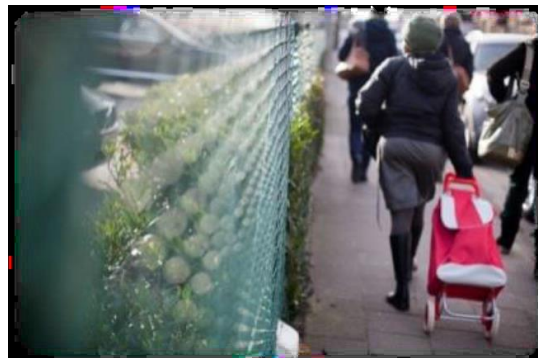
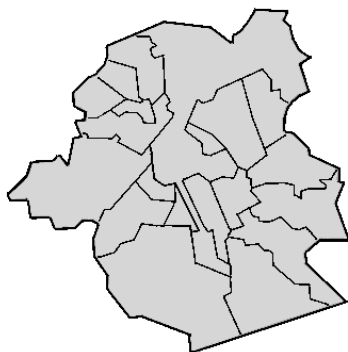




BRABANTIA

SERVICE SOCIAL • SOCIALE DIENST

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



RAPPORT D'ACTIVITES 2020 ACTIVITEITENVERSLAG 2020

- Nederlandstalige versie -

Centre d'Aide aux Personnes agréé et subsidié par la
Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale

Centrum voor Algemeen Welzijnswerk erkend en gesubsidieerd door de
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Inhoudstafel

1. Presentatie CAW Brabantia	3
2. Antenne Caritas International.....	3
2.1 De sociale dienst van Caritas International	3
2.1.1 De permanenties van de eerstelijnsdienst	4
2.1.2 Familiehereniging	7
2.1.3 Vrijwillige terugkeer	10
2.1.4 Detentie	13
2.1.5 Sociale dienst voor buitenlandse studenten en stagiaires (S.E.S.E.)	15
2.2 Dienst voogden, antenne Caritas International.....	17
2.2.1 Voogdij.....	17
2.2.2 Helpdesk	18
2.2.3 Jongeren in transit	19
2.2.4 Cijfers.....	20
3. Antenne Entraide de Saint-Gilles	21
3.1 Activiteiten	21
3.2 Vooruitzichten	22
4. Antenne Sociale Dienst Kuregem	23
4.1 Activiteiten	23
4.2 Globale statistieken.....	23
4.3 Terugblik op het jaar 2020	23
4.4 Perspectieven	24
5. Antenne Brussel Onthaal - Open Deur.....	25
5.1 Activiteiten	25
5.2 Globale cijfers	25
5.3 Problematieken.....	26
6. De sanitaire crisis	27
6.1 Nieuw: een gratis nummer voor sociale urgenties	27
6.2 Impact van de COVID-19 crisis op het sociale werk van Brabantia	27
6.2.1 Impact op de sociale hulpvragen	27
6.2.2 Impact op de opvolging van de sociale hulpvragen.....	28
6.2.3 Impact op de teams en maatregelen voor de organisatie van de diensten.....	28
6.2.4 Financiële impact.....	29
7. Vaststellingen en aanbevelingen	30
8. Activiteitenrapport van het “Inter-centres CAP” 2020	32
9. Annex.....	34

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 (BOOD/BAPO), Sociale Dienst Kuregem en Entraide de Saint-Gilles, 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.

2. Antenne Caritas International

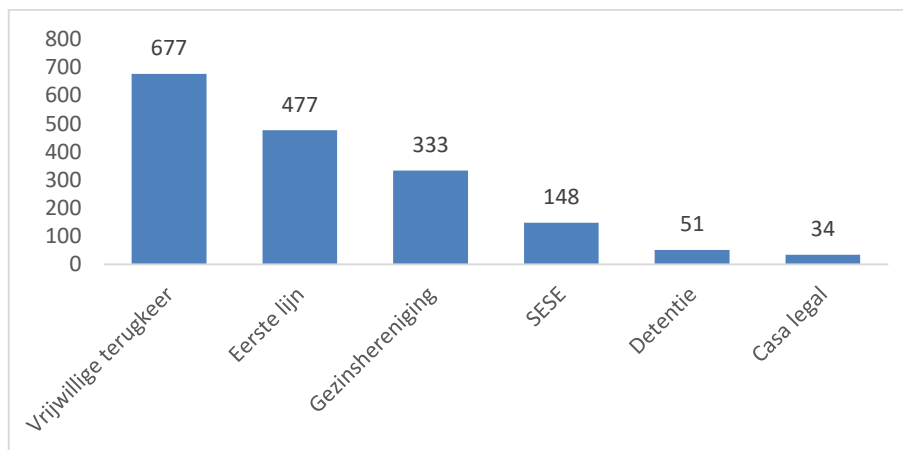
De sociale dienst van Caritas International richt zich in de eerste plaats tot elke persoon van vreemde origine, ongeacht het verblijfsstatuut: mensen zonder wettig verblijf, uitgeprocedeerde asielzoekers, asielaanvragers, erkende vluchtelingen, personen die geregulariseerd of genaturaliseerd werden, maar ook personen die niet tot deze categorieën behoren kunnen zeker bij ons terecht met hun vragen.

De antenne groepeert twee diensten: een sociale eerstelijnsdienst en de dienst voor niet-begeleide minderjarigen (NBMV). De statistieken in dit rapport geven een beeld van de profielen van wie beroep op ons doet en de verschillende problematieken, maar we bekijken tegelijk de veranderende tendensen in die hulpvragen en de moeilijkheden waar onze medewerkers op het terrein mee geconfronteerd worden.

2.1 De sociale dienst van Caritas International

Iedereen is het erover eens dat 2020 op heel wat vlakken een uitzonderlijk jaar was. Alle sectoren werden getroffen door deze onverwachte pandemie, ook onze sociale dienst. Als eerstelijnsdienst moesten wij ons aanpassen om binnen alle sanitaire restricties toch nog hulp te bieden aan ons doelpubliek; één van onze grootste aanpassingen was de omschakeling naar digitale beschikbaarheid om de fysieke contacten met ons doelpubliek tot een minimum te beperken en het professionele netwerk te behouden.

In de loop van het jaar 2020 behandelde ons team van 12,5 VTE **1720 dossiers**. Wat volgt is een globaal overzicht van de dossiers per activiteit.



2.1.1 De permanenties van de eerstelijnsdienst

Als eerstelijnsdienst zijn wij beschikbaar voor alle personen met een vraag van juridische, administratieve, psychosociale of andere aard. De sociale werker neemt eerst polshoogte van de algemene situatie van de persoon om zo de best aangepaste respons te zoeken op de hulpvraag van de begunstigde. Dit varieert van concrete informatie tot een begeleiding voor de duur van de betrokken procedure. Waar nodig kan de sociale werker ook doorverwijzen naar een gespecialiseerde dienst die bevoegd is voor meer specifieke vragen.

Zoals te zien is op bovenstaande tabel, behandelden wij in totaal **477 eerstelijnsdossiers**.

Naast de permanenties op de hoofdzetel, is ons team ook betrokken bij enkele externe projecten zoals het « **punt 32** » en « **casa legal** ». Voor de eerste samenwerking verzorgen wij op het middaguur een wekelijkse permanentie in de Franstalige pastorale eenheid van Brussel centrum¹. Aangezien het sociale restaurant waar die permanenties doorgingen zich door de sanitaire maatregelen gedwongen zag enkel nog afhaalmaaltijden te voorzien, moesten wij onze permanenties tot nader order opschorten. Deze activiteit is sinds maart en tot nader order nog steeds onderbroken, want het sociaal restaurant kan nog steeds enkel via afhaalmaaltijden werken. Ons tweede partnerschap bestaat erin een sociaal luik te verzekeren binnen het project « **casa legal** »². Sinds eind 2019 biedt dit collectief jonge advocaten een innovatief aanbod legale assistentie; in vergelijking met het traditionele advocatenkabinet is dit een vereniging van vereiste expertise en personen rond een multidisciplinaire aanpak, om beter te beantwoorden aan de noden van haar doelpubliek. Naast de reguliere legale diensten van advocaten vind je hier dus ook psychosociale ondersteuning door sociale werkers, wanneer dit is aangewezen. Die bijkomende ondersteuning en expertise bieden wij via onze dienst. In het kader van deze samenwerking behandelden wij **34 dossiers**.

¹ <http://www.upbx|centre.be/solidarite/le-point-32/>

² <http://casalegal.be/>

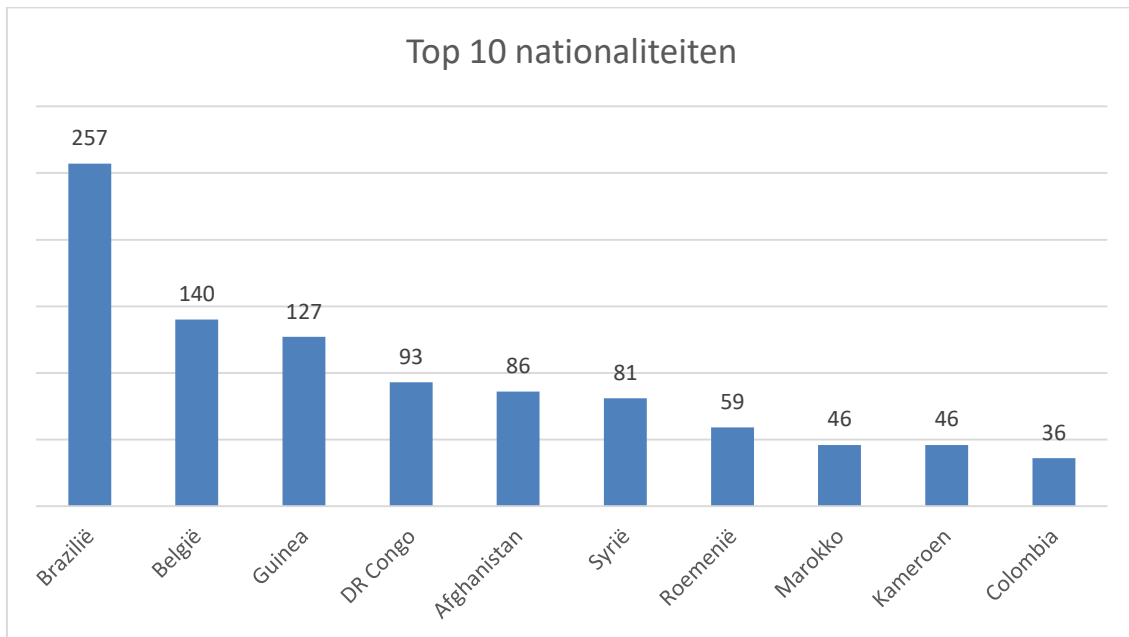
Publiek

Het profiel van ons doelpubliek bleef ongewijzigd. Dit heeft alles te maken met onze expertise en onze aanpak op vlak van vreemdelingenrecht en ook al zien we tijdelijke omwentelingen in onze sociale sector in beweging met wisselende migratiestromen, zijn deze op termijn niet doorslaggevend.

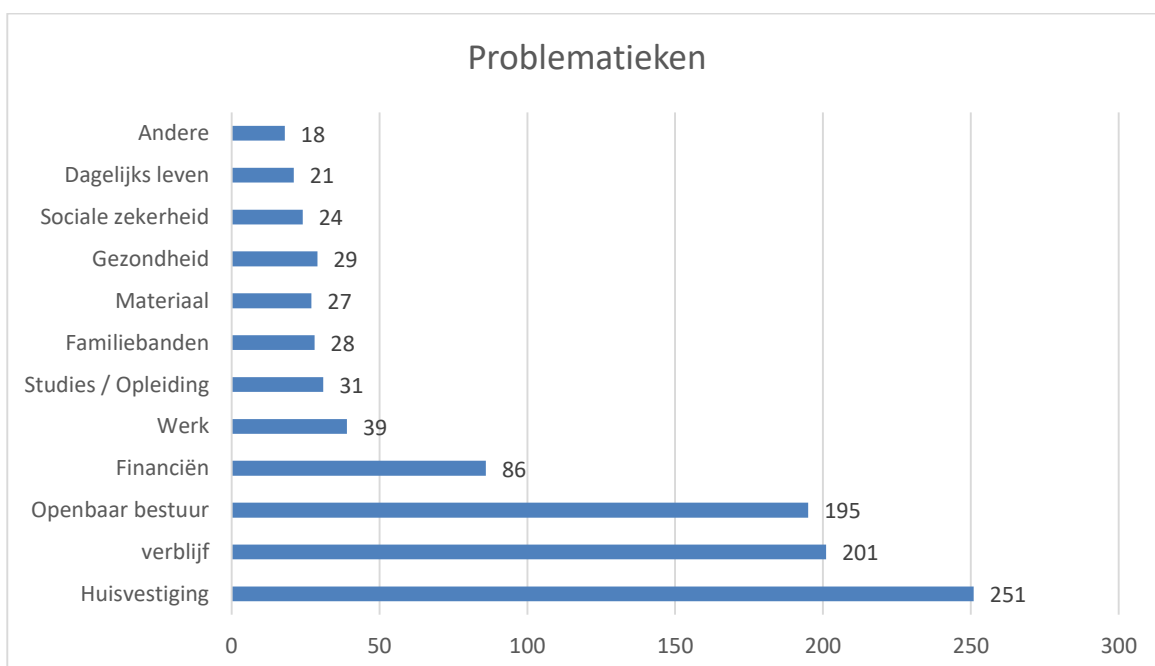
Alleenstaande mannen tussen 26 en 45 jaar blijven hier het grootste aandeel begunstigden.

