Afsprakennota voor ondersteuning: Organisatie inloopcentra voor dak- en thuislozen.

1. Contactgegevens

De contactpersonen voor de uitvoering van de afsprakennota zijn:

1.1. Ondersteuningsverstrekker

- Bedrijfseenheid en afdeling/dienst: Sociale Dienstverlening/Wonen/Woonregie
- Naam contactpersoon: Ellen De Clercq
- Adres: Grote Markt 1, 2000 Antwerpen
- e-mailadres: ellen.declercq@antwerpen.be

1.2. Ontvanger

- Ontvanger: CAW Antwerpen
- Naam contactpersoon: Hellen Renders
- Adres: Lange Lozanastraat 200, 2018 Antwerpen
- Rekeningnummer: IBAN BE03 4097 5828 2184
- Ondernemingsnummer: 0455 608 604
- e-mailadres: hellen.renders@cawantwerpen.be

Wijzigingen van deze gegevens moeten door de ontvanger onmiddellijk worden meegedeeld aan de ondersteuningsverstrekker. De ondersteuningsverstrekker is niet verantwoordelijk voor vergissingen of fouten, wanneer de ontvanger dit niet correct opgeeft of nalaat wijzigingen door te geven.

Alle formele correspondentie over deze afsprakennota verloopt digitaal via de bovenstaande e-mailadressen.

2. Looptijd

De afsprakennota loopt van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

De afsprakennota eindigt automatisch bij het einde van de periode waarvoor ze werd afgesloten. Ze is niet stilzwijgend verlengbaar. Een verlenging is enkel mogelijk mits positieve evaluatie en na schriftelijk akkoord van de ondersteuningsverstrekker.

3. Doel van de ondersteuning

De ondersteuning wordt gegeven om volgend doel te bereiken:

Het organiseren van twee laagdrempelige inloopcentra voor dak- en thuislozen. De ontvanger zorgt voor de nodige afstemming met de andere partners actief binnen de dak- en thuislozenopvang zodat er een dagdekkend en complemenetair aanbod is.

4. Voor welke kosten mag je de ondersteuning gebruiken

Projectresultaat 1: de ontvanger organiseert twee daginlopen voor dak- en thuislozen op twee verschillende locaties en met verschillende openingsuren. De doelgroep kan er terecht in een warme en veilige omgeving en er is een aanbod van warme/koude dranken en gezonde snacks/maaltijden. Op beide locaties voorziet de ontvanger lockers voor de doelgroep.

Voor de periode van **1 januari 2021 tot en met 30 september 2021** gelden in het kader van de Covid19 pandemie volgende openingsuren:

Locatie 1: De Steenhouwer - Provinciestraat 108a, 2018 Antwerpen

maandag	9 – 16u
dinsdag	9 – 18u
woensdag	9 – 16u
donderdag	11 – 18u
vrijdag	9 – 16u
zaterdag	9 – 16u
zondag	gesloten

Locatie 2: De Vaart - Kerkstraat 43, 2060 Antwerpen

maandag	11 - 18u
dinsdag	gesloten
woensdag	11 - 18u
donderdag	9 - 16u
vrijdag	11 - 18u
zaterdag	11 - 18u
zondag	9 - 16u

Ten gevolge van de Covid19 pandemie realiseert de ontvanger deze aangepaste openingsuren om de dienstverlening voor de meest kwetsbare doelgroep van dak- en thuislozen te garanderen. Dit kadert binnen de maatregelen die door de Nationale Veiligheidsraad werden genomen om de gezondheid van alle burgers in België te beschermen en verdere verspreiding van het virus tegen te gaan.

Vanaf **1 oktober 2021** gelden nieuwe openingsuren voor beide locaties:

Locatie 1: De Steenhouwer

maandag	9 - 14u
dinsdag	9 - 14u
woensdag	9 - 14u
donderdag	9 - 14u
vrijdag	9 - 14u
zaterdag	9 - 14u
zondag	gesloten

Locatie 2: De Vaart

maandag	11 - 17u
dinsdag	gesloten
woensdag	11 - 17u
donderdag	11 - 17u
vrijdag	11 - 17u
zaterdag	11 - 17u
zondag	9 - 14u

Voor De Vaart wordt er gezocht naar een nieuwe locatie tegen het najaar van 2021.

