

PERSBERICHT

Huisvesting, schulden en toegang tot rechten: de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' ziet bestaansonzekerheid steeds meer vaste voet krijgen in de hoofdstad van Europa

Via de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' kan iedereen die in het Brussels Gewest woont gratis informatie en advies krijgen van een professional uit het sociaal verenigingswerk en doorverwezen worden naar de diensten binnen het Brusselse gezondheids- en welzijnsnetwerk. Met meer dan 2700 oproepen tussen juli 2024 en december 2025 blijft het gebruik van de gratis hulplijn voor het derde jaar op rij toenemen. Het negende overzicht van de oproepen is gebaseerd op zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens en schetst een beeld van de moeilijkheden waarmee Brusselaars geconfronteerd worden.

Uit de analyse van de trends en ontwikkelingen in de oproepen van de afgelopen drie jaar blijkt dat bepaalde problematieken alsmaar ernstiger worden. Ze leiden tot een duidelijke toename van de bestaansonzekerheid en gaan heel vaak gepaard met fysieke en mentale gezondheidsproblemen en verslechterende relaties binnen gezinnen.

Huisvesting is een van de grootste problemen: een op de vier oproepen gaat daarover. Steeds meer Brusselaars moeten tijdelijk onderdak zoeken, bijvoorbeeld bij iemand die ze kennen of in een opvangcentrum. Ze weten niet of ze over een week of een maand nog op dezelfde plek zullen slapen, eten en voor hun kinderen zorgen. De kloof tussen wat wonen kost en wat mensen kunnen betalen wordt alsmaar groter, waardoor meer en meer mensen in slechte woonomstandigheden leven.

Meneer heeft hulp nodig bij zijn 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.

Mensen die geen betaalbare, geschikte (qua ruimte en inrichting) en degelijke woning vinden, zien vaak ook hun mentale en lichamelijke gezondheid achteruitgaan. Tegelijk ontstaan of verergeren spanningen en geweld binnen hun gezin, slinken de inkomsten ... Vrouwen zijn sterk oververtegenwoordigd in de getuigenissen die via de gratis hulplijn binnenkomen over intrafamiliaal geweld (72%) en partnergeweld (90%). Heel wat van die getuigenissen houden verband met slechte woonomstandigheden.

Administratieve drempels voor rechten en steun. Sociale rechten en steunmaatregelen zijn aan alsmaar meer voorwaarden en beperkingen gebonden, waardoor men er steeds moeilijker toegang toe krijgt. Meer dan 500 oproepen kwamen van mensen die wel voor bepaalde steun in aanmerking kwamen, maar geblokkeerd zaten door onder andere overbelaste diensten, strenge criteria en administratieve of digitale drempels. Dit aantal is flink aan het stijgen en ligt inmiddels 41% hoger dan in 2023.

Mevrouw betaalt voor een verzekering, maar begrijpt niet waarvoor precies. Ze wil daar graag meer duidelijkheid over. Daarnaast moet ze documenten bezorgen aan de betrokken dienst om haar rechten te laten gelden, maar ze krijgt niemand te pakken. Aangezien mevrouw invalide is, kan ze niet zelf langs gaan.

Uit de analyse van de gegevens komen nog andere problematieken naar voren. Zo bevinden heel wat mensen zich in een situatie van schulden of overmatige schuldenlast. De Brusselse schuldbemiddelingsdiensten worden tegenwoordig overspoeld met aanvragen van mensen die hun facturen niet meer kunnen betalen. In tegenstelling tot het cliché dat schulden vooral het gevolg zijn van leningen en kredieten, hebben de schulden van Brusselaars vaak betrekking op essentiële uitgaven van het dagelijks leven: energie- en waterfacturen, ziekenhuisrekeningen, openbaar vervoer, schoolkosten, enz. Dit toont aan dat het inkomen al te vaak structureel ontoereikend is om te betalen voor huisvesting, gezondheidszorg, voeding en de opvoeding van kinderen.

Meneer heeft schulden (verkeersboetes, schuld bij het OCMW). Hij zoekt financiële hulp om meer dan 10.000 euro aan schulden af te betalen.

Meneer heeft een schuld van 600 euro als gevolg van een onbetaalde factuur. Hij heeft administratieve ondersteuning nodig om een afbetalingsplan op te stellen.

Dit negende overzicht is gebaseerd op cijfers, rapporten en statistieken waaruit blijkt dat de meeste sociale en gezondheidsindicatoren in Brussel alarmerend zijn. Een op de twintig Brusselaars is afhankelijk van een leefloon (LL)¹, waarvan het bedrag onvoldoende is om in de basisbehoeften te voorzien. Ook voor veel Brusselaars die werken, volstaat het loon niet om rond te komen. In 2024 lag het aandeel van de bevolking met een armoederisico in Brussel drie keer hoger dan in Vlaanderen en twee keer hoger dan in Wallonië², terwijl huisvesting respectievelijk 18% en 31% duurder is³.

De gratis hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' is een belangrijk en nuttig instrument in de strijd tegen het niet-gebruik van sociale rechten. Daarnaast brengt de hulplijn de individuele, complexe en vaak dringende situaties in beeld waarin steeds meer Brusselaars zich bevinden.

Contactpersonen voor de pers

Voor alle vragen over het overzicht, de vaststellingen en de cijfergegevens:

Charlotte Maisin (franstalige)

Onderzoekswedewerker (Federatie van de Maatschappelijke Diensten)

0499 42 72 35 – charlotte.maisin@fdss.be

We kunnen u ook in contact brengen met medewerkers van de hulplijn om concreter in te gaan op de situaties waarmee zij te maken krijgen. Indien nodig kan ook geregeld worden dat er beeldopnames gemaakt worden tijdens een telefonische permanentie.



De hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk' is een initiatief van de Federatie van de Maatschappelijke Diensten met de steun van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC), de Franse Gemeenschapscommissie (COCOF) en de sociale diensten CASG (COCOF), CAP-CAW (GGC) en CAW Brussel.

Partners van het project die telefonische permanenties verzorgen:

CGSA Centre de Service Social Bruxelles Sud-Est, CAW Brabantia – SS Cureghem, CAW Les Amis d'Accompagner, 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

¹ Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad, (2026), 'Welzijnsbarometer 2025', Vivalis.brussels, p. 36; bron: SILC.

² Ibid.

³ Médor (2024), 'Bruxelles rentière', bronnen: Observatiecentrum van de huurprijzen 2004-2018 & ramingen Hugo Périlleux: <https://bxl-rentiere.medor.coop/>