De meesten onder hen bereiken op spontane wijze onze diensten, vaak via mond-tot-mondreclame.

Niet minder dan 90 nationaliteiten vonden vorig jaar de weg naar onze diensten, met als top tien:



Moeilijkheden en evoluties



- **De top drie**

Zoals bovenstaande grafiek aantoont waren de meeste hulpvragen gelinkt aan problematieken rond **huisvesting, verblijf** en problemen op vlak van **openbare diensten**.

Huisvesting blijft een groot probleem in de verschillende levensfasen van onze begunstigden. Omwille van een variatie aan oorzaken bevinden zij zich vaak in ongezonde en onaangepaste woningen of hebben zij geen onderdak. Deze toestand is erg moeilijk te doorbreken, gezien de buitensporige huurprijzen op de private huizenmarkt, het gebrek aan woningen en de discriminatie waar zij nog vaak het slachtoffer van zijn.

De sanitaire restricties hebben op hun beurt de noodtoestand op vlak van huisvesting nog geaccentueerd: algemeen thuiswerk, afstandsleren, gebrek aan 'live' activiteiten: alles gebeurt thuis. Families die op kleine oppervlaktes samenleven hebben als eerste het volledige gewicht hiervan ondervonden.

Aangezien het merendeel van het publiek waarmee wij werken van buitenlandse afkomst is, krijgen wij dagelijks vragen over rechten en verblijfsstatus. Wij informeren hen vaak rond asiel, regularisatie, gezinshereniging, nationaliteitsaanvragen en rond kwesties als hoger beroep tegen een negatieve beslissing.

Aangezien de meeste diensten niet meer fysiek bereikbaar waren omwille van de pandemie zijn wij op administratief vlak ook regelmatig opgetreden als vertrouwenspersoon bij diensten zoals ziekenfondsen, gemeentes, FOD financiën, Actiris... om een totaal vastgelopen situatie te deblokken, of om personen beter te informeren over bepaalde administratieve stappen.

- **De digitalisering**

Hoewel het digitaliseringsproject reeds eerder gelanceerd was, dwong de crisis in 2020 ons ertoe dit op alle niveaus van de maatschappij in de praktijk te brengen. Op erg korte tijd waren talrijke diensten niet langer toegankelijk voor het publiek, waardoor iedereen die geen toegang had tot online media achterbleef.

Ondanks alle middelen die werden ingezet via diverse initiatieven, blijft het gebruik van online applicaties problematisch, want voor een groot deel van ons doelpubliek vertaalt dit zich in uitsluiting. Wie dat gebruik niet beheerst slaagt er ook niet in zijn rechten te laten gelden binnen de gepaste termijn, met in sommige gevallen erg zware gevolgen.

Het aantal personen dat door die omstandigheden een beroep doet op eerstelijns- of gemeenschapsgerichte diensten zoals de onze om begeleiding te krijgen bij wat ze voordien zelf konden managen, is aanzienlijk groot.

- **Financieel**

Ook al staan deze niet elk jaar in de top drie, problemen van financiële aard blijven erg aanwezig. Vragen van ons doelpubliek op dat vlak zijn vaak gelinkt aan moeilijkheden om de huurwaarborg te betalen, achterstallige huur en -betalingen (ziekenhuis, energie, enz.) of verplaatsingskosten. Waar

mogelijk engageren wij ons om hun rechten te laten gelden bij instanties die financiële ondersteuning als missie hebben (bv. OCMW, RVA, Ciré, Credal). Slechts uiterst uitzonderlijk zal onze dienst zelf overgaan tot financiële ondersteuning (en steeds onder voorwaarde van terugbetaling).

- **Sociaal complexe situaties**

Binnen de sociale sector is er eensgezindheid dat de problemen waarmee mensen worden geconfronteerd complexer worden en dat deze steeds vaker onderling verbonden zijn. Naast de administratieve, financiële, juridische en huisvestings- hulpvragen zien wij een toenemend aantal personen met psychologische en psychiatrische klachten die de initiële kwetsbaarheid nog versterken. Voor deze mensen is een multidisciplinaire aanpak en intensieve begeleiding nodig, maar door een schrijnend gebrek aan personeel binnen de sector krijgen deze personen niet de hulp die zij nodig hebben.

2.1.2 Familiehereniging

Over de jaren heen is onze dienst een referentie geworden op vlak van gezinshereniging. Enige fierheid is hier zeker op zijn plaats, maar de keerzijde is dat steeds meer begunstigden en professionals hiervoor een beroep op ons doen. Gezien onze beperkte human resources moesten wij net als vorig jaar deze hulpvraag vaak doorverwijzen naar andere gespecialiseerde diensten.

Het team gezinshereniging biedt volgende diensten aan: helpdesk, collectieve infosessies, individuele begeleiding en vorming voor professionals.

Helpdesk

De helpdesk behandelt alle vragen rond gezinshereniging die dagelijks bij ons terechtkomen. Die vragen zijn zowel van algemene aard (zoals de algemene voorwaarden) of zeer specifiek (hoe een afspraak te bekomen bij VFS Dakar). De sociale werker die de permanentie verzekert geeft de nodige info en advies of verwijst door naar de professional die verantwoordelijk wordt voor de opvolging van het dossier.

In 2020 behandelden wij **gemiddeld 150 vragen per maand** voor GH. Dit cijfer steeg naar 200 tijdens de eerste lockdown. De sluiting van grenzen, ambassades/consulaten en andere diensten die gelinkt zijn aan de gezinshereniging zorgde voor toegenomen stress bij onze doelgroep. Een groot aantal onder hen contacteerde ons om hun bezorgdheden op dat vlak te delen en antwoorden te vinden.

Collectieve infosessies

Sinds een aantal jaar organiseren wij twee maandelijkse collectieve infosessies: één sessie voor erkende vluchtelingen en subsidiair beschermde personen en een tweede sessie die bestemd is voor alle personen met een andere verblijfsstatus (Belgen, 9 bis, 9 ter, F kaart, enz.).

Het doel van deze sessies is om in één keer alle begunstigden te informeren rond de voorwaarden, benodigde documenten en alle info gelinkt aan het proces van de gezinshereniging.

Door de restricties en de sanitaire situatie vonden er sinds maart 2020 geen collectieve sessies meer plaats. Dankzij de sessies die wel nog konden doorgaan voor maart bereikten wij toch nog **149 personen**.

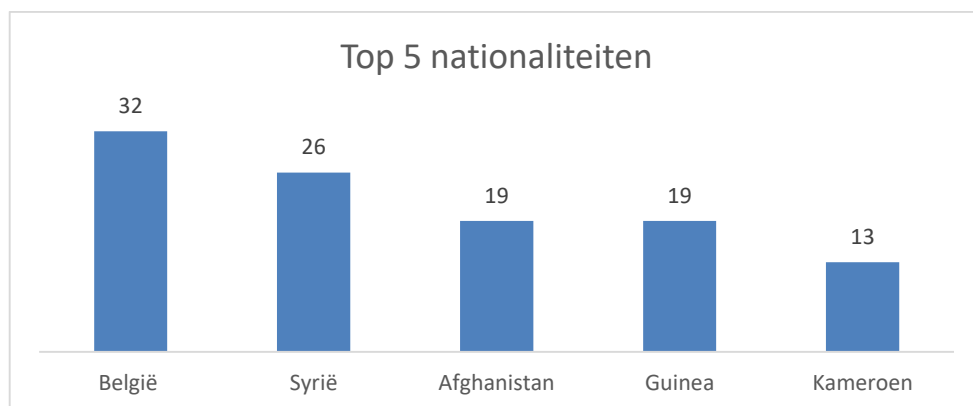
Individuele dossierbegeleiding

Naast de helpdesk en de collectieve sessies is er in onze dienst ook mogelijkheid tot individuele begeleiding voor de begunstigde. De sociale werker speelt dan een grotere rol dan enkel adviseren en begeleidt de aanvrager in alle stadia van de procedure: informeren, documenten controleren, visaformulieren invullen, communicatie met diplomatieke posten/diensten voor vreemdelingenzaken, enz. Deze begeleiding vraagt een nauwgezette opvolging en een doorgedreven kennis van de procedure, naast kennis van de specificiteit van de landen van herkomst van de kandidaten voor gezinshereniging. Dit betekent ook dat de sociale werker moet terugvallen op het privaatrecht van die landen en hun burgerlijk wetboek om er voor te zorgen dat de ingediende documenten voor elk dossier niet in vraag worden gesteld door de Dienst Vreemdelingenzaken, die steeds veeleisender en strikter wordt in haar beoordeling.

Het afgelopen jaar behandelden wij **333 dossiers**: 141 dossier werden geopend in 2019 en bleven actief in 2020 en **192 nieuwe dossiers**, waarvan 24 dossiers die werden ingediend door niet begeleide minderjarige vluchtelingen (NBMV). Hoewel het aandeel NBMV-dossiers relatief laag is in vergelijking met het totale aantal, verdienen zij speciale aandacht gezien de aard van deze aanvragen; de meerderheid van de jongeren die ons hiervoor contacteren zitten dicht bij hun meerderjarigheid of hebben deze reeds bereikt. Zo een dossier kan niet worden uitgesteld voor wat de asielprocedure betreft, wat alle betrokken partijen nog extra stress en onrust bezorgt. Dat geldt zeker ook voor de sociale werkers.

- **Publiek**

Onderstaande tabel herneemt het profiel van de begunstigden die een beroep deden op onze dienst gezinshereniging in 2020. Mannen blijven het meest vertegenwoordigd (68%) hier, zowel bij de volwassenen als bij de NBMV.



De landen in de top 5 zijn dezelfde als vorig jaar, op één uitzondering na: DR Congo verdween uit de lijst om plaats te maken voor Afghanistan.

Hoewel al deze landen samen de meerderheid van de dossiers uitmaken zien wij dat het percentage van elk van deze landen steeds kleiner wordt. Onze dienst behandelt een steeds grotere diversiteit aan landen. Dit houdt in dat er regelmatig bijkomende opleidingen nodig zijn rond de specificiteit van deze landen.

Partnerschap met Miles4Migrants

In de loop van 2020 werd het partnerschap met de Amerikaanse vereniging Miles4Migrants verdergezet. Zij verzamelen « frequent flyer miles » van genereuze donors ten voordele van kwetsbare families. Dankzij dit project konden 10 families, of **50 personen**, genieten van vliegtuigtickets.

Vormingen voor professionals

In antwoord op een stijgende vraag naar informatie uit de hoek van de sociale sector ontwikkelde onze dienst specifieke vormingen voor professionelen. In 2020 organiseerden wij zo twee vormingen voor de professionele en zelfstandige voogden: één sessie vond 'live' plaats en één sessie online.

Moeilijkheden en evoluties

De sanitaire situatie van het afgelopen jaar heeft de opvolging van de dossiers inzake gezinshereniging ernstig bemoeilijkt, in alle stadia van de procedure. Dit zijn enkele voorbeelden:

- Aan het einde van de lockdown kende onze dienst een **enorme toename** in de aanvragen, zowel op vlak van de helpdesk als voor de opvolging van de dossiers. Alle begunstigden die nog geen dossier hadden kunnen indienen, moesten dit nu doen binnen de kortst mogelijke termijn om aanspraak te kunnen maken op een tijdelijke versoepeling van de regels.
- Aangezien de meerderheid van de diplomatieke posten gesloten waren, was het moeilijk om duidelijke en coherente informatie te verkrijgen en heerste er veeleer een **klimaat van verwarring** op elk vlak. Als één van de weinige nog beschikbare diensten werden wij overbevraagd voor informatie.
- De algemene **digitalisering** van de diplomatieke posten en andere diensten die bij deze procedure betrokken zijn, zorgde voor extra belasting van de sociale werkers, aangezien een groot deel van onze begunstigden niet over de nodige computer- en/of taalvaardigheid beschikt om dit autonoom aan te pakken.
- Aangezien de diplomatieke posten functioneerden met een **minimum aan personeelsbezetting** kon het soms weken duren vooraleer er een antwoord kwam op onze berichten of voordat een aanvrager werd toegelaten tot het gebouw om een beslissing op te halen.
- De **tijd voor de behandeling** van de dossiers werd drastisch verminderd; aanvragers moesten erop toezien dat het dossier zo volledig werd ingediend, aangezien de korte deadlines niet toelaten dat er naderhand bijkomende elementen aan het dossier worden toegevoegd waar nodig.

