CAW
versterkt welzijn

JAARVERSLAG 2017

APRIL 2018
V.U.: PATRICK SEYS
CAW OOST-VLAANDEREN VZW,
VISSERIJ 153, 9000 GENT
ONDERNEMINGSNR. 0508 774 601

Werkten mee aan dit jaarverslag

De coördinatoren, teambegeleiders, de directie, de inhoudelijke staf, de kwaliteitscoördinatoren
Redactie: Linda Mentens, Alain Slock
Eindredactie: Noël Callebaut
Lay-out: ONE
Foto Beleidsteam: Maarten Muller
Drukwerk: Groep Nevelland | Nevelland Graphics cvba-so

Wil je onze werking steunen?

Giften, legaten en schenkingen zijn welkom. Vanaf 40 euro krijg je een fiscaal attest.

Je steun is welkom op BE25 0689 0002 0082 - BIC GKCCBEBB

Meer weten over onze werking?

Facebook: caw oost-vlaanderen vzw | Web: www.cawoostvlaanderen.be

Inhoudstafel

WOORD VOORAF 5

WAT IS EEN CAW? 6
1 Onthaal 6
2 Psychosociale begeleiding 6
3 Wenselijke Algemene Preventie 7

CAW OOST-VLAANDEREN 2017 IN CIJFERS 8
1 Cliënten en hun vragen in beeld 8
2 Ons hulpaanbod in cijfers 11
3 Cijfers uit andere bronnen 12
4 651 medewerkers: wat een werk! 14

CAW OOST-VLAANDEREN OP HET TERREIN IN 2017 17
1 CAW Oost-Vlaanderen 2.1 17
2 Patrimonium en Facility 19
3 De clusters 20
4 Wenselijke Algemene Preventie 34
5 Beleidssignalen 36
6 Vrijwilligers 37

MEMORANDUM VERKIEZINGEN 2018 39

MIDDENPAGINA'S
1 Beleidsteam CAW Oost-Vlaanderen 22-23

Waarden en kerncompetenties

2017 zal in de annalen van CAW Oost-Vlaanderen gebeiteld staan als het jaar van de interne reorganisatie. In dit vierde jaar na de fusie werden de mogelijkheden en beperkingen van onze organisatiestructuur grondig geanalyseerd en bijgestuurd. Het resultaat was een strategische beleidsplanning voor de komende jaren, voor alle inhoudelijke werkingen en ondersteunende departementen.

De missie en de kernwaarden van het CAW werden scherp gesteld. Voortaan zullen de waarden "verbonden, innovatief, transparant en onafhankelijk" het DNA vormen van CAW Oost-Vlaanderen. Deze waarden zullen zichtbaar vertaald zijn in de houding, standpunten, realisaties en competenties van onze medewerkers, vrijwilligers en bestuurders.

Intussen bleven we onze dienst- en hulpverlening aan de bevolking garanderen. We kregen in 2017 vanuit heel Oost-Vlaanderen 28.766 hulpvragen, dat zijn er 131 per werkdag! De helft van deze mensen moet rondkomen met een inkomen onder de armoedegrens. 18% van wie een beroep doet op het CAW is jonger dan 25 jaar en 1 op 3 hulpvragers heeft gezins- of relationele problemen.

Dit is slechts een greep uit de vaststellingen van het voorbije jaar, die verder in dit werkingsverslag uitvoerig worden toegelicht en aangevuld met ervaringen en cijfergegevens. We geven een genuanceerd beeld van het welzijnsgehalte van een aanzienlijke groep burgers in Oost-Vlaanderen, die kampen met sociale, psychische en materiële problemen. We doen ook een appèl op iedereen in onze welvarende regio, om in de dagelijkse sociale omgang meer oog te hebben voor hen. En we kijken in het bijzonder naar beleidsmakers op lokaal, Vlaams of federaal niveau. Zij kunnen bij hun beleidsvoering rekening houden met mensen in kwetsbare situaties, en vermijden dat hun beslissingen negatieve effecten hebben op hun kwaliteit van bestaan.

Ook het CAW als welzijnsorganisatie komt in beeld: hoe we werken aan een duurzaam personeelsbeleid voor onze 651 medewerkers, hoe we onze meer dan 650 vrijwilligers inzetten en ondersteunen en hoe in het voorbije jaar ons gebouwenbeheer een facelift kreeg.

We sluiten af met beleidsaanbevelingen die het welzijn kunnen verbeteren van heel wat burgers, maar vooral van hen die leven in een kwetsbare situatie.

We hopen met dit werkingsverslag een bijdrage te leveren aan het maatschappelijk debat en willen iedereen hartelijk danken die op één of andere wijze onze werking ondersteunt en mogelijk maakt.

Patrick Seys
Algemeen directeur

Kris Coenegrachts
Voorzitter

ONZE ONTHAALFOLDER KAN JE BESTELLEN OP SECRETARIAAT@CAWOOSTVLAANDEREN.BE

Wat is een CAW ?

De werking van een CAW is opgebouwd rond drie kernopdrachten die decretaal vastgelegd zijn: onthaal, psychosociale begeleiding en algemene preventie.

1. ONTHAAL: EEN VOLWAARDIG HULPVERLENINGSPROCES

De onthaalopdracht is een volwaardige vorm van hulpverlening met een eigen doel. Iedereen kan terecht bij het Onthaal, met om het even welke vraag. We helpen mensen hun vraag helder te krijgen en zoeken samen een geschikte oplossing voor hun problemen. Soms is het Onthaal een opstap naar meer intensieve begeleiding. Het Onthaal voor jongeren en volwassenen is gescheiden: elke groep vraagt immers een specifieke kennis en aanpak. Om groepen als gedetineerden, slachtoffers, zorgvermijders, mensen met een precair verblijfsstatuut en vluchtelingen te bereiken, passen we aangepaste onthaalmethodieken toe en gaan we samenwerkingsovereenkomsten aan met andere actoren.

We garanderen een gelijke toegang tot onthaalhulpverlening voor alle burgers van Oost-Vlaanderen via telefoon, mail en chat. We zoeken ook naar mogelijkheden om onze fysieke aanwezigheid in de provincie te optimaliseren.

We realiseren deze opdracht niet alleen; in de eerste plaats werken we aan een nauwe afstemming met de OCMW's. CAW is ook een partner in lokale en bovenlokale netwerken. We zijn zeer actief in de Vlaamse stuurgroep die het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) voor volwassenen uitwerkt. We onderzoeken hierin hoe we concreet kunnen samenwerken met partners op het terrein, op provinciaal, regionaal en lokaal niveau. Met het JAC en Volwassenenonthaal zetten we in op Integrale Jeugdhulp als brede instap voor jongeren tot 18 jaar.

2. PSYCHOSOCIALE BEGELEIDING: EEN DIVERS AANBOD

Wie nood heeft aan meer dan enkele gesprekken kan na de onthaalfase een begeleidingstraject starten. Dit kan buiten het CAW, maar we bieden zelf ook een hele waaier van begeleidingsvormen aan. Deze kunnen individueel, koppelgericht of gezinsgericht zijn, mobiel, ambulant of residentieel. Meer en meer kie-

zen we voor vormen van 'blended' hulpverlening. We gebruiken dan meerdere methodieken en contactwijzen (fysiek gesprek, online, telefonisch).

Sommige begeleidingsvormen zoals woonbegeleiding zijn generalistisch van aard en bestrijken meerdere levensdomeinen. We organiseren deze zeer lokaal. Andere zoals Slachtofferhulp, zijn unieker en specialistischer van aard, waardoor we ze bovenlokaal inzetten. Enkele werkvormen vragen zo'n gespecialiseerde aanpak dat we ze slechts beperkt en bij uitstek provinciaal aanbieden, o.m. hulp aan seksueel delinquenten, vluchthuis, crisishulp. Steevast maakt dit aanbod deel uit van netwerken, samenwerkingsverbanden, hulpprogramma's en zelfs ketenaanpak.

3. WENSELIJKE ALGEMENE PREVENTIE SOCIAAL WERK VANUIT VERONTWAARDIGING

Signaleren van structurele knelpunten in de samenleving die het welzijn van burgers ondermijnen, het uitwerken van algemene preventieprojecten die structurele antwoorden bieden op die knelpunten: het hoort óók tot onze opdrachten.

CAW Oost-Vlaanderen investeert sterk in hefbomen om wenselijke algemene preventie in te bedden in de hele werking. Een onderbouwd en CAW-breed signalerings-en preventiebeleid biedt structurele ondersteuning. In de dagelijkse hulpverleningspraktijk gaan we op zoek naar een benadering die zo vroeg mogelijk ingrijpt in het ontstaan van de problematiek. Dat vraagt dat we met een brede blik kijken naar de context van de hulpvrager en deze betrekken in onze probleemanalyse en hulpverlening.

Steeds meer stuurt een sterke preventieve reflex ook ons organisatiebeleid: welke keuzes moeten we als organisatie maken om structureel zo vroeg mogelijk in te grijpen op het ontstaan van problemen, zodat we escalatie en verregaande zorgbehoefte

helpen voorkomen? Krachtige voorbeelden zijn de keuzes voor Housing First en aanklampende hulpverlening ter preventie van uithuiszetting.

Enkele werkingen die initieel als project met preventieve doelstellingen zijn opgestart, zijn intussen een onderdeel van ons reguliere aanbod. Met 'HoogConflictueuze Scheidingen' en 'BudgetInzicht' gaan we naar de wortels van de problemen en proberen we maximaal de handelingsmogelijkheden van de betrokkenen te verruimen.

Alle inzet en creativiteit ten spijt botsen we voortdurend op belemmeringen in de wetgeving, het hulpaanbod en de samenleving. CAW-medewerkers blijven dus op beleidsdeuren kloppen en signalen geven over wat fout loopt. Achteraan dit jaarverslag bundelen we de beleidssignalen van 2017, maar we hebben ook constructieve aanbevelingen voor wie inspiratie zoekt voor zijn beleid: een memorandum n.a.v. de lokale verkiezingen, sterk gebaseerd op onze signalen en praktijkervaringen.

CAW Oost-Vlaanderen 2017 in cijfers

1. CLIËNTEN EN HUN VRAGEN IN BEELD

Verschillende registratiesystemen

Met de cijfers uit de registratie kunnen we slechts één kant van onze werking weergeven, maar ze leveren wel een verhelderend en boeiend beeld op van de omvang van ons aanbod en de grote aantallen hulpvragers die op ons beroep doen. De meeste van onze hulpverleningsteams werken sinds 2014 met het elektronisch WE-dossier, waarin ook registratiegegevens bijgehouden worden. Deze cijfers vind je hieronder terug.

Het Crisismeldpunt Minderjarigen,1712 en het Vlaams Ondersteuningscentrum Ouderenmis(be)handeling verzamelen data in aparte systemen. Hun cijfers zijn niet compatibel met deze uit het We-dossier en worden hier apart vermeld. Ook de gegevens van de nacht- en winteropvang en de inloopcentra worden apart vermeld.

Hoe moet je deze cijfers lezen?

De cijfers hebben betrekking op het aantal hulpvragers. Cliënten kunnen zich meerdere keren per jaar aanmelden met een hulpvraag. Van iedere persoon die hulp ontvangt, worden registratiegegevens bijgehouden. Hulpvragers kunnen eventueel anoniem geholpen worden in het onthaal. Dit is vaak het geval bij de chathulpverlening en de telefonische hulpverlening. De cliënt wordt enkel bevraagd in functie van zijn hulpvraag en niet omwille van de registratie. Hierdoor blijven een aantal gegevens onbevraagd ('onbekend' en 'missings').

28.766 hulpvragers in 2017: wie zijn zij?

433 kinderen

1.749 jongeren

4.671 jongvolwassenen

16.895 volwassenen

1.507 ouderen

Aantal: 25.255
Onbekend/missing: 3.511

28.766 hulpvragers, ongeveer evenveel mannen als vrouwen, deden in 2017 een beroep op CAW Oost-Vlaanderen. We krijgen cliënten over de vloer van alle leeftijden, maar opvallend is de grote groep jongvolwassenen (4.671) en volwassenen (16.895).

CAW Oost-Vlaanderen bereikt
4671 jongvolwassenen.
18% van al onze cliënten zijn
jonger dan 25 jaar.
In onze opvangcentra is dat 1 op 4.

Onze cliënten komen uit maar liefst 150 verschillende herkomstlanden. De top 10-landen van vreemde origine zijn Afghanistan, Marokko, Bulgarije, Turkije, Syrië, Ghana, Irak, Tunesië, Slowakije en Somalië. 30 % hiervan spreekt geen Nederlands als moedertaal. Om hen kwaliteitsvol te kunnen helpen, deden we 1600 keer beroep op de diensten van een tolk (ter plaatse, webcam, telefonisch…) in 30 verschillende talen.

Verblijfsstatuut

Van 22.913 hulpvragers is het verblijfsstatuut gekend. 5487 cliënten zijn van vreemde origine De helft daarvan heeft een permanent verblijfsstatuut, de anderen kregen een tijdelijk statuut of verblijven onwettig in België.

Ons cliënteel is zeer divers.
Een kwart is van vreemde origine
en komt uit 150 verschillende landen.

VERBLIJFSSTATUUT	AANTAL	%
Permanent verblijfsrecht	2.860	12.5 %
Tijdelijk verblijfsrecht	1.547	6.8 %
Onwettig verblijf	1.080	4.7 %
Niet van toepassing (voor Belgen)	17.426	76.1 %
TOTAAL	**22.913**	**100.0 %**

De helft van onze cliënten moet rondkomen
met een inkomen onder de armoedegrens.

Wonen

Van 23.638 of 74,7 % van de hulpvragers weten we dat ze in een woning verblijven, 10,6 % woont in een voorziening. Meest opvallend is wel dat **3477 of 14,7 %** op straat leeft!

