



Rapportage
Hobo tijdens de Corona-lockdown

HOB0



INHOUDSTAFEL

I. Hobo; een introductie	6
II. Aanpak Hobo Corona lockdown	7-14
2.1 Opstart Hobo ten tijde van COVID 19	7
2.2 Doelstellingen en missies ten tijde van Corona	7-8
2.3 Onze capaciteit	9
2.4 Werking	9-13
1. Hobo kogelstraat	
2. Beursschouwburg	
3. VGC Comeniussite	
III. Partners	15-16
3.1 Partners	15
3.2 Vrijwilligers	16
IV. Cijfers	17-22
V. Financiële middelen	23
VI. Observaties en aanbevelingen	25-27
VII. Persdossier	29



© Hannes Couvreur

“ Je passais souvent, parce que bon, tout était fermé et on te laissait te pisser dessus! Heureusement que vous étiez là!

Clïente ”

“ Mohammed (schuilnaam) zei dat het de laatste keer is dat hij langskomt want ‘ik heb jullie diensten niet meer nodig. mijn leven is aan het veranderen zowel a l’interieur à l’exterieur’

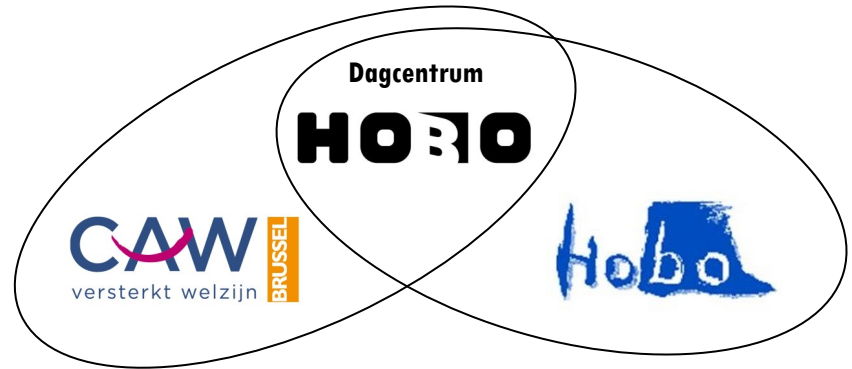
Uittreksel uit intern logboek.”

“Zo’n 100 personen schuiven zenuwachtig aan, veel nieuwe gezichten, enkel nog dakloze mensen [normaal gezien ondersteunt Hobo ook thuisloze mensen]. Er is geen ruimte meer voor warm contact. We bieden alleen het broodnodige aan om te overleven. Koffie, soep, brood, fruit, wc, een gsm-laadpunt, slaapzak en een hygiënepakket met o.a. een desinfecterende handgel en mondmasker. Zodra de mensen zijn voorzien in een van bovengenoemde behoeftes moeten we ze wegsturen. Het besef is groot en pijnlijk dat we niet kunnen voldoen aan de grootste nood van onze mensen: een warme babbel, een gevoel van ergens te mogen zijn, je ergens welkom voelen.”

Mikaël Wellens, werknemer Hobo, na twee weken quarantaine

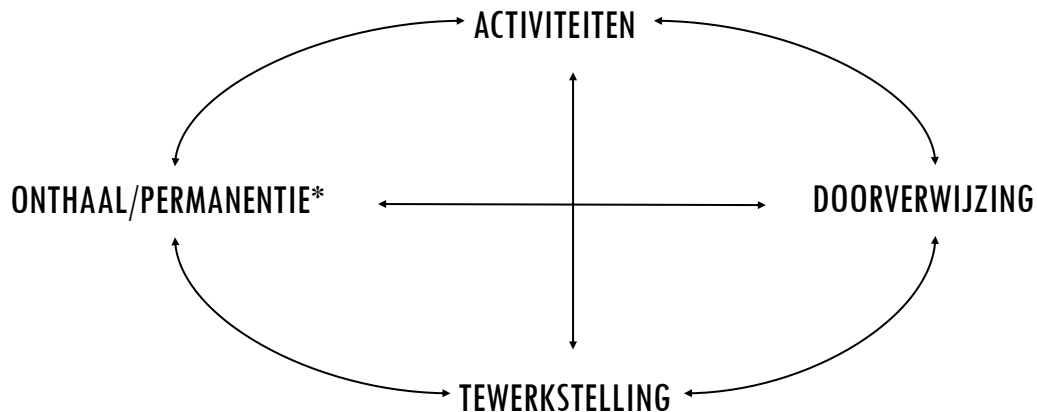
I. Hobo; een introductie

Hobo is een dagcentrum voor dak- en thuisloze mensen in Brussel. Wij werken rond vier pijlers: trajectbegeleiding van werkzoekenden, organiseren van activiteiten, doorverwijzing van cliënten en sensibilisering. Het dagcentrum Hobo is een samenwerking tussen CAW Brussel vzw en Hobo vzw.



Methodiek

De algemene methodiek van Hobo steunt vooral op zijn **integrale en drempelverlagende aanpak**. De thuisloze wordt als persoon in zijn geheel beschouwd. Een laagdrempelige aanpak vermindert de obstakels om deel te nemen op of buiten Hobo, zodat we eenvoudig en snel de persoon kunnen laten participeren. Op Hobo vertrekken we steeds vanuit de sterktes van de persoon om waar mogelijk een activeringstraject op te starten, op professioneel, sociaal of welzijnsvlak. Dankzij de wisselwerking tussen de verschillende eerder vernoemde pijlers van Hobo oefenen we op verschillende levensdomeinen in overleg met de persoon invloed uit en brengen we **samen met de thuisloze persoon** verandering teweeg.



* Onthaal/permanentie: op elk moment van de dag staat een collega van Hobo ter beschikking voor de doelgroep en andere organisaties. Deze beschikbaarheid of permanentie is het eerste aanspreekpunt voor eenieder die Hobo contacteert of frequenteert.

II. Aanpak Hobo Corona lockdown

Begin Maart wordt duidelijk dat het land in quarantaine zal gaan. Ons denken maakt een snel proces van aanpassing door. Op enkele dagen tijd evolueren we van de overtuiging dat onze gebruikelijke activiteiten ook in quarantaine nog een vorm zullen kennen, naar het besef dat dit volledig uitgesloten is. Onze laatste activiteit in maart vindt plaats wanneer al heel wat andere organisaties en sectoren de deuren sluiten. We denken bijvoorbeeld dat we sommige activiteiten gewoon kunnen verderzetten als we het publiek transport vermijden. Maar snel wordt duidelijk hoe ernstig de situatie is. We gooien onze werking volledig om, denkende dat het maar voor even is. De weken daarna zullen we leren dat deze quarantaine niet zo snel voorbij zal gaan, en dat we veel kunnen bereiken met onze flexibiliteit.

2.1 Opstart Hobo ten tijde van COVID 19

Nog net voor de officiële quarantaine komen we met alle werknemers van Hobo samen. We vergaderen (met de nodige afstand) over wat onze nieuwe prioriteiten zijn tijdens de komende weken. Nadien verdelen we ons in teams om al de nodige logistiek te regelen. Verder beslissen we dat we gedurende heel de quarantaine in vaste paren zullen werken, om onderling contact te limiteren. Eén dag later zijn we operationeel. Tijdens de eerste weken passen we onze missie en doelstellingen nog regelmatig aan. De noden van de doelgroep die in een leeg Brussel geen enkele open deur meer vinden zijn groot. Het duurt even voordat we begrijpen waar wij op een zinvolle manier extra op kunnen inzetten. Naargelang andere organisaties ons willen ondersteunen neemt Hobo's noodwerking een ruimere vorm aan. Over onze alledaagse werking houden we elkaar op de hoogte via dagelijkse verslagen.

