

**HALLO ?
WELZIJNSWERK**

0800 35 243
GRATIS EN VERTROUWELIJK NUMMER



OVERZICHT VAN DE ONTVANGEN OPROEPEN VIII

VAN JULI 2023 TOT JUNI 2024

SEPTEMBER 2024

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 Protestants Sociaal Centrum, CGSA Wolu-Services, CGSA Espace Social Télé-Service, CAW Wijkmaatschappelijk Werk 1030, CAW Brabantia – Caritas International en CAW Brussel



INHOUDSTAFEL

GRAFIEKENLIJST	4
TABELLENLIJST	5
AFKORTINGEN	6
INLEIDING	7
KWANTITATIEVE EN KWALITATIEVE GEGEVENS	8
STATISTIEKEN VAN DE OPROEPEN	10
Aantal oproepen en vragen	10
Percentage van de oproepen volgens de verschillende problematieken	11
Geslacht en leeftijd van de bellers	13
Locatie van de oproepen	16
Bekendheid met de hulplijn	17
Acties van de medewerkers van de hulplijn	18
Een hulplijn niet alleen voor particulieren	19
ANALYSE PER PROBLEMATIEK	20
Huisvesting, dakloosheid en energie	20
Duizenden mensen zijn op zoek naar een betaalbare woning in Brussel	20
Huurders zijn bang om aan te geven dat hun woning onbewoonbaar is	21
Veel situaties van slechte huisvesting	22
Noodopvang, transitwoningen en ziekenhuisverblijf	24
Grotere sociaal-economische ongelijkheden door stijgende woningprijzen	25
Inkomen / financiële situatie / tewerkstelling - werk - opleiding	27
Sociale bijstand en werkloosheid: mensen staan hulpeloos tegenover de ingewikkelde procedures	28

Verlies van rechten door veranderingen qua situatie en statuut	30
Jongeren op zoek naar financiële hulp	31
Persoonlijke problemen en sociale banden	32
Conflicten en geweld in het gezin als hoofdreden van de vragen	33
Geïsoleerde mensen op zoek naar ondersteuning	35
Een nog altijd zwakke mentale gezondheid sinds de coronacrisis	35
Mentale gezondheid en sociale situatie: twee problematieken die met elkaar verweven zijn	37
De complexiteit van sommige oproepen	39
Administratieve vragen	40
Op zoek naar administratieve hulp	40
Administratieve, nationale en digitale taal: drie barrières voor de toegang tot rechten	41
Complexe verzoeken	43
Steeds meer schrappingen	44
Voedselhulp	46
Een sector die nog altijd onder druk staat	46
De hulplijn als toegangspoort tot voedselhulp	47
Noodsituaties op het vlak van voeding	48
Hulp die 'bij gebrek aan beter' essentieel geworden is	49
Rechten van vreemdelingen	50
Op zoek naar ondersteuning bij complexe juridische kwesties	50
Illegalen: mensen die ver verwijderd staan van hun rechten	51
Fysieke gezondheid en handicaps	52
BESLUIT	55
BIBLIOGRAFIE	57

GRAFIEKENLIJST

GRAFIEK 1 Aantal oproepen per maand (periode 1 & periode 2)	10
GRAFIEK 2 Categorieën waarop de oproepen betrekking hebben (juli 2023 - juni 2024)	11
GRAFIEK 3 Leeftijdscategorie van de beller (periode 1 & periode 2)	13
GRAFIEK 4 Geslacht van de beller (juli 2023 - juni 2024)	13
GRAFIEK 5 Type vraag volgens geslacht (juli 2023 - juni 2024)	14
GRAFIEK 6 Type huishouden (periode 1 & periode 2)	15
GRAFIEK 7 Plaats van herkomst van de oproepen (juli 2023 - juni 2024)	16
GRAFIEK 8 Acties door de hulplijnmedewerkers (%) (periode 1 & periode 2)	18
GRAFIEK 9 Professional, particulier of particulier voor een derde (periode 1 & periode 2)	19
GRAFIEK 10 Percentage van de oproepen over huisvesting, dakloosheid en energie (periode 1 & periode 2)	20
GRAFIEK 11 Evolutie van de jaarlijkse huurverboden die door de DGHI opgelegd worden	22
GRAFIEK 12 Evolutie van het aantal getelde personen per categorie	23
GRAFIEK 13 Beschikbaar budget per persoon en per dag na betaling van de huisvestingskosten	26
GRAFIEK 14 Percentage van de oproepen over inkomen/financiële situatie/tewerkstelling-werk-opleiding (periode 1 & periode 2)	27
GRAFIEK 15 Verdeling volgens equivalent beschikbaar inkomen per maand, België en Brussels Gewest, inkomens 2021	28
GRAFIEK 16 Percentage van de oproepen over persoonlijke problemen en sociale banden (periode 1 & periode 2)	32
GRAFIEK 17 BELHEALTH (januari 2023)	36
GRAFIEK 18 Armoederisico volgens het huishouden	38
GRAFIEK 19 Percentage van de oproepen omtrent administratieve vragen (periode 1 & periode 2)	40
GRAFIEK 20 Percentage van de oproepen omtrent voedselhulp (periode 1 & periode 2)	46
GRAFIEK 21 Percentage van de oproepen omtrent fysieke gezondheid en handicaps (periode 1 & periode 2)	52

TABELLENLIJST

TABEL 1 Categorieën waarop de oproepen betrekking hebben (periode 1 & periode 2, %)	12
TABEL 2 Bronnen van bekendheid met de hulplijn (%)	17
TABEL 3 Subcategorieën van de huisvestingsproblematiek (%)	20
TABEL 4 Categorieën van de persoonlijke problemen en de sociale banden (periode 1 & periode 2, %)	32



AFKORTINGEN

CAW	Centrum voor Algemeen Welzijnswerk
CGSA	Centrum voor Globale Sociale Actie
DGHI	Directie Gewestelijke Huisvestingsinspectie
DMH	Dringende Medische Hulp
LL	Leefloon
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn



INLEIDING

De Brusselse 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 hulpverlener, en is elke werkdag bereikbaar van 9 tot 17 uur.

De hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' verstrekt de bellers informatie en verwijst hen door. Het doel is om mensen wegwijs te maken in het netwerk van sociale en gezondheidsdiensten in Brussel, waarbij hen een direct en persoonlijk contact aangeboden wordt. Ook kunnen ze meer informatie krijgen over hun sociale rechten.

De gratis hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' is dus bedoeld als 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 niet om langdurige ondersteuning, opvolging of sociale begeleiding te bieden. Ze mag dus niet beschouwd worden als een instrument dat – zelfs niet gedeeltelijk – de plaats inneemt van of overlapt met de opdrachten van de sociale eerstelijnsdiensten, zowel in de publieke sector (OCMW's) als in de privésector (vooral de CAW's en CGSA's).

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 maatschappelijk hulpverlener, 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 hebben¹.

¹ De krijtlijnen met betrekking tot het toepassingsgebied, de rollen en de opdrachten van de hulplijn werden vastgelegd door een werkgroep bestaande uit hulplijnmedewerkers van sociale diensten en onderzoekers van de Federatie van de Maatschappelijke Diensten (FdSS) die samengekomen zijn in november 2019, december 2019 en januari 2020.

KWANTITATIEVE EN KWALITATIEVE GEGEVENS

Dit achtste overzicht heeft betrekking op de ontvangen oproepen tussen 1 juli 2023 en 30 juni 2024. Het rapport is gebaseerd op de kwantitatieve en kwalitatieve gegevens die door (of bij) de medewerkers van de hulplijn verzameld werden. 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 meegedeeld werd. Er wordt niet uitdrukkelijk naar gevraagd door de medewerkers van de hulplijn. Via collectieve kwalitatieve debriefings die maandelijks plaatsvinden met de medewerkers en aan de hand van de vrije opmerkingen op het coderingsformulier van de oproepen wordt kwalitatieve (en anonieme) informatie verzameld over het type omstandigheden, het profiel van de bellers en het type antwoorden van de medewerkers op de vragen.

De database van de oproepen naar de hulplijn is al meermaals opgeschoond om de betrouwbaarheid van de geanalyseerde gegevens te garanderen. Sinds enkele maanden is het ook mogelijk om het antwoord 'overige' te preciseren voor de velden 'bekend met de hulplijn' en 'type vraag'. Daardoor konden de meeste antwoorden opnieuw gecategoriseerd worden tijdens het opschonen van de gegevens.

Wat de kwantitatieve gegevensanalyse betreft, wijzen we op de volgende punten:

- Qua type vraag hadden slechts acht oproepen in het geanalyseerde jaar betrekking op 'informaticamateriaal' en twaalf op 'verslavingen'. Deze gegevens zijn dus niet opgenomen in de grafieken en tabellen om geen resultaten met een zeer lage statistische betrouwbaarheid te presenteren.
- Net als vorig jaar werden de gegevens omtrent de vraag naar de status van de persoon (gepensioneerd, student, dakloos...) niet verwerkt. Er werden 372 antwoorden verzameld op een totaal van 1.675 oproepen. Dat is te weinig voor een vergelijking van gegevens die betrouwbare resultaten oplevert, maar het blijft interessante informatie om bepaalde situaties beter te analyseren.
- De antwoorden 'overige' konden gepreciseerd worden voor de gegevens over de bekendheid met de hulplijn en het type vraag, waardoor sommige antwoorden opnieuw gecategoriseerd konden worden.

In dit overzicht vergelijken we twee periodes van telkens twaalf maanden:

- Periode 1, in het blauw weergegeven in de grafieken, duurt van juli 2022 tot juni 2023, met in totaal 1.532 oproepen en 1.985 vragen.
- Periode 2, in het rood weergegeven in de grafieken, duurt van juli 2023 tot juni 2024, met in totaal 1.675 oproepen en 2.238 vragen.

De cijfers voor de voorgaande periode, namelijk van maart 2020 tot juni 2022, zijn niet opgenomen in dit verslag (apart geplaatst in tabel 1). In eerdere verslagen² gaan we al dieper in op deze oudere gegevens.

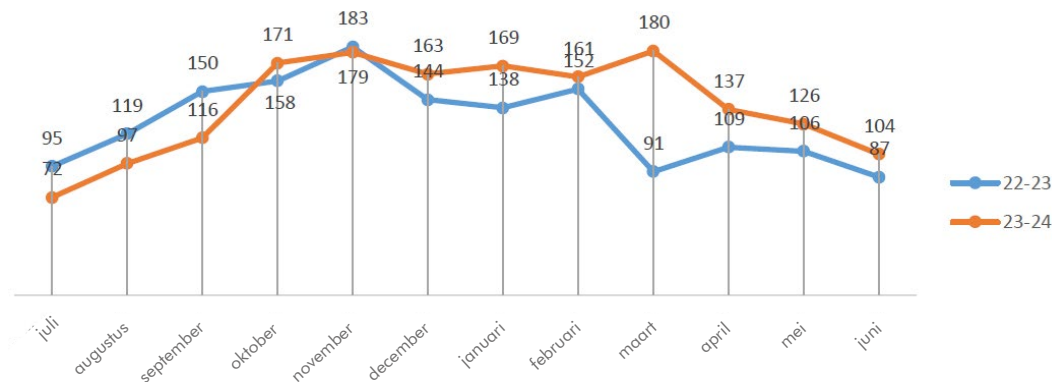
Alle voorbeelden in dit verslag zijn afkomstig uit de database van de ontvangen oproepen tussen juli 2023 en juni 2024. Bij het coderen van de oproepen hebben de medewerkers van de hulplijn de mogelijkheid om in hun eigen woorden de situatie van de beller te beschrijven, alsook de acties die ze ondernomen hebben om de betrokkene te helpen. **Deze kwalitatieve beschrijvingen zijn erg waardevol, omdat ze een concreet beeld geven van de sociale problemen van de 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.**

² Deze verslagen zijn hier beschikbaar (voorlopig enkel in het Frans): <https://www.fdss.be/fr/membres/bilans-des-appels-allo-aide-sociale/>

STATISTIEKEN VAN DE OPROEPEN

AANTAL OPROEPEN EN VRAGEN

Tussen 1 juli 2023 en 30 juni 2024 ontving de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' 1.675 oproepen. Dat is een stijging met 9% ten opzichte van vorig jaar. Uit de onderstaande grafiek blijkt dat het aantal oproepen de eerste maanden iets lager lag dan vorig jaar, maar vanaf december 2023 constant hoger was. Deze stijging van de oproepen tijdens het tweede halfjaar valt te verklaren door het grotere aantal oproepen in verband met huisvesting en financiële middelen. In april 2024 bijvoorbeeld hield 36,5% van de oproepen verband met huisvesting, ofwel dubbel zoveel als in dezelfde maand vorig jaar.

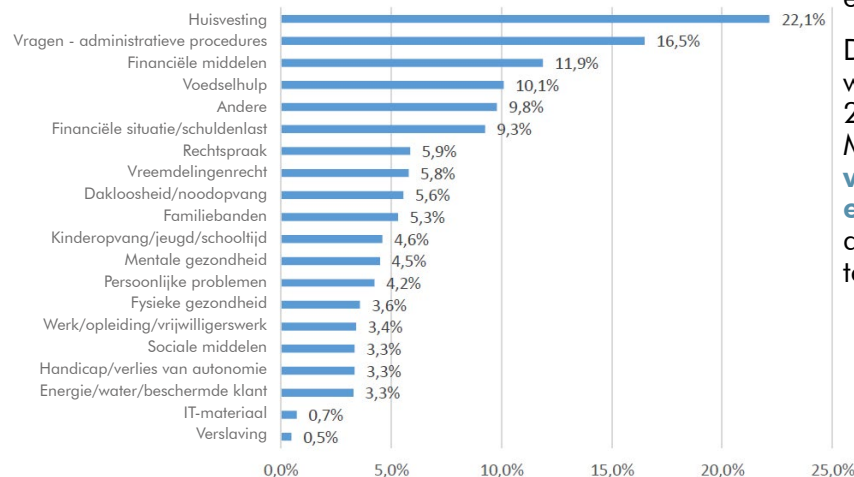


Grafiek 1: Aantal oproepen per maand (periode 1 & periode 2)

PERCENTAGE VAN DE
OPROEPEN VOLGENS
DE VERSCHILLENDE
PROBLEMATIEKEN

Van 1 juli 2023 tot 30 juni 2024 hadden de vragen aan de hulplijn in de eerste plaats betrekking op huisvesting. 22,2% van de oproepen, ofwel meer dan een op de vijf, ging daarover. Daarna volgen de oproepen die verband hielden met administratieve kwesties (16,5% van de oproepen) en met financiële middelen (11,9% van de oproepen).

Ten opzichte van de periode 2022-2023 vallen een aantal veranderingen op. In de categorieën waarop de oproepen betrekking hebben, stijgt **huisvesting** van de tweede naar de eerste plaats. Deze categorie ligt bijna zes punten hoger dan de categorie op de tweede plaats. De problemen in verband met **energie/water/beschermde klant** zijn daarentegen flink gedaald, namelijk van de eerste naar de achttiende plaats. Sinds september 2023 ging nooit meer dan 4% van alle oproepen in een maand over dit onderwerp.



De vragen over **financiële middelen** en **schuldenlast** zijn dan weer gestegen: 21,1% van de oproepen in de periode 2023-2024 ging hierover, tegenover 15,7% in de periode 2022-2023. Met ongeveer 10% van de oproepen blijven de vragen over **voedselhulp** stabiel. De vragen over **administratieve kwesties en procedures** stijgen van de derde naar de tweede plaats van de vaakst terugkerende categorieën, wat een lichte stijging is tegenover de vorige periode.

Grafiek 2: Categorieën waarop de oproepen betrekking hebben (juli 2023 - juni 2024)

Categorie/Cyclus (%)	20–21	21–22	22–23	23–24
Huisvesting	11,8	12,5	15,5	22,2
Vragen/administratieve procedures	5,4	8,7	14,2	16,5
Financiële middelen	10,5	8,9	8,7	11,9
Voedselhulp	18,2	16,3	10,3	10,1
Andere	15,1	13,2	12,4	9,8
Financiële situatie/schuldenlast	7,6	6,8	7	6,3
Rechtspraak	2,6	2,6	4,2	5,9
Vreemdelingenrecht	4,3	4,3	4,4	5,8
Dakloosheid/noodopvang	1,9	3,6	5,1	5,6
Familiebanden	2,6	2,4	3,9	5,3
Kinderopvang/jeugd/schooltijd	2,3	1,2	2,6	4,6
Mentale gezondheid	1,4	5,2	3,1	4,5
Persoonlijke problemen	1,8	3	5,7	4,3
Fysieke gezondheid	7,1	5,8	4,1	3,6
Werk/opleiding/vrijwilligerswerk	4	2,9	3,1	3,4
Sociale middelen	5	4	3,1	3,3
Handicap/verlies van autonomie	2,7	2,4	2,9	3,3
Energie/water/beschermde klant	1,7	2,2	17,1	3,2
IT-materiaal	0,9	0,6	0,2	0,7
Verslaving	0,2	0,2	0,1	0,5
Informatie over COVID-19	4,1	10,3	2,2	0
Informatie over gezondheids- of inperkingsmaatregelen	13,1	9	/	/

Tabel 1: Categorieën waarop de oproepen betrekking hebben (periode 1 & periode 2, %)

De hulplijn werd opgericht naar aanleiding van de coronacrisis en de verschillende lockdowns. Meteen daarna volgde de energiecrisis tot het voorjaar van 2023. De periode tussen juli 2023 en juni 2024 houdt dus niet rechtstreeks verband met een specifieke conjuncturele crisis. Andere problematieken met een impact op langere termijn – die we structureel kunnen noemen – zoals de inflatie en de huurprijzen vallen daardoor meer op.

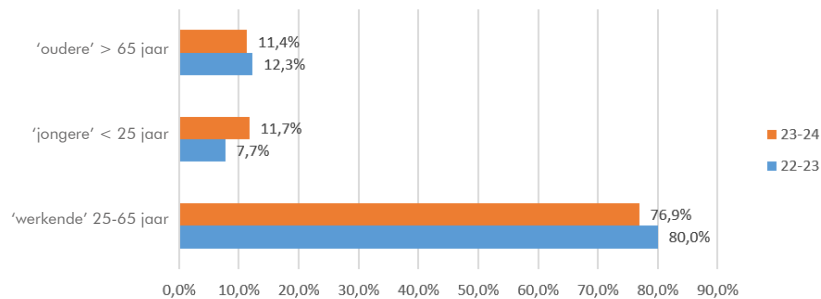
Merk trouwens op dat aangezien het aantal oproepen de afgelopen drie jaar niet gedaald is – we stellen zelfs een lichte stijging vast³ –, structurele crisissen niet beschouwd kunnen worden als minder belangrijk of als minder intens ervaren door de mensen.

³ Het aantal oproepen lag bijzonder hoog ten tijde van de oprichting van de hulplijn op 30 maart 2020. De hulplijn 0800/35.243 werd toen beschouwd als een sociaal noodnummer, niet als een nummer voor sociale bijstand. Over het algemeen werd er vooral tijdens de lockdownperiodes veel gebeld naar de hulplijn. Naarmate de gezondheidscrisis ten einde liep, is het aantal oproepen geleidelijk aan gedaald. Sinds eind 2022 streeft de hulplijn andere doelen na: ze werpt zich nu op als een hulplijn voor sociale bijstand, waar men met alle vragen terecht kan. Het is een vaste waarde geworden in het sociale en gezondheidslandschap. Sindsdien stijgt het aantal oproepen ieder jaar aanzienlijk en zijn de onderwerpen ook meer gevarieerd.

