college van burgemeester en schepenen

Zitting van 29 oktober 2021

Besluit **GOEDGEKEURD**

A-punt Sociale Dienstverlening

Samenstelling
de heer Bart De Wever, burgemeester
de heer Koen Kennis, schepen; mevrouw Jinnih Beels, schepen; mevrouw Annick De Ridder, schepen; de heer Claude Marinower, schepen; mevrouw Nabilla Ait Daoud, schepen; de heer Karim Bachar, schepen; de heer Peter Wouters, schepen; mevrouw Elisabeth van Doesburg; de heer Tom Meeuws, schepen
de heer Sven Cauwelier, algemeen directeur

Iedereen aanwezig, behalve:
mevrouw Annick De Ridder, schepen

167	2021_CBS_08705	**Ondersteuning - Harmonieuze stad - CAW Antwerpen - Vastlegging nominatief krediet 2021 - Afsprakennota's - Goedkeuring**

Motivering

Gekoppelde besluiten

- 2020_GR_00595 - Ondersteuningsbeleid - Opheffing vorig kader. Nieuw kaderbesluit basisprincipes - Goedkeuring
- 2021_GR_00011 - Ondersteuning. Woonregie - Sociaal Relanceplan. Dak- en thuislozenbeleid. Aanpassing nominatief krediet 2021 - Goedkeuring
- 2021_GR_00242 - Ondersteuning. Harmonieuze stad - CAW Antwerpen vzw en Free Clinic vzw. Aanpassing nominatief krediet 2021 - Goedkeuring
- 2021_GR_00411 - Ondersteuning. Harmonieuze stad - CAW Antwerpen. Aanpassing nominatief krediet 2021 - Goedkeuring
- 2021_CBS_05734 - Ondersteuning - Harmonieuze stad - CAW Antwerpen - Vastlegging nominatief krediet 2021 - Afsprakennota - Goedkeuring
- 2021_CBS_02142 - Compensatiefonds coronavirus 2021 - Diverse voorstellen - Goedkeuring
- 2020_CBS_09982 - Compensatiefonds coronavirus - Sociaal relanceplan. Dak- en thuislozenbeleid - Goedkeuring
- 2021_VB_00239 - Ondersteuning - Harmonieuze stad - CAW Antwerpen - Vastlegging nominatief krediet 2021 - Afsprakennota - Goedkeuring
- 2021_GR_00319 - Stad en OCMW Antwerpen. Beleids- en beheerscyclus - Meerjarenplan 2020-2025. Aanpassing 3 - Goedkeuring
- 2015_CBS_09823 - Budget - Uitbetalen toelagekredieten exploitatiebudget aan derden - algemeen principe - Goedkeuring

Aanleiding en context

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

Het college keurde op 27 november 2015 (jaarnummer 9823) het uitbetalen van toelagekredieten op het exploitatiebudget aan derden goed. Met dit besluit werd de procedure voor het uitbetalen van de toelagekredieten bepaald.
De gemeenteraad keurde op 26 oktober 2020 (jaarnummer 595) de basisprincipes met betrekking tot het ondersteuningsbeleid goed.
Het college keurde op 4 december 2020 (jaarnummer 9982) goed om middelen voor het dak- en thuislozenbeleid toe te kennen uit het compensatiefonds.
De gemeenteraad keurde op 25 januari 2021 (jaarnummer 11) een nominatieve toekenning van 360.437,00 EUR goed aan CAW Antwerpen ter ondersteuning van de COVID maatregelen in de dag- en nachtopvang.
Het college keurde op 19 maart 2021 (jaarnummer 2142) goed om middelen voor het dak- en thuislozenbeleid toe te kennen uit het compensatiefonds.
De gemeenteraad keurde op 26 april 2021 (jaarnummer 242) een nominatieve toekenning van 660.106,00 EUR goed aan CAW Antwerpen ter ondersteuning van de COVID maatregelen in de dag- en nachtopvang, waaronder de verlenging van de verhoogde capaciteit in de nachtopvang.
De gemeenteraad keurde op 31 mei 2021 (jaarnummer 319) de aanpassing 3 van het meerjarenplan 2020-2025 goed. Hierin werd een ondersteuning van 580.578,15 EUR aan CAW Antwerpen vzw nominatief toegekend voor de uitvoering van het project daginlopen dak- en thuislozen en een ondersteuning van 2.395.959,38 EUR voor het project nachtopvang voor meerderjarige dak- en thuislozen in Antwerpen.
De gemeenteraad keurde op 28 juni 2021 (jaarnummer 411) een nominatieve toekenning van 112.285,85 EUR goed aan CAW Antwerpen voor het project dagopvang dak- en thuislozen.
Het college bekrachtigde op 9 juli 2021 (jaarnummer 5734) de afsprakennota met CAW Antwerpen voor het project 'Aanbod van laagdrempelig zorgaanbod voor dak- en thuislozen' waarin 28.974,00 EUR extra werd toegekend in kader van COVID19.
Het vast bureau bekrachtigde op 3 september 2021 (jaarnummer 239) de afsprakennota met CAW Antwerpen voor het project 'Huurtoelage Lange Scholiersstraat 98'.

Juridische grond
Wet van 14 november 1983 over de controle op de toekenning en op de aanwending van sommige toelagen.
Het Kaderbesluit Basisprincipes Ondersteuningsbeleid zoals goedgekeurd door de gemeenteraad van 26 oktober 2020 (jaarnummer 595).

Argumentatie
De lokale overheid zet structureel in op de uitbouw van een doelgericht dak- en thuislozenbeleid. Dit vertaalt zich onder meer in volgende doelstelling: '*De stad voorziet, in samenwerking met externe partners, in permanente opvang voor dak- en thuislozen door de organisatie van dag- en nachtopvang alsook door uitgebreide hulpverlening, teneinde dakloosheid te voorkomen.*'
De ondersteuningen worden toegekend onder de voorwaarden opgenomen in de afsprakennota. Deze bevat bepalingen over de inhoud, de uitvoering, de verantwoording en de financiën van het project.
Nachtopvang:
De ontvanger staat in voor het organiseren van een permanente nachtopvang, die tijdens de wintermaanden van een extra capaciteit wordt voorzien (= winterwerking), waar meerderjarige dak- en thuislozen in Antwerpen terecht kunnen voor een overnachting in een warme en veilige omgeving zodat niemand op straat hoeft te slapen. De winterwerking loopt van 1 januari tot en met 31 maart 2021 en start terug op 15 november 2021. In kader van COVID-19 werd in 2021 een bijkomende periode van extra (winter)capaciteit gerealiseerd tot en met 30 juni 2021. Verder gaat er extra aandacht naar het principe dat opvang een tijdelijk karakter moet hebben waarbij de focus ligt op doorstroom en activering onder andere door in te zetten op begeleidingstrajecten.
De ontvanger ontvangt een ondersteuning van 2.707.203,38 EUR in 2021. De afsprakennota start op 1 januari 2021 en loopt tot en met 31 december 2021.
Dagopvang:
In 2021 werden, in kader van COVID-19, bijkomende middelen voorzien om een aangepaste werking van de daginlopen aan te houden om tegemoet te komen aan de geldende maatregelen in het kader van de Covid-19

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

pandemie. De gewijzigde werking van de daginlopen is opgenomen in deze afsprakennota: tot en met september 2021 geldt een aan de coronamaatregelen aangepaste werking.
Vanaf oktober 2021 zet CAW Antwerpen samen met de stad in op een vernieuwde aanpak voor beide daginlopen, als onderdeel van een optimaal op elkaar afgestemd en versterkt dagaanbod voor dak- en thuislozen in Antwerpen, door alle partners (CAW, Kamiano en Free Clinic). Vanaf oktober gelden nieuwe openingsuren voor de twee daginlopen van CAW Antwerpen (De Steenhouwer en De Vaart) die, met behoud van het dagdekkend aanbod, zorgen voor spreiding van de doelgroep en het aanbod over verschillende werkingen. Daarnaast komt er meer ruimte voor hulpverlenend werk en blijft CAW inzetten op een professionele omkadering. Ook binnen deze nieuwe werking worden de geldende coronamaatregelen, zo lang als nodig, in acht genomen.
De werking van De Vaart zal in het najaar van 2021 op een nieuwe locatie ondergebracht worden. Daarvoor worden mogelijk in overleg tussen ontvanger en ondersteuningsverstrekker nieuwe afspraken gemaakt in functie van de nieuwe locatie. Deze worden dan opgenomen in een addendum.
De ontvanger ontvangt een ondersteuning van 1.283.960,00 EUR in 2021. De afsprakennota start op 1 januari 2021 en loopt tot en met 31 december 2021.
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 door de coronacrisis niet of onvoldoende behaald kunnen worden, dient de ontvanger dit onmiddellijk te signaleren aan de stad zodat in onderling overleg de impact op het project besproken kan worden.

