

**HALLO ?
WELZIJNSWERK**

0800 35 243
GRATIS EN VERTROUWELIJK NUMMER



OVERZICHT VAN DE ONTVANGEN OPROEPEN IX

VAN JULI 2024 TOT DECEMBER 2025

MEI 2026

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

 **FdSS**
FEDERATIE van de
MAATSCHAPPELIJKE
DIENSTEN

Meneer is werkloos en mevrouw werkt niet. Ze hebben vier kinderen en moeten hun woning snel verlaten op aandrang van de eigenaar. Meneer vindt geen andere woning, want werklozen worden niet aanvaard.

Mevrouw is net bevallen en haar man slaat haar.
Ze wil hulp om bij hem weg te gaan.

INHOUDSOPGAVE

LIJST MET GRAFIEKEN EN TABELLEN	5	
LIJST MET ACRONIEMEN	7	
INLEIDING	8	
KWANTITATIEVE EN KWALITATIEVE GEGEVENS	9	
ALGEMENE KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE OPROEPEN	11	
Verdeling van de oproepen volgens leeftijd	15	
Verdeling van de oproepen volgens geslacht	17	
Verdeling van de oproepen volgens samenstelling van het huishouden	19	
Verdeling van de oproepen volgens de plaats van herkomst	20	
Verdeling van de oproepen volgens de manieren waarop men de hulplijn leerde kennen	22	
Verdeling van de oproepen volgens het statuut van de beller	23	
Verdeling van de oproepen volgens de acties van de hulplijnmedewerkers	24	
THEMATISCHE ANALYSES	25	
Huisvesting & dakloosheid	25	
Woningen die financieel niet toegankelijk zijn	26	
Dak- en thuisloosheid	28	
Andere problemen in verband met huisvesting	30	
Financiële situatie & inkomen	32	
Schuldenlast verankerd in het dagelijks leven	33	
Schuldinvordering zet steeds meer druk op gezinnen	34	
Energie en water: schulden die op armoede wijzen	34	
Onderhoudsgeld en DAVO: tussen bescherming en onevenwicht	35	
Kwetsbare doelgroepen	36	
Toegang tot hulp: structurele belemmeringen	37	
Verlies van uitkeringen: permanente onzekerheid	38	
Administratieve vragen en procedures	39	
Administratieve ondersteuning	40	
Administratieve, nationale en digitale taal: drie barrières voor de toegang tot rechten	41	
Complexe verzoeken	42	
Persoonlijke problemen, mentale gezondheid, sociale middelen, familierelaties	44	
Huishoudens onder druk	45	
Eenoudergezinnen en isolatie	47	
Een zoektocht naar een geschikte woning die leidt tot angstgevoelens	47	
Vragen over consultaties en begeleidingsdiensten	48	
Voedselhulp	50	
Voedselhulp: een noodoplossing die een blijvend karakter krijgt	50	
De verschillende soorten gebruikers van de voedselhulp	52	
Oproepen van professionele derden en naasten	53	
Maximale druk op de sector van de voedselhulp	54	
Justitie en detentie	55	
Het uitoefenen van rechten in de gevangenis	55	
Rechtsbijstand bij het risico op financiële verstikking	56	
Vrouwen op zoek naar veiligheid in de context van huiselijk geweld	57	

Het gevangenis milieu: het isolement doorbreken en communicatiekanalen herstellen	58
Fysieke gezondheid en handicap	60
Vervoer, maaltijden en thuiszorg voor ouderen en kwetsbare personen.....	60
Facturen en administratief beheer op gezondheidsvlak.....	61
Uitstel van gezondheidszorg	62
CONCLUSIE	64
BIBLIOGRAFIE	66

LIJST MET GRAFIEKEN EN TABELLEN

GRAFIEK 1 Aantal maandelijkse oproepen.....	11
GRAFIEK 2 Categorieën van vragen tijdens de oproepen (2024 vs. 2025) Verdeling in % van het totaal van de jaarlijkse oproepen.....	12
GRAFIEK 3 Categorieën van vragen tijdens de oproepen (2024 vs. 2025) Totale aantal oproepen per categorie.....	12
GRAFIEK 4 Verdeling van de oproepen per leeftijdscategorie.....	15
GRAFIEK 5 Verdeling van de oproepen volgens geslacht (kalenderjaren: 2023-2025).....	17
GRAFIEK 6 Verdeling qua geslacht voor elk type vraag	18
GRAFIEK 7 Verdeling van de oproepen volgens de samenstelling van het huishouden	19
GRAFIEK 8 Plaats van herkomst van de oproepen.....	20
GRAFIEK 9 Verdeling van de verschillende manieren waarop men de hulpijn leerde kennen.....	22
GRAFIEK 10 Verdeling van de verschillende statuten van de bellers.....	23
GRAFIEK 11 Verdeling van de acties van de hulpijnmedewerkers tijdens de oproepen	24
GRAFIEK 12 Evolutie van het aantal oproepen in de categorieën 'huisvesting' en 'dakloosheid/noodopvang'	25
GRAFIEK 13 Stijging van de huisvestingskosten.....	26
GRAFIEK 14 Aantal beslissingen in 2024, per type beslissing.....	28
GRAFIEK 15 EN 16 Dak- en thuislozentelling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	29
GRAFIEK 17 Evolutie van het aantal oproepen in de categorieën 'financiële middelen' en 'financiële situatie/schuldenlast'	32
GRAFIEK 18 Armoederisico, 2024.....	32
GRAFIEK 19 Armoederisico, 2024.....	34
GRAFIEK 20 Percentage begunstigden van een werkloosheidsuitkering of een leefloon bij de 18- tot 24-jarigen, Brussels Gewest.....	36
GRAFIEK 21 Evolutie van het aantal oproepen in de categorie 'administratieve vragen en procedures'	39
GRAFIEK 22 Evolutie van het aantal oproepen in de categorieën over persoonlijke problemen, verslavingen, mentale gezondheid, sociale middelen en familiebanden.....	44
GRAFIEK 23 Percentage van de volwassen bevolking met bepaalde psychische problemen, Brussels Gewest, 2018 en 2024	45
GRAFIEK 24 Evolutie van het aantal oproepen in de categorie 'voedselhulp'	50
GRAFIEK 25 Evolutie van het aantal oproepen in de categorie 'justitie'	55

GRAFIEK 26 Evolutie van het aantal oproepen in de categorie 'fysieke gezondheid en handicap'	60
--	----

GRAFIEK 27 Percentage huishoudens dat aangeeft dat het de zorgverlening om financiële redenen heeft moeten uitstellen, Brussels Gewest en België, 2018	62
---	----

TABEL 1 Evolutie van het aantal oproepen per type vraag van 2021 tot 2025 (volledige kalenderjaren)	13
---	----

TABEL 2 Voornaamste type vraag per leeftijdscategorie	16
--	----

TABEL 3 Verdeling van de oproepen volgens geslacht en leeftijd	17
---	----

TABEL 4 Verdeling van de oproepen over psychosociale categorieën volgens het type vraag	44
---	----

LIJST MET ACRONIEMEN

BISA	Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse
CAW	Centrum Algemeen Welzijnswerk
CGSA	Centrum voor globale sociale actie
CPVCF	Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales (centrum voor de preventie van huiselijk en partnergeweld)
DAVO	Dienst voor Alimentatievorderingen
DGHI	Directie Gewestelijke Huisvestingsinspectie
DMH	Dringende medische hulp
EPZ	Eerstelijns psychologische zorg
HVV	Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen
IGO	Inkomensgarantie voor ouderen

KBF	Kinderbijslagfonds
LL	Leefloon
MA	Maatschappelijk assistent
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OKS	Observatorium Krediet en Schuldenlast
PHC	Paritaire Huurcommissie
PMS	Psycho-medisch-sociaal centrum
SAJ	Service d'Aide à la Jeunesse (jeugdhulpdienst binnen Franstalig België)
SAM VZW	Steunpunt Mens en Samenleving
SDSB	Steunpunt voor de diensten schuldbemiddeling
SVK	Sociaal verhuurkantoor

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 deontologische 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 professionele 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 toegankelijker 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 negende overzicht heeft betrekking op de ontvangen oproepen tussen 1 juli 2024 en 31 december 2025, dus een periode van achttien maanden. Het verslag 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 teams die instaan voor het telefonisch onthaal. Via collectieve kwalitatieve debriefings die maandelijks plaatsvinden met de teams 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 op de vragen.

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

- De database van de oproepen is al meermalen opgeschoond om de betrouwbaarheid van de geanalyseerde gegevens te garanderen. Daarbij werden niet alleen bepaalde gegevens uit de categorie 'overige' opnieuw ingedeeld, maar ook 139 oproepen verwijderd omdat ze allemaal van dezelfde persoon afkomstig waren.
- Net als bij het vorige overzicht van de oproepen werden de gegevens omtrent de vraag naar de status van de persoon (gepensioneerd, student, dakloos...) niet specifiek geanalyseerd. Er werden 524 antwoorden verzameld op een totaal van 2708 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 medewerkers van de hulplijn hebben de oproepen zeer nauwkeurig geclassificeerd. Daarom hebben we ervoor gekozen om de meeste oproepen in de categorie 'overige' niet opnieuw in te delen. Wanneer er meer informatie beschikbaar was over de aard van de vraag, hebben we die wel gebruikt voor de analyse.

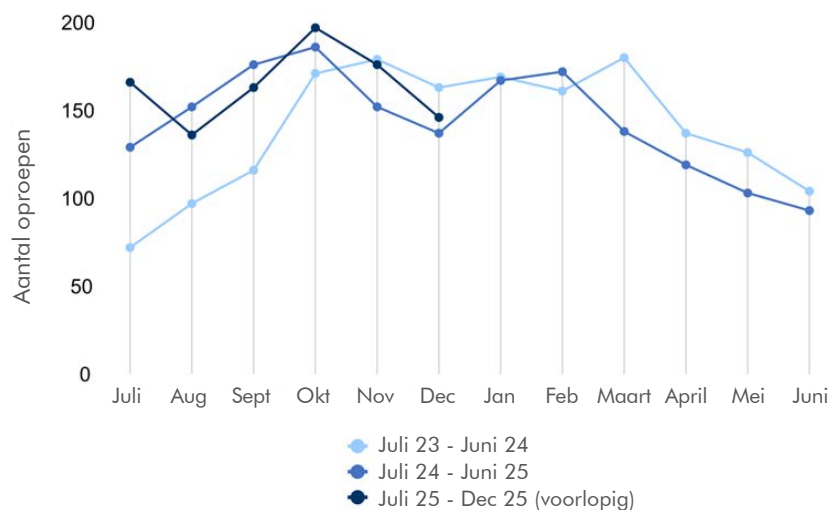
In tegenstelling tot de vorige overzichten van de oproepen behandelt dit verslag twee verschillende periodes. De eerste periode loopt over twaalf maanden, namelijk van juli 2024 tot juni 2025, en sluit daarmee aan bij de methode die ook in eerdere verslagen gebruikt werd. Hierdoor zijn de resultaten rechtstreeks vergelijkbaar. Voor de daaropvolgende periode (2025-2026) waren al zes maanden gegevens beschikbaar toen we aan dit negende verslag begonnen. Daarom hebben we beslist om deze cijfers ook mee te nemen in de analyses en grafieken. Soms hebben we de cijfers weergegeven per volledig kalenderjaar (januari tot december). In dat geval hebben we de presentatie van de gegevens uit eerdere jaren aangepast, zodat ze op dezelfde basis vergeleken kunnen worden. Daarnaast vergelijken we de resultaten van dit negende verslag, dat een periode van achttien maanden bestrijkt, met die van het achtste verslag, dat betrekking had op een periode van twaalf maanden, namelijk van juli 2023 tot juni 2024. Waar nodig maken we steeds vergelijkingen tussen periodes van gelijke duur.

Al sinds de eerste verslagen over de gratis hulplijn werken we met periodes van juli tot juni. Voor meer informatie over de eerdere periodes tussen maart 2020 en juni 2023 verwijzen we naar de vorige verslagen², waarin deze oudere gegevens uitvoerig besproken worden.

Alle toegelichte situaties in dit verslag zijn afkomstig uit de database van de ontvangen oproepen tussen juli 2024 en december 2025. 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. Dankzij deze kwantitatieve en kwalitatieve database kan de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' beschouwd worden als barometer van de sociale problematieken in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.**

² Je vindt ze allemaal op www.fdss.be/nl/ledendiensten/overzicht-van-ontvangen-oproepen/

ALGEMENE KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE OPROEPEN



Grafiek 1: Aantal maandelijkse oproepen - Evolutie van het aantal oproepen sinds het vorige verslag.

Tussen 1 juli 2024 en 31 december 2025 (periode van achttien maanden) ontving de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' **2708 oproepen**.

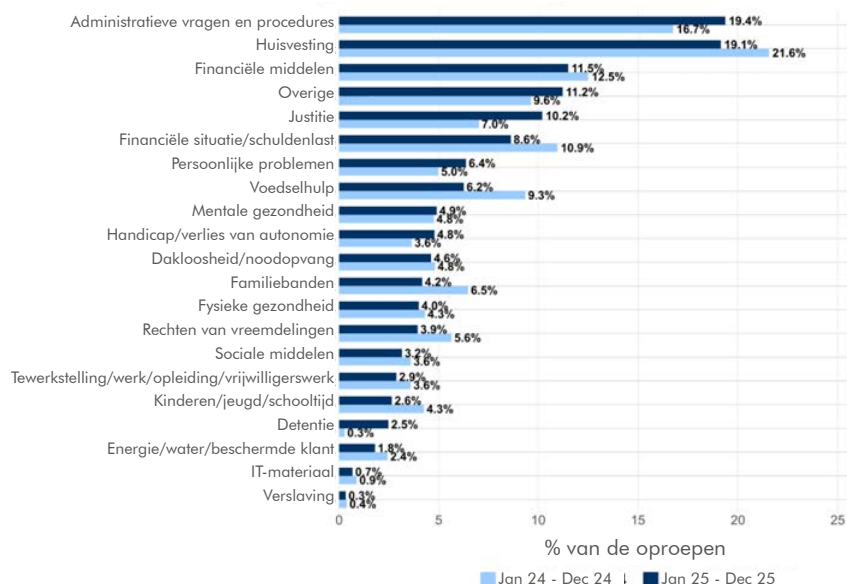
- Van juli 2024 tot juni 2025 (twaalf maanden) werden 1724 oproepen behandeld, goed voor een stijging van 2,9% (+49 oproepen) ten opzichte van het voorgaande jaar.
- Van juli 2025 tot december 2025 (zes maanden) werden 984 oproepen ontvangen, ofwel een stijging van 5,8% ten opzichte van de periode van juli 2024 tot december 2024.

Het **aantal oproepen blijft dus stijgen**, een trend die zich inzette nadat het laagste aantal oproepen vastgesteld werd in 2022-2023, na de coronacrisis.

In de volgende grafieken en tabellen kiezen we ervoor om de gegevens per kalenderjaar te vergelijken, zodat we optimaal gebruik kunnen maken van de beschikbare gegevens.

Categorieën van vragen tijdens de oproepen (2024 vs. 2025)

Verdeling in % van het totaal van de jaarlijkse oproepen

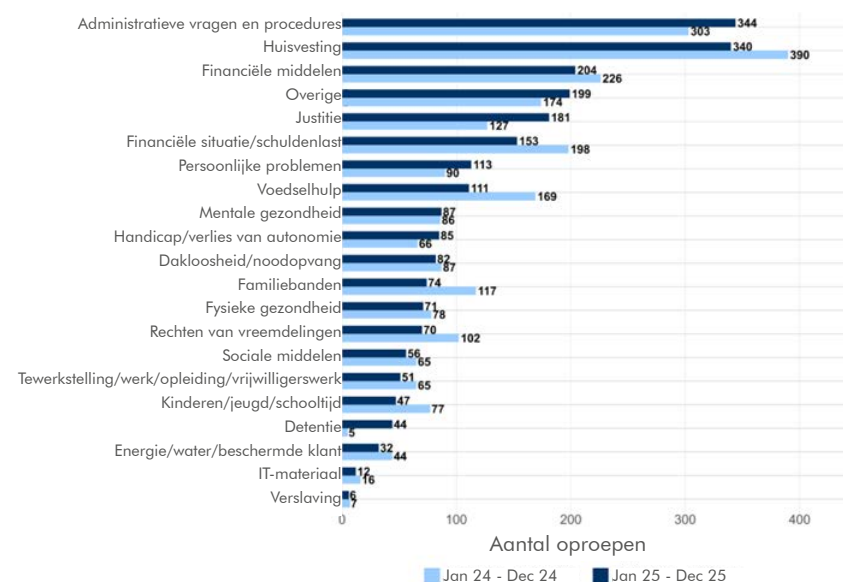


Grafiek 2: Verdeling van de oproepen per type vraag (uitgedrukt in % van het totaal n=2708 oproepen).

Van 1 januari 2025 tot 31 december 2025 hebben de vragen gericht aan de hulplijn in de eerste plaats betrekking op **administratieve vragen en procedures (19,4% van de oproepen)** en in tweede instantie op **huisvesting (19,1%)**.

Categorieën van vragen tijdens de oproepen (2024 vs. 2025)

Totale aantal oproepen per categorie



Grafiek 3: Verdeling van de oproepen per type vraag (uitgedrukt in aantal oproepen).

Wanneer we kijken naar het aantal oproepen per categorie in absolute cijfers, zien we tussen 2024 en 2025 duidelijke dalingen voor de categorieën 'huisvesting', 'financiële situatie/schuldenlast' en 'voedselhulp'. Voor de categorieën 'justitie', 'administratieve vragen en procedures' en 'detentie' stellen we daarentegen stijgingen met ettelijke tientallen oproepen vast tussen 2024 en 2025.

Type vraag	2021	2022	2023	2024	2025
TOTAAL OPROEPEN (Basis 100%)	2832	1587	1475	1809	1776
Administratieve vragen en procedures	9,7% (274)	14,2% (225)	15,2% (224)	16,7% (303)	19,4% (344)
Huisvesting	9,3% (264)	14,3% (227)	19,1% (281)	21,6% (390)	19,1% (340)
Financiële middelen (leefloon - werkloosheidsuitkering - pensioen - IGO)	8,4% (238)	8,8% (140)	9,3% (137)	12,5% (226)	11,5% (204)
Overige	15,4% (435)	12,5% (199)	11,4% (168)	9,6% (174)	11,2% (199)
Justitie	3% (84)	3,6% (57)	5,9% (87)	7% (127)	10,2% (181)
Financiële situatie/schuldenlast	5,9% (166)	5,9% (93)	7,7% (113)	10,9% (198)	8,6% (153)
Persoonlijke problemen (psychosociaal, existentieel, nood aan een luisterend oor)	5,2% (148)	6,7% (106)	3,8% (56)	5% (90)	6,4% (113)
Voedselhulp	15,6% (443)	12,4% (196)	10% (147)	9,3% (169)	6,2% (111)
Mentale gezondheid (verzoek om psychologische en psychiatrische hulp)	4,8% (137)	4% (63)	3,3% (48)	4,8% (86)	4,9% (87)
Handicap/verlies van autonomie	2,7% (77)	2,4% (38)	2,8% (41)	3,6% (66)	4,8% (85)
Dakloosheid/noodopvang	2,6% (74)	5,7% (90)	5,4% (79)	4,8% (87)	4,6% (82)
Familiebanden (partnergeweld - relaties - enz.)	3,4% (97)	3,2% (50)	4,3% (63)	6,5% (117)	4,2% (74)
Fysieke gezondheid	4,6% (129)	2,4% (38)	4,7% (70)	4,3% (78)	4% (71)
Rechten van vreemdelingen	4,1% (117)	4,8% (76)	5,4% (79)	5,6% (102)	3,9% (70)
Sociale middelen	3,8% (107)	3% (48)	2,7% (40)	3,6% (65)	3,2% (56)
Tewerkstelling/werk/opleiding/vrijwilligerswerk	3% (85)	3% (47)	2,7% (40)	3,6% (65)	2,9% (51)
Kinderen/jeugd/schooltijd	1,9% (53)	2,1% (34)	3,5% (52)	4,3% (77)	2,6% (47)
Detentie	0% (0)	0% (0)	0% (0)	0,3% (5)	2,5% (44)
Energie/water/beschermde klant	1,9% (55)	10,8% (171)	10,4% (153)	2,4% (44)	1,8% (32)
IT-materiaal	0,8% (22)	0,3% (5)	0,6% (9)	0,9% (16)	0,7% (12)
Verslaving	0,2% (7)	0% (0)	0,5% (7)	0,4% (7)	0,3% (6)
Informatie over COVID-19	22,9% (649)	10,8% (171)	0,3% (5)	0% (0)	0% (0)
Totaal	129,3% (3661)	130,7% (2074)	128,7% (1899)	137,8% (2492)	133% (2362)

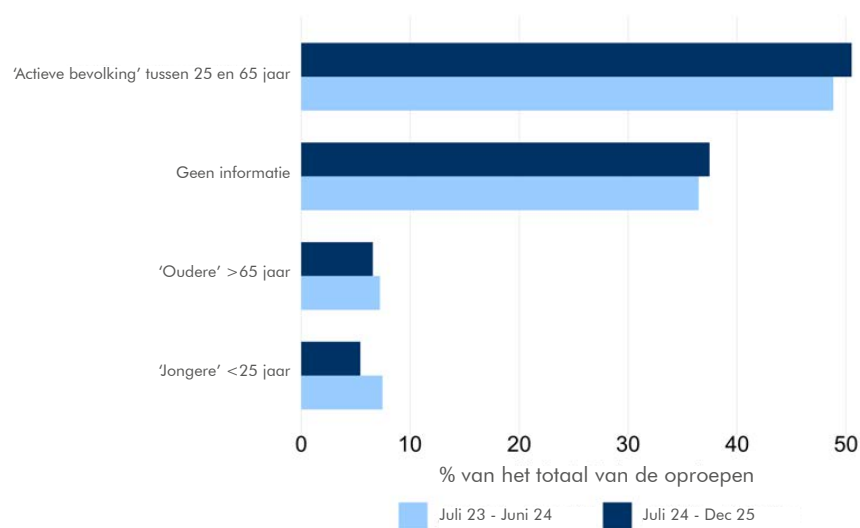
Tabel 1 - Evolutie van het aantal oproepen per type vraag van 2021 tot 2025 (volledige kalenderjaren). De percentages zijn uitgedrukt in procent van het totale aantal oproepen van het kalenderjaar voor elke kolom. Het aantal oproepen staat tussen haakjes.