GESLACHT EN LEEFTIJD VAN DE BELLERS

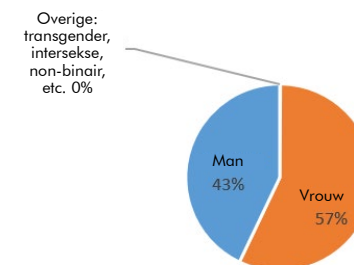
In 63,6% van de gevallen werd de leeftijd van de beller meegedeeld. In vergelijking met vorig jaar zijn de cijfers vrij stabiel gebleven: ongeveer drie op de vier bellers (76,9%) zijn tussen 25 en 65 jaar oud, 11,4% van de mensen is ouder dan 65 jaar en 11,8% is jonger dan 25 jaar. Dit laatste percentage ligt iets hoger dan vorig jaar.

24% van de oproepen in de jongste leeftijdscategorie heeft te maken met financiële middelen en 14,4% met kinderen, jeugd en school. Bij ouderen gaat 13,2% van de oproepen over handicaps en verlies van autonomie.



Grafiek 3: Leeftijdscategorie van de beller (periode 1 & periode 2)

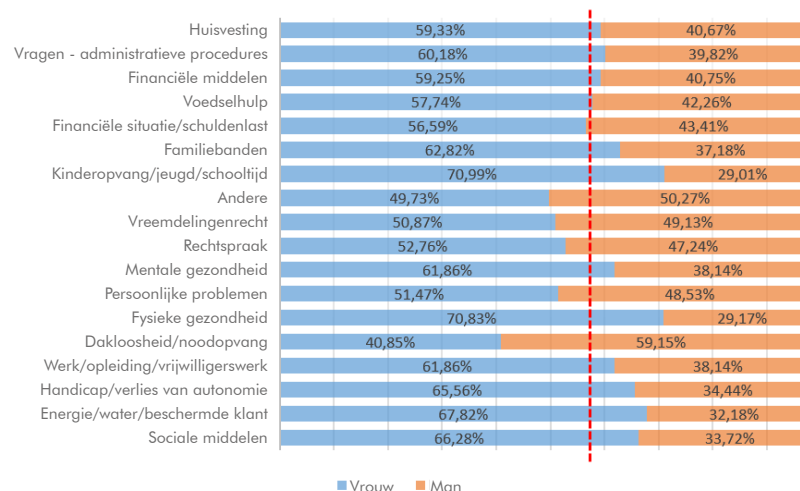
Voor zowat alle oproepen (98%) werd het geslacht van de beller meegedeeld. Sinds de oprichting van de hulplijn bellen meer vrouwen (57%) dan mannen (43%). We stellen deze kloof vast bij bellers ouder dan 25 jaar (in de beperkte steekproef van oproepen waarbij de leeftijd van de beller meegedeeld werd). Het verschil is echter kleiner in de jongste leeftijdscategorie, waar 48,8% van de oproepen gepleegd wordt door mannen.



Grafiek 4: Geslacht van de beller (juli 2023 - juni 2024)

Zoals de onderstaande grafiek weergeeft, zijn er verschillen tussen mannen en vrouwen naargelang de reden van de oproep. Bij vrouwen is gezondheid een belangrijke reden: 70,8% van de oproepen van vrouwelijke bellers houdt verband met fysieke gezondheid en 65,6% van de oproepen gaat over handicaps. Ook bellen meer vrouwen naar de hulplijn over problemen in verband met sociale middelen (66,3%) en met kinderen, jeugd en school (71%). Zoals in de vorige periode (juni 2022 - juli 2023) bellen meer mannen voor problemen in verband met dakloosheid en noodopvang (59%).

Voor 68% van de oproepen zijn er gegevens beschikbaar over het type huishouden dat naar de hulplijn belt. **In deze steekproef vormen kinderloze alleenstaanden de grootste categorie van bellers (49,5%), wat een stuk hoger is dan het Brusselse gemiddelde (21,5%⁴).** Daarna volgen de alleenstaande ouders met 28,5% van de oproepen, terwijl ze 14,6% van de huishoudens in Brussel vertegenwoordigen. Dit cijfer geeft aan dat de oproepen van deze specifieke doelgroep flink gestegen zijn ten opzichte van vorig jaar. Een mogelijke verklaring daarvoor is dat de campagne van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor eenoudergezinnen gewezen heeft op het bestaan van de gratis hulplijn⁵ en op het feit dat eenoudergezinnen twee keer zoveel risico op geldarmoede lopen dan de algemene bevolking⁶.

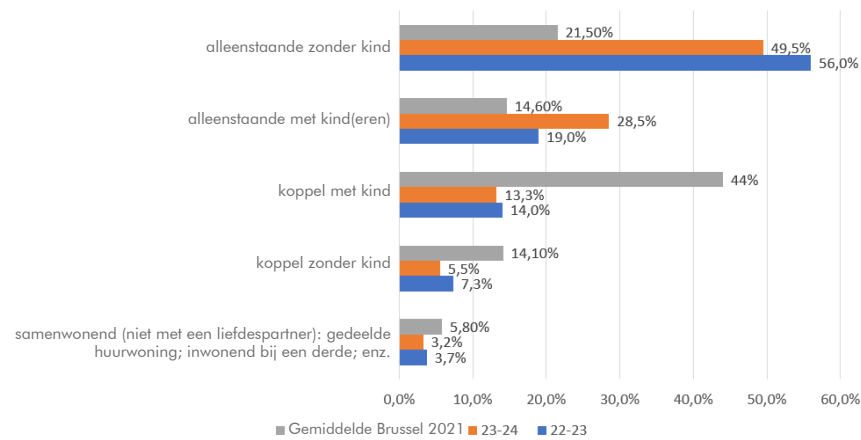


Grafiek 5: Type vraag volgens geslacht (juli 2023 - juni 2024)

⁴ <https://statbel.fgov.be/nl/themas/census/huishoudens-en-familiekernen/huishoudens>

⁵ <https://equal.brussels.nl/campagnes/alleenstaande-ouders-maar-niet-alleen/>

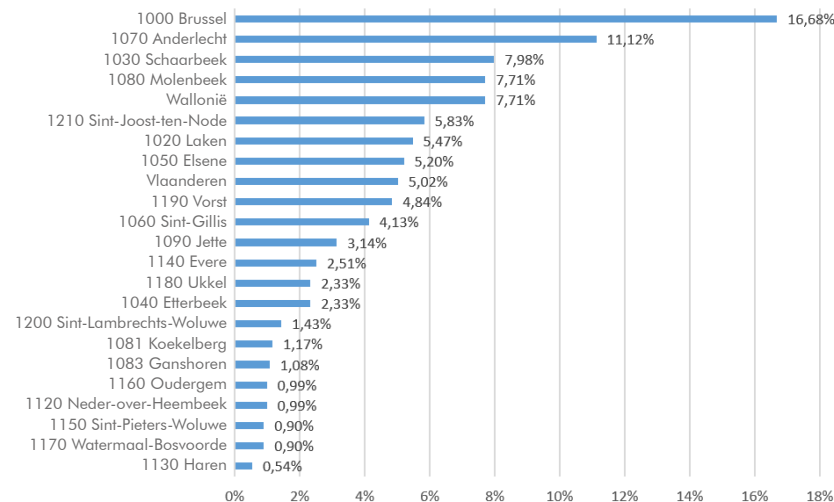
⁶ <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/armoede-en-levensomstandigheden/risico-op-armoede-sociale-uitsluiting>



Grafiek 6: Type huishouden (periode 1 & periode 2)

Bij de analyse van de cijfers zien we dat de kinderloze alleenstaanden oververtegenwoordigd zijn in de oproepen met betrekking tot vragen over dakloosheid en sociale middelen, terwijl de alleenstaande ouders meer te vinden zijn in de categorieën 'kinderen/jeugd/school' en 'rechtspraak'.

LOCATIE VAN DE OPROEPEN



Grafiek 7: Plaats van herkomst van de oproepen (juli 2023 - juni 2024)

In twee op de drie gevallen (67,1%) werd de plaats van herkomst van de oproepen meegedeeld. Daaruit blijkt dat Brussel-Stad (23,14%) de gemeente is waar veruit de meeste oproepen afkomstig zijn (tegenover 17,8% voor de periode 2022-2023). Daarna volgen Anderlecht (11,1%), Schaarbeek (8%) en Molenbeek (7,7%). Zoals de voorgaande jaren vertegenwoordigt de 'arme sikkels' van Brussel, waar zich de economische en sociale

problematieken van het Brussels Gewest concentreren, een groot deel van de oproepen. Zo zijn zes gemeenten⁷ samen goed voor 69,2% van de oproepen vanuit het Brussels Gewest, terwijl ze maar 50,3% van de totale bevolking vertegenwoordigen. De stijging van de oproepen vanuit één gemeente in het bijzonder kan ook verklaard worden doordat bepaalde voorzieningen of organisaties mensen (soms massaal) doorverwijzen naar de hulplijn zodra er een sociale kwestie in het spel is.

Het feit dat we oproepen uit alle Brusselse gemeenten ontvangen hebben, bewijst dat de hulplijn al goed gekend is in het hele Brussels Gewest.

⁷ 1000 Brussel, Schaarbeek, Anderlecht, Molenbeek, Sint-Gillis en Sint-Joost.

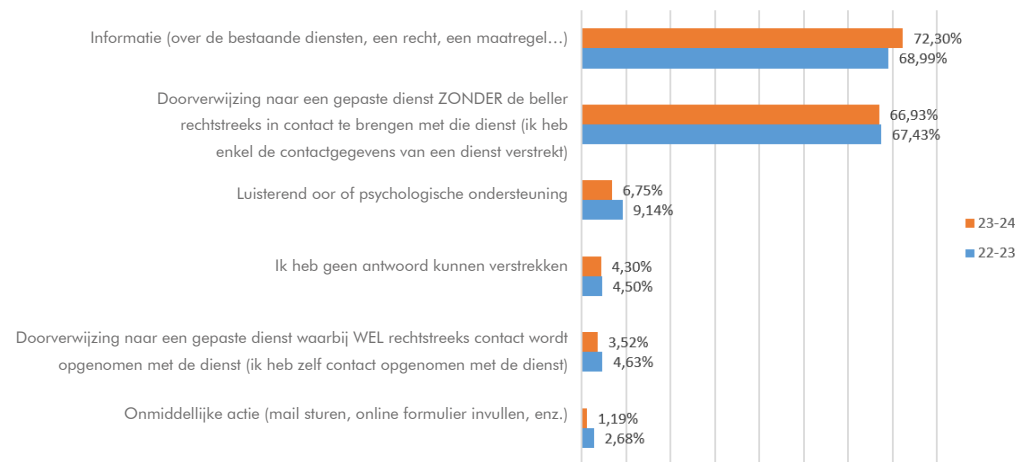
**BEKENDHEID
MET DE HULPLIJN**

Bekendheid van de hulplijn (%)	2022–2023	2023–2024
Mond-tot-mondreclame (familie, vriend(in), buur...)	20,5	23,9
Via een professional of vrijwilliger	20,8	22,3
Website van een dienst/instelling	26	22,1
Andere	9,4	11,8
Affiche/flyer in de openbare ruimte (openbaar vervoer, winkel...)	11,4	11,2
Affiche/flyer in een dienst/instelling	6,6	6,3
Sociale media (Facebook, enz.)	3,3	4,2
Brievenbus	3	0,1

Tabel 2: Bronnen van bekendheid met de hulplijn (%)

De mensen die naar de hulplijn bellen, hebben via verschillende kanalen gehoord over de hulplijn. In 43,7% van de gevallen hebben de bellers meegedeeld hoe ze de hulplijn hebben leren kennen. Het is interessant te zien dat in iets minder dan de helft van de gevallen (46,2%) de bellers op een fysieke manier over de hulplijn hebben horen spreken, dus via een andere persoon, al dan niet een professional. Mondreclame speelt dus een belangrijke rol. Iets meer dan een op de vier mensen (26,4%) leerde de hulplijn online kennen en een op de tien mensen (10,5%) via een flyer.

ACTIES VAN DE MEDEWERKERS VAN DE HULPLIJN¹⁰



Grafiek 8: Acties door de hulplijnmedewerkers (%) (periode 1 & periode 2)

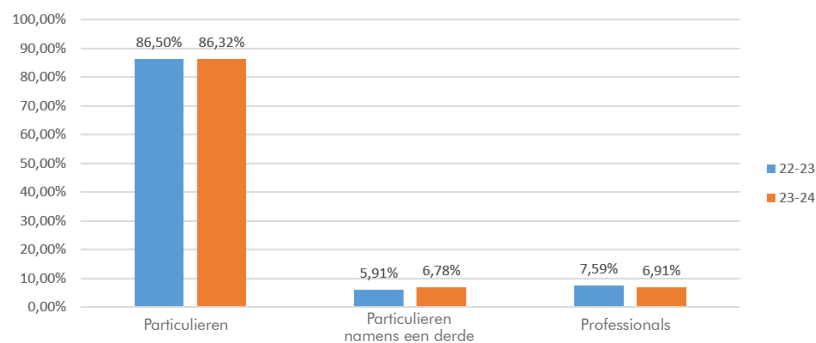
De acties van de hulplijnmedewerkers kennen ongeveer dezelfde verdeling als vorig jaar. In de meeste gevallen (72,3%) wordt de beller **informatie** verstrekt en naar een andere dienst **doorverwezen** zonder verdere opvolging (67%). In heel wat mindere mate wordt **een luisterend oor en psychologische ondersteuning** geboden (6,7% van de oproepen). In 4,3% van de gevallen wisten de medewerkers van de hulplijn het antwoord op de vraag van de bellers niet en hebben zij hen in 3,5% van de gevallen **doorverwezen door hen rechtstreeks in contact te**

brengen met een dienst. Tot slot werd bij 1,2% van de oproepen overgegaan tot **onmiddellijke actie**, zoals een online formulier invullen. De hulplijn is dus in de eerste plaats een manier om informatie te krijgen en op gepaste en nauwkeurige wijze doorverwezen te worden naar sociale en gezondheidsdiensten zonder verdere opvolging. De hulplijn fungeert dus als een toegangspoort naar andere diensten.

Als we meer in detail kijken, gaan bepaalde categorieën heel duidelijk gepaard met specifieke soorten acties. Zo werd bij alleenstaande ouders in 12,4% van de gevallen een luisterend oor en psychologische ondersteuning geboden. Ook valt op dat 65-plussers iets vaker doorverwezen werden door hen rechtstreeks in contact te brengen met een dienst (9,9%).

8 Deze gegevens werden verzameld vanaf maart 2021.

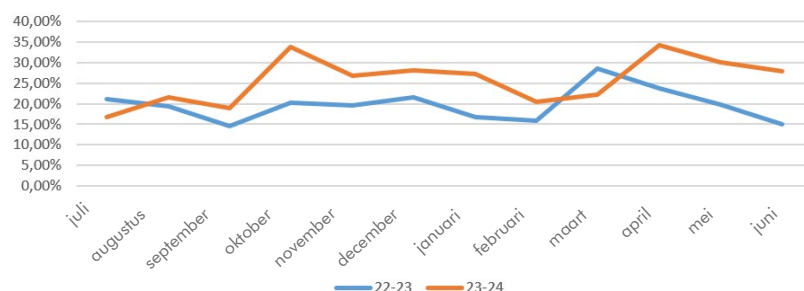
EEN HULPLIJN
NIET ALLEEN VOOR
PARTICULIEREN



Grafiek 9: Professional, particulier of particulier voor een derde (periode 1 & periode 2)

In bijna alle gevallen (95,1%) werd de afgelopen twaalf maanden het type beller genoteerd. De cijfers zijn stabiel gebleven ten opzichte van de periode 2022-2023: de meeste oproepen (86,3%) zijn afkomstig van particulieren, 6,9% van professionals en 6,8% van particulieren voor iemand anders.

Professionals bellen meestal met vragen over voedselhulp en sociale middelen, terwijl particulieren die voor iemand anders naar de hulplijn bellen vaker vragen hebben over fysieke gezondheid, handicaps, rechtspraak en familiebanden.

ANALYSE
PER PROBLEMATIEKHUISVESTING,
DAKLOOSHEID
EN ENERGIE

Grafiek 10: Percentage van de oproepen over huisvesting, dakloosheid en energie (periode 1 & periode 2)

De vragen over huisvesting en dakloosheid blijven met de jaren – bijzonder sterk – stijgen: van 14,5% in 2021-2022 en 20,5% in 2022-2023 naar 26,2% in 2023-2024. De Brusselse huisvestingsproblematiek zorgt ervoor dat mensen die op zoek zijn naar een woning in zeer stresserende en soms zelfs onleefbare situaties en leefomstandigheden terechtkomen. Vooral de oproepen over huisvestingsvragen nemen toe, namelijk van 15% naar 22,2%, terwijl de problematieken rond dakloosheid vrij stabiel blijven (circa 5%).

Na de kwalitatieve antwoorden over het type vraag opnieuw gecategoriseerd te hebben, hebben de huisvestingsvragen betrekking op de volgende subcategorieën:

Bekendheid van de hulplijn (%)	%
Zoeken naar huisvesting (particuliere markt)	40,2
Uitzettingen, opzegtermijnen, problemen met verhuurders/huurders	19,9
Omgaan met sociale woningbouwverenigingen (rechten, huizen zoeken, overdrachten, enz.)	8,5
Conflicten binnen het gezin, relatieproblemen thuis	6,4
Staat van de woning	6,4
Isolatie	3,4
Andere	14,4

Tabel 3: Subcategorieën van de huisvestingsproblematiek (%)

DUIZENDEN MENSEN ZIJN OP ZOEK NAAR EEN BETAALBARE WONING IN BRUSSEL

40,2% van de mensen die naar de hulplijn bellen met vragen over huisvesting is op zoek naar een woning op de privémarkt. Door de sterke stijging van de huurprijzen is het geen evidentie om een betaalbare woning te vinden in het Brussels Gewest, en die zoektocht wordt nog moeilijker als men een of meerdere factoren voor discriminatie vertoont: van buitenlandse afkomst zijn, kinderen hebben, een alleenstaande ouder zijn, op invaliditeit staan, een LL ontvangen, een huisdier hebben, enz. Al deze discriminerende factoren werden vermeld tijdens oproepen naar de hulplijn als verklaring waarom mensen moeilijk een woning vinden. Zou huisvesting in Brussel meer en meer voorbehouden

zijn aan een categorie van witte, gezonde en werkende mensen die alleenstaande zijn of een tweeoudergezin vormen?

Mevrouw is zwanger en op zoek naar een woning voor zichzelf en haar toekomstige baby. Ze is alleenstaande. (Januari 2024)

De omkadering (en strikte regulering) van de huurprijzen van privéwoningen in Brussel werd tijdens de voorbije legislatuur niet opgetekend. In de context van de energiecrisis konden de huurprijzen van woningen met een EPB van klasse F en G echter niet geïndexeerd⁹ worden tussen 14 oktober 2022 en 13 oktober 2023. Deze maatregel werd intussen opgeheven, maar het bewijst dat de wetgever een dwingende maatregel kan opleggen om de verdere stijging van de huurprijzen te vertragen. Merk op dat deze maatregel voor het Grondwettelijk Hof aangevochten werd door de vakbond van verhuurders en bekrachtigd werd in een arrest (nr. 64/2024) van het Grondwettelijk Hof van 20 juni 2024 op grond van het feit dat de gewesten bevoegd zijn om regels tot vaststelling van de huurprijzen aan te nemen, dat het hun taak is om toe te zien op “een billijk evenwicht tussen de voorschriften met het oog op het algemeen belang en de voorschriften ter bescherming van het recht op eerbiediging van de goederen van de betrokken verhuurders”, en dat “aangenomen kan worden dat de gevolgen van de stijging van de energieprijzen het grootst zijn voor huurders van woningen zonder energieprestatiecertificaat of met een energielabel D, E, F of G”.

