

## HET KRISISOPVANGCENTRUM - EEN OVERZICHT

In de aanvangsjaren stelden de bestaande opvanghuizen van Oikonde zich erg soepel op. Er bestond nog geen echt sterk uitgetekend opnamebeleid zodat geregeld ook kon ingegaan worden op een vraag naar direkte opname. Door het beklemtonen van de specificiteit van dit huizensysteem en vooral door het geleidelijk onder ogen zien van de beperktheden van deze formule, werd de selectie sterker uitgebouwd en ging men weigerachtig staan tegenover die plotse opnames. Zij stoorden immers dikwijls op zeer indringende wijze de (relatieve) rust in de toch wel duurzame groep.

Een specifieke aanpak van deze "krisisgevallen" drong zich dus op, temeer daar de vraag hiernaar steeds groter werd. In januari '74 werden de eerste stappen gezet om aan deze vraag te voldoen. Boven het toenmalig sekretariaat werden hiertoe kamers en een gemeenschappelijke ruimte ingericht.

Zonder eigenlijk ten volle te beseffen waaraan men begon, ging men voor dit initiatief op zoek naar medewerkers. Naar het voorbeeld van de andere Oikonde-huizen dacht men aan inwonenden. Een jonggehuwd koppel werd bereid gevonden om na hun dagtaak in te staan voor de praktische huishouding en de permanentie.

Volgende principes werden voorgesteld :

- de verblijfsduur werd beperkt tot 1 maand, dit om te vermijden dat langblijvers de toegang tot de crisisopvang voor anderen zouden versperren ;
- men zou zich beperken tot "depannage", d.w.z. enkel kost en inwoon verschaffen ;
- voor het zoeken naar een oplossing voor de problemen van de gasten en de verdere begeleiding werd een beroep gedaan op de verwijzende instanties en op de bestaande gespecialiseerde diensten van de Leuvense welzijnszorg.

Om deze optiek duidelijk voor ogen te houden, werd de naam "Hotel" gekozen. Ondanks de ondersteuning van het sekretariaat, zowel bij de opname-procedure als bij het verdere verloop van het verblijf van de gasten, liet deze formule niet voldoende privacy aan het inwonend koppel. In mei '75 stopten zij dan ook hun medewerking. Bij gebrek aan opvolgers moest de werking van het Hotel tijdelijk worden stopgezet. Er volgde een vacuüm van bijna 1 jaar.

### VAN MATERIELE OPVANG NAAR INTERNE BEGELEIDING

De behoefte aan de direkte opvang bleef groot. In maart '76 werden uiteindelijk nieuwe kandidaat-begeleiders gevonden : 2 studenten-stagiairs van de Sociale School. Met hen konden we rekenen op werkrachten die niet alleen 's avonds, maar ook overdag beschikbaar waren om zich met de Hotelgasten bezig te houden.

In tegenstelling tot de beginfase van de werking kwam de klemtoon nu meer en meer te liggen op volledige interne begeleiding. Redenen hiervoor waren :

- de gasten boden zich aan met een kluwen van problemen : juridisch, psycho-sociaal, financieel, administratief, relationeel, op gebied van medikatie ... Een integrale aanpak bleek noodzakelijk.
- het vorige werkjaar had ons geleerd dat de begeleiding in handen laten van de verwijzende instantie of doorspelen naar de gespecialiseerde diensten, een niet-haalbare kaart was
- de opleiding van de nieuwe medewerkers bood mogelijkheden om op het vlak van begeleiding een ruim deel zelf aan te pakken.

Aangrijpingspunt voor de begeleiding werd de reële leefsituatie. Vanuit de informele contacten van het dagdagelijkse samenleven, verkreeg men een zicht op de complexe problematiek van de gasten en vond men ook de aangrijpingspunten om een veranderingsproces op gang te brengen.

De begeleiding was weinig gestructureerd omdat men zich wilde baseren op het eigen initiatief en het verantwoordelijkheidsgevoel van de gasten. Bijna alle gewicht kwam te liggen op de inwonende begeleider, die uiteindelijk toch een vrijwilligersstatuut had. Een tolerante opstelling t.o.v. de gasten was de enige houding om hierin te kunnen overleven.