Uit de overzichtstabel van de oproepen sinds 2021 blijkt duidelijk hoe de verschillende oproepcategorieën evolueren. De stijging van het aantal oproepen in dit negende verslag is vooral toe te schrijven aan oproepen uit de categorieën 'administratieve vragen en procedures', 'financiële middelen (leefloon - werkloosheidsuitkering - pensioen - IGO)', 'persoonlijke problemen (psychosociaal, existentieel, nood aan een luisterend oor)', 'justitie' en 'huisvesting'. Ook andere categorieën tekenen een stijging op voor de kalenderjaren 2024 en 2025, al is die minder uitgesproken. Het aantal oproepen binnen de categorie 'voedselhulp' neemt daarentegen duidelijk af. Voor de overige categorieën blijven de cijfers over het algemeen relatief stabiel.

Daarnaast valt op dat de oproepen omtrent energie, water en bijzondere statuten zoals het statuut van beschermde klant in 2025 nog maar 1,8% van alle oproepen uitmaakten, terwijl dat aandeel in 2022 en 2023 nog tussen 10% en 11% lag. Behalve voedselhulp kent geen enkele andere categorie zo'n sterke daling. Net als in het vorige verslag zien we dat, nu er geen specifieke conjuncturele crisis op de voorgrond staat, de meest prangende problematieken in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verschuiven. Thema's zoals voedselhulp en energie blijken gevoeliger voor tijdelijke crisissen, terwijl de problematieken die jaar na jaar de meeste oproepen vertegenwoordigen **op problemen wijzen die niet alleen urgent zijn, maar ook duurzaam en structureel genoemd kunnen worden. Dat geldt onder andere voor administratieve vragen, financiële problemen, schuldenlast en huisvesting.**

Merk trouwens op dat aangezien het aantal oproepen de afgelopen vier jaar niet gedaald is³, 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.

VERDELING
VAN DE OPROEPEN
VOLGENS LEEFTIJD

Net als in het vorige verslag zien we een zekere stabiliteit in de cijfers over de leeftijd van de mensen die naar de hulplijn bellen. Deze informatie werd meegedeeld bij 62,5% van de oproepen, ofwel 1693 van de 2708 oproepen. Van deze 1693 oproepen werden er 1368 (80,8%) verricht door een persoon tussen 25 en 65 jaar. Bij 147 oproepen (8,7%) was de beller jonger dan 25 jaar en bij 178 oproepen (10,5%) ouder dan 65 jaar.

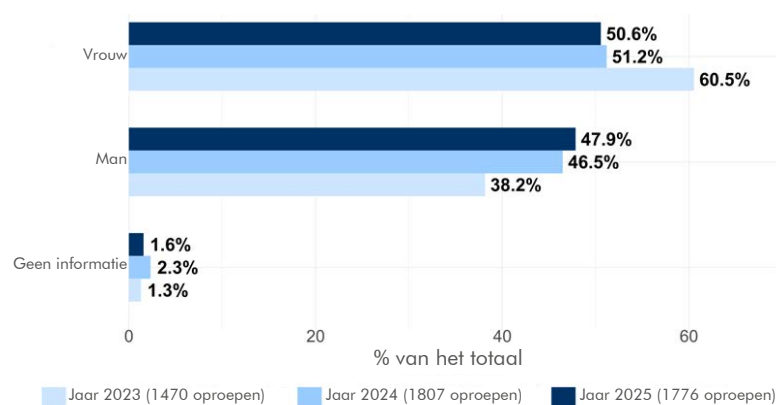
Grafiek 4: Verdeling van de oproepen per leeftijdscategorie.

Leeftijdscategorie	Voornaamste type vraag	Aantal oproepen
Jongere (<25 jaar)	Financiële middelen (leefloon - werkloosheidsuitkering - pensioen - IGO)	38
Jongere (<25 jaar)	Huisvesting	20
Jongere (<25 jaar)	Kinderen/jeugd/schooltijd	17
Actieve bevolking (25 tot 65 jaar)	Huisvesting	302
Actieve bevolking (25 tot 65 jaar)	Administratieve vragen en procedures	274
Actieve bevolking (25 tot 65 jaar)	Financiële middelen (leefloon - werkloosheidsuitkering - pensioen - IGO)	177
Oudere (>65 jaar)	Huisvesting	38
Oudere (>65 jaar)	Administratieve vragen en procedures	34
Oudere (>65 jaar)	Handicap/verlies van autonomie	29

Tabel 2 - Voornaamste type vraag per leeftijdscategorie.

Wanneer we de type vragen per leeftijdscategorie bekijken, valt op dat jongere mensen vooral bezorgd zijn over hun financiële middelen. Dit is met voorsprong het meest voorkomende onderwerp binnen deze leeftijdsgroep. Bij oudere mensen komen huisvesting en administratieve vragen en procedures het vaakst naar voren. Ook de actieve bevolking tussen 25 tot 64 jaar neemt vooral contact op in verband met huisvesting en administratieve vragen en procedures. Het enige verschil met de jongere groepen is dat het tijdens de oproepen vaak over financiële middelen gaat, terwijl oudere bellers meer contact opnemen met vragen over een handicap of het verlies van autonomie.

VERDELING
VAN DE OPROEPEN
VOLGENS GESLACHT

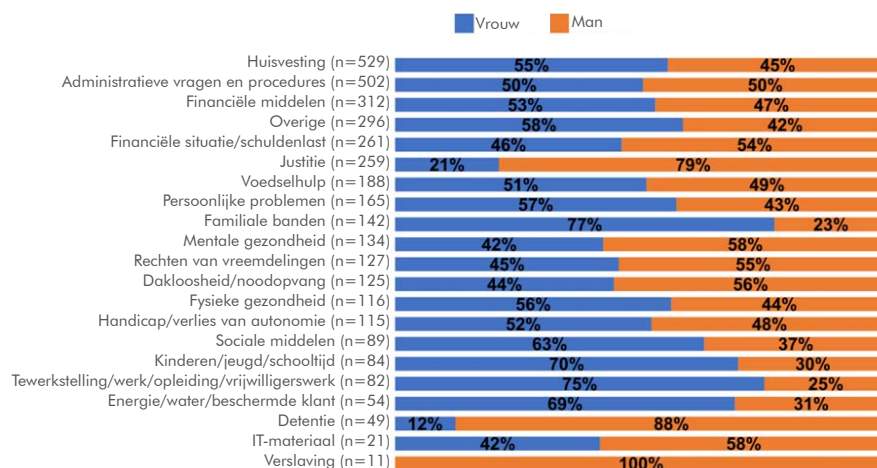


Grafiek 5: Verdeling van de oproepen volgens geslacht (kalenderjaren: 2023-2025).

Bij 98,4% van de oproepen werd informatie over het geslacht van de beller verstrekt. Van 2020 tot 2023 namen vrouwen duidelijk vaker contact op met de hulplijn dan mannen: ongeveer 60% van de oproepen kwam van vrouwen tegenover 40% van mannen. In 2024 en 2025 is die verhouding in evenwicht gekomen, met ongeveer evenveel oproepen van vrouwen als van mannen. Wanneer we die cijfers koppelen aan de leeftijd van de bellers, blijkt dat vrouwen nog altijd sterker vertegenwoordigd zijn bij de jongeren onder de 25 jaar en bij de 65-plussers. Binnen de actieve bevolking is de genderverdeling nagenoeg in evenwicht.

Leeftijdscategorie	Vrouw	Man	Geen informatie
Jongere (<25 jaar) (n=147)	90 oproepen (61,2%)	55 oproepen (37,4%)	2 oproepen (1,4%)
Actieve bevolking (25 tot 65 jaar) (n=1368)	692 oproepen (50,6%)	674 oproepen (49,3%)	2 oproepen (0,1%)
Oudere (>65 jaar) (n=178)	99 oproepen (55,6%)	77 oproepen (43,3%)	2 oproepen (1,1%)

Tabel 3: Verdeling van de oproepen volgens geslacht en leeftijd.



Grafiek 6: Verdeling qua geslacht voor elk type vraag - periode: juli 2024 - december 2025.

Daarnaast zijn vrouwen oververtegenwoordigd in de categorieën die verband houden met sociale middelen (63%), kinderen/jeugd/schooltijd (70%), tewerkstelling/werk/opleiding/vrijwilligerswerk (75%) en energie/water/beschermde klant (69%).

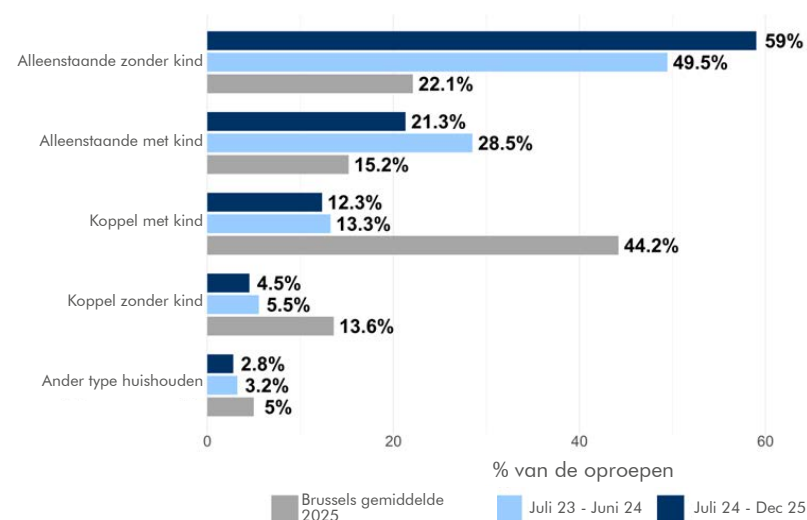
Bij de oproepen in de categorie 'overige', waaraan geen duidelijk type vraag gekoppeld kon worden (n=296), is er eveneens een kleine meerderheid van vrouwen. Zij zijn goed voor 58% van deze oproepen.

De analyse van het geslacht van de mensen die contact opnemen met de gratis hulplijn per type hulpvraag levert een aantal vaststellingen op. Zo zijn vier op de vijf oproepen over justitie afkomstig van mannen. Alleen de oproepen die verband houden met detentie vertonen een even uitgesproken verschil tussen mannen en vrouwen. Met betrekking tot administratieve vragen en procedures, financiële middelen en schuldenlast, en voedselhulp zien we daarentegen een vrij evenwichtige verdeling.

Vrouwen nemen dan weer vaker contact op met de hulplijn voor vragen over huisvesting (55% van de 529 oproepen) en familiebanden (77%). Dat hangt mogelijk samen met het feit dat de meeste situaties van huiselijk geweld en andere vormen van ongelijkheid tussen vrouwen en mannen onder deze categorieën vallen.

VERDELING
VAN DE OPROEPEN
VOLGENS
SAMENSTELLING
VAN HET HUISHOUDEN

Voor 38,3% van de oproepen zijn er gegevens beschikbaar over het type huishouden dat naar de hulplijn belt. Dat is hetzelfde percentage als in het vorige verslag. Binnen deze steekproef vormen **alleenstaanden zonder kinderen** de grootste groep met 59% van de oproepen, tegenover 49,5% tijdens de vorige analyseperiode. Dit wijst op een **oververtegenwoordiging** van dit type huishouden onder de oproepen naar de hulplijn, aangezien 22,1% van de Brusselaars alleen woont zonder kinderen⁴. Daarna volgen de alleenstaanden met kinderen, goed voor 21,3% van de oproepen (tegenover 28,5% in het vorige verslag). Merk op dat **eenoudergezinnen twee keer zoveel risico op geldarmoede lopen dan de algemene bevolking**⁵. Mensen die samenwonen met een partner, met of zonder kinderen, nemen relatief weinig contact op met de hulplijn: zij vertegenwoordigen 16,8% van de oproepen, terwijl ze meer dan de helft van de Brusselse bevolking uitmaken (57,8%).

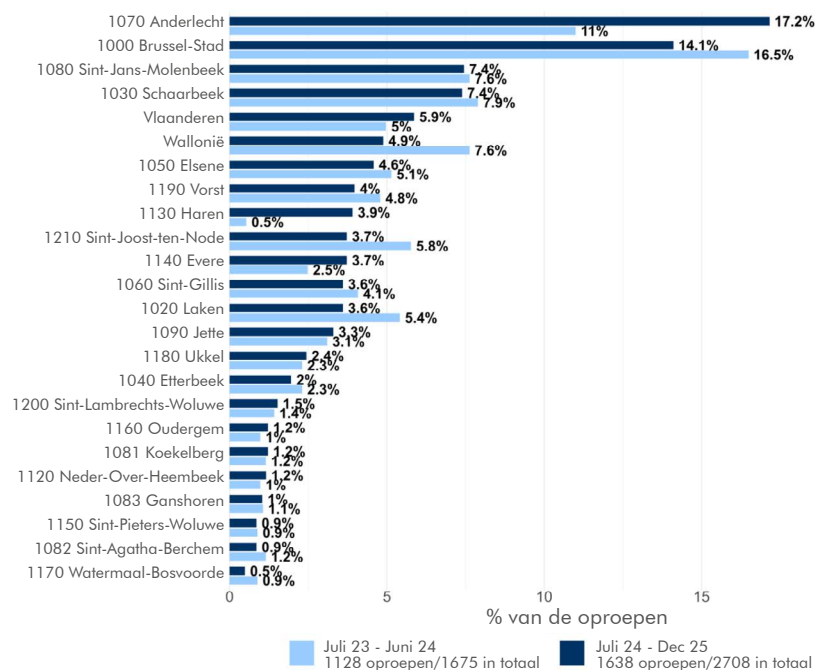


Grafiek 7: Verdeling van de oproepen volgens de samenstelling van het huishouden, invulgraad: 38,3%.

4 Bron: BISA & Statbel (Algemene Directie Statistiek – Statistics Belgium) (Rijksregister) <https://bisa.brussels/themas/bevolking/huishoudens>

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

VERDELING
VAN DE OPROEPEN
VOLGENS
DE PLAATS VAN
HERKOMST



Grafiek 8: Plaats van herkomst van de oproepen.

De herkomst van de oproepen werd geregistreerd voor 60,5% van de oproepen. Dat is 7% minder dan in het vorige verslag. Uit de gegevens blijkt dat Anderlecht op de eerste plaats staat, na een aanzienlijke stijging van het aantal oproepen uit deze gemeente sinds het vorige verslag. Bijna 10% van de oproepen vanuit Anderlecht had betrekking op een vraag om informatie over de taxicheques. Mogelijk werd de hulplijn hiervoor gecontacteerd, omdat de bevoegde dienst minder goed bereikbaar was. Daardoor steeg het aantal oproepen uit Anderlecht en veranderde ook de rangschikking van de gemeenten. Ook vanuit de gevangenis van Haren kwamen meerdere oproepen binnen, waardoor Haren op de negende plaats staat wat betreft de herkomst van de oproepen. Verder daalt het aantal oproepen uit Wallonië tot 4,9% van het totaal, terwijl Vlaanderen 5,9% vertegenwoordigt. Daarnaast zien we een relatieve afname van het aantal oproepen uit Sint-Joost-ten-Node en Laken.

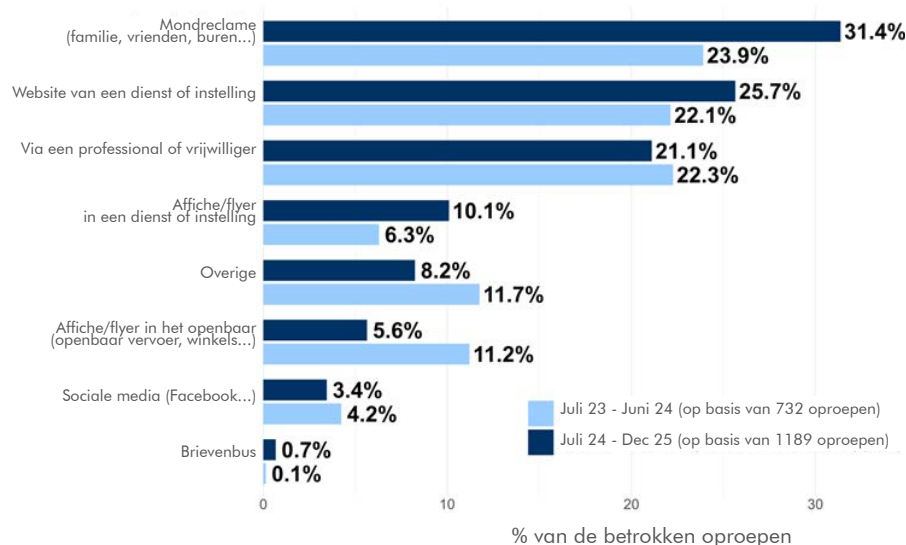
De zes gemeenten die deel uitmaken van de zogenaamde 'arme sikkel'⁶ zijn samen goed voor 59,8% van de oproepen uit Brussel, terwijl slechts 43% van de Brusselaars er woont.

6 1000 Brussel, Anderlecht, Schaarbeek, Molenbeek, Sint-Gillis en Sint-Joost.

Tot slot willen we erop wijzen dat deze cijfers, uitgedrukt als percentage van het totale aantal oproepen, afhankelijk zijn van de omvang van de betrokken gemeente. Zo ligt het aandeel oproepen uit Sint-Joost-ten-Node (3,7%) aanzienlijk hoger dan dat uit Sint-Agatha-Berchem (0,9%). Aangezien beide gemeenten ongeveer evenveel inwoners tellen, is dit verschil opmerkelijk.

Merk ook op dat een hoog aantal oproepen vanuit één specifieke gemeente verklaard kan worden doordat sommige diensten of organisaties mensen (soms massaal) doorverwijzen naar de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' zodra er sprake is van een sociale problematiek.

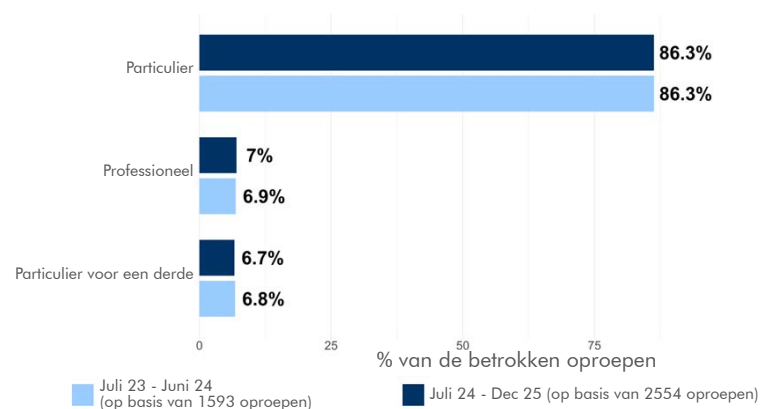
VERDELING VAN
DE OPROEPEN VOLGENS
DE MANIEREN WAAROP
MEN DE HULPLIJN
LEERDE KENNEN



Grafiek 9: Verdeling van de verschillende manieren waarop men de hulplijn leerde kennen.

De mensen die naar de gratis hulplijn bellen, hebben er via verschillende kanalen over gehoord. In 43,9% van de gevallen konden de medewerkers aan de telefoon registreren hoe de betrokkene de hulplijn had leren kennen. Dat percentage is vergelijkbaar met dat van de vorige periode. In meer dan de helft van de gevallen hoorde de persoon over de hulplijn via **iemand anders**, zoals een kennis of een medewerker uit de sociale sector. Het aantal personen dat de hulplijn leerde kennen via **affiches in de openbare ruimte** is sterk gedaald. **Affiches en flyers in instellingen** en **mondreclame** droegen daarentegen sterker bij aan de bekendheid van de hulplijn dan in 2023-2024.

VERDELING
VAN DE OPROEPEN
VOLGENS HET STATUUT
VAN DE BELLER



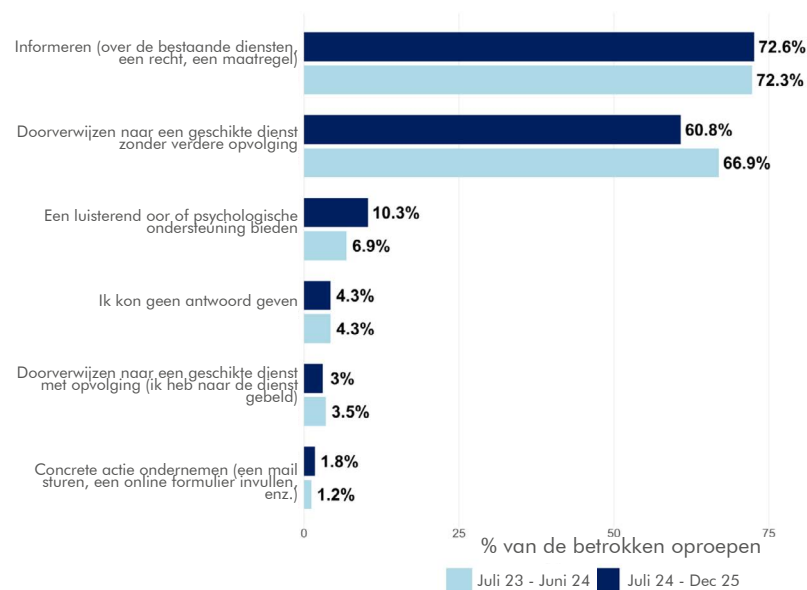
Grafiek 10: Verdeling van de verschillende statuten van de bellers.

In 94,3% van de gevallen werd het statuut van de beller meegedeeld. De cijfers blijven stabiel ten opzichte van de vorige analyseperiode (lichtblauw in de grafiek). De overgrote meerderheid van de oproepen (86,3%) is afkomstig van **particulieren**. Daarnaast komt 7% van de oproepen van **professionals** die werkzaam zijn in sociale diensten en 6,7% van mensen die bellen namens **een derde**.

De analyse van het type vragen volgens het statuut van de beller heeft een aantal interessante vaststellingen opgeleverd. Particulieren nemen vooral contact op over huisvesting (442 oproepen) en administratieve vragen of procedures (430 oproepen). Mensen die bellen namens een derde doen dat eveneens het vaakst voor vragen over huisvesting (36 oproepen), gevolgd door financiële middelen (34 oproepen). Bij professionals uit de sociale sector gaan de oproepen het vaakst over voedselhulp (39 oproepen) en administratieve vragen en procedures (27 oproepen).