HUURDERS ZIJN BANG OM AAN TE GEVEN DAT HUN WONING ONBEWOONBAAR IS

Deze maatregel werd nochtans genomen tegen de achtergrond van een Brussels woningbestand dat niet bijster energie-efficiënt is, vrij oud is en in een relatief slechte staat verkeert. Van de 51,53% woningen waarvan de energieprestaties gecertificeerd waren, had 40,71% van de appartementen en 70,55% van de huizen een F- of G-score in 2021 in Brussel (Leefmilieu Brussel, 2024). Maar gezien de moeilijkheden om een nieuwe woning te vinden, geven mensen meestal niet aan dat hun woning onbewoonbaar is, uit angst dat ze uit hun woning gezet zullen worden en mogelijk op straat komen te staan... Sommige mensen leven dus in vochtige, slecht onderhouden en slecht verwarmde woningen, en dat heeft grote gevolgen voor hun gezondheid, zowel mentaal als fysiek. Aangezien het woningaanbod verzadigd is in Brussel, is het riskant om bij Brussel Huisvesting een klacht in te dienen over de non-conformiteit van een woning¹⁰.

Logischerwijs wonen veel mensen liever in een ongezonde woning dan dat ze helemaal geen dak boven hun hoofd meer hebben.

Mevrouw woont in een ongezonde woning in Sint-Joost. Ze nam het initiatief om de eigenaar aan te geven bij de gemeente. De eigenaar heeft haar echter per aangetekende brief laten weten dat ze uit de woning moet. (Maart 2024)

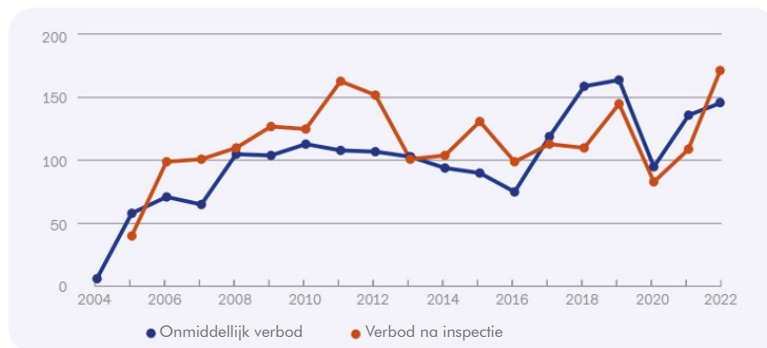
Mevrouw belt omdat ze haar privéwoning in Molenbeek moet verlaten wegens problemen op het vlak van bewoonbaarheid. Haar huisbaas houdt zich niet bepaald aan de regels, maar ze wilde niet lastig doen. (Oktober 2023)

⁹ Voor woningen met een EPB van klasse E kon de indexering oplopen tot 50%. Voor woningen met een EPB-certificaat van klasse A, B, C of D konden de huurprijzen volledig geïndexeerd worden. Lees meer over de indexering van de huurprijzen op: <https://www.socialenergie.be/nl/indexering-van-de-huurprijzen-tijdelijke-bevriezing-op-basis-van-het-epb-2>

¹⁰ <https://www.rtbf.be/article/crise-du-logement-a-bruxelles-je-n-ai-pas-d-autres-solutions-que-de-rester-dans-ces-conditions-d-insalubrite-11374035>

Zoals de Brusselse Bond voor het Recht op Wonen in zijn rapport 'Slechte huisvesting. Gedaan met de straffeloosheid van verhuurders' (2021)¹¹ preciseert: "De Huisvestingscode is er met zijn voorschriften inzake bewoonbaarheid en de in 2003 opgerichte Directie Gewestelijke Huisvestingsinspectie (DGHI) doet zijn best om ervoor te zorgen dat deze worden nageleefd. De inspanningen van de administratie zijn echter onvoldoende om het probleem te veranderen. Wij lopen achter ondermaatse huisvesting en slechte verhuurders aan, met de indruk altijd een stap achter te lopen."

De DGHI werd in 2003 opgericht op hetzelfde moment als de Brusselse Huisvestingscode en geeft in haar verschillende jaarlijkse activiteitenverslagen aan dat haar activiteit toeneemt. De komende jaren zal die activiteit echter stagneren aangezien haar personeelsbestand compleet is.



Grafiek 11: Evolutie van de jaarlijkse huurverboden die door de DGHI opgelegd worden.

Bron: DGHI, Activiteitenverslag 2022.

"In 2022 heeft de DGHI 148 onmiddellijke verhuurverboden en 172 verhuurverboden na ingebrekestelling uitgevaardigd. Terwijl het aantal onmiddellijke verboden in lijn blijft met het gemiddelde van de voorbije vijf jaar, is het aantal verboden na een ingebrekestelling geëxplodeerd. De DGHI heeft nog nooit zoveel verboden uitgevaardigd. (...) Het aantal herconformeringen (conforme woningen na ingebrekestelling en afgegeven controleattesten) ligt dit jaar opnieuw hoger dan het aantal verboden. Beide nemen echter toe."¹²

VEEL SITUATIES VAN SLECHTE HUISVESTING

Er is soms een dunne lijn tussen slechte huisvesting (een woning hebben die onaanangepast, ongezond of onzeker is), thuisloosheid (wel een dak boven je hoofd maar geen echte thuis hebben) en dakloosheid.

Soms bellen mensen naar de hulplijn omdat ze binnen afzienbare tijd uit hun woning moeten (door een vooropzeg, aan het einde van een huurovereenkomst, aan het einde van een samenwoning of na ontvangst van een bericht tot uithuiszetting) en ze op voorhand al op zoek gaan naar een oplossing.

Omdat ze vaak niet weten hoe ze die zoektocht moeten aanpakken, contacteren ze zoveel mogelijk diensten die hen kunnen helpen, nog voordat ze hun woning verlaten hebben. Bellers vertellen de medewerkers van de hulplijn dat ze moedeloos, boos en bang zijn wanneer ze zich in een hopeloze situatie bevinden en de voorgestelde oplossingen al gekend zijn.

¹¹ Directie Gewestelijke Huisvestingsinspectie (DGHI). (2022). *Activiteitenverslag 2022*.

¹² DGHI, *Ibid.*, p. 11-12.

Mevrouw woont momenteel bij vrienden of familie. Ze heeft een fysieke handicap (zat lange tijd in een rolstoel maar loopt nu op krukken). Ze is op zoek naar een woning. Ze heeft opnieuw alle stappen voor een sociale woning doorlopen, nadat ze van de lijst geschrapt werd omdat ze geen verlenging aangevraagd had. Ze heeft contact opgenomen met haar OCMW, dat voor haar een afspraak gemaakt heeft op 18 oktober met een dienst voor hulp bij het zoeken naar een woning, maar ze wilde weten of ze nog iets anders kon doen. (Oktober 2023)

Mevrouw woont met haar kind in bij haar nonkel. Hij heeft haar gevraagd om tegen het eind van de maand te vertrekken. Ze heeft al naar een paar opvangtehuizen gebeld, maar telkens zonder resultaat. Ze volgt momenteel een opleiding. (April 2024)

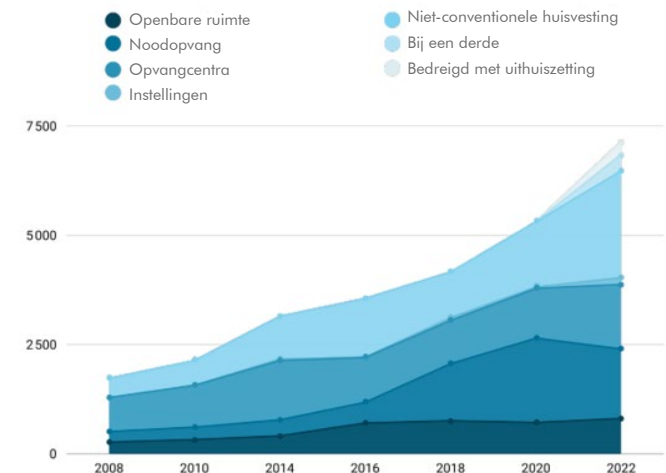
Maar er kan niet op alle situaties van thuis- of dakloosheid geanticipeerd worden. Soms komt men plots in zo'n situatie terecht, vooral wanneer iemand wegens een conflict binnen het gezin of het huwelijk in allerijl een nieuwe woning moet zien te vinden.

Meneer is een student die door zijn vader uit het huis gezet is en geen inkomen heeft. Hij heeft een woning gevonden. Hij heeft geen huurcontract getekend, maar heeft hulp van het OCMW nodig voor zijn huurwaarborg en de eerste maand huur. Hij werd van het ene OCMW naar het andere gestuurd. (November 2023)

Een jonge vrouw van 18 jaar werd door haar vader aan de deur gezet. Ze is op zoek naar onderdak want ze is dakloos. (Januari 2024)

Mevrouw heeft de echtelijke woonst verlaten na geweldpleging door haar man. Ze is momenteel ondergebracht bij Samusocial maar wil graag een woning vinden. (Januari 2024)

De laatste Brusselse volkstelling dateert van november 2022¹³ en wijst op een constante stijging van het aantal mensen met slechte huisvesting in het Brussels Gewest, hoewel sommige categorieën minder snel stijgen dan andere. De bewoning van niet-conventionele panden (tijdelijke bewoning +421% en kraakpanden +1431%) is drastisch toegenomen tussen 2008 en 2022.



Grafiek 12: Evolutie van het aantal getelde personen per categorie. Bron: Bruss'help 2022

¹³ 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 tellden 7.134 mensen. Dat is een stijging van 18,9% ten opzichte van de vorige telling in november 2020. 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 er in het verslag van Bruss'help.

NOODOPVANG, TRANSITWONINGEN EN ZIEKENHUISVERBLIJF

In Brussel is er een nijpend tekort aan transitwoningen, woningen voor begeleid wonen, noodwoningen, enz. Bij de laatste telling in het Brussels Gewest in 2022 werden 800 daklozen geteld¹⁴. Hoewel het aantal noodopvangplaatsen de afgelopen vijf jaar verviervoudigd is, zijn er niet genoeg voorzieningen voor langdurig verblijf.

De stijging van het aantal mensen met slechte huisvesting draagt ook bij aan de verzadiging van de spoeddiensten. Ziekenhuizen worden namelijk beschouwd als een laagdrempelige dienst voor de opvang van mensen die anders geen dak boven hun hoofd meer hebben en die in gecompliceerde (fysieke en psychische) omstandigheden moeten zien te overleven.

Deze functie die ziekenhuizen via hun spoeddienst op zich nemen met betrekking tot de psychosociale problemen van de bevolking werd becijferd door het KCE¹⁵ (2024): “Van de 3.450.004 spoedopnames in 2021 in België zijn er 5.604 opnames wegens poging tot zelfmoord (0,16%) en 56.659 opnames om sociale, mentale of psychiatrische redenen (1,64%). Deze percentages blijven relatief stabiel in de tijd (2010-2021).”

Minister van Volksgezondheid Frank Vandenbroucke legt uit dat “in de politiezone Brussel HOOFDSTAD Elsene waren er in 2022, 1.607 oproepen voor personen met een psychische aandoening. Dat is een stijging van maar liefst 24% ten opzichte van 2020, 42% (!) ten opzichte van 2015 en zelfs 50% ten opzichte van 2013. Deze stijging is ook duidelijk merkbaar rond de verschillende stations van de NMBS en MIVB. In 2021 waren er 78.564 opnames van psychische problematieken op de dienst

spoed in de Belgische ziekenhuizen, waarvan 7.677 - of bijna 1 op 10 opnames dus - in de ziekenhuizen UMC Sint-Pieters, UVC Brugmann en Universitair ziekenhuis Sint-Lukas.”¹⁶

In veel gevallen zijn ziekenhuisontslagen zeer complex om te organiseren. Het medische en sociale personeel in ziekenhuizen moet soms mensen ontslaan die nergens terecht kunnen en op straat belanden.

Meneer heeft lange tijd niet in België gewoond. Enkele dagen geleden is hij teruggekeerd naar ons land en momenteel wordt hij behandeld in een ziekenhuis. Hij heeft dus geen officieel adres in België en zijn bankkaart is bijna vervallen. Binnenkort wordt hij ontslagen uit het ziekenhuis, maar hij weet niet hoe hij een woning kan vinden of waar hij naartoe moet om de nodige stappen te ondernemen om weer in België te komen wonen. Zijn enige inkomstenbron zijn uitkeringen van het ziekenfonds. (Februari 2024)

Mevrouw verblijft illegaal in ons land en zoekt een oplossing voor vanavond en hulp voor haar administratieve procedures. (April 2024)

Meneer is asielzoeker en heeft geen opvangplaats. Hij en zijn broer leven al maanden op straat. (Mei 2024)

¹⁴ Brusselse Bond voor het Recht op Wonen. (2024). *Daklozen langdurig herhuisvesten*.

¹⁵ KCE (2024), Performance of the Belgian health system, Report 376.

¹⁶ Persbericht van 22 november 2023 van de minister van Volksgezondheid: Pilotproject: Mobiele crisisteams geestelijke gezondheidszorg gaan Brusselse politie helpen bij mensen met psychische problemen | Frank Vandenbroucke. <https://vandenbroucke.belgium.be/nl/pilootproject-mobiele-crisisteams-geestelijke-gezondheidszorg-gaan-brusselse-politie-helpen-bij> In het kader van het proefproject waarover de minister van Volksgezondheid het in dit persbericht heeft, krijgt de politie versterking van mobiele crisisteams voor geestelijke gezondheidszorg, maar er worden geen extra (nood)opvangplaatsen gecreëerd.

We willen eraan herinneren dat het Belgische asielbeleid strijdig is met de wet, omdat het niet voorziet in opvang voor alleen mannen en hen op straat laat leven. Fedasil (het federaal agentschap voor de opvang van asielzoekers) is al ruim 8.800 keer veroordeeld voor het niet-naleven van de opvangvoorwaarden, waarbij justitie een collectief van verenigingen toestemming gegeven heeft om tot 2,9 miljoen euro van het agentschap in beslag te nemen voor de opvang van deze mensen¹⁷.

60% van de oproepen naar de hulplijn die verband houden met dakloosheid heeft betrekking op mannen en 40% op vrouwen, waarvan sommige met kinderen.

Mevrouw verblijft in een noodopvangcentrum. Ze wilde praten over hoe moeilijk het is om als vrouw dakloos te zijn maar ook in een noodopvangcentrum te verblijven. (Oktober 2023)

GROTERE SOCIAAL-ECONOMISCHE ONGELIJKHEDEN DOOR STIJGENDE WONINGPRIJZEN

De kosten van huisvesting maken zo al kwetsbare mensen nog een stuk armer. Mensen met hogere inkomens zijn vaker eigenaar van hun woning; sommigen van hen betalen een lening terug waarvan het bedrag hetzelfde blijft in de tijd. Bovendien is de stijging van de huurprijzen minder hard voelbaar bij een hoog inkomen dan bij een laag inkomen. Gemiddeld vertegenwoordigen de kosten van huisvesting 45% van het inkomen van de armste 10% van de huishoudens¹⁸. Brusselaars hebben een lager gemiddeld inkomen dan alle andere Belgische provincies¹⁹, maar betalen gemiddeld meer huurgeld dan de andere gewesten²⁰.

Uit vele voorbeelden blijkt dat zeer zorgelijke financiële situaties rechtstreeks verband houden met het feit dat men geen huur kan betalen in Brussel.

Mevrouw is een 28-jarige vrouw die samenwoont met haar moeder en twee zussen. De huur is al sinds februari 2024 niet meer betaald omdat de andere gezinsleden niet bijdragen. Ze wil het ouderlijk huis verlaten en is op zoek naar een woning, maar krijgt een werkloosheidsuitkering als samenwonende. (Juni 2024)

Mevrouw vraagt om hulp bij huisvesting. Ze is al ingeschreven bij verschillende sociale huisvestingsmaatschappijen, bij openbare vastgoedmaatschappijen (OVM's), enz. Ik zie niet wat ik nog meer kan doen. Het hele telefoongesprek lang geeft ze af op de Grondregie. Ze vertelt me dat ze hen maar niet kan bereiken. (Juni 2024)

Mevrouw is gehandicapt. De huur bedraagt 1300 euro en met drie kinderen heeft ze het moeilijk om rond te komen. (April 2024)

Meneer krijgt een werkloosheidsuitkering van 1600 euro. Hij wordt momenteel opgevangen bij Samusocial. Hij wordt opgevolgd door een maatschappelijk werkster van het OCMW in Sint-Gillis en staat ook ingeschreven bij verschillende sociale verhuurkantoren (SVK's) in Brussel. Hij moet stilaan vertrekken bij Samusocial. Hij

¹⁷ <https://www.cire.be/la-justice-autorise-des-ong-a-saisir-les-comptes-de-fedasil/>

¹⁸ Vivalis. (2023). Welzijnsbarometer, Brussels rapport inzake armoede en sociale gezondheidsongelijkheden.

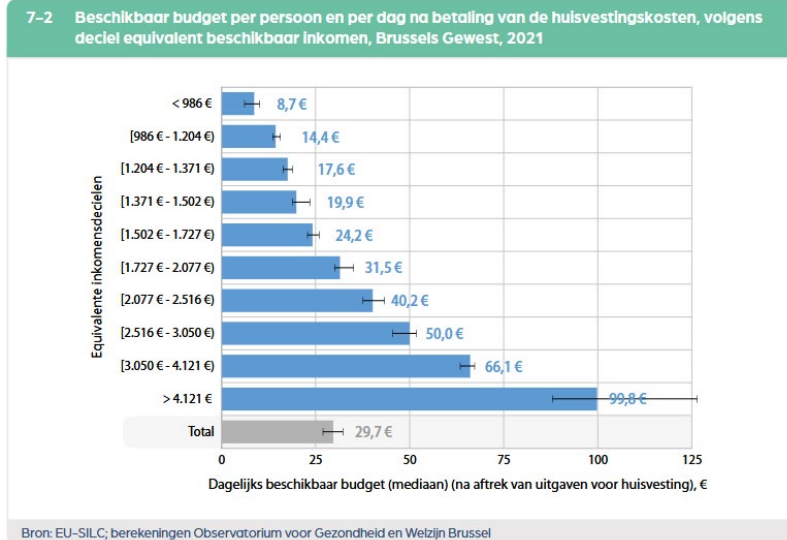
¹⁹ <https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/gemiddeld-inkomen-van-de-belg-bedroeg-2021-20357-euro>

²⁰ https://www.federia.immo/images/blog/2024-02-07-communique-de-presse-federia-barometre-des-locations-2023_file.pdf

mag nog maar een week gaan, en dat baart hem zorgen. Hij wil zo snel mogelijk een woning vinden. Een vriend van hem gaf hem het nummer van de hulplijn. Hij zei dat hij moest bellen en dat we hem zouden helpen. (Februari 2024)

De Welzijnsbarometer 2023 van Vivalis bestudeert de combinatie van bepaalde statistieken: de huisvestingskosten en het inkomensniveau. De ondubbelzinnige conclusie, die aan de hand van cijfers gestaafd wordt, is dat door de stijging van de woningprijzen de armste mensen armer worden (en de meest welgestelden, die gewoonlijk een of meerdere huizen bezitten, rijker worden): “In Brussel leeft de helft van de bevolking in een huishouden dat meer dan 26 % van het inkomen besteedt aan huisvesting (met inbegrip van huur of kredietaflossing, water-, gas- en elektriciteitskosten, verzekeringen enz.). Dit aandeel ligt hoger dan in de andere gewesten van het land: in Vlaanderen leeft de helft van de bevolking in een huishouden dat meer dan 14 % van het inkomen besteedt aan huisvesting, tegenover meer dan 19 % in Wallonië.” (Welijnsbarometer 2023, p. 99)

“Het aandeel van het inkomen van huishoudens dat aan huisvestingskosten wordt besteed, verschilt dan ook sterk naargelang het inkomensdecil. [...] Uit de EU-SILC-enquête blijkt dat er na betaling van de huisvestingskosten in de armste huishoudens minder dan € 9 per dag per persoon overblijft voor andere uitgaven (voeding, onderwijs, gezondheid, ontspanning enz.). Bij de rijkste huishoudens ligt dat bedrag meer dan 10 keer zo hoog (bijna € 100 per dag per persoon). **Deze situatie is het gevolg van de combinatie van een lage inkomens (zie hoofdstuk 3) en hoge huisvestingskosten in Brussel, alsook van een ontoereikend aanbod aan sociale huisvesting.**” (Welijnsbarometer 2023, p. 99-100)

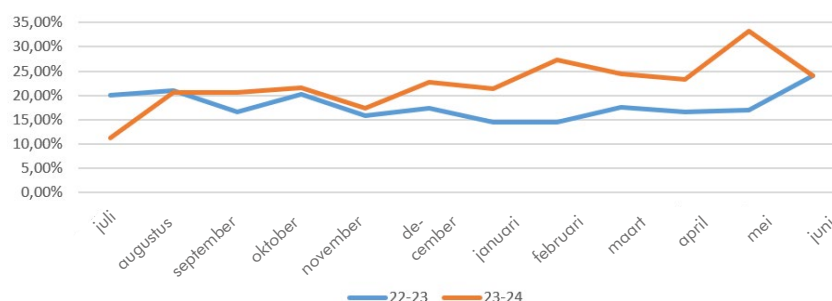


Grafiek 13: Beschikbaar budget per persoon en per dag na betaling van de huisvestingskosten. Bron: Welzijnsbarometer 2023, Vivalis

De huisvestingsproblematiek, die de voorbije maanden het onderwerp is van steeds meer oproepen naar de hulplijn, is een bron van frustratie in de sociale sector. 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.