Financiële gevolgen
Ja

Algemene financiële opmerkingen
Indien het een uitgave op exploitatiekrediet betreft, is de procedure voor het uitbetalen van toelagekredieten op het exploitatiekrediet zoals goedgekeurd door het college van toepassing.

Budgetplaats	Ontvanger- Project	Bedrag
5401500000	CAW Antwerpen	2.707.203,38 EUR
5401500000	CAW Antwerpen	1.283.960,00 EUR

Een geldelijke ondersteuning zal enkel uitbetaald worden indien er geen openstaande, niet betwiste, vervallen schulden zijn ten aanzien van de stad Antwerpen.

Strategisch kader
Dit besluit past in de realisatie van volgende doelstellingen/projecten:

- 4 - Harmonieuze stad
  - 2HMS04 - Sociale zaken
    - 2HMS0403 - De stad is regisseur van een ketenaanpak dak- en thuisloosheid en zorgt dat geen enkele Antwerpenaar op straat hoeft te slapen
      - 2HMS040301 - Dak- en thuisloosheid

Besluit

Artikel 1
Het college bekrachtigt de afsprakennota met CAW Antwerpen, Lange Lozanastraat 200, 2018 Antwerpen met ondernemingsnummer 0455 608 604 waarin de afspraken en voorwaarden vervat zijn

voor het bekomen van een ondersteuning van 2.707.203,38 EUR voor het project 'Nachtopvang voor meerderjarige dak- en thuislozen in Antwerpen' met een looptijd van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

Artikel 2

Het college keurt de vastlegging en uitbetaling van de volgende ondersteuning goed voor 2021:

- 2.707.203,38 EUR aan CAW Antwerpen voor het project Nachtopvang voor meerderjarige dak- en thuislozen in Antwerpen.

Artikel 3

Het college bekrachtigt de afsprakennota met CAW Antwerpen, Lange Lozanastraat 200, 2018 Antwerpen met ondernemingsnummer 0455 608 604 waarin de afspraken en voorwaarden vervat zijn voor het bekomen van een ondersteuning van 1.283.960,00 EUR voor het project 'organisatie inloopcentra dak- en thuislozen' met een looptijd van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

Artikel 4

Het college keurt de vastlegging en uitbetaling van de volgende ondersteuning goed voor 2021:

- 1.283.960,00 EUR aan CAW Antwerpen voor het project Organisatie inloopcentra dak- en thuislozen.

Artikel 5

De financieel directeur verleent zijn visum en regelt de financiële aspecten als volgt:

Omschrijving	**Bedrag**	**Boekingsadres**	**Bestelbon**
CAW Antwerpen Lange Lozanastraat 200, 2018 Antwerpen Ondernemingsnummer: BE0455 608 604 IBAN: BE03 4097 5828 2184	2.395.959,38 EUR	budgetplaats: 5401500000 budgetpositie: 6496800 functiegebied: 2HMS040301A00000 subsidie: SUB_NR fonds: intern begrotingsprogramma: 2SA040909 budgetperiode: 2100	4505129667
CAW Antwerpen Lange Lozanastraat 200, 2018 Antwerpen Ondernemingsnummer: BE0455 608 604 IBAN: BE03 4097 5828 2184	311.244,00EUR	budgetplaats: 5401500000 budgetpositie: 6496800 functiegebied: 2HMS040301PA5725 subsidie: SUB_NR fonds: intern begrotingsprogramma: 2SA040909 budgetperiode: 2100	4505129669
CAW Antwerpen Lange Lozanastraat 200, 2018 Antwerpen Ondernemingsnummer: 0455 608 604 IBAN BE03 4097 5828 2184	726.145,00 EUR	budgetplaats: 5401500000 budgetpositie: 6496800 functiegebied:	4505126239

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

		2HMS040301A00000 subsidie: SUB_NR fonds: intern begrotingsprogramma: 2SA040909 budgetperiode: 2100	
CAW Antwerpen Lange Lozanastraat 200, 2018 Antwerpen Ondernemingsnummer: 0455 608 604 IBAN BE03 4097 5828 2184	557.815,00 EUR	budgetplaats: 5401500000 budgetpositie: 6496800 functiegebied: 2HMS040301PA5725 subsidie: SUB_NR fonds: intern begrotingsprogramma: 2SA040909 budgetperiode: 2100	4505126241

Bijlagen

1. Afsprakennota_Indicatoren_2021_Dagopvang_CAWAntwerpen_20211021.pdf
2. Afsprakennota_Indicatoren_2021_CAWAntwerpen_Nachtopvang_20211022.pdf

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

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.

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

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:

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

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

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

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.

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

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.

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

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).

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

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*

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

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*

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

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*

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

Afsprakennota voor ondersteuning: Nachtopvang voor meerderjarige dak- en thuislozen in Antwerpen.

Deze afsprakennota legt de afspraken vast over de inhoud en de uitvoering voor het project nachtopvang voor meerderjarige dak- en thuislozen in Antwerpen.

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.

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

3. Doel van de ondersteuning

De ondersteuning wordt gegeven om volgend doel te bereiken:

Het organiseren van een permanente nachtopvang, die tijdens de wintermaanden van een extra capaciteit wordt voorzien (= winterwerking), waar meerderjarige dak- en thuislozen in Antwerpen terecht kunnen voor een overnachting in een warme en veilige omgeving zodat niemand op straat hoeft te slapen. De winterwerking loopt van 1 januari 2021 tot en met 31 maart 2021 en start terug op vanaf 15 november 2021. Eventuele bijkomende periodes van extra (winter)capaciteit worden in onderling overleg bepaald, en gerealiseerd binnen de via deze afsprakennota toegekende budgetten. Verder gaat er extra aandacht naar het principe dat opvang een tijdelijk karakter moet hebben waarbij de focus ligt op doorstroom en activering onder andere door in te zetten op begeleidingstrajecten.

4. Wat komt in aanmerking voor de ondersteuning

De ondersteuningsverstrekker verleent ondersteuning voor het volgende:

Projectresultaat 1: De ontvanger organiseert en coördineert een nachtopvang waar meerderjarige dak- en thuislozen in Antwerpen terecht kunnen voor een overnachting in een warme en veilige omgeving. De opvang wordt georganiseerd op volgende locaties:

- De Biekorf: Dambruggestraat 304, 2060 Antwerpen
- Victor 4 en Victor 5: Desguinlei 33, 2018 Antwerpen
- Victor 4 - gezinsopvang: Pension van Schoonhoven - Van Schoonhovenstraat 76-82, 2060 Antwerpen

De terbeschikkingstellingen van de locaties in de Dambruggestraat en Desguinlei werden in afzonderlijke besluiten door AG Vespa aan het college en vast bureau voorgelegd ter goedkeuring. Voor Victor 4 en Victor 5 zal er op termijn gezocht worden naar een alternatieve locatie door AG Vespa, dit in overleg met de ontvanger.

Projectresultaat 2: De toeleiding naar de nachtopvang verloopt via de stedelijke dispatching gevestigd in Pension van Schoonhoven te Van Schoonhovenstraat 76-82, 2060 Antwerpen. De ontvanger staat mee in voor de gezamenlijke uitbating, samen met de stad Antwerpen, van de stedelijke dispatching die fungeert als centrale toegangspoort tot opvangvoorzieningen voor daklozen in Antwerpen.

Projectresultaat 3: de ontvanger staat in voor het inrichten en organiseren van een 24 uur telefonische permanentie.

Projectresultaat 4: de ontvanger staat in voor de opvang en opvolging van de begeleidingstrajecten van alleenstaande daklozen in Victor 4 via een aanklampende houding met als doel het realiseren van doorstroom en meer zelfredzaamheid van de klant (o.a. via inzet op een stabiele woonsituatie).

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

Projectresultaat 5: de ontvanger staat in voor de opvang en opvolging van de begeleidingstrajecten van dakloze gezinnen in Pension van Schoonhoven via een aanklampende houding met als doel het realiseren van doorstroom en meer zelfredzaamheid van de klant (o.a. via inzet op een stabiele woonsituatie). Vanaf juli 2021 zal voor deze werking ook een nieuwe, afzonderlijke afsprakennota worden opgemaakt en komt dit projectresultaat hier te vervallen.

Projectresultaat 6: De ontvanger staat in voor de opvang en opvolging van de begeleidingstrajecten van alleenstaande daklozen in de Biekorf via een aanklampende houding met als doel het verhogen van de zelfredzaamheid en het toeleiden naar de gepaste opvang/begeleidingsvormen (o.a. Kadans).