2.2 Doelstellingen en missies ten tijde van Corona

De plotse invoering van de quarantaine duwt twee missies naar de voorgrond: voorzien in **basisbehoeften** en **sensibilisering**. Naarmate we onszelf beter kunnen organiseren, voegen we er nog twee aan toe: **doorverwijzing** en **administratieve hulp**. Ten slotte zijn we **flexibel** in het aanpassen van onze diensten naargelang de noden die we ontdekken en de capaciteit die we hebben.

VOORZIEN IN BASISBEHOEFTE

Elke dag van 9u tot 17u voorziet Hobo gekende en nieuwe cliënten in maaltijden en (warme) dranken. We stellen onze WC open voor gebruik, een mobiele wasbak op onze stoep zorgt voor handhygiëne, en

"Veel initiatieven zoeken een nieuwe vormgeving voor hun aanbod. Bijvoorbeeld de CAW-werking 'Hobo' (...). Aanbod wordt aangepast om te blijven werken met mensen die anders vereenzamen. Nieuwe vragen worden gedetecteerd en opgenomen. Alles komt als het ware samen, veel indrukken, vermoeidheid, drive. Breuklijnen worden letterlijk zichtbaar en vaak is het werken op nieuwe grenzen.

Met de woorden van Brussels straathoekwerker Filip Keymeulen: "Ik durf niet zeggen dat het leuk werken is. Het is echt heftig. Randje of net over randje gewelddadig, hectisch, met veel stress rond het virus en de angst mensen te verliezen. Maar het is op zijn minst wel heel boeiend" "

P. Debruyne, J. Naert & H. Grymonprez.
Sociaal Werk in Tijden van Corona. Sampol.be

mensen kunnen hun gsm's laten opladen bij ons. De cliënten komen het gebouw bijna niet binnen. Eten en gsm's gaan van hand tot hand via een doorgeefluik dat frequent ontsmet wordt. Wanneer mensen onze WC willen gebruiken wassen ze eerst hun handen in een mobiele wasbak die voor het gebouw staat. Er komt maximaal één cliënt het gebouw binnen per keer.

Naarmate de quarantaine verlengd wordt, breiden we onze diensten uit. We openen twee nieuwe en tijdelijke locaties. In de Beurs-schouwburg worden kleren uitgedeeld en voorzien we een digitale ruimte. In het Comeniuscomplex te Koekelberg worden de - omwille van corona ongebruikte - douches beschikbaar gesteld. Ook vergroten we ook onze noodhulp met het uitdelen van slaapzakken en hygiënische pakketten.

“De internet hub [in de Beursschouwburg] kon een antwoord bieden op heel wat praktische noden (bijvoorbeeld om een dringende email te versturen). Maar het werd eveneens een rust-plaats. Een plaats waar onze doelgroep zich kon ontspannen door te genieten van muziek of een film, en een plaats waar contact met hun naasten weer mogelijk werd. In de internet hub vonden mensen hun glimlach terug.”

Margo Hollemans, werknemer Hobo & dagelijkse coördinatie project Beursschouwburg

SENSIBILISERING

Het sluiten van publieke plaatsen maakt sensibilisering nog meer noodzakelijk dan anders. We maken er actief werk van om actuele inzichten over covid-19 te verspreiden. Onze mensen worden ingelicht over de actualiteit van het virus, de risico's die daarbij horen, de maatregelen die ze zelf kunnen nemen, en de organisaties waar ze terecht kunnen wanneer ze symptomen vertonen.

DOORVERWIJZING

Hobo kan niet zelf in alle noden voorzien. Waar nodig verwijzen we door naar andere organisaties, en naar nieuwe initiatieven naarmate deze georganiseerd worden.

ADMINISTRATIEVE HULP

We staan onze cliënten bij in een breed scala aan op te lossen administratie. Verliest iemand zijn identiteitskaart, dan kan deze persoon bij ons een telefoon gebruiken om naar de gemeente te bellen om een nieuwe kaart aan te vragen. Heeft iemand geen telefoonnummer, dan kan die het onze opgeven aan een dokter om naar te bellen wanneer dat nodig is. Enzovoort.

Naarmate de quarantaine verlengd wordt, breiden we onze diensten uit. In de Beursschouwburg wordt een ruimte met tablets ter beschikking gesteld. Op veilige afstand van elkaar kunnen mensen er een uur reserveren om een tablet te gebruiken. Toegang tot het internet wordt op deze manier weer mogelijk gemaakt.

FLEXIBILITEIT

We zoeken actief naar oplossingen voor zichtbare noden van onze mensen, we staan open voor eventuele samenwerkingen met andere organisaties, en we passen ons aanbod aan als we op die manier een meer kwalitatieve hulp kunnen organiseren.

2.3 Onze capaciteit

Het volledige team van Hobo wordt ingezet in deze noodwerking, maar de totale capaciteit wordt ook beïnvloedt door andere factoren. Ten eerste limiteren we het onderlinge contact tussen collega's. We werken steeds in dezelfde duo's. Vertoont één van beide collega's symptomen van covid-19, of heeft deze regelmatig contact met iemand met symptomen (vb: een huisgenoot), dan worden beide werknemers in quarantaine geplaatst en doen ze aan telewerken. Collega's die samenwonen met mensen uit één van de risicogroepen werken sowieso van thuis uit. In het team van Hobo zijn dat er twee van het dozijn werknemers.

Wat betreft infrastructuur vertrekken we vanuit onze basis: onze ruimtes in de Kogelstraat in hartje Brussel. Er wordt een doorgeefluik geplaatst in het raam aan de straatkant zodat mensen zelden moeten binnenkomen. Naarmate er nieuwe projecten opgezet worden vergroten we onze capaciteit aan infrastructuur d.m.v. partnerschappen. In de Beursschouwburg wordt een aanvullend project opgezet, net als in het Comeniuscomplex in Koekelberg, waar we douches ter beschikking stellen.

In eerste instantie is er geen vooropgestelde limiet van ons centrum. De manier waarop gewerkt wordt, maakt het mogelijk om zonder veel risico veel mensen te kunnen helpen. Maar we merken spoedig dat onze aanvankelijke 'capaciteit' niet voldoende is. Daarom openen we twee extra locaties (zie verder).

Hoe gingen we om met het risico op besmetting tussen collega's?

We bekijken van week tot week hoe we ons organiseren. Werknemers werken in vaste paren. Het gebeurt twee keer dat een duo uitvalt omdat één van hen in hun privéleven nauw contact had met een bevestigde Covid19-patiënt. Telkens gaat dat duo dan in quarantaine. Als er na één week geen symptomen vastgesteld worden, komen ze terug werken. Als er bij één van hen wel symptomen vastgesteld worden, blijven ze beiden enkele weken thuis.

2.4 Werking

1. Hobo kogelstraat:

Hobo past zich tijdens deze periode aan de noden van de doelgroep aan. Dit leidt om te beginnen tot een centrum gericht op materiële en sociale hulpverlening binnen onze eigen lokalen (zie aanbod en openingsuren beneden). Einde april openen we een tweede en derde centrum. Respectievelijk in de Beursschouwburg en de Comeniussite van de VGC.

We openen elke dag om 9u en sluiten om 17u. Maaltijden werden op een vast tijdstip uitgedeeld. Dit tijdstip wordt afgestemd met andere organisaties zodat zoveel mogelijk mensen een maaltijd kunnen krijgen (gelijktijdig uitdelen op verschillende locaties).

Naargelang de houdbaarheid van de situatie voor onze voorkeur (drukke) voegen we specifieke tijdstippen toe voor bepaalde diensten. Op het einde van de dag wordt alles gekuist en gedesinfecteerd.