Alleen ambitieuze beleidskeuzes voor de strikte regulering van de private woningmarkt en een uitgebreider aanbod sociale woningen kunnen een niveau van systemische interventie garanderen dat het recht op huisvesting zal versterken.

INKOMEN /
FINANCIËLE SITUATIE /
TEWERKSTELLING - WERK
- OPLEIDING



Grafiek 14: Percentage van de oproepen over inkomen/financiële situatie/tewerkstelling-werk-opleiding (periode 1 & periode 2)

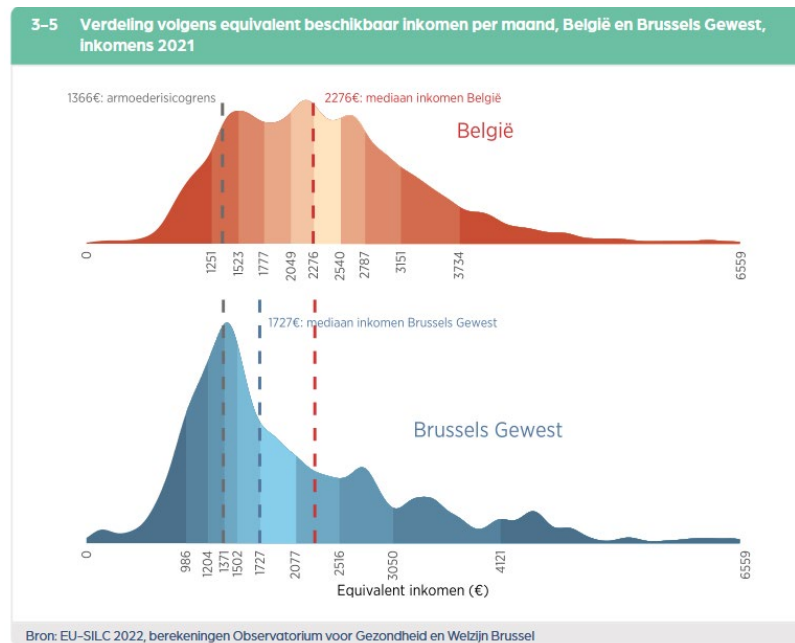
Dit thema omvat drie categorieën:

- Financiële middelen (leefloon – werkloosheid – pensioenen – inkomensgarantie voor ouderen)
- Financiële situatie en schuldenlast
- Tewerkstelling, werk, opleiding en vrijwilligerswerk

Het aantal vragen met betrekking tot deze drie problematieken is flink gestegen in het jaar 2023-2024 (24,5%) in vergelijking met 2022-2023 (17,6%). Bijna een op de vier oproepen valt onder deze 'supercategorie'. De stijging van het aantal oproepen hangt samen met de stijging van de vragen met betrekking tot de financiële middelen van de mensen, namelijk van 8,7% van het totale aantal oproepen in de periode 2022-2023 naar 11,9% in de periode 2023-2024.

Brussel is het gewest met de laagste inkomens, maar ook met de meeste ongelijkheden. Uit de onderstaande grafiek blijkt dat een groot deel van de Brusselaars dicht bij de armoedegrens van 1366 euro per maand aanleunt. Het Brusselse mediane inkomen ligt meer dan 500 euro onder het nationale mediane inkomen, hoewel bepaalde uitgaven momenteel sterk gestegen zijn in Brussel²¹, zoals we al uitvoerig beschreven hebben in het deel over huisvesting.

21 <https://www.vrt.be/vrtnews/nl/2024/02/06/huurbarometer-huurprijzen-2023-gestegen/>



Grafiek 15: Verdeling volgens equivalent beschikbaar inkomen per maand, België en Brussels Gewest, inkomens 2021. Bron: Welzijnsbarometer 2023, Vivalis.

De verschillende vormen van sociale bijstand en bescherming (LL, IGO, werkloosheid en RVT-statuuat) spelen ook in Brussel een belangrijke rol om armoede terug te dringen. Vóór sociale uitkeringen bedraagt het armoedepercentage in het Brussels Gewest 48,8%, ofwel bijna een op de twee mensen. Na sociale uitkeringen daalt het naar 29,8%²². Dit cijfer blijft echter hoger dan in de meeste andere landen van de Europese Unie²³ en is meer dan dubbel zo hoog als het Belgische gemiddelde.

SOCIALE BIJSTAND EN WERKLOOSHEID: MENSEN STAAN HULPELOOS TEGENOVER DE INGEWIKKELDE PROCEDURES

Het OCMW is de organisatie die belast is met het toekennen van sociale uitkeringen, te beginnen met het LL. 28% van de Belgische leefloners woont in Brussel, terwijl 11% van de nationale bevolking in dit gewest woont²⁴. De afgelopen twintig jaar is het aantal leefloners verdubbeld, vooral door de strengere voorwaarden om een werkloosheidsuitkering te verkrijgen en te behouden²⁵.

Bellers weten niet goed hoe ze een LL moeten aanvragen en vragen om hulp daarbij.

Meneer weet niet welke stappen hij moet ondernemen bij het OCMW voor zijn LL. (April 2024)

Daarnaast zijn ze niet tevreden over de afhandeling van hun dossier (lange duur, relatie met de OCMW-medewerker, termijnen...). Situaties zitten soms maandenlang geblokkeerd, zonder dat de betrokkenen geïnformeerd worden over hun rechten op de mogelijke rechtsmiddelen en de termijnen waaraan het OCMW zich moet houden.

²² Welzijnsbarometer 2023, *Ibid*.

²³ <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/DDN-20230614-1>

²⁴ Welzijnsbarometer 2023, *Ibid*.

²⁵ <https://www.lesoir.be/573159/article/2024-03-08/en-vingt-ans-le-nombre-de-beneficiaires-du-revenu-dintegration-sociale-double>

Deze termijnen voor de verwerking van de aanvragen zorgen ervoor dat sommige mensen op het randje leven, zelfs als de wettelijke termijn van dertig dagen nageleefd wordt. Zoals het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn herhaalt: “Het kan soms zo lang duren om een recht te verkrijgen (door niet-kennen en/of geen toegang) dat het om een vorm van uitsluiting gaat.”²⁶ Het herhaaldelijk overschrijden van de wettelijke termijnen bij de toekenning van een recht heeft als gevolg dat mensen, zelfs tijdelijk, uitgesloten worden van bijstand en diensten. Dat heeft niet alleen gevolgen op het vlak van sociaal-economische evenwicht, maar ook – zoals we verderop bespreken – voor de mentale gezondheid van de betrokkenen.

Meneer heeft in januari 2024 een aanvraag voor een LL ingediend bij het OCMW van Anderlecht, maar kreeg nog altijd geen antwoord. (Mei 2024)

Mevrouw krijgt maar geen reactie op haar aanvraag bij het OCMW. Ik heb haar gezegd dat er een wettelijke termijn van één maand nageleefd moet worden en dat als die termijn overschreden wordt, ze contact kan opnemen met haar maatschappelijk assistent. (Januari 2024)

Meneer wil meer informatie over de mogelijkheden om bijstand van het OCMW te eisen na een weigering. (Maart 2024)

Mevrouw is naar het OCMW gegaan om een LL aan te vragen. Aangezien de aanvraag dertig dagen duurt, wil ze graag weten hoe ze aan een beetje geld kan komen om eten te kopen en haar huur te betalen. (Februari 2024)

We stellen vast dat veel mensen naar de hulplijn bellen om uitgebreide en specifieke informatie te krijgen over hun sociale situatie en financiële middelen. Ze vragen zich af wat hun rechten en plichten zijn en leggen vaak uit dat ze geen nauwkeurig antwoord op hun vragen krijgen van de organisaties die hulp bieden en van de professionals met wie ze contact opnemen.

Zoals we in eerdere analyses van de oproepen naar de hulplijn vastgesteld hebben – en zoals maatschappelijk werkers regelmatig melden – kunnen mensen soms verstrikt raken in een warboel, waardoor ze geen gebruik maken van hun grondrechten. In het onderstaande geval zou de toekenning van een vorm van bijstand (door het OCMW) helpen om een tweede vorm van bijstand (van de vakbond) te kunnen verkrijgen. Het OCMW is echter van mening dat het niet moet tussenkomen in een situatie waarin dat tweede recht theoretisch (maar niet praktisch) verworven is.

Mevrouw is lid van het Algemeen Christelijk Vakverbond. Ze werkt nu al een paar maanden niet meer. Vier maanden geleden heeft ze een werkloosheidsuitkering aangevraagd, maar die werd nog altijd niet uitbetaald. Aan het OCMW van haar gemeente heeft ze gevraagd of ze een voorschot kon krijgen, maar men heeft haar daar niet willen helpen. Zonder uitkering kan ze haar vakbondsbijdrage niet betalen. Maar bij de vakbond hebben ze haar gezegd dat ze niets betalen zolang ze haar bijdrage niet betaald heeft. Haar man zit in dezelfde situatie als zij, maar hij werd wel door de vakbond betaald. Ze wil graag weten wat ze kan doen om uit deze situatie te geraken. (Februari 2024)

26 Observatorium voor Gezondheid en Welzijn. (2017). *Inzichten in non take-up van de sociale rechten en in sociale onderbescherming in het Brussels Gewest*. Thematisch katern van het Armoederapport van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 2016.

Doordat er dossierfouten gemaakt worden of het zo lang duurt om de dossiers af te handelen, worden de betrokkenen armer. In Brussel beschikt de 10% van de huishoudens met de laagste inkomens over minder dan negen euro per persoon per dag om hun uitgaven, met uitzondering van de huisvestingskosten, te dekken. Combineer dat met weinig spaargeld en dan is het logisch dat elke euro telt. Meer dan de helft van de huishoudens in Brussel (57,6%) is namelijk niet in staat om langer dan drie maanden verder te leven volgens dezelfde levensstandaard met enkel hun spaargeld²⁷.

VERLIES VAN RECHTEN DOOR VERANDERINGEN QUA SITUATIE EN STATUUT

Wanneer de situatie verandert, vormt dit een kantelmoment waarop mensen de vormen van bijstand die ze krijgen meestal verliezen. Ze raken vast in een negatieve spiraal, waarbij het verlies van een recht leidt tot het verlies van andere rechten. Bijgevolg bellen ze naar de hulplijn om uit een situatie te geraken waarover ze de controle kwijt zijn. Deze situaties gaan vaak gepaard met werkloosheid, zoals dat het geval is in de volgende getuigenissen:

Meneer is weer bij zijn moeder gaan inwonen nadat hij zijn woning kwijtraakte en van de lijst geschrapt werd. Inmiddels heeft hij bij het OCMW van Sint-Joost een referentieadres aangevraagd. Hij krijgt al een tijd geen werkloosheidsuitkering, weet niet welke stappen hij allemaal moet ondernemen en vraagt om hulp. (Maart 2024)

Meneer heeft een vraag over werkloosheidsuitkeringen. Hij woonde tot voor kort in bij zijn grootvader. Zijn grootvader is echter gestorven en het huis werd verkocht. Hij heeft nu geen dak meer boven zijn hoofd. Hij zou graag met zijn vriendin feitelijk gaan samenwonen, wetende dat ze allebei een werkloosheidsuitkering krijgen. Wat zijn de gevolgen? (Maart 2024)

Doordat de situatie gewijzigd is, wordt de steun soms stopgezet. Om het verder te redden, kloppen mensen bij familie en vrienden aan. In sommige gevallen lopen ze het risico om op straat terecht te komen of zich in de schulden te steken (bijvoorbeeld om de huur te betalen).

Meneer heeft een administratief en financieel probleem. Hij heeft een werkloosheidsuitkering aangevraagd en vraagt zich af hoe hij het ondertussen kan redden. (Mei 2024)

Meneer heeft twee jaar als zelfstandige voor een handelsmaatschappij gewerkt, maar ging helaas failliet door een tekort aan klanten. Hij heeft voedselhulp en financiële bijstand nodig, omdat hij momenteel geen inkomen heeft. Hij heeft een schuld van 2000 euro en drie maanden onbetaalde huur. (April 2024)

In de situatie hierboven wordt het voorbeeld van een zelfstandige aangehaald. De categorie van de zelfstandigen heeft twee keer zo vaak als vorig jaar naar de hulplijn gebeld. Uit deze en vele andere getuigenissen blijkt dat de armoedespiraal snel op gang kan komen en dat mensen soms niet meer in staat zijn om basisuitgaven, zoals eten, te dekken.

27 <https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/meer-dan-45-miljoen-belgen-niet-staat-om-te-sparen>

JONGEREN OP ZOEK NAAR FINANCIËLE HULP

Het aandeel jongeren onder de 25 jaar dat naar de hulplijn belt, is het voorbije jaar licht gestegen. Jongeren bellen vaak naar de hulplijn omdat ze problemen hebben in hun gezin.

Meneer is 22 jaar en werd door zijn ouders uit het huis gezet. Hij kan nergens terecht en vraagt om hulp. (November 2023)

Heel wat studenten bellen naar de hulplijn met vragen over financiële hulp. Ze krijgen geen steun meer van hun ouders en willen weten welke vormen van bijstand er zijn. Andere jongeren willen financieel onafhankelijk zijn van hun ouders en zijn op zoek naar externe middelen om daarin te slagen.

Meneer is student en wil graag een kot huren zonder financiële hulp van zijn ouders. (Mei 2024)

Meneer wil het ouderlijk huis verlaten wegens spanningen, maar hij studeert nog. (Januari 2024)

Veel studenten werken om hun opleiding te kunnen betalen. We weten dat het aandeel studenten tussen 18 en 24 jaar in Brussel en Wallonië die tijdens het academiejaar een centje bijverdienen bijna verdubbeld is, namelijk van 21,7% naar 41,6% tussen 2012-2013 en 2021-2022²⁸. In 2022 waren er in België

441.000 werkende studenten²⁹. Studenten vertegenwoordigen een alsmaar groter deel van de werknemers in de horeca, waar 29% van de uren via een specifiek studentenstatuut gepresteerd werd³⁰.

Uit een onderzoek van 2021 blijkt dat 90,4% van de studenten aan de ULB die veel moeite hebben om aan het eind van de maand rond te komen, een job heeft³¹ – dus eigenlijk bijna allemaal. Dit kan bij sommige studenten leiden tot ingewikkelde situaties en zelfs armoede, zoals blijkt uit de onderstaande getuigenis:

Mevrouw vraagt of ze recht heeft op het OCMW. Ze studeert en werkt. Ze wordt lastiggevallen op haar werk. Ze wil ontslag nemen maar is bang om zonder inkomen te vallen. Ze woont alleen, heeft weinig contact met haar familie en kreeg vroeger al steun van het OCMW. (April 2024)

Daarnaast steeg het aandeel studenten tussen 18 en 24 jaar met een GPMI van 4,5% naar 9,0% tussen 2010-2011 en 2021-2022. De stijging is meer uitgesproken in Brussel dan in Wallonië³². Sociale bijstand heeft een beschermend effect waardoor studenten minder afhankelijk zijn van werk, vooral dan de meest kwetsbare, zoals de studie van de ULB aangeeft. Ditzelfde onderzoek wijst er echter ook op dat een op de vijf studenten die in aanmerking denkt te komen voor sociale bijstand, geen aanvraag indient. Dat komt vooral doordat ze niet weten hoe en ze ontmoedigd raken door de vereiste procedures³³.

28 Defeyt, P. (2024). *Deux indicateurs associés à la précarité des jeunes aux études : le nombre de bénéficiaires d'un PIISE et le nombre de jobistes*. Note de travail, Collectif InES.

29 Defeyt, P. (2024), *Op. Cit.*

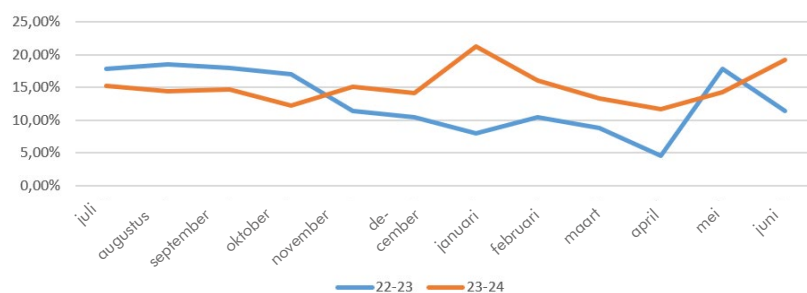
30 <https://www.lecho.be/dossiers/emploi/l-horeca-de-plus-en-plus-dependant-des-etudiants-et-des-flexi-jobs/10556480.html>

31 Observatoire de la vie étudiante. (2021, april). *Enquête sur les ressources économiques des étudiants-es. Aperçu : Inégalités sociales de réussite à l'Université. La performance académique au prisme des conditions de vie étudiante*.

32 Defeyt, P. (2024), *Op. Cit.*

33 Enquête sur les ressources économiques des étudiants-es, *Ibid.*

**PERSOONLIJKE
PROBLEMEN
EN SOCIALE BANDEN**



Grafiek 16: Percentage van de oproepen over persoonlijke problemen en sociale banden (periode 1 & periode 2)

Categorie	2022-2023	2023-2024
Persoonlijke moeilijkheden (psychosociaal, existentieel, behoefte om gehoord te worden)	5,7	4,2
Familiebanden (huiselijk geweld, relaties, enz.)	3,8	5,3
Sociale hulpbronnen (isolement, sociale banden, hulp bij boodschappen doen)	3,1	3,3
Geestelijke gezondheid (verzoek om psychologische en psychiatrische hulp)	3,1	4,5

Tabel 4: Categorieën van de persoonlijke problemen en de sociale banden (periode 1 & periode 2, %)

Deze brede categorie omvat vier problematieken:

- Mentale gezondheid
- Persoonlijke problemen (nood aan een luisterend oor)
- Familiebanden
- Sociale middelen (hulp nodig met de boodschappen, enz.)

In de periode 2023-2024 hield 17,3% van de oproepen verband met deze 'superproblematiek', tegenover 14,8% in 2022-2023, ofwel een lichte stijging. De stijging van het aantal oproepen heeft meer te maken met familiebanden (vooral conflicten en geweld binnen het gezin) en mentale gezondheid.

CONFLICTEN EN GEWELD IN HET GEZIN ALS HOOFDREDEN VAN DE VRAGEN

Van alle details die over deze vier categorieën van vragen verstrekt werden, heeft 24,5% – ofwel bijna een kwart – betrekking op conflicten en geweld binnen het gezin. De meest gerapporteerde vorm van geweld was partnergeweld, gepleegd door de man tegen de vrouw.