Projectresultaat 7: De ontvanger staat in voor de opvang, screening en opvolging van de begeleidingstrajecten van alleenstaande daklozen zonder wettig verblijf in Victor 5 via een aanklampende houding met als doel het actief inzetten op een toekomstperspectief. Dit in actieve samenwerking met de programmaleider vrijwillige terugkeer en andere betrokken partners.

Projectresultaat 8: de ontvanger is verantwoordelijk voor het correct innen van de verblijfsvergoedingen in de verschillende opvangvoorzieningen uit projectresultaat 4 en 6. De ontvanger zorgt eveneens voor het correct innen van de verblijfsvergoedingen van de gezinsopvang tot en met 31 oktober 2021. Nadien zal de stedelijke dispatching deze taak overnemen.

Projectresultaat 9: Als één van de partners in het dak- en thuislozenbeleid 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.

Projectresultaat 10: Ten gevolge van de COVID-19 pandemie worden er in de eerste zes maanden van 2021 extra middelen toegekend aan de nachtopvang om de dienstverlening voor de meest kwetsbare doelgroep van dak- en thuislozen te garanderen en uitbreiding/verlenging van de werkingen mogelijk te maken. De ontvanger realiseert de, in overleg overeengekomen, bijkomende maatregelen, om de gezondheid van alle burgers in België te beschermen en verdere verspreiding van het virus tegen te gaan, tijdens de COVID-pandemie.

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.

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

5. Financiële ondersteuning

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

- 2.395.959,38 euro in 2021
- Extra ikv COVID: 288.600,00 euro (verlenging van de wintercapaciteit tot en met 30 juni 2021)
- Extra ikv COVID: 22.644,00 euro (versterking winterwerking tussen januari en maart 2021)

De ondersteuning moet aangewend worden volgens de financiële richtlijnen van de ondersteuningsverstrekker.

6. Termijnen voor uitbetaling

De ondersteuningsverstrekker stort in 2021 een twaalfde van het bedrag, na goedkeuring door het college van burgemeester en schepenen met vermelding 2021/428. Elke maand stort de ondersteuningsverstrekker het volgende twaalfde van het bedrag.

7. Inhoudelijke rapportage

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

De ontvanger rapporteert over de stand van zaken mbt het project en over de behaalde cijfers op volgende momenten:

- op 10 juli 2021

  De ontvanger rapporteert over de stand van zaken mbt het project en over de behaalde cijfers van de periode 1 januari tot en met 30 juni 2021. de ontvanger rapporteert in een tussentijds overleg met de ondersteuningsverstrekker over onder andere de voortgang van de projectresultaten, duiding bij de cijfers, ervaren knelpunten, signalen uit de samenleving, eventuele goede praktijken, eventuele bijsturing van het project.

- op 31 januari 2022

  De ontvanger rapporteert in een eindverslag over onder andere de stand van zaken mbt het project en over de behaalde jaarcijfers van de periode 1 januari tot en met 31 december 2021, met onder andere een omschrijving van het verloop van het project, de kwartaalcijfers van het hele jaar, duiding bij de cijfers, ervaren knelpunten, signalen uit de samenleving, eventuele goede praktijken, ...

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

8. Financiële rapportage

De ontvanger stelt volgende stukken ter beschikking van de ondersteuningsverstrekker:

- 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).

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

PROJECT: Nachtopvang voor meerderjarige dak- en thuislozen in Antwerpen.

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**	**Tool (alle rapportage die in KOS en de opvangtool plaatsvindt door zowel de ontvanger als medewerkers van de lokale overheid, zal door de lokale overheid worden aangeleverd zoals hieronder aangegeven)**	***Datum rapportering***
Projectresultaat 1: De ontvanger organiseert en coördineert een nachtopvang waar meerderjarige dak- en thuislozen in Antwerpen terecht kunnen voor een overnachting in een warme en veilige omgeving.				
De ontvanger organiseert en coördineert een nachtopvang op volgende locaties: - De Biekorf: Dambruggestraat 304, 2060 Antwerpen - Victor 4 en Victor 5: Desguinlei 33, 2018 Antwerpen - Victor 4 - Gezinsopvang: Pension van Schoonhoven Voor Victor 4 en Victor 5 zal er op termijn gezocht worden naar een alternatieve locatie.		Er wordt regelmatig een overleg ingepland tussen de ontvanger en de betrokken diensten voor de opvolging mbt de locatie van Desguinlei 33.		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Projectresultaat 2: De stad heeft de regie over de daklozenopvang via de centrale toegangspoort namelijk de stedelijke dispatching.				
De stedelijke dispatching is geopend van: • maandag 9u tot 12u30 • dinsdag tot en met vrijdag van 9u tot 16u De ontvanger schakelt regulier minstens 4 VTE in gefinancierd vanuit Vlaamse subsidiemiddelen. De uitvoerder (CAW Antwerpen) doet dit in het kader van een geïntegreerd dak- en thuislozenbeleid, ondersteund door een doeltreffende governancestructuur (doelstelling VI. Globaal Plan Dak- en Thuisloosheid 2017-2019). Gedurende de winterwerking (van 01/01/2021 tot 31/03/2021 en van 15/11/2021 tot 31/12/2021) wordt er bijkomend 0,5 VTE door de uitvoerder tewerkgesteld, gefinancierd vanuit stadsmiddelen.	Rapportage via organigram, éénmalig bij opstart en bij wijzigingen en rapportage via financieel plan	Aantal tewerkgestelde medewerkers		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Dakloze klanten met een vraag tot nachtopvang voor Victor 4, gezinsopvang en de Biekorf melden zich aan bij de stedelijke dispatching. Elke dakloze klant wordt vervolgens gescreend zodat enkel de beoogde doelgroep: • daklozen met een reële opvangvraag (= score 1 op domein huisvesting ZRM) • een (hulpverlenings)band hebben met Antwerpen • niet beschikken over een sociaal netwerk (= score 1 of 2 op domein sociaal netwerk ZRM) • zeer lage financiële draakracht (= score 1 of 2 op domein finaciën ZRM) wordt toegeleid naar de meest geschikte opvangvoorziening. Nieuwe klanten die zich 's avonds rechtstreeks aanmelden (of via 24uur telefonische permanentie of politie) bij de nachtopvang worden gevraagd om zich te melden bij de stedelijke dispatching de dag volgend op de overnachting. Dit in functie van de verdere screening/opvolging/begeleiding.	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Aantal unieke klanten die worden toegeleid + profiel van de klanten (ZRM)	KOS + reservatietool (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

Dakloze klanten die niet in aanmerking komen voor nachtopvang, worden op een klantgerichte manier doorverwezen. Volgende stappen worden hierbij in acht genomen: • de klant wordt doorverwezen naar de bevoegde regio • het adres en de contactgegevens van de bevoegde regio/instantie worden meegegeven • indien nodig, wordt een ticket gegeven om het openbaar vervoer te nemen tot de bevoegde opvangplaats Indien de instanties van de bevoegde regio (reeds) gesloten zijn, wordt er maximum één nacht opvang verleend en wordt de klant de volgende dag doorverwezen op dezelfde manier als hierboven weergegeven. Bij bevoegdheidsconflicten wordt er afgestemd met in de eerste plaats de coördinator van de stedelijke dispatching, in de tweede plaats met het diensthoofd Woonopvang.	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Aantal klanten die niet direct worden toegewezen omwille niet beoogde doelgroep + reden Aantal klanten die niet direct worden toegewezen maar waarbij er maximum één nacht opvang wordt verleend.	Reservatietool (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
De ontvanger zorgt voor een intakeprocedure: op basis van een intake wordt elke dakloze die in aanmerking komt voor nachtopvang en minstens 3 nachten heeft verbleven, verder gescreend. Doel: • de problematiek in kaart brengen via de ZRM • en opstellen van het plan van aanpak met doelscore om de klant verder te laten groeien in zelfredzaamheid met een sterke focus op activering en doorstroom De problematiek van de klant wordt in kaart gebracht via het toekennen van een score op de 13 levensdomeinen van de zelfredzaamheidsmatrix. Op basis van de problematiek die in kaart werd gebracht, wordt een doelscore op de ZRM, een individueel plan van aanpak en een deadline toegekend waarbinnen verwacht wordt dat de doelscore wordt bereikt. Het plan van aanpak bevat concrete acties voor de klant die moeten leiden tot een verhoging van de score op de zelfredzaamheidsmatrix op de levensdomeinen die verbeterd moeten worden met een prioriteit voor de levensdomeinen m.b.t. activering en huisvesting (doorstroom). Klantcontacten en de reservatie van het aantal nachten worden in functie van het plan van aanpak (op maat van de klant) bepaald. Tijdens de intake wordt de klant maximaal geïnformeerd rond het aanbod aan initiatieven voor daklozen in de stad, rond zijn rechten en plichten, de verwachtingen met betrekking tot zijn opvang- en begeleidingstraject en tot het volgen van de huisregels binnen de opvangvoorzieningen. Bij elke intake worden volgende documenten ondertekend en meegegeven met de klant: • Toestemming informatiedeling; • Plan van Aanpak en contactgegevens doorverwijzingen (reguliere hulpverlening); • Aanbod in Nachtopvang; • Huisregels in Nachtopvang + verwachtingen; • Volmacht in functie van inning betalingen dagelijkse vergoedingen	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Profiel van de klanten via ZRM, geslacht en leeftijd Plan van aanpak van de klanten De vooruitgang van de klanten op basis van ZRM	KOS + reservatietool (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
De stedelijke dispatching is verantwoordelijk voor de dagdagelijkse opvolging van de opvangplaatsen: • reservaties maken • opvolgen van verwittigde/onverwittigde afwezigheden • opvolgen van overboekingen Permanente opvolging van de bezettingsgraad van de verschillende opvanginitiatieven en opvolging van een efficiente bedbezetting. Indien er een tekort aan opvangplaatsen dreigt te komen, dient de coördinator van de stedelijke dispatching dit tijdig te signaleren.	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Aantal reservaties Aantal effectieve overnachtingen Aantal lege bedden Aantal Verwittigd Afwezig Aantal Onverwittigd Afwezig Aantal niet direct toegewezen klanten + reden Verblijfsduur van de klant Aantal klanten die minder dan 3 nachten hebben verbleven	Reservatietool (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