—
23
—

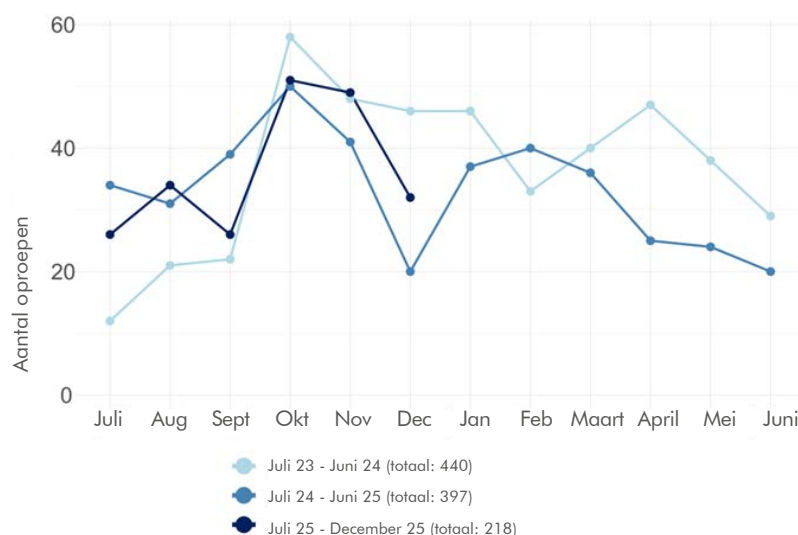
VERDELING VAN
DE OPROEPEN VOLGENS
DE ACTIES VAN DE
HULPLIJN-
MEDEWERKERS



Grafiek 11: Verdeling van de acties van de hulplijnmedewerkers tijdens de oproepen - Basis: 2708 (huidig)/1675 (vorig).

In de meeste gevallen wordt aan de beller **informatie** verstrekt (**72,6%**) en **naar een dienst doorverwezen zonder verdere opvolging** (**60,8%** versus 66,9% in de vorige periode). Daarnaast zien we een stijging van het aantal oproepen waarbij de medewerker een luisterend oor en/of psychosociale ondersteuning bood: 10,3% tegenover 6,9% in de vorige periode. In 4,3% van de gevallen konden de teams geen antwoord geven op de gestelde vraag. Bij 3% van de oproepen werd de beller doorverwezen naar een dienst met opvolging door de hulplijnmedewerker. Tot slot werd in 1,8% van de gevallen een concrete actie ondernomen, bijvoorbeeld hulp bij het schrijven van een brief of e-mail of het invullen van een formulier. 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 daarbij als een **eerste toegangspoort naar andere diensten**.

Merk op dat tijdens één oproep soms meerdere acties ondernomen werden door de hulplijnmedewerkers. Daardoor ligt het totaal van de percentages hoger dan 100%.

THEMATISCHE
ANALYSESHUISVESTING &
DAKLOOSHEID

Grafiek 12: Evolutie van het aantal oproepen in de categorieën 'huisvesting' en 'dakloosheid/noodopvang'.

Vragen met betrekking tot huisvesting en dakloosheid blijven de hoofdrol spelen, met 615 oproepen in de geanalyseerde periode. De vragen die behoren tot deze twee categorieën maken samen **15 tot 25% van de maandelijkse oproepen** uit. We merken echter een lichte daling, zowel in absolute als in relatieve termen, van het aantal oproepen met betrekking tot dit type aanvragen in vergelijking met het vorige overzicht. Van alle 2708 oproepen die in beschouwing genomen zijn voor dit overzicht heeft 21% betrekking op huisvesting en 4% op problemen rond dakloosheid/noodopvang.

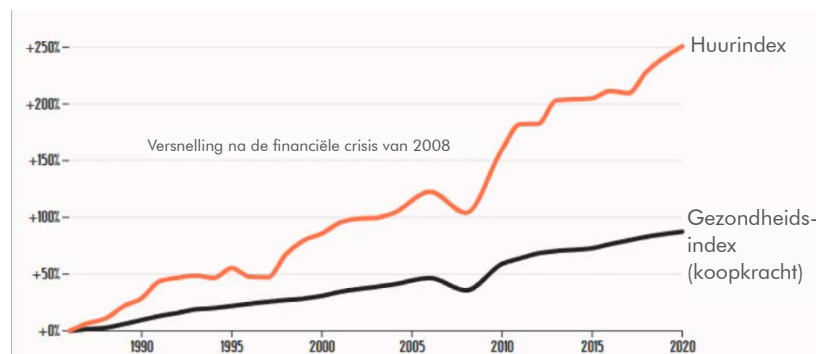
De vragen omtrent huisvesting gaan vaak gepaard met andere problemen, zoals een gebrek aan financiële middelen, familiekwesties, gendergeweld en genderongelijkheid, ongelijke machtsverhoudingen tussen eigenaars en huurders, administratieve kwesties, enz.

Op transversaal niveau zien we bij de mensen die oproepen deden in de categorieën 'huisvesting' en 'dakloosheid/noodopvang' dat het risico om hun onderkomen te verliezen een continuüm vormt. In het geval van oproepen in de categorie 'dakloosheid/noodopvang' is de hulpvrager vaak al dak- of thuisloos. In de categorie 'huisvesting' wijzen de oproepen zowel op het risico om dak- of thuisloos te worden – door pakweg een uithuiszetting, een opzegtermijn of familieruzies – als op een verslechtering van de voorwaarden om onderdak te verkrijgen of te behouden.

David Van Vooren, algemeen Directeur Van Brussel Huisvesting, legt uit: *"In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn er tal van uitdagingen die de uitvoering van het fundamentele recht op een degelijke woning voor iedereen in de weg staan: demografische druk, stijgende woningprijzen, ongelijke toegang tot huisvesting, armoede, een tekort aan sociale woningen en de toestand van bestaande woningen. Deze obstakels beïnvloeden de woningmarkt doordat ze de vraag doen toenemen, de toegang tot een degelijke woning belemmeren en de taak van de overheid bemoeilijken om aan deze vraag tegemoet te komen. De levenskwaliteit van de Brusselaars wordt er ook door aangetast."*

WONINGEN DIE FINANCIËEL NIET TOEGANKELIJK ZIJN

Tussen 2011 en 2024 zijn de huurprijzen in het Brussels Gewest met 13% gestegen. In 2024 waren de huurprijzen in Brussel 18% hoger dan in Vlaanderen en 31% hoger dan in Wallonië. Van alle grote Belgische steden is Brussel vandaag de duurste en tegelijk de armste.



Grafiek 13: Stijging van de huisvestingskosten in Brussel (huur). Médor (2024), 'Bruxelles rentière', Bronnen: Observatiecentrum van de huurprijzen 2004-2018 & ramingen Hugo Périlleux: bxl-rentiere.medor.coop

Sinds 2017 bestaat er in Brussel een indicatieve huurprijzenlijst, die in 2022 herzien werd. Hierin wordt de referentiehuur berekend en worden huurprijzen als buitensporig bestempeld als die meer dan 20% hoger liggen dan die referentiehuur. In 2025 werd het eerste verslag van de Paritaire Huurcommissie (PHC) gepubliceerd: van de 124 ingediende aanvragen kregen er 71 een advies en werden er 14 objectief beschouwd als slachtoffer van huurmisbruik. Toch blijkt dat in 62 gevallen (87%) van de behandelde dossiers de werkelijke huur meer dan 20% hoger ligt dan de referentiehuur. In 50 gevallen (88%) werd de huur niet als buitensporig beschouwd of was er geen unanimitéit over het buitensporige karakter ervan, maar lag de werkelijke huur toch meer dan 20% boven de referentiehuur. Hieruit blijkt dat dit

instrument, bedoeld om de Brusselse huurprijzen te reguleren, vandaag slechts zeer beperkte effecten heeft en geenszins vergelijkbaar is met de **werkelijke stijging van de huurprijzen**.

In de praktijk is het **een hele uitdaging om een betaalbare woning te vinden**. Vele mensen nemen contact op met de hulplijn omdat ze op zoek zijn naar een woning: van de 502 oproepen die nadere informatie vermelden over oproepen in verband met de huisvestingsproblematiek zijn er 173 (ofwel 35%) van mensen die op zoek zijn naar een woning omdat ze binnen afzienbare tijd het risico lopen om dakloos te worden.

Meneer heeft hulp nodig bij de zoektocht naar een woning. Hij is bediende met een maandloon van 2000 euro netto, maar hij vindt geen woning voor een prijs die haalbaar is voor hem en zijn dochter. Hij is een alleenstaande ouder met kind.

De **woningcrisis** en de hoge prijzen treffen niet alleen de meest kwetsbaren, maar ook wat we kunnen omschrijven als 'arme werknemers', zoals het volgende fragment illustreert.

Mevrouw belt omdat haar man, die conciërge was, ontslagen werd. Het gevolg is dat ze de gezinswoning moeten verlaten. Ze hebben tot juli de tijd om een oplossing te vinden. Mevrouw legt uit dat ze enorm gestresseerd is. Ze heeft al contact gehad met de gemeente en het OCMW, maar zij kunnen niets doen voor haar. Ze staat al zo'n vijf jaar ingeschreven voor sociale woningen, maar ze heeft nog niet genoeg punten verzameld om tegen juli een woning te krijgen.

Een aanzienlijk deel van de mensen die op zoek zijn naar een woning wordt gediscrimineerd op de huurmarkt. Wie alleenstaand is, geen inkomsten heeft, leeft van een vervangingsinkomen of het leefloon, kinderen heeft, van buitenlandse afkomst is... heeft het beduidend moeilijker om een woning te vinden. Dat blijkt steeds weer uit talloze oproepen.

Meneer is werkloos en mevrouw werkt niet. Ze hebben vier kinderen en moeten hun woning snel verlaten op aandrang van de eigenaar. Meneer vindt geen andere woning, want werklozen worden niet aanvaard.

Mevrouw wil scheiden van haar man. Het huurcontract staat op naam van meneer. Zij zoekt dus een appartement. Ze heeft veel vragen over haar rechten tegenover meneer, vooral over het hoederecht, alimentatie, enzovoort.

Mevrouw is een alleenstaande moeder met twee kinderen. Ze vertelt me dat ze een nieuw onderkomen moet vinden omdat haar huidige woning te klein is om er met haar twee grote dochters te wonen. De huur is ook te duur voor haar uitkering van de mutualiteit. Ze is al ingeschreven voor sociale woningen en is ook al bij het OCMW van Etterbeek langsgegaan.

Oudere mensen die gedwongen worden om hun woning te verlaten, kunnen discriminatie ondervinden. Zij nemen contact op met de hulplijn om te weten wat hun rechten zijn.

Meneer zit momenteel al dertien jaar in het systeem van zelfstandig begeleid wonen. Hij vertelt dat men hem onlangs papieren wilde doen ondertekenen om in te stemmen met overplaatsing naar een rusthuis. Hij geeft aan dat er druk op hem gezet is.

Sommige mensen bellen naar de hulplijn, omdat ze een opzeggingsbrief ontvangen hebben en hun woning op korte termijn moeten verlaten. Ze hebben geen oplossing en vragen hulp bij het vinden van een woning.

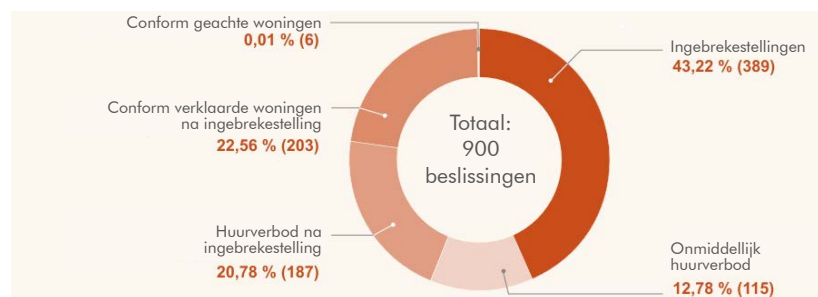
Een groot deel van de Brusselse woningen is in verval. Veel bellers zijn op zoek naar een betere, gezondere woning. In sommige oproepen wordt de slechte toestand van de woning genoemd als oorzaak van spanningen met de eigenaar.

Meneer heeft problemen met vocht en schimmel in zijn woning. De eigenaar wil er niets over horen en dreigt de huurovereenkomst te beëindigen.

Mevrouw heeft problemen met lekkend water in haar woning en wil begeleiding om de eigenaar tot actie te dwingen.

Ongezonde sociale woning: informatievraag over te ondernemen stappen.

Brussel Huisvesting stelt een constante toename vast van het totale aantal dossiers met betrekking tot onbewoonbaarheid: het aantal inspecties is in twintig jaar tijd gestegen van 300 naar 1500. Van de 900 beslissingen genomen door Brussel Huisvesting in 2024 verbiedt een derde de verhuur van de woning wegens onbewoonbaarheid⁷ en 43% wordt in gebreke gesteld.



Grafiek 14: Aantal beslissingen in 2024, per type beslissing – Brussel Huisvesting (2024), 'Activiteitenverslag', p. 7: https://admin.be.brussels/sites/default/files/2025-06/RA_BL_2024_NL_WEB.pdf

Het gebeurt ook – zij het minder vaak – dat eigenaars de hulplijn bellen om advies te vragen over conflicten met huurders. Ook dient opgemerkt te worden dat conflicten tussen huurders en eigenaars niet uitsluitend voorkomen op de private huurmarkt, want er komen ook veel oproepen binnen van mensen met een sociale woning die problemen hebben met hun sociaal verhuurkantoor.

Mevrouw had een probleem met een van de facturen van haar sociale huisvestingsmaatschappij. Ze vertelt dat het waterlek niet afkomstig is uit haar appartement en dat zij dus niet zou moeten opdraaien voor de kosten van de brandweerinterventie.

Gendergerelateerd geweld in het huishouden of in de familie heeft gevolgen op het vlak van huisvesting, en die gevolgen zijn disproportioneel hoog voor het slachtoffer dat bescherming nodig heeft. Zo zijn veel oproepen afkomstig van vrouwen die een onderkomen zoeken na een scheiding en na partnergeweld. De urgentie kan daarbij zeer hoog zijn: soms ontvluchten mensen het geweld, vaak met de kinderen.

Deze beller zoekt noodopvang als gevolg van een huiselijk geschil. Mevrouw ziet zich genoodzaakt om de huidige woning te verlaten met haar kinderen en zoekt onmiddellijke opvang.

DAK- EN THUISLOOSHEID

De recentste gegevens over dakloosheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn bijzonder alarmerend en tonen een stijging van 25% in twee jaar tijd, tussen 2022 en 2024⁸.

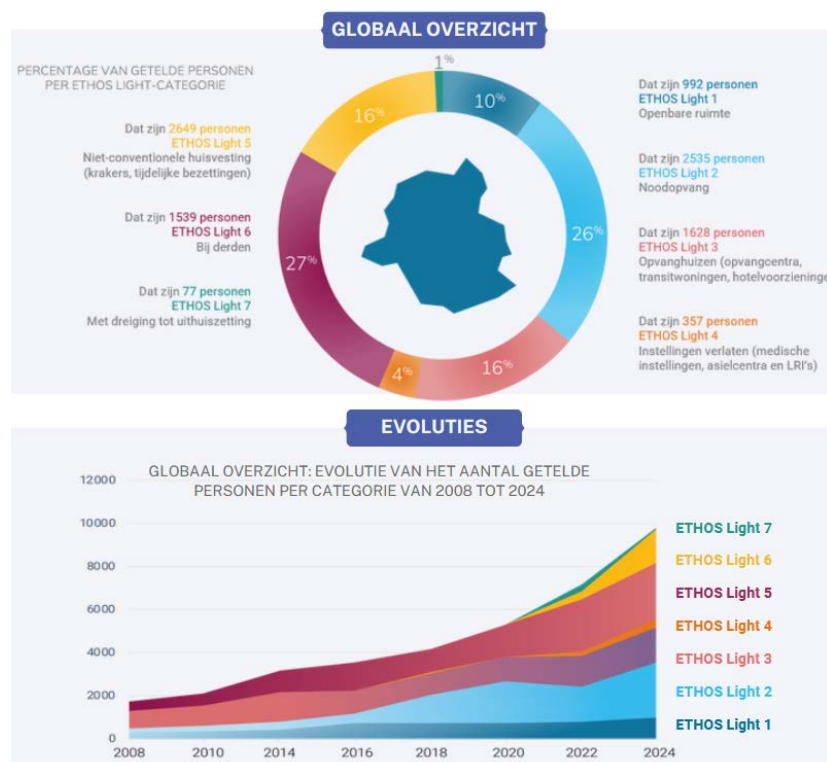
Dakloosheid beperkt zich niet tot mensen die fysiek op straat slapen; het is een ruimer begrip. Geen stabiele thuis hebben betekent dat men geen toegang heeft tot een private leefomgeving, of men daar nu alleen woont, met het gezin, of met andere personen⁹.

⁷ Concreet zijn de vijf vaakst vastgestelde gebreken: 1. Gevaarlijke staat van de elektrische installaties (16%); 2. Aanwezigheid van vocht (14%); 3. Gebreken die te maken hebben met de natuurlijke verlichting, de staat van het schrijnwerk en de verluchting (14%); 4. Gevaarlijke staat van de gasinstallaties (12%); 5. Gebreken die te maken hebben met de stabiliteit in brede zin (10%).

⁸ brusselhelp.org/images/Rapport_denombrement_2024_NL

⁹ Ibid.

Dak- en thuisloosheid treft een groeiend aantal mensen, waaronder vrouwen en kinderen, die bij derden wonen en vaak van verblijfplaats moeten veranderen. Deze groep omvat ook mensen die regelmatig op straat slapen, of in al dan niet gespecialiseerde opvangcentra. De recentste Dak- en thuislozentelling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, uitgevoerd in november 2024, komt uit op **9777 personen**, waarvan 1678 minderjarigen. Dat is een **toename van 24,5%** sinds 2022. Onder hen leven bijna 1000 mensen op straat.



Grafiek 15 en 16: Bruss'help.brussels (2025), 'Dak- en thuislozentelling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest', achtste editie – bruss'help.org/images/Rapport_denombrement_2024_NL

De ontvangen oproepen weerspiegelen de verschillende situaties van dak- en thuisloosheid.

Na zes maanden is mevrouw het referentieadres bij het OCMW kwijtgeraakt. Ze werd geschapt, verloor de kinderbijslag en kon niet tewerkgesteld worden onder artikel 60. Zij en haar drie kinderen verblijven in een kamer bij haar grootvader, maar ze kan haar domicilieadres daar niet zetten.

Mevrouw werkt in een instelling die ouders helpt. Ze vertelt dat ze op zoek is naar een plaats om af en toe een kind van vier jaar op te vangen, terwijl de moeder administratie regelt en werk zoekt. Het huidige inkomen van mevrouw is echter zeer beperkt (leefloon).

Naast wanbetaling zijn er nog verschillende andere redenen voor **uithuiszetting**: een nieuwe eigenaar, schrapping van het recht op een sociale woning, verlies van een referentieadres, enzovoort. In veel gevallen wordt dak- en thuisloosheid veroorzaakt door administratieve moeilijkheden, laattijdige betaling van uitkeringen door overheidsinstellingen of veranderingen in het beheer van de woning.

Het betreft een vrouw van 75 jaar die een bevel tot uithuiszetting ontvangen heeft. Ze had nooit eerder correspondentie ontvangen om de nieuwe eigenaar te ontmoeten, dus de uitspraak is gedaan zonder haar. Ze heeft veel rondgebeld, maar zonder succes. Ze is doodsbang en weet niet wat ze moet doen. Ze wil in beroep gaan om niet op straat te staan. Ze woont al dertig jaar in die woning.

Mevrouw had een sociale woning maar ze werd van de lijst geschrapt. Ze wist haar woning terug te krijgen, maar er zitten ratten. Mevrouw heeft de woning verlaten om bij haar moeder te gaan wonen omdat ze gezondheidsproblemen had. Ook haar moeder is ziek. Mevrouw kan niet goed overweg met haar broers, die daar ook wonen. Ze wil vertrekken, maar ze weet zich geen raad meer.

Meneer heeft al vier maanden geen adres sinds een sneeuwbaaleffect veroorzaakt door administratieve dwalingen bij het OCMW. Hij heeft gewacht op een herziening van het dossier, maar die is nooit afgerond. De huurachterstand heeft zich opgestapeld, en nu heeft hij al vijf maanden geen onderkomen meer. Hij verblijft meestal in een opvangcentrum en maakt ook gebruik van dagopvang. Meneer wil begeleiding krijgen om zijn recht op financiële steun van het OCMW te herwinnen, en ook weer een adres te hebben.

De oproepen van mensen die regelmatig op straat slapen, gaan het vaakst over de zoektocht naar plekken om te kunnen douchen, de dag door te brengen, zich te bevoorraden en voor één nacht te slapen.

Mevrouw belt omdat ze dakloos is en een adres zoekt waar ze dekens en een warme maaltijd kan krijgen.

Ondanks een schrijnend gebrek aan cijfers neemt het aantal uithuiszettingen duidelijk toe in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Perspective.brussels heeft in april 2026 zijn eerste monitoring van gerechtelijke uithuiszettingen¹⁰ gepubliceerd. De lijst telt 3007 uithuiszettingdossiers behandeld door zestien OCMW's tussen 1 juli 2023 en 30 juni 2024. Dit komt overeen met 9,6 dossiers per 1000 gezinnen die huren in Brussel, ofwel

bijna 1%. In 2023¹¹ stelde een studie vast dat er elke dag elf Brusselse gezinnen een uitzettingsbevel ontvangen.

ANDERE PROBLEMEN IN VERBAND MET HUISVESTING

Sommige oproepen hebben betrekking op mensen die **wegens hun gezondheidstoestand of leeftijd** niet langer zelfstandig kunnen wonen. Zij vragen naar thuiszorg en zijn op zoek naar een luisterend oor en naar oplossingen.

Een deel van de oproepen betreft **buitenlandse personen** voor wie het regularisatieproces loopt. Voor deze mensen is het verkrijgen van een referentieadres en van een woning een eerste stap om andere rechten te kunnen verwerven waarmee ze zich in België kunnen vestigen. Sommige bellers willen informatie inwinnen over procedures voor gezinshereniging en zoeken een grotere woning om aan de voorwaarden te voldoen.