- Wij werden er verschillende keren attent op gemaakt dat het D Visum van personen die wegens het reisverbod niet konden reizen was verlopen tijdens de lockdown. De Dienst Vreemdelingzaken (DVZ) eiste een **tweede betaling van de visumkosten** om een verlenging te bekomen van het verlopen visum. Dit werd als onrechtvaardig ervaren, want het ging om een situatie van overmacht. In samenwerking met Myria heeft onze dienst hierover DVZ geïnterpelleerd, maar zij gaven daar geen gevolg aan. Verschillende personen zagen zich daardoor gedwongen een tweede keer te betalen.
- Ondanks het feit dat de sanitaire crisis globaal bekend was, eiste DVZ dat alle personen die een visumaanvraag hadden ingediend na de deadline (kinderen die meerderjarig waren geworden na het eerste jaar van erkenning) een **motivatiebrief** zouden toevoegen aan hun dossier waarin wordt uitgelegd waarom zij de dossieraanvraag niet tijdig hadden ingediend. Dit zorgde voor een bijkomende workload voor onze sociale werkers.

2.1.3 Vrijwillige terugkeer

De sociale dienst werkt sinds 1984 samen met de Internationale Organisatie voor Migratie (I.O.M.) om migranten die dit wensen te helpen bij een terugkeer naar hun land van herkomst. Fundamenteel hierbij is dat de beslissing om terug te keren op vrijwillige basis is genomen; de sociale werkers proberen op geen enkele wijze de persoon te overhalen.

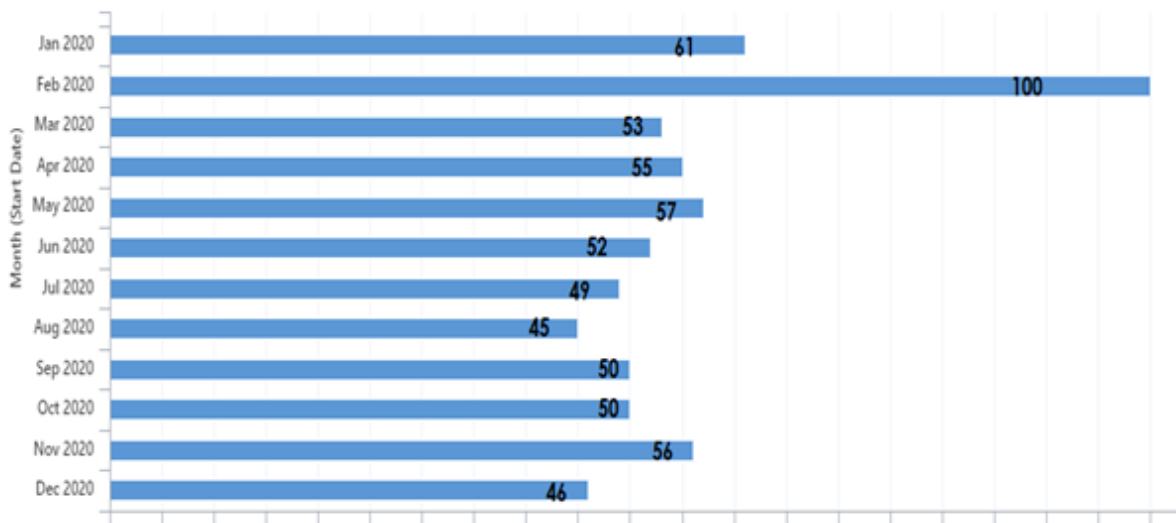
Het basisprogramma dat de Belgische Staat via IOM aanbiedt bestaat uit vliegtuigtickets die de migrant terugbrengen naar het land van herkomst. Onder bepaalde omstandigheden en bepaalde voorwaarden is er echter een mogelijkheid, om te genieten van een re-integratiesteun via Caritas International en IOM. Dit omvat een budget dat de migrant toelaat een inkomstgenererende activiteit te ontwikkelen, met ondersteuning van een lokale partner die hem of haar helpt dit project te realiseren.

De sluiting van de internationale grenzen van een groot aantal landen door de sanitaire crisis, heeft zonder twijfel het terugkeerproject voor een groot aantal migranten gehinderd. Die onzekere tijd en de wens om herenigd te worden met de familie zorgde bij enkelen onder hen voor paniecreacties. Vaak kregen wij van één en dezelfde persoon meermaals per dag de vraag of er hoop was om een plaatsje te krijgen op één van de weinige toegelaten vluchten. In de praktijk was dit jammer genoeg niet altijd het geval.

Publiek

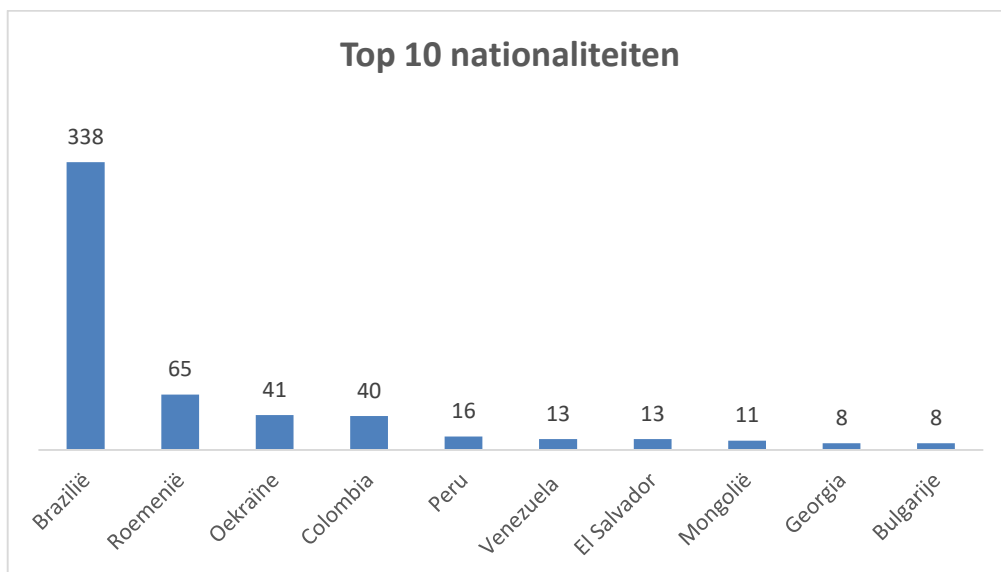
In 2020 behandelden wij **761 dossiers** voor een vrijwillige terugkeer, waarvan er 84 reeds in 2019 werden geopend. Wij telden **677 nieuwe aanvragen** voor een terugkeer, voor een totaal van **988 personen**. Tegen alle verwachtingen in kregen wij tijdens de hele lockdown heel wat aanvragen binnen, met een piek in februari (100 dossiers). Door de sluiting van het merendeel van de internationale luchthavens konden de meeste terugkeerandidaten pas vele maanden later de reis aanvatten.

2020 REAB - Aantal Dossiers/ families per maand



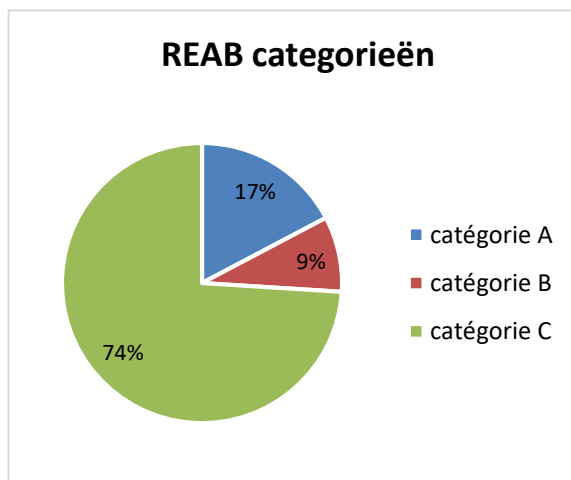
Het typeprofiel van de terugkeer kandidaat is dat van een jonge, alleenstaande man tussen 25 en 40 jaar die naar België kwam in de hoop hier werk te vinden. De meesten onder hen deden nooit een aanvraag voor asiel of regularisatie in België. In 2020 waren 47% van de begunstigten mannen, 32 % vrouwen en 21 % minderjarigen.

De tabel onder geeft de top 10 weer van de nationaliteiten die door ons werden ontvangen. Brazilië blijft hier het meest vertegenwoordigd en laat Roemenië ver achter zich. Er valt niet naast te kijken dat de Afrikaanse landen volledig verdwenen uit deze top 10 lijst, om plaats te maken voor landen uit Zuid-Amerika; vijf van de tien nationaliteiten op deze lijst komen uit deze regio. Wat ook opvalt is de forse afname van het aantal Roemenen (246 naar 65) en Oekraïners (151 naar 41) ten opzichte van vorig jaar.



Ter herinnering: het REAB-programma functioneert op basis van categorieën die de mate van ondersteuning bij een vrijwillige terugkeer bepalen. Zoals in voorgaande jaren, blijft het ook in 2020 de tendens dat de meerderheid van de aanvragers behoren tot de categorie C. Zij vertegenwoordigen

74% van de aanvragen. Het grote verschil lag dit jaar in de stijging van de aanvragen uit categorie A. Normaal gezien was dit de kleinste groep, maar in 2020 oversteegen de aanvragen hier ruimschoots die uit de groep onder categorie B. Wanneer we die categorie iets grondiger bekijken, blijken ook daar de meeste aanvragen afkomstig te zijn uit Zuid-Amerika: Brazilië, Colombia, El Salvador, enz. De Belgische statistieken rond asiel in 2020 kunnen hier een licht op werpen: in haar laatste publicatie verwijst het commissariaat-generaal voor de vluchtelingen en staatlozen (CGVS) naar het buitengewoon hoge aantal aanvragen voor internationale bescherming door personen uit El Salvador en uit Brazilië. Daarbij ging het vooral om personen die reeds langere tijd in België verbleven en erop hoopten hun verblijf hier nog te kunnen regulariseren. Vooral Brazilianen die volgens de asielinstanties sinds verschillende jaren in België verbleven en dachten in aanmerking te komen voor regularisatie deden een aanvraag voor terugkeer en zagen af van hun aanvraag voor internationale bescherming³.



Categorie A: Personen met een lopende procedure voor asielaanvraag (met de einddatum van het bevel om het grondgebied te verlaten)

Categorie B: Personen met een weigering van de asielaanvraag of met een lopende aanvraag voor aan ander soort verblijfsvergunning (altijd B indien het geen A of C betreft) zoals in het geval van een regularisatieaanvraag.

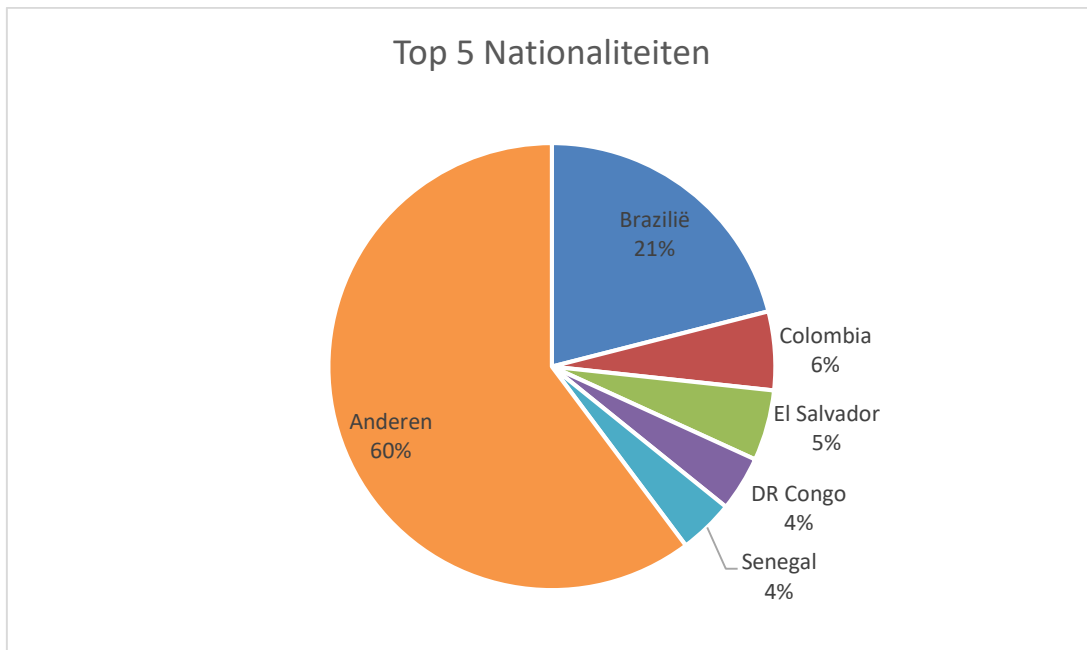
Categorie C: Personen die nooit eerder een aanvraag indienden tot wettig verblijf

Partnerschap met de Cel Re-integratie van Caritas International

In deze materie werken de assistenten van onze sociale dienst nauw samen met de Cel Re-Integratie van Caritas International. Naast het REAB-programma begeleidt Caritas personen bij hun re-integratieproces wanneer zij terugkeren naar hun land van herkomst. Er wordt een individuele, aangepaste begeleiding voorzien in het land van herkomst en een financiële ondersteuning gedurende verschillende maanden. De uitvoering van deze re-integratieprojecten gebeurt in samenwerking met lokale partners. Algemeen gesproken kunnen enkel personen uit landen met een visumplicht die in België een procedure indienden hier aanspraak op maken, maar er zijn uitzonderingen mogelijk op basis van de kwetsbaarheid van personen, zelfs wanneer deze niet beantwoorden aan voorgaande criteria.