Mevrouw wil niet naar huis. Ze heeft problemen met haar man en kinderen. Ik vraag haar of ze zich in gevaar voelt... Ze geeft niet echt een antwoord op mijn vraag. Ze heeft het over psychologisch geweld. (Januari 2024)

Mevrouw zegt dat ze nood heeft aan een luisterend oor, omdat ze zich momenteel in een conflictsituatie bevindt met haar man. Hij drinkt, heeft veel schulden en verdwijnt soms voor onbekende tijd. Mevrouw blijft dan alleen achter met hun baby. Ze zegt dat ze stappen ondernomen had voor een afspraak bij een psycholoog, maar er is nergens plaats. (Oktober 2023)

Een echtscheiding of breuk boezemt vaak veel angst in. In heel wat gevallen zijn de betrokkenen op zoek naar diensten die hen kunnen begeleiden en informeren over hun rechten, vooral op het vlak van kinderopvang, inkomen, statuut, enz. In 2019 werd het Eenoudergezinnen'thuis opgericht in Brussel. Maar niet iedereen in een scheidingsprocedure herkent zich in deze categorie van 'eenoudergezinnen'. Ze weten niet goed op welke organisatie en ondersteuning ze een beroep kunnen doen in het kader van een echtscheiding of breuk (vooral wanneer er kinderen bij betrokken zijn).

We mogen niet vergeten dat een scheiding beide ex-partners armer maakt, maar vrouwen nog meer dan mannen. Vrouwen zijn namelijk over het algemeen minder goed geïntegreerd op de arbeidsmarkt en worden minder goed betaald dan mannen. Uit de SILC-BE-enquête van 2021 blijkt dat 33% van de kinderen die voornamelijk of uitsluitend bij hun moeder wonen gedepriveerd is, terwijl dat percentage 19% bedraagt als de kinderen voornamelijk of uitsluitend bij hun vader wonen, en 7% als ze evenveel bij hun moeder als bij hun vader wonen.

Zelfs na een scheiding kunnen er zich nog conflicten en geweld voordoen, waardoor mensen naar de hulplijn bellen. Volgens verschillende bronnen wordt aangenomen dat een scheiding geen einde maakt aan aanvallen van agressie en geweld, vooral op psychologisch en financieel vlak. In haar barometer stelt de Ligue des familles Barometer (2022) vast dat de helft van de gescheiden ouders (47%) nooit (11%) of op onregelmatige wijze (36%) alimentatie ontvangt. Volgens diezelfde barometer worden buitengewone kosten zeker ook niet betaald in de helft van de gevallen, of zelfs meer, omdat het bedrag niet door een rechter of in een overeenkomst vastgelegd is en het tussen de ouders betwist kan worden.

Mevrouw wil meer informatie over het recht van kinderen in geval van partnergeweld. Ze is in een echtscheidingsprocedure verwickeld en deelt de voogdij over haar kind met haar man. Ze stelt vast dat de vader zich niet aan de voedings- en hygiënevoorschriften voor kinderen houdt. (Januari 2024)

Mevrouw heeft haar woning moeten verlaten wegens geweld door haar echtgenoot, met wie ze een appartement gekocht heeft. Ze woont nu bij familie en vrienden, maar wil graag een tijdelijke woning vinden om uit te rusten en te ontspannen (ze studeert aan het CERIA en heeft een studentenjob). (September 2023)

Mevrouw zit midden in een scheidingsprocedure. Ze heeft me een heleboel vragen gesteld en gevraagd waar ze recht op heeft. (Mei 2024)

Mevrouw is anderhalve maand geleden uit elkaar gegaan met haar man. Ze heeft een kind en heeft inmiddels een woning gevonden. Haar ex wil echter niet tekenen voor de adreswijziging. (Mei 2024)

Meneer wil in bemiddeling gaan met zijn ex-vrouw en tienerkinderen om het omgangsrecht te behouden, dat niet langer effectief is. (December 2023)

Het Instituut voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen heeft in zijn onderzoek naar intrafamiliaal geweld en partnergeweld op basis van de gezondheidsenquête 2013 vastgesteld dat er een duidelijk verband is "tussen intrafamiliaal geweld / partnergeweld en gezondheid en welzijn, en dan meer specifiek voor wat de geestelijke gezondheid betreft. Zo hebben slachtoffers van

intrafamiliaal geweld en van partnergeweld tot 3 keer zoveel kans op recente psychische problemen en recente symptomen van depressieve gevoelens."

Intrafamiliaal geweld is verre van uitzonderlijk of anekdotisch. Het komt regelmatig voor. Dat wordt toegelicht en aan de hand van cijfers gestaafd in het rapport van de instituten voor statistiek van de drie Belgische gewesten over de analyse van de Belgische resultaten van de Europese enquête die tussen juli 2021 en augustus 2022 uitgevoerd werd over geweld tegen vrouwen en andere vormen van interpersoonlijk geweld³⁴. Uit de resultaten blijkt dat vrouwen over het algemeen vaker en ernstiger dan mannen blootgesteld zijn aan geweld (psychologisch, fysiek, seksueel, stalking, privé, op het werk of in het openbaar)³⁵. **Niet alle vrouwen zijn echter in dezelfde mate blootgesteld aan deze vormen van geweld. Werkloos of werkonbekwaam zijn, een handicap of een slechte gezondheid hebben, in financiële onzekerheid leven... het zijn allemaal kenmerken waardoor vrouwen meer blootgesteld zijn aan geweld.** Als we de profielen van deze vrouwen grondiger bekijken, verklaart 45% van hen het slachtoffer van seksueel geweld door hun intieme partner geweest te zijn (tegenover 7,6% van alle vrouwen) en verklaart 35% van hen het slachtoffer van seksueel geweld door een niet-partner geweest te zijn (tegenover 11,5% van alle vrouwen).

34 Bisa.brussels, Statistiek Vlaanderen en IWEPS. (2024). *Gendergerelateerd geweld in België. Kerncijfers van de Europese enquête over geweld tegen vrouwen en andere vormen van interpersoonlijk geweld (EU-GBV, 2021-2022)*.

35 "Slachtoffers van seksueel geweld door een partner zijn bijna uitsluitend vrouwen. (...) In België gaf 15% van de vrouwen aan al fysiek geweld (vooral 'ernstig' fysiek geweld) te hebben ondergaan door een partner (tegenover 8% van de mannen). Bij vrouwelijke slachtoffers komen de voorvallen vaker voor. De door mannen gerapporteerde voorvallen worden dan weer vaker omschreven als eenmalige of zeldzame ervaringen." Instituut voor de Gelijkheid van Mannen en Vrouwen (2024), 'Persbericht: In België loop je als vrouw meer risico op geweld' https://igvm-iefh.belgium.be/sites/default/files/downloads/communiqué_de_presse_gbv_2024_-_nl_-_def.pdf

GEÏSOLEERDE MENSEN OP ZOEK NAAR ONDERSTEUNING

Via de hulplijn worden heel wat gevallen van isolement gemeld. Het gaat dan vooral om ouderen die moeilijk zelfstandig kunnen wonen, weinig financiële middelen hebben en hulp nodig hebben in hun dagelijks leven. Veel oproepen komen ook van mensen die ziek zijn en/of een erkende handicap hebben. Zij kunnen zich moeilijk verplaatsen en hebben een beperkt sociaal netwerk (zie rubriek 'Fysieke gezondheid/handicaps' hieronder). Voor hen zijn deze contacten met professionals van cruciaal belang, want op die manier kunnen ze hun rechten behouden en een band blijven behouden met de sociale wereld en de diensten die ze nodig hebben om te kunnen overleven.

Mevrouw is 95 jaar oud, woont alleen en heeft hulp van familie nodig. Ze heeft de Italiaanse nationaliteit maar woont sinds haar geboorte in België. (Juni 2024)

Meneer lijdt sinds 2016 aan een depressie en wordt sindsdien opgevolgd door het OCMW. Hij heeft al die jaren dezelfde MA gehad, maar twee maanden geleden kreeg hij een nieuwe MA toegewezen. Volgens hem verloopt het contact helemaal niet goed en heeft hij het gevoel dat zijn rechten niet gerespecteerd worden. (Juni 2024)

Mevrouw heeft gezondheidsproblemen en heeft het ook op persoonlijk vlak moeilijk (psychosociale problemen, nood aan een luisterend oor). Ze heeft geen sociale middelen. Een paar maanden geleden onderging ze een operatie. Ze is voor 66% gehandicapt, heeft geen sociaal netwerk en wil weten wat haar rechten zijn als persoon met een handicap. (Januari 2024)

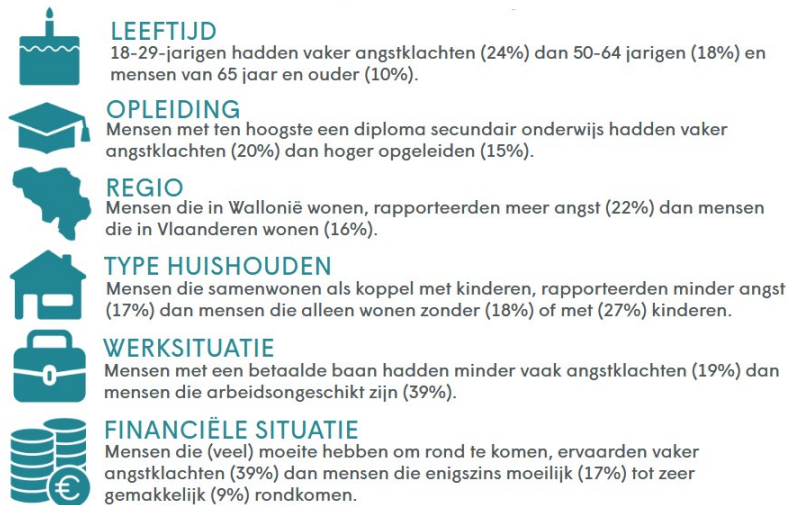
In het Brussels Gewest leidt 7,7% van de mensen een eenzaam leven, maar bij langdurig zieken stijgt dit cijfer naar een op de vier mensen (27,3%) op nationaal niveau. We weten dat gezondheidsproblemen het moeilijk maken voor mensen om hun sociaal netwerk te onderhouden. Telefoondiensten zoals de gratis hulplijn spelen een belangrijke rol op het vlak van sociale betrokkenheid voor sommigen van hen.

EEN NOG ALTIJD ZWAKKE MENTALE GEZONDHEID SINDE DE CORONACRISIS

Uit de resultaten van het BELHEALTH-onderzoek van Sciensano (januari 2023)³⁶ blijkt dat het niveau van angst en depressie hoog is bij de bevolking, en dan vooral bij 18- tot 29-jarigen. Over de studie van Sciensano meldt Le Soir (9/02/2023) dat "terwijl een op de vijf Belgen (19%) lijdt aan angststoornissen, is dat het geval bij een op de drie jongeren onder de 30 jaar (30%). Ter vergelijking: in het kader van de HIS-gezondheidsenquête uit 2018 verklaarde slechts 11% van de Belgen angstig te zijn. Vrouwen (23%) zijn meer blootgesteld aan dit risico dan mannen (15%). Het is geen verrassing dat de arbeidssituatie een impact heeft op het angstniveau, dat stijgt naar 33% bij werklozen en 40% bij mensen op invaliditeit. Het type huishouden en het opleidingsniveau spelen ook een rol: alleenstaanden met of zonder kinderen zijn angstiger (respectievelijk 29% en 21%), net

36 Sciensano. (2023). Belgisch Cohort Gezondheid en Welzijn (BELHEALTH), Bulletin nr. 3.

als mensen met een lager opleidingsniveau (21%).”³⁷



Grafiek 17: BELHEALTH (januari 2023), Sciensano

De mentale gezondheidsproblemen van mensen hebben concrete gevolgen voor hun dagelijkse activiteiten. Sommigen hebben bijvoorbeeld moeite om hun administratieve procedures uit te voeren of hun rechten te behouden.

Mevrouw belt omdat ze een probleem heeft met haar psychiater, die haar geen verslag wil bezorgen voor Actiris (om haar beschermingsuitkeringen te kunnen behouden). (Juni 2024)

Meneer belt omdat hij aan het eind van zijn Latijn is. Hij staat onder bewind en heeft net een nieuwe bewindvoerder toegewezen gekregen. Hij kreeg echter bericht dat hij pas over dertig dagen zijn volgende uitbetaling zal ontvangen. Morgen heeft hij een afspraak met de MA van het OCMW van Molenbeek om financiële hulp te proberen krijgen, vooral voor zijn huur, die hij deelt met een huisgenoot. Die huisgenoot schiet het geld vaak voor en dat leidt tot conflicten. (Oktober 2023)

Meneer is 19 jaar en belt omdat hij na een gezinscrisis uit huis getrokken is. Hij is aan het wachten op de ouders van zijn vriendin die hem komen ophalen om het weekend bij hen door te brengen. Hij heeft maandag een eindexamen en weet niet wat te doen met de spanningen tussen hem en zijn ouders. (Augustus 2023)

Derden bellen naar de hulplijn om hulp te zoeken voor een familielid, een buur of een persoon die ten laste genomen is door een sociale dienst. Vaak maken ze zich zorgen over de situatie van de persoon voor wie ze naar de hulplijn bellen. Velen willen geen repressieve houding aannemen door de politie te bellen, maar een oplossing vinden voor de problemen waarmee de mensen in een kwetsbare situatie geconfronteerd worden.

De MA van het kinderziekenhuis heeft gebeld over een alleenstaande moeder met drie kinderen, waarvan er één ziek is. Ze vindt moeilijk opvang voor haar kinderen die thuis blijven, terwijl het ene kind in het ziekenhuis ligt. Ze is dus op zoek naar een dienst die kan helpen met de opvang voor de kinderen die thuis blijven. (September 2023)

³⁷ Un jeune sur trois souffre d'anxiété ou de dépression - Le Soir <https://www.lesoir.be/494031/article/2023-02-09/un-jeune-sur-trois-souffre-danxiete-ou-de-depression> (eigen vertaling).

Een professional neemt contact met ons op over een vrouw die het slachtoffer is van partnergeweld. (Mei 2024)

Een man en zijn vrouw bellen me in paniek op. Ze wonen in Anderlecht. De gemeente heeft hen aangeraden om ons te bellen. Ze verhuren een huis in Anderlecht en het gaat niet goed met de huurder op de derde verdieping. Hij heeft mentale gezondheidsproblemen (slikt veel medicatie) en een hartprobleem (heeft moeite om de drie trappen op te lopen). Ze maken zich zorgen om de man en hun appartement. Hij zet zijn vuilnis niet meer buiten en ziet er zeer depressief uit. Gisteren hebben ze de politie gebeld. Ze willen dat we hen helpen om voor de huurder een ander appartement of een gespecialiseerde instelling te vinden. (Januari 2024)

Een oudere zus zoekt een oplossing, want er zijn grote problemen met haar jongere broer van 17 jaar. Hij doet niets en slaat iedereen thuis. Ze zoekt een oplossing maar wil niet naar de politie of zo. (Augustus 2023)

MENTALE GEZONDHEID EN SOCIALE SITUATIE: TWEE PROBLEMATIEKEN DIE MET ELKAAR VERWEVEN ZIJN

Mensen met gezondheidsproblemen, zoals depressie, zijn eerder geneigd om hun administratieve procedures uit te stellen of zelfs helemaal niet uit te voeren³⁸. Vaak stapelen aanmaningen zich op, waardoor een vicieuze cirkel van angst en vermijdingsgedrag ontstaat. 'Administratieve fobie' is een relatief onbekend

verschijnsel dat niet echt duidelijk gedefinieerd is. Het wordt nochtans al enkele jaren gedocumenteerd aan de hand van concrete voorbeelden en beschrijvingen.

Mevrouw vertelt me in eerste instantie dat ze een burn-out heeft en een fobie ontwikkeld heeft voor de telefoon, brieven en alles wat met administratie te maken heeft. Ze zegt me ook dat ze bij verschillende psychiaters geweest is, maar dat dat haar niet verder geholpen heeft. Ze is dakloos, staat op het punt om ontslagen te worden en weet niet meer hoe ze uit deze situatie kan geraken. (September 2023)

Mevrouw belt me voor de contactgegevens van een dienst die haar kan helpen met haar administratieve formaliteiten. Ze is depressief en heeft een burn-out gehad. Via de stresskliniek volgt ze al een psychologische behandeling. Sindsdien heeft ze een angst ontwikkeld voor alle administratieve procedures en vindt ze het heel moeilijk om diensten te bellen en brieven te beantwoorden. (November 2023)

Mentale gezondheid en economisch welzijn zijn met elkaar verweven: in Brussel hebben mensen die moeilijk de eindjes aan elkaar kunnen knopen ook meer kans om een depressieve stoornis of een zware depressie te ontwikkelen³⁹.

Olivier De Schutter, speciaal VN-rapporteur voor extreme armoede en mensenrechten, "identificeert de omstandigheden die mensen in armoede blootstellen aan een verhoogd risico op mentale problemen en onderzoekt hoe mentale gezondheidsproblemen, ondanks de buitengewone veerkracht die vele van deze mensen aan de dag leggen, de situatie van armoede in stand kunnen houden. Hij vraagt de lidstaten om over te stappen van een biomedische benadering, waarbij deze problemen aangepakt

³⁸ <https://www.enmarche.be/sante/prevention-1/comprendre-et-appriivoiser-sa-phobie-administrative.htm>

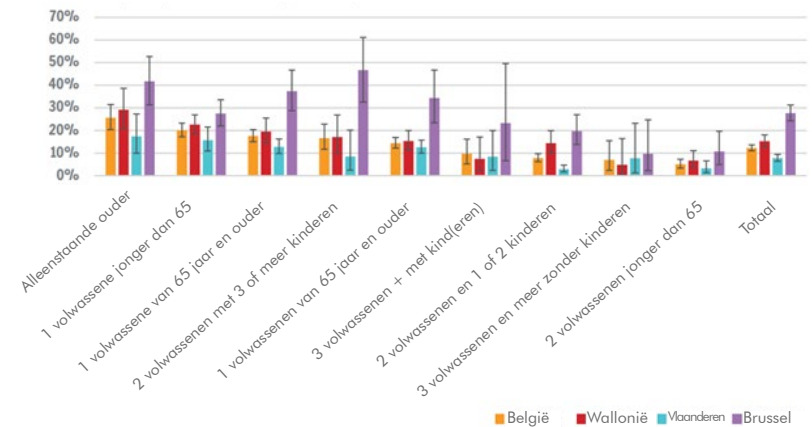
³⁹ Welzijnsbarometer 2023, Ibid, p. 72.

worden vanuit het oogpunt van het getroffen individu, naar een benadering die focust op de sociale determinanten. Om de strijd aan te binden met de wereldwijde golf van depressie en angst, moeten er meer inspanningen geleverd worden om armoede en ongelijkheid tegen te gaan en om economische onzekerheid weg te werken.”⁴⁰

Mentale gezondheidsproblemen komen vooral voor bij huishoudens of mensen die het risico lopen om in armoede te vervallen, zoals eenoudergezinnen. Zoals we al vermeld hebben, belt deze groep van mensen vaak naar de hulplijn. Merk op dat het percentage gedepriveerde kinderen groter is bij eenoudergezinnen (26,8%) dan bij huishoudens bestaande uit twee volwassenen met één kind (9,2%), twee volwassenen met twee kinderen (3,5%) en twee volwassenen met drie of meer kinderen (16%) (SILC-BE, 2021). Eenoudergezinnen hebben 43% meer kans om binnen tien jaar onder de armoedegrens te vallen dan andere huishoudens. Eenoudergezinnen die onder de armoedegrens leven, hebben twee keer minder kans om binnen de tien jaar uit de armoede te geraken (Re-Invest, KUL, 2024)

Meneer is een alleenstaande vader en redt het niet meer. Hij is erg geïsoleerd en heeft externe hulp nodig. (Maart 2024)

Een alleenstaande moeder is op zoek naar nachtopvang voor haar kind, omdat ze 's nachts moet werken. (Januari 2024)



Bron: SILC 2023 (inkomens 2022), berekeningen: IWEPS

Grafiek 18: Armoederisico volgens het huishouden, IWEPS

Bovendien wijzen heel wat studies op het feit dat de arbeidsmarkt en het systeem van de professionele activering niet afgestemd zijn op de reële situatie van alleenstaande ouders, en dan vooral wanneer ze laaggeschoold zijn en jonge kinderen ten laste hebben. “Weer aan de slag gaan heeft op zich [voor een alleenstaande ouder] geen positief effect op het welzijn en sommige jobs kunnen zelfs een negatief effect hebben. Alleen stabiele, voltijdse banen hebben een positief effect [vooral op de mentale gezondheid]. De auteur benadrukt op die manier de contraproductieve rol van tewerkstellingsprogramma’s.” (K.E. Cook in Le Pape & Helfter, 2023: 63, eigen vertaling)

⁴⁰ Olivier De Schutter (2024), *Rapport du Rapporteur spécial sur les droits de l’homme et l’extrême pauvreté, L’économie du burnout : pauvreté et santé mentale*, Assemblée Générale des Nations Unies, A/79/162 (eigen vertaling).

