



BRABANTIA

SERVICE SOCIAL • SOCIALE DIENST

Centrum Algemeen Welzijnswerk Brabantia

ACTIVITEITENVERSLAG 2024

- Nederlandstalige versie -



CAW Brabantia is erkend en gesubsidieerd door de
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Centre d'Aide aux Personnes BRABANTIA asbl / Centrum voor Algemeen Welzijnswerk BRABANTIA vzw

Rue de la Charité 43, 1210 Bruxelles / Liefdadigheidstraat 43, 1210 Brussel

IBAN: BE84 2100 4713 3059 • BCE/KBO: 0414.527.520 • RPM Bruxelles / RPR Brussel

www.brabantia.brussels • 02/229.36.11 • info@brabantia.brussels

Inhoudstafel

1. Presentatie CAW Brabantia.....	3
2. Antenne Caritas International.....	4
2.1 De Sociale Dienst van Caritas International	4
2.1.1 Permanentie eerstelijnsdienst.....	5
2.1.2 Gezinshereniging.....	6
2.1.3 Vrijwillige terugkeer.....	8
2.1.4 Detentie	9
2.2 Voogden.....	11
2.2.1 XTRA MENA.....	13
2.2.2 Project “Ondersteuning voor vrijwillige voogden”	14
3. Antenne Entraide van Sint-Gillis	16
3.1 Activiteiten.....	16
3.2 Samenwerkingsverbanden	19
3.3 Problemen	20
4. Antenne Sociale Dienst van Kuregem	21
4.1 Algemene statistieken	21
4.2 De voornaamste problemen in 2024.....	22
4.3 Digitale Inclusieruimte « Anderlecht Connect ».....	22
4.4 Samenwerking voor een grotere impact.....	22
5. Antenne Brussel Onthaal Open Deur.....	23
5.1 Statistieken	23
5.2 Problematieken	23
5.3 Focus op enkele vaststellingen	24
6. Nummer 0800	25
7. Het RAQ project	26
8. Activiteitenverslag over de samenwerking intercentra CAW 2024.....	27
9. Besluiten.....	28
10. Bijlagen.....	29

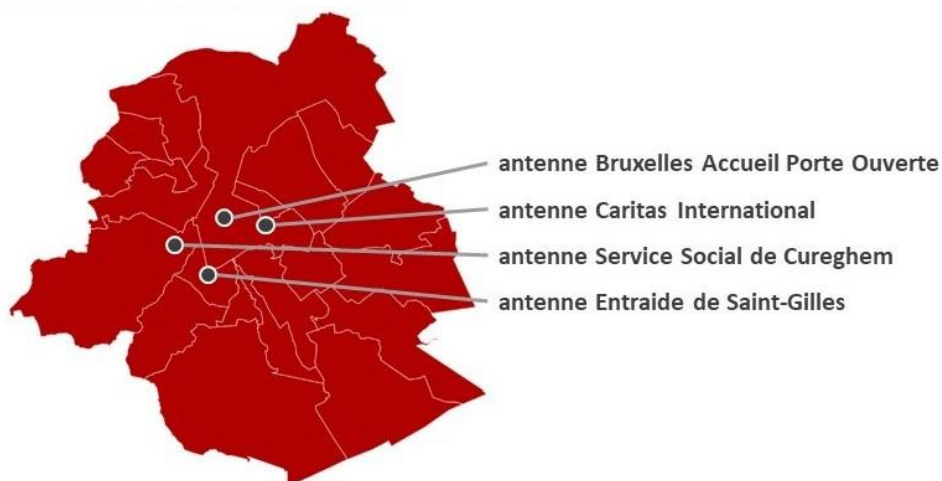
1. Presentatie CAW Brabantia

Het Centrum Algemeen Welzijnswerk Brabantia bestaat sinds 1974 en stelt zich als doel om de steeds toenemende onzekerheid voor de meest kwetsbaren te bestrijden en hun sociale integratie te bevorderen. Vandaag telt zij vier antennes en een veertigtal medewerkers, alle actief op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De vier antennes, Caritas International, Brussel Onthaal Open Deur, Sociale Dienst van Kuregem en Entraide van Sint-Gillis, bieden een brede waaier aan diensten, waaronder zeker te vermelden:

- Informatieverstrekking;
- Administratieve ondersteuning en begeleiding;
- Bemiddeling en coaching;
- Doorverwijzing naar andere sociale organisaties of specifieke dienstverlening;
- Psychologische ondersteuning en een luisterend oor.



De 4 antennes van het Centrum Algemeen Welzijnswerk Brabantia :



2. Antenne Caritas International

De antenne groepeert twee diensten: de sociale eerstelijnsdienst, toegankelijk voor iedereen, en de dienst voor niet-begeleide minderjarigen (NBMV) die zich exclusief richt op de niet-begeleide minderjarige vluchtelingen (NBMV) en hun voogden. In dit rapport geven we een beeld van de lopende projecten, de statistieken en de problematieken die ons dagelijks werk uitmaken. Tegelijk geven we een idee van de profielen van de mensen die onze hulp vragen, de tendensen van de hulpvragen en de moeilijkheden waar onze medewerkers mee geconfronteerd worden bij het uitvoeren van hun taken.

2.1 De Sociale Dienst van Caritas International

De opeenvolging van crises in 2024, zoals die in Oekraïne, Israël en Palestina, en de wereldwijde economische recessie, blijft mensen in kwetsbare situaties treffen, van wie de meesten aan de rand van de samenleving leven of onder de armoedegrens leven. Het is dan ook niet meer dan logisch dat zij zich massaal tot sociale diensten zoals de onze wenden op zoek naar oplossingen voor hun problemen.

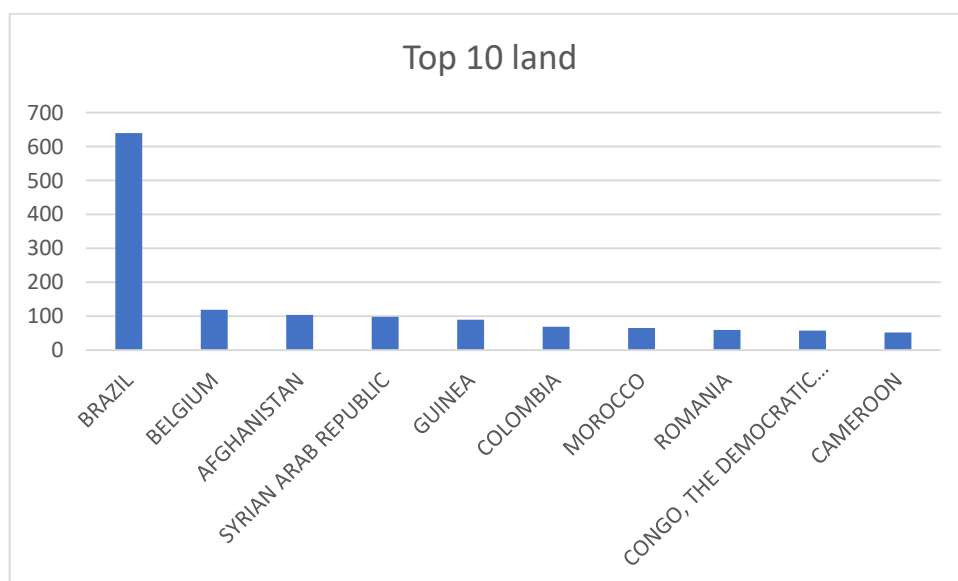
Het was ook een ingewikkeld jaar met de opvangcrisis van de aanvragers van internationale bescherming, die massaal naar de sociale diensten kwamen voor hulp bij het vinden van een onthaalplaats bij de noodopvangcentra van FEDASIL, Samusocial, Ariane en andere centra. Onze dienst kreeg te maken met een zware werklust bij het bieden van psychosociale hulp aan deze mensen.

Onze dossiers

In 2024 behandelden we **meer dan 2000 dossiers (dossiers geopend en niet beëindigd van 2023 en nieuwe dossiers 2024)**, waarbij in totaal **2.897 mensen** geholpen werden.

Ons publiek

Sinds 2024 bestaat de overgrote meerderheid van ons publiek uit Brazilianen. Deze migranten vinden hun weg naar onze sociale dienst voor een aanvraag tot vrijwillige terugkeer indienen.



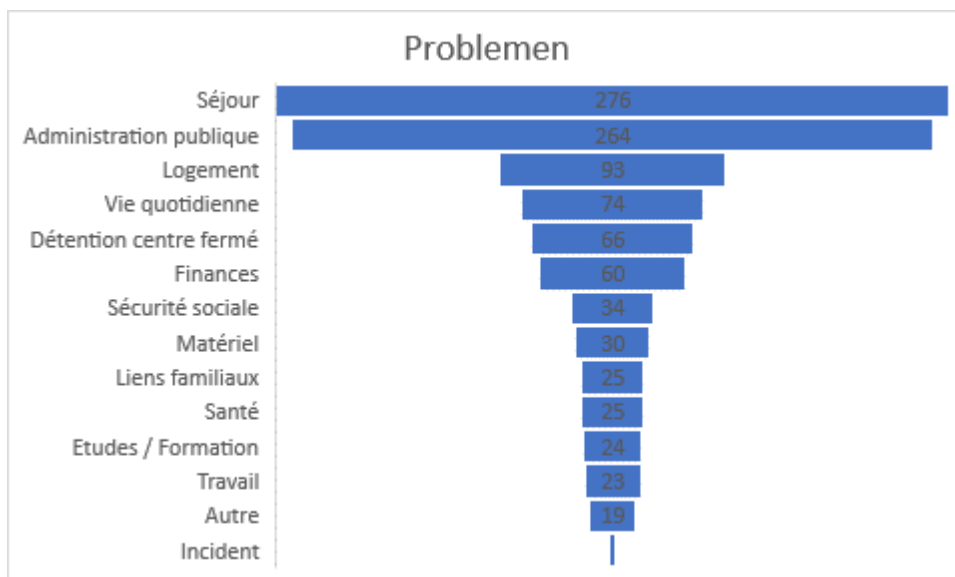
2.1.1 Permanente eerstelijnsdienst

Deze wereldwijde instabiliteit treft zowel het leven in de landen van herkomst als ons dagelijks werk. Als hulpverleners merken we elke dag hoe onzekerheid en kwetsbaarheid toenemen, samen met schuldenproblemen, huisvestingsnood en psychische moeilijkheden.

De sociale dienst CAW BRABANTIA antenne Caritas International wordt elke dag geraadpleegd door mensen van buitenlandse origine met de meest uiteenlopende achtergronden, die ons vinden via hun netwerk of via doorverwijzing door sociale en overheidsdiensten.

In 2024 werden we geraadpleegd door een grote groep migranten uit Latijns-Amerika (El Salvador, Colombia, Peru, Venezuela, Ecuador, Paraguay en enkele andere landen in kleinere aantallen).

In 2024 was de meerderheid (65%) van de mensen die we ontvingen een man, meestal alleenstaand. Hun gemiddelde leeftijd was 36 jaar, terwijl die van de 35% vrouwen 38 jaar was .



Als eerstelijnsdienst behandelen we een grote verscheidenheid aan problemen die kunnen worden omschreven als juridisch, administratief, psychosociaal of materieel. Zodra de maatschappelijk werker op de hoogte is van de situatie, doet hij of zij al het mogelijke om een oplossing te zoeken. Soms is het voldoende om de aanvrager informatie te geven zodat hij of zij verder kan met de te zetten stappen, maar vaak vereist de complexiteit van de situatie langdurige ondersteuning. Soms wordt de persoon doorverwezen naar een gespecialiseerde dienst. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer daklozen worden doorverwezen naar noodopvangcentra of wanneer mensen die op zoek zijn naar een advocaat worden doorverwezen naar een bureau voor rechtshulp.