Om dit noodaanbod te kunnen realiseren zijn er op Hobo steeds 2 collega's aanwezig.



© Hannes Couvreur

Transformatie van het onthaalokaal van Hobo naar een verdeelpunt van voedsel, koffie, informatie etc. Zie voor het aanbod de volgende pagina's.

Een doorgeefluik voorziet een corona-veilige manier om in interactie te gaan met de mensen op de straat. Alleen voor administratieve hulp en toiletbezoek worden mensen binnen gelaten.



© Hannes Couvreur

“

Permanentie 22/06: Ik denk dat we vandaag echt de grenzen van het menselijke bereikt hebben.. De politie is 3 keer moeten komen. Als we opendeden, stond de wijkagent daar al om nog eens de klachten (...) en de burens te melden. Die was vriendelijk en is toen vertrokken. De engels sprekende man met rode broek (die crack rookt bij Partena en zijn voeten waste aan onze kar) stond vervolgens direct aan het raam en was aanvankelijk goed gezind. Hij heet Roel (zal hem nu even zo noemen). Hij kon niet stoppen met manisch te praten/roepen/dansen. Op een gegeven moment passeert Marina (schuilnaam) en hij wordt razend, omdat ze zijn schoenen zou aanhebben die hij voor 40 euro zou gekocht hebben. Hij gaat naar haar toe en er ontstaat een agressieve situatie. We zijn naar buiten gegaan en hebben hen uit elkaar gehaald. Vervolgens was Roel razend, 1) omwille van 'zijn' schoenen, 2) Omdat Daan hem aangesproken heeft aan Partena op zijn drugsgebruik en daar is hij heel erg kwaad om. Hij zegt dat we zelf een heroïnebusiness hebben.. Roel legde zich op zijn slaapzak in het midden van de stoep (voor de deur van de 21 dan nog...) en begon de mensen die passeerden (waaronder mensen met kinderen) uit te schelden. We zijn herhaaldelijk naar buiten gegaan om hem te kalmeren en hem te vragen om te vertrekken. Er was niet echt een dialoog mogelijk. Hij bleef iedereen, en in de eerste plaats ons, uitschelden voor 'kurva' ('vrouw die seksuele diensten verleent' in het slowaaks volgens Google) en ons verwijten dat we "negro's en chapati's" bedienen waarbij hij wees naar Marina. Hij lag in zeemeerminhouding op de stoep iedereen uit te schelden en stopte maar niet dus we hebben de politie gebeld. Die zijn ter plaatse gekomen en hebben hem dan na een klein halfuur voor even weg gekregen. Hij is dan nog een aantal keer teruggekomen, weer komen roepen, was dan weer poeslief, het wisselde elkaar af. Wat later ontstond er een bijna-gevecht tussen de goochelaar en een Noord-Afrikaanse man (ik ken hem al lang maar ken zijn naam niet), iets ivm voorsteken en de wachtrij. Ik stond buiten te proberen om Roel te bedaren en achter mijn rug begon het volgende conflict dus kon het begin niet volgen. Uiteindelijk hebben we de goochelaar binnen getrokken en de deur dichtgedaan waardoor het gevecht niet kon beginnen. Ik ben dan buiten met de noord-afrikaan gaan praten en blijkbaar zou de goochelaar hebben gezegd dat hij europeaan was en de andere man niet. Hij is uiteindelijk vertrokken. Achteraf zei de goochelaar dan dat we meeheulden met 'monkeys'. We hebben niet veel tijd gehad om daar verder op in te gaan want Roel begon weer te roepen en te schelden en er stond ook een hele rij mensen om bediend te worden. Het is de hele dag superdruk geweest. Er stond steeds zo'n tien man aan te schuiven voor 1001 vragen. Rond de middag, na zo'n 5 uur van drukte, geroep, enz, kwam Amhed (schuilnaam). Hij stond gewoon aan de overkant van de straat (niet in de rij) en begon heel luid te eisen dat we vanalles voor hem deden. Door de voortdurende nonstop geluidsoverlast, vroeg ik hem om stiller te praten. Hij bleef echter roepen doorheen de vragen van andere mensen. Op een gegeven moment zou ik 'ssjjt' gezegd hebben omdat ik de anderen niet meer kon verstaan en om de burens te sparen. Daarop is hij doorgedraaid omdat je dat enkel tegen een ezel zou mogen zeggen en niet tegen een mens. Hij is me beginnen uitschelden voor 'puta', 'puta de madre', alle soorten puta's, enz enz. Het stopte niet en is zeker een kwartier doorgegaan. Ik heb gezegd dat we hem niet meer gingen bedienen. Hij begon dan heel de tijd aan te bellen om binnen te mogen en bleef ondertussen schelden. We hebben gezegd dat niemand nog binnen mocht in deze sfeer. Op de duur stond Roel er terug bij en begon die ook tegen Ahmed en zat het spel weer op de wagen. De burens zijn een aantal keer buitengekomen en hebben de politie gebeld die dan ook voor de derde keer aankwam. Ahmed is vertrokken en de politie heeft Roel ook weer weggejaagd. Vervolgens kwam Els (Schuilnaam) aan met haar bandana over één oog. Ze vertelde dat ze was aangevallen door een man in de metro. Hij heeft haar geslagen met een glazen fles. Ze had een blauw oog en grote buil op haar hoofd. We hebben haar oog afgeplakt met een compres. Vervolgens vroeg ze of het waar was dat Martine (werkster bij een martnerorganisatie) overleden was en toen ik dat bevestigde, is ze heel emotioneel geworden en hebben we haar getroost. Kleine vraag: is het aub mogelijk om de douchers met zowel voor-als achternaam in te voeren aub??!!! Want we krijgen geregeld mensen die zich willen inschrijven maar er wel al instaan op die dag met bvb enkel hun voornaam en dan is er twijfel of dat nu zij zijn of niet. Heel irritant.. Voila, tot nu toe was dat het. Maar er kan natuurlijk nog vanalles gebeuren op 20 minuten... :) Dag iedereen

”

2. Beursschouwburg:

Midden april 2020 stelt Globe Aroma aan Hobo de vraag of zij mee een project willen opzetten in de Beursschouwburg. Globe Aroma heeft op dat moment reeds initiële gesprekken gevoerd met de Beursschouwburg, die openstaat voor het idee. Hobo wordt gevraagd projectleider te zijn vanuit hun ervaringen met een covid-centrum voor dak- en thuisloze mensen in hun eigen lokalen. We zijn snel voor het idee gewonnen omwille van het stijgende aantal 'passages' aan Hobo Kogelstraat (zie grafiek: passages: elke persoon die binnen twee uur langskomt en een dienst gebruikt, wordt geteld als een passage). De lokalen in de Kogelstraat zijn vervult te klein om de toenemende vraag te dekken. Bovendien zijn de openingsuren op dat moment al maximaal uitgebreid (7 dagen op 7, van 9u tot 17u). Ook zijn er een aantal diensten die Hobo graag wil toevoegen om tegemoet te komen aan steeds wederkerende vragen van mensen uit de doelgroep. Een tweede locatie openen, biedt een antwoord op de gelimiteerde capaciteit van de kogelstraat waar we niet nog meer mensen kunnen ontvangen voor nieuwe diensten. Het doel van deze tweede locatie is dus tweevoudig:

"het was pijnlijk om te zien dat op een paar weken tijd, mensen hun gezicht was veranderd. ze zagen er uitgeput uit en aan hun kaakbeenen konden we zien dat ze vermagerd waren."

Charlotte Inghels,
werknemer Hobo

"Het was mooi om te zien hoe snel we gegroeid zijn (van 1 locatie naar 3 locaties) en hoe flexibel we waren als team in het aanpassen aan de noden van de doelgroep."