DE COMPLEXITEIT VAN SOMMIGE OPROEPEN

Oproepen over psychisch en mentaal welzijn zijn soms moeilijk te behandelen, omdat (therapeutische) vaardigheden vereist zijn waarin de medewerkers van de hulplijn niet noodzakelijk opgeleid zijn. De leefomstandigheden en trajecten van de bellers zijn soms moeilijk te vatten, en ondanks het proces van intervisie/supervisie waaraan de medewerkers van de hulplijn kunnen deelnemen, blijft telefonische ondersteuning bij psychische of psychiatrische stoornissen een struikelblok voor sommigen van hen.

Meneer wil gebruikmaken van de diensten van justitie (advocaten, slachtofferhulp, enz.) maar wordt al meer dan twee jaar lang telkens weer afgewezen. Hij heeft psychiatrische problemen. (November 2023)

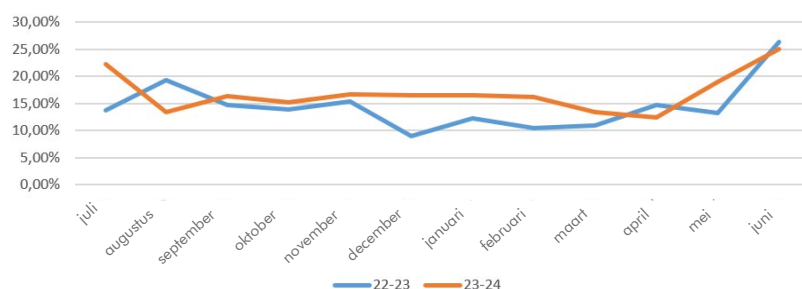
Meneer vertelt me dat hij problemen heeft met zijn vrouw. Hij denkt dat ze met hem getrouwd is voor de papieren. Ze kwam in 2013 aan in België. Ze delen niet langer een echtelijk leven. Hij wil niet de scheiding aanvragen. Zijn vraag is niet duidelijk en hij weet zich moeilijk uit te drukken. Hij vertrouwt me toe dat hij schizofreen is en momenteel opgevolgd wordt door een psychiater. Op verzoek van zijn psychiater heeft hij onlangs zijn medicatie verminderd. (November 2023)

Een luisterend oor bieden vormt de basis van de gratis hulplijn en, meer in het algemeen, van elke hulpverlenende relatie. In tegenstelling tot andere telefoonlijnen is de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' echter een hulplijn voor doorverwijzing op sociaal en gezondheidsvlak in Brussel en geen hulplijn voor psychologische hulp (zoals Tele-Onthaal 106, 1712 bij vragen over geweld, Awel 102 voor kinderen en jongeren, en de

Zelfmoordlijn 1813). Wanneer dat voor de medewerkers van de hulplijn mogelijk is, nemen ze ruim de tijd om te luisteren, zodat ze de situaties die hen ter ore komen goed begrijpen en kunnen ontwarren en de bellers naar de meest geschikte diensten door te verwijzen. Wanneer ze vaststellen dat de bellers eerst en vooral psychologische ondersteuning en langdurige therapeutische begeleiding nodig hebben, verwijzen ze hen door naar hulplijnen zoals de Zelfmoordlijn, waarvan het aantal oproepen met 15% gestegen is, vooral bij jongeren tussen 15 en 24 jaar⁴¹.

41 <https://bx1.be/categories/news/le-suicide-responsable-de-la-mort-dun-quart-des-15-24-ans-derriere-une-facade-positive-se-cache-une-souffrance-intense/>

ADMINISTRATIEVE VRAGEN



Grafiek 19: Percentage van de oproepen omtrent administratieve vragen (periode 1 & periode 2)

Administratieve vragen (16,5%) waren het derde vaakst voorkomende onderwerp van de oproepen, wat een lichte stijging is ten opzichte van de vorige periode (14,2%). Uit de vergelijking van de verschillende beschikbare profielgegevens, zoals leeftijd en type huishouden, blijkt dat deze categorie alle bellers betreft en dus niet een of meerdere specifieke doelgroepen in het bijzonder. De getuigenissen via de hulplijn wijzen echter uit dat achter deze zeer algemene vraag complexe leefomstandigheden schuilgaan en dat er discriminatie heerst in de toegang tot rechten van de mensen.

Administratieve en sociale procedures zijn zwaar en kunnen angst inboezemen, vooral bij mensen die niet over de nodige digitale vaardigheden of tools beschikken 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 fase in hun leven gaan waarbij hun status verandert (burgerlijke staat, werkstatus, verblijfsstatus...), en bij mensen die psychologisch kwetsbaarder zijn.

OP ZOEK NAAR ADMINISTRATIEVE HULP

Mensen bellen naar de hulplijn voor administratieve bijstand. Deze vragen, waarmee men vroeger terecht kon aan de loketten van de betrokken diensten, belanden nu bij diensten en voorzieningen die menselijke, relationele en onvoorwaardelijke hulp bieden. De digitalisering van de diensten en bijstand zorgt voor verwarring bij sommige gebruikers en begunstigden, die er niet in slagen om de administratieve stappen die van hen verwacht worden zelf uit te voeren.

Mevrouw is op zoek naar een maatschappelijk assistent die haar kan helpen met haar administratieve procedures (documenten lezen, betalingsplan en contact met andere diensten). (April 2024)

Meneer staat er alleen voor en wordt al een dagje ouder. Hij begint problemen te krijgen met het beheer van zijn administratie en is op zoek naar een dienst die hem kan helpen met het begrijpen van documenten. (Februari 2024)

Veranderingen qua statuut, zoals de leeftijd in dit geval of weer aan het werk gaan, zorgen er ook voor dat mensen naar de hulplijn bellen voor ondersteuning, opnieuw bij voorkeur door een MA.

Meneer woont in Jette en wil graag hulp (een MA) in het kader van zijn administratieve procedures omdat hij binnenkort met een nieuwe job begint (bankrekening openen en adreswijziging). (April 2024)

Zoals Laurence Noël opmerkt: “Het kwalitatieve onderzoek heeft aangetoond dat kwetsbare personen tijdens hun levensloop en hun sociaal-administratieve trajecten steeds vaker worden geconfronteerd met statuutwijzigingen die eigen zijn aan de ontwikkeling van het niet-gebruik van rechten.”⁴² In diezelfde studie is uit een kwantitatieve analyse van een steekproef van Brusselaars die een leefloon (of equivalent) ontvingen, gebleken dat na twee jaar 60% van de mensen in deze groep minstens één keer van statuut veranderd was. 15% verdwijnt zelfs uit de database van de sociale zekerheid en ontvangt dus niet langer een leefloon.

ADMINISTRatieve, NATIONALE EN DIGITALE TAAL: DRIE BARRIÈRES VOOR DE TOEGANG TOT RECHTEN

Mensen kunnen drie soorten obstakels ervaren bij het uitvoeren van de administratieve procedures die hen aanbelangen. Ten eerste is er de taalbarrière. Een op de tien Brusselaars spreekt geen Frans of Nederlands⁴³ en zelfs een gedeeltelijke kennis van een van beide talen is soms onvoldoende om de ontvangen documenten te begrijpen.

Mevrouw belt voor haar tante omdat die niet goed Frans spreekt. Ze is op zoek naar een maatschappelijk assistent voor administratieve opvolging in het algemeen. (Augustus 2023)

Mevrouw heeft een mobiliteitsbeperking. Ze heeft van haar sociaal verhuurkantoor (SVK) een brief gekregen waarin staat dat ze uit haar appartement moet. Ze spreekt niet goed genoeg Frans om de brief volledig te begrijpen en vraagt om begeleiding ter plaatse als dat mogelijk is. Ze heeft heel weinig beltegoed op haar telefoon. (Juli 2023)

Het tweede obstakel houdt verband met de gebruikte woordenschat, namelijk administratief jargon. De gebruikte uitdrukkingen (die de drempels voor toegang tot bijstand beschrijven, de verschillende vormen van bijstand, de procedures voor toekenning en beroep, enz.) staan een vlot begrip in de weg. Volgens Lire et Ecrire ondervindt naar schatting 10% van de Brusselaars grote problemen op het vlak van basiskennis⁴⁴. Dit betekent dat ze wel een document kunnen lezen, maar daarom nog niet begrijpen.

42 Noël, L. (2021). Niet-gebruik van rechten en bestaansonzekerheid in het Brussels Gewest. *Brussels Studies*, Algemene collectie, nr. 157.

43 <https://www.vrt.be/vrtnews/fr/2024/05/15/barometre-linguistique-un-nombre-croissant-de-bruxellois-ne-co/>

44 <https://lire-et-ecrire.be/Donnees-chiffrees-sur-l-illettrisme>

Meneer heeft een brief ontvangen die hij niet begrijpt. Hij heeft hulp nodig met deze brief en met zijn administratie in het algemeen. (Januari 2024)

Meneer is op zoek naar een algemene sociale dienst, want hij begrijpt de administratieve documenten die hij per post ontvangt niet altijd, en dat bezorgt hem stress, zegt hij. Ook durft hij niet te vertrouwen op de 'vertaling' van de documenten door vrienden of familieleden. (Januari 2024)

Naast deze eerste twee barrières is er nog de barrière van de digitale taal, zoals begrijpen hoe je een online formulier moet invullen. Heel wat mensen die op de hoogte zijn van hun rechten en die vroeger de nodige stappen wel zelf offline konden uitvoeren, zijn nu uitgesloten van hun rechten en minder autonoom geworden.

Justine Vleminckx en Martin Kern lichten dit toe in het Tijdschriften van het actieonderzoek nr. 16 'Maatschappelijk werk in tijden van digitalisering': "Ten aanzien van de algemene digitalisering van de samenleving worden mensen coproducenten van de dienst of het recht waarvan ze willen genieten, en worden zij 'aan het werk gezet' om die dienst of dat recht te kunnen verkrijgen. Ze moeten zelf online formulieren invullen, dit of dat administratief document bemachtigen of contact opnemen met de ene of de andere dienst. [...] In die context zijn het vooral de meest kwetsbaren die in de problemen raken. Ze bevinden zich 'in een zwakke positie' ten aanzien van digitale instrumenten, het gebruik ervan en de bijbehorende taal (computertaal en gebruikte taal), maar ook ten aanzien van een administratieve materie die ze niet per se beheersen. Zij zijn ook degenen die het meest afhangen van sociale rechten en die daarom meer genooddaakt zijn om veel administratieve procedures uit te voeren (Mazet en Sorin, 2020). [...] In die zin riskeert de

digitale transitie die door de overheid gestimuleerd wordt het onmiddellijke effect te hebben dat het probleem van het niet-gebruik van rechten en diensten nog groter wordt bij mensen in een onzekere sociaal-economische situatie (Noël, L, 2021). [...] Gezien deze vaststellingen zijn de maatschappelijk werkers zeer ongerust dat de digitalisering mensen net 'berooft' van hun vermogen om zelf procedures uit te voeren en hen eerder verplicht om afhankelijk te zijn van anderen, op wie zij vroeger niet per se een beroep moesten doen, zoals familie, vrienden maar ook en vooral sociale diensten."

In Brussel biedt de ordonnantie Digitaal Brussel een wettelijk kader voor de toegang tot overheidsdiensten. Ze versterkt de verschuiving naar 'standaard digitalisering'. Een collectief van verenigingen heeft actie ondernomen om te waarschuwen voor de gevolgen van deze ordonnantie en om overheidsdiensten toegankelijk te blijven houden via fysieke loketten of de telefoon. Hoewel de oorspronkelijke tekst van de ordonnantie gewijzigd werd om deze toegang te garanderen, lijkt de ordonnantie die in juli 2024 goedgekeurd werd nog altijd achterpoortjes te bieden om deze andere manieren van toegang te omzeilen en enkel een digitaal kanaal te behouden. Vierentwintig verenigingen hebben bij het Grondwettelijk Hof een beroep tot nietigverklaring ingesteld⁴⁵.

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

45 <https://www.liguedh.be/cour-constitutionnelle-vers-lannulation-de-lordonnance-bruxelles-numerique/>

gebruikers van sociale bijstand lijkt toe te nemen, zou de werktijd van maatschappelijk werkers op een nuttigere en kwaliteitsvollere manier besteed moeten worden aan andere aspecten van sociale ondersteuning.

Een professional belt voor de contactgegevens van een dienst die een begunstigde kan helpen met het invullen van administratieve formulieren en het aanvragen van een betalingsplan voor zijn facturen, omdat hij niet met een computer kan werken. (December 2023)

Deze drie barrières met betrekking tot de taal, de gebruikte woordenschat en de digitale technologie kunnen gecumuleerd voorkomen bij mensen en rechten, informatie en diensten moeilijk toegankelijk maken voor hen.

Zoals Pierre Mazet suggereert in zijn artikel 'Vers l'État plate-forme'⁴⁶, is het noodzakelijk om de last en de verantwoordelijkheid voor de toegang tot rechten opnieuw toe te wijzen aan de overheidsdiensten, vooral wanneer er digitale technologie gebruikt wordt: "In plaats van digitale uitsluiting, wat zou verwijzen naar een gebrek aan vaardigheden bij mensen die niet vertrouwd zijn met digitale technologie, leidt deze ongelijke blootstelling aan de verplichting om digitaal te gaan ertoe dat we spreken van uitsluiting door de digitalisering. De impliciete normen van de dematerialisering zorgen er namelijk in de eerste plaats voor dat gebruikers hun rechten niet kunnen opeisen. De uitdaging is om de dematerialisering te beschouwen op basis van de eisen die het oplegt, en niet alleen op basis van de vaardigheden, of het gebrek aan vaardigheden, van de mensen. Met andere woorden, de uitdaging is om de analyse te richten op de onbekwaamheid die ontstaat door toedoen van de voorzieningen, in plaats van op de (on)bekwaamheden van de mensen, en om te focussen op het ontstaan van uitsluiting door de technische processen in plaats van op de (digitale) onbekwaamheden van de mensen,

die hen persoonlijk verantwoordelijk zouden maken voor de intrekking van hun rechten."

COMPLEXE VERZOEKEN

Administratieve vragen en procedures gaan gepaard met heel wat verzoeken, die door verschillende besturen en diensten en op verschillende domeinen opgevolgd moeten worden. Wanneer bellers geconfronteerd worden met een opeenvolging van problemen en zich tot verschillende aanspreekpunten moeten wenden, kunnen zij zich ontmoedigd voelen.

Mevrouw heeft twee kinderen: een zoon van vier jaar en een baby. Haar man heeft de gezinswoning verlaten. Ze vertelt dat haar sociale en financiële situatie ingewikkeld is. Ze wil graag meer informatie over de juridische procedures die ze kan opstarten voor de echtscheiding, het hoederrecht over de kinderen, alimentatie,... Ze maakt zich zorgen om haar zoontje van vier jaar, die vaak driftbuien heeft. (Januari 2024)

De echtgenoot van mevrouw is twee maanden geleden vertrokken. Ze moet alles alleen doen. Haar man helpt totaal niet en zegt dat ze de scheiding moet aanvragen. (September 2023)

De algemene sociale diensten spelen een belangrijke rol in dergelijke situaties. Zij kunnen mensen namelijk in hun geheel ondersteunen door ervoor te zorgen dat zij op een logische en opeenvolgende manier terecht kunnen bij de verschillende bevoegde instanties en organisaties.

46 Mazet, P. (2019). Vers l'État plate-forme. La dématérialisation de la relation administrative. La Vie des idées. (Eigen vertaling)

Een medewerkster van een medisch centrum in Schaarbeek wilde weten naar welke sociale dienst ze bepaalde patiënten kon doorverwijzen voor algemenere procedures. De sociale diensten van de wijken 1030 werden haar als mogelijkheid meegegeven. (April 2024)

Tijdens verschillende oproepen hebben we gemerkt dat deze administratieve moeilijkheden gepaard gaan met mentale gezondheidsproblemen. Ondanks de stappen die de mensen aangevat hebben, voelen zij zich vaak overweldigd en machteloos (zie het vorige hoofdstuk over mentale gezondheid).

Mevrouw wil graag de contactgegevens van een dienst die haar kan helpen met haar administratieve formaliteiten. Ze is depressief en heeft een burn-out gehad. Via de stresskliniek volgt ze al een psychologische behandeling. Sindsdien heeft ze een angst ontwikkeld voor alle administratieve procedures en vindt ze het heel moeilijk om diensten te bellen en brieven te beantwoorden.

Ze maakt zich ook zorgen over een aantal facturen die zij zou moeten betalen voor een auto die niet van haar is. De zaak komt voor de rechter. Ze heeft nu een aanmaning gekregen om te betalen. Ze heeft ook nog andere zorgen met betrekking tot de mutualiteit. Vorig jaar heeft ze een operatie ondergaan. Ze wordt bedreigd met een proces wegens onbetaalde dossierkosten die haar ziekenfonds moest beheren, maar ze was te laat met haar betaling. (November 2023)

Deze administratieve problemen kunnen leiden tot vermijdingsgedrag of zelfs administratieve ontkenning, zoals toegelicht wordt in een recente studie (Moriau & al., 2024) over administratieve verdwijningen in Brussel⁴⁷.

STEEDS MEER SCHRAPPINGEN

Dat de term 'schrapping' zo vaak terugkeert in de database van de ontvangen oproepen, bewijst dat het voor een bepaald aantal mensen mogelijk is dat zij nergens gedomicilieerd zijn. Deze schrappingen moeten ernstig genomen worden, omdat ze deel kunnen uitmaken van een opeenvolging van gebeurtenissen die leiden tot administratieve verdwijning en zorgwekkende vormen van niet-gebruik van rechten.

Mevrouw is 22 jaar. Ze heeft geen inkomen en is dakloos sinds september 2023. Ze werd uit de gemeente geschrapt en uit haar woning gezet omdat ze de huur niet betaalde. Het OCMW van Brussel is vervolgens gestopt met haar op te volgen en weigerde haar een referentieadres te geven. Momenteel verblijft ze in een hotel of soms bij vrienden. Ze heeft de Belgische nationaliteit maar heeft geen identiteitskaart meer sinds de uitwissing. Ze heeft een bijlage 12. Ze heeft geprobeerd om een referentieadres aan te vragen bij andere OCMW's, maar die weigerden omdat ze vonden dat ze niet in hun gemeente woonde. (Mei 2024)

De recente studie over administratieve verdwijningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevestigt deze vaststelling, die in Brussel als zorgwekkend beschouwd wordt, en onderzoekt het sociaal-economische profiel van mensen die administratief onzichtbaar zijn: "[...] terwijl het aantal geschrapte personen

47 Moriau, J., Malherbe, A., Sanderson, J-P, Pierre, A., en Leclercq, A. (2024). Onzichtbaar voor de overheid: eerste schatting van het aantal "administratieve verdwijningen" in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. *Brussels Studies* [Online], Algemene collectie, nr. 192.