In 2020 waren er **176 begunstigen** van dit programma. Net als in de vorige statistieken zijn ook hier de Brazilianen de meest vertegenwoordigde begunstigen op vlak van re-integratieondersteuning.

³ <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2020>



2.1.4 Detentie

Samen met andere diensten hebben wij toegang tot twee gesloten centra in België, dankzij een accreditatie van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Twee collega's brachten in 2020 wekelijks een bezoek aan het repatriëringscentrum 127bis in Steenokkerzeel en aan het gesloten centrum voor vrouwen in Holsbeek.

Door de sanitaire crisis kenden de twee centra, die samen een capaciteit hebben van een 200-tal plaatsen een lage bezettingsgraad in 2020. De meerderheid van de personen werd vrijgelaten, met uitzondering van wie was aangehouden omwille van verstoring van de openbare orde.

Om de besmettingsrisico's te minimaliseren kregen wij als externe bezoekers maandenlang geen toegang tot de centra. Zodra dit opnieuw mogelijk was moesten wij ons houden aan zeer strenge regels. Zo kregen wij bijvoorbeeld geen toegang tot het hoofdgebouw 12bis en moesten wij begunstigden ontvangen in een speciaal daartoe voorziene container.

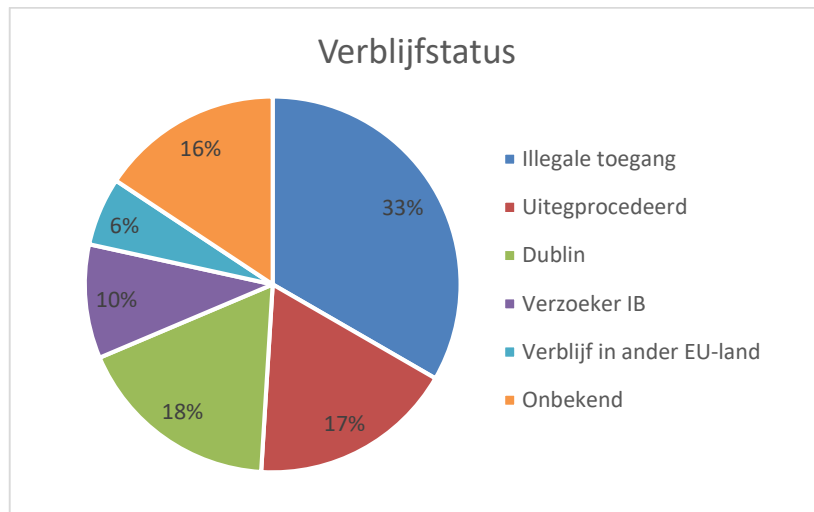
Tijdens die bezoeken bestaat onze missie erin om:

- te luisteren naar de migrant in detentie
- de rechten van de migrant uit te leggen en mogelijke juridische opties te bekijken
- de algemene omstandigheden in de detentiecentra te monitoren

Personen die zich in de detentiecentra bevinden zijn van hun vrijheid beroofd omwille van administratieve redenen, omdat zij niet over de nodige papieren beschikken om in België te verblijven. De personen die wij zien hebben zo goed als alle rechtsmiddelen tot betwisting uitgeput. Het betreft personen die zonder geldige papieren het territorium binnenkwamen, personen die niet voldeden aan de grensvoorwaarden of personen in transit naar een ander land, zoals het Verenigd Koninkrijk. Hoewel zij een minderheid vormen, zijn er ook aanvragers voor internationale bescherming opgesloten.

Publiek

In 2020 volgden wij **51 detentiedossiers**. Onze sociale werkers hadden één of meerdere gesprekken met 25 mannen in het gesloten centrum 127bis te Steenokkerzeel en één tot meerdere gesprekken met 26 vrouwen in het gesloten centrum van Holsbeek. Zoals blijkt uit onderstaande grafiek werden de meesten onder hen aangehouden omdat zij op illegale wijze het land zijn binnengekomen. Dit geldt zowel voor de mannen als voor de vrouwen.



Samenwerking met de 'Transitgroep'

Samen met bezoekers van andere organisaties maken wij deel uit van de transitgroep, een ondersteuningsplatform voor alle bezoekers van detentiecentra in België. Op die manier bundelen wij onze krachten en spreken wij waar nodig met één en dezelfde stem over detentie.

Het afgelopen jaar werkten alle deelnemende organisaties nauw samen aan de oprichting van een platform met een officiële naam en statuut. Bedoeling is onze zichtbaarheid en de erkenning binnen de sector op die manier te vergroten en een waardevolle gesprekspartner te worden voor de overheid op vlak van detentie.

- **Moeilijkheden en evoluties**

Sinds augustus 2018 zijn er opnieuw minderjarige kinderen en hun families opgesloten in de gesloten centra. In 2019 werd deze detentie tijdelijk opgeschort, in afwachting van de nodige aanpassingen, na een arrest van de Raad van State dat bepaalde dat de nabijheid van de landingspistes van de luchthaven voor te veel lawaaihinder zorgde.

De nieuwe premier, Alexander De Croo, verklaarde in november laatst dat kinderen niet in gesloten centra thuishoren. Hij beloofde dan ook om er samen met zijn administratie werk van te maken dat kinderen niet langer zouden worden opgesloten op basis van hun migratiestatuuut of dat van hun ouders. Dit tot grote opluchting van talloze organisaties en burgers die sinds jaren tegen deze praktijken vechten. De sector wacht vol ongeduld tot dit in een wettekst wordt gegoten, zodat andere regeringen niet op deze humane beslissing kunnen terugkomen.

2.1.5 Sociale dienst voor buitenlandse studenten en stagiaires (S.E.S.E.)

De S.E.S.E of « Service pour Etudiants et Stagiaires Étrangers » is een dienst die zich richt tot buitenlandse studenten uit zogenaamde 'ontwikkelingslanden' met een beperkte verblijfsvergunning, die gelinkt is aan hun studie.

Op dit moment wordt SESE beheerd door één halftijdse sociale werkster, die niet enkel nauw samenwerkt met verschillende diensten van Caritas International, maar ook met een aantal externe diensten, zoals studentenfoyers, sociale diensten van de universiteiten, enz.

Haar werk bestaat erin om de vragen te beantwoorden van studenten die zich persoonlijk aanmelden bij SESE via het netwerk: de sociale diensten van de studentenfoyers voor Buitenlandse Studenten in Brussel, Louvain-la-Neuve, Gembloux, Luik, Charleroi, Bergen en Aarlen.

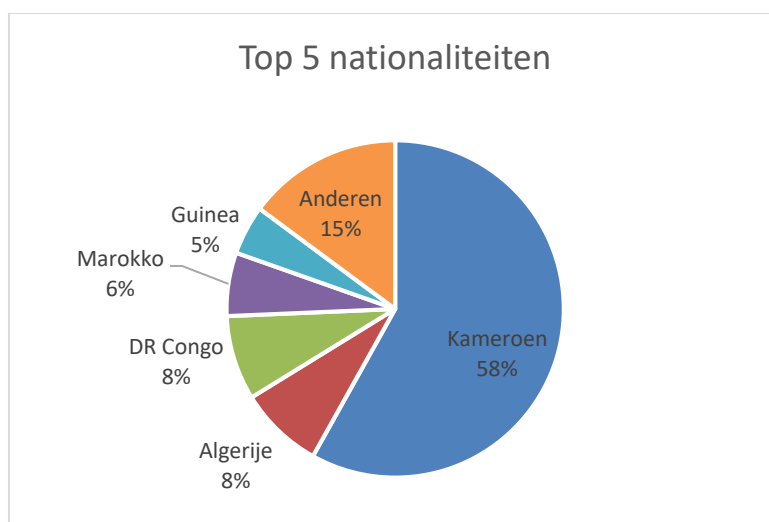
Wij bieden psychosociale ondersteuning, sociale begeleiding, administratieve hulp, doorverwijzing waar nodig naar andere, meer gespecialiseerde organisaties en een begeleiding op maat van de gevarieerde toekomstperspectieven van de student. Onder bepaalde voorwaarden wordt er ook een financiële ondersteuning toegekend.

Daarnaast bieden wij in een programma voor hulp bij terugkeer ondersteuning aan studenten met een project, die aan het eind van hun studies wensen terug te keren naar het land van herkomst.

Publiek

In de loop van 2020 werden er **148 nieuwe dossiers** behandeld door SESE, wat neerkomt op meer dan het dubbel van het voorgaande jaar (64 dossiers in 2019). Dit uitzonderlijk hoge aantal is een direct en zichtbaar gevolg van de sanitaire crisis op studenten die voor het merendeel van hun studentenjob afhankelijk zijn om aan hun noden tegemoet te komen.

Mannen zijn nog steeds het meest vertegenwoordigd in onze statistieken, maar die tendens verandert stilletjes aan. In 2020 waren 58 % van de studenten mannen en 42% vrouwen. De grote meerderheid onder hen (85%) is van Afrikaanse origine. Dit is de top vijf van de nationaliteiten:



Moeilijkheden en evoluties

De explosie van het aantal aanvragen zoals hierboven beschreven, geeft een duidelijk beeld van de financiële moeilijkheden waar een groot aantal studenten gedurende dit afgelopen jaar mee te maken kreeg. Het overgrote deel van hun werkgevers (horeca, winkels, cultuur, enz.) sloten gedurende maanden de deuren, waardoor de studenten zonder inkomen kwamen te zitten. Bovendien waren veel ouders en garantiegevers niet langer in staat om financiële hulp te bieden omdat zij zelf door de gevolgen van de crisis waren getroffen.

Sociale diensten van de universiteiten en hogescholen werden overspoeld door hulpvragen van studenten op vlak van huur, onkosten voor studiemateriaal en basisbehoeften. Ondanks de hiervoor voorziene hulpmaatregelen van de overheid, konden zij niet ingaan op alle hulpvragen.

Hoewel dit alle studenten trof, was de impact voor buitenlandse studenten hier nog zwaarder. Aangezien de sociale diensten van de universiteiten de grote vraag niet aankonden en de studenten niet konden aankloppen bij de OCMW 's voor financiële hulp, uit angst hun verblijfsvergunning te verliezen, zaten de studenten compleet aan de grond. Een groot aantal onder hen deed een beroep op onze dienst om financiële hulp te krijgen (voor huur, facturen elektriciteit, studiekosten, enz.), maar wij konden jammer genoeg geen gevolg geven aan alle aanvragen.

Terugkeer met een project

Sinds de lancering van het terugkeerprogramma voor studenten worden wij regelmatig benaderd door studenten die graag willen terugkeren naar hun land van herkomst. Samen met de Cel re-integratie van Caritas International bieden wij met dit programma een antwoord aan wie aan het eind van met succes afgeronde studies een eigen professioneel project wil realiseren, eenmaal terug in het land van herkomst.

Naast de financiële bijdrage kan de voormalige student rekenen op ondersteuning van onze lokale partner om zijn of haar project tot een goed einde te brengen. Waar nodig kunnen wij ook helpen om bijkomende subsidies of ondersteuning te vinden voor de realisatie van het project, zoals wanneer blijkt dat het nodige budget hoger ligt dan wat wij via onze dienst kunnen aanbieden. In 2020 ondersteunden wij 5 studenten in de realisatie van hun project:

- Een project voor restauratie in Senegal
- Een project om vlees te roken in Senegal
- Een project voor consultancy in immobiliën in Marokko
- Een project voor therapeutische consulten in Rwanda
- Een psychologisch kabinet in Burundi.

2.2 Dienst voogden, antenne Caritas International

Eén op de drie asielzoekers die in België toekomt is minderjarig. Een aantal daarvan komen naar hier zonder ouders en worden niet-begeleide minderjarige vreemdelingen genoemd (NBMV's).

Soms komen deze minderjarigen naar hier onder een specifiek mandaat van hun familie, anderen verloren hun familie onderweg, of verloren hun ouders bijvoorbeeld tijdens een gewapend conflict. Een eigen weg vinden en een levensproject uitbouwen, is voor een alleenstaande jongere in een vreemd land dubbel zo moeilijk. Deze minderjarigen moeten namelijk dezelfde procedures volgen willen ze de bescherming invoeren van België.

De voogden van Brabantia gaan op weg met deze kinderen en jongeren in hun zoektocht naar een duurzame oplossing. Ze zien zichzelf als een rode draad doorheen dit moeilijk en veranderlijk parcours en proberen ze bij te staan in hun verschillende levensdomeinen door het volgende aan te bieden: psychosociale ondersteuning, ondersteuning op het vlak van administratie, juridische kwesties, medische opvolging, opvolging van de school, ...

2.2.1 Voogdij

Het team voogden bestond in 2020 uit vier Franstalige en vijf Nederlandstalige voogden. In totaal begeleiden we 217 pupillen, waarvan 144 jongens en 73 meisjes.