Hannah Desmet,
werknemer Hobo

De mensen wat spreiden.

Hobo is altijd — en zeker tijdens deze medische crisis waar overal vermeden wordt mensen samen te brengen — een voorstander van kleine, warme contactpunten. Door een tweede locatie te openen, die niet zo ver ligt van de eerste, denken we de kogelstraat te kunnen ontlasten. Snel merken we dat deze doelstelling maar half lukt. Er is inderdaad een kleine afname in de kogelstraat, maar er zijn ook heel wat 'nieuwe' mensen die door het project in de Beursschouwburg worden bereikt. Dat is op zich natuurlijk goed nieuws, maar het was niet onze eerste opzet.

Aanbod uitbreiden en verbreden

We voelen de nood om enkele broodnodige diensten uit te breiden (vb: voedselvoorziening) en om nieuwe diensten toe te voegen. Er is na enkele weken quarantaine enorm veel vraag naar kledij, een grote vraag naar toegang tot computers en internet en een toenemend gebrek aan douches in de thuislozenzorg. Hobo's tweede locatie zorgt ervoor dat we dit alles kunnen aanbieden zonder overbelast te worden op één plaats.

Op 23 april 2020 opent de Beursschouwburg-als-Hobo-onthaalpunt voor het eerst haar deuren. Elke dinsdag, donderdag en zaterdag is de doelgroep vanaf dan welkom tussen 9u en 16u (deze drie dagen zijn het maximum dat Hobo, Globe Aroma en Beursschouwburg kunnen dragen met betrekking tot personeelstijd). Een gemengd team bestaande uit 2 mensen van Hobo, 1 persoon van Globe Aroma en 1 à 2 mensen van Beursschouwburg zijn nodig om dit onthaalpunt open te houden. Ook hier is gekozen voor vaste duo's en teams om het risico op onderlinge besmetting te beperken.

Sinds het begin van de quarantaine worden er gemiddeld 153 passages geteld voor Hobo Kogelstraat. Maar op de drukste dag tellen we er 265 passages. Voor de Beursschouwburg tellen we gemiddeld 171 passages, met als drukste dag 240 passages. Op dagen dat beide locaties open zijn tellen we een gemiddelde van 315 passages, met als piek een dag met 413 passages.



© Hannes Couvreur

3. Comeniussite van de VGC:

Hobo betreft de VGC tijdens de coronaperiode omdat het de nood aan douches voor haar doelgroep wil tegemoet komen. Deze doelstelling ontstaat na overleg met Bruss'Help en andere partners die aangeven dat deze nood zeer hoog is. Dit idee krijgt vorm als een samenwerking waarbij in de Beursschouwburg tickets gegeven worden aan cliënten waarmee zij een douche kunnen gaan nemen in een sportzaal van de VGC (Comeniussite te Koekelberg).

Op 30 april 2020 wordt de eerste douche genomen. Openingsdagen zijn dezelfde als die van de Beursschouwburg (dinsdag, donderdag, zaterdag). Hobo is steeds aanwezig tijdens de openingsuren voor de omkadering en opvang van de doelgroep. Iemand van de VGC zorgde voor de infrastructurele kant, ondersteund door een brede vrijwilligerswerking. Ook deze vrijwilligers worden ingezet in vaste duo's.

Het aanbod op deze verschillende plaatsen kan u aantreffen in de bijgevoegde tabel. (Tijdens de crisis bouwen we dit aanbod gradueel op, niet alles in de tabel begint vanaf dag 1). Tegen het einde van onze noodwerking hebben we drie op volle toeren draaiende opvangcapaciteiten voor dak- en thuisloze mensen. In hartje Brussel bieden we tijdens deze periode een resem van diensten aan die deze doelgroep — dan nog meer dan anders — absoluut nodig heeft om te (over)leven. Beide extra covid-centra worden in april 2020 geopend als tijdelijke operatie en bouwen we af eens deze noden opnieuw op andere plaatsen worden ingevuld. Zowel Beursschouwburg als VGC Comenius sluiten we einde juni 2020.

AANBOD:	Kogelstraat	Beursschouwburg	VGC sportzaal Comenius
Koffie, thee, water	X	X	X
Fruitsap	X	X	
Soep	X	X	
warm middagmaal	X (25-30)	X (35-40)	
voedselpakketten		X (30)	
Administratieve hulp	X	X	
Doorverwijzingshulp	X	X	X
Mondmaskers	X	X	X
Toilet	X	X	X
GSM opladen	X	X	
(kleine) Lockers		X	
Digitale ruimte		X	
Douche-tickets	X	X	
Hygiënische kits	X		
Slaapzakken	X		
Kledij		X	X
Activiteiten			X
Douches			X

Openingsuren	Kogelstraat	Beursschouwburg	VGC sportzaal Comenius
maandag	9u-17u		
dinsdag	9u-17u	9u-16u	9u-16u
woensdag	9u-17u		
donderdag	9u-17u	9u-16u	9u-16u
vrijdag	9u-17u		
zaterdag	9u-17u	9u-16u	9u-16u
zondag	9u-17u		

III. Partners

3.1 Partners

We zochten vanaf het begin actief naar partners met specifieke middelen, expertise en/of infrastructuur. Ook gaan we in op verzoeken van andere organisaties wanneer deze in lijn liggen met onze missie en visie.

Met **Globe Aroma** en **Beursschouwburg** zetten we een tijdelijk onthaal op in de Beursschouwburg (hiervoor beschreven). Beursschouwburg zorgt voor de infrastructuur en personeel, Globe Aroma ondersteunt het project op organisatorisch vlak en met personeel, en Hobo coördineert de dagelijkse werking vanuit hun expertise met de doelgroep en het werken op een corona-veilige manier. De ruimten van Beursschouwburg lenen zich voor mogelijkheden die we niet hebben in de Kogelstraat (digitale ruimte met voldoende afstand + meer toiletten).

Kaaitheater ondersteunt ons op een andere manier. Ze zorgen ervoor dat we er in juni onze teamvergaderingen kunnen laten doorgaan. Deze zijn belangrijk om onze post-quarantaine werking uit te denken.



Met de **VGC (sportdienst)** zetten we een werking op waarmee we gebruik kunnen maken van douches op de Comenius-site te Koekelberg. Ook worden we op een heel doeltreffende manier ondersteund door **Cultureghem vzw**. Zij voorzien ons in fruit en voedselpakketten. Ook lenen zij ons twee mobiele wasbakken die gebruikt worden om de handhygiëne te waarborgen wanneer mensen moeten binnenkomen in onze gebouwen. **Younited vzw** zorgt ervoor dat we voltijds één van zijn werknemers ter beschikking gesteld krijgen. Deze persoon wordt tewerkgesteld in de Beursschouwburg. Ook **Ara vzw** zorgt voor een extra werkracht. Deze wordt ingezet in de VGC Comeniusite en verzorgt daar onder andere een praatgroep. Met het tijdelijke dagcentrum **Jacques Brel** onderhouden we gedurende heel de periode een goede samenwerking. Wanneer het eigen douches volzet zijn, leiden ze hun mensen in om naar de douches in de Comeniuszaal te kunnen gaan.

De logistieke toevoer (van materiaal), werkwijzen en coördinatie van de drie locaties gebeurt door Hobo. Een heel aantal organisaties zorgen mee voor de bereiding en het vervoer van het voedsel: **Restojet, ministerie van financiën (voedseloverschot van hun kantine) Les petits Riens, het snijboontje, Cultureghem, Brussels Boxing Academy, Pour eux, Jamais Sans Toit**. Met deze laatste spreken we af dat wij 75 maaltijden financieren en zij voor het vervoer zorgen ervan. **Solidarité Grand Froids** zorgt ervoor dat we heel de periode kledij kunnen halen bij hen om uit te delen (zelfs wanneer zij zelf niet open zijn). **La fontaine ASBL** zorgt ervoor dat we alle maskers die onze vrijwilligers maken bij hen kunnen laten wassen. **CAW Brussel** ondersteunt ons met een 200tal slaapzakken en hygiënische kits.