Sinds 2023 geeft België voorrang aan de opvang van vrouwen en kinderen binnen opvangstructuren als Fedasil en het Rode Kruis, waardoor alleenstaande mannen op straat achterblijven. En sinds augustus 2024 hebben *“mensen die een positief antwoord kregen in een ander EU-land geen recht meer op registratie en opvang bij hun aankomst in België”* in opvangcentra voor nieuwkomers. *“Concreet wordt hun verblijf op Belgisch grondgebied als onregelmatig beschouwd en dus kunnen zij verplicht worden om het land te verlaten.”*¹²

Meerdere bellers willen informatie inwinnen over hun dossier met betrekking tot **sociale huisvesting**. Sommigen denken verkeerdelijk dat ze naar de sociale huisvestingsmaatschappij aan het bellen zijn, anderen willen gewoon informatie over hun slaagkansen en over de wachttijden voor sociale woningen.

10 Perspective.brussels (2026), 'Uithuiszettingen in het Brussels Gewest. Monitoring van gerechtelijke uithuiszettingen op basis van OCMW-gegevens (juli 2023 – juni 2024)', Nr. 1: perspective.brussels/nl/nieuws/uithuiszettingen-brussel

11 Godart, P., Swyngedouw, E., Van Crieelingen, E., van Heur, B. (2023), 'Uithuiszettingen in Brussel: hoeveel, wie en waar?', Brussels Studies: doi.org/10.4000/brussels.6434

12 www.infomigrants.net/fr/post/66189/la-belgique-durcit-ses-conditions-daccueil-des-demandeurs-dasile

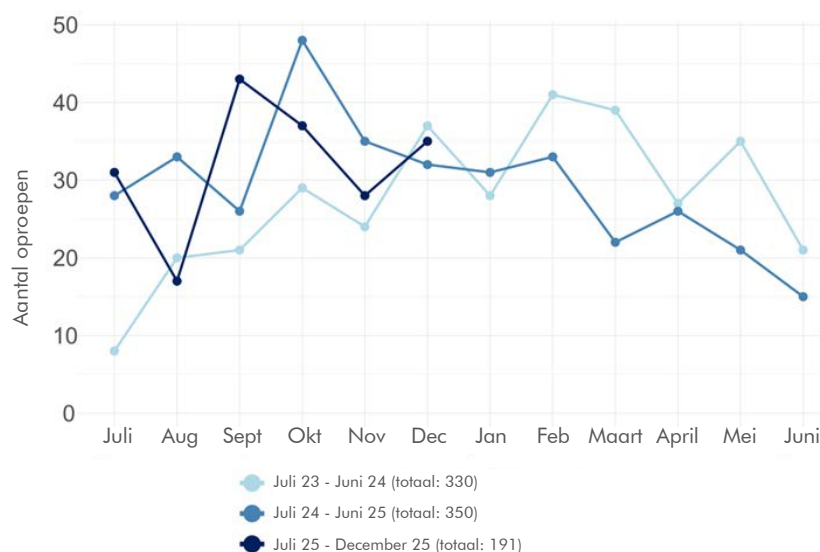
Meneer zou graag informatie krijgen
over zijn dossier als kandidaat-huurder
bij de Brusselse Grondregie.

Ter herinnering: begin 2026 waren er 62.234 personen ingeschreven op een wachtlijst voor sociale huisvesting in Brussel, tegenover 55.572 het jaar voordien¹³. Dit cijfer zit al jarenlang in stijgende lijn.

Zoals eerder vermeld in vorige rapporten, wekt het thema huisvesting sterke gevoelens van machteloosheid op bij maatschappelijk werkers, die over weinig hulpmiddelen beschikken om bellers concreet te helpen. Ze informeren hen over hun rechten en verwijzen hen door naar gespecialiseerde lokale diensten. Toch is begeleiding bij huisvestingskwesties belangrijk, en zeker als het om uithuiszettingen gaat. In de eerste monitoring van uithuiszettingen schuift Perspective.brussels (2026) als hypothese naar voren dat “een sterker ontwikkeld verenigingsleven en efficiëntere hulpprocedures” elementen zijn die de verschillen in het aantal uithuiszettingen per gemeente mee kunnen verklaren, naast het armoedeniveau.

¹³ bisa.brussels/wist-je-dat/55-572-gezinnen-op-de-wachtlijst-voor-een-sociale-woning-in-brussel

FINanciële SITUATIE & INKOMEN



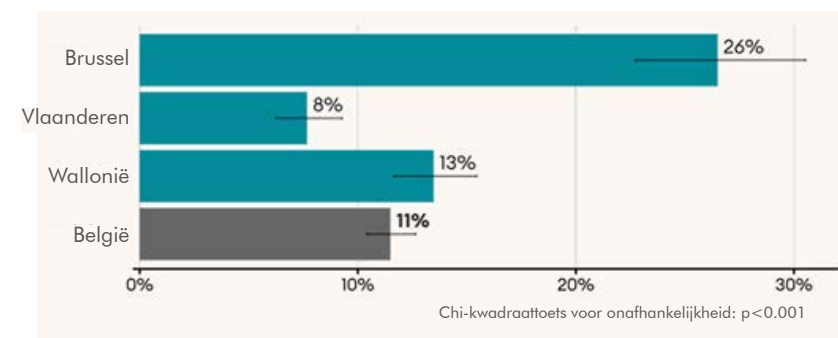
Grafiek 17: Evolutie van het aantal oproepen in de categorieën 'financiële middelen' en 'financiële situatie/schuldenlast'.

De analyse van de oproepen naar de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' wijst erop dat heel veel bellers financiële problemen hebben: **20% van de oproepen**, ofwel 541 oproepen, hebben betrekking op de categorieën 'financiële situatie/schuldenlast' en 'financiële middelen (leefloon - werkloosheidsuitkering - pensioen - IGO)'. Van die 541 oproepen heeft een kwart (24,8%) betrekking op schulden en schuldbemiddeling, bijna een vijfde (18,5%) op aanvragen voor uitkeringen, en 18% op moeilijkheden met de toegang tot diensten in het algemeen. De stijging is merkbaar

tussen de analyseperiode van overzicht nr. 8 en die van overzicht nr. 9.

In het algemeen beschrijven de bellers situaties van structureel onevenwicht tussen het beschikbare inkomen en de levensduurte in Brussel.

Hierbij brengen we in herinnering dat het armoederisico in Brussel ruim één op de vier personen treft – twee keer zoveel als in Wallonië en drie keer zoveel als in Vlaanderen. Er is een statistische correlatie tussen het risico op armoede en wonen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.



Grafiek 18: Risico op armoede, 2024 – Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad, (2026), 'Welzijnsbarometer 2025', Vivalis.brussels, p. 36; Bron: SILC.

We weten ook dat de sociaal-economische ongelijkheden sterk ruimtelijk bepaald zijn, wat betekent dat de 'armoedehaarden' in Brussel bijzonder uitgesproken zijn. Ze situeren zich met name in wat 'de arme sikkels' genoemd wordt: Sint-Joost-ten-Node, Molenbeek, Anderlecht, Schaarbeek, Koekelberg, Brussel-Stad.

Bovendien – al heeft deze situatie nog geen betrekking op de analyseperiode van dit negende verslag – merkt het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn op dat in 2026 “1 op de 20 personen (18-64 jaar) in Brussel, 1 op de 25 in Wallonië en iets meer dan 1 op de 100 in Vlaanderen” uitgesloten zal worden van een werkloosheidsuitkering. Het Observatorium benadrukt dat de hervorming het Brussels Gewest in een bijzonder ongunstige situatie brengt: “Van alle langdurig werklozen die uitgesloten dreigen te worden in België, zou een derde van de groep die op een leefloon zou terugvallen en een derde van de groep die zonder eigen inkomen zou vallen in het Brussels Gewest wonen (en dit terwijl de Brusselse bevolking slechts een tiende van de Belgische bevolking vertegenwoordigt).”¹⁴

Naast deze toenemende kwetsbaarheid stellen we gentrificatie vast in bepaalde wijken, wat eens te meer aantoont dat de sociaal-economische situaties in Brussel alsmat ongelijker worden.

intensief, waardoor de wachttijd oploopt. Zo komen mensen zonder oplossing te zitten op kritieke momenten. Geregeld sluit een dienst tijdelijk de deuren om openstaande aanvragen weg te werken, waardoor begeleiding bij schuldsituaties ontoegankelijk wordt.

Meneer heeft bij verschillende instanties (het OCMW van Molenbeek, het Leger des Heils) aangeklopt voor schuldbemiddeling, zonder succes.

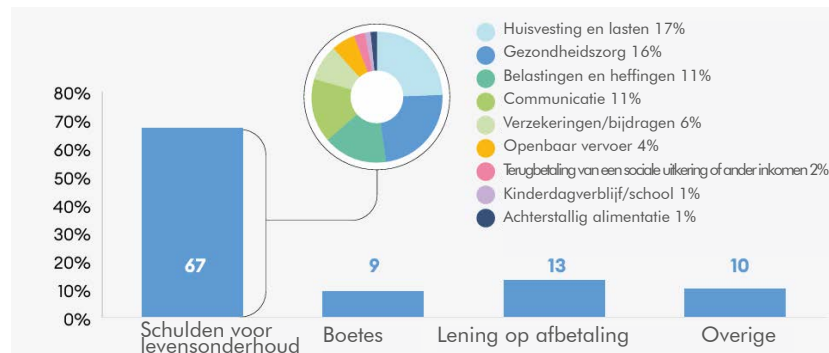
In tegenstelling tot wat men vaak denkt, zijn schulden in de meeste gevallen niet te wijten aan kopen op afbetaling. Ze hebben betrekking op onvermijdbare uitgaven voor het levensonderhoud (huisvesting, gezondheid, energie, onderwijs). Dat betekent dat schulden vooral het gevolg zijn van een te laag inkomen, dat niet volstaat om de essentiële uitgaven te dekken. Zoals het Steunpunt voor de diensten schuldbemiddeling (SDSB) van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Vlaamse (SAM vzw) en Waalse (OCE) tegenhangers ervan voortdurend benadrukken: **schulden hebben betrekking op basisbehoeften. Ze vloeien niet voort uit risicogedrag, maar veeleer uit het feit dat mensen niet in staat zijn om essentiële facturen te betalen.**

–
33
–

SCHULDENLAST VERANKERD IN HET DAGELIJKS LEVEN

Bijna een kwart van alle oproepen naar de hulplijn heeft te maken met schulden. Er is een correlatie tussen het geslacht van de bellers en het thema schulden: het zijn meestal vrouwen die bellen om hulp te vragen. Deze situaties en hulpvragen passen in een context van chronische oververzadiging van de schuldbemiddelingsdiensten in Brussel. Verschillende diensten beschikken slechts over één medewerker, die soms zelfs maar deeltijds werkt. De begeleidingstrajecten zijn ook lang en

¹⁴ Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2025), ‘Voorstel tot beperking van de duur van de werkloosheidsuitkeringen tot twee jaar: wat staat de uitgesloten werklozen te wachten en wat zijn de gevolgen voor de Brusselse OCMW’s?’, Vivalis.brussels.



Grafiek 19: Verdeling van de schulden volgens aard – Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2026), 'Welzijnsbarometer 2025', Vivalis.brussels, p. 84; Bronnen: Schuldbemiddelingsdiensten van Brussel-Stad, Vorst en Sint-Lambrechts-Woluwe.

In Brussel, waar de huurprijzen bijzonder hoog zijn, wordt de financiële druk soms onhoudbaar.

Mevrouw is moeder van twee kinderen en heeft het moeilijk. Voor een verplichte schoolreis moet ze 450 euro betalen, maar ze heeft financiële problemen (mutualiteit + aanvulling van het OCMW + kinderbijslag). Ze heeft de school al gecontacteerd, maar krijgt enkel gespreide betaling aangeboden. Ze heeft hierover ook het OCMW gecontacteerd, maar zij vragen een bewijs van de weigering door de school, dat ze niet kan verkrijgen. Mevrouw betaalt 1000 euro huur en heeft al heel wat afbetalingsplannen lopen (gerechtskosten en ziekenhuisfacturen).

SCHULDINVORDERING ZET STEEDS MEER DRUK OP GEZINNEN

De oproepen wijzen op een verstrenging van de invorderingsprocedures en een toenemend gevoel van machteloosheid tegenover schuldeisers. In veel gevallen doen die laatsten – ook openbare instanties – al snel een beroep op

gerechtelijke procedures of gerechtsdeurwaarders, zonder eerst minnelijke oplossingen aan te bieden die aangepast zijn aan de situatie van de mensen, zoals een afbetalingsplan van meer dan zes maanden.

Deze vaststellingen sluiten aan bij die van het onderzoek van de krant Le Soir naar meedogenloze deurwaarders ('Huissiers: leur univers impitoyable'), dat een sterk gestructureerde en geconcentreerde sector in kaart brengt, waar grote kantoren als Modero en Leroy een sleutelrol spelen. Het onderzoek stuit op onpersoonlijk beheer van schulden aan de lopende band, gekenmerkt door standaardprocedures en grote volumes, waar weinig plaats is voor een individuele aanpak.

In de praktijk vertaalt zich dat in een snelle stijging van de verschuldigde bedragen (kosten, interesten, akten), kostenafrekeningen waar men niet meer wijs uit raakt, en weinig mogelijkheden tot dialoog met de schuldeiser of de deurwaarder. Sommige schulden die verband houden met bijvoorbeeld ziekenhuisfacturen of vervoerskosten worden zo al snel onevenredig hoog. Deze praktijken duwen gezinnen in een neerwaartse spiraal van schulden, zonder daarom het invorderingspercentage te verhogen.

Mevrouw legt uit dat ze al een hele tijd verward is in een juridische strijd met een deurwaarder die haar het leven zuur maakt. Voor een schuld van 1800 euro zit ze momenteel al boven de 5000 euro. Ze legt uit dat ze al meermaals geprobeerd heeft om een regeling te treffen via bemiddeling, maar zonder succes. Ze is ten einde raad en wil weten of dit wel wettelijk is.

ENERGIE EN WATER: SCHULDEN DIE OP ARMOEDE WIJZEN

Schulden in verband met energie- en waterverbruik duiken regelmatig op in de oproepen, wat de impact ervan bevestigt op situaties van financiële kwetsbaarheid.

Het gaat om een dame die een energiefactuur moet betalen. Ze heeft al talloze keren geprobeerd om Engie te contacteren om een afbetalingsplan aan te vragen, maar zonder succes.

Meneer heeft een factuur gekregen van Luminus die veel hoger is dan gewoonlijk en hij begrijpt niet waarom.

Mevrouw heeft veel facturen (deurwaarders, afsluiting van de energietoevoer, enz.).

Wat water betreft, bepaalt de Brusselse ordonnantie van januari 2022 (die enkele bepalingen wijzigt van die van 20 oktober 2006 – artikel 38/1 §2) dat elke klant van Vivaqua recht heeft op een afbetalingsplan op twaalf maanden voor normaal verbruik¹⁵ en op zestig maanden voor hoog verbruik¹⁶. In de praktijk wordt echter vastgesteld dat Vivaqua vaak betalingsplannen voorstelt van maximaal zes maanden. Dit beperkt de mogelijkheid van gezinnen om hun schuld in de tijd te spreiden en verhoogt het maandelijks verschuldigde bedrag, wat financiële moeilijkheden in de hand werkt. Daarnaast worden ingebrekestellingen verstuurd op maandelijkse facturen, met name voorschotten, wat de druk en de kosten verhoogt.

Deze discrepantie tussen het wettelijke kader en de praktijk zet de bescherming van verbruikers onder druk en houdt geen rekening met de realiteit op het terrein.

Bovendien worden situaties vaak nog complexer door de voortdurende stijging van de waterprijs, de pieken op de gas- en elektriciteitsmarkt, de vaak systematische doorverwijzing van minder kapitaalkrachtige personen naar openbare instanties (Steunpunt SocialEnergie, Brugel, Steunpunt voor de diensten

schuldbemiddeling, energiediensten van OCMW's, Infor GasElek, enz.) en door het uitbesteden van onbetaalde bedragen aan deurwaarders. In plaats van hun verantwoordelijkheid te nemen en mee te werken aan oplossingen – bijvoorbeeld door redelijke afbetalingsplannen tot 36 maanden voor te stellen of te aanvaarden – doen leveranciers de financiële en sociale kosten verder oplopen door het beheer ervan te delegeren aan derden en gesubsidieerde organisaties.

ONDERHOUDSGELD EN DAVO: TUSSEN BESCHERMING EN ONEVENWICHT

Sommige schulden zijn rechtstreeks verbonden met het onderhoudsgeld en de invordering ervan door de Dienst voor Alimentatievorderingen (DAVO).

Meneer ligt in het ziekenhuis. Hij zegt dat de DAVO zijn inkomen heeft ingehouden. Hij is ook op zoek naar een woning.

De DAVO speelt een essentiële rol bij het waarborgen van de betaling van onderhoudsgeld, dat vaak niet correct betaald wordt. De oproepen wijzen echter op uiteenlopende resultaten.

Eenzijds is het bedrag van het onderhoudsgeld soms onvoldoende. Dat ligt in sommige gevallen op 100 tot 200 euro per kind, wat niet genoeg is om in de werkelijke behoeften te voorzien, en al zeker niet in Brussel, waar het leven duurder is. Vele eenoudergezinnen blijven zo in armoede leven, ondanks een positief vonnis, en lopen meer risico op de opstapeling van schulden.

¹⁵ Vivaqua kan alleen weigeren als bij een vorig afbetalingsplan meer dan drie schijven te laat betaald werden en als de factuur waar dat vorige afbetalingsplan betrekking op had nog niet volledig betaald is. Hierbij dient opgemerkt dat deze weigeringsgrond niet geldig is als de aanvraag ingediend wordt door een OCMW of een erkende schuldbemiddelingsdienst. Daar komt nog bij dat klanten van Vivaqua recht hebben op een redelijk afbetalingsplan van maximaal achttien maanden bij normaal verbruik als de aanvraag ingediend wordt door een OCMW of een erkende schuldbemiddelingsdienst.

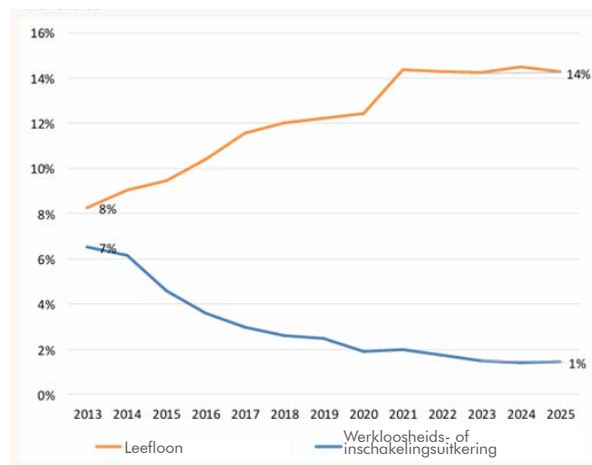
¹⁶ Hoog verbruik wordt gedefinieerd als verbruik dat meer dan 50% hoger ligt dan het verbruik van het voorgaande jaar, voor dezelfde gezinssamenstelling en hetzelfde gebruik van de woning.

Anderzijds is het onderhoudsgeld soms te hoog om te dragen voor degene die het verschuldigd is, met name als die een laag of veranderlijk inkomen heeft. De invorderingsmechanismen kunnen gaan tot volledige inbeslagname van de beschikbare inkomsten.

Deze situaties wijzen op een structureel probleem: **na een scheiding zijn de totale inkomsten onvoldoende om twee gezinnen te onderhouden**. Het systeem voor de vastlegging van het onderhoudsgeld, dat varieert per rechtsgebied en per situatie, maakt het niet altijd mogelijk om een haalbaar evenwicht te vinden.

KWETSBARE DOELGROEPEN

Studenten lijken bijzonder kwetsbaar. Sommigen krijgen geen hulp van het OCMW wegens de financiële situatie van hun ouders, zelfs als die hen volstrekt niet ondersteunen. Anderen komen zonder middelen te zitten door familiale conflicten of breuken.



Grafiek 20: Percentage begunstigden van een werkloosheidsuitkering of een leefloon bij de 18- tot 24-jarigen, Brussels Gewest – Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2026), 'Welzijnsbarometer 2025', Vivalis.brussels, p. 67; Bronnen: POD Maatschappelijke Integratie, view.brussels, Statbel.

Mevrouw is studente aan een hogeschool en heeft financiële hulp nodig. Ze woont in bij haar moeder. De moeder is eigenaar van de woning, wat maakt dat ze geen steun van het OCMW kan krijgen.

Een leerkracht belt in verband met haar leerling, een Oekraïens meisje van zeventien jaar. De relatie met de moeder is erg ingewikkeld. Haar moeder weigert elk type hulp. Over een half jaar verhuist de moeder naar Gent, maar de dochter wil in Brussel blijven studeren. Ze krijgt geen geld van haar moeder. Ze wil graag werken.

Meneer vertelt over een zeer getroubleerde relatie met zijn ouders. Hij ontvangt momenteel geen inkomen.

Deze situaties tonen de grenzen van een systeem dat een solidaire familieband vooronderstelt. In de praktijk komen veel jongeren zonder financiële steun te zitten, terwijl ze tegelijk uitgesloten worden van bepaalde vormen van hulp.

Een jonge vrouw belt. Ze is wettelijk samenwonend met haar partner, maar ze gaan uit elkaar. Als studente heeft ze heel weinig inkomsten. Ze is op zoek naar een woning, maar ze vindt moeilijk iets. Ze vraagt zich af of er hulpmiddelen zijn om een woning te vinden, om hulp te krijgen, en hoe het juist financieel zit als alleenstaande.

Mevrouw wordt door haar vriend op straat gezet, ze is werkloos, ze wil bij een vriendin wonen, ze wil weten of ze recht heeft op hulp van het OCMW (toeslag bovenop haar werkloosheidsuitkering als samenwonende). Ze wil een opleiding volgen en ze wil weten of ze opnieuw het statuut van student kan krijgen.

We stellen in het algemeen vast dat **niet langer samenwonen** (of dat nu is na een scheiding of als men het ouderlijk huis verlaat) **aanzienlijke problemen kan veroorzaken, zowel op het vlak van huisvesting als van sociale rechten**.

Daarnaast leidt **de impact van samenwonen op het leefloon** tot angst en tal van vragen. In het licht van de wooncrisis zetten deze regels (die sinds 1 maart 2026 nog verstrengd zijn) een rem op informele solidariteit, met meer kwetsbaarheid en armoede tot gevolg.