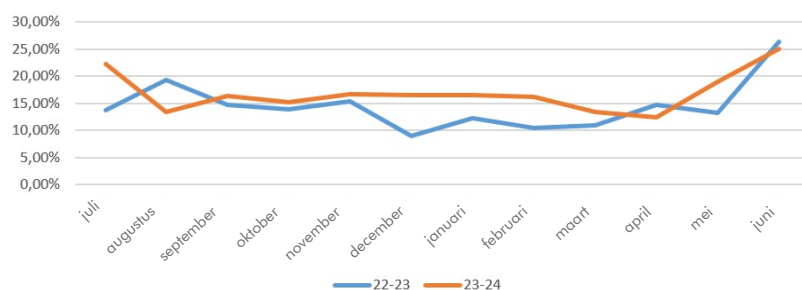
flink stijgt van een jaarlijks gemiddelde van 7 377 mensen in 1991-1993 naar maar liefst 39 291 mensen in 2011-2013. Een tweede vaststelling betreft de spreiding per gewest: gemiddeld vindt een op de drie schrappingen en verdwijningen plaats in Brussel, terwijl het gewest slechts 10 % van de Belgische bevolking vertegenwoordigt. [...] De meest waarschijnlijke hypothese [...] is dat de overheid de wetgeving met betrekking tot de schrappingsprocedure strikter toepaste om “domiciliefraude” tegen te gaan. De omzendbrief van 30 augustus 2013 van de FOD Binnenlandse Zaken verwijst duidelijk naar een verstrenging en eenmaking van de procedures in alle gemeenten van het land. [...] Als we naar de positie van de uitgewiste (verdwenen en geschrapte) personen in de verdeling kijken, komen drie categorieën naar voren: mensen uit het achtergestelde eerste kwartiel, die in deze populatie ruim vertegenwoordigd zijn (47 % in beide gevallen), mensen uit het tweede kwartiel – niet de meest achtergestelde groep maar wel nog vrij kwetsbaar – (tussen 22 % en 17 %), en tot slot een groep waarvan de situatie onbekend is. Ofwel waren deze mensen afwezig op het moment van de volkstelling, ofwel waren hun gegevens niet volledig in de administratieve bestanden die voor de telling van 2011 gebruikt werden. Onderzoek naar de mortaliteit [Eggerickx et al., 2018] toont aan dat mensen in deze groep van “onbekenden” vaak een zeer kansarm profiel hebben. Over het algemeen kunnen we dus stellen dat de meeste uitgewiste personen kwetsbaar zijn.”

De aanscherping van de procedures op domiciliëringen – en de schrappingen die daaruit voortvloeien – sluiten mensen in feite uit van hun fundamentele mensenrechten: een eigen woning, inkomen, voedselhulp, bankrekening... Al deze diensten en vormen van bijstand maken van het beschikken over een woonplaats een voorwaarde en een criterium voor de toegang tot rechten. We hebben het hier niet over het afzien van hulp of een recht, zoals dat gedocumenteerd werd met het begrip ‘sherwoodisation’. Dit heeft meer bepaald betrekking op het feit

dat men niet langer recht heeft op een werkloosheidsuitkering en dat men geen gebruik maakt van de sociale zekerheid⁴⁸. We hebben het hier over een algemene en transversale terugtrekking uit de ‘formele’ samenleving, waarbij mensen volledig afstand doen van het burgerschap. Vrienden en familie, informele netwerken en persoonlijke banden (met personen die soms zelf problemen hebben) vormen de enige beschermende banden voor deze mensen, die op administratief vlak niet meer bestaan. Geschrapte personen doen vaak een beroep op een netwerk van mensen die zich al in een precaire situatie bevinden. Daardoor worden de druk en de verantwoordelijkheid voor de kwetsbaarste bevolkingsgroepen nog groter.

48 Van Asbroeck B., ‘La sherwoodisation ou l’obsolescence de la cité’, Revue nouvelle n° 7/2015. LE FOREM, VEILLE ANALYSE ET PROSPECTIVE DU MARCHÉ DE L’EMPLOI, Que sont devenues les personnes arrivées en fin de droit aux allocations d’insertion ? Suivi de parcours de demandeurs d’emploi en fin de droit en 2015 identifiés dans les bases de données du FOREM, 2017, 11 p. (Wallonie), online beschikbaar op: https://www.leforem.be/MungoBlobs/28/925/20170615_Analyses_Focus_Fin_de_droit.pdf

VOEDSELHULP



Grafiek 20: Percentage van de oproepen omtrent voedselhulp (periode 1 & periode 2)

De oproepen over voedselhulp zijn stabiel gebleven ten opzichte van de vorige periode (10,1% tegenover 10,3% in de periode 2022-2023). Gemiddeld gaan een op de tien oproepen over dit onderwerp. Uit de vergelijking met de beschikbare demografische gegevens blijkt dat alle categorieën van bellers naar de hulplijn bellen in verband met voedselhulp. In iets minder dan driekwart van de gemelde situaties omtrent voedselhulp (72,4%) was voedselhulp de enige vraag. In een minderheid van de gevallen ging deze problematiek gepaard met problemen die verband hielden met de financiële situatie.

In Brussel vormt voeding de tweede grootste uitgavenpost na huisvesting⁴⁹. De Belgische Federatie van Voedselbanken stelt vast dat het aantal begunstigden van voedselhulp in 2023 met 2% gestegen is tot een nieuwe recordhoogte van 213.000 mensen⁵⁰. 16% van de Brusselaars meldt dat ze niet genoeg geld te hebben om eten te kopen, en twee op de tien Brusselaars zeggen dat ze zich geen gezonde en evenwichtige voeding kunnen veroorloven⁵¹. Het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn meldt in zijn Welzijnsbarometer 2023 dat ongeveer 15% van de mensen in de twee laagste inkomenskwintielen niet de mogelijkheid heeft om elke twee dagen eiwitten te eten (2023: 31).

EEN SECTOR DIE NOG ALTIJD ONDER DRUK STAAT

De bevindingen van het vorige overzicht zijn nog altijd actueel. Ze zijn zorgwekkend, want de voedselhulpsector riskeert mensen die voedselhulp vragen niet meer te kunnen helpen. De bevoorradingen slinken. Door de prijsinflatie is het voor sociale kruideniers moeilijker geworden om aan levensmiddelen te geraken. Door de hogere aankooprijzen zien sociale restaurants zich genoopt om het aantal geserveerde maaltijden of de hoeveelheid voedsel op de borden te verminderen. Wegens de daling van het aantal onverkochte producten zijn er ook minder producten beschikbaar in de solidariteitskoelkasten en

49 <https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/nieuwe-resultaten-belgisch-huishoudbudgetonderzoek>

50 https://www.foodbanks.be/dist/assets/img/upload/cont/jaarverslag-2023_file.pdf

51 <https://www.sciensano.be/nl/resultaten-van-de-nationale-voedselconsumptiepeiling-2022-2023/determinanten-van-voedingskeuze/voedselzekerheid>

voor voedselpakketten.

In ons overzicht van vorig jaar hebben we uitgelegd dat privéactoren onverkochte voedingsmiddelen geleidelijk naar zich toe trekken en dat dit ten koste gaat van de verenigingen. Deze ontwikkeling zet zich door. Privébedrijven sluiten overeenkomsten met supermarkten om de doorverkoop van onverkochte voedingswaren te organiseren met de bedoeling om voedselverspilling tegen te gaan. Maar daardoor ontnemen ze voedselhulporganisaties van een groot deel van hun bevoorradingen. De verenigingen verliezen hun partnerschap met de supermarkt aan privébedrijven en/of krijgen enkel nog de 'het onverkochte deel van de onverkochte producten'. Bijgevolg zijn er alsmaar minder kwaliteitsvolle producten om aan te bieden aan kwetsbare mensen. Dit mercantilistische systeem koppelt opnieuw een winstoogmerk aan het beheer van onverkochte producten. Het omzeilt de logica van het doneren, waarvan de verenigingen afhankelijk zijn, en beperkt de diversiteit van de producten waartoe ze wel nog toegang hebben, vooral van verse producten zoals fruit en groenten.

Dat de Delhaize-winkels voortaan in franchise uitgebaat worden, waardoor de winkels financieel meer onder druk komen te staan, heeft bovendien concrete gevolgen voor het beheer van onverkochte voorraad. De meeste nieuwe franchisenemers hebben hun overeenkomsten met verenigingen namelijk verbroken en focussen nu op privéactoren die hen betalen. Voedselhulporganisaties moeten met elke franchisewinkel apart gaan onderhandelen om hopelijk nieuwe overeenkomsten te kunnen sluiten.

Onder de vorige gewestregering werd aan een nieuwe Brusselse ordonnantie gewerkt, waarin een kader vastgelegd werd voor het beheer van onverkochte voeding. In de tekst stond dat "Brusselse supermarkten van meer dan 1.000 m² verplicht zullen zijn om hun onverkochte voedingsmiddelen die nog geschikt zijn voor

consumptie in eerste instantie aan te bieden aan goede doelen, dan aan voedselverwerkende ondernemingen en vervolgens aan particuliere doorverkopers. Volgens minister Maron gaat het om een honderdtal supermarkten. In de toekomst zullen onverkochte voedingsmiddelen een dag voor hun vervaldatum aan liefdadigheidsinstellingen geschonken worden, zodat ze nog effectief geconsumeerd kunnen worden."⁵² De legislatuur liep echter ten einde nog voordat het wetsontwerp voltooid kon worden (de ordonnantie werd naar de Raad van State gestuurd maar er werd nog niet over gestemd). De bal ligt nu dus in het kamp van de volgende regering. De afwezigheid van enige regelgeving werkt ondertussen in het nadeel van de verenigingen. Zij moeten nu campagne blijven voeren tegen deze toenemende monetarisering van onverkochte producten⁵³.

Deze moeilijkheden brengen de hele sector in het gedrang en leiden tot meer spanningen onder de begunstigden, vooral bij de inschrijvingen en in de wachtrijen, maar ook tot vermoeidheid bij de medewerkers en steeds meer mensen die geen eten krijgen.

DE HULPLIJN ALS TOEGANGSPOORT TOT VOEDSELHULP

Als gevolg van de problemen op het vlak van voedselhulp bellen veel derden naar de gratis hulplijn: 17,9% van de oproepen wordt gepleegd door professionals, ofwel drie keer meer dan de oproepen van professionals over andere onderwerpen.

Dat de Federatie van de Maatschappelijke Diensten het Overleg Voedselhulp en de gratis hulplijn coördineert, helpt om de hulplijn op de kaart te zetten als een relevante bron en toegangspoort in de voedselhulpsector. De hulplijn is dan ook een efficiënte manier om mensen door te verwijzen naar de juiste diensten voor hun vragen in de buurt van hun woonst.

⁵² <https://www.rtf.be/article/les-supermarches-bruxellois-devront-ceder-leurs-invendus-alimentaires-aux-associations-caritatives-11344050>

⁵³ <https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/nieuwe-resultaten-belgisch-huishoudbudgetonderzoek>

Ook particulieren bellen naar de hulplijn om initiatieven op te starten, maar ook omdat ze voedsel willen schenken en willen weten hoe dat in zijn werk gaat.

Mevrouw is leerkracht in Ukkel. Het lerarenkorps heeft de krachten gebundeld en een vzw opgericht om voedselhulp te organiseren voor leerlingen. Het project bevindt zich nog in de beginfase. (Juni 2024)

Meneer is net terug van zijn scoutskamp en is op zoek naar een plaats waar hij voedingsmiddelen kan binnenbrengen. (Augustus 2023)

NOODSITUATIES OP HET VLAK VAN VOEDING

We stellen vast dat de particulieren die naar de hulplijn bellen aan het wachten zijn op hulp. Zij moeten het soms al weken of zelfs maanden stellen zonder inkomen. Zij moeten dus een periode zien te overbruggen, waardoor ze niet anders kunnen dan een beroep te doen op de voedselhulpsector, aangezien ze onvoldoende spaargeld hebben.

Meneer legt uit dat hij al twee maanden geen leefloon gekregen heeft van zijn OCMW, omdat zijn aansluiting bij het ziekenfonds nog niet in orde was. Bijgevolg heeft hij financiële problemen en niet genoeg geld om eten te kopen. (April 2024)

Meneer krijgt voorlopig geen uitkering meer van het ziekenfonds, omdat er een fout gemaakt werd in zijn bankrekeningnummer. Hij zou ondertussen graag voedselhulp krijgen. (December 2023)

Meneer neemt contact met ons op na een brand waardoor hij geen middelen meer heeft en dus een voedselpakket nodig heeft. (Oktober 2023)

Veel bellers zijn op zoek naar sociale restaurants. In Brussel zijn er 73 sociale restaurants van verschillende soorten (sociale restaurants, gemeentelijke restaurants en soepbars), waardoor mensen direct toegang hebben tot bereide maaltijden. Ze zijn een zeer grote hulp, vooral voor daklozen.

Mevrouw belt me voor een dakloze, met wie ze soms praat aan het metrostation. Ze wil hem graag een paar adressen van sociale restaurants geven. (December 2023)

Sommige mensen zijn ook op zoek naar verenigingen met uitgebreidere openingsuren, omdat ze in het weekend meestal geen hulp vinden.

Meneer is op zoek naar een sociaal restaurant en een opvangplaats met activiteiten voor kwetsbare mensen in 1000 Brussel. Het is belangrijk dat ze geopend zijn in het weekend. (Maart 2024)

De hoogdringendheid is soms schrijnend: sommigen bellen met een lege maag naar de hulplijn. De medewerkers van de hulplijn verwijzen hen dan door naar partnerverenigingen die weinig voorwaarden stellen aan hun hulp of die op noodsituaties kunnen reageren. Wegens het gebrek aan middelen zijn geheel onvoorwaardelijke initiatieven zeldzaam in de voedselhulpsector. Meestal worden criteria zoals woonplaats, inkomen en gezinssamenstelling gehanteerd om te beslissen of er al dan niet voedselhulp uitgedeeld wordt.

Meneer wil een voedselpakket ontvangen omdat hij geen middelen heeft en al twee dagen niets gegeten heeft. (December 2023)

De medewerkers van de hulplijn sturen de mensen soms door naar OCMW's met een voedselhulpdienst, wat het geval is voor veertien van de in totaal negentien OCMW's.

HULP DIE 'BIJ GEBREK AAN BETER' ESSENTIEEL GEWORDEN IS

Voedselhulp is sociale bijstand 'bij gebrek aan beter'. Niemand doet graag een beroep op voedselhulp en allemaal kiezen we liever zelf wat wij (en onze kinderen) eten. Er wordt vaak een beroep gedaan op voedselhulp wanneer andere vormen van bijstand niet toegekend werden. Het aanvragen van voedselhulp is dan de laatste stap van een heel traject, waarbij telkens deuren gesloten werden...

Mevrouw is een alleenstaande moeder van acht kinderen. Ze is onlangs verhuisd. Totdat haar dossier helemaal in orde is, werden haar inkomsten via de mutualiteit dus opgeschort. Ze heeft niets meer om haar kinderen te eten te geven. Ze heeft al contact opgenomen met verschillende diensten in een gemeente, maar telkens krijgt ze te horen dat het vol zit of dat ze de week nadien moet terugbellen. Ik geef haar toch nog twee andere nummers in een andere gemeente, waarnaar ze kan bellen. Gezien de hoogdringendheid van de situatie heb ik haar een attest van onze dienst opgemaakt, waarmee ze morgen voedselpakketten kan gaan ophalen in een gemeente (die samenwerkt met een vereniging). Ik leg haar uit dat dit uitzonderlijk is en dat ze daar de komende twee maanden mee verder kan. Ik mail haar het attest door. Ik raad haar ook aan om naar het OCMW te gaan (voor een LL totdat de situatie opgelost is, en aanvraag van voedselhulp). Als dat nodig is, kan ze naar de hulplijn bellen om een andere sociale dienst te vinden. (November 2023)

Voedselhulp is een vorm van concrete hulp wanneer mensen het financieel (zeer) moeilijk hebben, maar het wordt beschouwd als een palliatieve vorm van bijstand en is in geen geval een structurele oplossing. Voedselhulp is vaak tijdelijk en restrictief. De medewerkers van de hulplijn informeren de bellers dan ook over hun rechten (vooral op het vlak van LL) en verwijzen hen door naar de OCMW's zodat ze – als ze aan de criteria voldoen en de voorgeschreven procedures volgen – extra (financiële en/of materiële) hulp kunnen krijgen. Door het lage niveau van de sociale bijstand (en van sommige pensioenen) wordt voedselhulp echter gezien als een structureel onderdeel van enig financieel evenwicht. Dit roept vragen op en zorgt voor problemen gezien de beperkte duur (meestal twee jaar) van voedselhulp.

Voedselhulp is niet bedoeld als een permanente vorm van hulp. Het is in de eerste plaats een symptoom van de ontoereikendheid van de sociale beschermingssystemen van een samenleving. Met de opeenvolgende crisissen is voedselhulp echter een essentieel middel geworden om iedereen toegang tot voeding te geven. Het dient dan ook beschouwd te worden als een sector op zich, die specifieke bescherming en overheidssteun zou moeten krijgen. Om steviger te staan en kwaliteitsproducten aan te bieden aan mensen die in armoede leven en die vatbaarder zijn voor gezondheidsproblemen (door hun omgeving, hun activiteiten en het uitstellen van zorg), heeft voedselhulp er bovendien baat bij om deel uit te maken van lokale productiecircuits. Voedselhulp is een kans om voedingssystemen weer territoriaal af te bakenen en daarbij de meest kwetsbaren te betrekken. Deze dynamiek dient echter hand in hand te gaan met een geëngageerd beleidsproject en gepaste overheidssteun.

RECHTEN VAN VREEMDELINGEN

De oproepen omtrent de rechten van vreemdelingen zijn stabiel gebleven (5,8%) in vergelijking met de vorige analyseperiode (4,3%). Mannen en vrouwen zijn in gelijke mate betrokken bij deze oproepen en het aantal alleenstaanden (50%) ligt hoger dan het gemiddelde aantal oproepen.

Professionals (10,1%) en derden (7,9%) bellen iets vaker naar de hulplijn over dit onderwerp dan over andere problematieken, hoewel in vier op de vijf gevallen de betrokkene rechtstreeks belt, zonder tussenpersoon.

OP ZOEK NAAR ONDERSTEUNING BIJ COMPLEXE JURIDISCHE KWESTIES

Mensen bellen naar de hulplijn met vragen over een brede waaier aan onderwerpen: huisvesting, voedselhulp, onderwijs, enz. De administratieve procedures met betrekking tot de rechten van vreemdelingen zijn ingewikkeld en specifiek. Vaak zijn gebruikers en professionals op zoek naar expertise om hen te helpen bij de aanvraag van bijstand en rechten. De technische vragen en unieke levensomstandigheden die tijdens de telefoongesprekken aan bod komen, leiden er ook toe dat de medewerkers van de hulplijn voorzichtig blijven met hun analyses en de informatie die ze krijgen op het vlak van rechten. Ze verwijzen de mensen dan door zodat ze persoonlijke begeleiding kunnen krijgen.

Meneer is een Engelstalige professional. Hij is samen met een Palestijnse vrouw die in het bezit is van een oranje kaart. Hij is op zoek naar een dienst om de vrouw te begeleiden. (Februari 2024)

Mevrouw heeft rechtsbijstand nodig nadat de gemeente weigerde om haar in België geboren kind een reisdocument te verstrekken. Ze is een erkende vluchteling. (December 2023)

Mevrouw is een alleenstaande moeder met twee kinderen. Mevrouw heeft nog geen papieren en zit met haar kinderen in een opvangcentrum. De vader van de kinderen is Belg en heeft de kinderen erkend, die dus de Belgische nationaliteit hebben. Ze vraagt wat ze moet doen. Ik heb een paar vragen beantwoord en haar daarna naar SIREAS doorverwezen. (Maart 2024)

Meneer had een specifieke vraag over zijn regularisatie. Aangezien ik die niet met zekerheid kon beantwoorden, heb ik hem doorverwezen naar SIREAS en CIRÉ. (Oktober 2023)

ADDE, CIRÉ, SIREAS, Caritas... de medewerkers van de hulplijn beschikken over een solide netwerk van verenigingen waarnaar ze bellers kunnen doorverwijzen. Ze kunnen de bellers ook geruistellen dat deze verenigingen (in tegenstelling tot sommige OCMW's) hen op een niet-controlerende manier zullen opvangen, ongeacht hun administratieve situatie.