Tot slot vernoemen we ook onze **buren van de Kogelstraat 24**. Gedurende de hele periode worden we aangemoedigd. Maar ook hun geduld met de situatie en de aanwezigheid van onze mensen in de straat ervaren we als een waardevolle ondersteuning en zorgen ervoor dat we ons werk tijdens deze lange dagen volhouden.

3.2 Vrijwilligers

Vanwege de sociale afstandsmaatregelen vermijden we gedurende heel de periode om te werken met vrijwilligers. Enkel in het douche-project worden er i.s.m. de VGC vrijwilligers operationeel ingezet. De VGC neemt vanaf het begin de organisatie hiervan op zich. De vrijwilligers worden ingezet om de douches na elk gebruik te kuisen en te desinfecteren.

Een enorm grote groep (maar overwegend anonieme) vrijwilligers zetten zich van thuis uit in voor het maken van mondmaskers. We delen tijdens de hele coronaperiode duizenden mondmaskers uit. We tellen tijdens al onze permanenties het uitdelen van **2193** maskers, maar het echte cijfer ligt ongetwijfeld een stuk hoger. Op drukke momenten tellen we niet altijd even goed. Het is dankzij de inzet van al deze vrijwilligers dat we deze maskers al vanaf het begin kunnen uitdelen aan onze cliënten.

“Brussel telt meer dan 4000 mensen die wij rekenen tot ‘experts in dagelijkse overleven’. Mensen hebben het ook hier, in het hart van Europa, zichtbaar moeilijk. Hobo, Globe Aroma en Beursschouwburg bundelden hun krachten om deze mensen een houvast te geven in onzekere tijden. Om kwart voor negen hangen onze vaste klanten al voor de deur. De geur van verse koffie kringelt hen tegemoet. Anderen trekken bij het openen van de deuren meteen een hoogdringend spurtje richting het toilet. De rest van de voormiddag verloopt gemoedelijk. Ik word door N. bij de arm getrokken en luister met hem naar Turkse violen en harpen en even later help ik F. de weg te vinden in het grote internetdoolhof. Haar vragen blijken veelal vermomde uitnodigingen voor een gesprekje.”

Wouter Blockx, werknemer Younited, tijdens de quarantaine werkzaam bij Hobo

IV. Cijfers

Manier van meten

Tijdens onze dagelijkse permanenties meten we alles waar we hulp in aanbieden. De bedoeling hiervan is om nu, achteraf, een kwantitatief overzicht te hebben op de noden van onze mensen en om de omvang te meten van het bereik van het project. Ook tijdens het project blijkt dat handig om snel onze werking aan te passen wanneer dat nodig is. Na enkele weken leiden de toenemende aantallen 'passages' bijvoorbeeld tot het openen van een tweede centrum in de Beursschouwburg. De toenemende nood en vraag naar (hulp bij) computers zorgt even later voor het opzetten van een digitale ruimte. We proberen steeds zo goed en zo kwaad als dat gaat alles te tellen. Delen we een koffie uit, dan tellen we die. Maakt er iemand gebruik van onze telefoon, dan tellen we dat. Vooral op drukke uren lukt dit niet altijd exact. Toch geven deze tellingen een goed beeld van tendensen tijdens de quarantaine. Wel is het belangrijk mee te geven dat we sommige dingen niet tellen. Op Paasmaandag wachten er bijvoorbeeld 65 mensen op onze stoep voor een maaltijd, maar tellen we enkel de 35 die we kunnen uitdelen.

Belangrijk om deze cijfers te begrijpen is weten hoe we het aantal bezoeken tellen tijdens onze permanenties. We identificeren gedurende heel de coronaperiode vier dagdelen. Respectievelijk van 9u tot 11u, van 11u tot 13u, van 13u tot 15u en van 16u tot 17u. Wanneer iemand twee keer langskomt tussen 9 uur en 11 uur, dan wordt deze dus maar één keer geteld. Maar wanneer deze zelfde persoon erna nog eens langskomt tussen 11 uur en 13 uur, dan tellen we weer een 'passage'. We benoemen het daarom als 'passage' en niet als 'unieke bezoeker'. Verder schatten we het gemiddelde aantal passages per persoon op ongeveer 1,5. Als je het cijfer neemt van de passages en deelt door 1,5 kom je ongeveer uit op het aantal individuele cliënten die beroep op Hobo deden.

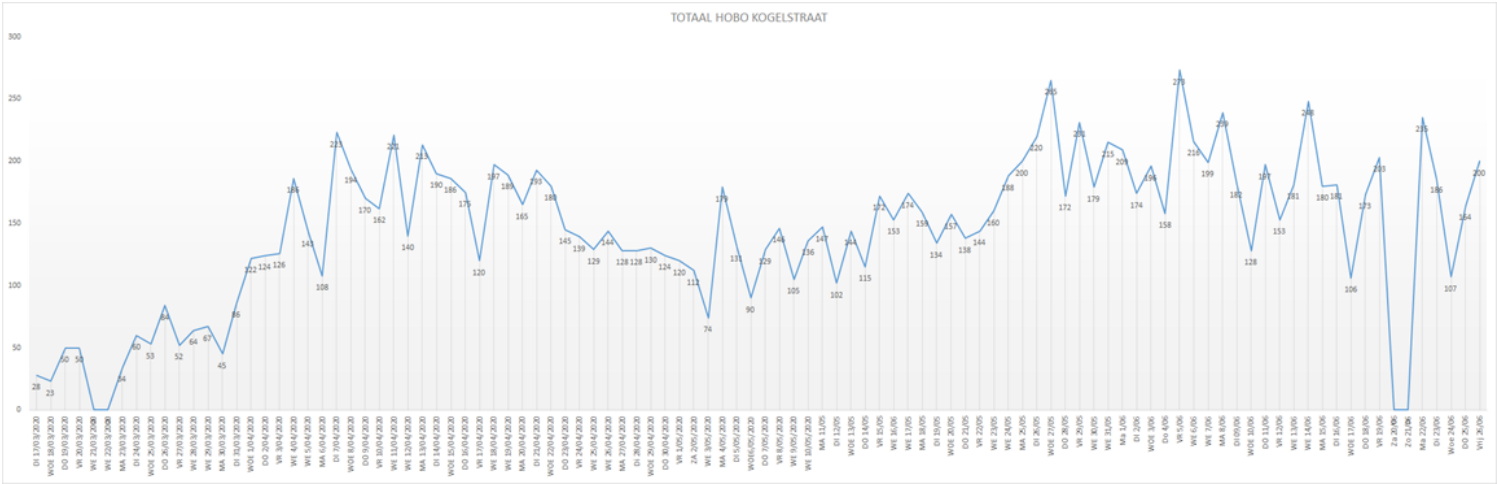
Verschillende locaties

Wie onderstaande grafieken bekijkt, moet weten dat we vanuit verschillende locaties werken, en dat deze niet helemaal gelijktijdig opgezet zijn. Gedurende de eerste maand van de quarantaine openen we elke dag ons onthaal in de Kogelstraat. Dan komt de Beursschouwburg erbij, drie dagen per week. Nog eens een maand later organiseren we ook de mogelijkheid om douches te nemen in het Comenius-complex te Koekelberg. De cijfers hiervan vallen niet zo op (minder in aantal), en worden bij de cijfers van de Beursschouwburg geteld.