Mevrouw wil intrekken bij haar moeder, die een sociale woning betreft en een uitkering ontvangt van de mutualiteit. Ze wil weten of dat een invloed zou hebben op de inkomsten van haar moeder.

Mevrouw wil intrekken bij haar partner, maar hij is loontrekkende. Ze wil weten of er een invloed is op haar werkloosheidsuitkering.

Buitenlandse personen zijn vaak bang dat er gevolgen zullen zijn voor hun verblijfsrecht als ze sociale hulp aanvragen. Deze vrees zet een rem op de toegang tot rechten, zelfs in situaties van grote kwetsbaarheid.

Meneer komt uit Frankrijk en woont sinds februari in België. Hij werkt in de horeca. De afgelopen maand heeft hij minder dan 300 euro verdiend. Op advies van zijn werkgever heeft hij hulp aangevraagd bij het OCMW, maar nu is hij in paniek omdat dit misschien zijn verblijfsvergunning in gevaar brengt, want ze hebben hem gezegd dat de sociale hulp genoteerd zal worden in zijn dossier.

Eenoudergezinnen zijn ook sterk vertegenwoordigd. Zij kampen vaak met een combinatie van problemen: onstabiele huisvesting, hoge lasten, sociaal isolement en beperkte toegang tot middelen. Sommige situaties zijn sociale noodgevallen die onmiddellijke voedsel- of materiële hulp vereisen. Ter herinnering: op 1 januari 2025 woonde in Brussel 15,2% van de personen in een eenoudergezin; in totaal gaat het om 113.633 kinderen (BISA).

Mevrouw belt omdat ze bij haar thuis een vrouw en haar drie kinderen opvangt, omdat zij haar woning moest verlaten. Er lopen al verschillende begeleidingen (jeugdhulp, SOS ouders...). Ze zoekt voedsel- en materiële hulp.

TOEGANG TOT HULP: STRUCTURELE BELEMMERINGEN

Tot slot blijkt uit de oproepen dat de daadwerkelijke toegang tot rechten in Brussel een grote uitdaging blijft. Sommige diensten hebben de toegang voor het publiek verbeterd, onder meer via telefoonnummers (zoals in het geval van Vivaqua), maar veel diensten hebben te weinig capaciteit of belemmeren de toegang heel bewust. In sommige gevallen duren de verwerking en de beroepsprocedures zodanig lang dat mensen maandenlang zonder middelen zitten.

Het betreft een Belgische dame die geen inkomen heeft. Ze heeft een aanvraag gedaan bij het OCMW, maar die is geweigerd; sinds april zit ze zonder middelen. Ze is van plan om in beroep te gaan en ze heeft al een advocaat, maar ondertussen weet ze niet goed wat ze moet doen. Haar afspraak is in oktober.

In sommige gevallen leidt dit tot een geleidelijke verwatering of zelfs verbreking van het contact met sociale diensten.

Mevrouw belt voor haar moeder die bij het OCMW zit. Ze vertelt dat het nu al de vierde keer is dat ze een andere maatschappelijk werkster toegewezen krijgt. Haar moeder kan al een jaar geen contact leggen met het OCMW. Ze kan zich niet verplaatsen wegens gezondheidsproblemen en het OCMW weigert om op huisbezoek te komen. Ze zit met een schuld veroorzaakt door het OCMW, dat een maand huur niet betaald heeft aan de sociale huisvestingsmaatschappij. Kortom, er is een groot communicatieprobleem met het OCMW en een gebrek aan respect voor haar moeder.

Een vrouw belt ons en legt uit dat ze een beperkte mobiliteit heeft en in schuldbemiddeling zit. Ze probeert al twee jaar een bezoek te krijgen van een maatschappelijk werkster van het OCMW van haar gemeente. Men zegt al een hele tijd dat er wel iemand langs zal komen, maar er komt nooit iemand. Ze kan zich zelf niet verplaatsen. Ze heeft moeite met eten en zou ook kinesithérapie nodig hebben, maar daar heeft ze de middelen niet voor. Ze weet zich geen raad meer.

VERLIES VAN UITKERINGEN: PERMANENTE ONZEKERHEID

Zoals Vivalis uitlegt in de samenvatting van de sociale Barometer 2025: "In 2025 liep 23% van de Brusselaars risico op armoede, tegenover 7% in Vlaanderen en 13% in Wallonië. [...] Op 1 januari 2025 telde Brussel 47.304 leefloongerechtigden, wat meer is dan in Vlaanderen (45.616), dat nochtans vijf keer meer inwoners telt (Wallonië: 77.207). Het aandeel gerechtigden op het leefloon (of equivalent) tussen 18 en 64 jaar is gestegen van 3% in 2002 tot bijna 7% in Brussel in 2025 (tegenover 1,5% in Vlaanderen en 4% in Wallonië). In sommige gemeenten, zoals Molenbeek en Sint-Joost, krijgt meer dan een op de tien personen tussen 18 en 64 jaar een leefloon."

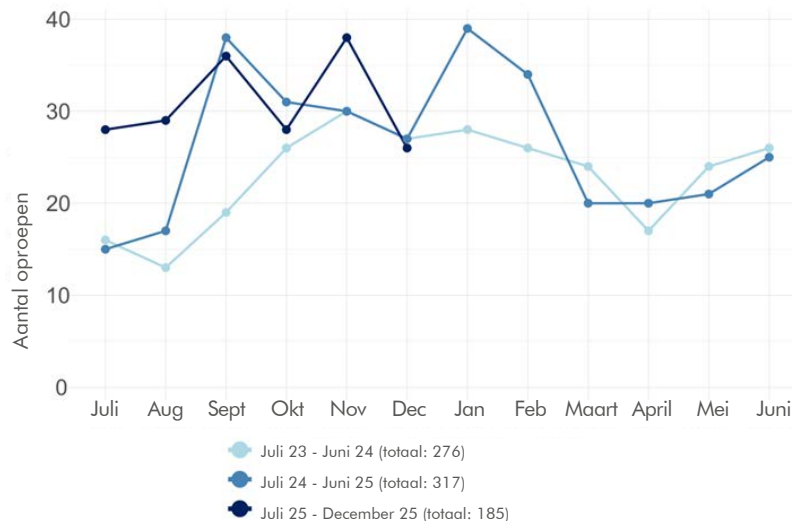
Toch tonen de oproepen aan dat de toegang tot het leefloon steeds ingewikkelder wordt. Uit sommige situaties blijkt duidelijk dat rechten snel geschorst kunnen worden en dat de gevolgen onmiddellijk zijn.

Mevrouw moest in september haar woning verlaten. Ze verblijft momenteel in een protestantse kerk vlak bij de Kruidtuin (niemand is daarvan op de hoogte), dus ze kan alleen binnen en buiten tijdens de gebedsdagen. Ze kan dus alleen woensdag, zaterdag en zondag naar buiten; het is koud in het gebouw. De aanvraag van mevrouw gaat over haar recht op het leefloon: het OCMW van Brussel heeft het stopgezet sinds ze de woning verlaten heeft, zonder haar een referentieadres voor te stellen.

Meneer is ten einde raad omdat het OCMW zijn leefloon en zijn medische kaart geschorst heeft. Hij heeft ernstige gezondheidsproblemen (zowel fysiek als mentaal) als gevolg van een ongeval. Hij zegt dat hij maandenlang e-mails gestuurd heeft naar zijn maatschappelijk werker, zonder enig antwoord. Ineens kreeg hij een antwoord met een voorstel voor een afspraak de volgende dag, maar dat bericht zag hij te laat omdat hij veel slaapt vanwege zijn medicatie.

Als gevolg van de beslissing van de adviserend arts zijn de invaliditeitsuitkeringen van mevrouw stopgezet, terwijl ze die al vier jaar ontving. Ze heeft op dit moment geen financiële middelen meer en wil de beslissing aanvechten en begrijpen.

ADMINISTRATIEVE VRAGEN EN PROCEDURES



Grafiek 21: Evolutie van het aantal oproepen in de categorie 'administratieve vragen en procedures'.

een stijging van 15%. In de laatste 6 geanalyseerde maanden (juli-december 2025) zet die stijging zich door met in totaal 185 oproepen, wat 17% meer is dan in de tweede jaarhelft van 2024, en 41% meer dan in 2023.

De categorie 'administratieve vragen en procedures' is in feite een weerspiegeling van de spanningen tussen de burger en de welvaartsstaat. Hieruit blijkt een duidelijk gebrek aan ondersteuning door de overheid bij een brede waaier van vragen en problemen. De vaak zware procedures zijn erg beangstigend, en al zeker voor mensen die noch de hulpmiddelen, noch de digitale vaardigheden hebben om ze zelfstandig te doorlopen. Dit gevoel van machteloosheid neemt drastisch toe bij een grote verandering, zoals een wijziging van het statuut, de burgerlijke staat of het verblijfsrecht, of een plotse wending in de loopbaan. Deze administratieve veranderingen vergroten de kwetsbaarheid en het risico om rechten te verliezen. Voor alleenstaanden, eenoudergezinnen of mensen in een instelling (gevangenis, rusthuis) is de hulplijn een kompas om wegwijs te raken in een systeem dat technische vaardigheden vereist die niet iedereen beheerst.

19,4% van de oproepen heeft betrekking op de categorie 'administratieve vragen en procedures'. Met 502 oproepen tussen juli 2024 en december 2025 is dit de grootste categorie, met een hoger aantal oproepen dan alle andere categorieën apart bekeken. Bovendien zitten de belvolumes in de drie laatste boekjaren duidelijk in stijgende lijn. Als we de 12 maanden besproken in het vorige verslag vergelijken met de daaropvolgende 12 maanden (juli 2024 tot juni 2025), zien we

ADMINISTRATIEVE ONDERSTEUNING

Vaak beschikken mensen niet over de middelen om zelf de vereiste administratieve stappen te ondernemen om hun rechten te doen gelden en zichzelf te beschermen tegen sociale risico's. Vele mensen bellen naar de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' om begeleiding te krijgen bij de verschillende uitdagingen op hun traject en om oplossingen te vinden. Gemiddeld worden in één op de vijf oproepen minstens twee verschillende soorten vragen gesteld. Bij de helft van deze oproepen wordt de categorie 'administratieve vragen en procedures' aangeduid.

In het vorige verslag meldden we dat de loketten van de verschillende diensten steeds minder toegankelijk worden. De recentste oproepen bevestigen dat eens te meer.

De hulplijn krijgt dan ook veel vragen naar informatie over aanspreekpunten, contactgegevens en openingsuren. Sommige bellers denken verkeerdelijk dat ze het OCMW of een andere bevoegde dienst al aan de lijn hebben.

Mevrouw wil in contact komen met Brussel Huisvesting omdat ze haar huurtoelage niet ontvangen heeft. Ze vindt echter het telefoonnummer niet.

Dit is een teken dat mensen niet (meer) weten waar ze de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben. Het is een symptoom van de digitale informatiekloof die steeds groter wordt. De hulplijn probeert deze kloof te dichten met telefonische ondersteuning afgestemd op de situatie.

Mevrouw wacht al maandenlang op een dossierherziening bij het OCMW.

Daarnaast leven mensen die administratieve stappen ondernemen in onzekerheid over hun slaagkansen om hun rechten te doen gelden.

Meneer is een jonge student aan de ULB. Hij heeft al meerdere keren een jaar gedubbeld en is niet langer 'financierbaar'. Hij weet dat hij beroep kan aantekenen om opnieuw zijn kans te wagen. De school ontmoedigt hem echter en hij weet niet wat hij concreet moet doen om in beroep te gaan.

Vele oproepen in de categorie 'administratieve vragen en procedures' komen van mensen die hulp nodig hebben als gevolg van een (huidige of toekomstige) statuutwijziging. De algemene maatschappelijke diensten en de maatschappelijk werkers zijn doorgaans, na een beoordeling op maat van de specifieke situatie, in staat om op deze vragen te antwoorden. Wel is het zo dat rechten afhankelijk zijn van het verkrijgen van een statuut, waarvoor men moet voldoen aan een aantal criteria. Die zijn soms tegenstrijdig of onduidelijk, wat het niet-gebruik van rechten vergroot. De onderstaande fragmenten illustreren de bezorgdheid van bellers die aankijken tegen het verlies van rechten of een vermindering van de hulp na een verandering van statuut.

Mevrouw wil verhuizen en de prijs van de nieuwe woning ligt relatief lager dan die van de vorige. Ze wil weten of het feit dat haar nieuwe woning goedkoper is dan de vorige een impact zal hebben op haar werkloosheidsuitkering.

De oproep betreft een persoon van het vrouwelijk geslacht, gedomicilieerd in Brussel, die sinds drie jaar op invaliditeit staat. Ze overweegt om te verhuizen naar Vlaanderen en vraagt zich af of ze dan van mutualiteit moet veranderen.

Administratieve ondersteuning wordt vaak aangevraagd voor zware administratieve procedures, met name bij kwesties die verband houden met justitie en advocaten, evenals met de rechten van mensen zonder papieren.

Het betreft een dame die geld overgeschreven heeft naar een aannemer voor de renovatie van haar vastgoed. Ze heeft nu vernomen dat deze aannemer veroordeeld is tot negen jaar gevangenisstraf. Ze belt om te weten welke stappen ze moet ondernemen om het voorschot van 8000 euro terug te krijgen.

De aanvraag betreft een vrouw met de Marokkaanse nationaliteit, zonder geldige papieren. Ze wil informatie over de procedure voor gezinshereniging met haar echtgenoot, die in België over een verblijfskaart F+ beschikt.

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

De meeste aanvragen in de categorie 'administratieve vragen en procedures' weerspiegelen een gebrek aan kennis van procedures en informatiebronnen. We stellen minstens drie barrières vast die mensen ertoe aanzetten om hulp te vragen. Van de 506 oproepen in de categorie 'administratieve vragen en procedures' gaan er 120 (dus bijna een kwart) over een van deze drempels.

Een eerste drempel is de **digitale kloof**. Die tekent zich duidelijk af in de oproepen van mensen die niet weten waar ze informatie kunnen vinden, gaande van de contactgegevens van een dienst of een telefoonnummer tot openingsuren, de criteria voor de toegang tot rechten... Deze informatie is doorgaans beschikbaar, maar er zijn duidelijk grote ongelijkheden in de toegang tot die informatie. Bepaalde doelgroepen dobberen doelloos rond op een onpersoonlijke oceaan van informatie. Hun pogingen om contact te leggen en informatie in te winnen draaien vaak op niets uit.

Meneer wil dat wij de mutualiteit bellen om de stand van zaken van zijn dossier te weten, omdat hij hen niet kan bereiken.

Meneer vraagt of hij telefonisch een klacht kan indienen. Ik antwoord hem dat dat kan in sommige gemeenten, maar ik vind de informatie niet voor Evere.

Een tweede barrière voor de toegang is dat sommige bellers veel moeite hebben met de administratieve taal en het specifieke jargon. Een juiste interpretatie van de vele documenten met betrekking tot de toegang tot rechten is nochtans onontbeerlijk opdat mensen op een zelfstandige manier hulp kunnen krijgen. Anders weten ze niet hoe ze moeten reageren wanneer ze administratieve documenten ontvangen die actie van hun kant vereisen.

Meneer zoekt een maatschappelijk assistente om hem te helpen een brief te schrijven.

Meneer belt omdat de bank een deel van zijn rekening geblokkeerd heeft en hij een verklaring van derdenbeslag ontvangen heeft.

Mevrouw belt om inzicht te krijgen in haar Iriscare-dossier met betrekking tot de erkenning van de handicap van haar zoon. Ze begrijpt niet waarom hij slechts vijf punten heeft in plaats van zes en wil graag bezwaar aantekenen.

Meneer heeft moeite met het begrijpen van verschillende brieven en is bang om in de problemen te komen (bijvoorbeeld als hij een factuur niet goed begrijpt). Hij zou graag een maatschappelijk werkster hebben om hem gerust te stellen.

Soms staat het behoud van rechten en hulp rechtstreeks op het spel na een verandering van statuut.

Meneer ontvangt een zelfstandigenpensioen van 600 euro en daarnaast een aanvullende IGO van 300 euro (ongeveer). Hij is onlangs getrouwd met een persoon die een pensioen van 2100 euro ontvangt. Hij heeft een nieuwe berekening ontvangen van het pensioendeel, en zijn aanvullende IGO is geschrapt. Meneer vraagt zich af waarom.

Meneer heeft vanaf maart 2026 geen recht meer op een werkloosheidsuitkering. Hij zou een opleiding willen volgen en recht willen krijgen op het leefloon. Hij wil weten of hij recht zal hebben op het leefloon als hij een opleiding volgt.

Een derde barrière die naar voren komt uit de oproepen is het feit dat de regels en de taal per gewest verschillen. Zo is de overgang van het Nederlands naar het Frans al een probleem op zich, maar daar komt nog de overgang bij van het ene regelgevende systeem naar het andere, die de toegang tot informatie en rechten bemoeilijkt.

Af en toe houden de drempels verband met ziekte (fysiek en/of mentaal), wat het verkrijgen van de steun waarvoor men in aanmerking komt in de weg staat.

Een maatschappelijk werker van een buurthuis wil weten naar wie hij een 75-jarige meneer met Alzheimer moet doorverwijzen voor administratieve stappen en huishoudhulp, enz.

Meneer belt voor zijn vader, die in het ziekenhuis gelegen heeft. Hij is zijn documenten kwijtgeraakt en wil een maatschappelijk assistente die hem thuis begeleidt.

COMPLEXE VERZOEKEN

De oproepen geregistreerd onder de categorie 'administratieve vragen en procedures' bevatten vaak complexe aanvragen waarbij verschillende problemen met elkaar verweven zijn. Het feit dat men zich dan tot verschillende administratieve diensten moet wenden, staat de oplossing van deze complexe aanvragen in de weg.

Meneer moet allerlei stappen ondernemen en heeft problemen met de HVW en andere diensten. Hij zoekt een maatschappelijk werker om hem te helpen.

Om te voorkomen dat men er de brui aan geeft en dat het recht op hulp verloren gaat, verwijzen de teams van de hulplijn de mensen door naar algemene maatschappelijke diensten waar maatschappelijk werkers hen kunnen helpen bij hun verschillende aanvragen. In vele gevallen bellen mensen om algemene hulp te vragen. Hun situatie vereist soms dringende actie om een domino-effect van problemen te vermijden.

Mevrouw had op het werk een arbeidsongeval. Ze heeft nu vernomen dat haar werkgever failliet is. Ze heeft haar vakbond gecontacteerd, die haar allerlei documenten opstuurt. Ze wordt opgevolgd door de maatschappelijk assistente van haar medisch centrum. Maar haar maatschappelijk assistente is afwezig. Ze moet de documenten binnen de zeven dagen terugbezorgen aan de vakbond. Als ze de vakbond opbelt omdat volgens haar alles verzonden is, neemt er niemand op. De juridische dienst van de vakbond is niet bereikbaar.

Vraag om informatie over diensten die kunnen helpen bij het nemen van administratieve stappen.

Mevrouw zoekt een maatschappelijke dienst om haar te begeleiden bij meerdere procedures. Ze zegt dat er heel veel lopende zijn en dat ze niet de moed heeft om alles uit te leggen.

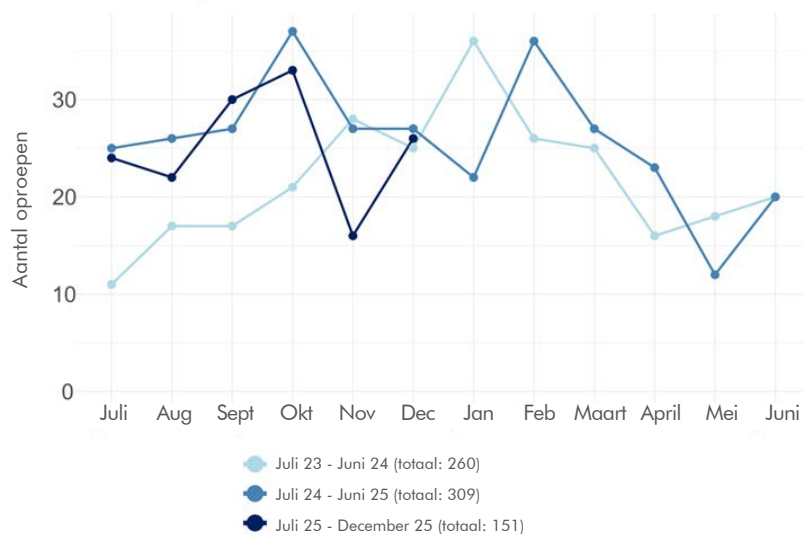
Men moet beschikken over verschillende competenties om deze complexe situaties op te lossen en de onderliggende stress kan een grote invloed hebben op de mentale gezondheid. Zeker als administratieve problemen veroorzaakt worden door situaties van geweld, met name binnen het gezin.

Mevrouw belt voor een vriend die zij uitzonderlijk onderdak biedt. Hij is zijn woning en zijn baan kwijtgeraakt en heeft een hoge schuldenlast. Mevrouw zou graag een veelzijdige dienst willen die hem kan begeleiden bij verschillende procedures.

Mevrouw belt omdat ze geen onderkomen heeft. Ze zoekt ook administratieve hulp omdat ze het niet meer aankan. Ze zoekt een sociaal centrum waar ze terecht kan voor begeleiding bij meerdere zaken.

Mevrouw voelt zich niet langer gelukkig in haar relatie en leeft met verbaal geweld. Ze wil haar rechten kennen met betrekking tot een echtscheiding en zoekt een luisterend oor.

PERSOONLIJKE
PROBLEMEN, MENTALE
GEZONDHEID,
SOCIALE MIDDELEN,
FAMILIERELATIES



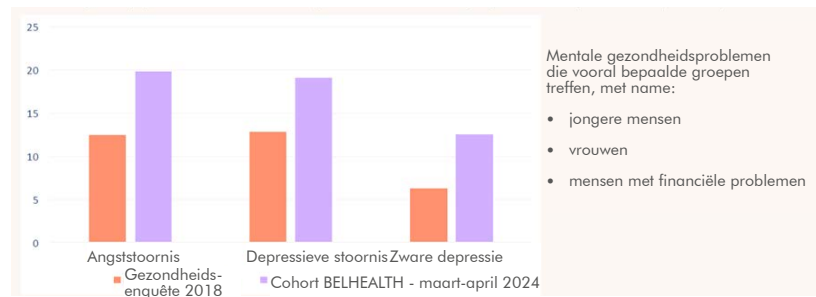
Grafiek 22: Evolutie van het aantal oproepen in de categorieën over persoonlijke problemen, verslavingen, mentale gezondheid, sociale middelen en familiebanden.