Projectresultaat 2: de ontvanger richt de twee inloopcentra in als ontmoetingsplaatsen voor dak- en thuislozen met aandacht voor een laagdrempelig en warm onthaal en eenvoudige aanmeldingsprocedure. Van zodra de coronamaatregelen dit toelaten, zullen groepsactiviteiten georganiseerd worden die bijdragen tot de opbouw van contacten en netwerk en die maatschappelijke integratie bevorderen. Vrijwilligers worden ingezet voor praktische taken binnen de werkingen om deze doelstellingen mogelijk te maken.

Projectresultaat 3: in de daginlopen wordt hulpverlening aangeboden aan dak- en thuislozen via een aanklampende methodiek met de bedoeling om bezoekers te verankeren bij de reguliere hulpverlening. Hiervoor worden begeleidingstrajecten opgestart voor de doelgroep waarbij de individuele ZRM's worden ingevuld en geregistreerd in een daartoe ontwikkeld tool van de ondersteuningsverstrekker. De ontvanger engageert zich ertoe om samen met de betrokken diensten van de stad het technische/juridische luik hiervan verder uit te klaren om te streven naar een implementatie van de toepassing KOS tegen september 2021. Daarnaast zet de ontvanger in op de registratie van de bezoekers. Om de laagdrempeligheid van de inlopen te bewaken, wordt de registratie niet ingezet als toelatingsvoorwaarde. De gebruiksvriendelijke registratietool die al wordt gebruikt voor de registratie van bezoekers in de nachtopvang en één van de daginlooplocaties, zal door de ondersteuningsverstrekker ter beschikking worden gesteld. Er wordt een verwerkersovereenkomst opgemaakt waarin duidelijke en bindende afspraken zijn opgenomen, o.a. rond de nodige registratiegegevens, toegang tot de registratiegegevens die beperkt is tot de gegevensverstrekker en de bevoegde gegevensverwerker,... Hiervoor zullen in het najaar van 2021 gesprekken worden opgestart met de betrokken partijen met

het oog op een uitrol van de registratie in de loop van 2022.

Projectresultaat 4: om een kwaliteitsvolle werking te garanderen, zet de ontvanger bekwame medewerkers in waaronder teamcoördinatoren, permanenten en hulpverleners. De ontvanger biedt hen de nodige (na)vorming in het omgaan met de doelgroep van dak- en thuislozen (met verslavings- en/of psychische en/of medische problematieken).

Projectresultaat 5: als één van de partners in het dak- en thuislozenbeleid werkt en draagt de ontvanger actief bij aan de uitbouw van een stedelijk dak- en thuislozenbeleid en koppelt de ontvanger actief de nodige signalen terug naar het beleid.

Als de verwachte projectresultaten ten gevolge van de maatregelen i.k.v. de Covid19 pandemie niet of onvoldoende behaald kunnen worden, dient de ontvanger dit onmiddellijk te signaleren aan de ondersteuningsverstrekker zodat in onderling overleg de impact op het project besproken kan worden.

5. Financiële ondersteuning

De ondersteuningsverstrekker kent ondersteuning toe aan de ontvanger, volgens de bepalingen van deze afsprakennota, voor volgende bedragen:

- 1.283.960,00 euro in 2021 waarvan:
    - 873.000,00 euro voor de periode 1 januari 2021 tem 30 september 2021 voor de werking van de daginlopen tijdens de Covid19 pandemie. De geldende coronamaatregelen worden in acht genomen en ruimere openingsuren (met verhoogde personeelsinzet) zorgen voor een betere spreiding van de doelgroep.
    - 225.060,00 euro voor de periode van 1 januari 2021 tem 30 juni 2021 worden meeneemmaaltijden voorzien; eveneens in het kader van de Covid19 pandemie. Hiervoor is een budget van voorzien.
    - 185.900,00 euro Vanaf 1 oktober 2021 tem 31 december 2021 is een bedrag voorzien van voor een vernieuwde werking met aangepaste openingsuren.

De ondersteuning moet aangewend worden volgens de financiële richtlijnen van de ondersteuningsverstrekker die bij ondertekening worden bezorgd.