Uitgangspunt voor de werking bleef de crisisopvang. De vooropgestelde verblijfsduur van 1 maand werd geregeld gewijzigd tot 2, soms zelfs tot 3 maanden. Tijdens het verblijf werd gezocht naar een goede doorverwijzing. In praktijk werden die termijnen vaker wel dan niet overschreden. De klemtoon kwam te liggen op het zelf bewerken van een veranderingsproces tijdens het verblijf, eerder dan te zoeken naar de aangepaste doorverwijzing.

Door het verschuiven naar een langer verblijf en door het beklemtonen van de interne begeleiding, ging het Hotel meer en meer afwijken van zijn crisisopvangformule. Tegen deze verschuiving werd geregeld kritiek geuit. Daar tegenover stelde zich echter de realiteit dat de Oikonde-huizen - gelijklopend met de andere opvangcentra - zich steeds selectiever opstelden, en dat er bijgevolg erg weinig doorverwijzingsmogelijkheden overbleven.

Het Hotel kreeg snel bekendheid als opvangmogelijkheid met zeer lage drempel. We konden spreken van een echte derde sektor, naast Reklassering en Integratie.

Ondanks de uitbreiding van het aantal kamers van 4 naar 6, werd het "Hotelleke" te klein. In oktober '77 ging een tweede Hotel van start. Hieraan was een boeiende discussie voorafgegaan tussen voor- en tegenstanders van een "groot Hotel" (ongeveer 20 kamers). Het idee was immers gerezen om een soort "traditioneel onthaaltehuis" uit te bouwen en dit vanuit de ervaring dat voor heel wat thuislozen de kleinere leefgroep veel te bedreigend is en velen onder hen een woonsituatie verkiezen die minder appèl doet op persoonlijk engagement. Uiteindelijk wonnen de verdedigers van de kleinschaligheid het pleit.

Tot eind '79 werd deze werkingsformule aangehouden, uiteraard met geregelde aksentverschuivingen, aangezien niet alleen bij de gasten maar ook bij de inwonende begeleiders een groot verloop te noteren viel. Over die periode konden we rekenen op een 50-tal medewerkers.

De jaren '78 en '79 zullen in de annalen van het Hotel geboekstaafd blijven als een erg woelige periode, gekenmerkt door vele interne discussies omtrent de werkingsformule.

De begeleiders werden vooral onder spanning gebracht door een gevoel van onmacht tegenover de veelzijdige problemen waarmee ze werden geconfronteerd : onmacht om iets meer te kunnen doen dan wat "oplapwerk" ; onmacht tegenover sommige andere diensten die hun verantwoordelijkheid te weinig opnamen; onmacht tegenover de "maatschappij" die als voedingsbodem van talloze problemen zeker niet vrijuit gaat.

Vermeldenswaard in de evolutie lijkt ons ook de periode dat het Hotel op zoek ging naar zijn eigen subsidiëeringsbron. Deze werd gevonden bij het Bestuur voor Jeugdvorming van het Ministerie van Nederlandse Cultuur dat bij Ministerieel Besluit enkele opvangcentra voor jongeren onder zijn financiële hoede nam.

Het verscherpen van de werkingscriteria maakte echter dat onze crisisopvang erg marginaal kwam te staan. Dit, en de zeer beperkte betoelaging deed de Raad van Bestuur halfweg '80 besluiten af te zien van verdere subsidiëring door Cultuur en alle aandacht te richten op een erkenning via het Ministerie van Justitie.

Via de dagdagelijkse praktijk werden in de loop van '79 de zwakke plekken van de werking meer en meer duidelijk. Een grondige bevraging en analyse van de voorbije 4 jaren drong zich op. Enkele onduidelijkheden,

of beter gezegd tegenstellingen, werden voor het eerst scherp geformuleerd.

1. Naar buiten uit fungeerden we als crisisopvangcentrum : zonder enige vorm van selectie konden mensen bij ons terecht met de bedoeling samen te zoeken naar een aangepaste doorverwijzing. Tegelijkertijd fungeerden we ook als een soort halfweghuis. Heel wat gasten verbleven 3 à 4 maanden of meer bij ons in voorbereiding op een zelfstandig leven. Bij een combinatie van beide werkvormen werkt de ene belemmerend t.o.v. de andere. We denken hier o.a. aan de te grote heterogeniteit van het cliënteel om die halfweghuisfunctie zinvol op te vullen, en anderzijds aan het probleem van de innesteling van de gasten die de crisisinterventie blokkeert.