De top drie van landen van herkomst omvat Afghanistan (47 jongeren), gevolgd door Burundi (24 jongeren) en DR Congo (15 jongeren). Daarna volgen Somalië, Guinee en Syrië. 32 van die pupillen die begeleid werden waren jonger dan 10 jaar.

Corona heeft zeker tijdens de eerste lockdown een grote impact gehad op ons werk als voogden. Noodgedwongen verliepen alle contacten met onze pupillen, hun begeleiders en context plots van op afstand. We probeerden het contact met onze jongeren zo goed mogelijk te onderhouden via telefoon en videocalls en probeerden hen waar het kon te ondersteunen, bv. door samen huiswerk te maken. Daarnaast is ook gebleken dat toegang tot laptops en internet een groot probleem was voor deze jongeren. Dit maakte het voor veel jongeren moeilijk om hun schoolwerk te doen.

Aanbeveling

We vinden het belangrijk dat er voldoende aandacht gaat naar deze groep jongeren wanneer er bepaalde maatregelen genomen moeten worden. Maatregelen moeten duidelijk en op maat uitgelegd worden en moeten rekening houden met de specifieke realiteit van deze doelgroep. Vele jongeren zaten bijvoorbeeld al voor de eerste lockdown in een situatie van isolatie en eenzaamheid; Dit werd door de maatregelen nog uitvergroot.

Om tegemoet te komen aan de behoefte aan computers en kennis van het internet, hebben we deelgenomen aan een projectoproep hieromtrent:

Het project « nuMENArisation » van het team voogden werd geselecteerd in het kader van de openbare aanbesteding van de stichting P&V '[Linking Youth Up](#)' dat beheerd wordt door de Koning Boudewijnstichting.

Zo ontvingen wij 40 computers voor een aantal van onze pupillen. Het materiaal werd onder de meest kwetsbare jongeren verdeeld; soms kampen zij met een leerachterstand en hebben zij weinig of geen toegang tot digitale leermiddelen, waardoor er een groter risico is dat ze afhaken op school.

Tegelijk bieden wij een geïndividualiseerde begeleiding aan, op basis van de noden van elke jongere en zijn of haar digitale kennis en waarbij we ook wijzen op de valkuilen en gevaren van het gebruik van het internet.

2.2.2 Helpdesk

Sinds april 2015 bieden de voogden van de cel NBMV vormingen en ondersteuning aan de Franstalige voogden in opdracht van de SPF Justice (FOD justitie).

Het doel van dit project was om aan capaciteitsopbouw te doen voor voogden van niet-begeleide minderjarige vluchtelingen, vooral voor wie nog weinig ervaring heeft of geconfronteerd wordt met obstakels bij het uitvoeren van hun missie. Wij richten ons op het versterken van hun kennis en knowhow via vormingen en updates rond essentiële thema's voor de voogdij, naast de opbouw van een professioneel netwerk en aangepaste tools. Daarnaast bieden wij via dit platform alle voogden een kans om ervaringen uit te wisselen.

Het project omvat verschillende luiken. Ondanks nieuwe restricties vanwege de Covid-19 epidemie kon het team trainers het volledige aanbod voor de voogden en de nodige ondersteuning verzekeren, mits enkele aanpassingen. Zo werden er sinds april 2020 geen 'live' vormingen meer georganiseerd maar werden alle uitwisselingen via videoconferenties gerealiseerd.

Hoewel « virtuele » training niet te vergelijken valt met « real life » ontmoetingen, werden deze zeer goed onthaald en slaagden de trainers van de cel voogden erin een nieuwe, praktische en efficiënte aanpak te hanteren. Dat kon via kortere trainingssessies die vaker werden geprogrammeerd, wat resulteerde in een groter aantal gevormde voogden, mede omdat het obstakel van de afstand en de verplaatsing wegviel.

Een blik op de verschillende acties en realisaties van 2020:

1. Helpdesk: De helpdesk is telefonisch en per mail toegankelijk voor de voogden. Driemaal per week zijn er permanenties op 3 momenten: op maandag tussen 10 en 12u, op dinsdag tussen 17 en 19u en op donderdag tussen 13 en 15u. In 2020 beantwoordden wij ongeveer 450 vragen per mail of telefoon.
2. Basisvorming voor nieuwe voogden: in december 2020 organiseerden de voogden van de cel NBMV 9 vormingsvoormiddagen rond verschillende thema's (juridisch, psychosociaal, schoolplicht, vrijwillige terugkeer volontaire, opvang...). Dankzij deze vorming (enkel georganiseerd via videoconferentie) konden een vijftigtal nieuwe voogden worden geaccrediteerd.
3. Een coachingtraject dat uit 3 sessies van telkens 2u30 bestaat, zorgt voor praktische en diepgaande toepassingen van de info die in de basisvorming werd verstrekt. De voogden van de cel NBMV verzekerden in 2020 een 30-tal coaching sessies, zowel overdag als s avonds.
4. Individuele ondersteuning: elke voogd die moeilijkheden ondervindt in de voogdij of een complex dossier opvolgt, kan een individueel onderhoud aanvragen met een ervaren voogd van de cel voogden om gepersonaliseerde ondersteuning en advies te krijgen. In 2020 realiseerde het team voogden van de cel NBMV 25 individuele consultaties.
5. Bij- en nascholing: in 2020 organiseerde het team voogden van de cel NBMV 27 dagen en halve dagen vorming rond essentiële thema's voor de voogdij, zoals familiehereniging, sociale rechten, scholing, verblijfsprocedures, mensenhandel, opvang en familie van NBMV...).

Aanbeveling

Voor de organisatie van het volgende helpdesk project is het van belang dat de voordelen en het succes van de online vormingen in aanmerking worden genomen. Deze blijken een belangrijk instrument om zoveel mogelijk voogden te bereiken, hen makkelijker het volledige aanbod vormingen te laten volgen en zo de pool van goed voorbereide en competente voogden en kwaliteitsvolle voogdijen uit te breiden.

2.2.3 Jongeren in transit

België wordt in toenemende mate geconfronteerd met jongeren op doortocht en niet-begeleide minderjarigen die niet op een duurzame manier in het Belgische systeem willen integreren. Een groot deel van deze jongeren heeft tot doel een ander EU-land te bereiken, vaak het Verenigd Koninkrijk.

De meerderheid van deze minderjarigen willen in eerste instantie de ondersteuning van de officiële Belgische autoriteiten vermijden en vragen geen internationale bescherming aan in België. Dit maakt dat ze vaak uitsluitend vertrouwen op hun eigen overlevings- en coping mechanismen, op leeftijdsgenoten en op smokkelnetwerken. Ze zijn erg wantrouwig, vooral voor overheidsinstanties en vaak verkeerd geïnformeerd. Velen worden niet opgemerkt, onder meer omdat schrik hebben voor het afnemen van vingerafdrukken.

Vanuit ons perspectief is het bereiken van deze doelgroep een moeilijke maar fundamentele taak. De informatie die deze niet-begeleide minderjarigen immers ontvangen tijdens hun migratiereis is in veel gevallen incorrect. Deze jongeren kunnen geen geïnformeerde keuzes maken over hun toekomst als zij niet beschikken over de juiste informatie over hun rechten. Binnen het project Xtra MENA werken wij met deze jongeren. We ontmoeten deze jongeren om ze te informeren over hun rechten in België en leiden hen toe naar een duurzame integratie in het systeem. Het project wordt sinds 2019 gefinancierd door Fedasil en werd verlengd tot eind 2021. In 2020 hebben we 108 NBMV in transit ontmoet en geïnformeerd, waarvan uiteindelijk 30% instroomde in het systeem. In 2019 was dit 56%; de cijfers voor 2020 liggen lager aangezien veel jongeren nog voor de Brexit het VK probeerden te bereiken. Wij ontmoetten vooral jongeren uit Eritrea, Soedan en Ethiopië tussen 15 en 17 jaar. De meerderheid zijn jongens.

Ons werk werd sterk beïnvloed door de gezondheids crisis. Toen er opgeroepen werd dat iedereen thuis moest blijven, werd onze doelgroep vergeten. NBMV in transit die niet gekend zijn door de autoriteiten, verblijven niet in het formele opvangnetwerk en zijn dus aangewezen op het informele. Bovendien waren de grenzen ook een tijdlang gesloten, waardoor minder jongeren in België aankwamen, maar waardoor het ook moeilijker was voor onze doelgroep om de oversteek naar het VK te proberen. Mits het in acht nemen van de vele voorschriften, hebben wij toch de jongeren blijven ontmoeten om hen correct te informeren en te oriënteren indien er medische noden waren.

Aanbeveling

Een aangepaste opvang voor deze jongeren in transit.

2.2.4 Cijfers

Aantal NBMV's ondersteund door de voogden van Caritas: 217

Verdeling volgens geslacht

Geslacht		procent
Mannelijk	144	66,4
Vrouwelijk	73	33,6
Totaal	217	

Verdeling volgens verblijfsstatuut
(momentopname situatie einde 2020)

Verblijfsvergunning	Totaal	percentage
Carte A, 1 j PS	8	3,8
Carte A, 5 j vluchteling	17	8,1
Carte A, 1 j NBMV	17	8,1
Carte B	12	5,7
AI (NBMV)	61	29,0
Annex 38	5	2,4
Carte E	5	2,4
Carte F	1	0,5
Annex 26	25	11,9
Annex 25	1	0,5
Geen	51	24,3
Geen	14	6,7

Verdeling volgens opvangplaatsen

Opvang	Totaal	percentage
Fedasil	35	16,1
Rode Kruis	15	6,9
Familie	48	22,1
Autonoom	7	3,2
Andere centra	9	4,1
SAJ/CBJ	22	10,1
ILA/LOI	10	4,6
COO	6	2,8
Verdwenen	10	4,6
Onthaalfamilie	51	23,5
SPJ/RB	1	0,5
Ander (ziekenhuis,...)	3	1,4

Verdeling volgens leeftijd

leeftijd		percentage
onder 10 jaar	32	14,7
10-13 jaar	43	19,8
14 - 15 jaar	25	11,5
+ 16 jaar	117	53,9

Herkomstlanden top 10

Top 10 landen van herkomst		percentage
Afghanistan	47	21,7
Burundi	24	11,1
DR Congo	15	6,9
Somalië	12	5,5
Guinee	10	4,6
Syrië	10	4,6
Marokko	8	3,7
Eritrea	7	3,2
Irak	6	2,8
Kosovo	6	2,8
totaal top 10	145	66,8

3. Antenne Entraide de Saint-Gilles

L'Entraide de Saint-Gilles, onderdeel van de Parochiale Werken van Sint-Gillis, is een veelzijdige sociale dienst die elke dag openstaat voor de buurt. Iedereen die het wil wordt hartelijk verwelkomd, zonder enige filosofische of religieuze connotatie. Iedereen is welkom bij L'Entraide op voorwaarde dat het essentiële regels van de samenleving respecteert die voornamelijk gebaseerd zijn op het respect van ieder en van zichzelf.

L'Entraide is voor het publiek toegankelijk van maandag tot vrijdag van 8.00 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 16.00 uur. Verschillende activiteiten en gerelateerde diensten worden ook aangeboden aan begunstigden om banden te smeden of om hen in staat te stellen hun sociaal-administratieve problemen op te lossen.

Het jaar 2020 werd vooral gekenmerkt door de pandemie van het coronavirus. De sanitaire maatregelen hebben deze activiteiten ernstig verstoord.

3.1 Activiteiten

- **Onthaal**

Onthaal is de belangrijkste activiteit van L'Entraide. Iedereen kan, mits ze zich houden aan de basisregels van de samenleving, komen praten, koffiedrinken, informeel met werknemers of vrijwilligers praten en bordspellen spelen.

Na de eerste lockdown, van maart tot mei, was dit ontvangstcafé gesloten. We hebben echter een systeem geïmplementeerd dat ons in staat heeft gesteld om van 8.00 uur tot 11.00 uur ontbijt aan gebruikers, buiten, aan te bieden. Sinds oktober, tot op heden, dwingt ons de tweede golf van de epidemie, voor deze activiteit, de straat weer op te gaan. We verwelkomen, gemiddeld, tussen de 65 en 80 mensen per dag, voornamelijk daklozen, wat een daling is in vergelijking met voorgaande jaren, toen we ongeveer 100 mensen verwelkomden tijdens dezelfde winterperiode. Deze daling van het aantal mensen heeft vooral te maken met het onthaal buiten in een tijd van het jaar dat het vriest.

- **De Sociale permanentie**

De sociale permanenties hebben niet echt geleden onder Covid-19. We hebben deze dienst kunnen handhaven omdat onze kantoren het toelaten en we de barrièremaatregelen strikt laten respecteren. Deze individuele sociale permanentie worden gehouden van maandag tot vrijdag van 8.30 uur tot 12.00 uur, zonder afspraak en van 13.00 uur tot 16.00 uur, op afspraak. De maatschappelijk assistenten informeren, begeleiden, verlenen administratieve bijstand en/of psychosociale opvolging.