WOONPLAATS	AANTAL	%
KS Aalst	2.362	9.9 %
KS Beveren	584	2.4 %
KS Deinze	460	1.9 %
KS Dendermonde	1.495	6.3 %
KS Eeklo	1.463	6.1 %
KS Gent	7.015	29.4 %
KS Geraardsbergen	650	2.7 %
KS Lokeren	579	2.4 %
KS Ninove	611	2.6 %
KS Oudenaarde	715	3.0 %
KS Ronse	642	2.7 %
KS Sint-Niklaas	2.968	12.4 %
KS Wetteren	491	2.1 %
KS Zottegem	646	2.7 %
Geen dom. - ambsthalve geschrapt	1.112	4.7 %
Overige	2.089	8.7 %
TOTAAL	**23.882**	**100 %**

Anno 2017 bereikten we via onze onthaalteams
minstens 3477 mensen die in Oost-Vlaanderen
op straat leefden.

We bereiken cliënten uit alle
Kleinstedelijke Zorgregio's van Oost-Vlaanderen,
maar de helft komt uit de 3 centrumsteden.

SEEKING
HUMAN
KINDNESS

2. ONS HULPAANBOD IN CIJFERS

Onthaal en begeleiding

De registratiegegevens maken een onderscheid tussen cliënten die het centrum contacteerden voor onthaal en vraagverduidelijking (24.956 in 2017) en cliënten die een ambulante of (semi)-residentiële begeleiding vroegen (7.593). De 28.766 hulpvragers die in 2017 een beroep op ons centrum deden werden geholpen in het onthaal, in de begeleiding of in beide.

De hulpverlening start met een onthaal

Onthaal is een proces van vraagverheldering dat start bij het eerste hulpverlenend contact. Het kan uitmonden in directe hulp (info, advies), doorverwijzing of een instapgesprek voor vervolgbegeleiding. Het onthaal bestaat hoofdzakelijk (69,5 %) uit eenmalige contacten en voor 22 % uit 2 tot 5 contacten. De onthaalmedewerkers hadden in 2017 maar liefst 48.175 hulpverlenende contacten. De meeste contacten gebeuren nog steeds fysiek op kantoor of telefonisch. Het aantal online contacten neemt elk jaar toe: we telden 1553 chats en meer dan 700 contactnames via mail.

Van onthaal naar begeleiding

Het scharniermoment tussen een onthaal en een begeleiding is het instapgesprek. Hier kan de overstap worden gemaakt van onthaal naar een meer systematische en doelgerichte hulpverlening op basis van een wederzijds engagement.

Begeleiding verloopt 'gemoduleerd'

De inhoud van de hulpvraag bepaalt logischerwijze de aard van de hulpverlening. Financiële problemen vergen een andere aanpak dan seksueel misbruik of opvoedingsproblemen. De verschillende soorten hulp worden in registratietaal 'modules' genoemd. Meestal wordt per begeleiding slechts één soort hulp (module) ingezet, bvb. financiële hulp. Het gebeurt dat een client voor meerdere problemen hulp zoekt. De hulpverlening die daarop volgt, wordt telkens als een aparte module geregistreerd. We registreren dus niet het aantal cliënten maar het aantal modules.

Begeleidingen – een breed aanbod

Er liepen 7.150 begeleidingsmodules in 2017, geregistreerd in 42 verschillende modules:

MODULES	AANTAL
Individuele integrale begeleiding	252
Crisisbegeleiding	172
Begeleidingen psychische en persoonlijke problemen	880
Relatie- en gezinsbegeleiding	864
Financiële hulpverlening	807
Woonbegeleiding	1.351
Residentiële begeleiding	722
Begeleiding slachtofferschap en familiaal geweld	968
Bezoekruimte en kinderbezoek	528
Justitiële begeleidingen	583
Groepsbegeleiding	23
TOTAAL	**7.150**

Bij residentiële begeleidingen combineren we 'opvang' met 'integrale begeleidingen' van mannen, vrouwen, gezinnen en koppels (met of zonder kinderen).

We zetten 973 trajecten op
in de opvangcentra
voor dak- en thuislozen.

De residentiële begeleiding van slachtoffers van partnergeweld (Vluchthuis) werd gevat onder de rubriek begeleiding slachtofferschap en familiaal geweld.

Voor welke problemen komen mensen naar het CAW?

Het hulpaanbod van CAW is zeer breed en mensen kunnen

dan ook met heel veel soorten welzijnsvragen bij CAW terecht. We zien jaar na jaar de complexiteit en de veelheid van problemen toenemen.

THEMATIEK	AANTAL	%
Materieel en financieel	12.815	26.3 %
Geestelijk welzijn	10.095	20.8 %
Gezin en opvoeding	4.853	10.0 %
Partnerrelatie en seks	4.171	8.6 %
Gerechtelijk en juridisch	3.134	6.4 %
Etnisch en cultureel	2.870	5.9 %
Administratie en hulpverlening	2.594	5.3 %
Intrafamiliaal geweld	2.586	5.3 %
Sociale situatie	2.106	4.3 %
Opleiding en werk	1.000	2.1 %
Geestelijke gezondheid	951	2.0 %
Lichamelijke gezondheid	832	1.7 %
Handicap	334	0.7 %
Onderwijs	298	0.6 %
TOTAAL	**48.639**	**100.0 %**

Eén op drie hulpvragers heeft
gezins- of relationele problemen.
Dit leidde tot 864 ambulante begeleidingen
en 528 trajecten in de drie bezoekruimtes.

Omdat we ons richten op maatschappelijk kwetsbaren, verbaast het niet dat een kwart van de cliënten ook **materiële en financiële problemen** ervaren (12.815). Een derde daarvan (4.382) heeft problemen op financieel vlak: geen inkomen, een te laag inkomen, problemen met een uitkering, budgetteringsproblemen, schulden enz.

Geestelijk (on)welzijn staat als tweede bovenaan de rij van problemen waarvoor mensen in 2017 naar het CAW stapten. Het gaat om 10.095 hulpvragen zoals verwerkingsproblemen, stress en draagkracht, middelengebruik, zelfbeleving en identiteit, gedragsproblemen, contact met anderen, stemmingsproblemen. Eén op 10 hulpvragen heeft te maken met de **relaties in het gezin**. Meestal gaat dit gepaard met andere problemen, o.m. rond opvoeding, problemen van kinderen na scheiding, ouderschap na scheiding, co-ouderschap, gebrek aan pedagogische vaardigheden en pedagogische onmacht, probleemgedrag bij kinderen... In 2017 stelden 4.853 cliënten een hulpvraag op het vlak van gezin en opvoeding.

4171 cliënten zochten hulp bij **partnerrelatieproblemen** o.m. relatiebeëindiging, scheiding, verstoorde relatiepatronen, rolconflicten en communicatieproblemen, partnergeweld, … en vaak in combinatie met andere problemen.

In 2017 kregen we ook heel wat vragen over **etnische en culturele thema's** (2.870): acculturatieproblemen, vragen i.v.m. het verblijfsstatuut, de problematiek van het vluchteling zijn, … Dit heeft alles met de specifieke focus n.a.v. de vluchtelingencrisis.

3. CIJFERS UIT ANDERE BRONNEN

Crisismeldpunt Minderjarigen

Het Crisismeldpunt Minderjarigen Oost-Vlaanderen is een onderdeel van het Crisisteam. 24 uur op 24, 7 dagen op 7 kunnen

professionelen en burgers die zich in een crisissituatie bevinden, er terecht via telefoon, mail of ter plaatse. Naast vraagduiding en consult kan het Crisismeldpunt Minderjarigen steunen op een breed intersectoraal netwerk van jeugdhulp-voorzieningen en zo de gepaste crisishulp inschakelen. Dit netwerk wordt samen met de partners uit de crisiszorg van de Geestelijke Gezondheidszorg (RADAR) vormgegeven.

Er werden vanuit diverse sectoren **521** 'unieke' cliënten geholpen in het crisisnetwerk. Het aantal aanmeldingen ligt veel hoger, dit gaat enkel over de minderjarigen die effectief werden toegeleid naar verschillende crisismodules. De grootste groep zijn de 13 tot 17-jarigen (*cijfers onder voorbehoud van publicatie van het Jaarverslag van het Agentschap Jongerenwelzijn*).

1712

1712 is een hulplijn voor elke burger die vragen heeft over geweld, misbruik en kindermishandeling. Hulpverleners van het CAW en de Vertrouwenscentra Kindermishandeling geven informatie en advies of verwijzen door naar verdere hulp. Het Meldpunt Provincie Oost-Vlaanderen kreeg in 2017 **1.132 meldingen.**

THEMA MELDING	MELDPUNT PROV. O-VLAANDEREN
Kindermishandeling	**603**
Geweld tussen kinderen	29
Geweld tegen volwassenen	82
Partnergeweld	184
Oudermishandeling	11
Ouderenmis(be)handeling	46
Scheidingsproblematiek	42
Verwerkingsproblematiek	30
Historisch misbruik	7
Andere problematiek	76
Eergerelateerd geweld	4
Missing	18
TOTAAL	**1.132**

VLOCO

VLOCO is het rechtstreekse **aanspreekpunt voor professionelen** die met de problematiek van ouderenmis(be)handeling geconfronteerd worden. In 2017 registreerde VLOCO **144** consultvragen.

AANGEMELDE VORMEN OMB	%
Financieel / materieel	15.66 %
Fysiek	16.57 %
Psychisch	28.31 %
Schending van de rechten	12.65 %
Seksueel	1.81 %
Verwaarlozing	12.65 %
Multiproblem	12.35 %

Inloopcentra

Inloopcentra zijn zeer laagdrempelige plaatsen gericht op dak- en thuislozen waar overdag ruimte is voor ontmoeting. Bepaalde diensten en producten zoals koffie, soep, douches, wasmachines zijn gratis of aan lage prijzen verkrijgbaar.

BEZOEKERS	AANTAL
Mannen	28.987
Vrouwen	8.128
Jongeren/kinderen	1.251
TOTAAL	**38.366**

Nachtopvang

Door nachtopvang te organiseren willen we de leefomstandigheden van dak- en thuisloze mensen in Gent en Aalst verbeteren. We bieden hen 'bed-bad-brood' en een veilige overnachting. Daarnaast zetten we trajecten op die moeten leiden naar structurele oplossingen en signaleren we de structurele maatschappelijke problemen m.b.t. de doelgroep. We zijn ervan doordrongen dat het gebruik van Nachtopvang steeds een **tijdelijke noodzaak** moet zijn.

De CAW-Nachtopvang in **Gent** telt 40 reguliere bedden (Nieuw-

land) die enkel via toeleiders en onder bepaalde voorwaarden kunnen toegewezen worden. In de winterperiode beschikken we over 65 extra bedden, waarvan 25 in Huize Triest. In 2017 werden in **totaal 18377** bedden verdeeld. De bezettingsgraad is 119 %!

De Nachtopvang in **Aalst** beschikt over 10 bedden (+ 4 in de winterperiode), enkel toegankelijk voor mensen uit Aalst. In 2017 werden **2900** bedden verdeeld, de bezettingsgraad is 80 %. De gemeente Denderleeuw stelt eveneens één bed ter beschikking.

4. 651 MEDEWERKERS: WAT EEN WERK!

Om een prominente rol te kunnen blijven spelen in een voortdurend veranderende maatschappij en sector, zet het CAW in op een duurzaam personeelsbeleid en op de wendbaarheid van de medewerkers. We legden hier enkele sterke accenten in 2017. De procedure voor rekrutering en selectie en de functieprofielen werden op punt gesteld. De welzijnsbevraging (2016) kreeg opvolging en de administratie van de HR-processen werd optimaal en uniform gemaakt. Een structurele aanpak van onze vrijwilligerswerking gaf deze een sterke impuls en we maakten werk van een leertraject voor nieuwe leidinggevenden.

Wie zijn we?

In de loop van 2017 waren in totaal 651 medewerkers aan de slag in het CAW, 6 % meer dan in 2016. In voltijds equivalenten uitgedrukt is dit 436,5 (445,8 VTE in 2016). Net als in de rest van de zorg-en welzijnssector zijn het merendeel daarvan vrouwen (76 %). Ongeveer twee derde van de werknemers is tussen 20 en 44 jaar; een derde is tussen 44 en 65 jaar. Driekwart van onze medewerkers heeft een contract van onbepaalde duur.

De meerderheid (99 %) heeft de Belgische nationaliteit, 95 % is geboren in België. Het CAW weerspiegelt hiermee helaas de ondervertegenwoordiging van allochtonen op de arbeidsmarkt. Dit is geen bewuste keuze en we willen in de toekomst meer investeren in het aantrekken van deze specifieke doelgroep.

	2017	2016
Mannen	157	149
Vrouwen	494	465
TOTAAL	**651**	**614**

DUUR CONTRACT	2017		2016	
Bepaalde duur	126	19.35 %	99	16.12 %
Onbepaalde duur	483	74.19 %	457	74.43 %
Vervangingscontract	42	6.45 %	58	9.45 %
TOTAAL	**651**	**100.00 %**	**614**	**100.00 %**

Flexibel personeelsbestand

Door een vlotte interne doorstroming van medewerkers en jobrotatie mogelijk te maken, stimuleren we de uitwisseling en de opbouw van ervaring tussen teams en deelwerkingen. Medewerkers kunnen hun talenten maximaal inzetten en het werkt vernieuwing in de hand. We nemen ook deel aan externe projecten, waarin we de specifieke expertise van onze medewerkers inzetten.

Werving en selectie

Dergelijke flexibiliteit vraagt een aanwervings-en doorstromingsbeleid dat de juiste competenties inzet voor de juiste functies. We zorgen dat er voldoende 'nieuw bloed' binnenkomt en tegelijk geven we medewerkers de kans om binnen het CAW nieuwe uitdagingen aan te gaan. We voeren een leeftijdsbewust personeelsbeleid en streven naar een divers samengesteld personeelsbestand.