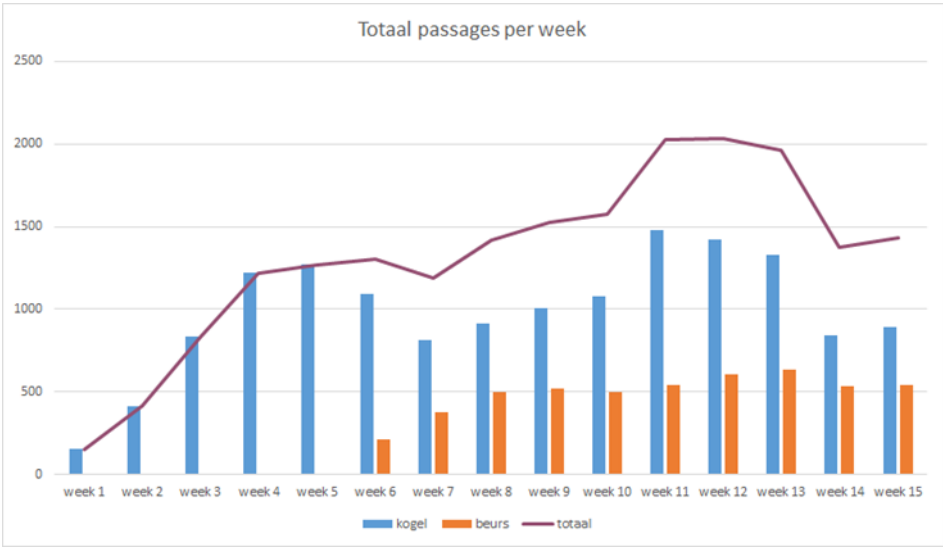
Kwantitatieve informatie

Deze cijfers geven een indicatie van bepaalde tendensen, maar moeten geïnterpreteerd worden. Een goed voorbeeld van iets dat niet zichtbaar is in de cijfers, is hoe we tijdens de laatste weken van onze noodopvang (juni), steeds meer thuisloze mensen en andere mensen in armoede aan ons onthaal krijgen. Mensen die wel een dak boven hun hoofd hebben, maar zich wel genoodzaakt zien om in de rij te staan voor gratis maaltijden. Wat onzichtbaar is in pure cijfers moet dus aangevuld worden.



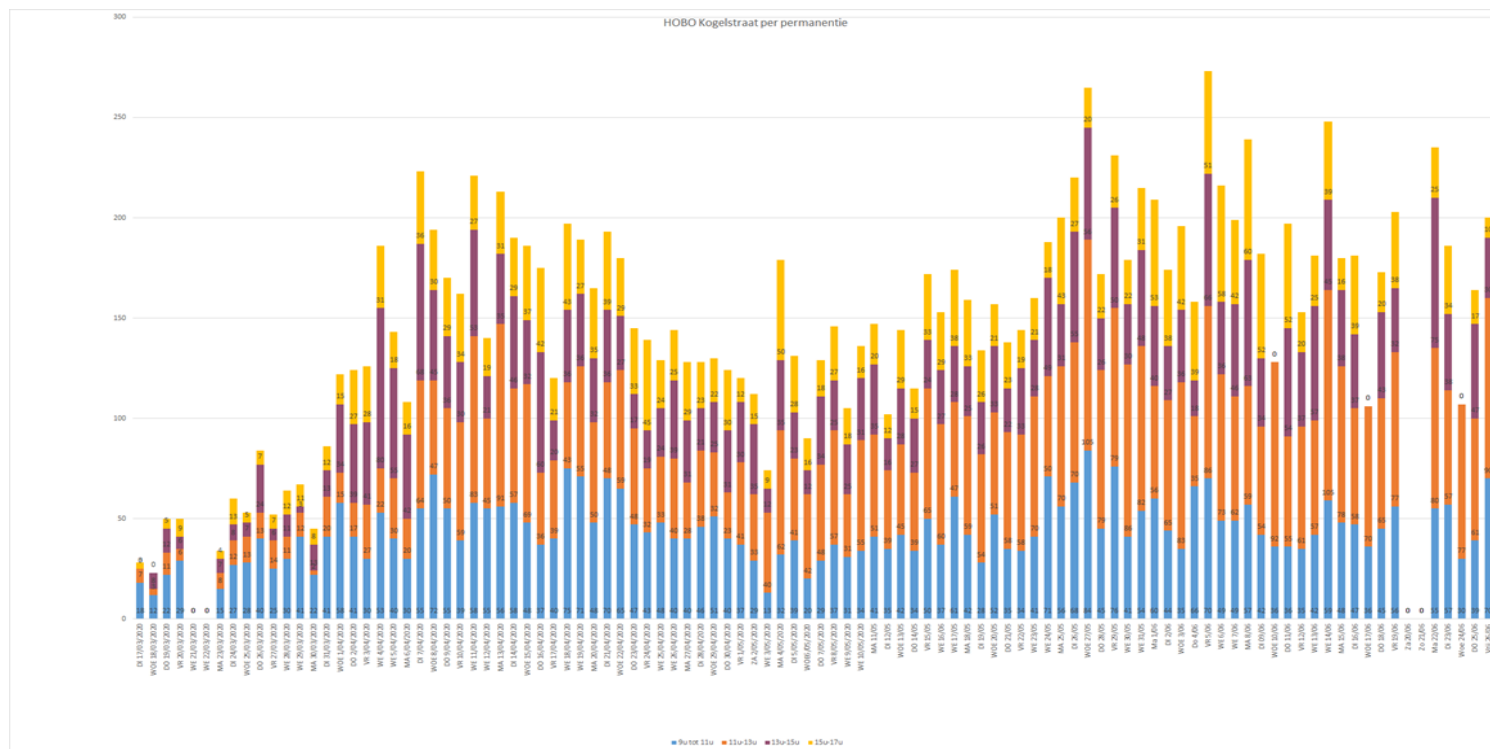


Deze eerste grafiek geeft het aantal bezoeken per dag weer in de Kogelstraat. Opvallend is hoe het aantal cliënten na de eerste twee a drie weken verdubbelt. Wanneer we daaraan toevoegen dat er na die eerste weken slechts twee straten verder een tweede locatie geopend wordt, dan wordt deze verdubbeling nog opmerkelijker.



	kogel	beurs	totaal
week 1	151	0	151
week 2	414	0	414
week 3	832	0	832
week 4	1218	0	1218
week 5	1270	0	1270
week 6	1095	209	1304
week 7	816	375	1191
week 8	916	500	1416
week 9	1007	521	1528
week 10	1080	497	1577
week 11	1482	544	2026
week 12	1425	606	2031
week 13	1328	632	1960
week 14	843	532	1375
week 15	892	544	1436

In deze grafiek is goed zichtbaar hoe ons onthaal in de Kogelstraat aanvankelijk minder belast wordt wanneer we met ons tweede onthaal in de Beursschouwburg beginnen. Toch zien we dat de curve blijft stijgen, en we al snel meer mensen bereiken. Dat we effectief meer mensen bereiken weten we als werknemers bij Hobo. We zien veel nieuwe gezichten naarmate het onthaal in de Beursschouwburg aan bekendheid wint. Toch is het ook belangrijk te vermelden dat er ook enkele cliënten heen en weer lopen tussen de twee locaties.



Ten slotte is het interessant om te bekijken tijdens welke momenten in de dag er veel volk aan onze onthalen passeert. Gemiddeld gezien valt uit deze grafiek op te maken dat er meer volk tijdens de voormiddag langskomt. Daarentegen krijgen we in de namiddag vaak meer administratieve vragen. (Dit is een bijkomend gegeven, niet af te leiden uit de grafiek.)