Aangezien de meerderheid van onze gebruikers van buitenlandse afkomst is, zijn vragen met betrekking tot verblijfsrechten een belangrijk onderdeel van ons dagelijks werk. Vragen met betrekking tot aanvragen voor internationale bescherming, regularisatie, aanvragen voor nationaliteit en beroepen op verschillende niveaus worden regelmatig behandeld.

De huisvestingsproblematiek weerklinkt al enkele jaren in de sociale sector. De huurmarkt is in handen van particuliere verhuurders. Buitensporige huurprijzen, een beperkt aanbod, discriminatie, ... Dit zijn slechts enkele van de obstakels waar onze gebruikers het vaakst mee te maken krijgen als ze op zoek zijn naar een woning. In hun wanhoop worden sommigen van hen gedwongen om in onbewoonbare of overvolle huizen te wonen, of worden ze het slachtoffer van huisjesmelkers, enz.

We worden veel gesolliciteerd door aanvragers van internationale bescherming die op straat zijn beland bij gebrek aan plaatsen in de opvangcentra van Fedasil. We beleven opnieuw een jaar van opvangcrisis voor aanvragers van internationale bescherming, maar ook voor daklozen. Omdat ze geen inkomen hebben, worden ze vaak doorverwezen naar gratis noodopvangcentra zoals Samusocial, maar helaas zijn velen van hen op straat terechtgekomen door het gebrek aan opvangplaatsen.

Naast de meest voorkomende problemen blijft geestelijke gezondheid een ernstig probleem in onze dossiers. De psychologische en psychiatrische stoornissen waaraan sommige gebruikers lijden, versterken niet alleen de reeds bestaande kwetsbaarheid, maar bemoeilijken ook de sociale ondersteuning.

2.1.2 Gezinshereniging

Steeds meer vragen over gezinshereniging naar onze dienst

In 2024 beantwoordde onze dienst gemiddeld 216 telefonische en e-mailverzoeken over gezinshereniging.

In de loop der jaren hebben we een expertise opgebouwd en volgen we de veranderingen in de wetgeving en de praktijk op de voet.

We organiseren regelmatig collectieve info-sessies voor ongeveer twintig deelnemers.

In 2024 werden **153 nieuwe gezinsherenigingszaken** geopend. De ondersteuning duurt enkele maanden of zelfs 1 tot 2 jaar per zaak.

Een cruciaal tekort aan gespecialiseerde gezinsherenigingsdiensten is een trieste realiteit in elke provincie. Als gevolg daarvan staan deze diensten voortdurend onder druk.

AFRIN-praktijk

Volgens het AFRIN-arrest van het Hof van Justitie van 18 april 2023 moet België voorzien in uitzonderingen op de verplichting om zich persoonlijk naar de diplomatieke post te begeven om een aanvraag voor gezinshereniging in te dienen, wanneer het onmogelijk of uiterst moeilijk is om zich naar de diplomatieke post te begeven. De lidstaten moeten de nodige soepelheid aan de dag leggen om de betrokkenen daadwerkelijk in staat te stellen hun verzoek tot gezinshereniging tijdig in te dienen; zij moeten het gebruik van communicatiemiddelen op afstand toestaan. Het Hof besteedt bijzondere aandacht aan twee situaties: conflictgebieden en de situatie van vluchtelingen.

Myria heeft bijna uitsluitend verzoeken om aanvragen op afstand ontvangen van diplomatieke posten in Jeruzalem, Islamabad, Nairobi en Riyad, die bevoegd zijn om te bepalen of een visumaanvraag op afstand is toegestaan voor gezinsleden die respectievelijk in Gaza, Afghanistan, Eritrea/Somalië en Jemen verblijven.

Onze afdeling moest 12 aanvragen per e-mail indienen voor Afghaanse onderdanen bij de Belgische ambassade in Islamabad en 1 aanvraag voor Burundese vluchtelingen die in Mozambique wonen bij de Belgische ambassade in Johannesburg.

Dit vertegenwoordigt een enorme hoeveelheid administratief werk. We moeten eerst de diplomatieke post aanschrijven en uitleggen waarom het extreem moeilijk of onmogelijk is om de visumaanvraag persoonlijk in te dienen. De diplomatieke post beoordeelt geval per geval of het mogelijk is om de aanvraag van op afstand in te dienen. Zodra de goedkeuring is gegeven, worden alle documenten per e-mail naar de post gestuurd. Maar eerst moeten we alle documenten verzamelen, controleren, de familie thuis om eventuele correcties vragen en ze vervolgens archiveren. Dan komt de internationale overdrachtsoperatie, die in de praktijk ook erg ingewikkeld kan zijn.

Moelijkheden bij het maken van afspraken voor visumaanvragen

Hier volgen enkele voorbeelden van wat we op het terrein tegenkwamen.

De Belgische ambassade in Burundi is een van de weinige posten die de visumaanvragen niet uitbesteedt. In de praktijk is het bijzonder moeilijk om een afspraak te krijgen, ofwel omdat de agenda gesloten is, ofwel omdat het enkele maanden duurt.

Het Centre Européen des Visas (CEV) in Kinshasa heeft zijn afsprakensysteem veranderd: hun online agenda is nu open voor een beperkte en willekeurige periode. Je moet dus meerdere keren per dag inloggen en hopen dat je op het juiste moment komt.

Externe kantoren, bekend als TSLContact en VFSGlobal dienstverleners, waarvan sommige volle agenda's hebben voor meerdere maanden, openen hun afsprakenagenda's slechts voor een zeer korte periode, of waarvan de applicatie niet werkt, wat de procedure bemoeilijkt. Dit is met name het geval in Libanon, Turkije, Ivoorkust, enz.

Gezinshereniging voor Palestijnen

Voor gezinsleden in Gaza is sinds 7 oktober 2023 en na de sluiting van VFS Gaza, een externe dienstverlener, besloten om iedereen die recht heeft op gezinshereniging toegang op afstand te verlenen.

In het kader van onze verzendingswerkzaamheden hebben we veel vragen ontvangen van familieleden van Palestijnse onderdanen, die dagelijks met angst en onzekerheid leven. Naast het verkrijgen van een visum, vormde het verlaten van Palestijns gebied een probleem. In de praktijk zijn er sinds mei 2024 geen evacuaties meer geweest.

Nieuwe wet van 10/03/2024 en nieuw koninklijk besluit van 17/06/24 werden van kracht op 01/09/2024 alsook de wet van 01/09/2024 wat het volgende inhoudt: Een minderjarige die is toegelaten om in het Koninkrijk te verblijven als begunstigde van de internationale beschermingsstatus en die wordt begeleid, heeft nu recht op gezinshereniging met zijn of haar ouders.

Als de minderjarige meerderjarig wordt tijdens de internationale beschermingsprocedure van zijn of haar ouders, heeft hij of zij 3 maanden (in plaats van 12 maanden) om de aanvraag in te dienen vanaf de datum van de positieve beslissing.

Er is een algemene bepaling - ongeacht of het herenigde kind Belg is (artikel 40 ter), burger van de Unie (artikel 40 bis) of een NBM erkende vluchteling (artikel 10) - dat de ouder die herenigd wordt met

een minderjarig kind het ouderlijk gezag moet uitoefenen en “daadwerkelijk moet zorgen voor het kind” dat hij of zij vergezelt.

Een Belgisch onderdaan kan zijn of haar nakomelingen jonger dan 18 jaar of ouder dan 18 jaar meebrengen op voorwaarde dat ze ten laste zijn van de Belgische onderdaan die wordt herenigd en van zijn of haar echtgenoot of partner in het land van herkomst of oorsprong. De mogelijkheid om een kind jonger dan 21 jaar mee te nemen als de Belgische ouder werkt, is afgeschaft.

Anderzijds is er geen verplichting voor een ouder om samen te wonen met een kind dat meerderjarig wordt tijdens of kort na (= maximum drie maanden na) de asielprocedure of verblijfsprocedure voor staatlozen. Vanaf de meerderjarigheid zijn het kind en de ouder volgens de rechtspraak van het HvJEU niet meer verplicht om samen te wonen; het volstaat dat zij een effectief gezinsleven hebben.

Te respecteren termijnen

De medewerkers volgen de ontwikkelingen in de jurisprudentie op de voet, die met name de termijnen bepaalt voor de beoordeling van minderjarigheid en voor het te laat indienen van FR-aanvragen.

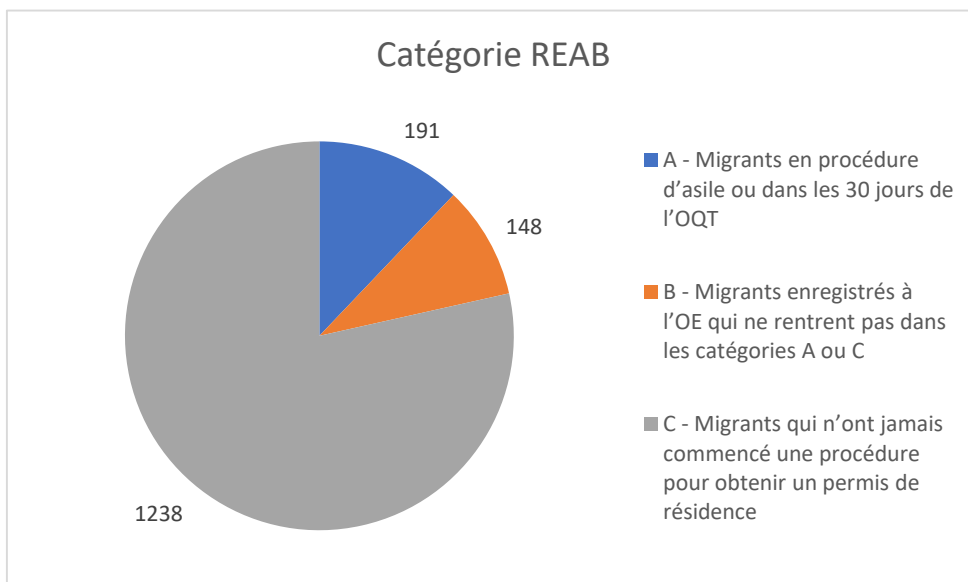
Een visumaanvraag moet binnen strikte termijnen worden ingediend: voordat een NBM meerderjarig wordt, binnen een redelijke termijn voor een NBM die zijn of haar status op meerderjarige leeftijd verkrijgt, of binnen 12 maanden na het verkrijgen van internationale bescherming.

Moeilijkheden bij het verkrijgen van een afspraak met bepaalde diplomatieke posten of externe kantoren compliceren het proces en zorgen voor extra stress.

Onze afdeling blijft zeer waakzaam en biedt grondige ondersteuning aan gebruikers om ervoor te zorgen dat visumaanvragen op tijd worden ingediend.

2.1.3 Vrijwillige terugkeer

Aanvragen voor vrijwillige terugkeer zijn een belangrijk onderdeel van onze werking. Mensen komen naar België om een betere toekomst voor zichzelf en hun gezin te vinden, om aan armoede te ontsnappen of omdat ze met de dood bedreigd worden. Ze worden hier geconfronteerd met een moeilijke realiteit, soms dakloos, werkloos of slachtoffer van arbeidsuitbuiting. Ze spreken geen nationale taal, hebben geen familienetwerk, enz. Aan sommigen van hen is internationale bescherming geweigerd, van anderen is de aanvraag voor 9bis/9ter regularisatie afgewezen en weer anderen zijn migranten zonder papieren. Na een tijd in België te hebben gewoond, besluiten ze terug te keren naar hun land van herkomst omdat ze zich in een precaire situatie bevinden. We hebben **1.577 dossiers** geopend waarbij we migranten hebben begeleid bij het terugkeer



2.1.4 Detentie

Onze dienst maakt deel uit van een netwerk aan organisaties (MOVE). In dit kader bezoeken twee van onze medewerkers het detentiecentrum voor mannen, 127bis in Steenokkerzeel met een maximumcapaciteit voor 120 mannen en het centrum van Holsbeek met een maximum opvangcapaciteit voor 32 vrouwen.