De stedelijke dipsatching volgt de vooruitgang op vlak van zelfredzaamheid van de individuele klanten op. De opvolging van de begeleiding gebeurt in samenwerking met Victor 4, gezinsopvang en de Biekorf die via een aanklampende begeleiding die in hoofdzaak gericht is op activering, groei van de zelfredzaamheid en doorstroom (score van minstens 3 op domein huisvesting) naar een stabiele en duurzame woon- of opvangvorm (vb: Kadans, sociale (huur)woning, Huren Buiten Sociaal Huurstelsel, ...). Tijdens het opvangtraject wordt er echter gelijktijdig maximaal ingezet op het bekomen van stabilisatie op zoveel mogelijk levensdomeinen. Onder stabilisatie wordt een score van minstens 3 verstaan op de levensdomeinen van de ZRM. Zowel de ontvanger als de stad hebben de ambitie om te streven naar een doorstroomcijfer van gemiddeld 50%. Dit doorstroomcijfer betreft een beleidsindicator en geen resultaatsindicator.	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Aantal klanten die doorstromen + profiel + welke duurzame woon- of opvangvorm Aantal klanten die niet doorstromen + profiel + welke reden (vb: X% omwille van complex profiel ZRM (1 of 2 op drugverslaving en psychische problematiek), X% omwille van te weinig financiële middelen (ZRM, 1 of 2 op financiëme middelen) voor sociale (huur)woning, X% omwille van het niet behalen van de doelwaarde, …)	KOS (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
In het kader van een doelgericht en geïntegreerd dak- en thuislozenbeleid (zie verder projectresultaat 9) zet de stedelijke dispatching verder in op: • de uitbouw van de werking als centrale toegangspoort; • uitdieping bestaande samenwerkingen en opstarten nieuwe samenwerkingen met externe partners; • evaluatie/verbetering gedeelde registratiesystemen; • In 2021 worden de reeds gemaakte en nieuwe afspraken rond coördinatie, aansturing, visie, klachtenmanagement, etc. en de bestaande werking verder geïmplementeerd, geëvalueerd en bijgestuurd	Rapportage via semester-, draaiboek en jaarverslag	Zie indicator onder projectresultaat 9		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Projectresultaat 3: De ontvanger staat in voor het inrichten en organiseren van een 24uur telefonische permanentie.				
De ontvanger schakelt 1,12 VTE in voor de 24uur telefonische permanentie.	Rapportage via organigram, éénnmalig bij opstart en bij wijzigingen en rapportage via financieel plan	Aantal tewerkgestelde medewerkers		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Via de 24uur telefonische permanentie zal er steeds een kwaliteitsvolle en klantgerichte onthaalfunctie worden voorzien voor elke dakloze en/of verwijzende dienst die een vraag hebben over daklozenopvang. Vanuit deze onthaalfunctie zal er 24u/24u, 7d/7d, de mogelijkheid zijn om daklozen na een telefonische screening (= nagaan of klant voldoet aan de beoogde doelgroep) toe te leiden naar de meest geschikte opvangvoorziening. De dakloze klant krijgt eveneens de boodschap om zich de volgende dag aan te melden bij de stedelijke dispatching voor de verdere screening/opvolging/begeleiding. Tijdens de winterwerking (01/01/2021- 31/03/2021 en 15/11/2021 - 31/12/2021) zal er steeds een noodnacht worden voorzien. De 24uur telefonische permanentie is bereikbaar indien stedelijke dispatching gelsoten is: • 16u tot 09u op werkdagen (maandag vanaf 12u30) • 24u/24u op weekend- en feestdagen Vanaf 23u wordt er rechtstreeks doorgeschakeld naar Victor, voor Biekorf profielen wordt er contact opgenomen met medewerkers de Biekorf.	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Aantal klanten die worden toegeleid + profiel van de klanten (ZRM) Aantal klanten die niet direct worden toegewezen + reden (klant voldoet niet aan de beoogde doelgroep, klant heeft een sanctie, nachtopvang is volzet,…)	Reservatietool (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Gedurende 2021 loopt er een evaluatieperiode naar de noodzaak van de 24uur telefonsiche permanentie. Dit aan de hand van: • het aantal telefonsiche oproepen • het soort vragen die worden gesteld en door wie (thema/wie is de beller?) • hoeveel daklozen er worden aangemeld bij de nachtopvang via de 24uur permanentie • Gemiddelde werktijd per oproep	Rapportage via semester- en jaarverslag	Aantal telefonische oproepen opgedeeld volgens thema/beller Aantal telefonische oproepen na 23u opgedeeld vogens thema/beller Gemiddelde werktijd/oproep	Deze indicator werd reeds in 2019 gevraagd naar aanleiding van het extra budget dat werd toegekend om de 24uur telefonische permanetie te blijven doorzetten. Er werd toen gevraagd om een evaluatie te maken van deze permanentie. In 2021 wordt er een definitieve evaluatie aangeleverd.	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Projectresultaat 4: De ontvanger staat in voor de opvang en opvolging van de begeleidingstrajecten van alleenstaande daklozen in Victor 4 via een aanklampende houding met als doel het realiseren van doorstroom en meer zelfredzaamheid van de klant (o.a. via inzet op een stabiele woonsituatie)				

