskoelkast in Ukkel te gaan.

Mevrouw vraagt om voedselhulp. Ze heeft al hulp gevraagd aan het OCMW, dat haar heeft doorverwezen naar de voedselpakketten. Maar dat gaat niet voor haar wegens haar gezondheidsproblemen. Ze vraagt zich af waar ze consumptiecheques kan krijgen. De enige oplossing die ik voor haar kan vinden, zijn de solidariteitskoelkasten. Ik stel haar voor om op het internet te kijken waar er solidariteitskoelkasten zijn en om daar haar 'boodschappen te doen'. Het is de enige plek waar er gevarieerde voeding te vinden is.

Ik heb de persoon doorverwezen naar de solidariteitskoelkasten in Brussel, want zij voeren geen sociaal onderzoek uit.

Een groot deel (29,33%) van de oproepen omtrent voedselhulp kwam van alleenstaanden (overwegend vrouwen) met kinderen. Hoewel de kwantitatieve analyse van de oproepen naar de hulplijn niet kan worden veralgemeend (het is onjuist om te stellen dat ongeveer 30% van de voedselhulp in Brussel betrekking heeft op alleenstaanden met kinderen), is ze wel representatief voor een situatie: **een groot aantal kinderen in Brussel krijgt te eten dankzij voedselhulp. Kinderen zijn dus directe slachtoffers van de verminderde bevoorrading in de sector.**

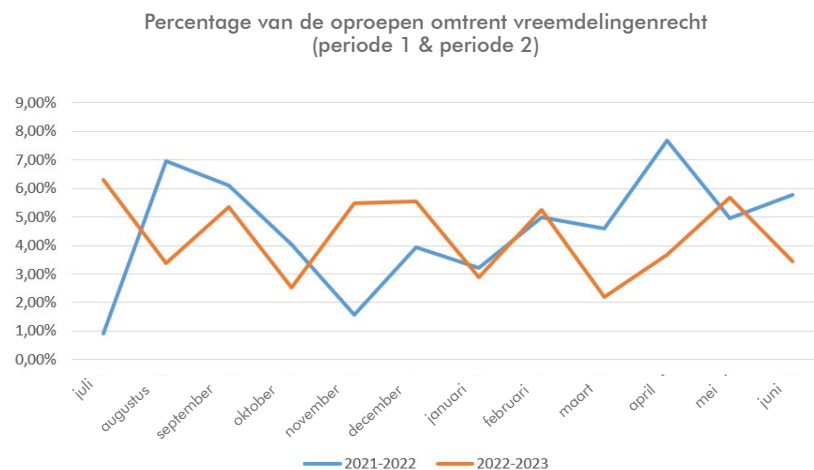
VERANDEREN VAN LOGICA EN HET RECHT OP VOEDSEL HERZIEN

Het voedselsysteem moet op twee niveaus worden herzien, namelijk op het productieniveau en op het consumptieniveau. De voedselhulpsector werkt samen met lokale productiekanalen om de voedselsystemen geografisch te reorganiseren en rekening te houden met de meest kwetsbaren. Deze dynamiek dient echter hand in hand te gaan met een geëngageerd beleidsproject en gepaste overheidssteun.

Een collectief van ondertekenaars benadrukt het belang van de erkenning van de sector en van de acties op verschillende niveaus: op gemeentelijk niveau via een financiële valorisatie voor de steun aan de inwoners, op gewestelijk niveau door een structurele erkenning en financiering van de (gratis of betaalde) voedselhulpactiviteit in al haar vormen, en tot slot op federaal niveau via fiscale stimuli aan bedrijven om onze acties te steunen door kwaliteitsvolle levensmiddelen te schenken of door financiële giften te doen (naar het voorbeeld van de tax shelter).⁴⁰

⁴⁰ <https://www.lecho.be/opinions/general/si-rien-ne-change-en-matiere-d-aide-alimentaire-c-est-le-crash-assure/10456829.html#:~:text=tribune-,Si%20rien%20ne%20change%20en%20mati%C3%A8re%20d%27aide%20alimentaire,c%27est%20le%20crash%20assur%C3%A9&text=Les%20volumes%20et%20la%20qualit%C3%A9,aller%20droit%20dans%20le%20mur>

RECHTEN VAN VREEMDELINGEN



Figuur 18: Percentage van de oproepen omtrent vreemdelingenrecht (periode 1 & periode 2)

De oproepen omtrent de rechten van vreemdelingen bleven de afgelopen twaalf maanden stabiel (4,27%) in vergelijking met de voorgaande twaalf maanden (4,21%).

