



**BRABANTIA**

SERVICE SOCIAL • SOCIALE DIENST

**Centrum Algemeen Welzijnswerk Brabantia**

Liefdadigheidstraat 43

1210 Brussel

**ACTIVITEITENVERSLAG 2021**

- Nederlandstalige versie -



CAW Brabantia is erkend en gesubsidieerd door de  
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE  
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

## Inhoudstafel

<b>1. PRESENTATIE CAW BRABANTIA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ANTENNE CARITAS INTERNATIONAL .....</b>	<b>4</b>
2.1 De sociale dienst van Caritas International .....	4
2.1.1 Permanentie eerstelijnsdiensten .....	5
2.1.2 Gezinshereniging .....	8
2.1.3 Vrijwillige terugkeer .....	11
2.1.4 Detentie.....	13
2.1.5 Sociale dienst voor buitenlandse studenten en stagiaires (S.E.S.E.) .....	15
2.1.6 De strijd tegen socioculturele en sportieve uitsluiting .....	17
2.2 Voogdij.....	18
2.2.1 Het « Xtra MENA » project.....	18
2.2.2 Project « Ondersteuning Voogden » .....	20
<b>3. ANTENNE ENTRAIDE DE SAINT-GILLES.....</b>	<b>22</b>
3.1 Activiteiten.....	22
3.2 Partnerschappen en maatschappelijk werk.....	23
<b>4. ANTENNE SOCIALE DIENST VAN KUREGEM .....</b>	<b>24</b>
4.1 Activiteiten.....	24
4.2 Covid-impact.....	24
4.3 Globale statistieken .....	24
4.4 Digitale Inclusie Ruimte – ANDERLECHT CONNECT .....	25
4.5 Netwerking .....	25
<b>5. ANTENNE BRUXELLES ACCUEIL - PORTE OUVERTE .....</b>	<b>26</b>
5.1 Activiteiten .....	26
5.2 Statistieken .....	26
5.3 Problematieken.....	26
5.4 Enkele punten die moeten worden benadrukt .....	27
<b>6. GRATIS NUMMER SOCIALE HULP .....</b>	<b>28</b>
<b>7. ALCOV-PROJECT .....</b>	<b>29</b>
<b>8. ACTIVITEITENVERSLAG 2021 OVER DE SAMENWERKING INTER-CENTRA CAW .....</b>	<b>31</b>
<b>9. ANNEXEN .....</b>	<b>33</b>

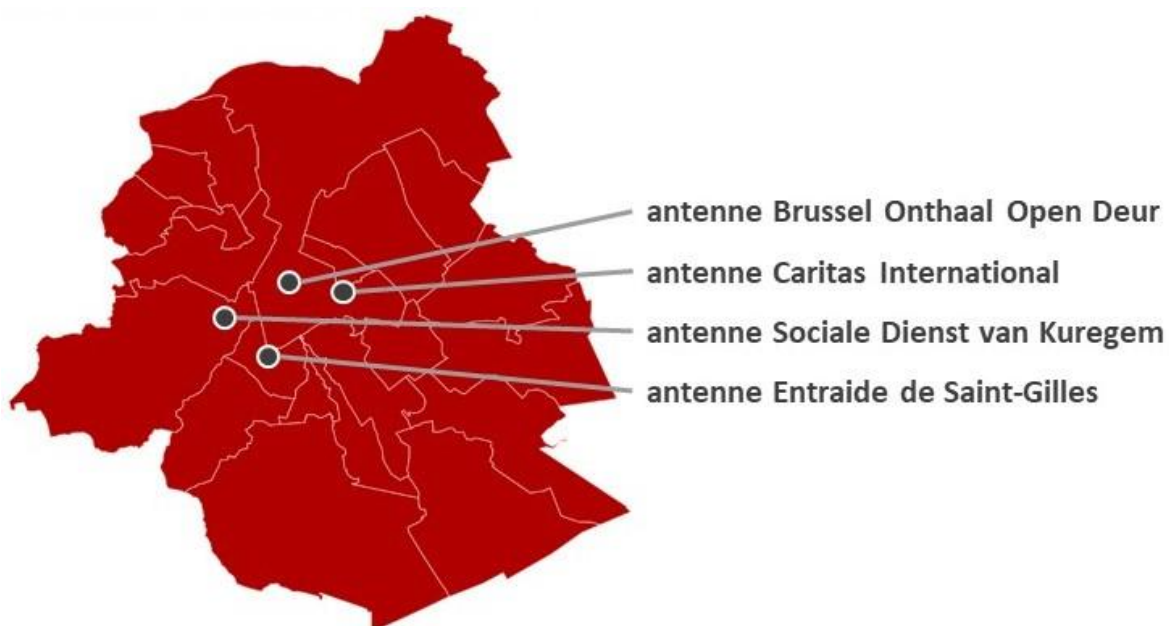
## 1. Presentatie CAW Brabantia

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 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.



De 4 antennes van het Centrum Algemeen Welzijnswerk Brabantia:



## 2. Antenne Caritas International

De antenne 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.

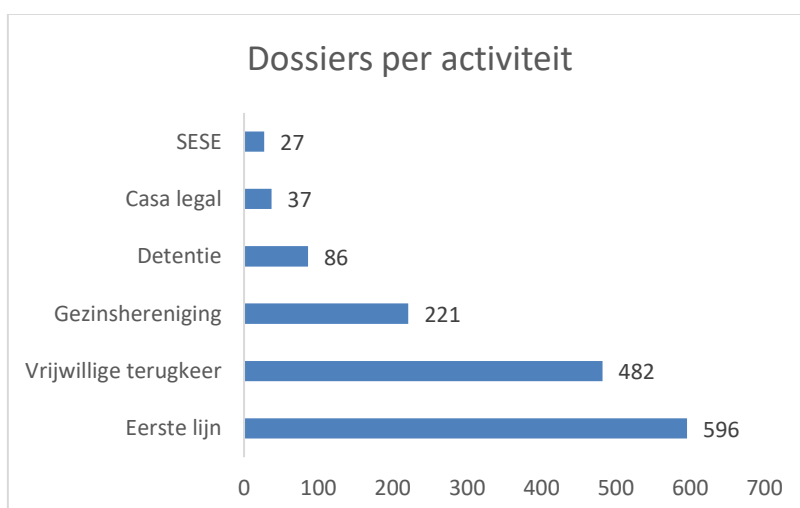
De antenne groepeert twee diensten: een sociale eerstelijnsdienst en de dienst voor niet-begeleide minderjarigen (NBMV). De statistieken in dit rapport geven een beeld van de profielen van wie beroep op ons doet en de verschillende problematieken, maar we bekijken tegelijk de veranderende tendensen in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

### 2.1 De sociale dienst van Caritas International

Al wie ooit voorspelde dat de Corona-pandemie minstens drie jaar zou duren werd door elk weldenkend mens bestempeld als pessimist. Jammer genoeg leerde de tijd ons dat zij de realisten waren. Het jaar 2021 leek daarom erg op het voorgaande. Voor ons als eerstelijnsdienst betekende dit nog meer telewerk dan gewoonlijk. De digitalisering speelt zo een steeds grotere rol in onze manier van werken. Toch slaagden wij er, met respect voor alle sanitaire regels, in onze sociale permanenties te verzekeren en konden wij onze doelgroep blijven ontvangen.

#### Onze dossiers

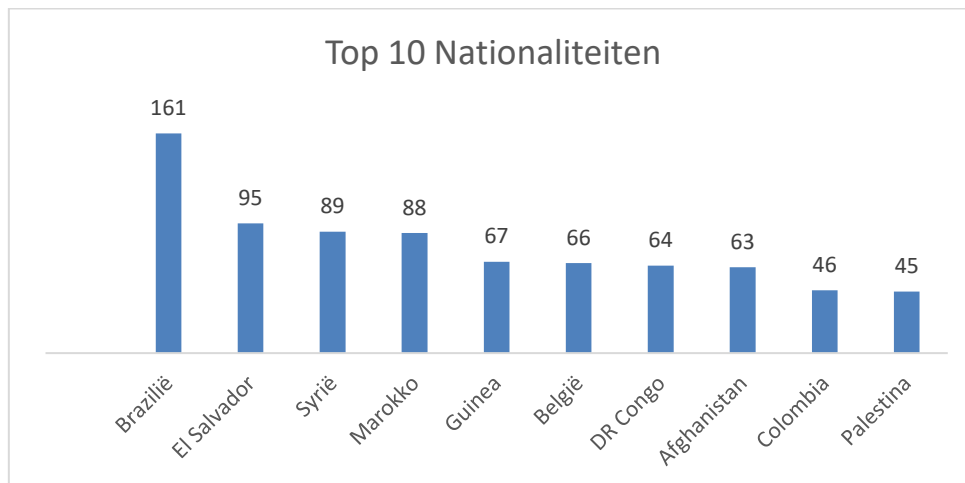
In de loop van het jaar 2020 behandelde ons team van 12,5 VTE **1449 dossiers**. Wat volgt is een globaal overzicht van het aantal dossiers per activiteit in onze dienst.



## Ons publiek

Ons publiek bereikt de dienst meestal op spontane wijze. Vaak hoorden zij spreken over ons werk, of werden zij doorverwezen via professionals uit de sociale sector of via een officiële instantie. 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.

Ook in 2021 deden vooral alleenstaande mannen van niet-Belgische oorsprong tussen 26 en 45 jaar een beroep op onze diensten (63%). Wij telden niet minder dan 97 verschillende nationaliteiten; zie bijgevoegde lijst met de top 10. In vergelijking met de cijfers van vorig jaar valt het op dat het aantal Brazilianen en Guineeërs fors daalde en zelfs zo goed als halveerde. Nieuw in deze top 10 zijn de Palestijnen en Salvadoranen.