Hun missie bestaat er vooral in een luisterend oor te bieden aan de personen die er worden vastgehouden en waar nodig antwoord te geven op hun vragen. Zij worden ook vaak gevraagd om op te treden als contactpersoon tussen de gedetineerde en zijn of haar advocaat of met het familiale

netwerk. Daarnaast zijn zij een waakzaam oog voor het functioneren van het centrum en de levensomstandigheden van de gedetineerden.

Publiek

Personen die worden vastgehouden in detentiecentra worden van hun vrijheid beroofd omdat zij niet over een geldig bewijs voor legaal verblijf op Belgisch grondgebied beschikken. Het betreft hier dus een administratieve aanhouding van hoofdzakelijk personen voor wie alle beroepsmogelijkheden zijn uitgeput, personen die op illegale wijze het land binnenkwamen, aan de grens werden aangehouden en internationale bescherming vroegen, of personen voor wie een Dublinprocedure loopt. Het afgelopen jaar hebben we opnieuw gemerkt dat er soms Europeanen worden vastgehouden of mensen met een Europese verblijfskaart.

In de loop van **2024 openden wij 100 dossiers** in 127bis. Onder de meest voorkomende nationaliteiten telden we 28 personen uit Marokko, 9 uit Afghanistan, 6 uit Algerije, 5 uit Eritrea en Guineé (Conakry), 4 uit Palestina en Syrië, 3 uit Georgië, Irak en Tunesië en 2 uit Brazilië, Gambia, Iran, Kameroen, RDC, Senegal en Turkije. We spraken ook met 2 personen van wie de nationaliteit niet vastlag. We hadden gesprekken met personen uit 31 verschillende landen.

De meesten verbleven al lang in België of Europa. Dit gold ook voor de personen uit Algerije. De mannen uit Afghanistan hadden meestal een (soms héél kort) verleden in een andere EU-lidstaat (visum, vingerafdrukken, procedure...). Zij riskeerden meestal ook terugbrenging naar de respectievelijk lidstaat in het kader van de Dublin-conventie, zoals ook vele andere gedetineerden.

In Holsbeek hebben we **68 vrouwen gesproken**, voor 49 van hen hebben we een dossier geopend met 24 verschillende nationaliteiten. Daarvan was de grootste groep Brazilianen (zeven personen), gevolgd door Marokko met vier personen en Somalië en Colombia met elk drie personen. Hier valt op dat de profielen enigszins gevarieerder zijn; de meerderheid van de gedetineerde vrouwen verbleven sinds meerdere jaren in België zonder geldige verblijfsstatus. Anderen bleken nieuwkomers die aan de grens werden aangehouden, enkelen onder hen hadden een aanvraag voor internationale bescherming ingediend, of die een procedure Dublin hadden en dus wachtten op een overname van een ander Europees land. Een veelvoorkomende situatie waarom er vrouwen worden vastgehouden in Holsbeek is een weigering voor een wettelijke samenwoning of huwelijk. Een tweede grote groep zijn vrouwen die gearresteerd werden door controles op sekswerk. In 2024 hebben we ook enkele transvrouwen gesproken.

MOVE

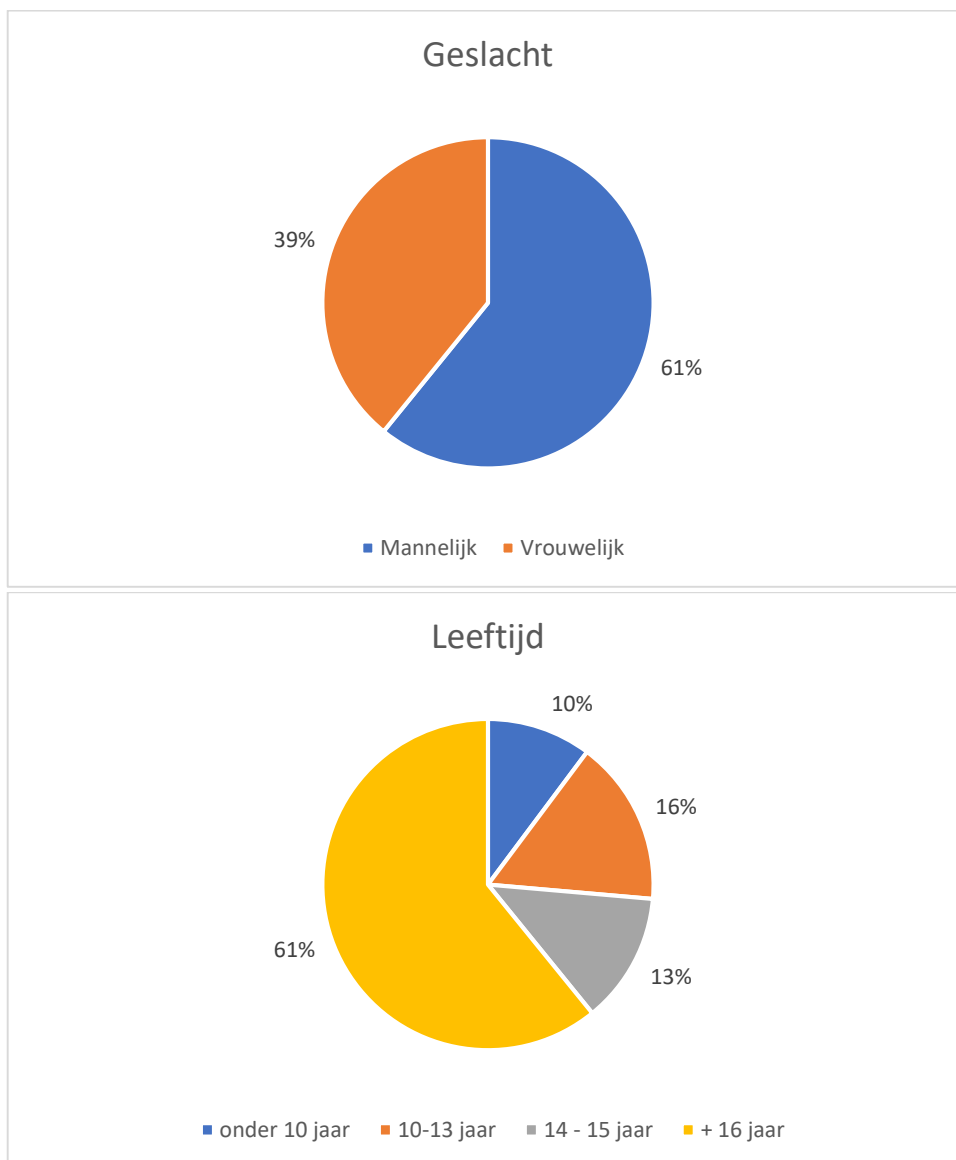
In 2024 werd ook de samenwerking met de MOVE¹ coalitie verdergezet. Dit is een collectief van organisaties (Caritas International, JRS, Vluchtelingenwerk Vlaanderen en Ciré) die zich als doel stelt een (juridische) ondersteuning te bieden aan de geaccrediteerde bezoekers. Op macroniveau is de coalitie erop gericht de Belgische politiek te beïnvloeden op vlak van detentie van personen zonder verblijfsrecht en dit thema toegankelijker en zichtbaarder te maken voor het grote publiek.

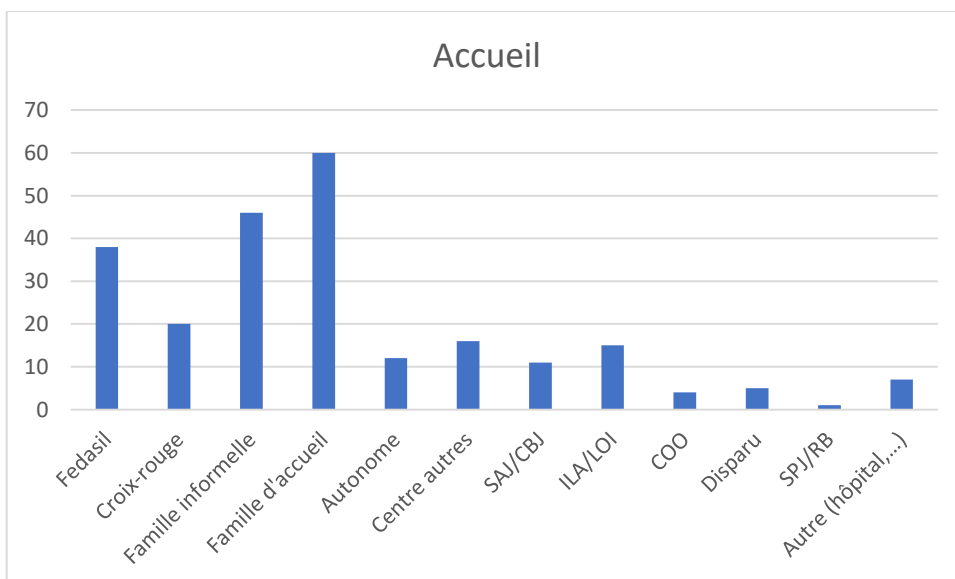
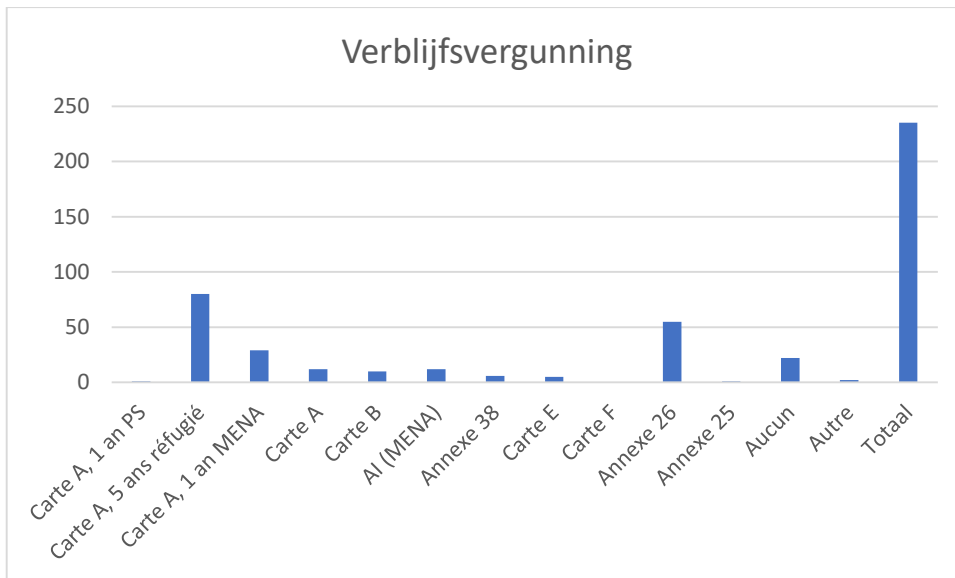
De samenwerking van MOVE met vrijwilligers, loopt inmiddels heel vlot. Hierdoor kunnen de meeste bezoeken uitgevoerd worden in duo. Ook het in 2023 aangegane partnerschap met Dokters Zonder

Grenzen, die op vraag van de bezoeker en de gedetineerde een bezoek kunnen brengen, kwam op kruissnelheid.

2.2 Voogden

Tijdens het jaar 2024 telde het team voogden-helppdesk-Xtra MENA 15 medewerkers. Op 2 na (de coördinator en de intercultureel bemiddelaar) volgen ze allen niet-begeleide minderjarigen op als voogd of vanuit een ander mandaat. Daarnaast zijn de meeste teamleden ook nog actief in een andere deelwerking: de helppdesk (zie aparte uitleg) of Xtra Mena (zie aparte uitleg). Beide deelwerkingen worden elk opgevolgd door een referentiepersoon.