In 2020 hebben we 586 dossiers afgehandeld. Hoewel het totale aantal dossiers is afgenomen ten opzichte van vorig jaar (705 gevallen), zien we dat het aantal nieuwe gevallen duidelijk toeneemt. Ze gingen van 58 in 2019 naar 235 in 2020, d.w.z. 177 extra nieuwe dossiers in vergelijking met vorig jaar. Dit zou kunnen worden verklaard door het feit dat de sociale dienst van "L'Entraide", sinds het begin van de pandemie, 5 dagen op 5 open is gebleven en een vrije toegang geeft tot het publiek zonder afspraak, in tegenstelling tot andere diensten die ofwel gesloten zijn en telewerken, ofwel de begunstigden alleen op afspraak ontvangen.

De genomen maatregelen houden vaak verband met het dagelijks leven (verzoeken om informatie en uitleg om de ontvangen documenten te begrijpen, enz.). Ze zijn ook financieel: uitkeringsproblemen (werkloosheid, leefloon, pensioen, integratietegemoetkoming, sociale zekerheid, enz.). Deze stappen

zijn ook gekoppeld aan onbetaalde schulden (elektriciteit-gasfactuur, huur, enz.) of aan een verzoek om toegang tot de sociale kruidenierswinkel.

- **Wasserij en sociale vestiaire**

Elke dag kunnen de begunstigden van “L’Entraide” hun kleding deponeren om ze te laten wassen en ze de volgende dag weer op te halen.

De sociale vestiaire is ook elke middag geopend, zonder afspraak. Iedereen kan daar gratis de kleding vinden die hij nodig heeft (binnen de grenzen van de voorraden).

Deze twee diensten bleven ook in 2020 heel het jaar open, in overeenstemming met de gezondheidsregels.

- **Sinterklaas, maaltijd en Kerstontbijt**

Ter gelegenheid van het feest van Sinterklaas, organiseert L’Entraide elk jaar de komst van de Grote Sint voor een vijftigtal gelukkige kinderen aan wie een speciale activiteit wordt voorgesteld. Dit jaar beperkte deze viering zich helaas tot de bezorging van pakjes gebak aan de kinderen, via hun ouders die die week naar de sociale permanentie waren gekomen.

Voor de kerstmaaltijd hebben we dit jaar, buiten, een verpakt menu uitgedeeld aan al onze gebruikers, de kwetsbaren. En als kerstcadeau gaven we iedereen een deken of een slaapzak die we van Caritas Vlaanderen kregen.

We hopen dat deze gezondheidssituatie, die erg oncomfortabel is voor ons en voor onze begunstigden, niet lang zal duren en dat de feestelijke sfeer die tijdens die feestperiode heerste en die het aanknopen en verdiepen van relaties mogelijk maakte, zeer snel zal terugkeren!

3.2 Vooruitzichten

- **Herhuisvesting en Housing First**

Het jaar 2020 heeft ons in staat gesteld iets meer vooruitgang te boeken bij het zoeken naar woningen. “L’Entraide”, lid van de "400 Toits" -beweging en in samenwerking met “Les Infirmiers de Rue Asbl”, kon huisvestingsbeloften voor het jaar 2021 verkrijgen voor de daklozen die we ondersteunen. Er wordt een ander partnerschap getekend met de "Stella Lucet" Foundation die graag wil investeren in huisvesting en deze, aan ons, beschikbaar wil stellen. De onderhandelingen zijn gaande en we hopen dat ze zullen uitkomen!

4. Antenne Sociale Dienst Kuregem

Wij zijn een eerstelijnsdienst die psychosociale ondersteuning biedt aan de inwoners van Kuregem, met uitzondering van personen die de wijk verlaten maar in Anderlecht blijven. De dienst biedt voedselhulp en kledinghulp.

4.1 Activiteiten

Het jaar 2020 werd gekenmerkt door de pandemie die ons dwong onze dienstregeling aan te passen en te innoveren in de manier waarop we onze acties uitvoeren.

- **Polyvalente sociale permanentie**

De permanenties zijn omgevormd en verlopen nu op afspraak. De hulp wordt op verschillende vlakken verleend: informatie, oriëntatie, administratieve hulp, begeleiding, materiële tussenkomst (voedsel/kleding) ...

- **Uitdelen van voedselpakketten**

De toekenning van pakketten is gebaseerd op een financieel onderzoek, wordt toegestaan voor twee jaar, verlengbaar met zes maanden. Hierdoor blijft er ruimte over voor andere mensen. In 2020 explodeerde de voedselhulp en hierdoor zijn we genoodzaakt om onze toekenningscriteria voor 2021 te herzien. De verdeling wordt verzekerd door twee vrijwilligers en een maatschappelijk werker. De bevoorrading gebeurt via de voedselbank, het FEAD, het platform voor het beheer van voedselschenken en verschillende giften.

- **De kledingwinkel**

Een tweedehands kledingwinkel voor volwassenen en kinderen, de Manne à Linge, is 2 dagen per week geopend. De winkel wordt beheerd door een vrijwilligster. Ten gevolge van de lockdown heeft de winkel twee keer de deuren moeten sluiten en werkt deze nu op afspraak.

4.2 Globale statistieken

In 2020 waren er 461 actieve dossiers.

95% van onze gebruikers bevinden zich in de actieve leeftijdsklasse tussen 18 en 60 jaar.

De 3 meest vertegenwoordigde landen zijn België, Marokko en Guinea,

Drie belangrijke vaststellingen in 2020:

- ➔ Toename van de vraag naar voedsel
- ➔ Handhaving van het aantal interventies ondanks de lockdown
- ➔ Toename van personen met een ziekte- of werkloosheidsuitkering

4.3 Terugblik op het jaar 2020

- **Reorganisatie van onze permanenties**

Dit jaar werd getekend door gezondheidsmaatregelen. Tijdens de eerste lockdown waren we 2 dagen per week open om de meest dringende verzoeken te behandelen, met name vragen omtrent voedselhulp. We hebben gebruik gemaakt van een doorschakelingssysteem van de telefoon om vragen

te kunnen blijven beantwoorden en ons publiek gerust te stellen. In mei hebben we elk om beurt een dag het werk ter plaatse hervat zodat dat er dagelijks iemand aanwezig was.

Sindsdien hebben we ons werkritme hervat met behoud van het afsprakensysteem. We hebben ons voortdurend moeten aanpassen om de gezondheidsregels te respecteren en de toegankelijkheid tot onze dienstverlening te garanderen. Het veranderen van gewoontes is niet eenvoudig en de taalbarrière vormt een belemmering.

- **De digitale kloof**

De digitale kloof is een strijd waarbij we proberen onze begunstigden te ondersteunen. Deze kloof is toegenomen door de pandemie. Er is een nieuwe afhankelijkheid van onze dienst ontstaan en het nastreven van het doel tot het bevorderen van autonomie is steeds minder bereikbaar.

Door de pandemie werden alle diensten gedwongen zich te reorganiseren. De gemeentebesturen, mutualiteiten, banken, federale overheidsdiensten, ... hebben hun fysieke toegang afgesloten en bieden enkel digitale contactformulieren of specifieke telefoonnummers aan als enige contactmogelijkheid. Ten gevolge hiervan verloopt ons werk trager en ingewikkelder.

- **Hulp bij het zoeken naar werk**

Ondanks de huidige context heeft de dienst de hulp bij het zoeken naar werk behouden. De resultaten zijn minder overtuigend, maar de vraag is groot. De sociale context impliceert dat veel mensen hun baan hebben verloren en proberen te re-integreren. De follow-up gebeurt regelmatig met een wederzijdse investering van beide partijen.

- **Gebruikelijke thema's**

- ➔ Studiebeurzen: account aanmaken, aanvragen indienen, bestanden opvolgen, ... Digitale dossiers krijgen prioriteit;
- ➔ FOD Financiën: de gegevens worden bewaard en zijn gemakkelijker te raadplegen, de aangiften zijn vaak vooraf ingevuld, downloaden van aanslagbiljetten, enz;
- ➔ Irisbox-diensten: mogelijkheid om administratieve documenten te downloaden (bv. Gezinssamenstelling, ...);
- ➔ Registratie en toegang tot een onlineplatform voor vacatures;
- ➔ Online accountbeheer: sociale zekerheid, energie, telefonie, internet, bankieren;
- ➔ Raadpleging van sites voor het zoeken naar woning;
- ➔ Mailbox raadplegen: beheren van persoonlijke communicatie;
- ➔ Online afspraken boeken (bijvoorbeeld gemeente, bank, ...);
- ➔ Werkloosheidskaarten invullen en attesten opsturen voor de betaling van een inkomenssupplement van het OCMW.

4.4 Perspectieven

Oprichting van een digitale Open Space is een project dat omwille van de beperkende maatregelen opgeschort is. Onze manier van werken moest worden aangepast waardoor we vaak het hoofd moesten bieden aan noodsituaties. We ontwikkelen en schaven onze kennis van digitale tools bij, leren op een andere manier communiceren, zowel met de sociale partners als met ons publiek.

5. Antenne Brussel Onthaal - Open Deur

Brussel Onthaal - Open Deur is gelegen in het stadscentrum van Brussel en omvat onder meer een eerstelijns sociale dienst. De sociale dienst wordt verleend door 3 sociale assistenten die 2 voltijdse equivalenten vertegenwoordigen.

5.1 Activiteiten

- **Eerstelijns sociale dienst**

Onze interventies hebben betrekking op uiteenlopende gebieden: vreemdelingenrecht, sociale zekerheid, toegang tot sociale rechten, financiële problemen, digitale kloof, werkgelegenheid en opleiding, administratieve ondersteuning, bemiddeling, relatie ouders-kinderen, huisvestingsproblemen, toegang tot rechtsbijstand, isolement, enz.

- **Onthaal en luisteren**

Vooraleer ontvangen te worden op de sociale dienst, meldt men zich aan in de onthaalruimte. Ook buiten de permanenties van de sociale dienst bieden we hier de mogelijkheid om gehoord te worden, om een eerste advies te krijgen of eventueel doorverwezen te worden naar een andere dienst. Anderen willen even op adem komen of een babbeltje slaan met de persoon aan het onthaal zonder dat er een afspraak volgt op de sociale dienst of zonder dat er sprake is van een specifieke sociale vraag.

- **Sociale permanentie in Punt 32**

Punt 32 is een onthaalplek voor mensen in een precaire situatie, voornamelijk mensen zonder wettig verblijf en daklozen. Onze wekelijkse aanwezigheid in Punt 32 stelt ons in staat om een publiek te bereiken dat niet gemakkelijk toegang vindt tot de sociale dienstverlening. Het werk bestaat erin mensen te beluisteren, hen in te lichten over mogelijke hulp, informatie te geven over de bestaande diensten en structuren, de toegang tot het sociale netwerk te vergemakkelijken of sociale begeleiding op te starten.

Net zoals de rest van de samenleving werd ook onze sociale dienst getroffen door de **gezondheids crisis**. Wij waren genoodzaakt onze werkwijze te wijzigen, in het bijzonder de sociale permanenties, die **enkel nog op afspraak** konden doorgaan. Gedurende vier maanden (maart-juni) heeft onze antenne bijgedragen aan het sociaal noodnummer van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, een project dat wordt gecoördineerd door de FDSS (zie § 6.1).

De sociale permanentie in Punt 32 is gestopt bij de eerste lockdown in maart 2020 en hopen we zo snel mogelijk weer te hervatten.

5.2 Globale cijfers

- Onze dienst heeft in totaal **405 dossiers** behandeld (523 in 2019), opgedeeld in 203 nieuwe dossiers en 202 dossiers opgestart vóór 2020. Anonieme dossiers zijn niet opgenomen in deze cijfers.
- Ons publiek is nog steeds overwegend mannelijk, met 60% mannen en 40% vrouwen, maar de kloof wordt iets kleiner (68% mannen, 32% vrouwen in 2019).

- Van de begunstigden van wie het type huishouden bekend is, is meer dan de helft alleenstaand (51,76%), gevolgd door koppels met kinderen (18,66%) en eenoudergezinnen (16,20%).
- In 2020 ontvingen we mensen van **59 verschillende nationaliteiten**. Net als de voorgaande jaren zijn Belgen (20,92%) en Marokkanen (17,54%) het best vertegenwoordigd. Congolezen (DRC) vervolledigen de top 3: een stijging van 5,64% in 2019 tot 10,77% in 2020.
- Het percentage daklozen is sterk gedaald: 6,55% in 2020 tegenover 15% in 2019. Het werken met gesloten deuren gedurende verschillende maanden en enkel op afspraak wegens de gezondheids crisis kan deze daling verklaren.
- Als we ons toespitsen op de mensen volgens hun type bestaansmiddelen, stellen we vast dat mensen zonder bestaansmiddelen of financieel afhankelijk van een derde partij ongeveer 30% van ons publiek uitmaken.

5.3 Problematieken

In vergelijking met 2019 betreft sociale zekerheid (14,75%) de top 5 van de problematieken. Voor 3 andere algemene problematieken die opvallen door het aantal vereiste interventies, zijn de percentages vergelijkbaar met 2019: huisvesting (15,95%), financiële problemen (14,14%) en administratieve problemen (13,82%). Vreemdelingenrecht vervolledigt deze top 5, maar het percentage is gedaald van 12,82% in 2019 tot 9,36% in 2020.