### 2.1.1 Permanente eerstelijnsdiensten

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. In veel gevallen volstaat het om concrete info te verstrekken maar de afgelopen jaren krijgen we steeds vaker te maken met complexere situaties die een langere begeleiding van de betrokken procedure vragen. Waar nodig kan de sociale werker ook doorverwijzen naar een gespecialiseerde dienst die bevoegd is voor meer specifieke vragen. Zo worden personen zonder vaste woonplaats doorverwezen naar opvangplaatsen voor daklozen. Personen voor wie een advocaat is aangewezen kunnen op hun beurt terecht bij het bureau voor juridische bijstand.

Zoals te zien is op onderstaande tabel, behandelden wij in totaal **596 eerstelijnsdossiers**.

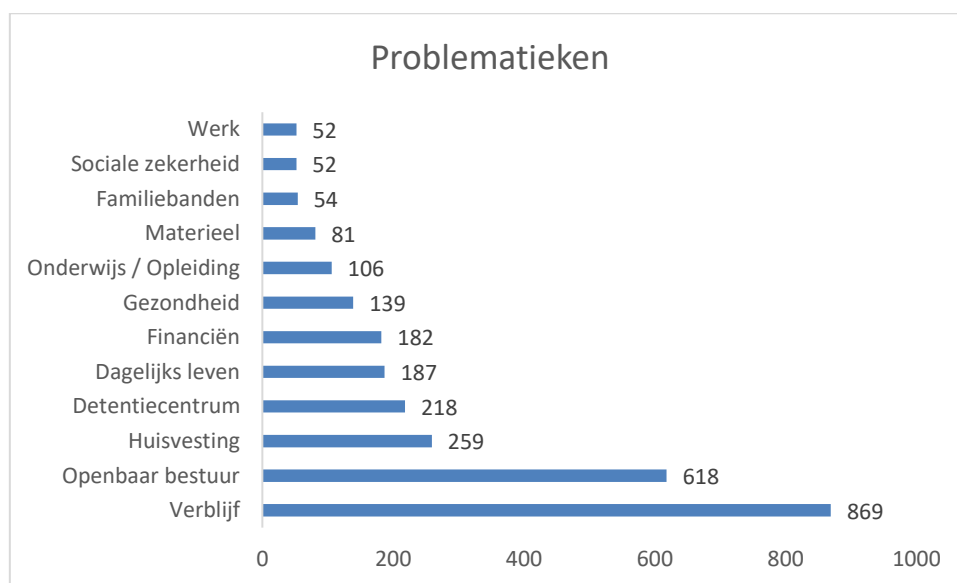
Naast de permanenties op onze hoofdzetel zetten wij vorig jaar ons engagement bij **Casa Legal**<sup>1</sup> verder. Sinds eind 2019 vind je bij dit collectief jonge advocaten een innovatief aanbod aan legale assistentie;

<sup>1</sup> <http://casalegal.be/>

om beter te beantwoorden aan de noden van haar doelpubliek combineert dit advocatenkabinet haar expertise met een multidisciplinaire aanpak. Wanneer dit is aangewezen, vind je hier dus ook psychosociale ondersteuning door sociale werkers naast de reguliere legale diensten van de advocaten. Die psychosociale bijkomende dienst verzekeren wij met onze expertise. In 2021 werkten wij samen in **37 dossiers**.

Naast de fysieke permanenties op de hoofdzetel beantwoordt ons team dagelijks alle vragen die onze dienst bereiken via mail of telefoon. Die vragen gaan meestal over de rechten voor vreemdelingen, sociale rechten, materiële en/of financiële hulp, logies, enz. De maatschappelijk werker van dienst informeert de persoon en geeft waar mogelijk aangepast advies en/of een afspraak voor een individuele opvolging. Zo werden door onze dienst gemiddeld **130 vragen** per maand behandeld.

### De meest voorkomende problematieken en hun evolutie



Ook hier geen grote verrassingen: ons eerstelijnspubliek ondervindt vooral problemen inzake **verblijfsrecht, huisvesting** en **openbare instanties** (OCMW, gemeente, rechtbank, enz.). Gezien de meerderheid van ons publiek van niet-Belgische origine is, staan de vragen rond het verblijfsrecht voorop. Die vragen die wij behandelen gaan over het recht op internationale bescherming, regularisatie, gezinshereniging, nationaliteitsaanvragen en allerhande procedures om in beroep te gaan.

Daarnaast blijft huisvesting een enorme bezorgdheid in elke fase van het leven van onze doelgroep. Om verschillende redenen zijn zij immers vaak aangewezen op ongezonde, onaangepaste woningen of erger, de straat. Gezien de onredelijke huurprijzen op de private huurmarkt, het tekort aan woningen in de steden en de discriminatie waar zij mee te maken krijgen zijn hier weinig uitwegen. In die zin toonde de sanitaire crisis met alle beperkingen en overheidsmaatregelen nogmaals pijnlijk hoe precair de woningmarkt is; te kleine en slecht voorziene woningen maakten thuiswerk en thuisscholing een extra opgave voor deze personen.

## De keerzijde van de digitalisering

Hoewel de digitalisering al gelanceerd was, kwam deze door de sanitaire crisis nog in een stroomversnelling. In 2020 was het online gebeuren zo goed als in alle lagen van de bevolking aanwezig, mede doordat thuiswerk zich opdrong als gezondheidsmaatregel. Die algemene tendens zorgde vreemd genoeg voor een pervers effect op ons doelpubliek, voor wie de kloof nog groter werd. Persoonlijke afspraken waren immers niet langer een mogelijkheid en voor velen was de toegang tot verblijfsrecht enkel nog mogelijk via online toepassingen waar zij of de competenties niet voor hadden of die buiten hun bereik lagen. Zelfs voor wie hier wel zijn weg in vond bleek contact met de dossiermanager onmogelijk omdat de digitale kanalen oververzadigd waren of gewoon niet werkten. Daardoor richtten velen onder hen zich noodgedwongen tot de sociale eerstelijnsdiensten die nog open waren. Wij zijn dus enorm gesolliciteerd om vastgelopen dossiers bij gemeenten, ziekenfondsen, vakbonden, FOD financiën, enz....te deblokken.

Door de verminderde toegang tot deze diensten kwamen talloze personen in financiële moeilijkheden. Door problemen van onbetaalde huur, facturen, medische kosten en basisbehoeften zoals voedsel kwamen heel wat mensen bij ons terecht met vragen voor financiële ondersteuning. Jammer genoeg konden wij niet al deze vragen positief beantwoorden. Waar mogelijk hebben wij oplossingen gezocht om de meest dringende zaken te regelen, tot hun financiële situatie zich verbeterde. Dankzij subsidies van de COCOM konden wij voor een honderdtal personen tegemoetkomen aan de hoge nood aan voeding via maaltijdcheques.

Als maatschappij kunnen wij niet meer zonder de digitale evolutie. Overheden en maatschappelijk verantwoordelijken moeten dan ook extra aandacht hebben voor de groeiende digitale kloof. Die zorgt voor steeds meer uitsluiting van een deel van de bevolking dat al erg kwetsbaar is en te maken krijgt met steeds minder toegankelijke diensten en rechten.

## Sociaal en gezondheid

In navolging van de rest van de sociale sector stellen wij elk jaar vast dat de problemen waar ons doelpubliek mee worstelt steeds complexer en onderling verweven zijn. Naast de administratieve, financiële, juridische en huisvestingsproblemen, hebben steeds meer mensen psychologische en psychiatrische problemen. Dit maakt de reeds bestaande kwetsbaarheid nog groter. Dergelijke problematieken vragen om een multidisciplinaire en intensieve begeleiding.

Een sociaal werker die vermoedt dat er onderliggende psychologische of psychiatrische problemen zijn, zal in eerste instantie nagaan of de persoon al kan rekenen op gepaste ondersteuning. Indien dit niet het geval is, verkent hij of zij de openheid voor een vorm van hulp. Dit gesprek kan pas plaatsvinden indien er een vertrouwensrelatie is tussen beide personen. In het tegengestelde geval kan de begunstigde dichtklappen en in sommige gevallen alle samenwerking weigeren. Waar dit pertinent is zal de sociale werker doorverwijzen naar de gespecialiseerde diensten voor mentale gezondheid.

Naast mentale en psychische problemen, bieden zich ook personen aan bij onze dienst die lijden aan fysieke aandoeningen; maar om verschillende redenen geen toegang vinden tot de gezondheidszorg.



De meeste oorzaken zijn te vinden in het gebrek aan financiële middelen, geen verblijfsrecht, gebrek aan kennis van de bestaande gezondheidsvoorzieningen, enz. Dagelijks verwijzen wij personen door naar wijkgezondheidscentra en Dokters van de Wereld. Waar nodig zal de sociale werker de procedure voor het verkrijgen van een medische kaart of voor het recht op dringend medische hulp opstarten.

### **2.1.2 Gezinshereniging**

In de loop der jaren is onze dienst een referentie geworden op vlak van gezinshereniging, Wij zijn daar enorm trots op, maar moeten tegelijk het hoofd bieden aan de stress gelinkt aan het grote aantal aanvragen van zowel begunstigden als professionals dat elk jaar nog groeit. Die druk is immens, niet enkel omwille van het stijgende aantal aanvragen, maar ook gezien de steeds groter wordende complexiteit van de dossiers en de daaraan verbonden behandeltijd. Gezien onze beperkte human resources hebben wij net als voorgaande jaren heel wat aanvragers moeten doorverwijzen naar andere diensten in de sector.

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

#### **Helpdesk en collectieve infosessies**

Via de helpdesk wordt op dagelijkse basis getracht een antwoord te bieden aan alle vragen rond gezinshereniging. Die zijn zowel van algemene aard (zoals vragen over de voorwaarden tot gezinshereniging) of erg specifiek (bijv. hoe neem ik contact met VFS Dakar?). De sociale werker van dienst informeert en geeft advies aan de begunstigde en de professional die het dossier verder beheert. Zo werden in de loop van 2021 gemiddeld **250 vragen** per maand behandeld door de helpdesk. Dat cijfer liep op tot 300 tijdens de maanden waarin wij geen collectieve infosessies konden organiseren vanwege sanitaire maatregelen.