Om uniformiteit te brengen in onze aanpak van werving en selectie en om het overzicht te houden van de instroom en doorstroom van medewerkers in heel het CAW startten we in 2017 met het opmaken van CAW-brede functieprofielen en competenties. Bij de aanwerving en doorstromingsprocedures gelden ze als referentie. Een stafmedewerker HR bewaakt de kwaliteit van deze processen. Ze wordt hierin geholpen door de vernieuwde procedure en een geautomatiseerde tool voor werving en selectie. Met deze nieuwe aanpak willen we talentvolle medewerkers aantrekken en behouden. We organiseren de interne mobiliteit voor medewerkers met alle soorten contracten op een transparante, efficiënte en personeelsvriendelijke manier.

Instroom nieuwe medewerkers

In 2017 verschenen 167 nieuwe vacatures. 116 (70 %) werden ingevuld door externe kandidaten, de rest door mensen die al voor CAW werkten (via jobrotatie, opeenvolgende contracten of aanvullend op bestaande tewerkstelling). De ingezette jobkanalen leveren een goede instroom. We zien het als een uitdaging om in de toekomst een grotere diversiteit aan doelgroepen te bereiken.

De meeste aanwervingen gebeuren in de hulp-en dienstverlening. De lichte stijging in de aanwervingen voor de diensten logistiek en patrimonium zijn te verklaren door een inhaalbeweging om het patrimonium van CAW Oost-Vlaanderen in orde te brengen. Nieuwe collega's volgen een introductietraject om wegwijs te worden in het CAW en zijn geplogenheden. Er is een breed programma samengesteld met groepstraining, on the job training en coaching.

Uitstroom medewerkers

Een kwart van de personeelsmiddelen is van tijdelijke aard, waardoor er heel wat personeelsmobiliteit is in het CAW. 171 mensen gingen 'uit dienst' in 2017, maar dat aantal daalt tot 142 als we de jobrotaties niet meetellen. Deze mensen krijgen een nieuwe job in CAW en dus een nieuw contract, maar ze blijven in CAW. Onze selectieprocedure bevordert immers de interne doorstroom en biedt medewerkers de kans om op de vacatures te reageren.

Stagiairs

De teams van CAW ontvingen in 2017 in totaal 53 stagiairs. Studenten zijn de toekomst van onze sector, het is dus belangrijk om ruimte vrij te maken voor hen. Elk team wordt verondersteld stagiairs te begeleiden, tenzij dit door omstandigheden onmogelijk is (vb. veel personeelswissels, onvoldoende ervaring…).

Welzijn op het werk

Tijdens medische onderzoeken worden de arbeidsgebonden risico's gescreend. Dit gebeurt bij aanwerving en bij werkhervatting na ziekte, op afgesproken tijdsstippen die per team bepaald zijn of op spontane vraag van een werknemer.
In 2017 kreeg het thema 'agressie op het werk' veel aandacht. Het is een arbeidsgebonden risico voor alle (betaalde en vrijwillige) medewerkers. We organiseerden verschillende opleidingen en supervisies op teamniveau n.a.v. concrete incidenten, onder begeleiding van een externe partner. Twee collega's werden interne vertrouwenspersoon na de verplichte opleiding en 12 medewerkers kregen een opleiding 'opvang na schokkende gebeurtenissen'. Zij vormen voortaan het 'intern zorgteam'. Vanaf 2018 zullen ze medewerkers kunnen ondersteunen die een schokkende gebeurtenis meemaken.

Ziekteverzuim

Het totale verzuimcijfer voor 2017 was 8,50%, met een lichte stijging van het langdurig verzuim. In 2017 ontwikkelden we een verzuim- en re-integratiebeleid: bestaande afspraken werden herhaald en eventueel aangepast en we werkten een procedure uit voor me-

dewerkers die langdurig afwezig zijn wegens ziekte. Zorg voor de medewerker, contact en verbinding zijn hierbij leidende principes.

Tijdskrediet en thematisch verlof

In onze organisatie maakten 173 werknemers gebruik van tijdskrediet of thematisch verlof. Het CAW faciliteert de mogelijkheden voor een tijdelijke, gedeeltelijk of volledige onderbreking van de tewerkstelling vanuit een duurzame visie op werk.

VTO beleid:

CAW Oost-Vlaanderen streeft naar een zo divers mogelijk VTO-aanbod om flexibel te kunnen inspelen op de noden van de medewerkers. We organiseren verplichte (collectieve) vormingen die nodig zijn om op de hoogte te blijven van de noden in het steeds veranderende welzijnslandschap. Ook voorzien we organisatiebreed een open aanbod van vormingen en intervisie om te beantwoorden aan de individuele noden van de medewerkers. Er zijn ruime mogelijkheden tot continue bijscholing via externe vormingen. Uit de welzijnsbevraging kwam een duidelijke nood bovendrijven aan een sterkere ondersteuning van de medewerkers door hun leidinggevenden. Als antwoord hierop startten we met een 'in house'-leiderschapstraject voor nieuwe leidinggevenden, waarin ze werken aan hun sterktes en ontwikkelpunten vanuit een duidelijk leiderschapsmodel.

CAW Oost-Vlaanderen op het terrein in 2017

1. CAW OOST – VLAANDEREN 2.1.

2017 werd het jaar waarin het CAW ten volle zijn provinciale identiteit ontwikkelde. 3 jaar na de fusie ging de organisatie voor eenheid in beleid, profilering en strategie. De opdeling in regiodirecties werd verlaten en maakte plaats voor directies bevoegd op beleidsdomeinen (HR, Operations en patrimonium en inhoudelijke directie). Door deze interne reorganisatie werken we met een ploeg van 6 coördinatoren die elk bevoegd zijn voor één inhoudelijke cluster van deelwerkingen (al dan niet verder georganiseerd in meerdere teams) over het hele grondgebied van Oost-Vlaanderen, gecoördineerd door een inhoudelijke directeur. 2 coördinatoren bevoegd voor ondersteunende diensten (financieel, IT-en communicatiebeleid), worden aangestuurd door de algemene directeur.

Doorheen het jaar werd er veel energie gestoken in interne afstemming en beleidsontwikkeling op het niveau van elke cluster en elk beleidsdomein. Dit resulteerde begin 2018 in de realisatie van een beleidsplan voor de komende 5 jaren dat getuigt van een toekomstgerichte strategie, heldere beleidslijnen op de diverse themata waarop we actief zijn, ambitieuze doelstellingen en een evenwicht tussen behoud van sterkten en inzet op innovatie. Algemeen welzijnswerk op de eerste lijn heeft inherent de plicht

om zichzelf regelmatig heruit te vinden. Het is een open deur intrappen als we stellen dat dergelijke interne processen veel energie vrijmaken maar tevens ook onzekerheid en schrik voor de veranderingen met zich meebrengen.

Ondertussen stonden de wereld en het Vlaamse Beleid niet stil. Wat minister Vandeurzen zelf benoemde als de 4 grote werven voor de sector van het Algemeen Welzijnswerk domineerde tezelfdertijd het sectorale niveau. Met de 11 CAW's gingen we aan de slag om op 4 strategische thema's afstemming en een gedeelde toekomstige strategie te ontwikkelen.

Wat dat precies inhoudt voor de thema's 'hulpverlening aan kwetsbare jongvolwassenen', 'Housing First bij chronische dak- en thuislozen', 'een continuüm van preventie tot gerechterlijk opgelegde hulp bij conflictueuze relaties' en 'geïntegreerde slachtofferzorg' leest U verder in dit jaarverslag.

Een derde groot actieterrein ontplooide zich in de verhouding van ons CAW als provinciale organisatie ten opzichte van de lokale besturen als belangrijke partner in lokaal welzijnsbeleid en dienstverlening. De opstart van drie proeftuinen rond Breed Geïntegreerd Onthaal (waarbij lokale netwerken gebouwd worden tussen het OCMW, de Diensten Maatschappelijk Werk van de mutualiteiten en ons CAW omtrent rechtendetectie, onthaal van nieuwe hulpvragers en zorgcontinuïteit) en de vorming van de Eerstelijns Zones herdefinieerden deze verhouding.

Over hulp- en zorgsectoren heen en tussen de niveaus van lokale of provinciaal beleidsfora participeerden we als geëngageerde sociale ondernemer aan de realisatie van tal van projecten, intersectorale netwerken, vormgeving van templates, participatie aan oproepen, enz.

Onze participatie aan 'Een gezin, één plan' vanuit Jongerenwelzijn, aan de oproep rond niet-toeleidbaren vanuit de VDAB, aan

de vormgeving van de ketenaanpak van intrafamiliaal geweld, aan de integratie van de crisisnetwerken jeugdhulp en geestelijke gezondheidszorg, aan de proeftuin Zorgdorpen als innovatieve woonexperimenten, aan projecten in het nuttig inzetten van leegstaande sociale woningen, aan preventie van hoogconflictueuze scheidingen, aan de ontwikkeling van het groepsprogramma 'Kinderen uit de Knel', aan de uitbouw van 4HOBO tot een krachtenbundeling bij de outreach naar maatschappelijk kwetsbare jongeren, aan lokale winternoodplannen met onze inloopcentra en nachtopvangen, aan de realisatie van een Overkop-huis, aan de psychoeducatie van vluchtelingen via Mind-Spring, aan preventie van schulden en vorming van budgeteringsvaardigheden bij jongeren via Wakostda?, en aan zo veel meer, getuigen hiervan. Al deze concrete acties zijn uitingen van onze overtuiging dat vernieuwing in het sociaal werk naar kwetsbare doelgroepen in onze maatschappij noodzakelijk is en steeds gebaseerd is op krachtenbundeling van diverse expertises en sectoren. Verder in dit jaarverslag vindt U als lezer hier meer uitleg over.

2. PATRIMONIUM EN FACILITY

De interne reorganisatie van het CAW had ook een weerslag op de ondersteunende diensten, die een stevige facelift kregen. Een provinciale dienst 'Patrimonium en Facility' kreeg als doel en opdracht continu te werken aan de instandhouding en opwaardering van ons patrimonium.

We streven naar een comfortabele, eigentijdse, propere en veilige woon-en werkomgeving voor onze cliënten, bezoekers, vrijwilligers en personeel. Investeren in ontwikkeling en een goed beheer van het patrimonium draagt ongetwijfeld bij tot een positief werkklimaat. We beschrijven kort de grote peilers van deze dienst.

Gebouwenbeheer

Creëren, onderhouden en beheren van een comfortabele infrastructuur die voldoet aan eigentijdse eisen. We besteden bijzondere aandacht aan energiezuinigheid.

Technische dienst

Met eigen personeel zorgen we voor de dagelijkse opvolging van onderhoud en klussen. Eigen personeel zorgt voor lagere kosten, technische expertise, beschikbaarheid en betrouwbare professionaliteit naar collega's en cliënten.

Schoonmaak en hygiëne

Een provinciale inzet van eigen én extern personeel zorgt voor continuïteit en opvolging met een garantie van een werk- en woonomgeving.

Veiligheid

Onze preventiedienst streeft naar continue verbetering van de veiligheid in en rond onze gebouwen, ondersteund door externe diensten.

Huisverantwoordelijken

Ieder CAW-huis, opvangcentrum en inloopcentrum heeft een huisverantwoordelijke die verantwoordelijk is voor praktische, administratieve en logistieke taken. Hij of zij coördineert, delegeert en zorgt voor de opvolging op de werkvloer.

Masterplan patrimonium

Er werd een eerste aanzet gemaakt van een masterplan voor het patrimonium. We beschikken over een overzicht van de gebouwen met de bestaande en de eventueel toekomstige functie. Op basis hiervan werd de huur van enkele gebouwen stopgezet en een aantal gebouwen zullen verkocht worden. Er werden in 2017 in de uitvoering van bestaande engagementen 2 (ver)nieuwbouwen in gebruik genomen.

Op basis van de nieuwe dienst- en hulpverleningsvisie werden ook reeds 2 deelwerkingen geherhuisvest en werd een nieuw gebouw gehuurd voor de centralisatie van bestaande werkingen. Concrete plannen voor verdere uitrol zijn in opmaak en zullen in 2018 worden gerealiseerd.

3. DE CLUSTERS

CLUSTER ONTHAAL - INSTROOM

Samen is beter!

De cluster Onthaal en Instroom bestaat uit de deelwerkingen JAC, Onthaal, crisisteam De Schelp, Vluchthuis en het Transithuis. Sinds begin 2017 staan we in de frontlinie van het Algemeen Welzijnswerk en de bredere hulpverlening. Vanuit hun centrale en verbindende positie zijn onze deelwerkingen sterk betrokken op maatschappelijk en beleidsmatige uitdagingen. Dit is zichtbaar in de verschillende projecten die in 2017 werden opgestart en waarin de rode draad de noodzaak is om **intersectoraal samen te werken**. Met andere woorden: **wat we samen doen, doen we beter**.

Een nieuwe organisatiemodel voor crisishulp in het Algemeen Welzijnswerk.

In 2017 kregen we 690 meldingen van situaties waar volwassenen in crisis zijn en werden 521 minderjarigen in het crisisnetwerk geholpen.

Net als vorige jaren steeg zowel bij de minder-als meerderjarigen de vraag naar crisishulp. Om op deze stijging een antwoord te kunnen bieden, ontwikkelde het crisisteam De Schelp een nieuw organisatiemodel. Ook op Vlaams niveau werd de zoektocht naar een nieuw model voor crisishulp in het Algemeen Welzijnswerk ingezet.