2. Belangrijk knelpunt bleek ook de onverzoenbare dubbele functie te zijn die de inwonende begeleider op zich moest nemen. Enerzijds was hij de samenwoner, de huiselijke figuur, de vertrouwenspersoon die rust en gemoedelijkheid in huis bracht. Anderzijds was hij de afstandelijke hulpverlener die doelgericht werkte en hiervoor soms erg konfronterend moest optreden. Deze twee noodzakelijke aspecten van het werk bleken onverzoenlijk te zijn binnen één en dezelfde persoon. Een zeer tolerante opstelling tegenover de gasten was voor de begeleider de enige manier om binnen dit werkkader te overleven.

3. Daarenboven stelde zich de realiteit dat wij als cliënteel een heterogeen en zwaar beladen probleemgroep aantrokken. Deze problemen aanpakken met vrijwilligers, ook al waren het dan vrijwilligers-met-speciaal-statuu, leek niet langer meer te verantwoorden.

De lopende werkwijze werd steeds meer en meer in vraag gesteld. Een nieuwe werkingsformule drong zich op.

## HET OIKONDE-HOTEL ALS KRISISOPVANGCENTRUM

Na maanden voorbereiding gingen we uiteindelijk op 12 november 1979 van start met een nieuw concept van crisisopvang.

Volgende principes lagen aan de basis van deze nieuwe werkingsformule :

- er werd voorzien in een permanentie van 24 uur op 24 uur, en dit 7 dagen in de week;
- de verblijfsduur diende beperkt te worden tot het strikte minimum. De limiet werd gesteld op 5 weken met als motto duidelijk voor ogen : "Zo lang als nodig, zo kort als mogelijk". Hierdoor werd vermeden dat gasten zich gingen innestelen en daardoor de crisisfunctie van het centrum blokkeerden;
- het centrum wou, via residentiële opvang, samen met de gast peilen naar de oorzaken van zijn krisissituatie en op zoek gaan naar een aangepaste doorverwijzing om die problemen op te lossen ;
- gezien het ontbreken van enige vorm van selectie en de complexe problematiek van het cliënteel was professionele aanpak noodzakelijk. Er werd gestart met 5 voltijdse niet-inwonende vrijwilligers : B.T.K.-ers en gewetensbezwaarden met een diploma van mens-wetenschappen ;
- alle energie moest gaan naar de individuele begeleiding van de gast. Om partiële benadering te vermijden werd het principe "1 gast - 1 begeleider" ingevoerd. Achteraf zou blijken dat we het grote belang van de groepsbegeleiding danig onderschat hadden;
- als korrektie op de professionele (meer afstandelijke) aanpak en tegelijk om de permanentie te kunnen realiseren, werden vrijwillige "inslapers" aangetrokken voor de familiale sfeer en de ontspanning.

De strikte toepassing van vermelde werkingsprincipes hield een zeer zware tijdsdruk op de begeleiders in. Voor een aantal gasten leek de termijn van 5 weken onvoldoende : wachttijden moesten worden overbrugd

alvorens binnen te kunnen in een doorverwijzing ; materiële problemen bleven soms aanslepen i.v.m. woonst en tewerkstelling, ... Om hieraan tegemoet te komen en om de werking van het krisiscentrum niet te schaden, werd het tweede Hotel omgevormd tot een doorverwijzingsmogelijkheid van het eerste.

Na 1 jaar werking werd de werking geëvalueerd en kon gesteld worden dat de werking voldoende aansloot bij de vooropgestelde principes. Toch dienden hier reeds twee fundamentele veranderingen aangebracht te worden :

- enerzijds werden we in december '80 verplicht tot sluiting van het tweede Hotel. Uit de aangevraagde B.T.K.-projecten werd immers de ploeg voorzien voor Hotel geschrapt;
- in november '80 gingen we over tot een effectieve taakopsplitsing. Naast de individuele werden nu ook groepsbegeleiders ingeschakeld. Het "salongebeuren" vergde heel wat investering van de individuele begeleiders.