Naast de helpdesk voor vragen rond gezinshereniging op individuele basis, organiseert onze dienst ook collectieve sessies op dit thema. Tijdens die sessies wordt een groep geïnteresseerden collectief geïnformeerd over de procedures rond gezinshereniging. Daar wordt dan ingegaan op de algemene voorwaarden, de noodzakelijke documenten voor een aanvraag, enz. Op die manier kan elke geïnteresseerde die dat wenst met de nodige basiskennis aan de slag in die complexe procedure. Door de sanitaire crisis konden wij dit tijdens vier collectieve infosessies jammer genoeg voor slechts **80 personen** realiseren in 2021.

#### **Individuele dossierbegeleiding**

Naast de helpdesk en de collectieve sessies volgt onze dienst ook individuele dossiers op. In die gevallen is de sociale werker niet enkel adviseur, maar begeleidt hij of zij de aanvrager tijdens alle fases van de procedure: informeren, documenten controleren, visa-aanvragen invullen, tussenkomst bij de consulaire-/diplomatieke-/overheidsdiensten enz. Hier is niet enkel grondige kennis van de procedures voor nodig, maar ook op vlak van de landen van oorsprong van de aanvragers voor gezinshereniging. De sociale werker is dan vaak aangewezen op het internationale privaatrecht en opzoekingswerk in buitenlandse burgerlijke wetboeken. Die stappen zijn onontbeerlijk om ervoor te zorgen dat officieel



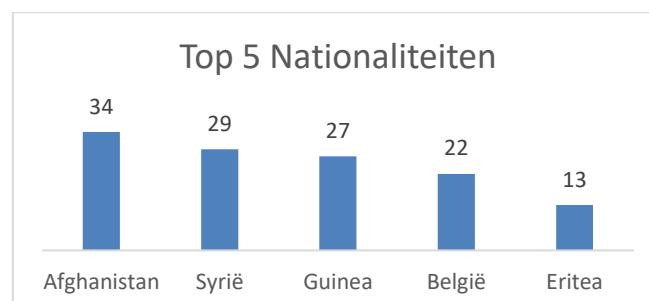
ingediende documenten in het dossier niet geweigerd of in twijfel getrokken worden door de dienst vreemdelingenzaken die in dat opzicht steeds meer en striktere eisen stelt.

Naast de dossiers uit het voorgaande jaar die nog niet werden afgesloten, openden wij in de loop van 2021 **221 nieuwe dossiers**.

## Publiek

Qua profiel van onze begunstigden voor gezinshereniging verschoof er in 2021 weinig ten opzichte van de vorige jaren. De mannen blijven duidelijk in de meerderheid (68%), zowel voor wat NBMV betreft als de volwassen verzoekers. Op 221 nieuwe behandelde dossiers traités, werd 20% ingediend door (ex-) niet-begeleide minderjarige vreemdelingen (NBMV). Hoewel de NBMV-dossiers maar een klein deel van de behandelde dossiers uitmaken zijn deze al onze aandacht waard, gezien de specificiteit ervan. De meerderheid van de jongeren die een beroep ons doen nadere immers de meerderjarigheid of hebben die al bereikt. Dit vraagt een dringende behandeling van hun asielprocedure die voor heel wat stress en zelfs angststoornissen zorgt, zowel voor de betrokken jongeren en hun families, als bij de behandelende sociale werkers.

Qua nationaliteit zien we enkele opvallende wijzigingen in de groep gezinsherenigers: het aantal Afghaanse dossiers is flink gestegen in vergelijking met het voorgaande jaar: van 19 in 2020 naar 34 in 2021. Hiermee stijgen de Afghanen naar de bovenste plaats op de lijst. Volgens rapport van het CGVS ligt het vertrek van de Amerikaanse troepen en haar bondgenoten uit Afghanistan vorige zomer aan de basis van deze stijging<sup>2</sup>. Tijdens die periode en in de maanden die erop volgden werden wij dagelijks gecontacteerd door bezorgde Afghaanse onderdanen die hun familie wilden laten overkomen. Een tweede grote verandering in de lijst is die van de Kameroeners die verdwenen uit de top 5 om plaats te maken voor Eritreeërs. Net als Afghanistan is dat laatste land door het CGVS niet enkel gesignaleerd als één van de voornaamste landen van oorsprong voor aanvragers van internationale bescherming in 2021, maar tegelijk als één van de landen met de hoogste erkenningsgraad<sup>3</sup>. Naast aanvragen uit die top 5 volgde onze dienst aanvragen voor 29 andere nationaliteiten, wat ons brengt op 34 verschillende nationaliteiten. Deze grote diversiteit, hoe verrijkend ook, stelt onze dienst voor een enorme bijkomende uitdaging. Continue bijscholing en infovergadering zijn hierbij een must om het hoofd te beiden aan deze uitdagingen en tegelijk kwalitatief te blijven verrichten.



<sup>2</sup> <https://www.cgvs.be/nl/actueel/asielstatistieken-overzicht-2021>

<sup>3</sup> <https://www.cgvs.be/nl/actueel/asielstatistieken-overzicht-2021>

## Partnerschap met Miles4Migrants

Ons partnership met de Amerikaanse vereniging Miles4Migrants liep ook in 2021 verder. De vereniging verzamelt “frequent flyer miles” -Air Miles van veelvliegers- en zet die om in gratis tickets voor vluchtelingenfamilies die wensen te herenigen in een veilig land. Dankzij dit project konden **15 families, dat is 69 personen**, genieten van een vliegticket. Zij vertegenwoordigen 7 verschillende nationaliteiten, waarvan 49% Afghaans.

## Moeilijkheden en evoluties

Naast de digitalisering die in alles sectoren doordrong zijn dit enkele van de moeilijkheden die aanvragers van gezinshereniging ondervonden in de loop van vorig jaar:

### ➤ ***Explosieve stijging van het vereiste inkomensniveau***

In 2020 bedroeg het vereiste inkomen om een familie te laten overkomen 1555 €. In de loop van het jaar 2021 volgden 3 stijgingen: in januari werd dit 1598 €, in juli 1628 € en in november 1661 €. Deze stijgingen volgden de indexering van het leefloon, vermits het vereiste inkomen ten minste 120% van dit bedrag moet bedragen.

Deeltijdse contracten, contracten voor bepaalde duur en problemen op de arbeidsmarkt vanwege de sanitaire crisis zorgden voor bijkomende moeilijkheden om te beantwoorden aan de vereiste voorwaarde van stabiele, regelmatige en voldoende inkomensgaranties.

### ➤ ***Afghanistan: de bezorgdheden van de families over de grenzen heen***

De machtsovername van de Taliban vorige zomer ging gepaard met een algemene chaos en een massale uittocht. Onzekerheid over de toekomst en herinneringen aan de vorige Talibanregimes zorgden ervoor dat heel wat mensen ons contacteerden om echtgenoten, kinderen, ouders, broers, zussen of andere naasten te helpen Afghanistan te verlaten en naar België te komen. Jammer genoeg bleken de basisvoorwaarden voor gezinshereniging in heel wat gevallen niet voldoende vervuld en was de enige optie de aanvraag voor een humanitair visum bij de Belgische overheid.

Ondanks de chaos slaagden sommigen er in een visum te bemachtigen voor België en geëvacueerd te worden voor het vertrek van het Amerikaans leger. Kort daarop was er geen mogelijkheid meer om Kaboel te verlaten en moest men op eigen houtje Pakistan bereiken op weg naar Europa. Eind 2021 introduceerde Pakistan een visumplicht voor Afghanen die de grens wilden oversteken, wat zorgde voor bijkomende obstakels op de vluchtroutes.

Tot op heden worden er slechts zelden Afghaanse paspoorten afgeleverd, zijn documenten burgerlijke moeilijk te verkrijgen en zijn legalisaties onbestaande. Gezien deze realiteit besloot de Belgische ambassade in Islamabad visumaanvragen toch ontvankelijk te maken, ook al waren die onvolledig. Maar zelfs wanneer er een positieve beslissing komt blijft het erg moeilijk reizen, ook omdat wie op illegale wijze het Pakistaans of Iraans territorium betrad elke toegang tot een Europese vlucht wordt ontzegd.

### ➤ **Recente rechtspraak**

Tot dusver kunnen bijzondere omstandigheden een objectieve verontschuldiging vormen voor het te laat indienen van een visumaanvraag. Zo heeft de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RvV) uitspraken gedaan waarbij de door de Dienst vreemdelingenzaken genomen beslissingen tot weigering van een visum nietig werden verklaard. De beroepen waren gebaseerd op de onmogelijkheid om tijdig een visumaanvraag in te dienen om diverse redenen: lange sluiting van de visumbureaus na de COVID, sluiting van de grenzen tussen Afghanistan en Pakistan in 2020, moeilijkheden om een afspraak te maken bij het visumbureau, moeilijke reis van Somalië naar Kenia, niet-transparante werking van de externe dienstverlenende partner.

Onze dienst blijft bijzonder waakzaam voor dit soort dossiers en wij stellen alles in het werk om deze aanvragen te bepleiten teneinde het beroep te winnen.

### ➤ **Eritrea: een gevaarlijk parcours met allerlei hindernissen**

De visumaanvraag voor Eritreeërs moet gebeuren in Ethiopië. Dat wil zeggen dat je op om het even welke manier Eritrea moet zien te verlaten. Het is zo goed als onmogelijk om een nationaal paspoort te krijgen en het conflict in Tigray maakte de passage nog riskanter.

Eenmaal in Ethiopië gebeurt de inschrijving voor een visumaanvraag niet zonder slag of stoot, hoewel die verplicht is om een exit permit of ETD te verkrijgen. Eenmaal het visum voor gezinshereniging met een familielid in België verkregen is, kan je enkel met dit document kan men Ethiopië verlaten.