Het Crisismeldpunt Minderjarigen kreeg extra middelen om de stijgende instroom aan te kunnen en intersectorale deskundigheidsbevordering mogelijk te maken. Dit laatste gaat gepaard met een blijvende investering op bestaande en nieuwe intersectorale netwerken (RADAR) en partners.

Bij vragen over geweld bel 1712

GEWELD KAN STOPPEN
BEL 1712 ELKE WERKDAG VAN 9 TOT 17 UUR DISCREET EN GRATIS

Ook de hulplijn 1712 zette de eerste stap naar Vlaamse afstemming en formuleerde aanbevelingen om de werking van hulplijn 1712 te optimaliseren en te versterken. In 2018 worden deze aanbevelingen omgezet in acties en zal geïnvesteerd worden in Vlaamse coördinatie.

Naar een geïntegreerd breed onthaal

Onderbescherming en toegankelijkheid

Mensen komen soms terecht in een situatie van onderbescherming, ze krijgen dan niet de hulp en ondersteuning waar ze recht op hebben. Hiervoor zijn verschillende oorzaken aan te wijzen: mensen kennen hun rechten niet of ze lopen verloren in het kluwen van diensten en voorzieningen. Soms kiezen ze er bewust voor om geen hulp of ondersteuning te vragen, of hebben geen vertrouwen (meer) in de hulpverlening.

Geïntegreerd breed onthaal

Naast het CAW hebben ook de OCMW's en de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten de opdracht om de toegang tot de hulpverlening te organiseren. In veel steden en gemeenten werken we reeds goed samen. We zullen deze samenwerking nog versterken, zodat de toegang tot de hulpverlening wordt verbeterd en iedereen, in het bijzonder mensen in een zeer kwetsbare positie, makkelijker de weg vindt naar de minst ingrijpende en gepaste hulp. Samen leveren we extra inspanningen om ieders sociale grondrechten te garanderen, zoals recht op werk, huisvesting of onderwijs.

Proefprojecten

In 2017 werkten we met de pilootprojecten in Gent, Sint-Niklaas en de kleinstedelijke zorgregio Wetteren - Wichelen-Laarne aan goede afspraken voor doorverwijzing, consult, expertisedeling,

outreachend werken enz. De ervaring en de expertise die we hierin opdeden, zullen we gebruiken om de samenwerking te verbreden in de hele provincie. We gebruiken de eerstelijnszones als niveau om samenwerkingsafspraken te maken.

Een blik vooruit

Het geïntegreerd breed onthaal werd verankerd binnen het lokaal sociaal beleid en wordt een opdracht bij de vorming van de eerstelijnszones. Ook hier is het CAW partner. In de drie proefregio's wordt al maanden overlegd tussen de partners en maken we kennis met elkaars werking, visie, aanbod, methodieken, enz. Veldwerkers en beleidsverantwoordelijken analyseren het bestaande aanbod en de welzijnsvragen en zoeken naar verbinding en concrete kansen tot samenwerking.

Op dit moment kunnen we al zonder meer stellen dat de realisatie van een efficiënte en effectieve instroom in de hulp- en dienstverlening slechts mogelijk wordt mits een ruimere samenwerking, die de werking van de drie kernpartners-het CAW, het OCMW en de DMW-overstijgt. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het ruimere welzijnsveld. Samen met alle partners volgen we de nieuwe beleidsontwikkelingen zorgvuldig op en zetten we voluit in op de realisatie van een geïntegreerd en breed onthaal.

Overkop Gent staat als een huis

Dankzij projectmiddelen van het Rode Neuzenfonds werd een intersectoraal en laagdrempelig huis voor jongeren een feit! Jaren van verkenning en afstemming met organisaties uit verschillende sectoren gingen eraan vooraf (CAW-JAC, CLB-Topunt, RCGG, CGG Eclips, UZ Gent kinder-en jeugdpsychiatrie, de stad Gent en fonds Gavoorgeluk).

Overkop promoot geestelijke gezondheid bij jongeren en wil de **drempel verlagen** naar ondersteuning en hulp. Het is een plek waar jongeren zich welkom voelen en terecht kunnen met al hun vragen, ideeën en initiatieven. Er zijn linken met vrije tijd en cultuur maar van belang is vooral de sterke inzet op jongerenparticipatie. In het huis werken de geëngageerde partners samen om een continuüm te creëren van toffe vrijetijdactiviteiten tot zeer gespecialiseerde hulp. Overkop Gent laat zijn werking inspireren door 5 kompaswaarden:

- **Toegankelijkheid**: jongeren kunnen er makkelijk binnenstappen.
- **Verbinding en integratie**: samenwerking en afstemming tussen verschillende diensten. Weg met de schotten tussen de sectoren!
- **Innovatie**: een 'labo'waar geëxperimenteerd wordt met vernieuwende vormen van jeugdhulp.
- **Destigmatiseren**: geestelijke gezondheid meer bespreekbaar maken.
- **Participatie**: jongeren kunnen samen met professionals de organisatie van de werking en het aanbod mee uittekenen.

Jongvolwassenen in CAW

Met diverse teams uit het CAW bereikten we 4.671 jongvolwassenen. Dat is bijna één vijfde van al onze cliënten.

Beleidsteam CAW Oost-Vlaanderen

Patrick Seys

patrickseys@cawoostvlaanderen.be

Algemeen directeur

contactpersoon lokale besturen regio Gent, Eeklo en Deinze

Alain Slock

alainslock@cawoostvlaanderen.be

Inhoudelijk directeur

contactpersoon lokale besturen regio Lokeren, Sint-Niklaas, Beveren en Dendermonde

Marc Baele

Marcbaele@cawoostvlaanderen.be

Operationeel directeur

contactpersoon lokale besturen regio Aalst- Zuid-Oost-Vlaanderen

Lieve Vermeire

lievevermeire@cawoostvlaanderen.be

HR directeur

Koen Clottens

koenclottens@cawoostvlaanderen.be

Clustercoördinator
Persoons-en relationeel welzijnswerk,
Budgethulpverlening,
Preventie van schulden, Bezoekruimte,
Hoog conflictueuze echtscheidingen,
Ouderenmisbehandeling en onlinehulp.

Leen Baeke

leenbaeke@cawoostvlaanderen.be

Clustercoördinator
Preventieve woonbegeleiding ter voorkoming van uithuiszetting,
Woonbegeleiding met of zonder opvang,
Housing First/Housing Led,
Solidair wonen en Acute Opvangnetwerken.

Els Goossens

elsgoossens@cawoostvlaanderen.be

Clustercoördinator
Preventieve woonbegeleiding ter voorkoming van uithuiszetting,
Woonbegeleiding met of zonder opvang, Housing First/Housing Led, Solidair Wonen
en Acute Opvangnetwerken

Dylan Peere

dylanpeere@cawoostvlaanderen.be

Financiën,
Subsidies,
Facturatie,
Fiscaliteit,
Afrekeningen

Mieke Van Durme

miekevandurme@cawoostvlaanderen.be

Clustercoördinator
Forensisch Welzijnswerk,
Justitieel Welzijnswerk, Slachtofferhulp,
Partner-en intrafamiliaal geweld,
Daderbegeleiding, Gerechtelijk alternatieve maatregelen en radicalisering.

Joke Merlaen

jokemerlaen@cawoostvlaanderen.be

Clustercoördinator
Nachtopvang en Winteropvang
voor dak-en thuislozen,
Inloopcentra,
Sociale Moestuin,
Armoedebestrijding.

Kris De Vos

krisdevos@cawoostvlaanderen.be

Interne, externe,
online en merkcommunicatie,
Organisatieontwikkeling en ICT architectuur.

Marc De Veirman

marcdeveirman@cawoostvlaanderen.be

Clustercoördinator
CAW Onthaal, JAC/Jongerenonthaal,
Crisishulp, Jeugdhulp,
Mensen in een precair verblijfsstatuut, Vluchthuis,
Hulplijn 1712 en Geïntegreerd Breed Onthaal

CAW is een ervaren en deskundige kernpartner als het gaat over werken met jongvolwassenen. Samen met een medewerker Integrale Jeugdhulp trokken we in 2017 de intersectorale werkgroep jongvolwassen van IROJ Oost-Vlaanderen. We leverden een kader en adviezen aan het Vlaams beleid en de lokale netwerken om hulpverlening voor deze doelgroep toegankelijker en omvattender te maken. Drie thema's staan centraal:

- Tijdig en blijvend inzetten op netwerkontwikkeling in de jeugdhulp
- Uitstroomtrajecten voorzien waarbij natuurlijke- en hulpverleningsnetwerken tijdig geïntroduceerd en geactiveerd worden.
- Ontwikkelen van hulpverleningsvangnet/netwerk bij acute problemen na uitstroom jeugdhulp

Het departement WVG gaf begin 2017 extra middelen om meer en specifieke acties voor jeugdhulpverlaters mogelijk te maken. CAW Oost-Vlaanderen kon de capaciteit van zijn woonteams vergroten en meer jongvolwassenen opvangen. We werkten ook intensiever samen met 4HOBO om onze expertise te delen. 4hobo is een multidisciplinair en 'dedicated' team' dat aanklampende ondersteuning en begeleiding biedt aan jongvolwassenen met een multiproblematiek en een vermoeden van een verstandelijke beperking.

Versterken van eerste lijn en de brede instap

2909 onthaalcontacten met jongvolwassenen in onze JAC's en onthaalteams in Oost-Vlaanderen.

In alle deelwerkingen samen bereikte CAW 1749 jongeren.

De laatste jaren is de aandacht voor preventief werken gesteGen. Steeds meer projecten en middelen worden ingezet om in problematische situaties vroegtijdig te kunnen detecteren en te interveniëren. In de jeugdhulp werden 2 projecten opgestart vanuit deze focus:

- **1 gezin 1 plan**: lokale proefprojecten die inzetten op de verbinding tussen de brede instap en rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp en op snellere en ondersteunende interventies.
- **Template vroegdetectie en vroeginterventie**: ontwikkeling van een Oost-Vlaams GGZ programma dat de eerste-en nuldelijn wil versterken en ondersteunen in het detecteren van problematieken in de geestelijke gezondheid.

In de uitwerking van beide projecten was CAW Oost-Vlaanderen een sterk betrokken partner.

CLUSTER PERSOONLIJK WELZIJN, RELATIES EN BUDGET

De teams van deze cluster werden begin 2017 in 2 deelwerkingen georganiseerd: '**Persoonlijk Welzijn, Relaties**' en '**Budget**'. Door de verschillende expertises te bundelen, willen we ervaring en kennis delen met elkaar en van daaruit een Oost-Vlaams aanbod realiseren, dat inspeelt op de vele en steeds complexere problematieken die instromen in de eerstelijnshulpverlening.

Deelwerking Budget

Bijna 13.000 hulpvragers kampten met materiële en/of financiële problemen.

Deze deelwerking bestaat uit **Budgethulpverlening** en **BudgetInZicht (BIZ)**.
Het accent van de budgethulpverlening ligt op het verschaffen van inzicht en het (opnieuw) in handen nemen van het gezinsbudget en - administratie. Dit gebeurt vnl. met erkende schuldbemiddelaars.

Er liepen 808 hulpverleningstrajecten
met een erkend schuldbemiddelaar.

BIZ is een samenwerkingsverband tussen CAW, de 65 Oost-Vlaamse OCMW's, de erkende Verenigingen Waar Armen Het Woord Nemen en andere organisaties die werken met maatschappelijk kwetsbare doelgroepen. We geven ondersteuning op maat en ontwikkelen diverse (online) tools en methodieken, zowel voor deze doelgroepen als voor hulpverleners en organisaties.

Erg geslaagd in 2017 was het nieuwe project '**WAKOSTDA?!**', een interactief parcours waarin jongeren te weten komen wat het leven kost als je op eigen benen wil staan. De grote sterkte van deze aanpak is de visuele en interactieve aanpak op maat van de jongeren.

Tijdens deze eerste periode bereikten we al ongeveer **100 klassen** en een **1500 jongeren**. Bemoedigd door dit succes wordt 'WAKOSTDA?!' verlengd in 2018.

Meer info op http://bizoostvlaanderen.be

Deelwerking Persoonlijk Welzijn en Relaties

Met deze teams bieden we begeleiding bij individuele problematieken en zetten we in op het hele continuüm van preventie tot curatie van relationele moeilijkheden.

Namaste, een schakel tussen Welzijn en GGZ.

Het Namaste-huis in Merendree is een aanbod van 'time out' met ondersteuning. Elke maandag komen er 3 à 7 'gasten' samen. Meestal kennen ze elkaar niet, maar allemaal hebben ze een goede reden om een week ertussenuit te willen: het verlies van een dierbare, fysieke problemen of traumatische ervaringen, relatiebreuk, depressie, eenzaamheid, overbelasting door de zorg voor kinderen e.d.

Medewerkers van het CAW faciliteren het groepsproces. Ze maken tijd en ruimte in de groep om iedereen op verhaal te laten komen. De kostbare ervaringen die de deelnemers opdoen tijdens die week worden aangevuld met feedback die ze elkaar geven. Zo kunnen ze met versterkte inzichten de draad in hun leven weer opnemen.

In 2017 verbleven 158 gasten in het Namaste - huis, de meesten maximum gedurende één week. Het merendeel was tussen 30 en 60 jaar en 60 % van hen woonde in Oost-Vlaanderen.