Type vraag	Juli 23 – Juni 24	Juli 24 – Juni 25	Juli 25 – Dec 25
Persoonlijke problemen (psychosociaal - existentieel - nood aan een luisterend oor)	71 (23,7%)	107 (29,6%)	58 (32,4%)
Mentale gezondheid (verzoek om psychologische en psychiatrische hulp)	75 (25,1%)	85 (23,5%)	49 (27,4%)
Sociale middelen (isolement - sociale banden - zoekt hulp voor de boodschappen)	56 (18,7%)	55 (15,2%)	34 (19,0%)
Familiebanden (partnergeweld - relaties - enz.)	89 (29,8%)	108 (29,8%)	34 (19,0%)
Verslaving	8 (2,7%)	7 (1,9%)	4 (2,2%)

Tabel 4: Verdeling van de oproepen over psychosociale categorieën volgens het type vraag.

16,7% van de oproepen (460) betreft deze psychosociale categorie, die vijf verschillende thema's omvat. Dit percentage is vergelijkbaar met het vorige overzicht (17,3%) en ligt hoger dan in 2022-2023 (14,8%). Gezien de algemene stijging van het aantal oproepen is het interessant om dieper in te gaan op de evolutie. Zo zien we tussen de analyseperiode (twaalf maanden) van het vorige overzicht en de eerste twaalf maanden van de analyseperiode van dit negende overzicht een stijging van 260 oproepen naar 309 oproepen. Ten opzichte van het vorige verslag is er dus sprake van een sterke stijging. Kijken we meer in detail, dan zien we een aanzienlijke stijging van het aantal oproepen waarbij de beller op zoek is naar een luisterend oor voor diens persoonlijke problemen. De andere categorieën binnen dit thema bleven relatief stabiel.

Over het algemeen zien we sinds 2018 een **verslechtering van de mentale gezondheid van de Brusselaars**. Zoals blijkt uit de onderstaande grafiek¹⁷, heeft een op de vijf volwassen last van angstgevoelens. Het gaat daarbij vooral om jongvolwassenen, vrouwen en mensen met financiële problemen.



Grafiek 23: Percentage van de volwassen bevolking (15 jaar en ouder in de enquête van 2018 en 18 jaar en ouder in de BELHEALTH-cohort) met bepaalde psychische problemen, Brussels Gewest, 2018 en 2024 (maart-april) - Observatorium voor Gezondheid en Welzijn (2026), 'Welzijnsbarometer 2025', Vivalis.brussels, p.143. Bron: Sciensano, Gezondheidsenquête 2018 en BelHealth-cohort maart-april 2024.

HUISHOUDENS ONDER DRUK

Bij 31,5% van de oproepen (of 143 van de 460 oproepen en 5,2% van alle ontvangen oproepen) gaat het expliciet over **moeilijkheden binnen het gezin of huishouden**.

Van deze 143 oproepen waren er 104 afkomstig van vrouwen (72,5%). De situaties beschrijven conflictueuze familierelaties die gekenmerkt worden door agressie, angst en zorgen.

Een aantal oproepen gaat over de band tussen ouders en kinderen. Het gaat daarbij om ouders die zich zorgen maken om hun kind (al dan niet van volwassen leeftijd) dat met uiteenlopende problemen kampt (mentale gezondheid, verslavingen, financiële

problemen). Het kan ook gaan om kinderen die niet meer afhankelijk willen zijn van hun ouders (bijvoorbeeld op financieel vlak of wat huisvesting betreft) of wanneer de ouders een hogere leeftijd bereikt hebben en hulp nodig hebben.

Deze vier voorbeelden beschrijven situaties van ouders die op zoek zijn naar houvast en hulp bij de begeleiding van hun kinderen, die in sommige gevallen bij hen thuis wonen.

Mevrouw kan het niet meer aan met haar zoon van 19 jaar die niet meer bij haar inwoont. Ze wil hem niet meer als verzekerde bij haar ziekenfonds.

Mevrouw belt omdat ze ernstige problemen heeft met haar 30 jaar oude zoon, die zijn leven niet op orde heeft en grote blunders begaat. Ze kreeg al gerechtsdeurwaarders aan de deur enzovoort en is aansprakelijk voor zijn schulden. Ze wil hiervoor begeleiding krijgen.

Mevrouw heeft een dochter van 26 jaar die drugs gebruikt en onder invloed van drugs en alcohol bewusteloos raakt. Ze vraagt wat ze moet doen, want haar dochter "is niet in staat om zich onder controle te houden".

De oproep gaat over een man van 28 jaar die volgens zijn moeder met psychologische problemen kampt. Zij neemt contact op om met iemand te spreken die echt naar haar verhaal luistert. Ze wil oplossingen om haar zoon te overtuigen zich te laten behandelen, zowel op psychologisch vlak als voor sociaal-administratieve zaken.

¹⁷ Englert, M. (2025), 'Limitation de la durée d'octroi des allocations de chômage à deux ans : contexte bruxellois et devenir possible des exclus du chômage', Vivalis.brussels.

De volgende oproepen zijn afkomstig van jongeren die het ouderlijk huis willen verlaten, omdat ze er het slachtoffer zijn van geweld of agressie of vanwege dysfunctionele relaties, maar die geen enkele praktische oplossing zien om op eigen benen te staan.

Een jong meisje belt voor twee vriendinnen (die elkaars zussen zijn). Zij wonen bij hun ouders maar lijken vaak met psychisch en fysiek geweld te maken te krijgen. De vriendin wil weten of beide studentes van achttien jaar (uit het middelbaar onderwijs) een woning en een inkomen kunnen krijgen.

Mevrouw is 18 jaar oud en heeft vier dagen geleden de ouderlijke woonst verlaten. Haar aanvraag bij het OCMW om zelfstandig te wonen, staat on hold en haar maatschappelijk werker is pas op 9 december terug.

Mevrouw wil naar de universiteit gaan, maar haar vader is daar niet zo happig op... Ze wordt te hard door haar vader gecontroleerd.

Bij sommige oproepen gaat het expliciet over (vooral seksueel) misbruik door een ouder of stiefouder ten aanzien van een minderjarige.

Een leraar belt over een dakloos meisje. Ze werd seksueel mishandeld door haar stiefvader.

Het PMS begeleidde haar in een poging om hulp te krijgen van het OCMW, maar vindt geen oplossingen voor haar. De leraar is op zoek naar een instantie die te hulp kan schieten.

Doorverwijzing naar diensten voor slachtofferhulp naar aanleiding van vermoedens van geweld tegenover minderjarigen.

Van deze 143 oproepen is er bij 65 expliciet sprake van **partnergeweld**, een zeer hoog cijfer. Van deze oproepen komen er 59 (of 90,5%) van vrouwen die het geweld van hun partner/echtgenoot willen ontvluchten.

Mevrouw woont met haar man en kinderen in een sociale woning. Na jaren van partnergeweld heeft ze de keuze gemaakt om samen met haar kinderen een veilig onderkomen te zoeken en de scheiding aan te vragen. Ze wil weten of ze bij haar sociale huisvestingsmaatschappij een verhuizing kan aanvragen, zodat ze niet meer bij haar man moet blijven wonen en toch een sociale woning kan behouden.

Mevrouw belt met vragen over wie we zijn en wat het doel van onze lijn is. Ze spreekt tussen de regels door. Uiteindelijk begrijp ik dat ze vastzit in een toxisch huwelijk. Ze is recent getrouwd en legt uit dat haar man sindsdien veranderd is, verslaafd geraakt is aan cannabis en haar soms slaat als hij in een crisis zit.

Mevrouw is helemaal ten einde en is even een luchtje gaan scheppen. Ze zou graag advies krijgen hoe ze in veiligheid gebracht kan worden.

Een meisje legt uit dat zij en haar moeder de dag voordien de woning verlaten hebben, omdat haar vader gewelddadig is. Ze staan op straat en zijn op zoek naar huisvesting.

Mevrouw is net bevallen en haar man slaat haar. Ze wil hulp om bij hem weg te gaan.

Zoals reeds vermeld in de vorige overzichten en door tal van studies, is intrafamiliaal geweld allesbehalve een uitzondering en komt het frequent en herhaaldelijk voor. Verschillende onderzoeken¹⁸ tonen aan dat vrouwen over het algemeen meer risico lopen dan mannen op psychisch, fysiek of seksueel geweld en op stalking of intimidatie, zowel thuis als op het werk of in de openbare ruimte. Bovendien gebeurt dit bij vrouwen vaker en gaat het om zwaardere gevallen. 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.**

EENOUDERGEZINNEN EN ISOLATIE

Situaties van personen die er als ouder alleen voor staan of geïsoleerd leven, vormen specifieke moeilijkheden. Het zou te kort door de bocht zijn om de moeilijkheden toe te schrijven aan het type huishouden. We moeten ons bewust zijn van het feit dat onze samenleving nog altijd vertrekt van traditionele gezinsvormen en dat de norm van het tweeoudergezin op verschillende vlakken bevoordeeld wordt. Het overheidsbeleid, de arbeidsmarkt, de schoolwerking, het belastingstelsel, het administratieve systeem van organisaties... al deze systemen zijn gebaseerd op een gezin met twee ouders en twee kinderen, waarbij beide ouders werken en samen hun privéleven beheren. Gezinssituaties die van deze norm afwijken, worden tekortgedaan.

Meneer belt voor zijn dochter die als alleenstaande moeder vier kinderen moet opvoeden. Zijn dochter is uitgeput en hij maakt zich zorgen om haar. Hij wil weten of ze ergens tot rust kan komen.

Meneer is getrouwd en heeft drie kinderen ten laste. Hij is nu een tweetal jaar arbeidsongeschikt. Hij stond op de ziekenkas, maar zijn inkomen is om een voor hem onbekende reden stopgezet. Hij heeft nu een advocaat onder de arm genomen om het probleem met zijn ziekenfonds op te lossen. Hij heeft bij het OCMW een hulpaanvraag ingediend, maar de maatschappelijk werker heeft hem laten weten dat het comité zijn dossier niet kan goedkeuren zolang het niet voorgesteld wordt. Hij wil weten of dit 'normaal' is, of er andere instanties bestaan die financiële hulp kunnen bieden, enz.

Mevrouw woont samen met haar drie kinderen in een klein appartement. Ze krijgt van de eigenaar, die op de eerste verdieping woont, het verwijt dat haar kinderen te veel lawaai maken. De spanningen tussen mevrouw en de eigenaar lopen hoog op. Mevrouw is op zoek naar een woning, maar vindt er geen.

EEN ZOEKTOCHT NAAR EEN GESCHIKTE WONING DIE LEIDT TOT ANGSTGEVOELENS

Leefomstandigheden zijn vaak een oorzaak van psychische problemen, zeker als het om huisvesting en inkomen gaat. Bij 70 van de 460 oproepen (15,5%) is er sprake van angstgevoelens door de schrik om uit de woning gezet te worden, geen woning te vinden of een slechte woning te hebben.

Meneer leidt al enkele jaren een zwerversbestaan. Hij wil een opvangcentrum vinden en stappen kunnen zetten om zijn sociale rechten uit te oefenen.

¹⁸ Janssen, C., Vesentini, F. (2024), 'Gendergerelateerd geweld in België. Kerncijfers van de Europese enquête over geweld tegen vrouwen en andere vormen van interpersoonlijk geweld (EU-GBV, 2021-2022)', bisa.brussels, Statistiek Vlaanderen en IWEPS.

Mevrouw belt naar ons nummer omdat ze ontdekt heeft dat de vrouw die haar garage huurt, deze als woning gebruikt. Mevrouw wil echt helpen om een oplossing voor de vrouw te vinden.

Mevrouw moet over twee maanden haar woning verlaten. Ze is al sinds het begin van de opzegtermijn op zoek naar een nieuwe plek, maar wordt keer op keer afgewezen. Ze panikeert over haar situatie.

De huidige Brusselse woningmarkt maakt het vinden van een betaalbare woning bijzonder moeilijk. Hierdoor is een scheiding soms geen optie en worden mensen gedwongen om te kiezen tussen wonen in een ongeschikte, onbewoonbare woning en samenwonen in een dysfunctionele en soms gewelddadige relatie.

Mevrouw is alleenstaand met twee kinderen en woont in een onbewoonbare woning. Het gaat echt niet goed met haar. Ze slaagt er niet in om hulp te vinden voor haar huisvesting.

Een vrouw belt omdat ze samen met haar kinderen in een tijdelijk onderkomen verblijft. Ze wil graag verhuizen, maar haar verzoek werd door het SVK afgewezen. Ze is van mening dat de begeleidingsdiensten, waar ze al contact mee opgenomen heeft, niet het nodige doen.

Vrouw in het CPVCF, dochter op internaat in Ukkel. Ze is op zoek naar een woning. Ze is erg bang, want haar man gewelddadig is. Ze staat onder druk om een woning te vinden. Ze heeft behoefte om erover te praten.

Mevrouw wil een echtscheidingsprocedure opstarten. Ze heeft vragen over haar juridische rechten en over hoe ze bij deze procedure hulp kan krijgen. Ze maakt zich ook zorgen over de zoektocht naar een woning, aangezien ze op dit moment maar een halftijdse werkloosheidsuitkering ontvangt. Er zijn verschillende kwesties die mevrouw bezighouden.

VRAGEN OVER CONSULTATIES EN BEGELEIDINGSDIENSTEN

De afgelopen maanden stelden we vast dat veel mensen naar de hulplijn bellen om hun verhaal te doen en een luisterend oor te vinden. In sommige gevallen gaat het om zware situaties, zoals dreigen met zelfmoord. De hulplijnmedewerkers verwijzen deze aanvragen door naar gespecialiseerde nummers, met medewerkers die een specifieke opleiding kregen in het bieden van psychologische noodhulp.

Het gaat om een aanvraag om familiale hulp te vinden. De persoon dreigt ermee zelfmoord te plegen.

Een recente studie van de Christelijke Mutualiteit (2025) over de overeenkomst 'eerstelijns psychologische zorg' (EPZ) in België tussen 2019 en 2024 wijst op het volgende: "Een toenemend aantal Belgen maakt gebruik van geconventioneerde psychologische zorg. In 2022 waren dat er 113.578 (1 procent van de bevolking), in 2024 al 282.937 (2,5 procent): een stijging van 149 procent op twee jaar tijd. Dit toont dat de eerstelijns psychologische zorg een grote stap voorwaarts is voor het toegankelijk maken van psychologische hulp. De hulp bereikt bovendien de bevolkingsgroepen die er de meeste nood aan hebben: kinderen en jongeren, jongvolwassenen, vrouwen en mensen met een laag inkomen."¹⁹ De studie voegt er nog aan toe: "De verschillen tussen de provincies zijn significant zowel wat de noden inzake geestelijke gezondheid betreft als de mate waarin het systeem effectief geactiveerd is. Brussel heeft één van hoogste niveaus van psychische kwetsbaarheid van het land, met 39% van

19 Noirhomme, C. (2025), "Overeenkomst eerstelijns psychologische zorg: balans 2019-2024", Studiedienst CM-MC.

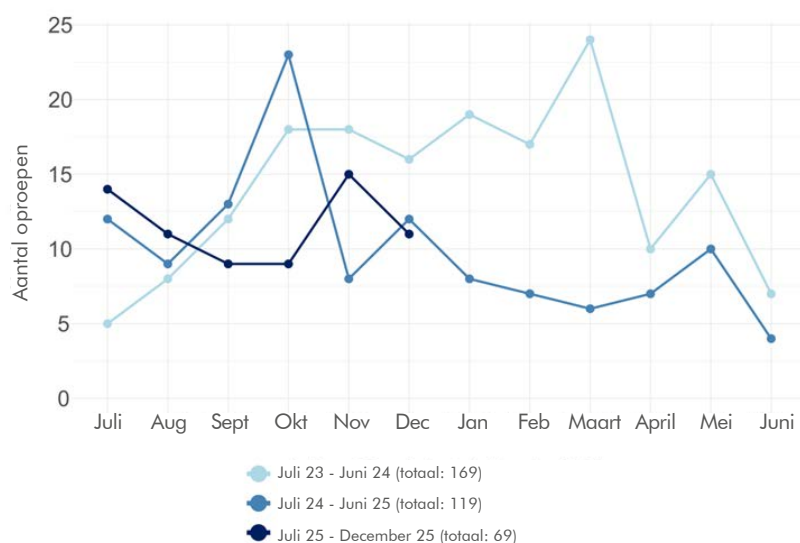
de bevolking boven de GHQ 2+-drempel.” (Noirhomme, 2025: 37).

Deze verzoeken om psychologische hulp keren terug in verschillende oproepen. Deze mensen worden door de hulplijnmedewerkers doorverwezen naar diensten voor mentale gezondheid in hun verblijfplaats, maar ook naar andere instanties waar ze terecht kunnen voor psychologische hulp (gezinsplanning, sociale diensten, enz.).

Een 25-jarige vrouw zegt dat ze behoefte heeft aan een luisterend oor. Ze is op zoek naar andere diensten die ze kan bellen.

Een politie-inspecteur belt om hulp te bieden aan een man in zijn wijk. Deze persoon zou behoefte hebben aan psychosociale diensten en algemene hulp (voedselhulp, enz.). Omdat hij ertegen op zou zien om bij een sociale dienst aan te kloppen, helpt de politie-inspecteur hem hierbij.

VOEDSELHULP



Grafiek 24: Evolutie van het aantal oproepen in de categorie 'voedselhulp'.

Het aantal oproepen naar de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' over voedselhulp vertoont een lichte daling ten opzichte van het vorige verslag (juli 2023-juni 2024).

In dit negende verslag gaan 188 oproepen over voedselhulp. Dat zijn er maar 19 meer dan in het vorige verslag, terwijl de analyseperiode zes maanden korter was. In sommige maanden ging slechts 5% van de oproepen naar de hulplijn over voedselhulp, waar dit in de vorige periode regelmatig 10% bedroeg.

VOEDSELHULP: EEN NOODOPLOSSING DIE EEN BLIJVEND KARAKTER KRIJGT

Voedselhulp fungeert als een soort schokdemper in afwachting van de behandeling van een dossier bij het OCMW, van het oplossen van een administratief probleem of van het aflopen van een sanctie. De vraag 'hoe geraak ik vandaag aan eten?' is mentaal vaak zo overheersend dat er onvoldoende ruimte overblijft om naar oplossingen te kijken hoe men uit de armoede kan raken.

Mevrouw diende een hulpaanvraag bij het OCMW in, maar in afwachting van hun antwoord zoekt ze naar gratis voedselhulp voor vandaag en voor het einde van de maand.

De fragmenten wijzen op het bestaan van mensen die constant op een of andere oplossing wachten. Dit concept van wachten staat centraal en bepaalt de psychische en materiële toestand

van de bellers. Enerzijds kunnen de mensen dankzij voedselhulp in hun basisbehoeften voorzien terwijl ze op uitgebreidere sociale ondersteuning wachten. Anderzijds gelden er ook voor de toegang tot voedselhulp wachttijden: een afspraak om te weten of een persoon aan de toegangscriteria voldoet, een wachtlijst voor een pakketdienst of een supermarkt, wachttijd in de rij bij de balie van een organisatie,... De sociale bescherming waar begunstigden van voedselhulp op hopen (en die bedoeld is om noodsituaties op te vangen en 'menselijk' zou moeten zijn) drijft deze mensen uiteindelijk in dezelfde situatie van afwachten en onzekerheid.

Het urgente karakter van deze situaties mag absoluut niet onderschat worden. Als ze naar de hulplijn bellen, is dat omdat ze alle vormen van privésteun al uitgeput hebben (vrienden, familie, besparingen). Zonder inkomen of middelen om in de basisbehoeften te voorzien, is voedselhulp een noodzakelijke voorwaarde om de andere rechten uit te oefenen en uit de armoede te geraken. Voedselhulp wordt vaak aangevraagd 'in afwachting van het beschikken over voldoende middelen' om autonoom in de andere basisbehoeften te voorzien.

Meneer wacht al drie maanden op zijn werkloosheidsuitkering. Hij heeft al zijn spaargeld opgebruikt en al dagenlang niets gegeten. Ik sprak met het OCMW, waar hij naartoe gegaan is. Zij hebben enkel de procedure gevolgd om de werkloosheidsaanvraag sneller te laten verlopen, maar hebben geen hulp aangeboden.

Doordat het vangnet van de sociale zekerheid alsmaar grotere mazen lijkt te vertonen, wordt er steeds vaker een beroep gedaan op deze 'palliatieve' functie. We zien dat een plotse inkomensdaling enorme gevolgen kan hebben, waarbij hele gezinnen, vaak met zeer jonge kinderen, zonder enig materieel alternatief komen te zitten.

Alleenstaande moeder met vijf kinderen die op hulp van het OCMW van Ganshoren wacht. Ze is op zoek naar voedselhulp.

Mevrouw is een studente die alleen woont. Ze heeft heel wat onbetaalde facturen en ontvangt sociale hulp. Ze heeft dringend een voedselpakket nodig in afwachting van de analyse van haar situatie door haar maatschappelijk werker van het OCMW.

Mevrouw heeft net toegang gekregen tot een sociale woning in Anderlecht. Ze was afhankelijk van een leefloon van de stad Brussel, maar haar hulp loopt vandaag af. Haar dossier werd overgedragen naar Anderlecht, maar wordt pas bij haar afspraak in februari verder bekeken. Mevrouw staat echter op het punt om te bevallen en heeft geen andere materiële of financiële inkomstenbron.

Het is belangrijk om te beseffen dat deze 'tijdelijke' hulp voor een alsmaar groter deel van de gebruikers niet eenmalig of van beperkte duur is. En als het vervangingsinkomen er dan eindelijk is, is het vaak zo laag dat het niet volstaat om het ondertussen opgebruikte spaargeld te herstellen, wat tot een vicieuze cirkel leidt. Doordat de onbetaalde facturen zich tijdens de wachttijd voor een uitkering opstapelden, moeten de gezinnen voedselpakketten blijven vragen om hun schulden af te betalen (huur, energie, enz.).