### **2.1.3 Vrijwillige terugkeer**

Sinds 1984 werkt onze dienst samen met de Internationale Organisatie voor Migratie (IOM) om migranten die naar het thuisland wensen terug te keren en daar moeilijkheden in ondervinden, te ondersteunen om dit op een waardige manier te realiseren. Het vrijwillige aspect van die beslissing om terug te keren staat hierbij centraal. In geen geval zal de sociale werker de persoon trachten te overtuigen of te ontmoedigen; alles is erop gericht de persoon zo correct mogelijk te informeren zodat hij of zij de beslissing kan nemen die het beste aansluit bij zijn of haar noden.

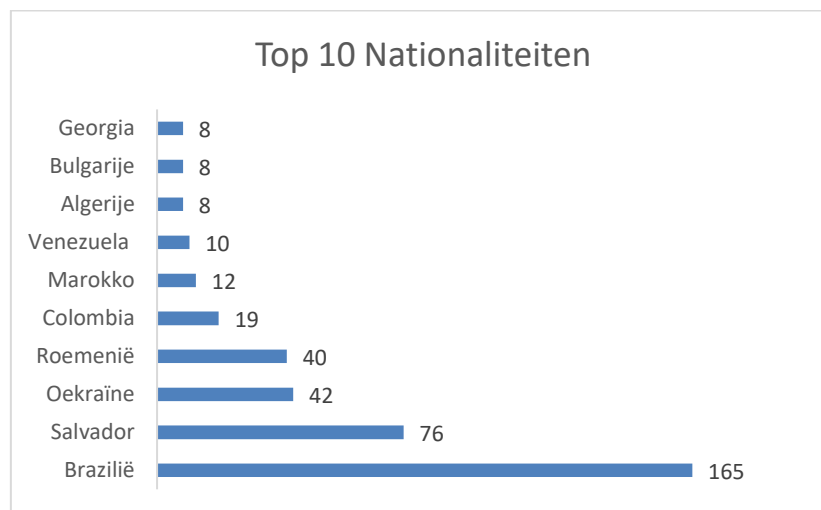
Het basisprogramma vrijwillige terugkeer bestaat uit vliegtickets die de Belgische Staat ter beschikking stelt van de migrant. Onder sommige omstandigheden kan er echter een re-integratiesteun worden voorzien via Caritas International of IOM. Dit bevat een budget waarmee de migrant na terugkeer een inkomen genererende activiteit kan ontwikkelen. Voor de realisatie van het project krijgt de migrant steun van een lokale partner, zowel op administratief vlak als met advies waar nodig.

De sanitaire situatie sinds 2020 zorgde ervoor dat terugkeer naar tal van landen erg moeilijk en in sommige gevallen, onmogelijk was. Door maatregelen zoals de PCR-tests, vaccinatie en quarantaine werden de standaarddossiers voor een "vrijwillige terugkeer" een stuk complexer dan in 2019. Dit zorgde voor enorme stress voor alle betrokken partijen, zowel bij onze medewerkers als bij de partners van IOM en niet in het minst voor de migrant zelf. In veel gevallen wist de migrant tot enkele uren voor de vlucht niet zeker of er een vertrek mogelijk was, omdat de resultaten van de PCR test uitbleven.

## Publiek

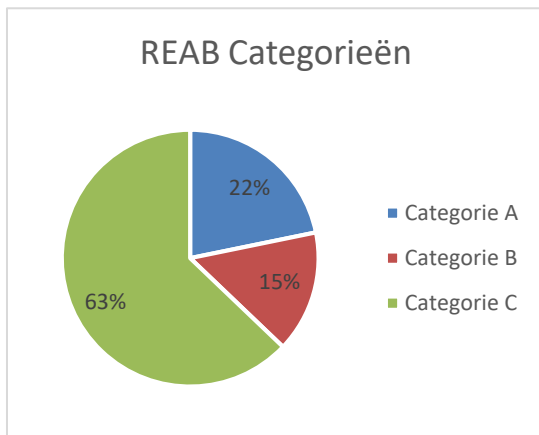
In 2021 behandelden wij **482 nieuwe aanvragen** voor een vrijwillige terugkeer. Dit voor een totaal van **678 personen**. Het typeprofiel van de kandidaat-terugkeerder is dat van een jonge mannelijke vrijgezel tussen 25 en 40 jaar die in België aankwam op zoek naar werk. De meerderheid onder hen vroeg nooit internationale bescherming of regularisatie aan in België. In 2021 waren 48% van de begunstigten volwassen mannen, 31 % vrouwen en 21 % minderjarig.

Hieronder vindt de top 10 van de nationaliteiten die wij in deze context ontvingen. Hoewel het aantal aanvragen verminderde met de helft (van 338 tot 165), staat Brazilië nog bovenaan de lijst, gevolgd door El Salvador, met een fors gestegen aantal terugkeerders (van 13 naar 73) in vergelijking met het vorige jaar. Ook het fors gedaalde aantal aanvragen voor Colombianen valt hier op, naast de terugkeer van 2 Noord-Afrikaanse landen in onze top 10 : Marokko en Algerije.



Ter herinnering: het vrijwillige terugkeerprogramma werkt met drie categorieën. De ondersteuning van de migrant wordt op basis van die categorieën bepaald. Net als in voorgaande jaren behoort de meerderheid van de begunstigten voor het jaar 2021 tot de categorie C. Zij vertegenwoordigen 63 % van alle aanvragen. Net als vorig jaar staat categorie A op de tweede plaats. Opnieuw kunnen we hier verwijzen we naar de statistieken van het CGVS inzake de aanvragen voor internationale bescherming. El Salvador, het land van oorsprong voor meer dan de helft van onze begunstigten in categorie A, wordt in die statistieken vermeld als één van de landen met de meeste recente aanvragen. Toch komt dit land niet voor in de lijst met een hoge erkenningsgraad. Dit kan verklaren waarom een groot aantal van hen intekent voor een vrijwillige terugkeer<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-apercu-2021>



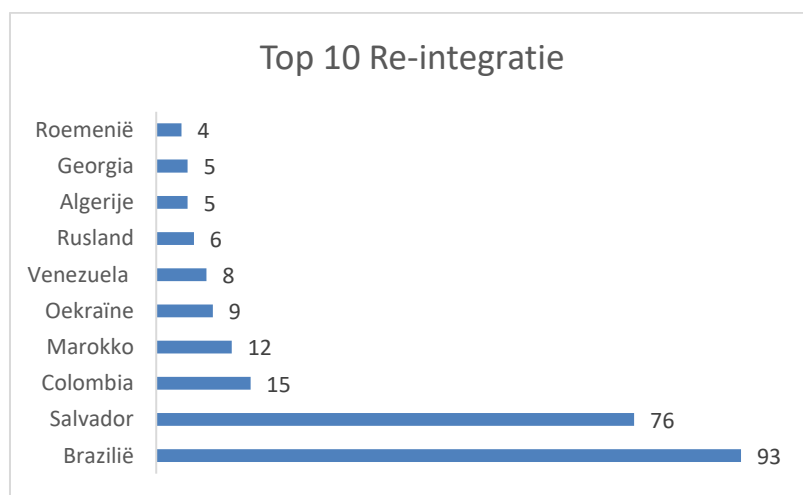
**Categorie A:** Persoon met een lopende asielaanvraag (inclusief de geldig lopend bevel tot verlaten van het grondgebied)

**Categorie B:** Persoon voor wie de aanvraag tot internationale bescherming werd afgewezen of voor wie een andere procedure voor legaal verblijf loopt (altijd B indien geen A of C) bijvoorbeeld: een lopende regularisatieaanvraag.

**Categorie C:** Persoon voor wie nooit een aanvraag gebeurde voor legaal verblijf.

### Partnerschap met de Cel Re-integratie van Caritas International

Personen die intekenen voor een vrijwillige terugkeer kunnen onder bepaalde voorwaarden een re-integratiebudget krijgen. Bedoeling is hen in staat te stellen een bescheiden inkomsten genererende activiteit te starten of hen toe te laten de eerste gezondheids- en andere dringende kosten na terugkeer te overbruggen tot zij zelfstandig kunnen instaan voor hun onderhoud. Om dit te bereiken werkt onze dienst nauw samen met de Cel Re- Integratie van Caritas International. In samenwerking met hun lokale partners bieden zij individuele begeleiding op maat van de terugkeerder. Als algemene regel geldt daarbij dat enkel personen afkomstig uit visumplichtige landen die een procedure startten in België in aanmerking komen voor dit programma. Voor kwetsbare situaties kunnen er uitzonderingen worden gemaakt, ook al beantwoorden de personen niet aan bovenvermelde criteria. In 2021 konden wij in **308 dossiers** toegang bieden tot dit programma. Net zoals te zien was in vorige cijfers staat Brazilië bovenaan de lijst met begunstigden voor een re-integratie, gevolgd door San Salvador.



#### **2.1.4 Detentie**

Onze dienst maakt deel uit van een netwerk aan organisaties dat dankzij een accreditatie afgeleverd door de Dienst Vreemdelingenzaken toegang heeft tot de Belgische gesloten centra. Twee collega's

voeren wekelijkse visites uit naar het repatriëringscentrum 127bis te Steenokkerzeel en naar het gesloten centrum voor vrouwen in Holsbeek.

Het is de taak van de geaccrediteerde bezoeker om de gedetineerden te informeren over de procedures, naar hen te luisteren en hen te ondersteunen voor de duur van hun detentie. Onze missie houdt ook in dat wij de algemene voorwaarden en de rechten van de gedetineerden monitoren en waar nodig kunnen wij tussenkomen als bemiddelaar tussen een gedetineerde en zijn/haar advocaat, familie of andere betrokken organisaties en overheden.

## Publiek

Personen die zich bevinden in de detentiecentra zijn van hun vrijheid beroofd omwille van administratieve redenen. Dit betekent dat zij niet beschikken over een geldige verblijfsgrunning op Belgisch grondgebied. Wij zien vooral personen voor wie alle wegen naar een legaal verblijf in België zijn uitgeput: personen die op illegale wijze het land binnenkwamen, die werden aangehouden bij onze grenzen, personen die internationale bescherming aanvroegen en personen voor wie een Dublin-procedure loopt.