De grote problematieken, een vijftiental in totaal, kunnen meer in detail worden geanalyseerd. Hier zien we de **grote verscheidenheid van hulpvragen** waarmee mensen naar onze dienst komen: we hebben 110 soorten vragen opgelijst. Hier volgt de top 10 van meest terugkerende thema's en het aantal uitgevoerde interventies:

Type hulpvraag	Problematiek	Inter-venties	%
Zoektocht naar huisvesting	Huisvesting	221	6,58%
Ziekenfonds	Sociale zekerheid	221	6,58%
Onbetaalde facturen of schulden	Financieel	195	5,81%
Diverse administraties (NMBS, MIVB, Bpost...)	Administratieve vragen	162	4,83%
Toegang tot rechtshulp (BJB, advocaat,...)	Rechtshulp	131	3,90%
Zoektocht naar werk	Werk	124	3,69%
Gemeentelijke administraties	Administratieve vragen	123	3,66%
Regularisatie	Vreemdelingenrecht	118	3,52%
Werkloosheid	Sociale zekerheid	106	3,16%
Belastingen	Administratieve vragen	89	2,65%

Voor **eenmalige onbetaalde facturen of schulden** onderhandelen wij vaak over betalingsplannen, onder meer met deurwaarders, rekening houdend met het budget van de begunstigden. In 2020 hebben we meer financiële steun verleend dan in voorgaande jaren. Het totale bedrag is bijna verdubbeld ten opzichte van 2019. Dit zijn voornamelijk sociale leningen met een afbetalingsplan. Wij onderzoeken elke aanvraag in het licht van twee criteria: de steun moet een situatie deblokkeren (bv. een huur betalen bij dreigende uitzetting of een huurwaarborg om een dakloze aan een woning te helpen) en/of het gaat om een eenmalige en dringende hulp, bv. een vrijwillige terugkeer naar het land van herkomst voor wie geen recht heeft op financiële tussenkomst van de overheid (EU-landen), medische, school- of energiefacturen, enz.

6. De sanitaire crisis

6.1 Nieuw: een gratis nummer voor sociale urgenties

Brabantia vervoegde andere sociale diensten van de Fédération des Services Sociaux (FDSS) om mee de permanenties van het 0800-nummer te verzekeren. Het gaat hier om een gratis nummer voor sociale urgenties in Brussel, dat in maart vorig jaar door de federatie geactiveerd werd met het doel om extra ondersteuning te bieden aan al wie door de sanitaire crisis in moeilijkheden kwam⁴. Via dat nummer zijn sociale werkers stand-by om alle sociale hulpvragen (voedselhulp, huisvesting, financiële problemen, familiale conflicten, isolement, enz.) te behandelen. Waar nodig kunnen zij ook doorverwijzen naar een bevoegde sociale dienst.

Tijdens de eerste lockdown van maart tot juni verzekerden wij verschillende dagen per week permanenties, ook tijdens het weekend. Eens de reguliere diensten hun activiteiten hadden hervat, verminderde de intensiteit van de oproepen naar het gratis nummer en bouwden alle betrokken antennes hun deelname aan de permanenties af. Vandaag verzekeren wij nog twee dagen per week de telefonische permanentie.

6.2 Impact van de COVID-19 crisis op het sociale werk van Brabantia

2020 zal in onze herinnering blijven als het jaar van de sanitaire crisis rond Covid-19. Dit geldt algemeen, maar niet in het minst voor onze werking op vlak van de sociale hulp. Deze sanitaire crisis had repercussies op tal van niveaus, maar was vooral voelbaar in de aard van de aangebrachte problematieken en in het volume van de hulpvragen. Die hadden op hun beurt een directe impact op de overheden en organismen die een antwoord op die hulpvragen moesten bieden. Ook op financieel vlak bleven de gevolgen niet uit.

6.2.1 Impact op de sociale hulpvragen

Hier constateerden wij een duidelijke stijging in het aantal meer algemene vragen en dus ook in het totale aantal interventieaanvragen.

De eerste impact die zich duidelijk aftekende betrof de enorme toename in het aantal vragen naar voedselpakketten; vertragingen in de uitbetaling van verschillende financiële steunmaatregelen, terugval op technische werkloosheid, tijdelijke en interim contracten die niet werden verlengd, ontslagen, ... zorgden voor onbetaalde rekeningen en huur, met dreigende uitzettingen door huiseigenaars en een snelle uitbreiding van de algemene kwetsbaarheid tot gevolg.

Een tweede voelbare impact is die van de digitale kloof die nog werd vergroot, terwijl de perspectieven op meer autonomie steeds minder in het bereik van ons doelpubliek lagen: er heeft zich een muur opgetrokken tussen hen en de verschillende overheden, banken, ziekenfondsen, vakbonden, openbare federale diensten... Zo stonden zij voor gesloten loketten en beperkten de telefonische oproepmogelijkheden zich vaak tot één enkel, overbevraagd nummer. Onze begunstigden zagen zich op die manier nog meer dan voordien aangewezen op onze diensten.

⁴ <https://www.fdss.be/fr/publication/numero-vert-durgence-sociale-bruxellois-dossier-de-presse-2/>

Daarnaast zagen veel migranten hun project voor een terugkeer in duigen vallen: meerdere landen gingen over tot de sluiting van hun grenzen. Voor wie hier vaak maar één wens bij had, namelijk een hereniging met de familie, resulteerde dit in paniek. Zo werden wij verschillende keren per dag gecontacteerd door één en dezelfde persoon, in de hoop dat deze toch een plek zou krijgen op één van de weinige nog toegelaten vluchten, wat in de praktijk niet altijd mogelijk was.

6.2.2 Impact op de opvolging van de sociale hulpvragen

Zoals reeds aangegeven, is de kwetsbaarheid van een aantal van onze begunstigden nog toegenomen door de sluiting van verschillende diensten, naast de overschakeling naar thuiswerk bij andere diensten. Vaak resulteerde dit in een volledige stop op een directe toegang tot de betrokken diensten of in de onmogelijkheid om met die openbare en essentiële diensten in contact te komen.

Vooraf door taalproblemen en een gebrek aan computerkennis, vaardigheden of middelen om toegang te krijgen tot het internet, maakte de digitalisering van de diensten onze begunstigden nog kwetsbaarder op verschillende vlakken. Voor sommigen vertaalde zich dit in onoverzichtelijke moeilijkheden om aanspraak te kunnen maken op verschillende uitkeringen, of meer algemeen, om hun basisrechten te laten gelden.

Ook had de sanitaire situatie een desastreuze invloed op de opvolging van de gezinsherenigingsdossiers, in alle stadia van de procedure: gesloten diplomatieke posten, algemene digitalisering, diensten die met een minimum aan personeel functioneerden, D visa die verstreken waren omwille van het reisverbod... en niet in het minst wachttijden voor een antwoord, die enorm waren opgelopen, ook vandaag nog.

Bijkomend:

- zorgde het verbod op toegang tot de gesloten centra voor visites aan personen in irregulier verblijf voor erg veel obstakels, ook toen het bezoek weer was toegelaten
- zagen veel buitenlandse studenten en stagiairs hun bron van inkomsten en vaak ook hun job verdwijnen door de sluitingen.
- dienden de contacten tussen de NBMV en hun voogden op afstand te gebeuren; daarbij werd ondanks de moeizame toegang tot digitale tools voor sommige pupillen, alles in het werk gesteld werd om toch nog kwaliteitsvolle contacten te verzekeren.

6.2.3 Impact op de teams en maatregelen voor de organisatie van de diensten

Tijdens de 1^e lockdown werden de individuele sociale permanenties vervangen door telefonische permanenties, om de toegankelijkheid van de diensten te behouden.

Progressief werd dan overgegaan naar een minimale dienstverlening, om naast de telefonische permanenties van onze SA in thuiswerk ook fysiek en in aanwezigheid van 1 SA/dag en enkel na afspraak, te beantwoorden aan de meest dringende hulpvragen, zoals de vraag naar voedselpakketten. Dit gebeurde met in acht name van de strengste sanitaire maatregelen: plexiglas, maskers gel, ontsmetting, voldoende verluchting, slechts één persoon tegelijk aanwezig, sluiting van de wachtzalen en waar nodig stoelen en tafels die zo waren opgesteld dat zij de regels rond social distancing respecteerden.

Na de opheffing van de lockdown werden de aanwezigheden opnieuw opgevoerd en zetten we binnen de gebruikelijke openingsuren het systeem op afspraak verder, met specifieke momenten voor de urgenties en alternerend thuiswerk.

Eén van meest frappante gevolgen van die periode is de emotionele overlast die bij de sociale teams én bij de begunstigden zijn tol eiste. De combinatie van thuiswerk met de zorg voor jonge kinderen,

het gebrek aan stabiliteit, kleinere operationele teams en de constante druk om antwoorden te bieden op telkens nieuwe crisissituaties, maakten deze periode uitzonderlijk zwaar. Qua kwetsbaarheid werd alles complexer, waardoor het een steeds grotere opdracht werd om binnen korte tijd gepaste oplossingen te vinden en deze in de praktijk te brengen, met overwerkte hulpverleners en heel veel stress voor zowel begunstigden als dienstverleners tot gevolg. Binnen die moeilijke werkomstandigheden bleef iedereen op alle vlakken het beste van zichzelf geven, zoals bijvoorbeeld in de deelname aan de permanenties van het gratis nummer voor sociale urgenties dat door het Brussels Gewest werd opgezet. Op die manier kon een tweeledig resultaat geboekt worden: de permanenties door een team competente human resources werden gegarandeerd en er kon voor alle hulpvragen op brede schaal worden doorverwezen naar onze verschillende diensten.

Hier moet worden vermeld dat de gedwongen overgang naar een systeem met afspraken ook voor onze begunstigden een zware impact had; zij waren immers gewoon om nog dezelfde dag met hun hulpvragen bij ons terecht te kunnen. Sommigen haakten dan ook af, bij anderen manifesteerde zich dit in het feit dat zij de hulpverleners nog meer onder druk zetten, ook omdat het aantal begunstigden dat dagelijks bij ons terecht kon afnam. Toch werd een groot aantal vastgelopen situaties opengetrokken, door de nodige tijd te besteden aan het dossier van elke begunstigde.

Wat de vormingen van de cel NBMV betreft, slaagden onze vormingsmedewerkers er ondanks alles in om de nodige ondersteuning van de voogden te garanderen, door alle luiken van het project operationeel te houden.

6.2.4 Financiële impact

Het lijkt geen twijfel dat de sanitaire crisis voor een aanzienlijke stijging zorgde in de uitgaven. De posten waarop financieel meer moest worden ingezet hadden vooral betrekking op het nodige materiaal om de sanitaire voorschriften te garanderen: plexiglas, maskers, gel, ontsmettingsmiddelen, ..., naast middelen om de continuïteit van de diensten in thuiswerkmodus te ondersteunen (aankopen communicatiemateriaal en computers, ...). Niet in de minste mate dienden reserves te worden aangesproken om het noodzakelijke aan te kopen om te blijven voldoen aan de fors gestegen vraag naar voedselpakketten en hygiënische producten.

Hoewel er een groot aanbod was aan gevarieerde ondersteunende maatregelen (subsidies, giften, ...) bleken deze onvoldoende om te voldoen aan alle aanvragen en om de kosten voor de bijkomende uitgaven te dekken. Een bijkomende factor is dat niemand zicht heeft op het einde van de sanitaire crisis en haar gevolgen, zodat het moeilijk inschatten is hoe lang die bijkomende maatregelen nog nodig zullen zijn.

7. Vaststellingen en aanbevelingen

Op vlak van huisvesting

- De Brusselse huizenmarkt was reeds voor de sanitaire crisis verzadigd, met buitensporige huurprijzen en uitzonderlijk lange wachtlijsten tot gevolg voor de sociale woningen.
- Die situatie is nog erger geworden en er dienden zich een aantal bijkomende problemen aan: de moeilijkheid om via een eigenaar of agentschap een afspraak te krijgen voor bezichtiging ter plaatse; de onmogelijkheid om zich in te schrijven bij verschillende Sociale Huurmaatschappijen en Openbare Vastgoedmaatschappijen; de onmogelijkheid om personen te verhuizen die moesten overleven in een ongezonde sociale huisvesting, enz.
- Talloze families leven in een te krappe huisvesting, zonder vooruitzicht op een verhuis naar een ruimere woning en zonder de nodige middelen om een alternatieve, meer aangepaste woonst te vinden op de private huurmarkt. Dit zorgde voor enorme spanningen en familiale problemen, die nog werden versterkt door de lockdown.
- Op vandaag is er slechts één conclusie: de situatie op de private en sociale huurmarkt is volledig geblokkeerd.

Wij vragen dan ook dat er dringend oplossingen komen: alternatieve woonvormen, opvoeding en gebruik van lege gebouwen, hogere huursubsidies... De Brusselse regering kondigde aan een bijkomende 190 miljoen euro te zullen vrijmaken voor een noodhuisvestigingsplan. Wij rekenen er op dat deze beloftes worden nagekomen en dat aan de noden van de meest kwetsbare personen een volwaardige plaats wordt toegekend.