Deze voogden vormen een rode draad doorheen het leven van de minderjarige wat betreft alle mogelijke levensdomeinen. De voogd ziet erop toe dat elke minderjarige toegang heeft tot zijn rechten en probeert via maatwerk een passend antwoord te bieden op de vele vragen waarmee de minderjarige geconfronteerd wordt.

2.2.1 XTRA MENA

België wordt geconfronteerd met een groeiend aantal niet-begeleide minderjarigen die “op doorreis” zijn. Ze overwegen hun plannen of proberen andere Europese landen te bereiken, voornamelijk het Verenigd Koninkrijk.

Tijdens hun verblijf in België willen deze jongeren in eerste instantie niet op lange termijn integreren in het Belgische systeem. Bijgevolg vermijden velen van hen elk contact met de autoriteiten (en soms zelfs met verenigingen) en vragen ze geen internationale bescherming aan. Bijgevolg zijn ze aangewezen op hun eigen vaardigheden om ermee om te gaan, op hun relaties met leeftijdsgenoten en soms op netwerken van mensensmokkelaars. Ze zijn bijzonder wantrouwend tegenover de autoriteiten, vaak slecht geïnformeerd en bang voor procedures zoals het nemen van vingerafdrukken.

Werken met deze jongeren is een complexe maar essentiële taak. De informatie die ze tijdens hun migratie krijgen is vaak onnauwkeurig, waardoor ze geen weloverwogen beslissingen kunnen nemen over hun toekomst en hun rechten.

Het Xtra MENA-project is gebaseerd op vier basisprincipes: bewustmaking, voorlichting, training en ondersteuning. Het doel is om nauwkeurige informatie te verspreiden onder jonge MENA-ers in transit en tegelijkertijd diegenen op te leiden die direct of indirect met hen werken. Om dit te doen, gaan we erop uit om hen te ontmoeten op de plaatsen waar ze zich bevinden, om hun rechten in België en in andere landen uit te leggen en om hen, als ze dat willen, te begeleiden naar een duurzame integratie in het Belgische systeem.

We zijn twee keer per week aanwezig in de twee opvangcentra voor transiterende MENA's: het Dubrucq centrum van Samu Social en het AMRAN-centrum van BelRefugees. We zijn ook elke week aanwezig in de Hub Humanitaire, een dagcentrum van het Rode Kruis, en in het Huis van de Zusters, in samenwerking met SOS Jeunes, een ochtend om de twee weken. Op verzoek van onze partners gaan we naar andere plaatsen, zoals kraakpanden, Fedasil-centra en andere accommodaties van vrijwilligersorganisaties, waar behoefte aan is.

We werken voornamelijk op individuele basis en bieden jongeren die daarom vragen follow-up, maar we organiseren ook groepsvoorlichtingssessies.

In 2024 hebben we in het kader van ons opleidingsprogramma ons werk voortgezet, met name in de observatie- en oriëntatiecentra (COO's) van Fedasil, om het personeel bewust te maken van de situatie van minderjarigen op doorreis en in de twee opvangcentra.

We hebben regelmatig contact met een aantal verenigingen in het Verenigd Koninkrijk en Frankrijk die ook werken met niet-begeleide minderjarigen 'op doorreis', om de verschillende contexten te bespreken en de ondersteuning voor jongeren te verbeteren.

Sinds april 2019 wordt het project gefinancierd door Fedasil, met een consultancyovereenkomst voor vier jaar vanaf eind 2024.

In 2024 hebben we 372 jongeren 'op doorreis' ontmoet. De meerderheid kwam uit Eritrea en Ethiopië, waarbij Eritrea 41% uitmaakte van de jongeren die we ontmoetten. Dit jaar hebben we een duidelijke toename gezien van het aantal jonge Ethiopiërs, die nu 35% uitmaken van de jongeren die we hebben ontmoet, voornamelijk uit de regio Oromia. Andere nationaliteiten waren Soedan, Palestina, Gambia, Afghanistan en Marokko. Van deze jongeren was 96% jongen en slechts 4% meisje. De meerderheid (meer dan 90%) was tussen de 16 en 17 jaar oud, hoewel we ook enkele jongere jongeren hebben ontmoet.

Van de 372 jongeren die we ontmoetten, waren er 316 nog niet geïdentificeerd door de Belgische autoriteiten. We hebben 21% van hen geholpen om het Belgische systeem binnen te komen, ofwel door hen aan te geven bij de voogddienst ofwel door een aanvraag in te dienen voor internationale bescherming.

2.2.2 Project "Ondersteuning voor vrijwillige voogden"

Sinds april 2015 geven voogden zowel individuele coaching en ondersteuning aan Franstalige voogden.

De rol van onze voogd is zeer gevarieerd want en moet zich veel verschillende en complexe onderwerpen eigen maken. De voogden moeten deze problemen vaak alleen oplossen.

Het doel van dit project - dat gericht is op alle Franstalige voogden - is dan ook om de vaardigheden van voogden van niet-begeleide minderjarige vreemdelingen te versterken, in het bijzonder van degenen met weinig ervaring of die moeilijkheden ondervinden bij het uitvoeren van hun taken. Dit project heeft als doel hun kennis te consolideren, hun professionele netwerk te versterken, hen instrumenten aan te reiken en hen de mogelijkheid te bieden hun ervaringen te delen.

In 2024 vonden de opleidingen en de verschillende vormen van ondersteuning van de tutores plaats in Brussel, Namen, Luik of Charleroi, of via videoconferentie.

Het project bestaat uit verschillende onderdelen:

1. **Helpdesk:** de helpdeskservice is telefonisch en per e-mail beschikbaar voor docenten. De dienst is beschikbaar op maandag van 9.30 tot 12.30 uur, op dinsdag van 17.00 tot 19.00 uur en op donderdag van 13.00 tot 16.00 uur. In 2024 beantwoordden docenten 820 vragen (per e-mail of telefonisch).
2. **Basistraining voor nieuwe tutores:** in 2024 werkten de voogden samen met de Dienst voogdij om een basistraining te organiseren die leidde tot de goedkeuring van 81 nieuwe voogden.
3. **Een coaching cursus,** bestaande uit 3 sessies (van elk 2,5 uur), ontworpen om een praktische en diepgaande toepassing te geven van de informatie die tijdens de basisopleiding werd ontvangen. In 2024 gaven we in totaal 23 coachingsessies, die 's ochtends, 's middags of 's avonds plaatsvonden.
4. **Individuele follow-up:** elke voogd die moeilijkheden ondervindt of een complexe zaak volgt, kan een een-op-een-gesprek aanvragen met een ervaren voogd om individuele ondersteuning en advies te krijgen. In 2024 hebben we 40 verzoeken om individuele follow-up beantwoord.

5. **Voortdurende training:** In 2024 organiseerden de voogden 28 opleidingssessies (van enkele uren, een halve dag of een hele dag) over onderwerpen die essentieel zijn zoals de verschillende procedures (asielprocedure, procedure voor duurzame oplossing, gezinshereniging, afgewezen MENA's), opvang in informele gezinnen, specifieke nationaliteiten (Afghaanse, Roma en Dom, Oekraïense, Eritrese MENA's), scholing en schooluitval. Voor sommige trainingen werkt het team van voogden samen met externe deskundigen op dit gebied en officiële instanties zoals de DVZ en het CGVS.

6. **Uitwisselingsgroepen:** dit nieuwe onderdeel werd gelanceerd in oktober 2022. De voogden van Cap Brabantia hebben vier uitwisselingsgroepen opgericht: Luik, Brussel, Charleroi en Namen. Het doel van de groepen is om voogden uit dezelfde geografische regio samen te brengen zodat ze hun voogdij kunnen bespreken en advies, goede praktijken en nuttige contacten kunnen ontvangen. In 2024 kwam elke uitwisselingsgroep 3 of 4 keer bijeen, hierdoor bereikten we 91 voogden.

Dit project is een groot succes, zoals blijkt uit de volgende quotes: "Bedankt voor alles. Ik ben erg blij dat ik jullie heb ontmoet... voor het geven van goed advies als het donker wordt bij het ondersteunen van onze afdelingen". "Bedankt voor de documenten en bedankt voor de training die weer geweldig was!" "Heel erg bedankt voor al deze informatie, het is duidelijk en precies! Dankzij deze informatie kan ik de situatie oplossen!"

3. Antenne Entraide van Sint-Gillis

“Entraide” van Sint-Gillis is een polyvalente sociale dienst die openstaat voor de buurt en een warm onthaal biedt aan iedereen, ongeacht zijn of haar filosofische of religieuze overtuiging. De dienst is open voor het publiek van maandag tot vrijdag, van 8u tot 12u en van 13u tot 16u.

We bieden verschillende soorten aanvullende activiteiten en diensten aan daklozen en gezinnen in moeilijkheden in Brussel. Ons doel is hen te helpen hun sociaal-administratieve problemen te overwinnen en hen tegelijk momenten van gezelligheid en sociaal contact aan te bieden. In samenwerking met vrijwilligers zet het team van maatschappelijk werkers zich in om naar de gebruikers te luisteren, hen te ondersteunen en hen op hun gemak te stellen, vooral als ze het moeilijk hebben.

3.1 Activiteiten

Onthaal

Het onthaal is de belangrijkste ingang. Zolang ze de basisregels van het gemeenschapsleven respecteren, kan iedereen er komen ontbijten, informeel praten met de medewerkers of vrijwilligers, gezelschapsspelletjes spelen of een maatschappelijk werker of jeugdwerker om hulp vragen bij sociale en administratieve zaken. In de winter is er ook een soepkeuken.

De meeste mensen die van deze dienst gebruik maken, zijn dakloos. Dit jaar ontvingen we gemiddeld 100 tot 120 mensen per dag. Deze activiteit wordt begeleid door een opvoeder, een medewerker met een “artikel 60”-contract, een aantal vrijwilligers en onze Relais d'Action de Quartier (RAQ), die twee ochtenden per week langskomt.

Sociale permanenties met en zonder afspraak

De sociale permanenties worden bemand door twee maatschappelijk werkers die informatie, begeleiding, administratieve bijstand en sociale ondersteuning bieden, afhankelijk van de behoeften van de gebruikers. In 2024 werden ongeveer 809 dossiers behandeld, een lichte stijging van 5% ten opzichte van het cijfer 770 van vorig jaar.

De belangrijkste dossiers die dit jaar werden behandeld, blijven nagenoeg dezelfde als vorig jaar: aanvragen voor toegang tot de sociale kruidenierswinkel, overmatige schuldenlast, opvolging van mensen zonder wettig verblijf, zoeken naar huisvesting, aanvragen voor financiële hulp, enz.

Publiek

Wat het publiek betreft, zijn de meest vertegenwoordigde nationaliteiten Belgen (32%), gevolgd door Marokkanen (29%). We onderscheiden ook Afrikaanse onderdanen bezuiden de Sahara (9%) en Europese onderdanen en inwoners (8%). Van 15% kennen we de nationaliteit niet. De resterende 8% komt voornamelijk uit Zuid-Amerika en Azië. Deze cijfers tonen de diversiteit van het publiek dat gebruik maakt van de diensten voor sociale permanentie en illustreren de uiteenlopende behoeften op het vlak van hulp en ondersteuning.

Persoonlijke begeleiding

Dit jaar werden onze maatschappelijk werkers regelmatig ingeschakeld om mensen buitenshuis te begeleiden, onder andere naar de gemeente, het OCMW, advocaten en ziekenhuizen. Ze boden ook morele steun via huisbezoeken, vooral aan personen in een kwetsbare of geïsoleerde situatie. Deze individuele begeleiding is essentieel om vertrouwen en rust te brengen bij de mensen die wij ondersteunen.

De sociale kruidenierswinkel

Als stichtend lid van l'Épi Saint-Gilles verwijst Entraide gezinnen met een laag inkomen en alleenstaanden elk jaar door naar deze dienst. De sociale dienst onderzoekt de aanvragen op basis van het inkomen, de schulden en de maandelijkse uitgaven van de aanvrager. Elk gezin of alleenstaande krijgt voor een periode van zes maanden toegang tot de kruidenierswinkel. Entraide heeft een deel van de boodschappen voor de begunstigden gefinancierd, voor een bedrag van ongeveer 12.000 euro, waarvan dit jaar ongeveer vijftig gezinnen konden profiteren.