In de loop van 2021 openden wij **86 dossiers** op vlak van detentie, waarvan 44 in Holsbeek en 42 in 127bis. In Holsbeek volgden onze collega's vrouwen van 25 verschillende nationaliteiten. De vier belangrijkste landen van herkomst waren Brazilië, Kameroen, Eritrea en Nigeria. In 127bis, het centrum voor mannen, betrof dit 24 nationaliteiten, met op de eerste plaats Kameroen, gevolgd door Guinée, Marokko, Rusland, Soedan en Tunesië.

## MOVE

In 2021 werd MOVE gecreëerd, een collectief van humanitaire organisaties die werken rond detentie, bestaande uit Caritas International, JRS, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Point d'appui en CIRE. Bedoeling van dit collectief is via geaccrediteerde bezoekers een (juridische) ondersteuning te bieden aan gedetineerden, hen correct te informeren en ervoor te zorgen dat hun statuut wordt beschermd. Samen bezoeken de verschillende leden de zes gesloten centra en de terugkeercentra die door de Dienst Vreemdelingzaken worden beheerd. Tegelijk is er de ambitie om het beleid te beïnvloeden op vlak van haar politiek inzake gesloten centra en het thema detentie beter bekend te maken bij het grote publiek.

## Problemen en evoluties

Door de pandemie covid-19 daalde de bezetting in de centra 127 bis en Holsbeek met de helft en bleef de toegang voor de (geaccrediteerde) bezoekers beperkt. In het centrum van Holsbeek kon onze bezoeker enkel terecht in de zaal die gereserveerd was voor afspraken met de advocaten en in 127 bis was elke toegang onmogelijk; de bezoeker kon hier enkel terecht in een ingerichte container. Dat maakte het uiterst moeilijk om met de gedetineerden in contact te komen. Tegelijk werden er regels opgelegd over het toegelaten aantal geaccrediteerde bezoekers per week dat werd vastgelegd op twee bezoekers per week.

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

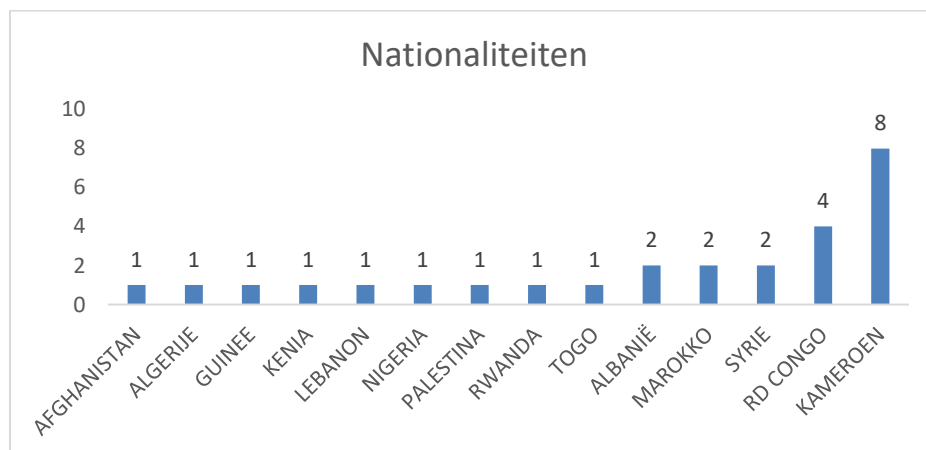
De S.E.S.E of « Service pour Etudiants et Stagiaires Étrangers » is een dienst die zich richt tot buitenlandse studenten uit zogenaamde ‘ontwikkelingslanden’ met een beperkte verblijfsvergunning, die gelinkt is aan hun studie. Gezien het erg specifieke profiel van buitenlandse studenten, wordt de behandeling van hun dossiers toevertrouwd aan onze SESE-medewerker. Zijn werk bestaat er in de aanvragen die direct bij onze dienst binnenkomen of die ons bereiken via de studentenfoyers, sociale diensten, universiteiten of hogescholen te behandelen

Samengevat bestaat de dienst van S.E.S.E. uit twee luiken. Via onze sociale eerstelijnsdienst bieden wij de buitenlandse studenten sociale begeleiding en oriëntering waar nodig. Daarnaast bieden wij hulp bij terugkeer voor studenten met een project, die aan het eind van hun studies wensen terug te keren naar het land van herkomst.

#### Publiek

In 2021 openden wij **27 nieuwe dossiers** via onze dienst SESE. Dit cijfer is merkbaar lager dan dat voor 2020 met 148 nieuwe dossiers; dat jaar was dan ook uitzonderlijk gezien de coronapandemie die zorgde voor een abnormaal hoog aantal nieuwe aanvragen.

Op vlak van gender waren de mannen steeds oververtegenwoordigd in onze statistieken, maar daar komt stilletjesaan verandering in. Door de jaren heen bereiken steeds meer een evenwicht tussen mannen en vrouwen; zo waren er vorig jaar nog 56 % mannen tegenover 44% vrouwen. Net als in voorgaande jaren zijn de meeste studenten van Afrikaanse origine, met Kameroen op kop, gevolgd door RD Congo en Marokko.



#### Begeleiding en opvolging

In tegenstelling tot voorgaande jaren waar de meeste studenten ons vooral via doorverwijzing van sociale diensten, universiteiten/hogescholen of studentenfoyers, komen wij vandaag steeds vaker met hen in contact via onze permanenties van de eerstelijnsdienst. Dit gebeurt op directe basis met de student of via een andere dienst die in zijn of haar naam optreedt. Via die eerstelijnsdienst kunnen studenten ons dus consulteren op elk vlak. Na analyse van de situatie wordt een psychosociale begeleiding voorgesteld en administratieve hulp, of waar nodig een doorverwijzing naar een ander



gespecialiseerde dienst of ondersteuning voor de verschillende toekomstperspectieven. In sommige gevallen wordt eveneens financiële hulp voorzien, onder bepaalde voorwaarden.

### ➤ **De hulpvragen**

De meeste hulpvragen van studenten in 2021 verschilden niet veel ten opzichte van die in 2020; vaak ging het om een vraag om financiële hulp. In eerste plaats kaderde deze vraag in het zoeken of behouden van huisvesting. Hoewel de meeste studenten al een woning huren aan een lager tarief dan de gangbare prijs stellen wij vast dat velen onder hen er niet in slagen de huur te betalen. Een alternatief vinden dat nog goedkoper is, is dus bijzonder moeilijk. Daarom zal S.E.S.E. vooral proberen de student door te verwijzen naar platformen die alternatieve woningmodellen voorstellen, zoals colocatie. Daarvoor wordt dan een beroep gedaan op het netwerk van katholieke partners en gemeenschappen. Op de tweede plaats staan de vragen voor hulp bij het inschrijvingsgeld. Tegen de deadlines aan staan studenten immers onder druk, omdat zij dreigen hun toegang te verliezen indien hun openstaande schulden niet vereffend zijn. Hun recht op inschrijving hangt immers samen met hun recht op verblijf. Zo komen sommigen bij ons terecht met de vraag om tussen te komen voor een deel van het inschrijvingsgeld.

Gezien het beschikbare budget van de dienst S.E.S.E., zijn er voorwaarden en een grens aan de beschikbare financiële hulp waarop een student kan rekenen. Dat betekent dat niet alle studenten die een aanvraag doen een positief antwoord zullen krijgen. Het is de taak van de sociale werker om een sociale en financiële analyse uit te voeren samen met de student en een algemeen beeld te krijgen van de situatie dat kan worden afgestemd met de condities voor SESE.

Vijf studenten konden zo een beroep doen op financiële bijstand, hoofdzakelijk om een deel van het inschrijvingsgeld te bekostigen. Heel uitzonderlijk werd er ook bijgedragen om de huur te betalen. Bijkomend kan er steun worden gegeven voor de aankoop van didactisch materiaal of voor medische kosten.

Naast financiële hulp wordt S.E.S.E. ook gecontacteerd voor advies en doorverwijzing inzake het **wettig verblijf voor buitenlandse studenten**. Dit kan gaan over info rond het bekomen van een studentenvisum tot praktische of administratieve ondersteuning, zoals de tijdige en correcte aanvraag tot hernieuwing van een verblijfsvergunning voor studenten. De sociale werker blijft beschikbaar voor de opvolging van het dossier en kan waar nodig faciliteren inzake het verblijfsrecht van de student.

### ➤ **Oorzaken van de financiële problemen**

Na analyse van de verschillende aanvragen komen wij tot de vaststelling dat een aaneenschakeling van obstakels meestal de oorzaak vormt voor de financiële moeilijkheden waarmee buitenlandse studenten worden geconfronteerd. Dit zijn enkele van de vaststellingen:

- De covid pandemie blijft de arbeidsmarkt destabiliseren, met alle gevolgen van dien voor buitenlandse studenten die meestal erg afhankelijk zijn van hun studentenjob. Daarnaast werden een aantal borgstellers zelf geconfronteerd met financiële moeilijkheden, waardoor zij niet langer in staat waren te voldoen aan de financiële behoeften van de student.

- Tegelijk zorgen de erg hoge inschrijvingsgelden voor sommige landen -in vergelijking met die voor Belgische studenten- voor een bijkomende druk op de door de pandemie al beperkte financiële middelen.
- Op de derde plaats vernoemen we hier de erg beperkte mogelijkheden voor buitenlandse studenten om financiële ondersteuning te krijgen. Zelfs wanneer het erg dringend wordt zijn studenten zelden geneigd zich te wenden tot een OCMW voor hulp. Bij aankomst worden zij er immers door de Dienst Vreemdelingezaken op gewezen dat dit een negatief effect kan hebben op hun verblijfsrecht. Dit zorgt voor een zware psychologische druk die studenten verhindert deze stap te zetten. Ze gaan liever schulden aan bij derden dan zich te wenden tot een OCMW.
- Ten vierde is de geboden hulp via sociale diensten van onderwijsinstellingen zeer beperkt en is financiële hulp uitgesloten.