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

De ontvanger exploiteert Victor 4: alleenstaanden. Victor 4: alleenstaanden is regulier geopend van 20 uur tot 8.30uur en tijdens de winterperiode (van 01/01/2021 tot 31/03/2021 en van 15/11/2021 tot 31/12/2021) van 19u30 tot 10u.	Rapportage via organigram, éénnmalig bij opstart en bij wijzigingen en rapportage via financieel plan	Aantal te werk gestelde medewerkers		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
De screening, intake en beddenreservatie verloopt via de stedelijke dispatching. Er worden regulier 55 bedden voorzien en tijdens de winterperiode (van 01/01/2021 tot 31/03/2021 en van 15/11/2021 tot 31/12/2021) wordt de capaciteit uitgebreid naar 72 bedden. De bedden worden aangeboden aan de beoogde doelgroep: • meerderjarige verblijfsgerechtigde daklozen met een reële opvangvraag (= score 1 op domein huisvesting ZRM) • een (hulp)verleningsband hebben met Antwerpen • niet beschikken over een sociaal netwerk (= score 1 of 2 op domein sociaal netwerk ZRM) • zeer lage financiële draakracht (= score 1 of 2 op domein financiën ZRM) Klanten kunnen regulier inchecken in Victor 4 voor een overnachting tussen 20u en 21u. Tijdens de winterperiode (van 01/01/2021 tot 31/03/2021 en van 15/11/2021 tot 31/12/2021) tussen 19.30u en 21u 's avonds. In het kader van de efficiente bedbezetting kunnen klanten wel instromen tot 22u en dit zowel tijdens de reguliere werking als tijdens de winterwerking (zie lijn 23 hieronder). Er wordt 's avonds een eenvoudige maaltijd aangeboden, 's ochtends een ontbijt. De klanten dienen de werking voor 8.30 uur te verlaten. In het geval daklozen door de politie worden aangemeld, wordt hier een bed voor aangeboden. Er worden hierrond afspraken gemaakt met de politie door de ontvanger. Daklozen die via 24/7 - permanentie, zichzelf of politie worden aangemeld, worden steeds doorverwezen naar de stedelijke dispatching voor een afspraak i.f.v. verdere screening, intake en begeleiding, indien er bijkomende opvang moet worden voorzien.	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Aantal reservaties Aantal effectieve overnachtingen Aantal unieke klanten Aantal lege bedden Aantal Verwittigd Afwezig Aantal Onverwittigd Afwezig Aantal niet direct toegewezen klanten ter plaatse + reden Aantal aanmeldingen door politie Aantal aanmeldingen klant zelf Verblijfsduur per klant	Reservatietool (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Efficiënte bedbezetting: Tijdens kantooruren vindt er ongelimiteerde overboeking plaats en krijgt de klant, die nog geen plaats heeft, de boodschap dat hij zelf contact dient op te nemen na 19 uur. Aanmelding reguliere klanten (die reeds een reservatie hebben) zal plaatsvinden tussen 20 en 22 uur.	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Aantal klanten die alsnog bed krijgen omwille van verwittigde/onverwittigde afwezigheden Aantal klanten die niet direct worden toegewezen omwille van volzet	Reservatietool (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Er worden tijdens de reguliere werking (van 1 april tem 14 november) maximum 3 gratis bedden voorzien onder voorbehoud van plaats voor personen die ingetekend hebben om vrijwillig terug te keren. De programmaleider VT meldt de dossiers aan en volgt de medewerkering van de klant op.	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Aantal klanten + aantal nachten		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

De medewerkers van Victor 4 hanteren eveneens een aanklampende begeleiding in het opvolgen van de begeleidingstrajecten. De medewerkers van Victor 4 volgen het plan van aanpak mee op door de klant te blijven wijzen op zijn verantwoordelijkheden en hem aan te moedigen de benodigde stappen te zetten en te stimuleren de gemaakte afspraken na te komen. Tevens werken de medewerkers van Victor 4 actief mee aan de inschrijvingen van de klanten bij de sociale huisvestingsmaatschappijen zowel tijdens de winterwerking als reguliere werking. Gezien er geen aanwezigheid meer is van een VDAB consulent, staat de ontvanger in voor het maximaal toeleiden van klanten tot een begeleiding door VDAB. Ze werken aanklampend om de klanten aan te sporen een afspraak te maken bij VDAB en staan ook in voor het registreren van de afspraak. Verder begeleiden de medewerkers klanten mee in hun zoektocht naar werk en/of inschrijving voor een opleiding. Het doel van deze begeleidingstrajecten is in hoofdzaak gericht is op activering, groei van de zelfredzaamheid en doorstroom (score van minstens 3 op domein huisvesting) naar een stabiele en duurzame woon- of opvangvorm (vb: Kadans, sociale (huur)woning, Huren Buiten Sociaal Huurstelsel, ...). Tijdens het opvangtraject wordt er echter gelijktijdig maximaal ingezet op het bekomen van stabilisatie op zoveel mogelijk levensdomeinen. Onder stabilisatie wordt een score van minstens 3 verstaan op de levensdomeinen van de ZRM. Zowel de ontvanger als de stad hebben de ambitie om te streven naar een doorstroomcijfer van gemiddeld 50%. Dit doorstroomcijfer betreft een beleidsindicator en geen resultaatsindicator. De medewerkers van Victor 4 registreren in het klantdossier in KOS en de nieuwe reservatietool over de gemaakte stappen die ze de klanten hebben weten zetten en of ze zich aan de huisregels en de gemaakte afspraken houden. Via deze weg informeren de medewerkers van Victor 4 maximaal de begeleiders zodat er steeds eenzelfde boodschap naar de klant worden gegeven.	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Profiel van de klanten via ZRM, geslacht en leeftijd Plan van aanpak van de klanten De vooruitgang van de klanten op basis van ZRM Aantal klanten die doorstromen + profiel + welke duurzame woon- of opvangvorm Aantal klanten die niet doorstromen + profiel + welke reden (vb: X% omwille van complex profiel ZRM (1 of 2 op drugverslaving en psychische problematiek), X% omwille van te weinig financiële middelen (ZRM, 1 of 2 op financiëme middelen) voor sociale (huur)woning, X% omwille van het niet behalen van de doelwaarde, …) Aantal unieke klanten die worden ingeschreven bij sociale huisvestingsmaatschappijen Aantal unieke klanten die een afspraak hebben bij VDAB in Victor 4	KOS (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
In het kader van een doelgericht en geïntegreerd dak- en thuislozenbeleid (zie verder projectresultaat 9) zet Victor 4 verder mee in op: • uitdieping bestaande samenwerkingen en opstarten nieuwe samenwerkingen met externe partners; • evaluatie/verbetering gedeelde registratiesystemen; • In 2021 worden de reeds gemaakte en nieuwe afspraken rond coördinatie, aansturing, visie, klachtenmanagement, sanctie/huisbeleid etc. en de bestaande werking verder geïmplementeerd, geëvalueerd en bijgestuurd	Rapportage via semester- en specifieke documentatie en jaarverslag	Zie indicator onder projectresultaat 9		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Omgevingsbeheer, overlastpreventie- en reductie. De ontvanger voorziet een klachtenprocedure voor de buurtbewoners en brengt de samenwerkingsverbanden met partners, buurt, politie,… in kaart.	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Klachtenprocedure Aantal klachten Aantal overlegmomenten met partners + verslagen		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Projectresultaat 5: De ontvanger staat in voor de opvang en opvolging van de begeleidingstrajecten van dakloze gezinnen in Pension van Schoonhoven via een aanklampende houding met als doel het realiseren van doorstroom en meer zelfredzaamheid van de klant (o.a. via inzet op een stabiele woonsituatie). Vanaf 1 juli 2021 wordt hiervoor een aparte afsprakennota gemaakt en komen onderstaande indicatoren hier te vervallen.				
De ontvanger exploiteert de gezinsopvang die doorlopend geopend is tijdens de winterperiode en vanaf april 2021 een heel jaar wordt gecontinueerd. Bijkomend wordt er 0,5 VTE door CAW tewerkgesteld in Victor 4 gezinnen, gefinancierd vanuit stadsmiddelen ter ondersteuning (dezelfde VTE als die extra wordt ingezet tijdens de wintermaanden in de dispatching).	Rapportage via organigram, éénmalig bij opstart en bij wijzigingen en rapportage via financieel plan	Aantal tewerkgestelde medewerkers via organigram.		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