We merken een constante, hoge druk die op de sector weegt. Hoewel voedselhulp in het leven geroepen werd als laatste redmiddel bij een tijdelijke crisis, lijkt het systeem uit te groeien tot een structureel onderdeel van het overleven van mensen en huishoudens. Tegelijk zijn de diensten steeds meer verzadigd en heeft het aantal gebruikers van voedselhulp sinds 2023 zijn hoogste niveau in de geschiedenis bereikt, om sindsdien op dit niveau te stagneren²⁰.

20 Habay, A., (2026). 'Cijfers over voedselhulp'. Kwantitatief onderzoek. Federatie van de Maatschappelijke Diensten. Overleg Voedselhulp www.fdss.be/nl/publicaties/cijfers-over-voedselhulp-kwantitatief-onderzoek-februari-2026/

DE VERSCHILLENDE SOORTEN GEBRUIKERS VAN DE VOEDSELHULP

De analyse van de oproepen wijst op een verontrustende trendwijziging: waar vroeger enkel de traditioneel 'uit de boot gevallen' groepen een beroep deden op voedselhulp, wordt het systeem nu ook gebruikt door mensen die perfect 'in het systeem meedraaien'. Meer en meer mensen met een job, studenten en ouderen bellen naar de hulplijn, wat erop wijst dat in deze tijden van hoge inflatie en stijgende huisvestingskosten zelfs een regelmatig inkomen niet meer volstaat. Het 'einde van de maand' valt voor sommige mensen al enkele dagen na het betalen van de facturen.

Voor al arme werknemers en eenoudergezinnen worden daarbij getroffen. Een loon is niet langer een garantie tegen honger, zeker niet als er zware gezinslasten bij komen.

Meneer werkt (art. 60) en heeft moeilijkheden om eten te vinden doordat hij geen geld meer heeft.

Meneer belt voor voedselhulp. Hij is een alleenstaande vader van ongeveer 50 jaar. Hij werkt bij Net Brussel en slaagt er niet in de eindjes aan elkaar te knopen. Zijn dochter is 20 jaar en heeft veel hulp nodig bij haar studies, enz. Hij legt me uit dat zijn geld op de tweede dag van de maand op is.

Een andere groeiende groep gebruikers zijn studenten. Hun getuigenissen wijzen op een leven aan de rand van het bestaansminimum, waarbij de minste onvoorziene uitgave of de afwezigheid van hulp van de ouders het budget voor eten in het rood duwt.

Het gaat om een kotstudent. Hij heeft moeilijkheden om het einde van de maand te halen. Hij slaagt erin om zijn facturen te betalen, maar de boodschappen zijn zeer duur.

Mevrouw is een studente die alleen woont. Ze heeft veel onbetaalde facturen... Ze heeft dringend een voedselpakket nodig.

Verschillende oproepen gaan over voedselarmoede bij kinderen van wie de ouders grote moeilijkheden hebben om hen eten te geven.

Een vader nam contact op met onze dienst om inlichtingen te krijgen over de procedure om als persoon met een RVT-statuuut korting te krijgen op de schoolmaaltijden van zijn kind in een gemeenteschool.

Meneer heeft moeite om het einde van de maand te halen en zijn vijf kinderen voldoende te eten te geven.

Tot slot zien gepensioneerden, die vaak geïsoleerd leven en met alsmar hogere gezondheidsuitgaven geconfronteerd worden, hun koopkracht afnemen, in die mate zelfs dat ze voor hun basisbehoeften een beroep moeten doen op liefdadigheid.

Mevrouw belde voor een vraag over voedselhulp. Ze is gepensioneerd, is ziek en moet deze maand een hele stapel facturen betalen.

Bij ouderen kan de vraag om voedselhulp afkomstig zijn van een derde persoon die contact kan opnemen met de juiste instanties, al wordt de vraag soms ook gesteld in de vorm van thuiszorg. Dit bevestigt dat de traditionele hulp (met voedselpakketten en wachtrijen) niet geschikt is voor ouderen.

Voor arme personen die 'niet in het systeem meedraaien', zoals daklozen of mensen die door ziekte of ouderdom niet meer zelfstandig kunnen leven, vormt voedselhulp een verdediging tegen nóg extremere armoede.

Mensen zonder papieren zijn het meest extreme voorbeeld van uitsluiting uit het systeem. Zij hebben geen toegang tot de legale arbeidsmarkt en hebben geen recht op een vervangingsinkomen (leefloon, werkloosheid), waardoor ze volledig aangewezen zijn op liefdadigheid, bijvoorbeeld voedselhulp.

Meneer belt voor een vriendin uit Laken die voedselhulp nodig heeft. Hoewel ze over een verblijfplaats beschikt, heeft ze geen verblijfsvergunning, dus kan ze niet werken. Ze vindt geen job in het zwart.

Een medewerker belt voor iemand die onderdak biedt aan een moeder en twee kinderen. Geen van hen drie beschikt over een geldige verblijfsvergunning in België. Ze zou voedselhulp moeten vinden.

Voor mensen met beperkte autonomie vormen aan huis geleverde maaltijden niet alleen een oplossing op het vlak van voedsel, maar bieden ze hen ook de mogelijkheid om thuis te blijven wonen.

Een man belt voor zijn ouders, die hulp aan huis nodig hebben om hun maaltijden te leveren. Ze zijn niet meer in staat om zelf te koken.

Daarnaast zijn er oproepen over daklozen, meestal met vragen over warme maaltijden en sociale restaurants.

OPROEPEN VAN PROFESSIONELE DERDEN EN NAASTEN

Anders dan bij andere thema's gaat het bij voedselhulp uitzonderlijk vaak om oproepen van derden. De cijfers spreken boekdelen: 20,7% van de oproepen over voedselhulp is afkomstig van professionals, een vierde meer dan voor andere thema's. Daarnaast zijn er ook vragen van burens, winkeliers of leraars die optreden als 'woordvoerder' van mensen die niet

de kracht vinden om zelf te bellen of gewoonweg niet de juiste kanalen kennen.

Een medewerker van een huiswerkschool is er net achter gekomen dat een van de leerlingen thuis geen avondeten kreeg. Ze vroeg om hulp met betrekking tot voedselhulp.

De fragmenten bevestigen dat de hulplijn als een soort 'laatste redmiddel' fungeert, wanneer de standaardkanalen stopgezet of verzadigd zijn. Professionals bellen naar de dienst om hun eigen gegevens bij te werken of omdat ze elders voor gesloten deuren staan.

Een maatschappelijk werker belt voor adressen voor het voedselpakket voor zijn cliënt.

Het gaat om een professional die op zoek is naar een overzicht van voedselhulp in Brussel.

Er zijn verschillende oproepen van personen die voedsel willen schenken, maar niet weten waar ze terecht kunnen.

Een winkelier belt omdat hij brood over heeft en wil weten waar of via welke verenigingen hij zulke overschotten kan achterlaten.

Ten slotte dient de hulplijn als alternatief tijdens sluitingsperiodes (vakanties, feestdagen), zodat er altijd een openbare dienst is voor dringende voedselhulp. Door het vrijwillige karakter van lokale voorzieningen kunnen zij die continuïteit niet bieden.

Een medewerker van ONE belt voor een Armeens gezin. Ze had naar [een sociale dienst] gebeld. De verantwoordelijke is op vakantie... Ze verwijst de mensen door naar de hulplijn.

Kort samengevat informeert de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' over de bestaande diensten voor voedselhulp en op welke manier mensen er terecht kunnen. Zo gaan de meeste oproepen in de categorie 'voedselhulp' over een vraag om informatie over de bestaande en actieve hulpdiensten.

MAXIMALE DRUK OP DE SECTOR VAN DE VOEDSELHULP

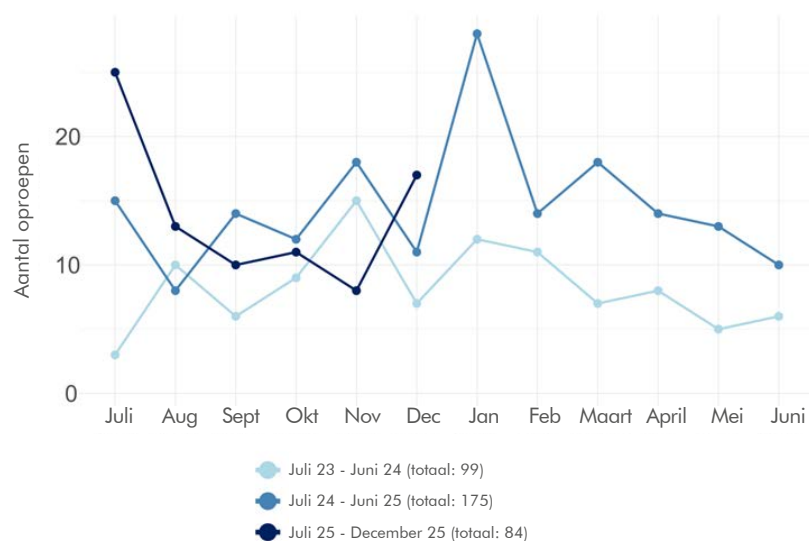
De transversale analyse van de oproepen naar de hulplijn bevestigt een structurele trend: hoewel voedselhulp een concrete oplossing vormt voor mensen in een kritieke financiële situatie, blijft het een palliatieve oplossing die absoluut geen vervanging voor een uitgebreide sociale bescherming mag vormen. Toch tonen de gegevens aan dat de uitzondering stilaan de regel wordt. Het te lage niveau van de vervangingsinkomens (leefloon en werkloosheidsuitkering) en van sommige pensioenen zorgt ervoor dat voedselhulp beschouwd wordt als een structureel onderdeel van een sowieso kwetsbaar financieel evenwicht.

Daardoor staan de organisaties van de voedselhulp, die voornamelijk afhankelijk zijn van vrijwilligerswerk, giften van niet-verkocht voedsel en overheidssteun, onder enorme druk. Hoewel de inflatie- en coronacrisis intussen achter ons liggen, heerst er sinds een tweetal jaar grote ongerustheid binnen deze organisaties. De aanhoudende **grote vraag** voor hun diensten gaat gepaard met een **afnemende bevoorrading**, een alsmaar onzekerdere financiering, vermoeidheid bij de vrijwilligers en werknemers,... De verenigingen worden enerzijds geconfronteerd met **structurele problemen**, waar ze door hun gebrek aan middelen en bevoegdheden onmogelijk het hoofd aan kunnen bieden. Anderzijds worden de mazen in het net van de sociale zekerheid zo groot dat deze initiatieven niet anders kunnen dan te kiezen voor een professionele en goed georganiseerde werking. Met de weinige wapens en middelen die hen ter beschikking gesteld worden, strijden ze tegen de toename van voedselonzeekerheid en honger onder kwetsbare groepen, die in Brussel steeds talrijker worden.

Op de middellange termijn lijkt de situatie niet te verbeteren, integendeel. De budgetten die in het kader van het Europees Sociaal Fonds (ESF+) aan voedselhulp toegekend worden, zijn in 2026 sterk afgenomen nadat de Belgische federale regering besloten had om de Europese bedragen niet mee te financieren. Concreet komt dit neer op een **afname met 45% van de financiering** voor voedselhulp in slechts één jaar tijd. Tegelijkertijd bereikte de behoefte aan voedselhulp in 2023 een hoogtepunt, om sindsdien te stagneren. De mix van een grote vraag en dalende middelen vormt het vertrekpunt waarin de gevolgen van uitsluiting van de werkloosheid duidelijk tot uiting zullen komen. In de analyses van het huidige overzicht zijn deze gevolgen nog niet zichtbaar, aangezien de analyseperiode geen betrekking heeft op 2026, noch op de concrete uitwerking van de nieuwe beleidsmaatregelen.

In deze context wordt er op het terrein steeds vaker een beroep gedaan op Overleg Voedselhulp (OV) van de FdSS als spreekbuis van de spelers in de voedselhulp, die het tempo van hun verslechterende werkomstandigheden niet kunnen bijhouden. De mediacampagne #FrigoVide vestigde de aandacht van het brede publiek op deze explosieve cocktail en schoof drie duidelijke eisen naar voren: het recht op voedselhulp garanderen, de meest kwetsbare personen ondersteunen en begeleiden en de middelen van de voedselhulporganisaties versterken om het hoofd te kunnen bieden aan de huidige urgentie.

JUSTITIE EN DETENTIE



Grafiek 25: Evolutie van het aantal oproepen in de categorie 'justitie'.

Het aantal oproepen over justitie en detentie is sinds het vorige overzicht gestegen. Toch is het belangrijk om mee te geven dat de categorie 'detentie' voor dit negende overzicht toegevoegd werd, om op die manier een beter beeld te krijgen van de oproepen van gedetineerden met betrekking tot justitie. Tussen juli 2024 en december 2025 waren er 243 oproepen in de categorie 'justitie'. Voor de eerste twaalf maanden van de periode komt dat neer op 175 oproepen, een stijging met maar liefst 177%.

HET UITOEFENEN VAN RECHTEN IN DE GEVANGENIS

In een groot deel van de oproepen wordt gevraagd naar gegevens van advocaten of andere gerechtelijke instanties waar rechtzoekenden tijdens hun traject mee te maken krijgen.

De bellers zijn op zoek naar een advocaat om hun weg te vinden in belangrijke technische procedures (scheiding, erfenis en huurkwesties) of om verzet aan te tekenen tegen administratieve beslissingen die een impact hebben op hun inkomen. Deze behoefte wordt van cruciaal belang wanneer het gaat om bescherming tegen machtsmisbruik, zowel op financieel vlak (schulden, oplichting) als op fysiek vlak (huiselijk geweld en geweld in de gevangenis). Daarnaast zijn veel bellers op zoek naar een pro-Deoadvocaat, die gevangenen tegen een voordelig tarief toegang biedt tot vaak broodnodige juridische bijstand.

De intrinsieke complexiteit van het recht en het hermetische gerechtelijke jargon vormen voor deze mensen echte hindernissen. De hulplijn helpt in dat geval om zaken met grote financiële of statutaire gevolgen te verduidelijken. Bijstand wordt des te belangrijker aangezien het om het respect voor de basisrechten gaat.

Transversaal gezien gaat het in deze oproepen om vragen tot verduidelijking, wat we ook zien in de oproepen in de categorie 'administratieve vragen en procedures'. Hoewel de juridische woordenschat soms moeilijk te begrijpen is, is ze ook van cruciaal belang in het licht van de gevolgen voor de betrokkenen. De hulplijn speelt een belangrijke rol als 'tussenschakel' om de uitdagingen en de juridische woordenschat te verduidelijken en zo situaties te vermijden waarin het recht ontzegd wordt.

- **Erfenissen en nalatenschappen:** de combinatie van de techniciteit van erfenissen en het emotionele en materiële belang van de goederen leidt tot een behoefte aan juridische begeleiding om onrechtmatige onteigening of procedurefouten te vermijden.
- **Asielzoekers en daklozen:** tijdens de oproepen wordt er hulp gevraagd bij het opstellen van een dossier voor asielaanvraag of om op een uitzettingsbevel te reageren.
- **Echtscheidingen:** verschillende oproepen betreffen aanvragen om verduidelijking over wat wel of niet bewijswaarde heeft, wat de rechten en plichten van de ex-partner zijn, enz.

Ook huisvesting is een constante oorzaak van onenigheid, waarbij de machtsverhoudingen vaak in het nadeel van de meest kwetsbare mensen zijn. De oproepen wijzen op een terugkerende onzekerheid: huurders worden geconfronteerd met voorbeelden van flagrant misbruik zoals een eenzijdige opzegging van de huurovereenkomst, onterecht aangerekende bedragen of, nog erger, onwettige uitzettingen door een vervanging van het deurslot. De hulplijn helpt om te beoordelen of een situatie al dan niet wettelijk is, ook ten aanzien van de sociale

huisvestingsmaatschappijen. We ontvangen ook oproepen van verhuurders, waarbij kleine eigenaars bellen om hun rechten uit te oefenen in geval van huurachterstand, teneinde een wettelijke oplossing te vinden voor een verslechterende financiële situatie.

RECHTSBIJSTAND BIJ HET RISICO OP FINANCIËLE VERSTIKKING

De analyse van de oproepen wijst op een verband tussen financiële armoede en rechtsonzekerheid. Heel wat schuldsituaties gaan bijna systematisch gepaard met een opeenstapeling van juridische verplichtingen (ingebrekestellingen, verwijlinteressen, meerdere facturen, deurwaardersaktes, conflicten met de bewindvoerder voor de goederen,...). De strikt boekhoudkundige beperkingen worden al snel aangevuld met een aantal juridische beperkingen, die mensen met schulden nog verder in de problemen kunnen brengen.

In verschillende oproepen wordt er gewag gemaakt van situaties waarbij de beller vorderingen in de bus krijgt waarvan de legitimiteit of reden betwistbaar is, bijvoorbeeld in gevallen van oplichting of machtsmisbruik. Deze mensen bellen dan naar de hulplijn om te weten hoe ze kunnen reageren.

Meneer wilde ontslag nemen en vragen om te mogen vertrekken, maar zijn werkgever liet hem documenten ondertekenen waaruit bleek dat de werknemer hem 18.000 euro verschuldigd was. Aangezien meneer niet goed Frans begreep en kon lezen, ondertekende hij de documenten, zonder te weten wat hij precies ondertekende.

Anderzijds zijn er ook mensen die met een proactief doel naar de dienst bellen: het recht gebruiken om onterecht gestorte bedragen te recupereren of om een overeenkomst te laten nakijken, vooral in de woningsector.

Vragen over het huurrecht. Deze mensen huren samen een woning en hebben ontdekt dat de eigenaar de huur sinds 2020 indexeerde, terwijl het EPB-certificaat niet up-to-date was en de huurovereenkomst niet geregistreerd was. Volgens hen mag de huur in die omstandigheden niet geïndexeerd worden. Ze wilden hier zeker van zijn voordat ze een terugbetaling eisten.

Veel oproepen gaan over conflicten met financiële autoriteiten, zoals bewindvoerders of gerechtsdeurwaarders. De grootste spanningen ontstaan wanneer bemiddelingspogingen mislukken of wanneer het wettelijk kader, dat geacht wordt de meest kwetsbaren te beschermen, zelf een bron van blokkade wordt. Concreet wordt in dergelijke situaties elke vorm van communicatie met de bewindvoerders stopgezet, zoals in de volgende gevallen:

Meneer legt uit dat er al enkele maanden een ernstig communicatieprobleem met zijn bewindvoerder is en dat ook zijn advocaat er moeilijk in slaagt om contact te hebben met de bewindvoerder.

Meneer klaagt over zijn bewindvoerder. Hij is al naar de vrederechter en naar advocaten gestapt, maar heeft nog geen oplossing gevonden.

Sommige oproepen tonen aan hoe complex schuldsituaties kunnen zijn. Zo is het bijvoorbeeld bijna onmogelijk om iets tegen gerechtsdeurwaarders te beginnen zonder een beroep te doen op het gerechtelijk systeem.

Tot slot is de financiële spanning vaak het gevolg van een abrupte administratieve beslissing die tot een uitputting van de financiële middelen leidt. De behoefte aan rechtsbijstand heeft hier tot doel om bezwaar aan te tekenen tegen een negatieve wijziging van het statuut (overgang naar het statuut van samenwonende) of tegen de opschorting van uitkeringen of van andere vormen van bijstand.

Als gevolg van de beslissing van de adviserend arts zijn de invaliditeitsuitkeringen van mevrouw stopgezet, terwijl ze die al vier jaar ontving. Ze heeft op dit moment geen financiële middelen meer en wil de beslissing aanvechten en begrijpen.

De persoon had geen recht meer op voedselpakketten van een vzw. Ze wil weten hoe ze klacht kan indienen en waar ze terecht kan voor andere pakketten.

Mevrouw belt voor haar dochter, die in februari 2024 een erkenning van een handicap kreeg. Voordien leefde ze van een uitkering van het ziekenfonds, dat weigert om haar uitkeringen van eind 2023 uit te betalen. Ze stuurde verschillende bewijzen naar het ziekenfonds en begrijpt niet waarom ze geen uitkering ontvangt.

VROUWEN OP ZOEK NAAR VEILIGHEID IN DE CONTEXT VAN HUISELIJK GEWELD

Een aantal oproepen uit de categorie 'justitie' gaat over geweld tegen vrouwen en over (echt)scheidingen. Zoals blijkt uit het volgende extract, vereisen deze situaties in de meeste gevallen een gerechtelijke oplossing.

Meneer belt voor zijn dochter. Ze heeft iemand leren kennen op het werk en is nu zwanger van hem. De man heeft geen papieren en zet druk op de dochter om met hem te trouwen. Hij is zelfs naar het ziekenhuis gegaan en heeft tegen haar geroepen. Hij legt uit dat zijn dochter hulp nodig heeft. Ze betaalt voor een advocaat die niets doet. Ze is heel verlegen en durft vaak niets te zeggen.

Zoals uitgelegd in de vorige hoofdstukken, bellen vrouwelijke slachtoffers van huiselijk en partnergeweld naar de hulplijn om advies te krijgen hoe ze zichzelf in een veilige situatie kunnen brengen.

Mevrouw voelt zich niet langer gelukkig in haar relatie en leeft met verbaal geweld. Ze wil haar rechten kennen met betrekking tot een echtscheiding en zoekt een luisterend oor.

Het gaat om een vrouw die een contactverbod wil laten opleggen aan haar gewelddadige echtgenoot. Ze heeft al contact opgenomen met de politie. Zij zeggen haar dat ze een advocaat onder de arm moet nemen, maar daar heeft ze de middelen niet voor.

Mevrouw wil scheiden van haar man. De huurovereenkomst staat op naam van de man. Zij zoekt dus een appartement. Ze stelt veel vragen over haar rechten tegenover haar man, vooral wat betreft de voogdij over het kind, alimentatie, enz.

HET GEVANGENISMILIEU: HET ISOLEMENT DOORBREKEN EN COMMUNICATIEKANALEN HERSTELLEN

De meeste gedetineerden die bellen, zien in de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' een welkome manier om contact te hebben met de buitenwereld. Gezien de strikt beperkte communicatiemiddelen en vaak verzadigde interne sociale diensten vormt de hulplijn een logistiek en psychologisch hulpmiddel om vanuit de gevangenis het hoofd te bieden aan de dagelijkse noodsituaties en om het leven na de vrijlating voor te bereiden.

Er is een grote behoefte aan emotionele ondersteuning. Het belang van dit externe contact blijkt uit de regelmaat van de oproepen van bepaalde gevangenen, voor wie de hulplijn een van de weinige gelegenheden vormt waar ze vrijuit kunnen spreken, zodat de eenzaamheid van de gevangenschap wat draaglijker wordt.