### Vrijwillige terugkeer en re-integratie

Buitenlandse studenten kunnen op elk moment beslissen terug te keren naar hun land van herkomst. Naast de begeleiding zoals hierboven beschreven biedt SESE ook hulp bij terugkeer en re-integratie van studenten die dit wensen aan het eind van hun studies. Zij kunnen daarbij beroep doen op het programma vrijwillige terugkeer en in sommige gevallen hulp krijgen voor hun re-integratie. Dit wordt gefinancierd door Fedasil en gerealiseerd door de dienst re-integratie van Caritas International, samen met haar partners in verschillende landen. Onder bepaalde voorwaarden kan S.E.S.E., in functie van het welzijn en de toekomst van de student, een bijkomende re-integratiesteun toekennen naast de standaardondersteuning. De student moet dan wel een diploma of attest van succesvol afgeronde studies aan een erkende hogere onderwijsinstelling kunnen voorleggen, samen met een businessplan en een financiële raming van de kosten van het te lanceren project. Die bijkomende steun kan echter enkel worden toegekend voor landen waar Caritas lokale partners heeft.

In 2021 daalde het aantal vrijwillige terugkeer voor België, ongeacht het verblijfsstatuut. Dit fenomeen is door te trekken naar de cijfers voor re-integratie via S.E.S.E. Slechts twee studenten keerden terug in 2021, tegen vijf in 2020:

- Een student uit Togo met een project voor tomatenproductie.
- Een student uit Algerije met een project voor IT- consultant.

#### **2.1.6 De strijd tegen socioculturele en sportieve uitsluiting**

In 2019 gingen wij in op een projectvoorstel van de vzw Welzijnszorg dat er op gericht was te strijden tegen de socioculturele en sportieve uitsluiting van personen in armoede. Na goedkeuring van ons project konden wij beschikken over 8000 euro subsidie om collectieve activiteiten te organiseren en tussen te komen bij de aankoop van materiaal voor sportieve activiteiten of individuele inschrijvingen.

Dit project zou van start gaan in de loop van 2020, maar de buitengewone sanitaire crisis maakte elke socioculturele of sportieve onmogelijk. Het project kon bijgevolg pas in 2021 worden gerealiseerd. In totaal werden 130 personen via deze subsidie bereikt, waarvan 57% in het kader van de collectieve activiteiten van onze dienst en 43% via een directe interventie in navolging van een hulpvraag.

In 69% van de gevallen betrof de hulpvraag een sportieve activiteit zoals zwemmen, voetbal en fitness. Niet-sportieve activiteiten gingen meestal over schooluitstappen voor de kinderen, bioscooptickets en toegang tot dagcentra voor de opvang van personen met een handicap.

Dit project liet ons toe een aspect van het leven van onze begunstigden te benaderen dat vaak in de schaduw blijft en als 'niet dringend' wordt beschouwd. Daarbij werd snel duidelijk dat de nood en de wens om aan vrije tijdbesteding te doen zeker aanwezig is, zowel bij alleenstaanden als bij gezinnen met kinderen en dit niet enkel voor de ontspanning maar ook omdat er een toegang is tot een netwerk dat het isolement kan verbreken. Dankzij dit budget konden wij op kleine schaal bijdragen tot de strijd tegen socioculturele en sportieve uitsluiting van een twintigtal personen in armoede.

## 2.2 Voogdij

Wij werken met een team van 11 personen waarvan 10 professionele voogden, die dit werk combineren met hun andere verantwoordelijkheden zoals het 'Xtra MENA-project' voor NBMV in transit en een project ter ondersteuning van de onafhankelijke Franstalige voogden (helpdesk/coaching project).

Met dit team volgden wij 191 minderjarigen op.

Gender	
F	62
M	135
TOTAAL	197

Nationaliteit	Top 10
Afghanistan	48
Burundi	23
Congo	10
Somalië	10
Guinée	10
Roemenië	9
Marokko	8
Syrië	8
UK	8
Eritrea	6

### 2.2.1 Het « Xtra MENA » project

België wordt in toenemende mate geconfronteerd met jongeren op doortocht en niet-begeleide minderjarigen -NMBV- 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.

De vier woorden die de essentie van het Xtra MENA-project en haar activiteiten samenvatten zijn sensibilisering, informatie, vorming en ondersteuning. Dit zowel op vlak van de info die we de groep NBMV in transit bezorgen als de vorming voor betrokken actoren. Wij gaan op zoek naar deze jongeren overal waar zij zich ophouden, om hen te informeren over hun rechten in België en hen te begeleiden naar een duurzame integratie in het systeem. Zo waren wij tot juni aanwezig in het Rode Kruis centrum in de Trierstraat en begonnen wij in april met permanenties bij het PSA, dagcentrum van het Rode Kruis. Op vraag begeven wij ons ook naar andere plaatsen zoals het hotel Van Belle (plan NBMV van AZG), het Sister House, kraakpanden, bij onthaalfamilies van het Burgerplatform en de Humanitaire Hub om zowel individuele opvolging te beiden als collectieve infosessies te verzorgen.

Wij stelden een video samen in vier talen (Tigrinya, Amhaars, Arabisch en Engels), gericht aan de jongeren en met als doel hen uit te leggen wat hun rechten zijn in België. De video is ter beschikking van iedere persoon die in contact komt met de doelgroep.

In 2021 verstrekten wij vormingen voor verschillende teams die met NBMV werken, zoals het Observatie- en Oriëntatiecentrum (COO) en Minor Ndako en teams die professioneel dagelijks in contact staan met NBMV zoals het Reach Out team van Fedasil, het team van Macadam, het team OST en de teams van AZG die op het NBMV-plan werken. In samenwerking met SOS Jeunes informeerden wij dat jaar tweemaal de medewerkers en de vrijwilligers van de Hub en het Burgerplatform. Nog in samenwerking met SOS Jeunes informeerden wij de advocaten van de Brusselse balie rond het project en de doelgroep. Daarnaast vond een infodag plaats samen met Fedasil, Caritas International en IOM met workshops rond NBMV in transit en werden wij recent door UNHCR uitgenodigd om het project voor te stellen tijdens een uitwisselingsmoment rond de verschillende praktijken in Europa.

Wij maken ook deel uit van verschillende wekgroepen rond NBMV en NBMV in transit. Onze deelname richt zich daarbij vooral op het delen van alle expertise en de goede praktijken van de verschillende partners op het terrein, met het oog op een coherente aanpak die de doelgroep van de jongeren centraal zet op alle niveaus, ook die van de overheden.

Het project wordt door Fedasil gefinancierd sinds april 2019 en werd verlengd tot eind 2021.

In 2021 hebben wij 257 jongeren ontmoet:

- 14% van deze jongeren besloten zich aan te melden in het duurzame systeem. Het lage percentage aanmeldingen in vergelijking met vorige jaren is te wijten aan de veranderde context, meer bepaald de Brexit en het aantal aankomsten in Groot-Brittannië via de oversteek van het Kanaal.
- Onze doelgroep bestaat vooral uit jongeren uit Eritrea (66%) en Soedan (13%). Begin vorig jaar constateerden wij dat het overgrote deel van de jonge Eritreeërs Tigrinya sprak, terwijl de meerderheid van de jongeren die vanaf de zomer in België aankwamen eerder Tigray en sommigen Bilen spraken.
- 96% van de jongeren waren jongens.

- Meer dan 70% was 16 jaar oud of meer, maar wij ontmoetten proportioneel meer jongeren onder de 16 jaar dan in andere jaren; een duidelijke trend dus in de daling van de leeftijd van de jongeren die België bereiken.
- Belangrijk ook om te vermelden, is dat 62% van deze jongeren op straat sliep.

Wij publiceerden dit jaar **een rapport over 'NBMV in transit en de aanbevelingen voor een pre-opvang'**. Dit is geen wetenschappelijke studie maar een verzameling van onze observaties en die van onze partners op het terrein. In dit rapport hernemen het parcours van NBMV in transit tijdens hun verblijf in België. Daarbij lichten we obstakels toe die zij ondervinden wanneer zij in contact komen met zowel de officiële instanties als met het informele systeem en formuleren wij enkel oplossingen voor die obstakels. In het tweede deel van het rapport geven wij enkele aanbevelingen voor de organisatie van een pre-opvang. Die zou de jongeren een antwoord kunnen bieden op hun primaire behoefte, namelijk de nood aan een rustpauze. In tweede instantie kunnen zij dan nadenken over hun toekomstproject om op basis van de info die wij hen bieden een geïnformeerde keuze te maken voor hun toekomst.

Als gevolg van de Brexit pasten wij de informatie die wij jongeren geven aan. Jongeren met familie in Groot-Brittannië konden immers in het kader van de Dublin regeling gezinshereniging aanvragen, wat nu niet langer het geval is. Sinds 1 januari 2021 is het complexer geworden voor een -jongere om een lid van de familie te vervoegen, aangezien dit nu verloopt volgens de Britse immigratieregels. Veel jongeren die wij ontmoeten hebben ginds familie ; wij leggen he uit hoe de procedures verlopen en wi hen kan helpen. Om dit te doen werken wij nauw samen met Safe Passage International in Groot-Brittannië.

### Aanbevelingen

Ook dit jaar betreft dit de organisatie van aangepaste pre-opvang. Dit blijft ons inziens de basisvoorwaarde om onze informatierol en de begeleiding met succes te blijven uitvoeren.

### Perspectieven

Wij breiden permanenties verder uit om nog meer jongeren in transit te bereiken en meer bepaald de meisjes, een doelgroep die vandaag nogal te vaak onder de radar verdwijnt en onbereikbaar blijft.

## **2.2.2 Project « Ondersteuning Voogden »**

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).