Nog enkele interessante kwantitatieve gegevens

Tijdens deze periode delen we **657 ontbijtmaaltijden**, **4920 middagmalen**, **2098 soepjes** en **14381 koffies** uit. Ook **2122 glazen fruitsap** en **3467 stukken fruit** passeren door onze doorgeefluiken.

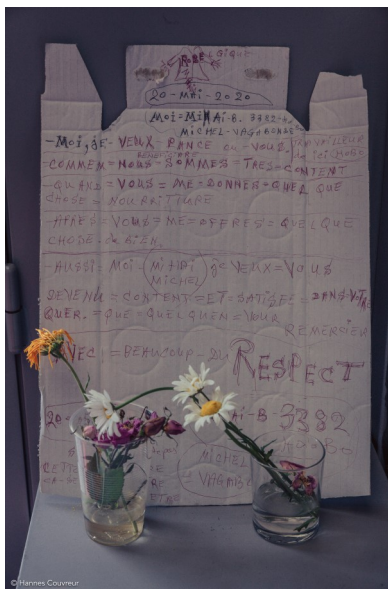
Vanaf eind april worden er **411 douches** genomen en gekuist in de sportzaal van de VGC's Comeniussite (871 inschrijvingen). Ook geven we vanaf ongeveer dezelfde periode **306 kledingstukken** weg. Omdat bij het ingaan van de quarantaine overal in de stad (semi-) publieke toiletten sluiten, openen we ons toilet meteen. **2665** keer openen we onze deur hiervoor.

We herladen in deze periode **1076 keer gsm's** voor de mensen. Dit blijkt fundamenteel voor veel mensen omdat zij tijdens de quarantaine omwille van de sluiting van allerlei publieke diensten en gebouwen geen toegang meer tot elektriciteit hebben.

2193 mondmaskers worden uitgedeeld, en **189 hygiënische kits en slaapzakken** worden opgehaald door de mensen.

In de Beursschouwburg voorzien we na een tijd **lockers** voor het meest noodzakelijke. **75 keer** worden deze gebruikt. De digitale ruimte in de Beursschouwburg zorgt er vanaf midden mei voor dat de **tablets 1016u** (1beurt=1u) toegang geven tot internet.

Tot slot wordt er heel de periode veel beroep op Hobo gedaan voor doorverwijzingen en administratieve hulp. We realiseren **503 doorverwijzingen**. **618 keer** doet men een beroep op Hobo voor **administratieve hulp**.



“ Bedankt. Zonder jullie hulp had ik deze periode niet doorgekomen.

Bulgaarse vrouw die werk vond tijdens de coronaperiode en van stad veranderde ”

“ Ik had bijna een depressie. Maar jullie hebben me gered met jullie koekjes en cola.

”

Clïente Hobo



“ Dit is de dark side van België.

Clïent over lockdown ”

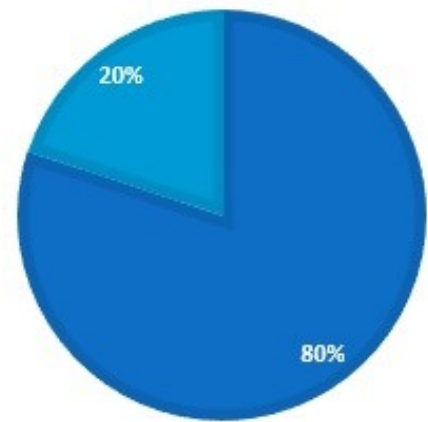




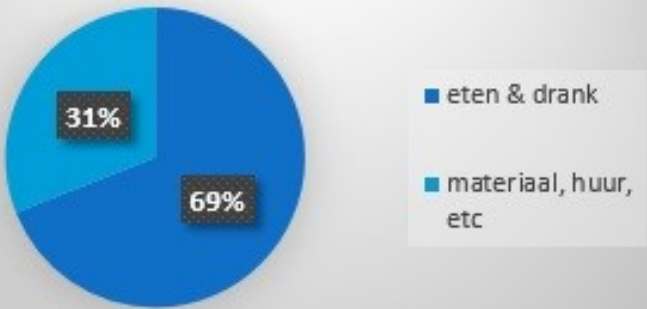
V. Financiële middelen

PROJECT HOBO COVID 19

■ personeelskosten ■ werkmiddelen

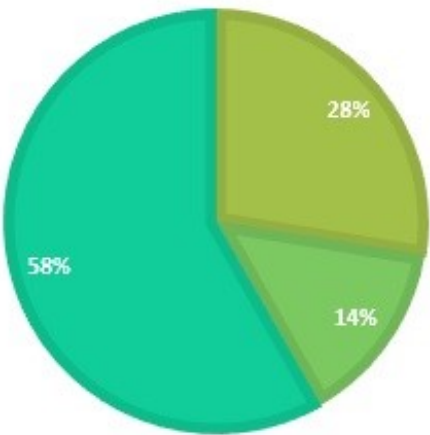


Detail werkmiddelen



PROJECT HOBO COVID 19; SUBSIDIEBRONNEN

■ 86400 (GGC) ■ Covid 19 koning Boudewijnstichting ■ Reguliere middelen Hobo*



Speciale dank aan volgende subsidiërende instanties voor dit project:



*Tijdens de lockdown zijn alle middelen aangewend, ook deze van de reguliere werking. Het hier weergegeven percentage is gebaseerd op een estimatie.



© Hannes Couvreur

VI. Observaties en aanbevelingen

- Het viel op dat een groot deel van de mensen die beroep deden op Hobo's diensten tijdens deze quarantaine onze organisatie ervoor niet kenden. We hebben hier geen exacte data van, maar we stellen zelf vast dat veel gezichten voor ons nieuw zijn. Straathoekwerkers (bijvoorbeeld van Diogenes) bevestigen dit. Er zijn **mensen dakloos geworden** tijdens deze quarantaine. Zwartwerkers, sekswerkers, en mensen die andere onzekere werkomstandigheden hadden, vielen zonder vangnet. Een bijkomende verklaring is dat het reguliere publiek van Hobo tijdens de lockdown (gelukkig!) hun onthaalhuizen of (tijdelijke) woningen niet uit mochten. Zij hadden dus wél een slaapplek én begeleiding en hoefden die dus niet bij ons te zoeken.

- Na enkele weken quarantaine kwamen steeds meer thuisloze mensen tot bij ons (met mogelijk wel een woning) om voedsel op te halen. Zij werden **financieel hard getroffen**. We vreesden hiervoor en het gebeurde: veel mensen zaten na de eerste maand reeds door hun reserves heen en moesten (opnieuw) beroep doen op noodhulp.

- We hoorden tijdens deze periode veel verhalen over hoe de **maatregelen van de quarantaine** de situatie van dakloze mensen niet in overweging namen. Dakloze mensen die even wilden rusten op een bank in een park werden er weggestuurd.

Een ander voorbeeld was hoe iemand die zijn identiteitskaart kwijt was online een afspraak moest maken voor een nieuwe kaart. Maar wat doet zo iemand wanneer die nergens gebruik kan maken van een computer? Een derde voorbeeld is onze WC die voor heel wat mensen de enige nog beschikbare was. Vrijwel alle openbare plaatsen waren immers gesloten, inclusief publieke toiletten. De hier te leren les is dat dak -en thuisloze mensen te snel vergeten worden. Het excuus van 'de eerste keer' valt bij de volgende quarantaine alleszins weg.

We hopen dat het er niet van komt...