De opsluiting zorgt er bovendien voor dat bepaalde zaken, die voor de buitenwereld volkomen onbeduidend lijken, onoverkomelijke hindernissen vormen. Denk bijvoorbeeld gewoon aan surfen of een website bezoeken om persoonlijke

informatie op te zoeken. De digitale beperkingen kunnen ook de kind-ouderrelatie ondermijnen.

Mevrouw is een gevangene en haar kind zit in een opvangtehuis. Ze vraagt om contact met de instelling op te nemen [...]. Ze heeft geen belkrediet meer om te laten weten welke mensen haar zoon niet mogen bezoeken.

Doordat de sociale diensten van de gevangenen overbelast zijn, gaan gevangenen voor hun materiële behoeften op zoek naar externe alternatieven:

Mevrouw wil contact opnemen met het Rode Kruis [om de was te brengen]. Ze zegt dat de sociale dienst van haar gevangenis overbelast is.

De hulplijn wordt ook gebruikt ter voorbereiding van het ontslag uit de gevangenis. Het referentieadres vormt de spil voor de re-integratie. Zonder dit referentieadres zou er vaak geen sprake zijn van sociale rechten of een vrijlating. De hulplijn ondersteunt de gedetineerden in deze complexe zoektocht, die vaak hand in hand gaat met hulp voor rechtzoekenden.

Voor zijn vrijlating heeft meneer een verblijfplaats en adres nodig. Hij heeft geen familie of vrienden waar hij terecht kan. Meneer geeft aan dat hij in zijn zoektocht naar een woning al geholpen wordt door hulp voor rechtzoekenden.

Tot slot kunnen gedetineerden bij de hulplijn terecht voor klachten over de leefomgeving in de gevangenis of conflicten met de gevangenisbewakers. De ongelijke machtsverhoudingen van deze omgeving leiden ertoe dat gedetineerden op zoek gaan naar extern advies om hun basisrechten uit te oefenen of misbruik te melden. Hierdoor vragen ze bijvoorbeeld een overplaatsing aan, om dichterbij huis te zitten of gewoon om veiligheidsredenen.

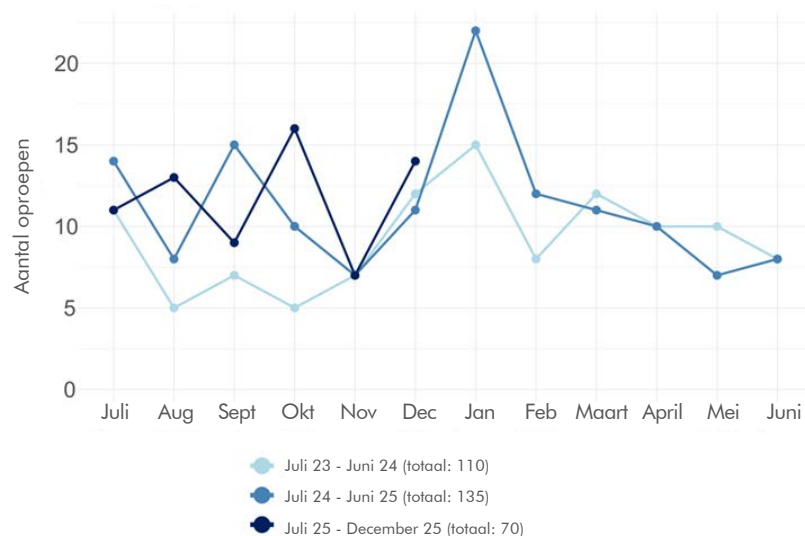
Meneer zit in de gevangenis en wordt mishandeld door een bewaker. Hij heeft al andere stappen gezet, maar zonder resultaat.

De analyse van de oproepen naar de hulplijn bevestigt op empirische wijze de waarschuwingen van het Internationaal Observatorium voor de Gevangenis (OIP) over het structurele falen van het gevangeniswezen. De chronische overbevolking in de Belgische gevangenis (rond de 115% in 2025) weegt zwaar op de re-integratie en bevestigt steeds meer dat een gevangenisstraf in de praktijk neerkomt op een mensonterende uitsluitingsmaatregel.

Deze overbelasting leidt tot een verslechtering van de interne dienstverlening, zoals blijkt uit verschillende fragmenten hierboven. De door de gedetineerden aangegeven moeilijkheden om een woning te regelen of om de relatie met het gezin te onderhouden, zoals deze man die belt met de vraag of we het contact met zijn broer kunnen herstellen, tonen aan dat bij een opsluiting zelfs de laatste vangnetten en banden van de gevangene aangetast worden.

Het onvermogen van de instelling om een antwoord te bieden op de basisbehoeften van gedetineerden, vormt een pleidooi voor een paradigmaverschuiving binnen het rechtssysteem. We denken bijvoorbeeld aan **de uitbreiding van alternatieve straffen** (taakstraffen, elektronisch toezicht), zodat de gevangene sociaal en professioneel 'verbonden' blijft; **het minder vaak toepassen van het systeem van voorlopige hechtenis**, dat ertoe leidt dat de gevangenis overbelast raken door mensen voor wie het vermoeden van onschuld nog bestaat; **het investeren in eerstelijnsdiensten** buiten de gevangenis muren. Elke oproep naar de hulplijn over een kwestie van 'administratief overleven' binnen de gevangenis bewijst dat de sleutel tot re-integratie deels ligt in het versterken van de sociale structuren van de gevangenis.

FYSIEKE GEZONDHEID EN HANDICAP



Grafiek 26: Evolutie van het aantal oproepen in de categorie 'fysieke gezondheid en handicap'.

205 oproepen, of 7,6% van het totale aantal oproepen naar de hulplijn tijdens de geanalyseerde periode, betreffen vragen over de fysieke gezondheid van de betrokkenen en over handicaps. Dit cijfer vertoont een licht stijgende trend: het thema is elke maand goed voor 5 tot 10% van de oproepen.

VERVOER, MAALTIJDEN EN THUISZORG VOOR OUDEREN EN KWETSBARE PERSONEN

Iets meer dan een op de vier oproepen (26,3%) onder deze dubbele thematiek (fysieke gezondheid/handicap) en met uitleg over het type verzoek gaat over aanvragen voor hulp bij vervoer en thuiszorg (maaltijden, vuile was). Het gaat dan vooral om eenzame ouderen met weinig middelen.

In veel gevallen bellen mensen die belast zijn met het bieden van hulp aan hulpbehoevende mensen. Zij zijn op zoek naar hulp die hen gedeeltelijk kan ontlasten.

Een vaak terugkerende vraag is hulp bij vervoer. Taxicheques vormen hierbij een interessante oplossing voor de mensen in kwestie. Deze cheques worden meestal uitgereikt door de gemeente (soms via het OCMW of een vereniging). Ze zijn echter afhankelijk van het lokale jaarbudget en werken met een systeem van gesloten enveloppes, wat betekent dat het kan gebeuren dat het budget op het einde van het jaar opgebruikt is.

Mevrouw vraagt welke dienst kan helpen om haar vader naar de kinesist te brengen (hij heeft een beroerte gehad).

Mevrouw zoekt vervoer om naar haar doktersafspraak te gaan (probleem met taxicheque).

Mevrouw zoekt vervoer om haar schoonmoeder, die in een woonzorgcentrum verblijft, maandag naar het ziekenhuis te begeleiden.

Ouderen en/of zieke personen hebben ook moeite met de dagelijkse huishoudelijke taken (koken, wassen, schoonmaken). Bij gebrek aan financiële middelen kunnen zij deze taken echter moeilijk uitbesteden, wat hen zeer kwetsbaar maakt.

Een bejaard koppel wil gebruikmaken van een dienst voor maaltijdbezorging aan huis.

Het gaat om een alleenstaande persoon van 75 jaar met een pensioen van 1650 euro, waarvan ze 1070 euro kwijt is aan de huur. Door meerdere ernstige gezondheidsproblemen is mevrouw op zoek naar thuiszorg en sociaal vervoer tegen een zeer lage vergoeding.

De persoon zoekt hulp om haar was te doen. Ze heeft een hoge leeftijd en een beperkte mobiliteit.

Mevrouw is 80 jaar, gepensioneerd en sinds twee jaar weduwe. Ze is eenzaam en heeft moeite met lopen. Ze zoekt hulp om de boodschappen te doen, haar woning schoon te maken of klusjes te doen.

Ook ouders, al dan niet met gezondheidsproblemen, nemen contact op met de hulplijn om hulp te krijgen bij de zorg voor hun kinderen en met het huishouden, zeker wanneer die jong zijn of een handicap hebben. Het gaat hierbij vaak om wanhopige oproepen die duidelijk maken hoe moeilijk het is om alles te bolwerken.

FACTUREN EN ADMINISTRATIEF BEHEER OP GEZONDHEIDSVLAK

De tweede subgroep oproepen betreft de betaling van facturen en het administratieve beheer op het vlak van gezondheid: ziekenfonds, erkenning van een handicap, facturen, medische kaart, enz. Veel mensen proberen de (soms dure) gezondheidszorg het hoofd te bieden door zich te informeren, hun rechten uit te oefenen, hulp in te schakelen, enz.

20% van de oproepen (23 van de 118) uit deze twee categorieën gaat over zulke administratieve vragen over gezondheid en over het bedrag van de ziekenhuisfactuur.

Meneer heeft hulp nodig bij het verlengen van zijn medische kaart.

Meneer belt omdat hij in het ziekenhuis een tandheelkundige ondergaan heeft, waar hij hoorde dat hij maar zo'n 50 euro zou moeten betalen. De rest zou door het ziekenfonds betaald worden. Een paar weken later krijgt hij echter een factuur van 1000 euro, die hij volledig zelf moet betalen bij gebrek aan het juiste document voor een tussenkomst door het ziekenfonds. Maar in het ziekenhuis had hij geen enkel document ontvangen.

Het lukt meneer niet om zijn ziekenfonds te bereiken. Hij heeft geen toegang tot het internet. Aangezien hij zich niet kan verplaatsen, heeft hij administratieve en sociale hulp aan huis nodig.

Het gaat om een moeder met ernstige fysieke gezondheidsproblemen. Ze heeft een zeer duur medisch traject achter de rug (meer dan 30.000 euro).

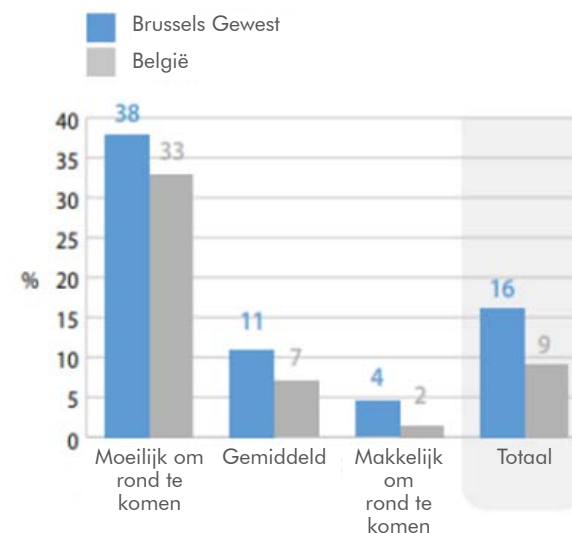
Door een arbeidsongeval kan ze niet meer werken. Ze krijgt hulp van een kennis/vriendin en wil haar rechten kennen om toegang tot het statuut van mantelzorger te krijgen.

Een vrouw belde voor haar zoon, die op dit moment in een psychiatrisch centrum zit. Ze weet niet hoe ze dit centrum moet betalen. Ik heb haar adressen gegeven waar ze terecht kan voor meer informatie.

UITSTEL VAN GEZONDHEIDSZORG

18 van de 118 oproepen (15,2%) zijn afkomstig van mensen die op zoek zijn naar (betaalbare) zorgverleners. Door het tekort aan zorgverleners en hun tarieven (specialisten, niet-terugbetaalde zorgen en niet-geconventioneerde artsen) stellen mensen zorgprestaties vaak uit, zeker mensen met lage inkomens: "Meneer is ziek. Hij beschikt niet over de financiële middelen om zich te verzorgen."

Uit een recent verslag van Vivalis blijkt dat 38% van de Brusselaars met de laagste inkomens medische zorg uitstelt om financiële redenen, tegenover 16% van de totale Brusselse bevolking. Gezondheid is een factor die de wankelende financiële evenwichten kan doen kantelen, zeker op het vlak van preventie. Een duidelijk voorbeeld van dit onevenwicht op het vlak van gebruik van zorgverlening is de mammografie, die rechtstreeks aan iemands leeftijd en inkomen gekoppeld kan worden.



Grafiek 27: Percentage huishoudens dat aangeeft dat het de zorgverlening* om financiële redenen heeft moeten uitstellen, Brussels Gewest en België, 2018. *Medische zorgverlening, tandheelkundige zorgen, medicatie (op voorschrift), bril en/of mentale gezondheidszorg - Observatorium voor Gezondheid en Welzijn (2026), 'Welzijnsbarometer 2025', Vivalis.brussels, p.126. Bron: Sciensano, Gezondheidsenquête & Observatorium voor Gezondheid en Welzijn.

Uit de analyse van de oproepen naar de hulpijn komt naar voren dat meer dan de helft van de oproepen uit deze subgroep expliciet te maken heeft met tandheelkundige zorgen en behandelingen en orthodontisten. Hoewel dit cijfer op zich laag is (10), zien we over het algemeen dat de herhaaldelijke vermeldingen in de oproepen naar de hulpijn op een breder fenomeen wijzen. De Welzijnsbarometer 2025 toont op basis van concrete cijfers aan dat 25% van de huishoudens met problemen om de eindjes aan elkaar te knopen, tandheelkundige zorgen uitstelt.

Meneer is op zoek naar een medisch
centrum in zijn buurt.

Een vrouw belt omdat haar dochter hoge
tandheelkundige kosten heeft en ze die niet
kan betalen. Haar dochter moet een dringende
operatie ondergaan en ze voelt zich machteloos,
omdat ze hier niet de middelen voor heeft.

Meneer zoekt contactgegevens van
een huisarts en tandarts.

Meneer zou graag info krijgen voor zijn gebit
(goede tandarts en hulp van het OCMW).

CONCLUSIE

Dit negende overzicht van de oproepen naar de gratis hulplijn analyseert de periode van juli 2024 tot december 2025. Hoewel deze periode langer is dan in eerdere verslagen, blijven de vaststellingen van de vorige jaren dezelfde. **De meeste sociale problemen waarmee de Brusselaars geconfronteerd worden, zijn nog altijd actueel, nemen verder toe en zorgen ervoor dat meer mensen in een kwetsbare situatie terechtkomen in de hoofdstad van Europa.**

Huisvesting blijft daarbij een van de meest urgente problemen en een van de vaakst voorkomende redenen om naar de hulplijn te bellen. Terwijl tijdens de inflatiecrisis van 2022-2023 en na de coronaperiode vooral de vragen over energie en voedselhulp piekten, **blijft huisvesting op een duurzame en structurele manier bovenaan op de lijst van zorgen staan bij een alsmaar groter deel van de Brusselse bevolking.** De moeilijkheden – en soms zelfs de onmogelijkheid – om een betaalbare en kwaliteitsvolle woning te vinden, hebben snel ingrijpende gevolgen: de mentale gezondheid komt onder druk te staan, de fysieke gezondheid verslechtert, intrafamiliaal geweld kan ontstaan of aanhouden, de financiële draagkracht neemt af... Een veilige en stabiele woonsituatie is immers een basisvoorwaarde om andere fundamentele rechten te kunnen uitoefenen.

In het vorige verslag stelden we al vast dat het aantal vragen over administratieve procedures sterk toenam. Die trend zette zich verder door in de tweede helft van 2024 en tijdens 2025. **De beperkingen en uitsluitingsmaatregelen die door de verschillende regeringen ingevoerd werden, zorgen ervoor dat mensen meer administratieve stappen moeten doorlopen en dat de criteria om bijstand te krijgen alsmaar complexer worden. In combinatie met de toenemende digitalisering van de dienstverlening leidt dit ertoe dat een deel van de Brusselse bevolking de toegang tot sociale bijstand verliest en zonder middelen komt te zitten.** De vragen van de bellers beperken zich immers niet tot de categorie 'administratieve vragen en procedures'. Vaak gaan ze ook over de diensten of contactpersonen die hulp kunnen bieden, de voorwaarden om toegang te krijgen tot deze steun, of een wijziging van hun statuut. Wanneer steun wegvalt, nemen veel mensen contact op met de hulplijn vanuit een gevoel van onmacht en in de hoop toch nog een oplossing te vinden.

Daardoor komen steeds meer mensen in een kwetsbare situatie onder druk te staan om oplossingen te vinden, terwijl die mogelijkheden jaar na jaar schaarser worden en alsmaar moeilijker toegankelijk zijn als gevolg van de beperkingen op steunmaatregelen en de digitale en administratieve drempels die in dit verslag beschreven worden. De armoedecijfers, net als de cijfers over voedselhulp²¹, blijven hangen op een historisch

²¹ FdSS (2026), 'Cijfers over voedselhulp': https://www.fdess.be/wp-content/uploads/20260216_PRESA_chiffres_NL-machine-translation.pdf

hoog niveau²². Intussen is bijna 5% van de Brusselse bevolking afhankelijk van een leefloon. Dat inkomen ligt onder de armoedegrens en volstaat anno 2026 niet om alle kosten van het dagelijks leven in het Brussels Gewest te dragen. Dat alsmaar meer mensen met een job toch voedselhulp nodig hebben, schulden opbouwen of geen geschikte woning vinden, wijst op een **verdere uitbreiding van de bestaansonzekerheid**.

Tot slot stellen we vast dat de hulplijn een essentiële bron van informatie blijft. Elke maand krijgen honderden mensen kwaliteitsvolle informatie op maat over de stappen die zij kunnen ondernemen om hulp te krijgen. Het eerstelijnswork van de professionals die doorverwijzen, analyseren, informeren en in sommige gevallen ondersteuning bieden bij bepaalde procedures, is daarbij van cruciaal belang. Toch moet benadrukt worden dat, **zonder effectieve hulpverlening, veel mensen ondanks hun proactiviteit, inspanningen en voortdurende zoektocht naar oplossingen, steeds vaker van dienst naar dienst doorverwezen worden, zonder nog een echt vangnet te vinden. Daardoor krijgen zij het gevoel dat ze er uiteindelijk alleen voor staan, zonder overheidssteun, met beperkte middelen om zichzelf en hun gezin te onderhouden.**

22 Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2025), 'Werken en toch in bestaansonzekerheid of armoede leven in Brussel', Thematisch rapport, Vivalis. brussels.

BIBLIOGRAFIE

Bruss'help.brussels (2025), 'Achtste editie van de dak- en thuislozentelling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest', bruss'help.org/images/Infographie-NL_Denombrement-2024-des-personnes-sans-chez-soi-en-RBC.pdf

Brussel Huisvesting (2024), 'Activiteitenverslag', admin.be.brussels/sites/default/files/2025-06/RA_BL_2024_NL_WEB.pdf

FdSS (2024), 'Overzicht van de ontvangen oproepen VIII', www.fdess.be/wp-content/uploads/2024_NUMVERT_PUB_bilan-A4-VIII_NLV02.pdf

FdSS (2025), 'Rapport Opale. Traitement des données statistiques des Centres d'Action Globale (CASG) et des Centres d'Aide aux Personnes (CAP) en région bruxelloise, 2024', www.fdess.be/wp-content/uploads/2025_CRAC_Rapport_Opale.pdf

Godart, P., Swyngedouw, E., Van Crieelingen, E., van Heur, B. (2023), 'Uithuiszettingen in Brussel: hoeveel, wie en waar?', Brussels Studies, journals.openedition.org/brussels/6519

Habay, A., (2026). 'Cijfers over voedselhulp. Kwantitatief onderzoek.' Overleg Voedselhulp van de Federatie van de Maatschappelijke Diensten, www.fdess.be/nl/publicaties/cijfers-over-voedselhulp-kwantitatief-onderzoek-februari-2026/

Janssen, C., Vesentini, F. (2024), 'Gendergerelateerd geweld in België. Kerncijfers van de Europese enquête over geweld tegen vrouwen en andere vormen van interpersoonlijk geweld (EU-GBV, 2021-2022)', bisa.brussels, Statistiek Vlaanderen en IWEPS, publicaties.vlaanderen.be/view-file/65943

Joie, C. (2024), 'Bruxelles rentière', Médor, bxl-rentiere.medor.coop

Noirhomme, C. (2025), 'Overeenkomst eerstelijns psychologische zorg: balans 2019-2024', Studiedienst CM-MC, https://cdn.assets.prezly.com/58da1a4f-21fe-4ac5-9837-1a75acc78546/-/inline/no/Studie%20CM_Overeenkomst%20eerstelijns%20psychologische%20zorg.pdf

Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2025), 'Werken en toch in bestaansonzekerheid of armoede leven in Brussel. Thematisch rapport', Vivalis.brussels, www.vivalis.brussels/sites/default/files/2026-02/VIV%201125%20Mise%20en%20page%20Rapport%20thematique%20NL.pdf

Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2026). 'Welzijnsbarometer 2025', Vivalis.brussels, www.vivalis.brussels/sites/default/files/2026-04/Barometer-2025-NL_compression.pdf

Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2026), 'Voorstel tot beperking van de duur van de werkloosheidsuitkeringen tot twee jaar: wat staat de uitgesloten werklozen te wachten en wat zijn de gevolgen voor de Brusselse OCMW's?', www.vivalis.brussels/nl/publicatie/beperking-duur-werkloosheidsuitkeringen

Perspective.brussels (2026), 'Uithuiszettingen in het Brussels Gewest. Monitoring van gerechtelijke uithuiszettingen op basis van OCMW-gegevens (juli 2023 - juni 2024)', nr. 1: perspective.brussels/nl/nieuws/uithuiszettingen-brussel

Sciensano (2024), 'Belgische gezondheids- en welzijnscohort (BelHealth)', www.sciensano.be/sites/default/files/bulletin_5_belhealth_nl_final.pdf

**HALLO ?
WELZIJNSWERK**

0800 35 243
GRATIS EN VERTROUWELIJK NUMMER



**Gheudestraat 49
1070 Anderlecht**

02 223 37 74

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