Het Namaste-huis wordt gedragen door het netwerk CAW Oost-Vlaanderen, de Centra Geestelijke Gezondheidszorg (RCGG en CGG Eclips) en Namaste.
Meer info, http://namaste-huis.be

Intersectorale aanpak van hoogconflictueuze scheidingen

2014 telde bijna 25.000 echtscheidingen, de samenwonenden buiten beschouwing gelaten. De meeste gezinnen vinden na enige tijd een nieuw evenwicht maar bij 36% lukt dat niet en is er sprake van een vechtscheiding. Zowel ouders als kinderen gaan gebukt onder de aanslepende conflicten en kinderen lopen het risico dat hun ontwikkeling ernstig gehypothekeerd wordt. Professionelen uit het onderwijs, de kinderopvang, de hulpverlening enz. signaleren dat het werken met deze gezinnen een knelpunt is. Door een gebrekkige juridische kennis en een niet-meerzijdig partijdige houding kunnen zij ongewild de strijd tussen ouders doen oplaaien. Het kind kan daardoor nog meer gekneld geraken tussen zijn ouders. Ze vragen handvatten in het omgaan met de krachtige splittingdynamieken van een vechtscheiding.

Ongeveer 1 op 4 van de minderjarigen
maakt thuis een scheiding mee.

1 op 3 scheidingen evolueert naar
een vechtscheiding waarbij
het gevecht zich soms letterlijk uitbreidt
tot binnen de muren van de school,
de opvang of de hulpverlening.

EHBS
EERSTE HULP BIJ SCHEIDING

Preventieve aanpak

CAW maakt deel uit van de Oost-Vlaamse werkgroep Hoog-Conflictueuze Scheiding (HCS), die met preventieve acties het welzijn van kinderen in scheidingssituaties wil bevorderen. De werkgroep focust op het verbeteren van de kennis en vaardigheden van professionelen in hun omgang met niet-samenlevende ouders, zodat escalaties en/of conflicten kunnen vermeden worden. Dit resulteerde in de volgende producten:

- 'Een kind van gescheiden ouders inschrijven op school: zo doe je dat' (voor scholen)
- 'Een kind van gescheiden ouders inschrijven in de kinderopvang: zo doe je dat' (voor kinderopvanginitiatieven)
- het schema '*Tips & Tricks bij hoogconflictueuze scheiding' en het intervisie-instrument 'EHBS- Eerste Hulp Bij Scheiding'* (voor hulpverleners)

De voorbije jaren werden deze materialen ruim verspreid in Oost-Vlaanderen, meestal gekoppeld aan een nascholingsaanbod op maat.

Spread the word!

Het hulpaanbod bij scheiding is zo complex dat zowel ouders

als hulpverleners vaak door het bos de bomen niet meer zien. CAW doet samen met andere actoren inspanningen om het bestaande aanbod beter af te stemmen en bekend te maken. Onze medewerking aan de Mediation Week (16-21 oktober 2017), aan het onderzoek Trajectbemiddeling (FiTTif-onderzoek) en aan de intersectorale stuurgroep HCS Oost-Vlaanderen illustreren dit. Sinds eind 2017 vormen alle erkende familiale bemiddelaars van CAW Oost-Vlaanderen één provinciaal team. Vanuit een gedeelde visie willen we een gelijkwaardig provinciaal aanbod realiseren en meer zichtbaar maken.

Innovatie is nodig!

Het gangbare aanbod aan scheidingshulp geeft niet altijd het verhoopte antwoord op de noden van gezinnen. Het CAW laat zich inspireren door nieuwe wetenschappelijke inzichten en innovatieve methodieken zoals de methodiek 'Kinderen uit de Knel'. In 2017 werden CAW-medewerkers opgeleid om te kunnen werken met dit groepsaanbod.

'Het wettelijk kader geeft steun.
(directie basisschool)'

'EHBS leent zich uitstekend om met personen vanuit verschillende vakgebieden uit te wisselen. (CLB)'

Ouderenmis(be)handeling in CAW

Het **team Ouderenmis(be)handeling** begeleidt ouderen die fysiek en/of emotioneel mis(be)handeld en/of financieel misbruikt worden. In 2017 startte het team 75 hulpverleningstrajecten op, waar 84 personen bij betrokken waren.

Het **Vlaams Ondersteuningscentrum Ouderenmis-(be)handeling** (VLOCO) biedt ondersteuning aan professionals die met de problematiek geconfronteerd worden. In 2017 noteerden we 144 consulten, vooral uit Oost-Vlaanderen en gaven we diverse vormingen op maat. Meer informatie over ouderenmis(be)handeling in Vlaanderen en de diverse initiatieven en opdrachten van VLOCO is te vinden in het jaarverslag van VLOCO op de website www.ouderenmisbehandeling.be

CLUSTER SLACHTOFFER-DADER-DETENTIE (SDD)

Deze cluster bestaat uit de provinciale deelwerkingen Justitieel Welzijnswerk, Slachtofferhulp, Partnergeweld en Forensische Ambulante Begeleiding (inclusief dispatch werkstraffen).

Welzijnswerk op het raakvlak met Justitie is altijd een bijzonder werkterrein geweest. 2017 was een jaar met terroristische dreiging en nieuwe aanslagen in Europa, terwijl de gevolgen van de aanslagen van 2016 nog steeds nazinderen. Een jaar ook met een sterk appèl om de maatschappelijke problematiek van radicalisering in de gevangenis aan te pakken. Voor onze werking is het vooral het jaar waarin plannen en dromen omgezet werden in daden. Centraal staat de hernieuwde aandacht voor slachtoffers en de aanpak van ernstige situaties van partnergeweld.

Naar een geïntegreerde slachtofferzorg?

Slachtoffers en hulpverleners benadrukken al lang het belang van een duidelijk aanspreekpunt voor alles wat te maken heeft met slachtofferschap. Onder meer in de nasleep van de aanslagen in Brussel op 22 maart 2016 gaven slachtoffers aan nood te hebben aan duidelijker informatie en een coherente en gestroomlijnde hulpverlening.

Op vraag van minister Vandeurzen is in 2017 de website 'www.slachtofferzorg.be' ontwikkeld. Deze bundelt alle informatie voor slachtoffers, nabestaanden, vrienden en familie van slachtoffers of getuigen van een misdrijf, verkeersongeval, ramp of aanslag. De website moet een bijkomend instrument worden in de (na)zorg voor slachtoffers en wordt begin 2018 gelanceerd.

Ketenaanpak Intrafamiliaal Geweld Oost-Vlaanderen (IOV)

In 2017 zijn stappen gezet naar een éénvormig Vlaams beleid voor de aanpak van Intrafamiliaal Geweld. Centraal hierin staat de installatie van een model van 'ketenaanpak': in ernstige en complexe situaties van partnergeweld zal nog intensiever samengewerkt worden om het geweld te stoppen. De verschillende diensten werken één plan uit voor het gezin in moeilijkheden. Er wordt een casusregisseur aangesteld om de opmaak, uitvoering, opvolging, bijsturing en evaluatie van het plan te coördineren.

De 'Ketenaanpak IOV' is intussen een pilootproject en werd in Oost-Vlaanderen uitgetest van december 2017 tot juli 2018. Partners van CAW in de ketenaanpak zijn lokale besturen en OCMW's, het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, Justitiehuizen, het Agentschap Jongerenwelzijn, het Parket van de Procureur des Konings, de politie en de Centra Geestelijke Gezondheidszorg.

Wat kan het CAW in de ketenaanpak betekenen?

Het CAW is een **kernpartner** in de ketenaanpak. Verscheidene deelwerkingen worden regelmatig geconfronteerd met ernstige situaties van partnergeweld, waar de veiligheid in het gedrang is. In situaties waar (vaak) meerdere hulpverleningsinstanties, justitie én politie bij betrokken zijn, kan de ketenaanpak de situatie opnieuw veilig, leefbaar en beheersbaar maken.

Alle CAW-teams kunnen cliëntsystemen voor de ketenaanpak aanmelden. Het CAW maakt deel uit van het vaste (provinciale) kernteam en neemt deel aan de tweewekelijkse dossierbehandelingstafel waar de casussen besproken, gewogen en opgevolgd worden.

CAW Oost-Vlaanderen voorziet ook dat zijn medewerkers in de toekomst de rol van casusregisseur in de ketenaanpak kunnen opnemen. Ze hebben de nodige openheid en een grondige kennis van het hulpverleningslandschap.

Samenwerking tussen slachtofferhulp en het zorgcentrum na seksueel geweld (ZSG)

In oktober 2017 ging in het UZ Gent het ZSG van start. Het is één van de drie pilootprojecten naast Brussel en Luik. Dit centrum biedt hulp aan mensen die recent slachtoffer werden van seksueel geweld en aan hun omgeving. Het team Slachtofferhulp werkte mee aan de interne opleiding voor de zorgverstrekkers van het centrum. Een voorstel van samenwerkingsconvenant tussen het Zorgcentrum en CAW is uitgewerkt.

Praten over partnergeweld in Geraardsbergen

Het team Partnergeweld kiest in zijn benadering van de problematiek partnergeweld voor 2 sporen. Het kwaliteitsvol uitbouwen van hulpverlening is uiteraard de eerste ambitie.

Op het andere spoor staat de beeldvorming t.a.v. deze problematiek. We blijven een lans breken voor een relationele benadering die niet polariseert in geweldplegers/slachtoffers en op die manier de beide partijen uitnodigt om naar uitkomsten te zoeken.

In de 'Week tegen huiselijk geweld' streken we op 21 november 2017 neer in de abdij van Geraardsbergen met onze sensibiliseringsactie '**Praten over partnergeweld**'. Hulpverleners uit verschillende CAW-teams zochten samen met zorgverstrekkers van mutualiteiten, Kind en Gezin, OCMW en politie, naar manieren om partnergeweld bespreekbaar te maken en naar handvatten om toe te leiden naar de hulpverlening. Deze activiteit kreeg een lovende evaluatie van het deelnemend publiek.

Radicalisering in de gevangenis

Het Algemeen Welzijnswerk wil inzetten op de verschillende problemen die komen kijken bij radicalisering. Door het onwelzijn van kwetsbare individuen en gezinnen aan te pakken, kunnen de CAW's met hun aanbod de weerbaarheid van hun cliënten vergroten om radicalisering tegen te gaan. Een toegankelijk en inclusief hulpverleningsaanbod kan bovendien bijdragen tot het wegnemen van de voedingsbodem die radicalisering stimuleert.
De CAW's geven ook bijzondere aandacht aan de problematiek van radicalisering in de gevangenissen. Naast de gedetineerden die er opgesloten zijn omwille van hun radicalisering, verblijven er veel mensen die afgehaakt zijn van de samenleving en daardoor kwetsbaarder zijn voor radicalisering.

Er is een sterk appèl van de overheid om middelen in te zetten voor de aanpak van radicalisering in de gevangenis en voor de begeleiding van de overgang van 'binnen' naar 'buiten'. Sectoraal en in CAW Oost-Vlaanderen worden initiatieven in dit verband uitgewerkt en in 2018 uitgerold.

Tot slot: de cluster SDD gaat Europees!

In mei 2017 namen we deel aan het Victim Support Europe Congres in Dublin. De lezingen en workshops stonden in het teken van de ondersteuning van slachtoffers van terreur in Europa. Eén antwoord op de vraag 'wat is goede kwaliteit van hulp ?' trok onze bijzondere aandacht. In Groot-Brittannië biedt een website een overzicht van het (slachtoffer)hulpaanbod in een bepaalde regio. Via een beoordelingsschaal en reviews kunnen cliënten feedback geven over hun ervaring met deze diensten.

In oktober 2017 deden we een bijdrage aan een conferentie in het Poolse Wadowice over het CAW-hulpverleningsaanbod bij partnergeweld. We kregen zelf ook een beeld van het Poolse aanbod. De bleu-card procedure die er gebruikt wordt bij ernstig intrafamiliaal geweld is zeer vergelijkbaar met het Vlaamse model van ketenaanpak. We stellen vast dat dergelijke praktijkvoorbeelden uit het buitenland inspirerend zijn voor onze eigen denkoefeningen en onze creativiteit voeden.

CLUSTER ONTMOETING EN VINDPLAATSEN

2017: het jaar van verbinding!

Alle werkingen met een affiniteit in ontmoeting, vindplaatsen en de hulpverlening die hier op geënt is, werden begin 2017 samengebracht in één cluster. Een allegaartje van werkingen vond elkaar en werkte een gezamenlijke missie en visie uit.

In onze overtuiging besloten we om *vindplaatsen te creëren om de mensen in de meest kwetsbare situaties in onze samenleving te bereiken, een cliëntgericht netwerk uit te bouwen en toe te leiden naar de meest gepaste hulp, vertrekkend van de kracht van de cliënt.*

We willen ons in elke eerstelijnszone verbinden met een laagdrempelige ontmoetings-en vindplaats voor mensen in kwetsbare situaties. Als het nodig is **creëren we er zelf** één, of samen met partners. Daarnaast werken we een **cliëntgericht netwerk** uit en leiden hen toe naar de meest gepaste hulp. We vertrekken steeds van de kracht van de cliënt. We spelen in op (sub)lokale en maatschappelijke tendensen en op veranderende doelgroepen.

Partnerschappen aangaan

We zijn een actieve en innovatieve partner in een maatschappelijk en professioneel sterk evoluerend landschap. We zetten in op het onderhouden en opstarten van complementaire samenwerkingen met relevante actoren, overheden en instanties. We delen graag onze expertise over de aanpak en het bereiken van specifieke en nieuwe doelgroepen.

Vanuit onze specifieke positie en outreachende opdracht zijn we goed geplaatst om mee vorm te geven aan structurele participatie in onze organisatie. We signaleren actief de structurele tekorten van de toegankelijkheid van de hulp-en dienstverlening zowel naar het eigen CAW als naar de bevoegde beleidsinstanties.

Vindplaatsen als deelwerking:

Met deze ontmoetings-en vindplaatsen bieden we een kwaliteitsvolle, ongedwongen en veilige plek waar dienstverleners in basisbehoeften voorzien en ont-moeting helpen mogelijk maken. Dit gebeurt in samenwerking met (doelgroep)vrijwilligers en deelnemers.