6. Termijnen voor uitbetaling

De ondersteuningsverstrekker stort een twaalfde van het bedrag, na goedkeuring door het college van burgemeester en schepenen met vermelding 2021/387.
Na elke maand stort de ondersteuningsverstrekker het volgende twaalfde van het bedrag met dezelfde vermelding.

7. Inhoudelijke rapportage

De projectresultaten worden gemeten aan de hand van de indicatoren in bijlage.

De ontvanger moet het bereiken van de vereiste resultaten aantonen door het indienen van:

- Op 10 juli 2021:
  De ontvanger rapporteert in een tussentijds overleg met de ondersteuningsverstrekker over onder andere de voortgang van de projectresultaten, duiding bij de kwartaalcijfers, ervaren knelpunten, signalen uit de samenleving, eventuele goede praktijken, eventuele bijsturing van de projecten.

- Op 31 januari 2022:
  Een eindverslag met onder andere een omschrijving van het verloop van het project, de kwartaalcijfers van het hele jaar, duiding bij de kwartaalcijfers, ervaren knelpunten, signalen uit de samenleving, eventuele goede praktijken, …

8. Financiële rapportage

De ontvanger stelt volgende stukken ter beschikking van de ondersteuningverstrekker:

- Bankattest over het rekeningnummer van de ontvanger
- De begroting van het projectjaar van de ontvanger
- De laatst goedgekeurde jaarrekening
- Een financiële afrekening volgens de financiële richtlijnen van de ondersteuningsverstrekker

De financiële rapportage moet uiterlijk ingediend worden op ten laatste 31 maart 2022.

9. Opzeg

De ondersteuningsverstrekker heeft het recht de samenwerking stop te zetten indien de ontvanger zijn verbintenissen niet naleeft of een samenwerking niet langer mogelijk is. De onmogelijkheid tot verdere samenwerking moet blijken uit een duidelijke motivering en indien mogelijk nadat partijen daarover in dialoog zijn gegaan.

In geval van stopzetting van de samenwerking, moet de ontvanger het niet (correct) gebruikte of niet- verantwoorde gedeelte van de reeds uitbetaalde ondersteuning terugstorten.

De ondersteuningsverstrekker kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de schade die geleden wordt naar aanleiding van de stopzetting van de samenwerking.

10. Slotbepalingen

In geval van gerechtelijke betwisting over de uitvoering van de afsprakennota zijn alleen de rechtbanken van Antwerpen, afdeling Antwerpen bevoegd.

De eventuele ongeldigheid van een bepaling uit de afsprakennota, heeft geen invloed op de geldigheid van de andere bepalingen van de afsprakennota.

11. Toepasselijke bepalingen

De wet van 14 november 1983 ‘betreffende de controle op de toekenning en op de aanwending van sommige toelagen’ is van toepassing, evenals alle andere toepasselijke wettelijke regels.

Het Kaderbesluit basisprincipes ondersteuningsbeleid zoals goedgekeurd door de gemeenteraad van 26 oktober 2020 (jaarnummer 595).

Afsprakennota stad Antwerpen 2021: bijlage indicatoren

PROJECT: organisatie van twee inloopcentra voor dak- en thuislozen

Ontvanger: CAW Antwerpen

Deze bijlage bij de afsprakennota 2021 brengt de resultaten van het project in beeld via indicatoren. Het maakt integraal deel uit van de afsprakennota.