Op vlak van de digitale revolutie

- De meeste gemeenten en publieke overheden schakelden over op een digitale werking; in sommige gevallen was dit de enige manier om hen te contacteren. Wij zijn bezorgd te zien dat een deel van de bevolking, meer bepaald de meest kwetsbaren, op die manier achterblijven en meer nog, bestraft of zelfs uitgesloten worden van een reeks diensten. Door een beperkte kennis van de taal en/of het gebruik van de computer slagen deze personen, die zich voor een groot deel al in een kwetsbare positie bevinden, er nog minder in hun rechten te laten gelden.
- Daarbovenop zorgden de sanitaire crisis en het toegenomen verplichte thuiswerk ervoor dat sommige diensten fysiek niet langer toegankelijk zijn. Diezelfde diensten blijken in de praktijk ook zo goed als ontoegankelijk per telefoon: automatische boodschappen melden steeds langere en uitzichtloze wachttijden.
- De sluiting van de ziekenfondsen zorgde voor bijkomende problemen; bij de gevolgen voor de administratieve opvolging van de medische dossiers worden tal van moeilijkheden op vlak van uitkeringen, invaliditeit, hogere tegemoetkomingen, enz. steeds meer zichtbaar.
- Dit gebrek aan diensten met een fysieke aanwezigheid heeft een enorme impact op de meest kwetsbare personen en op al wie het ritme van de digitalisering niet kan volgen. Het gaat zelfs zo ver dat personen die zich uit de slag konden trekken voor aanvragen bij hun ziekenfonds nu noodgedwongen opnieuw aangewezen waren op hulp vanuit de sociale diensten. Sociale werkers werden zo een doorgeefluik voor de ziekenfondsen, de vakbonden (werkloosheidsaanvragen, maandelijks aflevering van de blauwe kaarten, indienen C4, werkgerelateerde juridische kwesties), de banken (printen uittreksels, pogingen om afspraak te boeken zonder resultaat), de administraties (printen bijlagen, invullen belastingaangiftes), ... zonder dat daar enige compensatie tegenover stond (bijkomende middelen, human resources of loon voor alle extra diensten).

Ter conclusie: deze problemen zijn structureel geworden en het ziet ernaar uit dat dit geldt als de nieuwe norm. We zien hier een enorme stap achteruit, zeker voor wat de digitale kloof betreft; de digitalisering die de toegankelijkheid tot de diensten zou moeten vergroten, zorgt er bij een bepaald publiek voor dat de toegang net vermindert en dat alles ingewikkelder wordt, met een nog grotere kwetsbaarheid en meer uitsluiting tot gevolg.

Daarom stellen wij volgende ingrepen voor:

Dat alles in het werk gesteld wordt om een minder discriminerende transitie te garanderen voor personen die de digitale hulpmiddelen niet beheersen en/of niet bezitten, door middel van:

- Garantie van een minimale dienstverlening aan de loketten voor personen in moeilijke omstandigheden
- Vereenvoudigde online procedures
- Aangepaste digitale ondersteuning en gratis aanbod computerlessen
- Versterking van de verenigingen, structuren en sociale diensten die dit kwetsbare publiek ondersteunen

Op vlak van de voedselhulp

De sanitaire crisis van 2020, die tot op vandaag duurt, heeft reeds kwetsbare groepen in een nog grotere financiële put geduwd. Parallel groeide de nood aan voedselpakketten enorm, waardoor de bestaande diensten bedolven raakten onder de aanvragen en er in sommige gevallen meerdere dagen verliepen tussen de aanvraag en de levering. Dit is onhoudbaar voor wie reeds aan de grond zit.

Daarom doen wij een beroep op de autoriteiten om:

- Hun diensten en human resources te versterken zodat zij alle aanvragen binnen een redelijke tijdsspanne kunnen behandelen.
- De voedselhulp te standaardiseren om een minder stigmatiserend systeem op te zetten

Divers:

We constateerden een trage reactiesnelheid bij enkele administratieve diensten (gemeenten, OCMW, Ziekenfondsen, vakbonden, enz.)

Wij dringen erop aan dat er voldoende personeel aanwezig zou zijn om alle aanvragen te kunnen beantwoorden binnen een redelijke termijn.

Het blijft erg moeilijk om informatie te vinden over de persoonlijke ondersteuning die geboden wordt, zeker voor mensen zonder papieren die sowieso al erg geïsoleerd zijn. Daarom vragen wij dat:

- er een duidelijkere, meer accurate informatie beschikbaar wordt gesteld rond de diensten waarop zij recht hebben.
- mensen zonder papieren betere informatie krijgen omtrent hun rechten.

Tijdens de crisis kregen wij herhaaldelijk te maken met buitenlandse studenten die zonder werk vielen en financieel aan de grond zaten, maar geen beroep durfden te doen op een OCMW, uit vrees hun verblijfsrecht te verliezen.

Wij vragen de autoriteiten om in de huidige sanitaire toestand, met haar buitengewone impact op de hele samenleving, buitenlandse studenten bij wijze van uitzondering een financiële steun toe te kennen en dit aan minder strenge voorwaarden dan in de huidige in de wet voorziene regelgeving.

8. Activiteitenrapport van het “Inter-centres CAP” 2020

Het IC CAP brengt de coördinatoren van de bij de Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten aangesloten CAW's om de zes weken bijeen. 12 CAP/CAW's en 4 rechtsbijstanddiensten nemen deel aan en dragen bij tot de werking van het IC CAP. De deelname van de coördinatoren aan deze collectieve ruimte varieert van centrum tot centrum, afhankelijk van de agenda, de werklast en omstandigheden van de dienst, en de mogelijkheid om tijd vrij te maken om bij te dragen aan de sectorale dynamiek.

IC CAP is een bevoorrechte ruimte voor de sector waar de verschillende teams, de FBCM, de administratie, het kabinet, de adviesraad, het sociaal-gezondheidsnetwerk in Brussel en de andere werkruimten van de sector van gedachten kunnen wisselen.

IC CAP is van essentieel belang gebleken als plaats van coördinatie, informatie en sectorale afstemming tijdens dit jaar waarin de teams bijzonder op de proef werden gesteld.

IC-activiteiten in 2020

- De IC is in 2020 negen keer bijeengekomen: 29/01; 11/03; 05/05; 03/06; 16/06; 09/09; 21/10; 17/11; en 02/12.
- IC CAP en IC CASG hebben de vergaderingen van mei en juni gezamenlijk geleid, evenals de sectorale vergadering in aanwezigheid van het kabinet van minister Alain Maron en de twee administraties, Franse en Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie in november.

2020-werkgebieden

- De uitwisseling van informatie over het nieuws van de centra, over de teams of de projecten:
 - Voortdurende uitwisselingen over hoe elk CAW zijn activiteiten aanpaste aan de Covid-maatregelen, zijn teams begeleidde en zijn projecten heruitvond om zijn publiek zo goed mogelijk te begeleiden.
 - Invoering van het Groen Nummer ‘Sociale nood’ door de CAW's en de CSGA's. Samenwerken aan de creatie van het systeem en uitwisselingen over de ontwikkeling van gemeenschappelijke instrumenten voor respondenten, maar evenzeer voor eerstelijns werkers.
- Uitwisseling van administratieve en werkgeversinformatie:
 - Centraliseer "werkgevers"-informatie voor de centra: verplichtingen in verband met beschermende maatregelen, circulatieplan of zelfs thuiswerkwetgeving. Daartoe doet het IC met name een beroep op de "werkgeverseenheid" van het FBCM.
 - Verzending en interpretatie van de circulaires betreffende de Covid-maatregelen voor de ambulante sector.
 - Coördinatie van de aanvraag van Covid-subsidies voor de instandhouding van de activiteiten van sociale diensten
- De stand van zaken van de verschillende werkgroepen die binnen de sector actief zijn;
 - WG Opale
 - WG Groen Nummer ‘sociale nood’
 - WG Gezondheidspromotie
- Het doorgeven van informatie van de Federatie aan haar leden over het nieuws en de ontwikkelingen van de " sociale gezondheid in Brussel":
 - Task Force Sociale Noodtoestand
 - IFA
 - Link met de verschillende werkplekken van de Federatie (GEES, GEMS, Overleg op federaal en regionaal niveau, Federatie van OCMW's)

- Overleg tussen de centra over de problemen van de sector (maatschappelijk werk, evolutie van het sociaal beleid, beroepspraktijken...).
 - Herdimensionering van de sociale actie
 - Lancering van het Groen Nummer
 - Webinar 'Lokaal antwoord op wereldwijde crisis'
 - Synergieën met de sector gezondheids promotie
 - Toegankelijkheid van overheids- en particuliere instanties en organisaties in tijden van crisis
 - Veralgemeende digitalisering van administratieve procedures

Synergieën tussen de CAP en de CASG

De toenadering tussen de twee sectoren bleek meer dan relevant tijdens de aanpak van de crisis. Het bundelen van krachten, ervaringen, informatie en energie was van fundamenteel belang. Dezelfde toenadering vond ook plaats tussen de verschillende administraties van de regio: IRISCare, Franse Gemeenschapscommissie en Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie werkten samen bij het beheer van de crisis en de ambulante zorg in het Brussels Gewest.

De coördinatie vond plaats op het niveau van de mededelingen, de richtlijnen en de circulaires. Hierdoor kon het werk van de sector, die te maken had met de onzekerheid die kenmerkend is voor het beheer van deze crisis, zo veel mogelijk worden vergemakkelijkt.

De versterking van de synergieën houdt ook rechtstreeks verband met de uitvoering van een gezamenlijk project, ondersteund door de Brusselse centra: Het Groen nummer 'sociale nood', dat nu bemand wordt door werknemers van de CAP, CAW en de CASG. Dit systeem maakt het mogelijk de toegankelijkheid van de eerste lijn te vergroten door gratis en anonieme toegang te bieden; een eerste opvang van het verzoek, een luisterend oor en een doorverwijzing naar deskundige hulp en diensten. Het systeem heeft het dus mogelijk gemaakt om de problemen van de Brusselaars (veroorzaakt door de crisis) te volgen, maar ook om de centra zichtbaarder te maken en zo een nieuwe bevolkingslaag te bereiken. Hoewel sommige non-profitorganisaties individueel misschien vrij goed bekend zijn (vanwege een aantal van hun specifieke kenmerken), heeft de regeling aldus de bekendheid van het bestaan van deze twee sectoren bij het potentiële publiek vergroot.

Ondanks deze synergiën en de gezamenlijke aanpak van het kabinet en de administraties zijn er nog enkele specifieke kenmerken van het bicommunautaire systeem die de IC aan het licht heeft gebracht. Wij wijzen er met name op dat de CAP niet zijn versterkt door hun subsidiërende overheid (terwijl de CASG een aanzienlijke versterking hebben gekregen van de Franse Gemeenschapscommissie). Voorts heeft het gedifferentieerde beheer van de via het Covid-fonds toegewezen middelen voor de instandhouding en de aanpassing van de activiteiten aan de nieuwe beschermingsmaatregelen (in verband met de beheersing van de epidemie) tot gevolg gehad dat de CAP in financiële en budgettaire beheersproblemen zijn geraakt.

De herfinanciering en herziening van de ordonnantie voor de sector, die al sinds begin 2020 op de agenda staan, zullen op de agenda blijven staan. Het is meer dan ooit noodzakelijk de werking van de diensten te herdenken en meer middelen toe te wijzen aan de eerstelijnsorganisaties.

De sector blijft zich inzetten voor het Groen Nummer en de ontwikkeling van de wijkaanpak om de toegankelijkheid van de diensten te vergroten. Het is in dit perspectief dat zij deelneemt aan het ALCOV-project en toezicht zal houden op de RAQ (Relais d'Action de Quartier/wijkconnectoren).

9. Annex

Contactgegevens van CAW Brabantia:

Liefdadigheidstraat 43 te 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

Liefdadigheidstraat 43 te 1210 Sint-Joost-ten-Noode

Tel: 02/229 36 11

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

CAW Brabantia, antenne Entraide de Sint-Giles

Kerkstraat 59 te 1060 Sint-Gillis

Tel: 02/541 81 10

E-mail: entraide.koffi@gmail.com

CAW Brabantia, antenne Sociale dienst Kuregem

Van Lintstraat 77 te 1070 Anderlecht

Tel: 02/523 93 64

E-mail: sdk.ssc@gmail.com

CAW Brabantia, antenne Brussel Onthaal - Open Deur

Taborastraat 6 te 1000 Brussel

Tel: 02/511 81 78

E-mail: as@bapobood.be

Samenstelling van de Raad van Bestuur op 31 december 2020:

Voorzitter:	Mijnheer Edward BEKAERT
Secretaris:	Mijnheer Marc LINARD
Penningmeester:	Mijnheer François CORNET
Andere leden:	Mevrouw Marie-Françoise BOVEROULLE Mevrouw Anne DUSSART Mijnheer Michel BROUILLARD Mevrouw Eliane VASTENAVONDT

CAW/CAP Brabantia wordt gesubsidieerd door:

- De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad (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