Naast de kwaliteit van de individuele begeleiding heeft immers het leefklimaat in huis ook veel invloed op de rendabiliteit van de opvangformule. Een duidelijk gestructureerd leefklimaat is ondersteunend voor onze gasten die zelf niet meer uit hun wir-war van problemen geraken en meestal ook uit ofwel een zeer chaotisch-ongestructureerde situatie ofwel een overgestructureerde omgeving (gevangenis, e.d.) komen.

De groepsbegeleiding zorgde vanaf dan voor het runnen van de groep met alle organisatorische en huishoudelijke aspecten en de verbetering van de sociale vaardigheden van de gasten. Het zicht krijgen op het hier-en-nu-gedrag van de gast, op het individu in actie en interactie in de groep, was ook een opdracht van de groepsbegeleiding.

## DE JAREN '80 EN VERDER

Gedurende de volgende jaren werkte het Krisisopvangcentrum volgens hogervermelde basisprincipes. Ondertussen bleven we verder zoeken naar verbetering van de kwaliteit van deze hulpverleningsvorm.

Groepsbegeleiding was, naast individuele begeleiding, een noodzaak gebleken. Maar werken met een zo heterogene groep, die zeer snel van samenstelling wisselt, is geen gemakkelijke opgave. Diskussies over zin en onzin, inhoud en methodiek van individuele begeleiding en groepsbegeleiding, over de terreinafbakening en wisselwerking tussen beide, laaiden regelmatig hoog op. Ondertussen bepaalden ook externe factoren de evoluties van het KOC. In '87 veranderde het toewijzingssysteem voor gewetensbezwaarden zodat de twee verschillende gewetensbezwaarden (2 full-time) niet vervangen werden. Er vielen ook vrijwilligers weg zodat de nachtpermanentie niet langer gewaarborgd was. Uiteindelijk beslisten we tot een tijdelijke sluiting wat ons ademruimte gaf om de werking te herdenken, te hermodelleren.

In januari '88 heropende het KOC zijn deuren met een "afgeroomd" werkingsmodel. Afgeroomd : vooral wat de openingsuren betrof ; opvang was enkel mogelijk tijdens de kantooruren omwille van de lage personeelsbezetting. Toch waren we dag en nacht "semafonisch" bereikbaar voor onze gasten. We beseften dat we voorlopig niet meer ambitie mochten hebben, maar toch bleven we zoeken en streven om terug 24u/24u te kunnen instaan voor krisisopvang. Zoals het een zichzelf respekterend krisisopvangcentrum betaamt ... !

In 1989 bereikten we terug dit doel. Dankzij een fijne vrijwilligersploeg en een enthousiaste personeelsgroep zijn wij terug 24 uur aanwezig.

Medio 1990 kwam er na jarenlange gesprekken met het Ministerie eindelijk een reglementering betreffende de Centra voor Residentieel Welzijnswerk. Eén van de opvangvormen die daarin geregeld worden is de krisisopvang.

Na 16 jaar werken kregen we eindelijk een erkenning. Het personeel dat hieraan gekoppeld wordt omvat 3 begeleiders voor het K.O.C. en 1 verantwoordelijke (voor het C.R.W.). Dit personeel wordt echter slechts

maar voor 90 % gesubsidieerd.

Naast een duidelijk tekort aan personeel ( met het voorziene personeelsbestand is het mathematisch onmogelijk om 24 u/24 u permanentie te realiseren), worden we ook nog gekonfronteerd met een financieel probleem (10 % loon en de totale werkingskosten).

Ondanks de weinig bemoedigende houding van de overheid blijven we ten volle achter deze opvang staan. De cijfers tonen overduidelijk de nood die er op dit vlak is.

JAAR	AANVRAGEN	OPNAMEN
1980	276	139
1981	250	138
1982	312	125
1983	344	121
1984	442	151
1985	468	118
1986	648	148
1987	318	146
1988	316	73
1989	341	120
1990	657	213
<b>TOTAAL</b>	<b>4372</b>	<b>1492</b>