ILLEGALEN: MENSEN DIE VER VERWIJDERD STAAN VAN HUN RECHTEN

Volgens een studie van de VUB uit 2023 wonen er 52.000 illegalen in Brussel⁵⁴, goed voor 4% van de geregistreerde bevolking. Deze mensen durven niet naar overheidsinstanties te gaan, uit angst dat ze gecontroleerd en gearresteerd worden. Dat de hulplijn anoniem is, speelt in dat opzicht een belangrijke rol, want zo kunnen sommigen van hen toch toegang krijgen tot informatie over hun (karige) sociale rechten.

Dringende medische hulp (DMH) is het recht waarop illegalen aanspraak kunnen maken op het vlak van gezondheidszorg om toegang te krijgen tot bepaalde soorten zorg, ongeacht hun administratieve situatie. Merk op dat in twee op de drie gevallen DMH in België toegekend wordt in Brussel. Dit maakt duidelijk hoe groot het probleem is in het Brussels Gewest⁵⁵.

DMH is restrictief en de toekenning ervan hangt af van de verschillende OCMW's. In de praktijk blijft het voor mensen die illegaal in ons land verblijven moeilijk om toegang te krijgen tot DMH en worden de kosten voor preventieve gezondheidszorg vaak niet gedekt. De moeilijke toegang tot DMH voor illegalen houdt deels verband met het feit dat een deel van hen zeer mobiel is en moeilijk een beroep kan doen op het OCMW (en dus gebruik kan maken van DMH). Het OCMW werkt immers op basis van de inschrijving in een welbepaald gebied. Zonder referentieadres kan men namelijk geen DMH krijgen. Daarnaast wordt DMH

naargelang het OCMW anders geïnterpreteerd en toegekend: in de praktijk dekt DMH dringende (en dus hoofdzakelijk curatieve) gezondheidszorguitgaven, maar de toekenning ervan voor de toegang tot eerder preventieve behandelingen hangt vooral af van de interne regels van elke instelling.

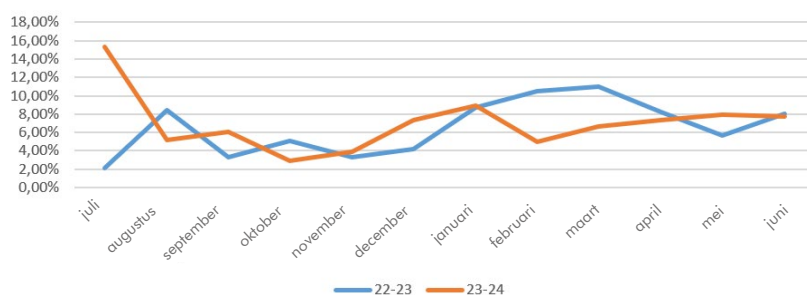
Mevrouw woont illegaal in België. Ze moet dringend geoperereerd worden. De operatie kost echter 2000 euro. Ze weet niet waar ze hulp kan vragen. Ze is niet aangesloten bij een ziekenfonds. (Mei 2024)

Mevrouw woont samen met haar kinderen illegaal in België. Haar kind heeft een ongeval gehad en moet vaak naar het ziekenhuis. Ze weet niet hoe ze de doktersbezoeken van haar kind moet betalen. (April 2024)

54 Surkyn, J., Ahmad Yar, A.W., Ceylan, D., Vanthomme, K., en Bircan, T. (2022). Analyse des taux de mortalité pour estimer les migrants sans papiers en Belgique (Deliverable 7.2).

55 Welzijnsbarometer 2023, Ibid.

FYSIEKE GEZONDHEID EN HANDICAPS



Grafiek 21: Percentage van de oproepen omtrent fysieke gezondheid en handicaps (periode 1 & periode 2)

Deze categorie omvat alle vragen over fysieke gezondheid en handicaps. De cijfers blijven min of meer dezelfde: tussen juli 2023 en juni 2024 ging 6,9% van de oproepen over dit onderwerp. Vrouwen zijn lichtjes oververtegenwoordigd in de oproepen over dit thema (64,6%). Het aantal ouderen dat naar de hulplijn belt om over dit onderwerp te praten, is gestegen (28,8% tegenover 10,4%).

In oktober 2024 publiceerde Sciensano een studie over de gezondheid van vrouwen⁵⁶. In deze studie staan een aantal bevindingen, zoals “in het verleden werd het vrouwelijk lichaam minder bestudeerd en was het minder vertegenwoordigd in onderzoeken (...), en dit gebrek aan kennis en de potentiële negatieve effecten voor de gezondheid van vrouwen zijn groter wegens het gebrek aan behandelingen en protocollen die specifiek afgestemd zijn op het vrouwelijk lichaam.” Voorts stelt het rapport dat “vrouwen ook vaker een psychiatrische diagnose krijgen voor een brede waaier aan gezondheidsproblemen, waaronder pijn, terwijl mannen vaker diagnostische tests voorgeschreven krijgen” (2024: 5).

In 2018 verklaarde 28,7% van de Brusselaars een langdurige aandoening te hebben⁵⁷. Onder de 75-plussers gaat het maar liefst om 46,5%. Bij ouderen gaan veel oproepen over mobiliteitsproblemen, die verband houden met isolement.

Meneer is 90 jaar. Hij zou graag hulp willen om zijn tijdschriften te gaan halen in de boekwinkel. (April 2024)

Mensen met fysieke gezondheids- en mobiliteitsproblemen kunnen ook naar de hulplijn bellen om te weten te komen hoe ze toegang kunnen krijgen tot thuishulp en -zorg.

56 A. Scohy, E. Bracho Montes de Oca, R. Claerman, R. De Pauw, L. Guariguata, L. Int Panis, G. Mogin, S. Nayani, M. Schmidt, L. Van den Borre, V. Gorasso. (2024) Women's health report. Brussel, België: Sciensano. (Eigen vertaling)

57 Vivalis. (2024). Gezondheidsindicatoren van het Brussels Gewest 2024.

Mevrouw ontvangt een klein pensioen en heeft een voedselpakket nodig. Sinds de dood van haar man voelt ze zich enorm alleen en ze zou graag psychologische ondersteuning krijgen. Gezien haar hoge leeftijd is het ook lastiger geworden om het huishouden te doen. Ze zegt dat ze poetshulp nodig heeft. (November 2023)

Mevrouw zoekt hulp voor haar verplaatsingen om haar was te doen, en wil ook maaltijden aan huis laten leveren. Ze heeft ook problemen met haar woning. (Maart 2024)

Mevrouw is geopereerd en heeft hulp nodig voor de verzorging in haar eigen woonst. Ze ontvangt een LL. (Januari 2024)

Mevrouw is 46 jaar. Ze heeft verschillende gezondheidsproblemen en slikt veel medicatie, waardoor ze soms buiten bewustzijn is. Ze heeft geprobeerd om haar MA bij het OCMW te bereiken, maar dat is niet gelukt. Ze heeft een medische kaart, maar moet een nieuw geneesmiddel kopen dat niet op de lijst staat van geneesmiddelen die door het OCMW gedekt zijn. Ze heeft ook last om de dagdagelijkse taken uit te voeren. (Januari 2024)

Ondanks vormen van bijstand zoals de uitkering voor gehandicapte volwassenen en de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden zijn de bedragen van de inkomsten vaak ontoereikend.

Meneer ontvangt een uitkering voor zijn handicap als gevolg van een arbeidsongeval. Hij was vroeger zelfstandige. Voor het laatste jaar dat hij gewerkt heeft, wordt van hem nu een socialezekerheidsbijdrage van 3500 euro gevraagd. Meneer ontvangt maar 1200 euro. Hij is gescheiden en zijn huurgeld en alimentatie bedragen 1150 euro, andere uitgaven niet meegerekend. Hij zou graag weten of het OCMW hem kan helpen, ook al ontvangt hij uitkeringen. Bovendien heeft hij een gezondheidsprobleem, waarvoor medische opvolging nodig is. (Februari 2024)

Zorgverleners, of het nu gaat om particulieren of professionals, bellen ook naar de hulplijn om een oplossing te vinden voor de situaties van dierbaren of van mensen voor wie ze zorgen. Volgens de vzw Aidants Proches Bruxelles zijn er in België naar schatting meer dan een miljoen mensen die dagelijks zorg verlenen aan dierbaren. De vzw wijst er ook op dat een zeer grote meerderheid van hen niet in staat is om de zorg voor hun dierbaren en de kosten die daarmee gepaard gaan te combineren met hun beroepsactiviteit: zowat 80% van hen heeft te kampen met financiële problemen⁵⁸.

De MA van het kinderziekenhuis belde voor een alleenstaande moeder met drie kinderen. Een van de kinderen is ziek. Ze vindt moeilijk opvang voor haar kinderen die thuis blijven, terwijl het ene kind in het ziekenhuis ligt. Ze is dus op zoek naar een dienst die kan helpen met de opvang voor de kinderen die thuis blijven. (September 2023)

In dergelijke situaties verwijzen de medewerkers van de hulplijn de bellers door naar de ziekenfondsen – waar de betrokkene terecht kan voor een waaier aan diensten – of naar de OCMW's.

58 Aidants Proches Bruxelles vzw, Activiteitenverslag 2023, p. 11.

Mevrouw heeft een handicap en wil hulp om snel een woning te vinden. Ze moet zich aan haar rug laten opereren en vindt dat haar woning niet geschikt is voor als ze na de operatie weer naar huis moet keren. Ze huurt namelijk een appartement op de tweede verdieping en er is geen lift in haar gebouw. Ze is al ingeschreven bij veel SVK's en sociale huisvestingsmaatschappijen. Ze heeft hen een medisch attest bezorgd om haar huidige situatie toe te lichten. Ze heeft ook al contact opgenomen met PHARE en de Brusselse huisvestingsdienst. Alle diensten hebben haar gezegd dat ze nog contact met haar zouden opnemen. (Oktober 2023)

Uit dit laatste voorbeeld blijkt duidelijk dat sommige mensen die naar de hulplijn bellen al heel wat stappen ondernomen hebben en willen weten of ze nog meer kunnen doen en hoe, via welke diensten en welke kanalen. Het maakt duidelijk hoeveel stappen zij iedere dag weer zetten om hun rechten te verkrijgen en een menswaardig leven te kunnen leiden.

BESLUIT

Jaar na jaar komen we tot dezelfde vaststellingen over de sociale problematieken van de Brusselaars. De gratis hulplijn heeft geen observerende functie in het gewest, maar kan wel beschouwd worden als barometer van de sociale problematieken waarmee de bevolking in Brussel geconfronteerd wordt. Als de huisvestingsproblematiek nog vaker voorkomt (in relatieve en absolute termen), is de kans groot dat het voor de Brusselaars een zeer zorgwekkend thema wordt (net als de vragen over het coronavirus ten tijde van de lockdowns en vervolgens de problematieken rond energie).

Dit achtste overzicht van de oproepen die de hulplijn 0800/35.243 ontvangen heeft, maakt aan de hand van de analyse van de absolute en relatieve cijfers duidelijk dat bepaalde sociale problematieken aanzienlijk toegenomen zijn sinds 2020. Het gaat dan vooral over de huisvestingsproblematiek en administratieve problemen.

De huisvestingsproblematiek vormde steevast de voornaamste reden voor oproepen gedurende het volledige bestudeerde jaar. In Brussel is de toegang tot een betaalbare, geschikte woning in goede staat eerder de uitzondering dan de regel aan het worden. De huurprijzen zijn er de voorbije jaren sterker gestegen dan de prijsinflatie, terwijl de indexering van de lonen en sociale uitkeringen – die een proportionele logica volgt – de laagste inkomens benadeelt en de inkomensongelijkheid vergroot. Uit een recente studie van de KUL (Re-Invest, 2024, verschijnt binnenkort) blijkt dat in een representatieve (qua inkomstenbronnen) steekproef van 100% van de mensen die onder de armoedegrens leven, minder dan de helft van de

leefloners binnen de tien jaar uit de armoede weet te geraken. Dat is heel wat minder dan voor de andere inkomstenbronnen (en dan vooral pensioenen, invaliditeit en inkomsten uit arbeid). De FOD Sociale Zekerheid bevestigt het idee dat het LL op een armoedeval lijkt. De FOD Sociale Zekerheid toont aan dat, terwijl de minimumuitkeringen alsmaar stijgen, het bedrag van het LL zeer laag blijft: in juli 2024 bedroeg het LL 84% van de armoedegrens voor een alleenstaande, slechts 74% voor een koppel zonder kinderen en 72% voor een koppel met kinderen⁵⁹. In België, en meer bepaald in Brussel waar het aantal leefloners hoger ligt dan in de andere gewesten van het land, moet een deel van de gezinnen die minimumuitkeringen ontvangen, het stellen met een inkomen dat (ver) onder de armoederisicogrens ligt, vooral in het geval van het leefloon, de inkomensvervangende tegemoetkoming en de werkloosheidsverzekering.

Als je beide factoren (stijging van de huurprijzen en ontoereikende sociale uitkeringen en beschermingsmaatregelen) combineert, spreekt het voor zich dat een deel van de bevolking in mensonwaardige omstandigheden leeft. Bovendien wordt het de mensen moeilijk gemaakt om een beroep te doen op vormen van bijstand, vooral wanneer die gedigitaliseerd zijn. Nog meer dan vroeger zijn mensen oververantwoordelijk voor het verkrijgen van de bijstand waar ze recht op hebben. De sterke stijging van het aantal oproepen over administratieve kwesties is daar een mooi bewijs van. Daarnaast dragen nog andere factoren ertoe bij dat een deel van de mensen uitgesloten wordt van het socialezekerheidssysteem. Dat is vooral het geval wanneer de mercantilistische druk op onverkochte voeding de

59 <https://socialsecurity.belgium.be/nl/cijfers-van-sociale-bescherming/cijfers-de-kijker/de-doelmatigheid-van-de-sociale-minima-de-inkomensgarantie-voor-ouderen-verhoogd>

toegang tot noodhulp, zoals voedselhulp, bemoeilijkt. Al deze sociale moeilijkheden zorgen voor angst en bezorgdheid, maken interpersoonlijke relaties complexer en versterken de dynamiek van conflict en geweld. De vele voorbeelden in dit achtste overzicht van de oproepen getuigen daarvan.

We stellen ook vast dat de hulplijn haar doel bereikt, namelijk situaties analyseren en mensen informeren over hun sociale rechten en hen doorverwijzen. De hulplijn biedt een menselijke, professionele, individuele en vertrouwelijke band en heeft een plaatsje gevonden in de constellatie van de Brusselse sociale en gezondheidssector. Toch willen we eraan herinneren dat deze laagdrempelige voorziening (met weinig toegangsvoorwaarden en weinig beperkingen qua type vragen) geen concrete oplossingen aanreikt. De hulplijn informeert, ondersteunt en verwijst door. Ze is volstrekt ontoereikend en kan niet in de plaats komen van of verward worden met andere voorzieningen die wel concrete hulp bieden, vooral op het vlak van huisvesting, inkomsten en gezondheid.

De sociale en gezondheidssector eist dan ook een goed doordacht langetermijnplan om de structurele oorzaken van armoede en ongelijkheden tegen te gaan, zoals het masterplan voor het uitbannen van thuisloosheid⁶⁰. Voor de medewerkers van de hulplijn staat er veel op het spel: de bedoeling is niet om via de hulplijn nieuwe toegangspoorten naar overvolle wachttruimten en overwerkte professionals te creëren. Het doel is om de toegang tot rechten efficiënter te maken.

⁶⁰ De bedoeling van dit plan is een totaalbeleid in te voeren in Brussel met als doelen: “thuisloosheid voorkomen, mensen begeleiden die daar nood aan hebben en ervoor zorgen dat iedereen over duurzame huisvesting beschikt”. Overzicht https://brusselhelp.org/images/Masterplan_Sortie_Sans-chez-soirisme_RBC_2024_NL.pdf

BIBLIOGRAFIE

Bisa.brussels, Statistiek Vlaanderen en IWEPS. (2024). *Gendergerelateerd geweld in België. Kerncijfers van de Europese enquête over geweld tegen vrouwen en andere vormen van interpersoonlijk geweld (EU-GBV, 2021-2022)*.

Brusselse Bond voor het Recht op Wonen. (2024). *Daklozen langdurig herhuisvesten*.

Defeyt, P. (2024). *Deux indicateurs associés à la précarité des jeunes aux études : le nombre de bénéficiaires d'un PIISE et le nombre de jobistes*. Note de travail, Collectif InES.

DirectieGewestelijkeHuisvestingsinspectie (DGHI). (2022). *Activiteitenverslag 2022*.

Girès, J. (2024). 'Sociale ongelijkheden in de kans op slagen aan de universiteit. Academische prestaties vanuit het oogpunt van de leefomstandigheden als student, *Brussels Studies*, Algemene collectie, nr. 195.

KCE (2024). *Performance of the Belgian health system*. Report 376

Le Pape M-C en Helfter C. (2023). *Les familles monoparentales. Conditions de vie, vécu et action publique. Un état des savoirs*. Paris, Caisse Nationale des Allocations Familiales.

Mazet, P. (2019). *Vers l'État plate-forme. La dématérialisation de la relation administrative*. La Vie des idées.

Moriau, J., Malherbe, A., Sanderson, J-P., Pierre, A., en Leclercq, A. (2024). *Onzichtbaar voor de overheid: eerste schatting van het aantal "administratieve verdwijningen" in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*. *Brussels Studies* [Online], Algemene collectie, nr. 192.

Noël, L. (2021). *Niet-gebruik van rechten en bestaansonzekerheid in het Brussels Gewest*. *Brussels Studies*, Algemene collectie, nr. 157.

Observatorium voor Gezondheid en Welzijn. (2017). *Inzichten in non take-up van de sociale rechten en in sociale onderbescherming in het Brussels Gewest*. Thematisch katern van het Armoederapport van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 2016.

Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2024). *Welzijnsbarometer 2023*. Brussel: Vivalis.brussels.

Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2024). *Gezondheidsindicatoren van het Brussels Gewest 2024*. Brussel: Vivalis.brussels.

Olivier De Schutter. (2024). *Rapport du Rapporteur spécial sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté, L'économie du burnout : pauvreté et santé mentale*, Assemblée Générale des Nations Unies, A/79/162

Sciensano. (2023). *Belgisch Cohort Gezondheid en Welzijn (BELHEALTH)*, Bulletin nr. 3.

Schoy, A., Bracho Montes de Oca, E., Claerman, R., De Pauw, R., Guariguata, L., Int Panis, L., Mogin, G., Nayani, S., Schmidt, M., Van den Borre, L., en Gorasso, V. (2024). *Women's health report*. Brussel, België: Sciensano; 2024 3 p. Report number: D/2024.14.440/31. Beschikbaar op: <https://www.sciensano.be/en/biblio/womens-health-report-belgium-2024>

Surkyn, J., Ahmad Yar, A.W., Ceylan, D., Vanthomme, K., en Bircan, T. (2022). *Analyse des taux de mortalité pour estimer les migrants sans papiers en Belgique* (Deliverable 7.2).

Vleminckx, J. & Kern, M. (2024). 'Maatschappelijk werk in tijden van digitalisering.' *Tijdschriften van het actieonderzoek*. Nr. 16. Federatie van de Maatschappelijke Diensten

**HALLO ?
WELZIJNSWERK**

0800 35 243
GRATIS EN VERTROUWELIJK NUMMER



**Gheudestraat 49
1070 Anderlecht**

02 223 37 74

**info@fdss.be
www.fdss.be**