Er worden 12 studio's voorzien in Pension van Schoonhoven: • de opvang van dakloze gezinnen met een reële opvangvraag (= score 1 op domein huisvesting ZRM) • die een (hulp)verleningsband hebben met Antwerpen • die niet beschikken over een sociaal netwerk (= score 1 of 2 op domein sociaal netwerk ZRM) • zeer lage financiële draakracht (= score 1 of 2 op domein financiën ZRM) De gezinnen mogen ook overdag binnen de werking aanwezig blijven. Er worden groepsactiviteiten (creacracks, cursus bereiden gezonde maaltijden, zoobezoek, ijsschaatsen) gedaan, in het kader van het verhogen zelfredzaamheid. In het geval dakloze gezinnen door de politie worden aangemeld bij de gezinsopvang, wordt hier een bed voor aangeboden.	Rapportage via jaarverslag + rapportage winterwerking	Aantal dakloze gezinnen en unieke gezinsleden per gezin, dat effectief per dag in Victor 4 heeft overnacht. Aantal onverwittigde afwezigheden per gezin/gezinslid. Aantal aanmeldingen door de politie. Verblijfsduur van een gezin	Reservatietool (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021
De medewerkers van de gezinsopvang hanteren eveneens een aanklampende begeleiding in het opvolgen van de begeleidingstrajecten. De medewerkers van de gezinsopvang volgen het plan van aanpak mee op door de klant te blijven wijzen op zijn verantwoordelijkheden en hem aan te moedigen de benodigde stappen te zetten en te stimuleren de gemaakte afspraken na te komen. Het doel van deze begeleidingstrajecten is in hoofdzaak gericht op activering, groei van de zelfredzaamheid en doorstroom (score van minstens 3 op domein huisvesting) naar een stabiele en duurzame woon- of opvangvorm (vb: sociale (huur)woning, Huren Buiten Sociaal Huurstelsel, ...). Tijdens het opvangtraject wordt er echter gelijktijdig maximaal ingezet op het bekomen van stabilisatie op zoveel mogelijk levensdomeinen. Onder stabilisatie wordt een score van minstens 3 verstaan op de levensdomeinen van de ZRM. De medewerkers van de gezinsopvang registreren in het klantdossier in KOS en de nieuwe reservatietool over de gemaakte stappen die ze de klanten hebben weten zetten en of ze zich aan de huisregels en de gemaakte afspraken houden.	Rapportage via jaarverslag + rapportage winterwerking	Profiel van de klanten via ZRM Plan van aanpak van de klanten De vooruitgang van de klanten op basis van ZRM Aantal klanten die doorstromen + profiel + welke duurzame woon- of opvangvorm Aantal klanten die niet doorstromen op einde van de winterwerking + profiel + welke reden (vb: X% omwille van complex profiel ZRM (1 of 2 op drugverslaving en psychische problematiek), X% omwille van te weinig financiële middelen (ZRM, 1 of 2 op financiëme middelen) voor sociale (huur)woning, X% omwille van het niet behalen van de doelwaarde, …)	KOS (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021
Omgevingsbeheer, overlastpreventie- en reductie. De ontvanger voorziet een klachtenprocedure voor de buurtbewoners en brengt de samenwerkingsverbanden met partners, buurt, politie,… in kaart.	Rapportage via jaarverslag + rapportage winterwerking	Klachtenprocedure Aantal klachten Aantal overlegmomenten met partners + verslagen		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021
Vanaf 1 oktober 2021 zal de stedelijke dispathcing, vanuit de regierol, instaan voor screening en intake van de gezinnen en het opamken van een BTB. Het innen van de verblijfsvergoedingen wordt vanaf 1 november 2021 overgenomen door de stedelijke dispatching. De ontvanger zet maximaal in op het begeleiden en het creëren van doorstroom (zie 31 hierboven).	Rapportage via jaarverslag + rapportage winterwerking	Evaluatie van de overdracht	Overdracht op 1 oktober 2021 van de screening en intake. Overdracht op 1 november 2021 van het innen van de verblijfsvergoedingen.	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021
Projectresultaat 6: De ontvanger staat in voor de opvang en opvolging van de begeleidingstrajecten van alleenstaande daklozen in de Biekorf via een aanklampende houding met als doel het het verhogen van de zelfredzaamheid en het toeleiden naar de meest gepaste opvang/begeleidingsvormen (o.a. Kadans)				
De ontvanger exploiteert NOC Biekorf. NOC Biekorf is standaard geopend van 20.00 uur tot 08.30uur. Klanten kunnen zich aanmelden tussen 20.00 uur en 22u. In geval van overlast zullen de openingsuren terug herbekeken worden in samenspraak met en op vraag van de lokale overheid.	Rapportage via organigram, éénmalig bij opstart en bij wijzigingen en rapportage via financieel plan	Aantal te werk gestelde medewerkers		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

De screening, intake en beddenreservatie verloopt maximaal via de stedelijke dispatching. Er worden regulier 50 bedden voorzien en tijdens de winterperiode (van 01/01/2021 tot 31/03/2021 en van 15/11/2021 tot 31/12/2021) wordt de capaciteit uitgebreid naar een maximumcapaciteit van 60 bedden, waarvan 4 plaatsen gereserveerd zijn voor daklozen met een time-out in Victor (vrieskoude) of aanmelding politie. De bedden worden aangeboden aan de beoogde doelgroep: • meerderjarige verblijfsgerechtigde daklozen met reële opvangvraag (= score 1 op domein huisvesting ZRM) • een (hulp)verleningsband hebben met Antwerpen • niet beschikken over een sociaal netwerk (= score 1 of 2 op domein sociaal netwerk ZRM) • en kampen met een verslavings- en/of ernstig psychiatrische problematiek (= score van 1 of 2 op het domein middelengebruik en/of score van 1 of 2 op het domein van geestelijke gezondheid ZRM) De bedden zijn flexibel inzetbaar voor mannen en vrouwen, Kadansklanten. Aan deze klanten wordt er steeds een overnachting aangeboden. Er wordt steeds getracht om de beschikbare bedden optimaal te benutten in het kader van een efficiënte bedbezetting. De klanten kunnen zich vanaf 20u00 tot 22u00 aanmelden. Er wordt 's avonds een eenvoudige warme maaltijd en in de ochtend een ontbijt aangeboden. De klanten dienen de werking voor 8.30u te verlaten. In geval van overlast zullen de openingsuren terug herbekeken worden in samenspraak met en op vraag van de lokale overheid. In het geval daklozen door de politie worden aangemeld, wordt hier een bed voor aangeboden. Er worden hierrond afspraken gemaakt met de politie door de ontvanger. Daklozen die via 24uur telefonische permanentie of politie worden aangemeld, worden maximaal doorverwezen naar de stedelijke dispatching voor een afspraak i.f.v. verdere screening, intake en begeleiding, indien er bijkomende opvang moet worden voorzien. Indien klanten vanwege hun psychiatrische problematiek niet in de mogelijkheid zijn zich bij de stedelijke dispatching aan te melden, gebeurt de aanmelding en intake vanuit de Biekorf.	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Aantal reservaties Aantal effectieve overnachtingen Aantal unieke klanten Aantal lege bedden Aantal Verwittigd Afwezig Aantal Onverwittigd Afwezig Aantal niet direct toegewezen klanten ter plaatse + reden Aantal aanmeldingen door politie Aantal klanten die niet kunnen worden doorverwezen naar stedelijke dispatching omwille van hun profiel (ZRM) Verblijfsduur per klant	Reservatietool (checkin) (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Screening en intake van daklozen die zich rechtstreeks aanmelden bij de Biekorf en vanwege hun psychiatrische problematiek niet aangemeld kunnen worden of doorverwezen kunnen worden naar de stedelijke dispatching, zal gebeuren door de medewerkers van de Biekorf. De problematiek van de klant wordt in kaart gebracht via het toekennen van een score op de 13 levensdomeinen van de zelfredzaamheidsmatrix. Op basis van de problematiek die in kaart werd gebracht, wordt een individueel plan van aanpak toegekend. Het plan van aanpak bevat concrete acties voor de klant die moeten leiden tot een verhoging van de zelfredzaamheid en toe te leiden naar de gepaste begeleidingsvormen (Vb: KADANS). De medewerkers van de Biekorf hanteren eveneens een aanklampende houding door de klant te blijven wijzen op zijn verantwoordelijkheden en hem aan te moedigen de benodigde stappen te zetten en te stimuleren de gemaakte afspraken na te komenen. De medewerkers van de Biekorf registreren in het klantdossier in KOS en de nieuwe reservatietool over de gemaakte stappen die ze de klanten hebben weten zetten en of ze zich aan de huisregels en de gemaakte afspraken houden. Via deze weg informeren de medewerkers van de Biekorf maximaal de begeleiders van de stedelijke dispatching (zowel over de dossiers die bij stedelijke dispatching worden opgevolgd als de dossier die bij de Biekorf worden opgevolgd) zodat er steeds eenzelfde boodschap naar de klant worden gegeven. Tijdens de intake wordt de klant maximaal geïnformeerd rond het aanbod aan initiatieven voor daklozen in de stad, rond zijn rechten en plichten, de verwachtingen met betrekking tot zijn opvang- en begeleidingstraject en de huisregels binnen de opvangvoorziening. Bij elke intake worden volgende documenten meegegeven met de klant: • Toestemming informatiedeling • Huishoudelijk reglement Biekorf • Nuttige contactgegevens (ifv PVA) • Huisregels in nachtopvang + verwachtingen	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Profiel van de klanten via ZRM Plan van aanpak van de klanten De vooruitgang van de klanten op basis van ZRM Aantal klanten die worden toegeleid naar meer gepaste begeleidingsvormen + profiel + welke gepaste begeleidingsvormen Aantal klanten die niet kunnen worden toegeleid + profiel + welke reden	KOS (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