Projectresultaten en detaillering	**Kwantitatieve/Kwalitatieve rapportering via:**	**Omschrijving indicator**	***Datum jaarrapport***
Projectresultaat 1: de ontvanger organiseert 2 daginlopen voor dak- en thuislozen op 2 verschillende locaties en met verschillende openingsuren			
De ontvanger organiseert 2 dagopvangen die 6 dagen per week geopend zijn. De ontvanger zorgt voor de nodige afstemming met de andere partners actief binnen de dak- en thuislozenopvang zodat er een dagdekkend en complementair aanbod is.	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Indien er een afwijking is van de openingsuren/dagen, voorziet de ontvanger een motivering waarom	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger ontvangt dak- en thuislozen en voorziet in een aanbod van warme/koude dranken en gezonde snacks/maaltijden. De bereiding van maaltijden wordt ondersteund door vrijwilligers en giften van ingrediënten.	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal bezoekers per dag en in kaart brengen van profiel: geslacht, leeftijd, nationaliteit, (niet)verblijfsgerechtigde daklozen en precaire woonsituatie (dakloos, nachtopvang, kraakpand, zetelslaper, vonnis uithuiszetting)	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger voorziet en beheert lockers voor de bezoekers	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal lockers per locatie	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger zet in op een warme en veilige omgeving. De ontvanger meldt incidenten aan de stad waarbij tussenkomst van politie, brandweer of ambulance werd ingeroepen.	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Klachtenprocedure	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal klachten/incidenten	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger zorgt voor inbedding in de buurt	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	aantal contacten met buurtbewoners of andere	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	aantal klachten van buurtbewoners + aard van de klacht + wijze van afhandeling (kon er een oplossing aangereikt worden, zo ja welke)	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger bouwt enige flexibiliteit in bij de organisatie van de 2 daginlopen ter ondersteuning van elkaars werking	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	De wisselwerking tussen beide inloopcentra wordt regelmatig besproken tijdens operationeel overleg. Aantal afstemmingsmomenten tussen beide inlopen over samenwerking, inzet van personeel bij hoge werklast, bespreking trends, rapportage,… + duiding	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
Projectresultaat 2: De ontvanger richt de 2 daginlopen in als ontmoetingsplaatsen waar dak- en thuislozen contacten en een netwerk opbouwen die maatschappelijke integratie bevorderen			
De ontvanger zorgt voor een laagdrempelig en warm onthaal met eenvoudige aanmeldingsprocedure	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	aanmelding via de registratietool	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*

Afsprakennota stad Antwerpen 2021: bijlage indicatoren

De ontvanger registreert de bezoekers in beide daginlopen. In functie van een goede registratie van bezoekersaantallen en van het bereik van deelgroepen in de verschillende daginlopen van daklozen, zal de ondersteuningsverstrekker in het najaar van 2021 gesprekken opstarten met de ontvanger om de registratie in het gebruiksvriendelijk registratietool van de ondersteuningsverstrekker voor te bereiden met het oog op een uitrol ervan in de loop van 2022.	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Registratie van unieke bezoekers in beide daginlopen. Deelname aan voorbereidende gesprekken rond registratie in het registratietool van de ondersteuningsverstrekker.	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger organiseert (groeps)activiteiten voor de bezoekers van zodra dit mogelijk is conform de geldende coronamaatregelen	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Overzicht van aantal + type activiteiten die worden georganiseerd	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal deelnemers per georganiseerde activiteit	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger zet vrijwilligers in ter (praktische) ondersteuning van de dagopvang	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal ingezette vrijwilligers + opdeling doelgroep/niet doelgroep	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Overzicht van uitgevoerde taken door vrijwilligers	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
Projectresultaat 3: De ontvanger biedt hulpverlening aan via een aanklampende methodiek om bezoekers te verankeren bij de reguliere hulpverlening			
De ontvanger zet in op een aanklampende methodiek om bezoekers met hulpvragen te informeren, door te verwijzen en een basis te bieden om verdere stappen te kunnen zetten in zorg-, dienst- en hulpverlening	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal bezoekers met hulpvragen	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Overzicht soorten hulpvragen (administratief, medisch, financieel, …)	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger voorziet begeleidingstrajecten voor de doelgroep waarbij de individuele ZRM's worden ingevuld en geregistreerd in een daartoe ontwikkeld tool van de ondersteuningsverstrekker.	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	aantal nieuwe, lopende en positief/negatief beëindigde begeleidingen (+ duiding)	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger zet bij de begeleiding in op verschillende levensdomeinen vanuit een integrale benadering	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	voor elke begeleiding wordt een individuele ZRM-score ingevuld	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
Projectresultaat 4: De ontvanger zet bekwame medewerkers in om een kwaliteitsvolle werking te garanderen			
De ontvanger behandelt klanten op een integere en correcte wijze	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	De ontvanger voorziet een klachtenprocedure en rapporteert over ingediende klachten en wijze van afronding	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger werft deskundige medewerkers aan	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal VTE personeelsleden en bijhorende profielen	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger zorgt voor een persoonsgericht vormingsbeleid voor alle medewerkers	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal gevolgde vormingen	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
Projectresultaat 5: Als één van de partners in het dak- en thuislozenbeleid werkt en draagt de ontvanger actief bij aan de uitbouw van een stedelijk dak- en thuislozenbeleid			
De lokale overheid zet structureel in op de uitbouw van een doelgericht dak- en thuislozenbeleid in Antwerpen. Vraag en aanbod inzake begeleiding en woonvormen voor dak- en thuislozen moeten maximaal op elkaar afgestemd zijn. Ultiem doel is de doelgroep opnieuw te integreren in de maatschappij.	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	De ontvanger heeft een signaalfunctie mbt de doelgroep: trends, bewegingen of verschuivingen in de doelgroep worden gerapporteerd.	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*