Sociale wasserij

De wasserette is toegankelijk van maandag tot vrijdag, van 10 tot 12 uur. Kleding wordt gewassen en gedroogd voor 1 euro. Deze service is exclusief voor daklozen.

Vestiaire

De vestiaire biedt gratis kleding en dekens aan mensen in moeilijkheden. Zij is twee keer per week open, op dinsdag en donderdag, van 13 tot 15 uur. Donaties van kleding, ondergoed, schoenen, sokken, enz. (bij voorkeur herenkleding) in goede staat zijn welkom op het volgende adres: Sint-Gilliskerkstraat 59, 1060 Sint-Gillis.

Sociale kluis

De lockers zijn toegankelijk van maandag tot vrijdag, van 11 tot 12 uur. Daklozen kunnen er hun bagage en belangrijke documenten veilig achterlaten. We hebben 36 lockers om aan deze behoefte te voldoen. Toegang kost €0,50/maand.

Werkgelegenheid en huisvesting (op afspraak)

We bieden individuele coachingsessies om mensen te helpen CV's en sollicitatiebrieven te schrijven, te solliciteren en alsook hulp bij het zoeken naar huisvesting.

Budgetbegeleiding

Op verzoek van de gebruiker helpt ons pedagogisch team hen bij het beheren van hun financiën (betaling van huur, rekeningen, schulden, opstellen van een budget, enz).

De computerruimte

Deze ruimte is gratis toegankelijk en stelt gebruikers in staat om contact te houden met hun dierbaren en belangrijke zoekopdrachten uit te voeren.

Recreatieve en feestelijke activiteiten

Het project "À nous la parole", gelanceerd op 17 april 2023, is een samenwerking tussen Entraide van Sint-Gillis, ATD Vierde Wereld en het Relais d'Action de Quartier de Saint-Gilles. Het biedt twee keer

per maand activiteiten aan om het publiek de kans te geven hun angsten, levenservaringen en verlangens te delen. Het project omvat gezelschapsspelen, filmvoorstellingen, culturele uitstapjes, buitenactiviteiten, discussies en artistieke expressiemomenten, zoals een tentoonstelling in de Sint-Augustinuskerk. Het doel van deze activiteiten is om banden te onderhouden met mensen in precare situaties. Ze zijn gratis en toegankelijk voor een gemengd publiek, wat zorgt voor een vriendelijke, multiculturele sfeer.

Dit jaar vond onze barbecue plaats in juni in samenwerking met straathoekwerkers van Sint-Gillis, met als doel elkaar wat beter te leren kennen, aangezien we met dezelfde doelgroep werken. Onze zomere excursie bracht ons begin juli naar de Grotten van Han.

We hielden ook onze jaarlijkse kerstlunch. En net als vorig jaar verwelkomden we weer zes medewerkers van de verzekeringsmaatschappij ATHORA en twee leden van de Inner Wheel Club, die ons kwamen helpen met het opzetten en serveren. Hun hulp werd opnieuw zeer gewaardeerd door het publiek en het team van medewerkers en vrijwilligers. Het is vermeldenswaard dat het de donaties van deze twee organisaties en van de CERA-coöperatie waren die het evenement volledig financierden. Deze gezellige maaltijd was echt belangrijk voor ons daklozenpubliek, omdat het een moment is dat hen menselijkheid, warmte en hoop geeft, alsook respijt van hun dagelijkse moeilijkheden.

Het « Housing First » project

Dit jaar hebben we twee mensen in een precare situatie geholpen met het vinden van een woning, wat het totale aantal begunstigden van dit project op negen brengt. De bezoeken die we aan deze mensen brengen hebben een dubbel doel: een sociale band met hen onderhouden en steun bieden aan degenen die zich geïsoleerd voelen omdat ze het contact met hun familie hebben verloren. Dankzij deze follow-up kunnen deze mensen zich omringd en gesteund voelen in hun nieuwe leven. Deze bezoeken geven hen ook een gevoel van veiligheid en solidariteit, wat essentieel is voor hun dagelijks welzijn. Deze bezoeken zijn een speciaal moment waarop mensen hun behoeften en zorgen kunnen uiten. Dit geeft ons een beter inzicht in hun realiteit en stelt ons in staat om onze hulp aan te passen aan hun specifieke situatie. We zijn ervan overtuigd dat deze persoonlijke begeleiding een sleutelrol speelt bij het herwinnen van hun onafhankelijkheid en hun re-integratie in de maatschappij. Deze bezoeken helpen ook om hun vertrouwen in zichzelf en hun toekomst op te bouwen.

Veldwerk

Dit is het resultaat van een samenwerking tussen de wijkactiecentra (RAQ) van de Fédération des Services Sociaux (FDSS), ATD Vierde Wereld en Entraide van Sint-Gillis. Deze drie verenigingen hebben zich verenigd met hetzelfde doel: kwetsbare bewoners in Sint-Gillis bereiken. De nadruk ligt op het opbouwen van loyale relaties, door acties aan te passen aan de context van elk individu. Om onze acties beter te coördineren, werken we samen met andere lokale actoren, zoals de straathoekwerkers van de gemeente Sint-Gillis, het OCMW van Sint-Gillis en hun Lokaal Sociaal Gezondheidscontract (CLSS) en het Bri-Co-programma van de FdSS (een instrument voor interventies in microwijken). Dankzij deze partnerschappen konden we in december 2024 en januari 2025 warme maaltijden aanbieden. Sinds eind maart 2024 ontmoeten we elke maandagmiddag een vijftigtal mensen. De huidige route loopt langs een aantal belangrijke plekken in Sint-Gillis: het Bethlehemplein, de brug van de Veeartsenstraat, Zuidstation, Hallepoortpark, metrostation Munthof, Dillensplein en het Saint-Gillesvoorplein. Deze route kan worden aangepast aan de weersomstandigheden (regen of hitte) om tegemoet te komen aan de behoeften van het doelpubliek. Tijdens ons straathoekwerk ontmoeten we soms groepen mensen die onder invloed zijn van drugs of zich ongepast gedragen. In zulke risicovolle

situaties proberen we, indien nodig, op een rustige manier een reden te vinden om ons discreet terug te trekken naar een veiligere omgeving.

3.2 Samenwerkingsverbanden

Entraide van Sint-Gillis ontwikkelt partnerschappen met **de parochies van Sint-Gillis**, die verschillende acties opzetten om de hulp aan onze begunstigen te versterken. Elk jaar opent de Sint-Gillisparochie haar deuren voor daklozen en biedt hen een plek om zich op te warmen in de kerk of om elkaar in het portaal of op het plein te ontmoeten bij een kopje koffie, dat elke zaterdag wordt geserveerd door een groep vrijwilligers van de parochie.

Een van de hoogtepunten van het jaar was de ontmoeting tussen paus Franciscus en een tiental begunstigen tijdens een ontbijt in de Sint-Gilliskerk. De deelnemers waren diep geraakt door dit unieke en onverwachte bezoek.

In 2024 bood de Pastorale Eenheid van Sint-Gillis, in samenwerking met de dienst Solidariteit van de katholieke kerk in Brussel, enkele van onze begunstigen ook een weekendbedevaart naar Banneux aan.

Op het vlak van financiële hulp doet Entraide vaak een beroep op het **Fonds Jean Degive** voor noodsituaties die een snelle tussenkomst vereisen. Deze hulp wordt slechts éénmalig aan een begunstige verleend.

Als onderdeel van ons Housing First project hebben we de steun van de **Straatverpleegsters**, die ons al drie flats ter beschikking hebben gesteld voor onze begunstigen. Dankzij onze samenwerking met de Fondation Stella Lucet hebben we ook een persoon in een precaire situatie kunnen huisvesten in een flat die door deze stichting is aangekocht. De huisvesting wordt beheerd door twee Sociale verhuurkantoren (SVK), **Baïta en Logement Pour Tous**, terwijl het team van Entraide zorgt voor de psychosociale ondersteuning en de administratieve follow-up van de gehuisveste personen.

Entraide werkt al enkele jaren samen met het **OCMW van Sint-Gillis** in het kader van een overeenkomst. Hierdoor kunnen we een beroep doen op een logistiek medewerker, aangeworven door het OCMW met een contract van bepaalde duur (artikel 60), om ons team te versterken.

Entraide werkt ook samen met de **Opvoeders van "Rue de Saint-Gilles"**, waarbij we informatie delen over onze gemeenschappelijke begunstigen en feestelijke activiteiten voor hen organiseren. **Doucheflux** geeft ons toegangskaartjes voor hun douches voor daklozen die we naar hen doorverwijzen. **L'Ilôt, een dagcentrum**, en **Solidarité Grand-Froid** voorzien ons van kleding voor onze tweedehandswinkel. Een keer per maand organiseert het **Plateforme Prévention Sida** een SOA-screening in onze gebouwen. Soms verwijzen we mensen zonder inkomen ook door naar de **Resto du Coeur**, als ze nog niet vertrouwd zijn met de voedselhulpstructuren in Brussel. Van maandag tot vrijdag reserveert **Pierre d'Angle** twee slaapplekken voor onze dakloze klanten.

Entraide werkt ook samen met **het collectief "Straatdoden"**, dat onze ruimtes gebruikt voor hun maandelijkse bijeenkomsten. We wisselen ook informatie uit over het overlijden van begunstigen en de organisatie van hun begrafenis.

Dankzij de **FdSS (Fédération des Services Sociaux)** bieden we onderdak aan een **"Relais d'Action de Quartier" (RAQ)**, die als missie heeft het gebrek aan toegang tot rechten te bestrijden, de toegankelijkheid tot eerstelijnsdiensten te verbeteren en de banden tussen lokale actoren te versterken. De RAQ zet acties voor gemeenschapswerk op en leidt campagnes om mensen bewust te maken van hun gezondheid in lokale wijken. De RAQ biedt ook individuele ondersteuning aan geïsoleerde mensen en verwijst hen door naar eerstelijnsdiensten voor de juiste zorg. Bij Entraide

heeft ze het team versterkt door te helpen met het verwelkomen en begeleiden van het publiek. Als Spaanstalige ondersteunt ze ook de sociale dienst door mensen te verwelkomen of als tolk op te treden indien nodig. Ze biedt ook activiteiten aan in het kader van de groep “A Nous la Parole”.

3.3 Problemen

De afgelopen jaren hebben we te maken gehad met een aantal terugkerende problemen bij de sociale diensten, waaronder administratieve vertragingen in de behandeling van dossiers. Ook de slechte telefonische bereikbaarheid vormt een groot obstakel en bemoeilijkt de communicatie voor gebruikers. Daarnaast is de digitalisering van het maken van afspraken een uitdaging voor veel gezinnen, die niet altijd vertrouwd zijn met digitale middelen. Hierdoor raken maatschappelijk werkers overbelast en wordt hun werklast groter en complexer.

Bij het onthaal vormen agressie en geweld tussen begunstigden, maar ook tegen medewerkers, een steeds groter probleem dat moeilijk te beheersen is, aangezien er slechts één opvoeder beschikbaar is om hiermee om te gaan. Dit probleem is enerzijds het gevolg van de frustratie en stress van begunstigden, die voortkomen uit hun chronisch precaire situatie en hun emotionele reacties kunnen versterken. Anderzijds speelt ook het gebrek aan beschikbaar psycho-educatief personeel een rol.

4. Antenne Sociale Dienst van Kuregem

In 2024 heeft de Sociale Dienst van Kuregem, geïntegreerd in het CAW Brabantia, zijn essentiële missie voortgezet: mensen in moeilijkheden begeleiden bij de toegang tot hun sociale rechten en essentiële hulpbronnen. Door onze acties hebben we een toename van de hulpvragen en nieuwe uitdagingen vastgesteld, waardoor we onze begeleiding voortdurend moeten aanpassen.