Gedetailleerd in kaart brengen van doorstroom. De ontvanger staat in voor de registratie van doorstroom op dossierniveau en het toelichten van deze doorstroom naar een duurzamere woon- of opvangvorm (stijging op vlak huisvesting op ZRM naar minimum 3). Voor klanten die niet doorstromen worden de redenen waarom er geen doorstroom plaatsvindt in kaart gebracht tot op dossierniveau.	Rapportage via semester- en jaarverslag + rapportage winterwerking	Aantal klanten die doorstromen + profiel + welke duurzame woon- of opvangvorm Aantal klanten die niet doorstromen op einde van de winterwerking + profiel + welke reden (vb: X% omwille van complex profiel ZRM (1 of 2 op drugverslaving en psychische problematiek), X% omwille van te weinig financiële middelen (ZRM, 1 of 2 op financiëme middelen) voor sociale (huur)woning, X% omwille van het niet behalen van de doelwaarde, …)	KOS (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
In het kader van een doelgericht en geïntegreerd dak- en thuislozenbeleid (zie verder projectresultaat 9) wordt er verder gewerkt aan de uitbouw waarbij zowel de ontvanger als de stad streven om de werkingen beter op elkaar af te stemmen met diegene van Victor en stedelijke dispatching.	Rapportage via semester- en jaarverslag	Zie indicator onder projectresultaat 9		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Omgevingsbeheer, overlastpreventie- en reductie. De ontvanger voorziet een klachtenprocedure voor de buurtbewoners en brengt de samenwerkingsverbanden met partners, buurt, politie,… in kaart.	Rapportage via semester- en jaarverslag	Klachtenprocedure Aantal klachten Aantal overlegmomenten met partners + verslagen		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Projectresultaat 7: De ontvanger staat in voor de opvang, screening en opvolging van de begeleidingstrajecten van alleenstaande daklozen zonder wettig verblijf in Victor 5 via een aanklampende houding met als doel het actief inzetten op een toekomstperspectief. Dit in actieve samenwerking met de programmaleider vrijwillige terugkeer en andere betrokken partners.				
De ontvanger exploiteert NOC Victor 5. NOC Victor 5 is enkel geopend tijdens de winterperiode (van 01/01/2021 tot 31/03/2021 en van 15/11/2021 tot 31/12/2021). Klanten overnachten kosteloos binnen deze opvang.	Rapportage via organigram, éénnmalig bij opstart en bij wijzigingen en rapportage via financieel plan	Aantal te werk gestelde medewerkers		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021
Er worden 90 plaatsen voorzien voor alleenstaande meerderjarige dak- en thuislozen zonder geldige verblijfsdocumenten. De klanten kunnen zich vanaf 19.30u tot 21u aanmelden. Er wordt 's avonds een eenvoudige warme maaltijd en in de ochtend een ontbijt aangeboden. De klanten dienen de werking voor 10 uur te verlaten.	Rapportage via verslag	Aantal unieke klanten die minstens één nacht in Victor 5 hebben verbleven	Reservatietool (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021
De screening/dispatching van de doelgroep: Er worden duidelijke in- en uitstroomcriteria gehanteerd die bepalen over wie er in deze nachtopvang kan overnachten: o geen opvang kunnen krijgen in eigen sociaal netwerk o voor de start van de winterwerking in Antwerpen hebben verbleven o identificatie kunnen voorleggen De medewerkers van Victor 5 staan in voor de intake, waarbij de doelgroep met een reële opvangvraag instensief gescreend wordt op deze voorwaarden. Er wordt geen opvang verleend aan kandidaat vluchtelingen (= asielzoekers). Opvang aan asielzoekers is de federale bevoegdheid van Fedasil. Personen die een beroep willen doen op victor 5 dienen zich a.d.h.v. een document te identificeren. Van elke verblijver wordt een foto genomen en bewaard door victor 5. De coördinator victor 5 heeft de discretionaire bevoegdheid om behoefte aan opvang te beoordelen in gevallen dat identificatie onmogelijk blijkt terwijl behoefte aan opvang acuut is. Indien er aanwijzingen zijn dat medische redenen het identificeren in de weg staat zal een arts worden geraadpleegd om zicht te krijgen op de medische situatie. Enkel verblijvers die behoeftigheid aantonen worden toegelaten. Het in bezit zijn van een geldige waarborg dringende medische hulp geldt a priori als bewijs van behoeftigheid. In andere gevallen oordeelt de coördinator victor 5 over behoeftigheid via een eigen grondig sociaal onderzoek. Naast de bestaande instroomcriteria wordt opvang in victor 5 ook verlengd wanneer iemand intekent op vrijwillige terugkeer. Dit op voorwaarde dat de terugkeer snel kan worden georganiseerd en er hieraan actief wordt meegewerkt. Op deze manier wordt continuïteit van begeleiding bij terugkeer gewaarborgd. Dit wil niet zeggen dat vrijwillige terugkeer een voorwaarde is voor opvang. Om duidelijkheid te krijgen over iemand verblijfssituatie maakt de coördinator victor 5 gebruik van het aanbod tot verblijfsverduidelijking door Dienst Vreemdelingen Zaken SeFoR. Een aanmelding via de lokale politie van iemand met profiel victor 5 wordt steeds (minstens) één nacht toegelaten, behalve wanneer het een persoon met sanctie betreft. Nadien wordt behoeftigheid bepaald.	Rapportage via verslag	Aantal klanten die minstens één nacht in Victor 5 hebben verbleven Aantal klanten die geen directe toewijzing hebben gekregen + reden Geslacht, nationaliteit, leeftijd, aantal nachten verbleven per klant	Reservatietool (de cijfers worden telkens de 3de van de daaropvolgende maand aangeleverd, tenzij deze dag op een zaterdag, zondag of feestdag valt. Dan worden ze de eerstvolgende werkdag aangeleverd.)	Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

In samenwerking met vrijwillige terugkeer wordt er actief ingezet op een toekomstperspectief voor de beoogde doelgroep. Binnen deze nachtopvang wordt er in samenwerking met vrijwillige terugkeer sterk ingezet op het werken aan een toekomstperspectief en casusoverleg. Tijdens de winterwerking wordt er maandelijks een casusoverleg tussen Victor, stad en SC Plein georganiseerd met oog op toekomstperspectief. Er wordt ook actief samengewerkt met organisaties die deze klanten begeleiden en ondersteunen bij hun proces van vrijwillige terugkeer naar hun land van oorsprong (zoals o.a. Fedasil, Stichting Barka, Rema).	Rapportage via verslag	Aantal overlegmomenten casusoverleg + betrokken partners/diensten		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021
In samenwerking met de stedelijk programmaleider vrijwillige terugkeer wordt er actief ingezet op informatieverspreiding vrijwillige terugeer en verwijzing naar het Fedasil terugkeerloket indien nood aan informatie over ondersteuning bij terugkeer en re-integratie. o 1e fase: korte en neutrale info vrijwillige terugkeer tijdens het intakegesprek = groot bereik met kort gesprek. Personen die beroep (willen) doen op overnachting in victor 5 zijn op de hoogte van de ondersteuning die Fedasil kan bieden bij een terugkeer en / of re-integratie. o 2e fase: meer diepgaande en kwalitatieve begeleiding naar een wettig perspectief van personen die minstens één week in victor 5 verblijven. Nadruk op een wettig en alternatief perspectief. In deze fase wordt ingezet opactieve toeleiding naar perspectiefbegeleiders zoals Stichting Barka, Rema, CAW ACM, Atlas I&I. De stedelijk programmaleider vrijwillige terugkeer coördineert de toeleiding en perspectiefbegeleiding via regelmatig overleg met de betrokken partners zoals Victor 5.	Rapportage via verslag	Fase 1: Aantal geïnformeerde klanten. Fase 2: Aantal verwezen klanten naar perspectiefbegeleiding.		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021
Binnen Victor 5 wordt er een medisch aanbod ingericht. De organisatie van deze paramedische dienstverlening zal, in overleg met de coördinator van de winterwerking, door stad Antwerpen verder worden uitgewerkt en geoptimaliseerd.	Rapportage via verslag	Geïmplementeerde verbetervoorstellen		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021
Omgevingsbeheer, overlastpreventie- en reductie: De ontvanger voorziet een klachtenprocedure en brengt de samenwerkingsverbanden met partners, buurt, politie,… in kaart.	Rapportage via verslag	Klachtenprocedure Aantal klachten Aantal overlegmomenten met partners + verslagen		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021
Projectresultaat 8: De ontvanger is verantwoordelijk voor het correct innen van de verblijfsvergoedingen in de verschillende opvang voorzieningen uit projectresultaat 4 en 6.				
De dagprijs voor Victor 4 en de Biekorf wordt vastgesteld op 2,5 euro per overnachting. Er wordt bij elke klant gewerkt met een volmachtsysteem en/of voorafbetaling bij stedelijke dispatching/de Biekorf voor de inning van de betalingen, opdat de betalingen maximaal geïnd kunnen worden. De ontvanger staat in voor het correct berekenen en innen van de dagprijs. De aanwezige nachten en onverwittigde afwezigheden worden aangerekend, tijdig verwittigde afwezigheden worden niet aangerekend. Er is een ambitie om te streven naar een maximale inning van de bijdragen. De ontvanger streeft ernaar om minstens 80% van de bijdragen daadwerkelijk te innen. De lokale overheid zal hiervoor steekproeven uitvoeren. Het percentage wordt berekend als volgt: [(gefactureerde bijdragen jaar n minus verliespost jaar n) + geïnd bedrag jaar n-1 ontvangen in jaar n]/ totaal gefactureerde bijdragen jaar n Inkomsten van vorig jaar die alsnog toekomen in het contractjaar moeten dus eveneens ingebracht worden als inkomsten. Is het berekend percentage > 80%, dan wordt de teller van de breuk in aanmerking genomen als "inkomsten" bij het afrekeningsdossier Is het berekend percentage < 80%, dan voorziet de ontvanger in een duidelijk onderbouwde argumentatie. Op basis hiervan neemt de stad het verlies in aanmerking.	Rapportage via semseter- en het financieel eindverslag	Totaal aantal betaalde overnachtingen/opvangvoorziening Aantal unieke klanten die betaald hebben/opvangvoorziening Totaal gefactureerd bedrag jaar n (= jaar van het contract)/per opvangvoorziening Totaal geïnde bedrag jaar n/opvangvoorziening Totaal niet-geïnde bedrag jaar n (= verliespost)/per opvangvoorziening Totaal geïnd bedrag jaar n-1 ontvangen in jaar n/per opvangvoorziening Is het berekend percentage < 80% dan voorziet de ontvanger een duidelijk onderbouwde argumentatie		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