De cluster telt 4 inloopcentra (ILC) die in totaal **38.366** bezoekers ontvingen in 2017:

- ILC Het Kruispunt in Dendermonde (2.362 bezoekers)
- ILC Den Durpel in St-Niklaas (7.673 bezoekers)
- ILC SOC in Gent (13.624 bezoekers)
- ILC De Pannestraat in Gent (14.707 bezoekers)

Een bijkomend inloopcentrum is in opbouw in Ninove, in samenwerking met Teledienst Ninove.

Een divers aanbod van diensten en ondersteuning

Naast de inloopcentra lopen er de projecten waarin het coördineren en organiseren van dienstverlening en ontmoeting bij de voedselbedeling centraal staan. Het project Sociale Moestuin kreeg een verzekerd aanbod in Ninove, Oudenaarde en Geraardsbergen.

We zijn heel fier dat we sinds september naast de werking in Wetteren nu ook een Katrolwerking in Oudenaarde kunnen aanbieden. De Katrol helpt kansarme kinderen met hun schoolwerk en biedt ondersteuning aan ouders bij de opvoeding. We komen op vraag van de gezinnen. We zetten studenten-vrijwilligers en stagiairs in van hogescholen en universiteiten. Door deze vorm van gezinsondersteuning wil De Katrol de kansen van kinderen in het onderwijs vergroten en ze kansrijker maken.

In 2017 werden 73 begeleidingstrajecten afgelegd (13 in Oudenaarde en 60 in Wetteren). In totaal bereikten we 112 kinderen (resp. 26 en 86). We konden rekenen op de inzet van 21 studenten-stagiairs (resp. 5 en16) onder supervisie van een CAW-ankerfiguur.

Gezins-en nachtopvang: de nood is groot!

De druk op de **nachtopvang in Gent** vergroot, jaar na jaar. In 2017 verdeelden we **11.344** bedden, op onze locatie Nieuwland, wat telt voor 119.5% van onze capaciteit. Telkens opnieuw bedenken we nieuwe strategieën om, samen met de Stad en OCMW Gent, dak-en thuisloosheid beter aan te pakken, met ons oog op de gebruiker.

De **nachtopvang in Aalst** werd midden 2017 een autonome werking, los van het opvangcentrum. We stemden de werkingen provinciaal af en selecteerden een brugfiguur. We verdeelden in 2017 **2.121** bedden.

Gezinsnachtopvang in Gent

Vanuit een bezorgdheid over de kinderen op straat en het gegeven dat de Nachtopvang geen veilige plek is voor kinderen startte op 4 september 2017 een Gezinsnachtopvang in Gent. We staan in voor een meer kindvriendelijke opvang waarbij de gezinnen om 18 u. reeds ontvangen worden. We willen de opstart zijn in een traject naar duurzame huisvesting en een betere toekomst. We creëerden ruimte voor 2 kerngezinnen op de locatie in Baudelo. Op 3 maanden vingen we 8 gezinnen op waarvan de helft alternatieve huisvesting vond onder leiding van onze brugfiguur en tal van partners.

De nood aan acute opvang voor alleenstaanden, koppels en gezinnen en nieuwe doelgroepen is en blijft groot in Oost-Vlaanderen. We willen samen met andere organisaties, steden en gemeenten nadenken over een provinciaal afgestemd model voor deze problematiek en er mee onze schouders onder zetten.

De onlosmakelijke schakel: de brugfiguur

Momenteel hebben we een brugfiguur in elke ontmoetings-en vindplaats die het CAW organiseert. Uitzondering hierop is Geraardsbergen. De brugfiguren zorgen voor de link tussen onze (of andere) vindplaatsen en de reguliere hulpverlening. De doelgroep benoemen we als zorgvermijders, mensen die een verstoorde relatie hebben met de hulpverlening. De brugfiguur maakt contact met de cliënt en bouwt aan een vertrouwensrelatie. Hij werkt op het tempo van de cliënt, op zijn maat doch aanklampend. Hierbij kiezen we er bewust voor om context-en krachtgericht te werken en netwerken te versterken of te creëren.

Het doel is om mensen met moeilijke hulpverleningsrelaties vast te houden en voorwaarden te creëren om ze terug te verbinden en toe te leiden naar de meest gepaste hulp.

Er worden trajecten opgezet om potentiële hulpvragers op een pro-actieve manier te bereiken, vanuit onze outreachende opdracht, i.s.m. andere actoren op lokaal niveau.
Onze cluster vindt het signaleren van structurele tekorten en nieuwe tendensen van groot belang.

Oog op 2018

We focussen in 2018 op de zorg voor onze medewerkers. Het werken met deze moeilijke doelgroep vraagt extra aandacht naar opvolging, intervisie en vorming.

Ook zullen we het aanbod ontmoetings-en vindplaatsen en bijhorende brugfiguren in Oost-Vlaanderen inventariseren en de noden en hiaten benoemen. Op basis hiervan stellen we een actieplan op en werken we samen met externe partners aan de verdere uitbouw van ons aanbod.

CLUSTER WONEN

CAW Oost-Vlaanderen wil absoluut dak-en thuisloosheid vermijden

Een continuüm van woonbegeleiding
naar preventieve woonbegeleiding bij
een dreigende uithuiszetting, tot Housing Led
voor wie geen huisvesting meer heeft.

De Vlaamse Regering benadrukt in haar regeerakkoord dat zij de strijd wil aanbinden tegen de toenemende dak-en thuisloosheid. Onze werkingscijfers tonen aan dat dit kan: door vroegtijdige en preventieve woonbegeleiding, door een diversiteit aan opvangmogelijkheden en door woongerichte projecten met begeleiding.

Maar om dak-en thuisloosheid **structureel** aan te pakken is meer nodig dan het vermijden van uithuiszettingen en een aanbod van tijdelijke verblijven met begeleiding. Jaar na jaar stellen we vast dat het aantal hulpvragers met woonproblemen toeneemt. Ons aanbod is niet altijd afgestemd op de hulpvraag, maar ook de toegankelijkheid van de woonmarkt voor mensen in kwetsbare woonsituaties is problematisch. Een veel verdergaande omwenteling is nodig om dak-en thuisloosheid effectief te bestrijden!

Huisvesting is een fundamenteel recht

Naast een gedifferentieerder aanbod van woonbegeleiding stelt CAW Oost-Vlaanderen '**Housing Led**' voorop als nieuwe aanpak. Hierbij ondersteunen we mensen met woonproblemen in eerste instantie om een betaalbare woning te vinden. Daarnaast bieden we waar nodig en wenselijk begeleiding aan. De grote wijziging in de mindset is dat we de volgorde omkeren: **eerst zorgen voor een woning, dan volgt eventueel de begeleiding**. Tot nu toe boden we een tijdelijk verblijf aan om daarna de cliënt te begeleiden naar een duurzame woonst.

Beter voorkomen dan genezen

Onder dit motto proberen we vooral dakloosheid te voorkómen door huurders te begeleiden die dreigen uit huis te worden gezet. We begeleiden jongeren die binnenkort een jeugdhulpvoorziening verlaten zodat ze zelfstandig kunnen gaan wonen. Daarnaast blijven we zelf, soms samen met andere diensten, een substantieel aantal tijdelijke verblijfsvormen organiseren voor mensen die acuut dakloos worden.

Hieronder beschrijven we de woongerichte initiatieven die in 2017 tot stand kwamen, verder werden gezet of uitgebreid, vaak in samenwerking met de overheid en/of welzijns-en woonactoren.

Vermijden van (dreigende) uithuiszettingen

Preventieve woonbegeleiding (PWB) is een kortdurende, gratis en aanklampende begeleiding voor kwetsbare huurders die hun woning dreigen te verliezen. Doel is uithuiszetting voorkomen. Als dat niet meer mogelijk is, proberen we dakloosheid te vermijden.

In 2017 werden 637 huurders aangemeld die dreigden uit huis gezet te worden, waarvan 246 sociale en 391 private huurders. Met 7 op 10 sociale huurders en de helft van de aangemelde private huurders liepen we effectief een begeleidingstraject. Zelfs als er reeds een gerechtelijke procedure was opgestart, kon de uithuiszetting alsnog vaak vermeden kan worden. Daar waar de uithuiszetting doorging, vonden mensen in de meeste gevallen een nieuwe woonst.

Aanbod instellingsverlaters jeugdhulp en jongvolwassenen

In 2017 (met verlenging in 2018) kreeg CAW Oost-Vlaanderen Vlaamse projectmiddelen voor het uitwerken van een aanbod om dak-en thuisloosheid bij instellingsverlaters uit de jeugdhulp te vermijden. CAW versterkte hiermee haar woonteams en detacheerde middelen naar 4HOBO. Dit werkt met jongeren en jongvolwassenen die, door hun complexe problematiek en in de

overgang naar volwassenheid, tussen de mazen van het hulpverleningsnet vallen. In 2017 werden in de woonteams instellingsverlaters begeleid en in 4HOBO werden 7 intensieve langlopende trajecten gerealiseerd. Daarnaast werkt CAW Oost-Vlaanderen sinds eind 2017 samen met De Bootsman in Temse. Dit is een project van VZW Sweet Home dat jongvolwassenen een verblijfplaats en een netwerk aanbiedt via het inzetten van buddy's.

Aanbod voor Vluchtelingen

CAW Oost-Vlaanderen ontwikkelde in samenwerking met o.a. asielcentra, OCMW's, lokale overheden en Fedasil verschillende initiatieven om een gepast antwoord te bieden op de toestroom van vluchtelingen. In eerste instantie ontwikkelden we projecten met de focus op het betrekken van geëngageerde burgers. 269 buddy's waren in 2016-2017 actief in de vluchtelingenwerking. Daarnaast kregen we in 2016 en 2017 Vlaamse projectmiddelen waarmee we trajectbegeleiders aanwierven om vluchtelingen kortdurend te begeleiden in het vinden van een duurzame woonst. Meer dan 300 vluchtelingen kregen een trajectbegeleiding met focus op wonen.

Uitbreiding project Leegstand

Het CAW huurt leegstaande sociale woningen die op renovatie wachten en vangt er tijdelijk mensen met een acute woonnood op. De tijdelijke bewoners krijgen hulp van diverse welzijns-en woonactoren om een duurzame woonvorm te vinden.

CAW Oost-Vlaanderen heeft sinds midden 2015 een project Leegstand lopen in Gent. In juni 2016 startte een project doorgangswoningen voor erkende vluchtelingen. Beiden zijn gefinancierd door stad Gent. Ook in Sint-Niklaas liep eerder het Baenslandproject i.s.m. sociale huisvestingsmaatschappij SNMH, VLOS en OCMW Sint-Niklaas.

Sinds begin 2017 en doorlopend in 2018, krijgen we projectmiddelen van de provincie Oost-Vlaanderen om dit aanbod uit te breiden naar heel Oost-Vlaanderen.

Sinds de opstart van de projecten en tot eind 2017 werden in Gent al 44 woningen en 10 doorgangswoningen in gebruik genomen. In het Oost-Vlaamse project werden in 2017 10 panden in gebruik genomen; verschillende bijkomende panden zitten in de pipeline.

Opvangnetwerken

Een opvangnetwerk biedt mensen met een acute woonnood een tijdelijk verblijf in OCMW-noodwoningen. CAW zorgt voor begeleiding. Elk betrokken OCMW brengt één of meer noodwoningen onder in een poule. De capaciteit kan bovenlokaal ingezet worden. Voordeel hiervan is dat de betrokkenen opgevangen worden in de eigen regio.

CAW Oost-Vlaanderen werkt reeds meer dan 10 jaar samen met de OCMW's van Kruishoutem, Zingem, Kluisbergen, Wortegem-Petegem, Brakel, Horebeke en Zwalm en de politiezone Vlaamse Ardennen voor de organisatie van het crisisopvangnetwerk. In 2017 werden 46 cliëntsystemen opgevangen.

In 2016 startte het Opvangnetwerk Waasland in samenwerking met OCMW Beveren, Kruibeke, Sint-Niklaas en Temse. In 2017 sloot OCMW Sint-Gillis-Waas aan. In 2017 werden in 5 woningen 16 gezinssystemen (met 18 kinderen) opgevangen.

Kinneke Baba

"Kinneke Baba" is de naam van het kind van de Geraardsbergse folkloristische reuzen Goliath en Agnes. Het project is ontstaan in de schoot van het OCMW en startte in 2017. Het draagt deze naam omdat men het groeiend aantal Geraardsbergse kinderen dat in kansarmoede opgroeit een halt wil toeroepen. Dat gebeurt door het aanbieden van sociale woningen van SVK Zuid-Oost-Vlaanderen; CAW zorgt voor de woonbegeleiding aan de gezinnen in armoede. In 2017 werden 14 sociale woningen toegewezen.

Zorgdorpen

CAW Oost-Vlaanderen werkt samen met De Heide, PC Caritas en PC Dr. Guislain om mensen die geïnstitutionaliseerde zorg krijgen, toe te leiden naar autonome woon-en zorgcircuits, waar zorg en hulpverlening beschikbaar zijn. In 2017 konden 17 clienten toegeleid worden naar Zorgdorpen, 13 stroomden door naar een duurzame woonvorm.

Last but not least: een netwerkontwikkelaar wonen

Om onze visie Housing Led in de praktijk te realiseren, hebben we nood aan duurzame woonvormen. Omdat het vinden van kwaliteitsvolle, betaalbare woningen geen sinecure is, zette CAW Oost-Vlaanderen in 2017 een netwerkontwikkelaar wonen in. Zij trok de wereld van de woonactoren in om de mogelijkheden tot structurele samenwerking af te toetsen. Ondanks de korte duur van de inzet, merken we een grote return van woonactoren die bereid zijn om verdere samenwerking te onderzoeken.