We stellen vast dat de derden die namens een particulier bellen oververtegenwoordigd zijn bij dergelijke oproepen (17,91%) in vergelijking met het gemiddelde voor de andere oproepen (5,46%). De oproepen van professionals zijn ook licht oververtegenwoordigd, wat erop wijst dat er over het algemeen minder mensen in eigen naam bellen. Deze cijfers moeten in verband worden gebracht met de taal waarin de bellers naar de hulplijn bellen, namelijk het Frans, hoewel sommige medewerkers van de hulplijn vloeiend zijn in andere talen (Spaans, Arabisch, Engels en Nederlands). Bovendien wordt de tolkdienst SeTIS⁴¹ ter beschikking gesteld van de medewerkers van de hulplijn om de communicatie te vergemakkelijken. Naast de gebruikte taal vormt echter ook de administratieve en bureaucratische taal (acroniemen, diensten, procedures, machts- en bevoegdheidsniveaus, enz.) een grote barrière voor vreemdelingen. Ze belemmert hen om zelfstandig hun weg te vinden in het sociale en gezondheidslandschap van België in het algemeen en van Brussel in het bijzonder.

Een jongeman belt namens een vriend die met een studentenvisum aan de ULB studeert. Hij heeft nogal onduidelijke vragen over verblijfsvergunningen en nationaliteit. De betrokken jongeman spreekt bijna geen Frans of Engels en zijn vriend weet niet zeker of hij begrijpt wat er op het spel staat.

41 www.setisbxl.be

We weten dat de leefomstandigheden van mensen zonder papieren in Brussel al enkele jaren aan het verslechteren zijn. *“Sinds de zomer van 2015 volgen de vluchtelingen crisisen elkaar op in Brussel als gevolg van migratiestromen, de geleidelijke desinvestering in het federale opvangsysteem en een achterstand in de verwerking van asielaanvragen. Het afschrikken van migratie is de prioriteit geworden ten koste van de eerbiediging van het recht op asiel.”*⁴² Bovendien zal het besluit van de Staatssecretaris voor Asiel en Migratie van eind augustus 2023 om de opvang van alleenstaande mannen in de opvangcentra van Fedasil te verbieden, hun leefomstandigheden moeilijker maken en wellicht leiden tot meer oproepen naar de hulplijn zonder dat de medewerkers van de hulplijn alternatieve opvangoplossingen kunnen bieden. Daardoor riskeren de spanningen die eigen zijn aan de huisvestingsproblematiek, of het nu gaat om noodhuisvesting, tijdelijke huisvesting of huisvesting op lange termijn, verder toe te nemen. Het besluit werd tijdelijk opgeschort door de Raad van State. Nicole de Moor heeft niettemin beslist om dezelfde koers te blijven varen en de opvang aan alleenstaande mannen te weigeren. Het roept cruciale vragen op over het respect voor de rechtsstaat door de federale overheid.

Zoals blijkt uit de onderstaande voorbeelden, hebben de meeste oproepen betrekking op juridische en administratieve vragen, zoals regularisaties, studentenvisums, dringende medische hulp, gezinshereniging en bezoeken van familie. De medewerkers van de hulplijn verwijzen bellers met deze vragen meestal door naar Caritas of een vereniging bij hen in de buurt, zodat de dienst de specifieke situatie grondiger kan onderzoeken.

Mevrouw woont in Anderlecht en heeft een verblijfsvergunning (gekoppeld aan haar studie) die elk jaar vernieuwd moet worden. Ik heb haar alle benodigde documenten bezorgd, hoewel ze zegt dat haar dossier in orde is. Ze zit ermee in dat

ze dit jaar nog geen verlenging heeft gekregen.

Meneer is op zoek naar een gespecialiseerde dienst die hem kan helpen bij het indienen van hulpaanvragen voor mensen zonder papieren.

Meneer verblijft illegaal in het land en heeft diabetes. Hij zou graag een medische kaart hebben. Ik heb hem aangeraden om vanavond naar de medibus van Dokters van de Wereld aan het Zuidstation te gaan en om naar het OCMW in zijn gemeente te gaan om een medische kaart aan te vragen.

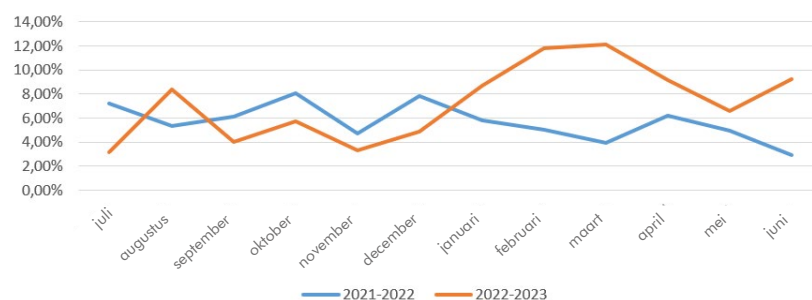
Hoewel er niet systematisch precieze gegevens over de nationaliteit worden geregistreerd, zijn ze soms terug te vinden in de opmerkingen van de maatschappelijk werkers. Het valt op dat er erg weinig vragen zijn van mensen uit Oekraïne, terwijl er sinds het begin van het conflict meer dan 65.000 vluchtelingen tijdelijke bescherming kregen⁴³ in België. Mensen uit Oekraïne genieten namelijk van de automatische erkenning van hun vluchtelingenstatuut en hebben toegang tot meerdere informatiekanalen in hun eigen taal om hun weg te vinden. Deze voorzieningen zouden het beperkte aantal ontvangen oproepen kunnen verklaren.