In het kader van een doelgericht en geïntegreerd dak- en thuislozenbeleid (zie verder projectresultaat 9) wordt het betalingsbeleid verder uitgewerkt, geïmplementeerd, geëvalueerd en bijgestuurd	Rapportage via semester- en jaarverslag	Update van de stand van zaken Betalingsbeleid wordt aangeleverd.		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Projectresultaat 9: De ontvanger werkt mee aan de uitbouw van een doelgericht en geïntegreerd dak- en thuislozen beleid				
In 2021 zet de lokale overheid structurel verder in op de uitbouw van een doelgericht dak- en thuislozenbeleid in Antwerpen. Vraag en aanbod inzake begeleiding en woonvormen voor dak- en thuislozen moet maximaal op elkaar afgestemd zijn. Ultiem doel is de doelgroep opnieuw te integreren in de maatschappij. 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 semester- en jaarverslag	Aantal overlegmomenten met lokale overheid om hieraan mee te werken		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Volgende zaken vormen een belangrijk onderdeel van de beleidsvisie en lopen als rode draad doorheen verschillende andere werkingen van de stad: Aanklampende hulpverlening: *'De hulpverlener heeft een niet afwachtende en niet vrijblijvende houding. Hij/zij gaat de klant actief benaderen (hij wacht dus niet op een hulpvraag van de klant) en haakt zelf niet af maar blijft de klant contacteren/aanspreken (aandringen) vanuit overtuiging dat klant (nog) niet zelfredzaam genoeg is om de stap naar hulpverlening zelf te zetten. Hij/zij houdt rekening met weerstand van de klant tegen de aangeboden hulp maar blijven aanklampen (aanspreken, bellen, …) en blijven de klant op hun verantwoordelijkheden wijzen. Hij/zij zoeken continu naar nieuwe wegen om de klant te laten groeien in zelfredzaamheid.' (Convenant KADANS, pag.13)* *V*erhogen zelfredzaamheid bij de klant: *'Het zelf realiseren van een acceptabel niveau van functioneren op de belangrijkste domeinen van het dagelijks leven.' (Convenant KADANS, pag. 7)* Zelfredzaamheidmatrix: ZRM als registratie tool en als tool voor één gemeenschappelijke taal. De stad zet in op de verdere uitrol van de tool binnen de eigen werkingen en die met haar partners waar mogelijk. Zowel ontvanger als stad erkennen het belang van een zo correct en volledig mogelijke (kwantitatieve) registratie in het kader van beleidsevaluatie, -voorbereiding en -keuzes. De ontvanger en de belangrijke deelwerkingen zetten zich hiervoor maximaal mee in. De lokale overheid werkt aan een digitaal platform, waarbij de tool wordt aangereikt om deze doelstelling te bereiken, met als insteek 'één dossier, één registratie'. De stad stelt een specifieke toepassing (KOS KlantOpvolgSysteem) ter beschikking aan haar diensten en partners. Hierbij wordt de registratie van de ZRM vereenvoudigd en het delen ervan geoptimaliseerd. De stad moedigt haar partners aan om deze toepassing te gebruiken.	Rapportage via semester- en jaarverslag	Implementatie van KOS tegen september 2021: Er worden overlegmomenten ingepland tussen ontvanger en lokale overheid om de implemantie verder voor te bereiden en het technische/juridische luik verder uit te klaren en een verwerkingsovereenkomst op te maken.		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Maximale samenwerking met andere 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. De ontvanger voert de gemaakte afspraken met Kadans Zorghostel (time-out, nutsvoorzieningen, gebouwgebruik,...) uit.	Rapportage via semester- en jaarverslag	Aantal samenwerkingen in kaart brengen Verslagen van de overlegmomenten Overzicht van de overlegmomenten		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be

In het kader van een doelgericht en geïntegreerd dak- en thuislozenbeleid zet de stedelijke dispatching verder in op: • de uitbouw van de werking als centrale toegangspoort; • uitdieping bestaande samenwerkingen en opstarten nieuwe samenwerkingen met externe partners; • evaluatie/verbetering gedeelde registratiesystemen; • In 2021 (en verder) worden de reeds gemaakte en nieuwe afspraken rond coördinatie, aansturing, visie, klachtenmanagement, etc. en de bestaande werking verder geïmplementeerd, geëvalueerd en bijgestuurd Er wordt verder ingezet op de samenwerking met andere partners (psychiatrische voorzieningen, opname drughulpverlening, andere dak- en thuislozenwerkingen in Antwerpen,...), opdat de toegang tot de externe voorzieningen van partners maximaal wordt afgestemd op de doelgroep. Ook zet Victor 4 verder mee in op: • de uitbouw van de stedelijke dispatching als centrale toegangspoort; • uitdieping bestaande samenwerkingen en opstarten nieuwe samenwerkingen met externe partners; • evaluatie/verbetering gedeelde registratiesystemen; • In 2021 worden de reeds gemaakte en nieuwe afspraken rond coördinatie, aansturing, visie, klachtenmanagement, sanctie/huisbeleid etc. en de bestaande werking verder geïmplementeerd, geëvalueerd en bijgestuurd Voor de Biekorf wordt er verder gewerkt aan de uitbouw waarbij zowel de ontvanger als de stad streven om de werkingen beter op elkaar af te stemmen met diegene van Victor – stedelijke dispatching.	Rapportage via semester- en draaiboek en jaarverslag	Aantal samenwerkingen in kaart brengen Verslagen van de overlegmomenten Overzicht van de overlegmomenten evaluatie registratiesystemen: oplijsting knelpunten en verbetervoorstellen; update over eventuele bijsturing Werkprocessen in kaart brengen voor de Biekorf verbetervoorstellen uitwerken om de verschillende werkingen beter op elkaar af te stemmen		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022
Huisregels en sanctiebeleid: Elke opvangvoorziening heeft specifieke huisregels waar klanten zich aan dienen te houden. Deze worden bij aanvang van het opvang- en begeleidingstraject meegedeeld aan de klant en opgevolgd vanuit de opvangvoorzieningen. Vanuit de visie van een doelgericht en geïntegreerd dak- en thuislozenbeleid worden de huisregels en het sanctiebeleid geëvalueerd en indien nodig aangepast (o.a. taalgebruik, layout, nieuwe procedures, enz....). Huisregels kunnen enkel worden opgesteld of worden gewijzigd na onderling overleg met en goedkeuring door de lokale overheid.	Sanctie en huisbeleid van de afzonderlijke opvangvoorzieningen en jaarverslag	sanctie en Huisbeleid Biekorf sanctie en Huisbeleid Victor4: alleenstaanden sanctie en Huisbeleid Gezinsopvang sanctie en Huisbeleid Victor5 sanctie en Huisbeleid Stedelijke Dispatching Verbetervoorstellen in het kader van het doelgericht en geïntegreerd dak- en thuislozenbeleid Update van de stand van zaken van de implementatie van de verbetervoorstellen		Winterwerking: 30 april 2021 Halfjaarlijks: 10 juli 2021 Jaarlijks: 31 januari 2022

Grote Markt 1 - 2000 Antwerpen
info@antwerpen.be