Een menselijke en betrokken dienst

Onze acties zijn mogelijk dankzij een solidair en toegewijd team:

- 5 maatschappelijk werkers die sociale en administratieve begeleiding bieden;
- 3 vrijwilligers bij de onthaalbalie, die zorgen voor een warm eerste contact en een efficiënte doorverwijzing;
- 2 vrijwilligers voor de voedselbedeling, die steun bieden aan mensen in nood;
- 1 vrijwilliger verantwoordelijk voor de sociale kledingdienst – La Barak à Fripes, die passende kleding aanbiedt voor de behoeften van de begunstigden.

Sociale rechten waarborgen: onze primaire missie

Te vaak bestaan er sociale hulpmaatregelen, maar blijven ze ontoegankelijk door een gebrek aan informatie of uit angst voor complexe administratieve procedures. Via onze sociale permanenties zijn wij beschikbaar om:

- Informatie te verstrekken over sociale rechten (leefloon, uitkeringen, mutualiteit, OCMW-hulp, verhoogde tegemoetkoming, enz.);
- Hulp te bieden bij het invullen van administratieve dossiers en het overwinnen van obstakels bij sociale procedures;
- Door te verwijzen naar de juiste instanties en de link te leggen met overheidsdiensten en hun procedures;
- De belangen van de hulpvragers te verdedigen bij administraties en te ondersteunen bij moeilijkheden met sociale instellingen.

Materiële steun voor basisbehoeften

Omdat toegang tot sociale rechten ook betekent dat basisbehoeften worden vervuld, biedt onze dienst:

- Voedselhulp, wekelijks verzekerd door onze vrijwilligers, om de meest kwetsbaren van een minimaal levensonderhoud te voorzien;
- Een sociale kledingdienst – La Barak à Fripes, waar iedereen schone en degelijke kleding kan vinden, voor alle seizoenen en leeftijden.

4.1 Algemene statistieken

De belangrijkste cijfers van 2024:

- 2617 interventies uitgevoerd met onze gebruikers;
- 446 actieve sociale dossiers gedurende het hele jaar;
- 811 voedselpakketten uitgedeeld, wat wijst op een groeiende armoede;

Een evolutie in het begeleide publiek: de meerderheid van de begunstigden blijft tussen 26 en 65 jaar, maar we zien een toename van hulpvragen van ouderen, wat wijst op een groeiende behoefte aan steun binnen deze kwetsbare groep.

De Sociale Dienst van Kuregem begeleidt een multiculturele bevolking, met een sterke vertegenwoordiging van de volgende nationaliteiten: Belgen, Marokkanen, Guineeërs en Syriërs. Deze diversiteit dwingt ons om onze begeleiding voortdurend aan te passen om beter in te spelen op de specifieke situaties en trajecten van elk individu.

4.2 De voornaamste problemen in 2024

Volgens onze statistieken waren de meest voorkomende hulpvragen:

- Financiële moeilijkheden en materiële behoeften: een aanhoudende armoede die diepgaande sociale opvolging en vlottere toegang tot bestaande hulp vereist;
- Administratieve procedures (niet digitaal): toegang tot sociale rechten vereist vaak complexe formaliteiten, waarvoor persoonlijke begeleiding nodig is;
- Digitale inclusie en toegang: de digitale kloof blijft een groot obstakel en belemmert de toegang tot essentiële diensten voor veel mensen.

4.3 Digitale Inclusieruimte « Anderlecht Connect »

Gezien de uitdagingen van de digitalisering van administratieve diensten, hebben we onze digitale ondersteuning versterkt via "Anderlecht Connect", een digitale inclusieruimte opgezet in samenwerking met de gemeente Anderlecht. Dit initiatief heeft het mogelijk gemaakt om hulp te bieden bij online administratieve procedures (mutualiteiten, OCMW, belastingen, sociale huisvesting, ...), en ondersteuning te bieden aan werkzoekenden (hulp bij het opstellen van cv's en motivatiebrieven, inschrijving op werkplatformen).

4.4 Samenwerking voor een grotere impact

Om een doeltreffende en samenhangende hulpverlening te garanderen, hebben we onze samenwerking met verschillende sociale partners versterkt, met name via:

- De coördinatie van voedselhulp: in samenwerking met de Federatie van Sociale Diensten helpt deze coördinatie ons om de voedselbedeling beter te structureren en een eerlijkere verdeling van hulpbronnen op het grondgebied te verzekeren. Maar het is ook een hefboom voor interpellatie die het mogelijk heeft gemaakt een ontmoeting te organiseren met het O.C.M.W. van Anderlecht om daar een open brief te overhandigen. We hebben ook deelgenomen aan de "gratin de la colère" om het recht op voeding voor iedereen op te eisen;
- De gratis hulplijn "Allô Aide Sociale": in samenwerking met de Federatie van Sociale Diensten biedt deze hulplijn een gratis nummer dat mensen doorverwijst naar de juiste sociale diensten en zo een snellere hulpverlening mogelijk maakt;
- Coördinatie van Anderlecht: deelname aan de synergie van het interprofessioneel netwerk.

Dankzij deze samenwerkingen hebben we de toegankelijkheid van onze diensten kunnen verbeteren en een meer omvattend antwoord kunnen bieden op de problemen waarmee onze begunstigen worden geconfronteerd.

5. Antenne Brussel Onthaal Open Deur

Brussel Onthaal Open Deur is een **generalistische sociale dienst die voor iedereen toegankelijk is**. Drie maatschappelijk werkers (2 voltijds equivalenten; 2,1 VTE sinds november 2024) staan in voor de sociale dienstverlening. Er zijn sociale permanenties van maandag tot en met vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur. Die zijn op afspraak, behalve 2 ochtenden per week zonder afspraak.

We werken samen met tal van diensten binnen de welzijns- en gezondheidssector in Brussel, zoals diensten die gespecialiseerd zijn in rechtsbijstand of in hulp aan daklozen. We werken steeds vaker nauw samen met advocaten die gespecialiseerd zijn in socialezekerheidsrecht, vreemdelingenrecht en huisvestingsrecht, en met bewindvoerders in het kader van gerechtelijke procedures.

We organiseren een **wekelijkse sociale permanentie in Punt 32**. Punt 32 is een onthaalplek voor mensen in armoede, hoofdzakelijk mensen zonder papieren of daklozen, waar elke dag van de week een gratis lunch wordt uitgedeeld. Deze permanentie stelt ons in staat om een publiek te bereiken dat niet gemakkelijk de deur van een sociale dienst binnenstapt. Het werk bestaat erin naar deze mensen te luisteren, hen te informeren over het bestaande aanbod aan diensten (nachtopvang, douchegelegenheid, ...) of een sociale begeleiding op te starten.

5.1 Statistieken

- Onze dienst behandelde **355 dossiers**, waaronder 154 nieuwe dossiers die in 2024 werden geopend (de anonieme dossiers van Punt 32 niet meegerekend).
- Ons publiek is overwegend mannelijk: 62,50% mannen voor 37,50% vrouwen.
- Van de begunstigen van wie het type huishouden bekend is, is **meer dan de helft alleenstaand** (51,99%). De gezinnen met kinderen springen naar de tweede plaats met 20,20%. Op de derde plaats komen de eenoudergezinnen met 16,56%.
- In 2024 ontmoetten we mensen van **59 verschillende nationaliteiten**. Net als de voorgaande jaren zijn Belgen (29,03%) en Marokkanen (19,35%) het best vertegenwoordigd. De Congolezen (DRC) vervolledigen de top 3 met 5,81%.
- De meerderheid van onze begunstigen zijn huurders op de private woningmarkt (48,75%). Ongeveer 17,19% huurt een sociale woning (SHM, SVK, gemeentelijke huisvesting). Slechts 4,06% bezit een eigen woning. **Bijna een derde van onze begunstigen heeft geen vaste woonplek** en leeft in preciaire woonsituaties.

5.2 Problematieken

In 2024 voerden onze maatschappelijk werkers 2.310 interventies uit. Vier problematieken springen eruit. **Financiële schuldproblemen** zijn nu de belangrijkste reden voor contact, goed voor 34,33% van alle interventies, een stijging ten opzichte van 2023 (30,75%). De **aanhoudende huisvestingscrisis in Brussel** springt naar de tweede plaats met 22,26% van onze interventies. Problemen in verband met **financiële inkomsten**, in het bijzonder problemen bij de toegang tot sociale uitkeringen, zakken naar de derde plaats met 19,80% van de interventies (tegenover 22,81% in 2023). Vragen met betrekking tot **vreemdelingenrecht** vergen ook een groot aantal interventies (15,01%).

5.3 Focus op enkele vaststellingen

Financiële problemen domineren het gros van de hulpvragen op onze sociale dienst. Voeding, basisproducten, energie en huur worden steeds duurder terwijl de indexering van uitkeringen slechts een druppel op een hete plaat lijkt. In 2024 **ontvingen we vaker begunstigden die te maken hadden met een inbeslagname van (een deel van) het inkomen door de FOD Financiën** nadat de schuldeiser naar het gerecht ging. Dit is niet alleen een zeer invasieve maatregel, het duwt mensen die al schulden hebben dieper in de problemen. Hulpverlening door een schuldbemiddelingsdienst zou een oplossing kunnen bieden, maar de wachtlijsten zijn ellenlang. **Wij spreken ons resoluut uit tegen het beslag van het volledige inkomen** door de dienst DAVO van de FOD Financiën in het geval van achterstallen van alimentatiegeld. Deze maatregel is menonwaardig.

De financiële problemen van onze begunstigden worden eveneens beïnvloed door de **disfunctionele werking van de Brusselse OCMW's**. Tijdens recent journalistiek onderzoek naar het OCMW van Anderlecht werd de klemtoon helaas gelegd op onterecht verkregen leefloon. In onze praktijk zien we net het omgekeerde. We kunnen talloze voorbeelden geven van mensen die bij dit OCMW onterecht bot vingen en noodzakelijke hulp werd geweigerd.

De huisvestingscrisis in Brussel blijft een groot probleem voor veel gezinnen, des te meer voor gezinnen in kwetsbare situaties. De beschikbare nog betaalbare woningen zijn meestal niet aangepast aan de samenstelling van de gezinnen en bevinden zich vaak in een erbarmelijke staat. Tegelijkertijd worden de **huren nog steeds regelmatig geïndexeerd, zonder enige verbetering in de levensomstandigheden** van de huurders, waardoor er een kloof ontstaat tussen de stijgende kosten en de kwaliteit van de huisvesting. De wachtlijsten voor sociale woningen worden steeds langer en veel sociale verhuurkantoren sluiten tijdelijk de inschrijvingen omdat de vraag te groot is.

Daarnaast bedreigen veel private verhuurders hun huurders met uitzetting bij de geringste betalingsachterstand of klacht, waardoor een klimaat van onzekerheid en stress onder huurders wordt gevoeld. Dit gevoel van angst is alomtegenwoordig en maakt hun situatie nog onzekerder. **We staan vaak machteloos om iets te doen aan de omvang van het probleem.** Toegang tot fatsoenlijke, betaalbare huisvesting blijft een belangrijke uitdaging voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en er zijn dringend nieuwe politieke initiatieven nodig om in deze cruciale behoefte te voorzien.

De helft van al onze externe contacten zijn met **instanties die sinds 2020 hun vrije permanenties zo goed als afgeschafte hebben of die hun diensten digitaliseerden**. De digitalisering van administratieve procedures heeft **nieuwe vormen van uitsluiting** gecreëerd. Voor veel van onze begunstigden is de toegang tot digitale diensten een groot obstakel geworden vanwege digitale of taalbarrières. De overgang naar onlinedienstverlening betekent een **verlies van autonomie voor degenen die deze online tools niet beheersen**. Als gevolg hiervan is onze sociale dienst gedwongen om op te treden als tussenpersoon om de toegang tot deze vele diensten te vergemakkelijken.