Het vat loopt intussen verder over…

Zowel in ons regulier aanbod voor mensen met een woonproblematiek als in de woongerichte projecten merken we dat de vraag groter is dan het aanbod. We moeten dringend interne keuzes maken: waar zetten we prioritair op in? We moeten als CAW ook verder investeren in het uitbouwen van structurele netwerken met woon-, welzijns-en zorgactoren.

4. WENSELIJKE ALGEMENE PREVENTIE (WAP)

Steeds meer stuurt een sterke preventieve reflex de beleidskeuzes van CAW Oost-Vlaanderen. Hoe organiseren we ons, welke structurele keuzes (doelgroepen, werkvormen, methodieken) moeten we maken om escalatie en verregaande zorgbehoefte te helpen voorkomen? Hulp verlenen is meer dan het leed helpen verzachten. We hebben de vinger aan de pols van de samenleving en merken dat de mensen in de meest kwetsbare situaties het moeilijker krijgen. Als experts van de eerste lijn kunnen en moeten we mee oplossingen aanreiken waar zij duurzaam beter van worden.

Een structurele aanpak

WAP is als 'horizontale cluster' opgenomen in de nieuwe organisatiematrix, waardoor we deze opdracht organisatorisch in alle werkingen verankeren. WAP wordt ook stapsgewijs geïntegreerd in alle aspecten van het personeelsbeleid.

Signaleren houdt ons alert

Signaleren hoort bij het takenpakket van de hulpverleners en is een vast agendapunt van elk teamoverleg. In 2017 werden 22 nieuwe signalen ingevoerd in de interne signalendatabank. Ook het concept van 'signaalregisseur' zag in 2017 het licht. Belangrijke signalen komen bij een regisseur terecht, die verantwoordelijk is voor een efficiënte opvolging en rapportage. De signalen vormen de basis van het memorandum n.a.v. de verkiezingen in 2018 (zie verder).

In Gent nemen we deel aan de stedelijke Werkgroep Signalen, naast andere stedelijke en non-profitorganisaties. Elke twee jaar worden de gezamenlijke signalen gebundeld en voorgelegd aan het stadsbestuur, dat gevraagd wordt zich te engageren om de knelpunten aan te pakken.

Lokaal Sociaal Beleid: de kraan helpen dichtdraaien

Om problemen van kwetsbare burgers op een grotere schaal duurzaam en structureel aan te pakken engageert CAW Oost-Vlaanderen zich meer en meer actief in het lokaal sociaal beleid. We zijn een actieve partner van o.m. Samenlevingsopbouw en Verenigingen Waar Armen Het Woord Nemen, om lokale besturen te sensibiliseren rond welzijnsthema's. We namen deel aan Ieders Stem Telt-initiatieven o.m. in Gent, Ronse, Oudenaarde, Sint-Niklaas, Aalst en Zelzate.

CAW is al jaren partner in het Project Polsslag dat het kansarmoedeplan van de stad Sint-Niklaas van dichtbij opvolgt samen met andere middenveldorganisaties (o.m. Zigzag, De Keerkring, De Springplank…). Een aantal keren per jaar wordt samen met het stads - en OCMW bestuur het armoedeplan kritisch doorgelicht.

Vorming en sensibilisatie verhogen onze impact

Hoe bereik je mensen vóór hun problemen zo groot worden dat ze geen kant meer op kunnen en vergaande hulp nodig hebben? Een mogelijk antwoord is ons aanbod van sensibilisatie en vorming. We stimuleren daarmee dat mensen (of hun omgeving) problemen in een vroeg stadium herkennen en tijdig hulp zoeken. Met vorming en sensibilisatie bereiken we brede lagen van de bevolking of de hulpverleners en intermediairs. In 2017 waren we actief rond volgende thema's::

Partnergeweld en Intrafamiliaal Geweld

Het team Partnergeweld zet jaarlijks activiteiten op om te sensibiliseren en onze visie en aanpak van partnergeweld bekend te maken. Professionals die er in hun beroep mee te maken hebben, weten niet altijd hoe ze dit thema op een constructieve manier kunnen aankaarten. We ondersteunen hen hierin, zodat zij snel en correct doorverwijzen naar de gepaste hulpverlening. Zo voorkomen we dat conflicten escaleren tot (ernstig) geweld. We bereiken hiermee politie, artsen, medewerkers van Kind en Gezin, thuiszorgdiensten …

We maken deel uit van een Intersectoraal Netwerk, ondersteund door de provincie Oost-Vlaanderen. Politie, Justitiehuis, parketmagistraten en hulpverleners treffen elkaar om initiatieven ter preventie en remediëring van geweld te bespreken.
Op 21 november 2017, in de week tegen huiselijk geweld, organiseerden we een sensibiliseringsactie 'praten over partnergeweld' in de abdij van Geraardsbergen (zie cluster SDD).

Slachtofferhulp

We werkten mee aan de nieuwe website van het Departement WVG over Slachtofferzorg.
Op 22 februari - de 'Internationale dag van het slachtoffer' - organiseerden we een sensibiliseringsactiviteit i.s.m. Slachtofferonthaal van het Justitiehuis en Slachtofferbejegening van de politie. Zij zijn onze partners in het samenwerkingsakkoord Slachtofferzorg.

Preventie - aanbod voor jongeren

JAC Sint-Niklaas organiseert i.s.m. andere partners twee keer per jaar een assertiviteitstraining voor jongeren tussen 12 en 18 jaar. De training omvat 8 sessies, gemiddeld tellen we 12 deelnemers.

Het JAC in Sint-Niklaas krijgt jaarlijks 800 jongeren over de vloer voor de JAC-voorstellingen, een interactief spel voor klasgroepen. Ook in de andere JAC's in Oost-Vlaanderen maken jaarlijks honderden jongeren op die manier kennis met

het JAC en zijn aanbod. Ze merken dat dit sterk drempelverlagend werkt: jongeren kennen de weg en doen sneller beroep op ons info-aanbod en hulp.

Mind-Spring

Met de Mind-Spring groepen bieden we vluchtelingen de gelegenheid om in hun eigen taal te spreken over hun ervaringen, samen met ervaringsdeskundigen en een professionele hulpverlener. We doen meestal ook beroep op de diensten van een tolk. In 2017 organiseerden we i.s.m. partners in totaal 35 Mind-Spring groepen voor 405 deelnemers. Vijf daarvan waren groepen Mind-Spring Junior voor 8 tot 13 - jarigen (62 deelnemers). Parallel hieraan gaven we aan 4 groepen ouders Mind-Spring opvoedingsondersteuning (49 deelnemers). Van de 35 groepsbijeenkomsten waren er ook 10 Mind-Spring Junior voor 14 - 18 jarigen (138 deelnemers).

Dag van verzet tegen armoede

Op 17 oktober brengen we elk jaar het thema 'armoede' onder de aandacht, los van maatschappelijke taboes. CAW is lid van diverse samenwerkingsverbanden in gemeenten als Gent, Sint-Niklaas en Dendermonde die sensibiliserende acties op touw zetten naar lokale besturen en het brede publiek: soepbedeling, inleefweek armoede, lezingen…

5. BELEIDSSIGNALEN

Individuele vragen die op collectieve noden wijzen.

CAW heeft een belangrijke signaalfunctie naar de overheden. Hulpverleners ervaren van op de eerste lijn de gevolgen van de knelpunten in de wetgeving, tekorten in maatschappelijke voorzieningen en van de afwijzende houding van de bevolking t.a.v. bepaalde groepen. Dit heeft effect op hun hulpverlening en op henzelf. Ze botsen op hun grenzen en frustraties. Sommige knelpunten blijven jaren aanslepen maar er komen ook steeds nieuwe bij. Zolang een kwaliteitsvol bestaan niet voor iedereen verzekerd is, zullen CAW-medewerkers blijven weigeren om te dweilen met de kraan open en beleidssignalen uitzenden. We brengen hier een selectie van de structurele knelpunten die in 2017 genoteerd werden. Ze waren de inspiratiebron voor ons verkiezingsmemorandum.

Basisrechten zijn niet vervuld

De wet is gelijk voor iedereen,
maar niet iedereen is gelijk voor de wet.

Veel cliënten van CAW genieten niet van de basisrechten waar iedereen recht op heeft. Hun financiële situatie blijft precair, waardoor ze ook op andere levensdomeinen worden benadeeld. Automatische rechtentoekenning zou een grote stap vooruit zijn en de hulpverleners en cliënten de ruimte geven om zich op andere problemen toe te leggen.

De Europese Unie heeft de armoedegrens per land vastgesteld als 60 % van het mediaan inkomen. Voor België is dat € 973 per maand voor een alleenstaande en € 2.044 voor een gezin met 2 kinderen. Ter vergelijking: het leefloon bedraagt nu € 785 voor een alleenstaande en 1.403 € voor een gezin met 2 kinderen.

Wonen, een oud zeer

Het probleem van de woningnood is gekend en al vaak en op vele fronten aangeklaagd. Er blijft een groot tekort aan betaalbare, degelijke en voldoende ruime woningen. Het is beschamend dat de toegang tot goede en betaalbare woningen vaak wordt geweigerd aan wie kwetsbaar is, vluchteling is of geen vast inkomen heeft. Met een beperkt inkomen is een woning vinden vooral voor een groot gezin een onmogelijke taak met soms schrijnende gevolgen op andere vlakken (werk, gezondheid, leerproblemen). In het licht van de grote leegstand in Vlaanderen is dit onaanvaardbaar. De meeste cliënten en vooral vluchtelingen hebben bovendien ondersteuning nodig bij het zoeken naar een woonst. Onder meer door de taaldrempel is het niet eenvoudig om advertenties te zoeken en eigenaars te contacteren. De vraag naar ondersteuning is echter groter dan het aanbod.

Geen aangepaste hulp voor de meest kwetsbaren!

Onze residentiële opvangcentra stellen een opvallende toename vast van cliënten met een psychiatrische problematiek. Omdat zij ook andere ernstige problemen hebben worden ze nergens opgevangen en komen ze bij ons terecht. Het CAW heeft echter niet de expertise om hen gepaste hulp te bieden.
Daarnaast stellen we vast dat mensen met een psychiatrische problematiek die geen enkele contacttaal spreken, om die reden geen toegang krijgen tot langdurige residentiële psychiatrische zorg. Het werken met tolken wordt door de sector als onhaalbaar gezien en dat heeft o.m. te maken met de gehanteerde werkvorm (groepstherapie). Doorverwijzingen naar residentiële psychiatrische hulp heeft dan ook weinig zin en weer krijgen cliënten niet de gepaste hulp.

Het spreken van een gemeenschappelijke taal is essentieel voor een goede hulpverlening. Door de soms moeizame samenwerking met tolkendiensten, de hoge prijzen en het tekort aan deskundige tolken, vooral voor bepaalde talen (Pashtoe, klassiek Arabisch, Maghrebijns, Dari, Somalie en Tigrenya), wordt de hulpverlening aan kwetsbare vluchtelingen en anderstaligen zeer moeilijk.

Wie geen geld teveel heeft voor advocaten valt terug op het pro-deo-aanbod en is dan afhankelijk van hun inzet en goodwill. Soms gaat dat goed, maar we merken dat onze kwetsbare cliënten, met hun complexe problematiek en gebrekkig inzicht in het rechtssysteem en de administratieve rompslomp, vaak onvoldoende of pas na lang aandringen worden ondersteund.
Er is een tekort aan vervolgopvang voor niet begeleide minderjarigen. Ze zijn gevlucht in heel dramatische omstandigheden (oorlogsgebied, getuige van geweld en moorden, schrijnende armoede,..) en vaak zwaar getraumatiseerd. De wachttijden voor de vervolgopvang zijn zeer lang, wat een moeilijk perspectief is voor de jongeren.

6. VRIJWILLIGERS

657 burgers zetten zich vrijwillig in voor CAW Oost-Vlaanderen!

VRIJWILLIGERS 2017	AANTAL	%
Persoons, relationeel, financieel welzijn	10	1 %
Onthaal en instroom	19	3 %
Slachtoffer, dader, detentie	85	13 %
Ondersteunende diensten	99	15 %
Wonen	216	33 %
Ontmoeting en vindplaatsen	228	35 %
TOTAAL	**657**	100 %

Vrijwilligers zijn erg belangrijk voor CAW Oost-Vlaanderen. Ze vormen een extra schakel tussen CAW en de samenleving. Ze brengen hun eigen ervaringen mee en zorgen zo voor een bijkomende dimensie in onze dienst-en hulpverlening. Cliënten krijgen hun volle aandacht en ze vinden tijd en ruimte voor een persoonlijke invalshoek. Ze maken nieuwe netwerken mogelijk en bovendien inspireren ze ons! Hun frisse kijk daagt ons uit

tot een gezonde reflectie over ons handelen en denken. Door hun maatschappelijk engagement dragen vrijwilligers bij tot een cultuur van respect en waardering. Ze versterken daardoor de integratie van hulpvragers in een kwetsbare positie.

Een vrijwilligersbeleid uitwerken…

Vorig jaar schreven we geschiedenis: voor het eerst telden we meer vrijwillige dan betaalde medewerkers. Deze trend zet zich door. In 2017 gaven 657 vrijwilligers mee vorm aan onze doelstellingen en ons beleidsplan. Het inpassen van de grote verscheidenheid aan vrijwilligers in onze werkingen vraagt tijd, middelen en een professionele omkadering. Het uitbouwen van een vrijwilligersbeleid stond in 2017 dan ook hoog op de CAW-agenda.

…doe je niet alleen!

We gingen dus met de vrijwilligers in dialoog. Samen bouwden we gestaag aan een organisatie waarin ervaringen, talenten, competenties en kennis tot hun recht kunnen komen en waar respect en waardering is voor ieders inzet. In mei organiseerden we 11 dialoogtafels met vrijwilligers op 5 verschillende locaties in Oost-Vlaanderen. We luisterden naar hun noden en wensen en verwerkten deze in het vrijwilligersbeleid. Een belangrijk onderdeel daarvan is een VTO-beleid. We willen immers een organisatie die coaching, begeleiding en vorming aanbiedt, zodat iedere vrijwilliger kan groeien in zijn of haar engagement.