De rol van de voogd is immers enorm divers en vraagt de nodige kennis en ervaring inzake heel wat materies. Voogden staan hier vaak alleen voor die uitdagingen, daarom werd ons Brabantiateam voogden van de antenne Caritas International door de FOD justitie gemandateerd om te beantwoorden aan de gevarieerde vragen van de Franstalige onafhankelijke voogden.

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.

Ondanks nieuwe en gewijzigde maatregelen vanwege de Covid-19 epidemie kon het team trainers net zoals in 2020 het volledige aanbod voor de voogden en de nodige ondersteuning verzekeren mits enkele aanpassingen. Zo werd ons aanbod 'online' training een vaste waarde en werden alle uitwisselingen via videoconferenties gerealiseerd. Dit format werd erg gewaardeerd door een groot aantal voogden en zal dan ook in de toekomst deel uitmaken van ons aanbod.

Sinds de maand juli konden sommige vormingen opnieuw 'live' worden aangeboden; dit gaf veel voogden de kans elkaar te ontmoeten en zorgde opnieuw voor essentiële uitwisselingen van ervaring en expertise. De vormingen vonden in 2021 plaats dus zowel online als face-to-face plaats en in sommige gevallen zelfs in combinatie van de twee, zodat de voogden zelf konden kiezen wat voor hen meest paste.

In april 2021 werd deze publieke aanbesteding voor ons team met een jaar verlengd, mits enkele aanpassingen voor het tweede semester van 2021. In de loop van 2022 zal er moeten worden ingeschreven op een nieuwe publieke aanbesteding voor dit project.

Het project is opgesplitst in verschillende luiken:

1. **Helpdesk:** De helpdesk is telefonisch en per mail toegankelijk voor de voogden. Driemaal per week zijn er permanenties op 3 momenten, volgens de nieuwe aanbesteding op maandag tussen 9u30 en 13u, op dinsdag tussen 17 en 20u en op donderdag tussen 12u30 en 15u30. In 2021 beantwoordde ons team 411 vragen per mail of telefoon.
2. **Basisvorming voor nieuwe voogden:** in 2021, organiseerden wij geen enkele basisvorming. De vorige basisvorming die plaatsvond in december 2020 leidde tot de erkenning van een vijftigtal voogden. De volgende vindt weldra plaats, namelijk in februari en maart 2022.
3. **Een coachingtraject:** 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. In 2021 zorgden de voogden van de cel NBMV in totaal voor een 15-tal coaching sessies, zowel overdag als s avonds.
4. **Individuele ondersteuning:** iedere 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 2021 realiseerde het team voogden van de cel NBMV op die manier 41 individuele begeleidingen.
5. **Bij- en nascholing:** in 2021 organiseerde het team voogden van de cel NBMV 23 momenten (dagen, halve dagen of modules) vorming voor de voogdij rond essentiële thema's, zoals familiehereniging, sociale rechten, scholing, verblijfsprocedures, mensenhandel, familiale opvang en familie van NBMV, woonwagengewoners, verslaving, NMBV en delicten, Afghanistan...). Voor sommige van die vormingsmomenten deed het vormingsteam een beroep op externe trainers en experts. Daarnaast werden er 3 thematische coachings gerealiseerd. Eerder dan over een formele training spreken we hier over intervisie- en supervisiemomenten in kleine groep, met plaats voor uitwisseling rond 'goede praktijken', obstakels of moeilijke momenten.

### 3. Antenne Entraide de Saint-Gilles

L'Entraide de Sint Gillis is een polyvalente sociale dienst die openstaat en een warm onthaal biedt aan alle buurtbewoners die er willen komen, ongeacht hun filosofische of religieuze overtuiging. Iedereen is welkom bij het Wederzijds Hulpbetoon zolang ze de essentiële leefregels naleven die voornamelijk gebaseerd zijn op respect voor elkaar en voor jezelf.

L'Entraide is geopend voor het publiek van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 16.00 u. Er worden ook diverse activiteiten en diensten aangeboden om banden op te bouwen of om hulpbehoevenden in staat te stellen hun sociale en administratieve problemen op te lossen. Ook wordt er vaak een beroep gedaan op zowel het team van werknemers als de vrijwilligers om bepaalde personen in nood aan te moedigen, te troosten of naar hen te luisteren.

#### 3.1 Activiteiten

**Ons onthaal** is elke ochtend geopend van 8.00 uur tot 12.00 uur en is het belangrijkste toegangspunt van het Wederzijds Hulpbetoon. Het is een plaats waar iedereen welkom is om een praatje te maken, koffie te drinken, te praten met de werkers of vrijwilligers, gezelschapsspelletjes te spelen of om sociale hulp te vragen. Iedereen moet wel de basisregels van de gemeenschap respecteren.

Vooraf daklozen maken veel gebruik van onze diensten. De uitdeling van het ontbijt en de soep gebeurde enkele maanden buiten omwille van de sanitaire maatregelen. We hebben een geleidelijke toename vastgesteld van het aantal hulpzoekenden sinds de heropening van de opvangdienst in het gebouw in april 2021. In vergelijking met vorig jaar, toen er tussen de 65 en 80 mensen per dag kwamen, hebben wij dit jaar (2021) ongeveer honderd hulpzoekenden per dag ontvangen. Deze stijging is te danken aan de terugkeer van enkele vaste hulpbehoevenden die sinds het begin van de pandemie niet meer waren gekomen en aan enkele nieuwe die naar onze dienst zijn doorverwezen. Het onthaal wordt bemand door twee opvoeders, een arbeider met een contract in het kader van artikel 60 en enkele vrijwilligers uit de parochies van Sint-Gillis en Vorst. Ze komen ofwel voor persoonlijke doeleinden ofwel als begunstigden van het OCMW.

Twee maatschappelijke werksters doen de **sociale permanentie** van maandag tot en met vrijdag zonder afspraak van 8.30 uur tot 12.00 uur en op afspraak van 13.00 uur tot 16.00 uur. Ze verstrekken informatie, administratieve bijstand en/of sociale begeleiding aan hulpbehoevenden, gezinnen en alleenstaanden. Zij kunnen mensen zo nodig naar andere diensten doorverwijzen. Zij begeleiden ook mensen die een beroep willen doen op het OCMW, advocaten, dokters of het gerecht. De sociale dienst biedt ook bemiddeling en een aflossingsplan voor schulden aan.

Dit jaar hebben we 600 sociale dossiers behandeld. In vergelijking met vorig jaar, toen het aantal dossiers 586 bedroeg, was er dit jaar een lichte stijging met 14 dossiers. De meest voorkomende nationaliteiten zijn: Belgen 31,57%, Marokkanen 24,23%, Europese burgers en inwoners 12%. De overige een derde komt uit Afrika ten zuiden van de Sahara en Zuid-Amerika.



Het jaar 2021 stond vooral in het teken van de oprichting van een andere dienst l'Entraide: **sociale lockers**. Dit project is enkel bestemd voor daklozen die vaak een veilige plaats nodig hebben om hun bagage en belangrijke documenten op te bergen, want in Brussel is er een schrijnend gebrek aan kluisjes. Het doel van dit project is om hen gerust te stellen dat hun bezittingen veilig zullen zijn en ook hun leven een beetje makkelijker te maken. Zij moeten namelijk niet enkel met hun problemen naar de sociale diensten, maar ook met hun bagage. Ze lopen dag en nacht met hun spullen van de ene dienst naar de andere, van de ene plaats naar de andere. Dat kan hen beletten hun re-integratieproces in goede omstandigheden uit te voeren (administratieve procedures, zoeken naar huisvesting, enz.) of hen soms tot opgeven aanzetten.

Andere activiteiten die het Wederzijds Hulpbetoon aanbiedt met betrekking tot de behandeling van daklozen, hun hygiëne en sociale re-integratie zijn: wasserij, vestiaire, zoeken van huisvesting en werk, en budgetbegeleiding.

Dit jaar konden de hulpbehoevenden zich ontspannen dankzij onze barbecues, zomere excursies en kerstmaaltijden. Dat was nodig na de lockdown en de sluiting van sommige administratieve diensten als gevolg van de strijd tegen de coronapandemie.

### 3.2 Partnerschappen en maatschappelijk werk

Naast het partnerschap met de Federatie van Maatschappelijke Diensten heeft het Wederzijds Hulpbetoon ook dit jaar samengewerkt met andere partners om hun naam bekend te maken. Ze willen samen met hun partners het hoofd bieden aan verschillende problemen die gekoppeld zijn aan uitsluiting en armoede. Hun doel is communautaire activiteiten uitvoeren en oplossingen proberen te vinden voor de optimale behandeling van de kansarmen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Onze belangrijkste samenwerkingsverbanden zijn die met het OCMW van Sint-Gillis, de vereniging 'T Eilandje, een dagverblijf, de straatwerkers, Douche Flux vzw, Resto du Cœur, REZONE, enz.

L'Entraide werd ongeveer vijftig jaar geleden (1968) opgericht binnen de parochies van Sint-Gillis. De organisatie heeft een bijzondere band opgebouwd met de gemeenschappen die voedsel, hygiëneproducten en kleding inzamelen. Zij helpen ons ook bij het organiseren van andere initiatieven om hulp aan hulpbehoevenden te versterken. De parochie Sint-Gillis-voorplein opent haar deuren in de eerste plaats voor daklozen die vaak in de kerk gaan zitten om zich op te warmen of elke zaterdag voor de kerk een kopje koffie komen drinken. De koffie wordt hen aangeboden door een groep parochianen. Deze vrijwilligers informeren en verwijzen hen naar onze dienst. De parochies zijn ook financieel sterk betrokken. Ze nemen het deel dat niet gedekt wordt door overheidssubsidies voor hun rekening. Dat kan tot wel 40.000 euro per jaar bedragen.

In de afgelopen jaren heeft Entraide andere partnerschappen voor huisvesting ontwikkeld. Dankzij onze samenwerking met de Verpleegsters van de straat hebben we dit jaar twee daklozen kunnen herhuisvesten. Wij bezoeken hen en begeleiden hen bij hun verschillende procedures.