Administratieve procedures met betrekking tot vreemdelingen, zoals regularisatie, verlenging van verblijfsrecht of de nationaliteitsaanvraag, zijn vaak complex. **Onze dienst helpt mensen om toegang te krijgen tot gratis rechtsbijstand, hun dossier samen te stellen en hun rechten te verdedigen.** In samenwerking met gespecialiseerde advocaten zorgen we ervoor dat deze rechten zoveel mogelijk worden gerespecteerd, vergemakkelijken we het proces en bestrijden we onterechte weigeringen.

6. Nummer 0800

Hallo? Sociale hulp is een gratis en vertrouwelijke lijn bestemd voor de inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die geconfronteerd worden met sociale problemen, zoals problemen met voedseltekort, huisvesting, budgetbeheer, administratieve procedures, complexe familiale situaties of sociale isolatie. De dienst is bereikbaar van maandag tot vrijdag, van 9 tot 17 uur, op het nummer **0800 35 243**. Deze dienst biedt een professionele luisterfunctie en verwijst begunstigden door naar de juiste hulpbronnen op het gebied van sociale hulp en gezondheid.

Opricht tijdens de coronacrisis, heeft dit systeem als hoofddoel de strijd tegen het niet-gebruik van fundamentele rechten, een probleem dat verergerd wordt door de digitalisering van veel administratieve diensten. *Hallo? Sociale hulp* fungeert op die manier als een extra toegangspoort naar formele sociale hulp, terwijl het tegelijkertijd de toegang vergemakkelijkt tot burgerinitiatieven die steun bieden aan Brusselaars in nood.

Twee van onze antennes, de Sociale Dienst van Kuregem en de sociale dienst van Caritas International, hebben in 2024 hun samenwerking met de Federatie van Sociale Diensten (Fdss) voortgezet rond dit project, door binnenkomende sociale oproepen te beantwoorden tijdens drie blokken van elk vier uur.

Het gratis nummer "Hallo? Sociale Hulp" is een waardevolle en toegankelijke bron van informatie voor mensen die steun zoeken in moeilijke situaties. Door een speciaal telefoonplatform aan te bieden, wordt de toegang tot cruciale informatie en professionele sociale hulp vergemakkelijkt. De beschikbaarheid van deze dienst versterkt het sociaal vangnet en biedt een essentieel aanspreekpunt voor wie informatie, begeleiding of advies nodig heeft. Door communicatie en toegankelijkheid te ondersteunen, speelt "Hallo? Sociale Hulp" een cruciale rol in het bevorderen van gemeenschapswelzijn en solidariteit, zodat niemand in onze samenleving achterblijft.

Sinds de oprichting van dit platform zorgen de Sociale Dienst van Caritas en de Sociale Dienst van Cureghem elk voor een wekelijkse permanentie. Hierdoor behouden we een sterke band met de Federatie van Sociale Diensten, onder meer via de interviews die door hen worden georganiseerd. Dit biedt een waardevolle gelegenheid om met alle betrokken diensten die de oproepen beantwoorden te overleggen en onze professionele praktijken uit te wisselen. Daarnaast kunnen we zo samen terugkerende problemen in kaart brengen, zoals voedselhulp, huisvesting, schulden, geestelijke gezondheid, dakloosheid en vreemdelingenrechten.

7. Het RAQ project

Het Relais d'Action de Quartier (RAQ) heeft als missie het bestrijden van niet-gebruik van rechten, het verbeteren van de toegankelijkheid van eerstelijnsdiensten en het versterken van de samenwerking tussen lokale actoren. Het richt zich ook op de ontwikkeling van gemeenschapswerk en voert sensibiliserings- en gezondheidsbevorderingsacties uit in de wijken. Daarnaast biedt het individuele begeleiding aan geïsoleerde personen, waarbij ze worden doorverwezen naar lokale structuren voor een passende opvolging.

In het kader van het project « RAQ », gepromoot door de FdSS, speelt CAW Brabantia de rol van hostingpartner sinds de lancering van het initiatief « ALCOV » (Agir localement pour contrer le virus/Lokale actie tegen het virus) in 2021. Dit project wordt ondersteund door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC).

De rol van CAW Brabantia als hostingpartner

De hostingpartner is een organisatie die het project actief ondersteunt door een werkruimte aan te bieden aan de teams van RAQ. Ze vergemakkelijkt hun werking door haar netwerk, kennis van de buurt en expertise ter beschikking te stellen. Daarnaast biedt de hostingpartner een plek waar mensen terecht kunnen voor persoonlijke begeleiding en ondersteuning.

Twee antennes van CAW Brabantia voeren deze missie uit: de sociale dienst van Caritas en Entraide van Sint-Gillis.

De rol van RAQ in Sint-Joost-Ten-Noode en binnen de sociale dienst van Caritas

Tijdens de periode waarin hij 'te gast' is bij CAW Brabantia, ondersteunt de RAQ elke dinsdag de activiteiten van de sociale dienst. De maatschappelijk werkers kunnen op hem rekenen voor Arabische vertaling en tolkdiensten, en voor zijn expertise in het werken met kwetsbare doelgroepen. Hij begeleidt ook kwetsbare personen bij afspraken op het terrein, bijvoorbeeld bij medische centra, banken, het OCMW of de gemeente. Op dinsdagen zorgt de RAQ ook voor het ontvangen en de verdere doorverwijzing van sociale vragen.

De rol van RAQ in Sint-Gilles-Vorst en bij Entraide van Sint-Gilles

Dit jaar heeft het RAQ-team Entraide verder versterkt bij het onthaal en de begeleiding van het publiek. Ze boden waardevolle ondersteuning tijdens de sociale permanenties, vooral bij gesprekken met Spaanstalige cliënten en individuele opvolging. Daarnaast organiseerden ze activiteiten zoals spelateliers, cinema-debatten en fietstochten. Ze droegen ook bij aan de organisatie van de tentoonstelling *Les Artistes de l'ombre*, waarin werken van kwetsbare personen werden getoond in de Sint-Augustinuskerk in Vorst. Dit gebeurde in samenwerking met een van onze vrijwilligers (parochiaan van de kerk), een vrijwilliger van ATD Quart Monde en een maatschappelijk werker van Entraide. Verder nemen ze actief deel aan de straatrondes van Entraide, waarvoor ze ook een van de initiatiefnemers zijn.

8. Activiteitenverslag over de samenwerking intercentra CAW 2024

Sinds het Koninklijk Besluit van 9 december 2004 zijn de CAW's verplicht samen te werken om een efficiënte verdeling van hun permanenties, betere zichtbaarheid van hun diensten en een gezamenlijke analyse van sociale problemen te waarborgen. Deze samenwerking komt vooral tot uiting in het Intercentra CAW, dat maandelijks de coördinatoren van de centra en de sectorcoördinator van de FdSS bijeenbrengt. Daarnaast zijn er twee andere permanente fora: de "Espace travailleurs.euses", voor de uitwisseling van praktijken, en de "Espace employeurs.euses", die zich richt op werkgeversgerelateerde kwesties. In 2024 kwamen volgende thema's aan bod:

- **Versterking van de sectorale samenwerking:** via het intercentra-overleg worden nieuwe coördinatoren onthaald, praktijken uitgewisseld en projecten zoals onthaalpraktijken en digitalisering (Opale-software) opgevolgd.
- **Reflectie over sociaal werk:** thema's zoals de grenzen van hulpverlening, stijgende werkdruk en maatschappelijke evoluties (bijvoorbeeld de opkomst van extreemrechts) werden besproken.
- **Intersectorale initiatieven:** onder andere rond gemeenteraadsverkiezingen, digitalisering van openbare diensten en de heropstart van een vakvereniging voor sociaal werkers.
- **Opvolging van hervormingen en regelgeving:** aandacht voor het Geïntegreerd Sociaal Gezondheidsplan (PSSI), hervormingen van de CSSI-erkenning en infosessies over nieuwe wetgeving.
- **Vooruitzichten en werkvloerdynamiek:** focus op toegankelijkheid van basisdiensten, professionele identiteit, werkdruk en burn-out. Specifieke aandacht ging naar projecten zoals pooling, diversiteit op de werkvloer en rekruteringsproblemen.

Het volledige verslag van deze vergaderingen is toegevoegd in bijlage.

9. Besluiten

Dit is een overzicht van de belangrijkste vaststellingen en uitdagingen waarmee we dit jaar geconfronteerd werden.

1. Toegenomen kwetsbaarheid van het publiek

De internationale context en beleidsmaatregelen in België en de Europese Unie leiden tot een groeiende kwetsbaarheid onder de mensen die wij begeleiden. In al onze sociale programma's en diensten binnen CAW Brabantia merken medewerkers een verslechtering van de sociale, juridische, financiële en huisvestingssituaties. De dagelijkse realiteit toont een steeds zichtbaarder leed bij onze begunstigden.

2. Toenemende agressie

We stonden in 2024 onder grote druk door administratieve vertragingen, hoge werkdruk en toenemende agressie bij de opvang.

3. Samenwerkingsproblemen met administraties

De antenne Sociale Dienst van Kuregem begeleidde een toenemend aantal mensen met complexe hulpvragen. Ondanks de versterking van het netwerk blijven de moeizame communicatie en gebrekkige samenwerking met bepaalde overheidsdiensten, zoals het OCMW van Anderlecht, een groot knelpunt. Deze problemen veroorzaken ernstige vertragingen in steunverlening en versterken de armoede en sociale uitsluiting.

4. Verontrustende financiële situaties

Meer dan de helft van de tussenkomsten van Brussel Onthaal Open Deur draaide rond financiële moeilijkheden. Vooral het beslag op het volledige inkomen, onder andere door DAVO, leidde tot extreme situaties waarin begunstigden volledig zonder bestaansmiddelen vielen. Dit versterkte de schuldenlast en leidde tot psychische en medische problemen. Wij veroordelen het beslag op het *volledige* inkomen als menonwaardig en vragen dringende structurele oplossingen.

10. Bijlagen

Bijlage 1 - Contactgegevens

Contactgegevens van CAW Brabantia

Liefdadigheidsstraat 43 in 1210 Sint-Joost-ten-Noode

Tel: 02/211 10 53

Website: www.brabantia.brussels

E-mail: info@brabantia.brussels

Contactgegevens van de 4 antennes van CAW Brabantia

CAW Brabantia, antenne Caritas International

Liefdadigheidsstraat 43 in 1210 Sint-Joost-ten-Noode

Tel: 02/229 36 11

E-mail: serv.soc.dienst@caritasint.be

CAW Brabantia, antenne 'Entraide' van Sint-Gillis

Kerkstraat 59 in 1060 Sint-Gilles

Tel: 02/541 81 10

E-mail: entraidestg@gmail.com

CAW Brabantia, antenne Sociale Dienst van Kuregem

Lintstraat 77 in 1070 Anderlecht

Tel: 02/523 93 64

E-mail: sdk.ssc@gmail.com

CAW Brabantia, antenne Brussel Onthaal Open Deur

Taborastraat 6 in 1000 Bruxelles

Tel: 02/511 81 78

E-mail: as@bapobood.be

CAW/CAP Brabantia wordt gesubsidieerd door:

- De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels-Hoofdstedelijk Gewest (GGC) (Conseil Consultatif de la Santé et de l'Aide aux Personnes) met subsidies van het Brussels Gewest
- Het Fonds Sociale Maribel Gezondheidsinrichtingen en -diensten 330.02 (federaal)
- Actiris
- Fedasil

Bijlage 2 - Activiteitenverslag over de samenwerking intercentra CAW 2024

1) Kader en uitvoering

Naast de ontwikkeling van de sociale ontvangstmisatie door elk centrum, verplicht het Ministerieel Besluit van 9 december 2004 betreffende de erkenning en de subsidiëringwijze van hulpverleningscentra voor personen de centra om met elkaar samen te werken:

Art. 37. De erkende centra hebben bovendien de taak om met elkaar samen te werken om onder andere het volgende te realiseren:
1° een optimale verdeling van de permanenties op het grondgebied van het tweetalig Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
2° maximale zichtbaarheid van de diensten en activiteiten georganiseerd door de centra;
3° een collectieve analyse van de problematische situaties die zich voordoen in het kader van hun sociale actie, waarbij de evolutie van sociale fenomenen wordt benadrukt.