Buddy's en meer

Eind 2017 begonnen we ook met de ontwikkeling van een visie over onze buddywerking. In een aantal pilootprojecten willen we de 'buddy als coach' vormgeven. In de loop van 2018 zullen jullie meer horen over deze projecten.

Memorandum CAW Oost-Vlaanderen vzw

RECHT OP EEN MENSWAARDIG INKOMEN

Financiële armoede heeft bijna altijd benadeling op vele andere levensdomeinen tot gevolg. Een leefbaar basisinkomen is een voorwaarde voor een menswaardig kwaliteitsvol bestaan. CAW Oost-Vlaanderen pleit voor verhoging van de vervangingsinkomens en de laagste lonen tot (minstens) het Europees bestaansminimum.

Onze voorstellen:

1. Stimuleer dat lokale besturen soepel en creatief omgaan met de instrumenten die ze ter beschikking hebben, zolang het Europees bestaansminimum niet wordt toegepast.
2. Bepleit mee dat automatische rechtentoekenning wordt toegepast.
3. Ondersteun een verregaande samenwerking tussen lokale besturen, OCMW's en het CAW in de hulpverlening aan mensen met schulden. Met het project 'BudgetInZicht' hebben we een totaalpakket met preventie-initiatieven/ projecten, methodiekontwikkeling, (intersectorale) vorming en intervisie. De eerstelijnszones zijn hiervoor een goede schaalgrootte zijn.

RECHT OP EEN GOEDE EN BETAALBARE WONING

CAW Oost-Vlaanderen pleit voor solidariteit tussen gemeenten om een integraal woon- en armoedebeleid te realiseren. We presenteren ons als lokale partner voor de realisatie van bovenlokale strategieën in de strijd tegen dak- en thuisloosheid, b.v. in welzijnsraden of zorgraden.

Onze voorstellen voor samenwerkingen op bovenlokaal vlak:

1. Maak werk van een poule van noodwoningen voor tijdelijke opvang, over de gemeenten heen.
2. Help partnerschappen tot stand komen tussen OCMW en CAW (b.v. bovenlokaal poolen van middelen en expertise), om uithuiszetting op de private en sociale huurmarkt te voorkomen.
3. Ondersteun de uitbreiding van het project 'Leegstand' in de hele provincie.
4. Ondersteun de realisatie van een intergemeentelijke/supra-gemeentelijke organisatie van nacht-, winter en acute opvang.

Onze voorstellen voor het lokale niveau:

1. Maak werk van de mogelijkheid om vlot een referentie-adres te bekomen. Het is een noodzakelijke opstap om andere rechten te kunnen opeisen.
2. Maak prioritair werk van innovatieve, creatieve initiatieven om 'wonen' voor onze diverse doelgroepen mogelijk (toegankelijk en betaalbaar) te maken. Zorg in het bijzonder voor voldoende grote woningen voor grote gezinnen.
3. Bestrijd de leegstand en verkrotting door correcte en éénduidige registratie en een sanctionerings- en aanmoedigingsbeleid. Denk na over de inzet van een 'renovatie-begeleider' die eigenaars en verhuurders ondersteunt met tips en premies, als ze hun eigendom willen renoveren.
4. Zorg er mee voor dat woonbegeleiding breed kan worden ingezet op de sociale en private woonmarkt, om uithuiszettingen te vermijden.
5. Bestrijd discriminatie op de private huisvestingsmarkt op basis van inkomen, herkomst, een beperking, leeftijd… Overweeg een 'gelijke behandelingsprotocol': de ondertekenaars engageren zich om jaarlijks een vorming bij te wonen die vooroordelen wegneemt. Overweeg ook controle en sanctionering.
6. Maak verschillende vormen van samenwonen zonder inkomensverlies mogelijk door soepelheid en wijziging in de regelgeving. Denk aan Solidair Wonen, hospitawonen,…
7. Zorg voor een Woon-en energiewinkel die toegankelijk is en meer op maat van mensen in kwetsbare situaties.
8. Realiseer betaalbare opslagruimte voor inboedels van mensen die (tijdelijk) zonder vast verblijf zijn, zoals de cliënten van de opvangcentra en mensen die uit huis gezet worden.
9. Breid het aantal woningen uit die beheerd worden door het Sociaal Verhuurkantoor (SVK) en zorg ervoor dat het puntensysteem van de SVK's niet meer in het nadeel is van mensen in een kwetsbare situatie.
10. Zorg er mee voor dat er één centraal aanmeldingspunt (wachtlijst) komt voor de inschrijving bij alle sociale huisvestingsmaatschappijen in een gemeente.

RECHT OP CULTURELE EN MAATSCHAPPELIJKE ONTPLOOIING

Onze voorstellen:

1. Zorg voor een substantiële verhoging van het aantal tolken, vooral voor (klassiek) Arabisch, Maghrebijns, Pashtoe, Dari, Somalie en Tigrenya.
2. Zorg voor meer ontmoetingsplaatsen (o.a. inloopcentra en nachtopvang) en ondersteun de inzet van méér outreachende gespecialiseerde hulpverleners en brugfiguren..

RECHT OP SOCIALE ZEKERHEID EN RECHT OP SOCIALE, GENEESKUNDIGE EN JURIDISCHE BIJSTAND

Onze voorstellen:

1. Zorg voor aangepaste opvang en verblijfsvormen voor vluchtelingen, zowel voor volwassenen als voor kinderen. Investeer in een goede praktijk als Mind-Spring, een psycho-educatief aanbod voor jonge én volwassenen nieuwkomers.
2. Zorg ervoor dat mensen automatisch op de hoogte worden

RECHT OP EEN MENSWAARDIG INKOMEN

Financiële armoede heeft bijna altijd benadeling op vele andere levensdomeinen tot gevolg. Een leefbaar basisinkomen is een voorwaarde voor een menswaardig kwaliteitsvol bestaan. CAW Oost-Vlaanderen pleit voor verhoging van de vervangingsinkomens en de laagste lonen tot (minstens) het Europees bestaansminimum.

Onze voorstellen:

1. Stimuleer dat lokale besturen soepel en creatief omgaan met de instrumenten die ze ter beschikking hebben, zolang het Europees bestaansminimum niet wordt toegepast.
2. Bepleit mee dat automatische rechtentoekenning wordt toegepast.
3. Ondersteun een verregaande samenwerking tussen lokale besturen, OCMW's en het CAW in de hulpverlening aan mensen met schulden. Met het project 'Budget-In-Zicht' hebben we een totaalpakket met preventie-initiatieven/ projecten, methodiekontwikkeling, (intersectorale) vorming en intervisie. De eerstelijnszones zijn hiervoor een goede schaalgrootte zijn.

RECHT OP EEN GOEDE EN BETAALBARE WONING

CAW Oost-Vlaanderen pleit voor solidariteit tussen gemeenten om een integraal woon- en armoedebeleid te realiseren. We presenteren ons als lokale partner voor de realisatie van bovenlokale strategieën in de strijd tegen dak- en thuisloosheid, b.v. in welzijnsraden of zorgraden.

Onze voorstellen voor samenwerkingen op bovenlokaal vlak:

1. Maak werk van een poule van noodwoningen voor tijdelijke opvang, over de gemeenten heen.
2. Help partnerschappen tot stand komen tussen OCMW en CAW (b.v. bovenlokaal poolen van middelen en expertise), om uithuiszetting op de private en sociale huurmarkt te voorkomen.
3. Ondersteun de uitbreiding van het project 'Leegstand' in de hele provincie.
4. Ondersteun de realisatie van een intergemeentelijke /supragemeentelijke organisatie van nacht-, winter en acute opvang.

Onze voorstellen voor het lokale niveau:

1. Maak werk van de mogelijkheid om vlot een referentie-adres te bekomen. Het is een noodzakelijke opstap is om andere rechten te kunnen opeisen.
2. Maak prioritair werk van innovatieve, creatieve initiatieven om 'wonen' voor onze diverse doelgroepen mogelijk (toegankelijk en betaalbaar) te maken. Zorg in het bijzonder voor voldoende grote woningen voor grote gezinnen.
3. Bestrijd de leegstand en verkrotting door correcte en éénduidige registratie en een sanctionerings- en aanmoedigingsbeleid. Denk na over de inzet van een 'renovatie-begeleider' die eigenaars en verhuurders ondersteunt met tips en premies, als ze hun eigendom willen renoveren.
4. Zorg er mee voor dat woonbegeleiding breed kan worden ingezet op de sociale en private woonmarkt, om uithuiszettingen te vermijden.
5. Bestrijd discriminatie op de private huisvestingsmarkt op basis van inkomen, herkomst, een beperking, leeftijd… Overweeg een 'gelijke behandelingsprotocol': de ondertekenaars engageren zich om jaarlijks een vorming bij te wonen die vooroordelen wegneemt. Overweeg ook controle en sanctionering.
6. Maak verschillende vormen van samenwonen zonder inkomensverlies mogelijk door soepelheid en wijziging in de regelgeving. Denk aan Solidair Wonen, hospitawonen,…
7. Zorg voor een Woon-en energiewinkel die toegankelijk is en meer op maat van mensen in kwetsbare situaties.
8. Realiseer betaalbare opslagruimte voor inboedels van mensen die (tijdelijk) zonder vast verblijf zijn, zoals de cliënten

van de opvangcentra en mensen die uit huis gezet worden.

9. Breid het aantal woningen uit die beheerd worden door het Sociaal Verhuurkantoor (SVK) en zorg ervoor dat het puntensysteem van de SVK's niet meer in het nadeel is van mensen in een kwetsbare situatie.
10. Zorg er mee voor dat er één centraal aanmeldingspunt (wachtlijst) komt voor de inschrijving bij alle sociale huisvestingsmaatschappijen in een gemeente.

RECHT OP CULTURELE EN MAATSCHAPPELIJKE ONTPLOOIING

Onze voorstellen:

1. Zorg voor een substantiële verhoging van het aantal tolken, vooral voor (klassiek) Arabisch, Maghrebijns, Pashtoe, Dari, Somalie en Tigrenya.
2. Zorg voor meer ontmoetingsplaatsen (o.a. inloopcentra en nachtopvang) en ondersteun de inzet van méér outreachende gespecialiseerde hulpverleners en brugfiguren..

RECHT OP SOCIALE ZEKERHEID EN RECHT OP SOCIALE, GENEESKUNDIGE EN JURIDISCHE BIJSTAND

Onze voorstellen:

1. Zorg voor aangepaste opvang en verblijfsvormen voor vluchtelingen, zowel voor volwassenen als voor kinderen. Investeer in een goede praktijk als Mind-Spring, een psycho-educatief aanbod voor jonge én volwassenen nieuwkomers.
2. Zorg ervoor dat mensen automatisch op de hoogte worden gebracht van hun rechten of dat deze rechten automatisch worden toegekend. Grijp het Geïntegreerd Breed Onthaal aan om hierin grote stappen vooruit te zetten.
3. Zoek mee naar bovenlokale strategieën om rechten van dak- en thuislozen te vrijwaren. Zij bewegen zich in verschillende gemeenten en worden zo vaak uitgesloten van het lokale hulpaanbod. Goede praktijken zijn het Opvangnetwerk Vlaamse Ardennen en het Opvangnetwerk Waasland met OCMW-noodwoningen en CAW-begeleiding.
4. Zet meer in op preventie-initiatieven, op monitoring van zorgwekkende zorgmijdende jongeren en op instellingsverlaters. Maak meer preventieve en aanklampende projecten mogelijk zoals 4HOBO die jongeren helpen bij een moeilijke transitie na hun 18de jaar.
5. Zorg er als lokale overheid voor dat slachtofferbejegening bij partnergeweld en ouderenmis(be)handeling een volwaardig rol krijgt in de politionele opdrachten en dat de politie haar sensibiliserende rol opneemt. Ze kan het hulpverleningsaanbod van CAW Oost-Vlaanderen voor slachtoffers (en hun omgeving) van misdrijven en verkeer en ontspoorde zorg, bekend maken en toeleiden naar de hulpverlening. Spreek CAW Oost-Vlaanderen aan als partner om lokaal sensibiliseringsacties uit te werken.
6. Bundel de krachten en zet middelen in over de gemeenten heen om eerstelijnspsychologen te betalen.
7. Zet sterk in op de preventie van vechtscheidingen. Benut de ervaring van CAW Oost-Vlaanderen met het project Hoog Conflictueuze scheidingen en Kinderen Uit de Knel.
8. Stimuleer bovenlokale buddyprojecten (vrijwilligers) en maak het mogelijk dat deze op een significant lange termijn worden uitgebouwd, zodat duurzame resultaten worden bereikt.
9. Zorg ervoor dat vrijwilligerswerk een basisrecht wordt van iedereen die zich belangeloos wil inzetten voor de maatschappij, ongeacht het statuut van de persoon en faciliteer dit. Vrijwilligerswerk versterkt solidariteit en interpersoonlijke relaties, leidt tot sociale cohesie en bestendigt het sociaal kapitaal. CAW Oost-Vlaanderen heeft ruime ervaring met lokale initiatieven waarin burgers gestimuleerd worden om zich in te zetten voor mensen in zeer kwetsbare situaties. We ondersteunen via screening, werving en selectie van vrijwilligers en buddy's.

WELKOM

Wil je onze werking steunen?
Giften, legaten en schenkingen zijn welkom.
Vanaf 40 euro krijg je een fiscaal attest.
Je steun is welkom op BE25 0689 0002 0082 - BIC GKCCBEBB.