Afsprakennota stad Antwerpen 2021: bijlage indicatoren

Hiervoor is het noodzakelijk dat: - er een duidelijk zicht is op de doelgroep, zowel qua aantallen als noden; - alle werkingen m.b.t. de doelgroep hierop en onderling zijn afgestemd; - dat er aan gezamenlijke registratie/opvolging en begeleiding van dak- en thuislozen wordt gedaan binnen een uniform begrippenkader, nl. de ZRM. Stad Antwerpen introduceert het gebruik van de Zelfredzaamheid-matrix bij diensten en partners met rechtstreekse klantcontacten die werken aan het bevorderen van de zelfredzaamheid bij klanten. De ZRM is een screeningsinstrument dat de mate van zelfredzaamheid van een individu weergeeft. De hulpverlener krijgt een integraal beeld van de leefsituatie en de hulpvraag van de klant. Het gebruik van de ZRM laat toe een analyse te maken van enerzijds de krachten en mogelijkheden en anderzijds de vragen en behoeften van de klant.	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	om een duidelijk zicht te krijgen op de doelgroep worden bezoekers van de daginlopen vanaf september geregistreerd in het daarvoor aangereikte registratietool van de ondersteuningsverstrekker	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	samen met de ondersteuningsverstrekker streeft CAW naar één registratie, één ZRM. De ontvanger engageert zich ertoe om samen met de betrokken diensten van de stad het technische/juridische luik hiervan verder uit te klaren om te streven naar een implementatie van de toepassing KOS tegen september 2021.	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger zet in op een maximale samenwerking met andere betrokken dak- en thuislozen werkingen. In fuctie van doorstroom en verhoging zelfredzaamheid op alle levensdomeinen worden structurele samenwerkingsverbanden opgezet met relevante partners uit het werkveld (bv. psychiatrie, drughulpverlening, andere daklozenwerkingen,…) De ontvanger werkt goede samenwerkingsverbanden uit met en maakt afspraken met andere deelwerkingen binnen dak- en thuislozenwerking.	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal samenwerkingsverbanden +duiding	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal afstemmingsmomenten met andere (deel)werkingen rond daklozen zoals Stedelijke Dispatching, Victor, Biekorf, Kamiano, Free Clinic… + duiding	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger onderschrijft de richtlijnen van KADANS en draagt hier actief aan bij	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal deelnames aan de stuurgroep KADANS en samenwerking met KADANS partners	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger neemt actief een rol op als casusregisseur in KADANS (5 dossiers met jaarlijkse evaluatie)	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal opgenomen dossiers mbt casusregie	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger werkt mee aan een vernieuwde aanpak voor de dagopvang voor dak- en thuislozen die vanaf oktober 2021 wordt geïmplementeerd en in 2022 verder wordt ontwikkeld en geïmplementeerd	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Aantal overlegmomenten mbt de vernieuwde werking	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*
De ontvanger ontwikkelt een draaiboek voor de operationele werking waar o.a. volgende aspecten worden toegelicht: intake, begeleiding, organigram medewerkers,...	Rapportage via halfjaarlijks- en jaarverslag	Draaiboek werking	*10 juli 2021 en 31 januari 2022*