“Dagbesteding is zo belangrijk voor mensen in een precare situatie. Dit werd telkens opnieuw duidelijk als we mensen spraken over jullie aanbod en hen nadien vroegen hoe het geweest was. Het deed hen enorm deugd en hielp velen om met de dagelijkse stress om te gaan. Om het met de woorden van een van onze bewoners te zeggen ‘it lifts up their spirits’.”

Laura Van Haesendonck, Psychosociaal
hulpverlener team onthaal

- Er is een **grote nood aan meer structurele middelen** in onze sector. Er bestaan veel vrijwilligersinitiatieven. Dat is mooi, maar in noodsituaties wordt van hen verwacht dat ze de noodmaatregelen opvolgen. Heel wat burgerinitiatieven die de tekorten aan structurele middelen in normale omstandigheden proberen op te vangen, vielen plots weg. Dan wordt het snel duidelijk hoe hard we nood hebben aan een structurele solidariteit. Zo'n middelen komen iedereen ten goede. Er worden meer jobs gecreëerd, en mensen kunnen sneller terug op eigen benen geholpen worden, waardoor de overheid hen minder moet ondersteunen.



- De **digitale kloof** is een acuut probleem. Tijdens de quarantaine werd deze kloof pijnlijk voelbaar met duidelijke nefaste bijwerkingen. Niet enkel mensen die niet goed overweg kunnen met technologie werd de toegang tot onze digitale samenleving ontzegd. Ook zij die zelf geen internet kunnen betalen konden nergens meer terecht. Alle openbare plaatsen die deze taak normaal gezien vervullen, zoals openbare bibliotheken, sloten prompt hun deuren. Dakloze mensen die ook tijdens de quarantaine op straat moesten overleven, hadden geen toegang meer tot dit deel van onze maatschappij. Deze ontoegankelijkheid was ondraaglijk, omdat een versnelde digitalisering werd ingezet omwille van corona. Bij Hobo kregen we veel mensen over de vloer die een afspraak wilden maken bij hun gemeente, maar die dat niet konden doen omdat die afspraak enkel via het internet gemaakt kon worden. Ook bij medische diensten kwam dit geregeld voor, bij banken en ook bij andere sociale diensten. Het is zeer belangrijk dat we ook buiten medische crisissen om gewaar blijven van het feit dat heel wat mensen NIET KUNNEN VOLGEN met de snelle digitale opmars. Het kan niet de bedoeling zijn dat een perfect competente, maar digifobe of digi-analfabetische persoon een sociaal werker nodig heeft om zijn rechten te laten gelden omdat er een computer tussen hem en zijn/haar rechten staat. Toch gaan we meer en meer hier naartoe.

- Vanuit onze focus op dagcentra merken we dat **laagdrempelige sociale hulpverlening** tijdens de hoogdagen van de crisis, maar ook daarna, sterk ontbrak in de sector. We hebben hulpverlening nodig die ad hoc beschikbaar is voor een hele waaier aan administratieve en sociale hulp en dus niet per sé specialisten maar generalisten vereist. Toegang tot OCMW werd bemoeilijkt of moest telefonisch of per mail. Nog steeds zijn er veel dingen die vooral digitaal of van op afstand moeten

chikbaar is voor een hele waaier aan administratieve en sociale hulp en dus niet per sé specialisten maar generalisten vereist. Toegang tot OCMW werd bemoeilijkt of moest telefonisch of per mail. Nog steeds zijn er veel dingen die vooral digitaal of van op afstand moeten

gebeuren. Veel mensen hebben daar moeite mee en hebben er hulp bij nodig. Dit omwille van materiële redenen (gebrek aan telefoon of geld op hun telefoon, geen pc etc), maar ook omwille van het feit dat ze de procedures, afspraken en regels niet alleen doorworsteld krijgen of kunnen navolgen. Lokale, laagdrempelige en kleine (met beperkte capaciteit om geen broeishaarden te worden) sociale permanenties installeren zou niet slecht zijn (of de dagcentra dit laten opnemen indien zij dit willen door hen extra begeleidingstijd toe te kennen). Dat hangt natuurlijk niet per sé af van onze sector maar ook van de secteurs annexe en de rest van de samenleving, en hoe zij omgaan met deze crisis.

- Quarantaine-maatregelen worden **gecontroleerd door politieagenten**. Zij volgen opgestelde regels, en passen die - in dit geval - voor iedereen hetzelfde toe. Uit veel anekdotes van onze cliënten wordt duidelijk dat hierin niet veel ruimte is voor nuance. Met context wordt niet genoeg rekening gehouden. Een vrouw op leeftijd, niet zo goed te been, rust bijvoorbeeld even op een bank in het park. Ze wordt weggejaagd door politie. Deze vrouw is niet alleen in haar ervaring. Zou het helpen wanneer politieagenten vormingen krijgen van medewerkers uit onze sector? Ligt het probleem bij de instructies die ze van hogerhand krijgen? Moeten we als sector meer in dialoog treden met lokale agenten, en hen informeren over de situatie van onze cliënten?

- De **kern van de zaak** blijft echter **behuizing**. Waar leggen de verschillende beleidsniveaus de prioriteiten in de strijd tegen dakloosheid en armoede? Bestrijden we enkel symptomen, of willen we als maatschappij ook naar oplossingen zoeken die deze symptomen kunnen verminderen? Wat als we iedereen recht op een dak geven? Wat als we eerst mensen onderdak geven, en dan samen met hen werken aan hun persoonlijke uitdagingen? Als we een zo alles-verterende zorg wegnemen uit de levens van mensen (de zorg om een veilige leefplek), dan maken we ruimte voor structurele ondersteuning. De corona-crisis zette de extreme maatschappelijke ongelijkheid serieus onder een vergrootglas. Het maakt pijnlijk en onweerlegbaar duidelijk hoeveel mensen in een mensonwaardige situatie leven. Corona creëerde die situatie niet (in elk geval niet in het begin), maar maakte het wel heel erg zichtbaar.

“Chapeau ook dat jullie ervoor zijn blijven gaan tijdens volle lockdown. Goed om te weten dat we aan bewoners konden zeggen die het centrum verlieten dat ze in geval van urgentie steeds bij jullie punt in de beurschouwburg terecht konden, wanneer vele andere diensten hun deuren gesloten hielden. Kortom.. het is écht zeer bijzonder wat jullie allemaal doen voor dak-en thuislozen. Jullie mogen fier zijn!”

Laura Van Haesendonck, Psychosociaal
hulpverlener team onthaal



VII. Persdossier

Hobo is herhaaldelijk in de pers gekomen met haar corona-aanpak. Hieronder treft u de betreffende artikelen aan.

<https://www.bruzz.be/samenleving/hobo-vzw-ziet-doelpubliek-vervijfvoudigen-corona-heeft-mensen-dakloos-gemaakt-2020-04>

<https://www.bruzz.be/samenleving/beursschouwburg-wordt-onthaalcentrum-voor-daklozen-2020-04-23>

<https://www.bruzz.be/samenleving/kunnen-we-alle-brusselaars-een-dak-boven-hun-hoofd-geven-2020-05-17>

<https://www.bruzz.be/samenleving/de-digitale-corona-kloof-wat-heb-je-aan-info-websites-zonder-computer-2020-03-29>

<https://www.apache.be/2020/04/10/middenveld-springt-creatief-in-de-bres-voor-meest-kwetsbaren/>

<https://www.sampol.be/2020/04/sociaal-werk-in-tijden-van-corona>

<https://www.alterechos.be/housingpostcorona/>

We danken alle media-partners die zo waarheidsgetrouw en goed de realiteit van onze mensen toonden en zich wilden inzetten dat deze problematiek onder de aandacht kwam. .

Dagcentrum Hobo

Kogelstraat 24

1000 Brussel



© Hannes Couvreur

02/486.45.10

www.hobosite.be