⁴² CIRÉ, *Revoir le modèle d'accueil à Bruxelles: la leçon ukrainienne*, 2023, p. 2.

⁴³ <https://www.fedasil.be/nl/nieuws/opvang-asielzoekers/65000-oekraïense-vluchtelingen-belgie>

FYSIEKE GEZONDHEID EN HANDICAPS

Percentage van de oproepen omtrent fysieke gezondheid/handicaps (periode 1 & periode 2)



Figuur 19: Percentage van de oproepen omtrent fysieke gezondheid en handicaps (periode 1 & periode 2)

Deze categorie omvat alle vragen over fysieke gezondheid en handicaps. In totaal viel 7,0% van de oproepen onder deze categorie in de afgelopen twaalf maanden. Het voorgaande jaar ging het om 5,8%.

We stellen een relatieve oververtegenwoordiging van vrouwen in deze categorie (68,75%) vast in vergelijking met het gemiddelde aantal oproepen. We constateren ook dat de cijfers voor mensen die een digitale kloof ervaren hoger liggen voor deze problematiek dan het gemiddelde aantal oproepen (13,08% tegenover 5,98%). Het is trouwens vrij logisch dat 65-plussers vaker bellen naar de hulplijn voor problemen die verband

houden met hun fysieke gezondheid: bijna de helft (45,95%) van de oproepen van 65-plussers houdt verband met handicaps en autonomie en zij worden dan ook regelmatig doorverwezen naar de maatschappelijk werkers van de hulplijn.

Mevrouw wil weten tot wie ze zich moet richten om de gezinshulp voor haar gepensioneerde ouders terugbetaald te krijgen.

Verzoek om informatie over hulp voor iemand die een operatie heeft ondergaan en geen vervoer heeft om naar doktersafspraken te gaan.

De andere vragen die tijdens deze oproepen werden geformuleerd, zijn vrij divers. We stellen echter herhaalde oproepen vast omtrent de wijzigingen van het nummer 1710, dat in 2020 werd opgestart in het kader van de coronapandemie om het nummer 112 te ontlasten en snel contact te kunnen leggen met een huisarts. Mensen die naar het nummer 1710 bellen, horen momenteel een ingesproken boodschap die hen doorverwijst naar de permanentie van de FBHAV (voor huisartsen) en naar de hulplijn voor alle sociale vragen. Heel wat mensen die op zoek zijn naar een dokter bellen naar de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk'.

Verschillende oproepen hebben betrekking op zorgaanvragen (dringende medische hulp en medische kaarten) voor mensen zonder papieren. Heel vaak bellen die mensen niet zelf, maar via een tussenpersoon (professional of particulier). Dat komt

vooral door de taalbarrière, maar ook door de moeilijkheden om toegang te krijgen tot informatie en rechten (die zeer beperkt zijn en waarvan de toegang afhangt van de manier waarop de OCMW's de regelgeving toepassen) waarop deze mensen aanspraak kunnen maken.

BESLUIT

Zoals we reeds in eerdere verslagen hebben gemeld, houdt het feit dat er geen fysieke toegang mogelijk is tot openbare diensten het risico in dat de sociale uitsluiting en uittreding van kwetsbare mensen wordt versterkt en dat dit gepaard gaat met een sterker gevoel van wantrouwen en gelatenheid in alle andere soorten hulprelaties, ook met sociale diensten. Deze gebrekkige toegang – in combinatie met de digitale kloof – maakt bepaalde mensen afhankelijk van professionals in de sociale en gezondheidssector. Dat is vooral het geval voor mensen die analfabeet zijn, een laag niveau van digitale geletterdheid hebben, geen van de landstalen spreken, moeite hebben met administratieve taal en/of meerdere sociale problemen hebben.

Bovendien zorgen de toenemende complexiteit van de administratieve dossiers en de afwezigheid van een aanspreekpunt bij de openbare diensten voor een enorme werklast voor maatschappelijk werkers, die een deel van hun werktijd besteden aan het contacteren van diensten die hulp verlenen. Aangezien het aantal begunstigden toeneemt, zouden maatschappelijk werkers hun werktijd op een nuttigere en kwaliteitsvollere manier moeten kunnen besteden aan andere aspecten van sociale ondersteuning. Het risico bestaat ook dat de sociale opvolging en de sociale interventie gesegmenteerd raken, waardoor men het overzicht verliest over de verschillende problemen van de betrokkene. Zo neemt elk klein administratief probleem onevenredige proporties aan en legt het beslag op de werktijd, waardoor de andere belangrijke aspecten van de vraag niet meer kunnen worden behandeld.