De samenwerking is gebaseerd op een maandelijkse vergadering - de **Inter-centres CAW** - die de coördinatoren van de CAP-leden van de FdSSB en de sectorcoördinator van de FdSSB bijeenbrengt. Laatstgenoemde zorgt samen met een gekozen coördinator voor de coördinatie van de IC. Ter aanvulling van de inter-centres CAP wordt de sectorale samenwerking gestimuleerd binnen twee andere permanente ruimtes: de **Werkersruimte**, die het de sociale werkers mogelijk maakt om zich te informeren en uit te wisselen over hun praktijken, en de **Werkgeversruimte**, die zich bezighoudt met werkgeversgerelateerde vraagstukken. Naast de thematische vergaderingen van de laatste ruimte, werd er in 2023 een intervisie georganiseerd, gericht op leidinggevings- en coördinatievraagstukken binnen de diensten.

2) Thema's en werkterreinen van de inter-centres in 2024

- **Onderlinge kennis en hulp op sectoraal niveau:** de inter-centres blijft een belangrijke ruimte voor de ontvangst van nieuwe coördinatoren, de presentatie van respectieve praktijken, het delen van gemeenschappelijke vraagstukken en de ontwikkeling van samenwerkingen.
Elke inter-centres wordt ingeleid door een uitwisseling over de actualiteiten en lopende werkterreinen binnen de diensten. Gezamenlijk worden vragen of actuele zaken besproken die op het moment relevant zijn. Af en toe zal een coördinator dieper ingaan op de activiteiten van zijn/haar dienst of een project. Dit was bijvoorbeeld het geval tijdens de inter-centres die georganiseerd werden in de nieuwe lokalen van CASAF of in de ruimte die bedoeld is voor het **Projet Centre Social Santé Intégré Dupont**. De uitwisselingen rond de dossierbeheerssoftware **Opale**, de analyse van sectorgegevens of de focus op "digitale kwesties" bieden tevens inzicht in de doelgroepen en praktijken van de centra.
- **Sociale werkvraagstukken:** het delen van perspectieven voor elk centrum aan het begin van het jaar maakt het mogelijk de werkterreinen te identificeren die de teams gaan bezighouden, en deze te volgen doorheen de inter-centres. De inter-centres hebben ook teruggeblikt op de werkterreinen die bezighouden in de verschillende (co)georganiseerde ruimtes door de FdSS, om de reflecties beter met elkaar te verbinden en af te stemmen. Zo werd bijvoorbeeld de betekenis van de veranderingen in de samenleving/sociale werkpraktijken behandeld vanuit verschillende invalshoeken, zowel binnen de inter-

centres als in de **Werkersruimte**, in een gesprek over het sociale werk in het licht van de opkomst van extreemrechts, en in het kader van een project voor ad-hoc interviews opgezet door het **Comité de Vigilance en Travail Social...** De wens, gedefinieerd in 2023, om binnen de inter-centres meer diepgang te geven aan vragen rond sociaal werk en administratieve/institutionele kwesties beter af te bakenen, heeft zich vertaald in de opstelling van een stand van zaken van de ontvangstmodaliteiten van personen, begeleidingspraktijken en de vraagstukken en moeilijkheden die de centra tegenkomen. De kwesties rond het beheer van de werkdruk, de definitie van grenzen en gemeenschappelijke normen in een centrum voor de eerste ontvangst werden daarna verder uitgewerkt in de tweede helft van het jaar. De centra **CAW** en **CASG**, die op een meer uitgebreide manier de gezinshereniging ondersteunen, kwamen ook twee keer samen om de voorgestelde zorgmodaliteiten te verduidelijken en tools en actievoorstellen uit te wisselen.

- **Intersectorale kwesties:** verschillende centra gingen in op initiatieven die zij hadden genomen om de zorgen van hun doelgroepen aan te kaarten voor de gemeenteraadsverkiezingen. Onder deze zorgen bleef de kwestie van het behouden of (her)openen van fysieke loketten centraal. De inter-centres hebben ook het werk van de centra en de FdSS weerspiegeld met betrekking tot de impact van de digitalisering van diensten op sociaal werk en de gevolgen van de mobilisaties in het kader van de campagne **L'Humain d'Abord**. Ten slotte werd er een workshop georganiseerd om het werk rond de hernieuwde dynamisering van een professionele vereniging voor sociaal werkers en de actualisatie van de **Deontologische Code** op te starten, dit tijdens de Werelddag van de Strijd tegen Armoede.
- **Opvolging van hervormingen:** de stand van zaken van de uitvoering van het **Plan Social Santé Intégré** werd gepresenteerd aan de **CAW** en **CASG** door het kabinet van de Minister van Gezondheid en Sociale Acties, **Brusano** en het **Centre de Recherche sur les Inégalités Sociales (CREBIS)**. De opvolging van de hervormingen en tekstwijzigingen, evenals de uitvoering van de territoriale benadering, werden regelmatig besproken in de inter-centres. Verbeterpunten voor de toekomst werden ook geïdentificeerd. Er werd een werkruimte (**inter-CSSI**) opgericht, waarin structuren die gericht zijn op de erkenning of de ontwikkeling van een **Centre Social Santé Intégré** werden samengebracht. Een informatiesessie met de COCOF-Administratie werd georganiseerd na de invoering van de erkenning **CSSI** in het **Décret Ambulatoire**.
- **Administratieve opvolging:** de twee inter-centres vergaderingen met de Administratie hebben de modaliteiten van de verlenging van de versterkingen in 2024 verduidelijkt en een gemeenschappelijk begrip van de nieuwe bepalingen van het herziene Ministerieel Besluit bevorderd, evenals de uitvoering ervan vanaf 1 januari 2025. De informatiesessie van de Administratie, ter voorbereiding van het indienen van de bewijsstukken met betrekking tot de afrekening van 2023, was ook zeer nuttig.

3) Perspectieven voor 2024

- Met de implementatie van het herziene **Arrêté CAP** op 1 januari 2025 - waarvan de laatste verduidelijkingen begin dit jaar nog worden verwacht - zal het kader van elk team nu gestabiliseerd zijn (hoewel er toekomstige verbeteringen zijn geïdentificeerd). De sector blijft echter onzeker, gezien de afwezigheid van een Brusselse regering, over de

werkperspectieven rond de sectorale zorgen en de continuïteit van de ingezette hervormingen. Bovendien heractiveert de verklaring van de federale formateur 2025-2029 de vraagstukken rond de ontwikkeling van kwalitatief sociaal werk als hefboom voor het recht op waardigheid, in een context waarin de levensomstandigheden van de doelgroepen die de sociale diensten bezoeken, nog verder kunnen verslechteren. Deze context nodigt uit tot de voortzetting van werkerreinen rond sociaal werk binnen samenwerkingen die verder gaan dan de inter-centres. De vraag naar de toegankelijkheid van essentiële diensten blijft tenslotte centraal en zal zowel lokaal worden behandeld met de focus van de campagne **L'Humain d'Abord** rond gemeentelijke diensten als op regionaal niveau met het project voor een **Observatorium/Netwerk voor Waakzaamheid rond Digitalisering**.

- Op het niveau van de maandelijkse werkvergaderingen van de inter-centres rond het werk van de teams, zullen deze in de eerste helft van 2024 beginnen rond de ervaringsgerichte concepten van professionele en institutionele identiteit, evenals de opstelling en het gebruik van activiteitsrapporten. Er zal tijd blijven voor uitwisselingen over de situatie van de teams, de lopende werkerreinen, om "over het werk te praten" in een context waar dit werk moet omgaan met de vermoeidheid/lijdensdruk van de werkers (en de rotatie,...), de ontverantwoordelijking van essentiële diensten (gedigitaliseerde procedures, moeilijk contact opnemen, doorverwijzing naar mensen/verenigingen voor de zorg,...), de onzichtbaarheid en de dehumanisering van doelgroepen in toespraken en sommige beleidsmaatregelen,...

4) **Werkersruimte 2024**

Tijdens de COVID-periode werd de **GT Accessibilité** opgezet om niet-gebruik te bestrijden in de specifieke omstandigheden van de gezondheids crisis. Sindsdien is deze ruimte geëvolueerd onder de naam **Werkersruimte** met een bredere visie dan alleen toegang tot rechten. Deze ruimte heeft als doel om sociale werkers te horen en hen in staat te stellen met elkaar uit te wisselen over de thema's waarmee zij dagelijks worden geconfronteerd, met het oog op een gezamenlijke oplossing van probleemstellingen die verband houden met het veldwerk, maar ook om hun kennis en perspectieven over de problemen die sociaal werk en zijn begunstigden omarmen, te verbreden. In 2024 werden thema's gekozen door de sociale werkers, zoals de toegang tot rechten voor mensen zonder papieren, de toegang tot rechten in bepaalde **OCMW** (Openbare Centrum voor Maatschappelijk Welzijn), het gezamenlijk ontcijferen van de federale en regionale verkiezingen, of het thema van de psychosociale risico's, gedeeltelijk behandeld. Andere momenten, minder thematisch, werden georganiseerd om uit te wisselen over dagelijkse werkproblemen. Deze ruimte is ontworpen met de sociale werkers en ook met de andere ruimtes die door de FdSS worden aangeboden, om een relevante afstemming te hebben over de werkelijke terreinen en de uitdagingen die sociaal werk kenmerken.

5) **Werkgeversruimte 2024**

Als aanvulling op de Brusselse en Waalse inter-centres, vormt de **Werkgeversruimte** een ruimte:

- Als helpdesk voor elke vraag over de toepassing van sociale wetgeving;
- Voor het verspreiden van informatie met betrekking tot werkgeversgerelateerde thema's;
- Voor reflectie over de professionele ervaringen van anderen en het delen van goede praktijken;
- Als tussenpersoon naar de **Federatie van de Maatschappelijke Diensten** - de federatie waarvan de FdSS/FdSSB lid is - die een aantal activiteiten organiseert voor beheerders van **vzw's** en hen vertegenwoordigt in verschillende sociale overlegorganen.

In 2024 richtte een werkgroep zich op de moeilijkheden van werving en het vasthouden van sociale werkers. Het doel was om ideeën uit te wisselen over mogelijke oplossingen voor deze situatie. De reflectie, met het oog op het opstellen van een actieplan, zal in 2025 worden voortgezet. Een opleiding werd gewijd aan het thema van de **diversiteit van overtuigingen en filosofieën** op de werkplek. Het doel was, met de tussenkomst van **UNIA**, om bewustzijn te creëren over de wettelijke context op dit gebied. Dit met het oog op het initiëren van een reflectie binnen de diensten en/of hen te ondersteunen bij het zoeken naar oplossingen voor problemen op het terrein. Een webinar richtte zich op **projecten voor mutualisering** om sociale dienstbeheerders na te denken over hun mogelijke deelname (werkgroep Bru-Share) of hen te informeren over de diensten waartoe zij toegang kunnen krijgen (SMS-project van de **FASS**). Ze worden ook regelmatig uitgenodigd voor webinars van de **FASS** over de onderwerpen die hen aangaan.

De werkgevers en werkgeefsters die lid zijn, worden eveneens betrokken bij verschillende thema's en dossiers, zodat hun stem kan worden doorgegeven aan de **FASS**. Zo namen ze bijvoorbeeld deel aan de definitie van het beroep van **coördinator van vzw's** (in verband met de overgang naar de **IFIC-classificatie** van de **CP330** en **332** sectoren).