De medewerkers van de hulplijn stonden het afgelopen jaar in de eerste lijn om de vragen te beantwoorden in een ingewikkelde economische en sociale context. Naast de systemische wooncrisis

waaronder vele Brusselse huishoudens te lijden hebben, die al jaren op de wachtlijst staan voor een sociale woning of die moeite hebben om een huurwoning te vinden in het private woningbestand, zijn ook nog eens de prijzen gestegen. De inflatie ging immers gepaard met een stijging van de huurprijzen, terwijl de armste huishoudens al een groot deel van hun inkomen eraan besteedden. De energiecrisis heeft ook geleid tot een sterke stijging van de oproepen over dit onderwerp. Deze oproepen gaan vaak gepaard met klachten over de niet-uitbetaling van steun of een gebrek aan informatie die mensen trachten te verkrijgen van de betrokken instanties en bedrijven.

In dat opzicht vervult de hulplijn een interessante rol, omdat de medewerkers informatie op maat, afgestemd op de persoonlijke situatie van de beller, kunnen verstrekken in het kader van een interactie. **Contact met professionals die advies kunnen geven over hun specifieke situatie is essentieel voor burgers en dit kan niet worden vervangen door algemene informatie die online wordt geplaatst, zelfs als die informatie goed beschreven is.** Door het niet-bindende en onvoorwaardelijke karakter van de hulplijn kunnen mensen ernaar bellen telkens als dat nodig is, zonder te vrezen dat ze worden 'meegezogen' in een sociaal traject dat ze niet willen. Het feit dat de hulplijn gratis is, zorgt er ook voor dat mensen niet worden belemmerd om hulp te vragen en dat ze vrij gemakkelijk toegang krijgen tot relevante informatie. De rol en de functie van de hulplijn als 'toegangspoort naar sociale bijstand' en het vermogen van de hulplijn om mensen te informeren over hun sociale rechten en mensen door te verwijzen naar sociale centra, maken van de hulplijn een echt instrument in de strijd tegen het niet-gebruik van bijstand voor Brusselaars.

Toch is de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' geen perfect systeem. Zo maakt telefonische interactie het niet mogelijk voor de bellers om administratieve brieven te tonen die zij hebben gekregen, en kunnen de medewerkers van de hulplijn geen dossiers samenstellen en raadplegen en geen concrete oplossingen en opvolging aanbieden. Het is dan ook van belang om te blijven hameren op de noodzaak voor alle openbare en privédiensten om plaatsen en ruimten te garanderen waar de interactie kan worden aangegaan met de gebruikers, begunstigden en klanten en waar er concrete oplossingen kunnen worden aangereikt.

We mogen ook niet vergeten dat het gebrek aan financiële, menselijke en logistieke (bijvoorbeeld geschikte werkruimten om mensen te ontvangen) middelen van de eerstelijnsdiensten in de sociale en gezondheidssector ertoe leidt dat maatschappelijk hulpverleners zich machteloos voelen ten aanzien van de sociale behoeften van Brusselaars en de indruk hebben dat ze niet erkend worden in de uitoefening van hun beroep. Het huisvestingsprobleem is een voorbeeld van deze frustratie in de sociale sector. De medewerkers kunnen de bellers geen concrete oplossingen bieden. Ze kunnen hen enkel doorverwijzen naar gespecialiseerde centra, die zelf ook met hun rug tegen de muur staan.

De hele sociale en gezondheidssector, die in de eerste lijn staat en geconfronteerd wordt met een nettostijging van het aantal verzoeken om steun, is uitgeput en vraagt om meer middelen, meer erkenning en een gedegen langetermijnplan om de structurele oorzaken van armoede en ongelijkheid aan te pakken. Voor de medewerkers van de hulplijn staat er veel op het spel: de bedoeling is niet om via de hulplijn nieuwe toegangspoorten te creëren naar overvolle wachtruimten en overwerkte professionals. Het doel is om de toegang tot rechten efficiënter te maken. Volgens de medewerkers van de hulplijn zou dus de hele sector baat hebben bij een versterking. Het huidige aanbod op het vlak van sociale ondersteuning moet kunnen voldoen aan de alsmaar groeiende vraag en steeds complexere situaties van de Brusselaars.

**HALLO ?
WELZIJNSWERK**

0800 35 243
BEL GRATIS EN ANONIEM



Gheudestraat 49
1070 Anderlecht

02 223 37 74

info@fdss.be
www.fdss.be