In 2022 zal ons partnerschap met de Stella Lucet Fondation ook een concrete vorm aannemen. Ze zijn momenteel een woning aan het verwerven die ze ter beschikking zullen stellen aan ons.

## 4. Antenne Sociale Dienst van Kuregem

De sociale dienst van Kuregem is een eerstelijnsdienst die psychosociale ondersteuning biedt aan de inwoners van Kuregem, met uitzondering van mensen die de wijk verlaten maar in Anderlecht blijven wonen. De dienst biedt ook voedselhulp en kledinghulp. Het jaar 2021 werd gekenmerkt door de pandemie die ons dwong onze dienstregeling aan te passen en onze gebruikers op afspraak te ontvangen.

### 4.1 Activiteiten

- **De sociale permanenties**

De hulp wordt op verschillende vlakken verleend: informatie, oriëntatie, administratieve hulp, begeleiding, psychologische ondersteuning, materiële tussenkomst (voeding/kleding) en dit voor hulpvragen die verband houden met het dagelijks leven.

- **De distributie van voedselpakketten**

De toekenning van pakketten is gebaseerd op een financieel onderzoek en wordt toegekend voor maximaal twee jaar, zodat er ruimte is voor andere mensen. De verdeling wordt verzekerd door twee vrijwilligers.

- **De kledingwinkel**

“La manne à linge”, een tweedehands kledingwinkel voor volwassenen en kinderen, is 3 dagen per week geopend. De winkel wordt beheerd door een vrijwilliger.

### 4.2 Covid-impact

De eerste impact was de explosie van aanvragen voor voedselpakketten. Inderdaad, laattijdige betaling van uitkeringen, gezinnen met een baan die overstappen naar technische werkloosheid, ...

De tweede impact is de versterking van de digitale kloof en het uitzicht op onbereikbare autonomie. Er is immers een muur opgetrokken tussen onze begunstigden en de administraties, banken, mutualiteiten, vakbonden, federale overheidsdiensten, enz. De loketten zijn gesloten, de telefoonlijnen beperkt tot één enkel en overbelast nummer. Begunstigden worden nog afhankelijker van onze diensten dan voorheen.

De grootste impact betreft de emotionele belasting van onze begunstigden, maar ook van onze sociale werkers. Precaire situaties zijn inderdaad complexer geworden en het duurt veel langer voordat oplossingen worden gevonden, buiten onze controle om. We worden steeds meer geconfronteerd met mensen die overstuur, verdrietig, boos en depressief zijn en dit ten gevolge van de pandemie.

### 4.3 Globale statistieken

In 2021 waren er 486 actieve dossiers van onze gebruikers. 94% bevindt zich in de werkende leeftijd tussen 18 en 60 jaar. De meest vertegenwoordigde landen zijn België, Marokko, Guinea en Roemenië. Er was een kleine afname van de interventies door de afwezigheid van een fulltime werknemer gedurende 4 maanden.

2021 stond in het teken van:

- Een toename van het aantal dossiers
- Toename van personen met een ziekte- en werkloosheidsuitkering
- Een afname van energiereleaterde hulpvragen
- Een toename van hulpvragen in verband met de sociale zekerheid

#### 4.4 Digitale Inclusie Ruimte – ANDERLECHT CONNECT

Sinds november kan elke inwoner van Anderlecht genieten van een digitale ondersteuning en dit elke vrijdag van 13u tot 15u in de Aumalestraat n°11. Het is al enkele jaren een wens van ons team om dit project te kunnen realiseren: ANDERLECHT CONNECT, een ruimte voor digitale inclusie, die het mogelijk maakt een brug te slaan tussen digitale precariteit en de versnelling van het gebruik van smartphones, laptops en applicaties bij administratieve formaliteiten.

Het publiek zal immers de mogelijkheden krijgen om hun administratieve stappen, het zoeken naar werk, het zoeken naar huisvesting, ... uit te voeren. De vooruitzichten zijn om leermodules op te zetten en een opleiding aan te bieden; digitale alfabetisering.

#### 4.5 Netwerking

- **Overlegvergaderingen Voedselhulp**

Netwerking was dit jaar bijzonder belangrijk. We zijn vooral betrokken bij het overleg over voedselhulp dat is opgezet door de Fédération des Services Sociaux. Een specifiek overleg voor Anderlecht waaraan wij deelnamen. Deze reflectiegroep heeft geleid tot een behoefte aan analyse en bundeling van onze praktijken, maar ook van de tekortkomingen die op dit gebied bestaan. De verschillende bijeenkomsten van de actoren van het werkveld maakten het mogelijk een actieonderzoeksgroep op te richten die professionals en begunstigen verenigt. Het doel van deze onderzoeksgroep was om samen te werken om een adequaat antwoord te vinden op de groeiende vraag naar voedselhulp. Een gemeenschappelijke visie en krachtenbundeling hebben een grondig werk mogelijk gemaakt.

- **Sociale coördinatie Anderlecht**

De sociale coördinatie, opgericht door het OCMW van Anderlecht, is een plaats van uitwisseling, ontmoeting en reflectie over de verschillende beroepspraktijken van de actoren op het werkveld in de gemeente. Het zorgt voor een betere kennis van het terrein en de acties die daar worden uitgevoerd. Er vinden regelmatig bijeenkomsten plaats en er worden telkens andere onderwerpen behandeld. Onze betrokkenheid is er ook op gericht om onze dienstverlening en ons werk beter kenbaar te maken, maar ook om een nauwe samenwerking met andere instellingen te bevorderen.

- **Samenwerking met het sociaal verhuurkantoor "Logement pour Tous"**

Om mensen op een zeer bescheiden manier te helpen in het licht van de enorme wooncrisis, hebben we een samenwerking met een sociaal verhuurkantoor "Logement pour Tous". In dit kader verzorgen wij de aanmelding van kandidaten op basis van een huisbezoek. Dit houdt ook in dat wij de sociale begeleiding van deze mensen voor onze rekening nemen. Ook sociale verhuurkantoren werken op basis van een wachtlijst met vrij lange wachttijden.

## 5. Antenne Bruxelles Accueil - Porte Ouverte

### 5.1 Activiteiten

- **Sociale eerstelijnsdienst**

De sociale dienstverlening wordt verzorgd door 3 sociaal assistenten die 2 voltijdsequivalenten vertegenwoordigen. De permanenties worden gehouden van maandag tot en met vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur. We waren gedwongen om bijna uitsluitend op afspraak te werken vanwege de gezondheids crisis.

- **Onthaal en een luisterend oor**

Voordat ze op de sociale dienst worden ontvangen, melden de begunstigen zich bij het onthaal. Zelfs buiten de uren van de sociale dienst kunnen mensen een eerste luisterend oor krijgen, een eerste advies en eventueel worden doorverwezen naar een andere dienst. Andere mensen komen met de onthaalmedewerker praten zonder een specifiek sociaal probleem.

- **Sociale permanentie in Punt 32**

Punt 32 is een onthaalplek voor mensen in preciaire situaties, hoofdzakelijk mensen zonder papieren of daklozen. Onze permanenties in Punt 32 werden stopgezet door de eerste lockdown in maart 2020. Momenteel worden daar take away-lunches uitgedeeld. Wij hopen onze wekelijkse aanwezigheid te hervatten zodra de maaltijden weer binnen worden aangeboden, omdat wij op die manier een publiek kunnen bereiken dat niet zo gemakkelijk de deur van een sociale dienst binnenstapt.

### 5.2 Statistieken

- Onze dienst behandelde **428 dossiers** (405 in 2020), waaronder 208 nieuwe dossiers die in 2021 werden geopend, vermeerderd met anonieme dossiers.
- Ons publiek blijft overwegend mannelijk: 58,50% mannen voor 41,50% vrouwen, maar de kloof wordt iets kleiner (32% vrouwen in 2019, 40% vrouwen in 2020).
- Van de begunstigen van wie het type huishouden bekend is, is bijna de helft **alleenstaand** (47,38%). Er is een duidelijke **stijging van het aantal eenoudergezinnen** van 16,20% in 2020 tot 24,31% in 2021. Op de derde plaats komen koppels met kinderen (18,77%).
- In 2021 hebben we mensen van **58 verschillende nationaliteiten** ontmoet. Net als in de voorgaande jaren zijn Belgen en Marokkanen het best vertegenwoordigd met hetzelfde percentage van 24,02%. De Congolezen (DRC) vervolledigen de top 3 met 8,10%.

### 5.3 Problematieken

Van het totaal van 4180 interventies in 2021 springen er enkele uit wat betreft het aantal vereiste interventies. De **sociale zekerheid**, die in 2020 met de gezondheids crisis in de top 5 van problematieken terechtkwam, steeg naar de eerste plaats met 682 interventies (16,32%). Hierop volgen de **huisvestingsproblemen** (15,93%), **administratieve problemen** (13,01%) en **financiële problemen** (12,46%). **Vreemdelingenrechten** (7,99%) vervolledigen de top 5 met een percentage dat iets lager ligt dan de vorige jaren (12,82% in 2019; 9,36% in 2020).

Als we meer in detail kijken, kunnen we **112 verschillende soorten hulpvragen** noteren, wat ons DNA als een generalistische sociale dienst bevestigt. Hier zijn de 10 meest terugkerende hulpvragen:

Soort hulpvraag	Problematiek	Interventies	%
Problemen mbt de mutualiteit	Sociale zekerheid	271	6,62%
Zoektocht naar huisvesting	Huisvesting	215	5,25%
Onbetaalde eenmalige factures/schulden	Financiële problemen	193	4,72%
Acties mbt sociale woningen (waaronder SVK)	Huisvesting	174	4,25%
Acties mbt gemeentebesturen	Administratieve problemen	156	3,81%
Problemen mbt werkloosheid	Sociale zekerheid	154	3,76%
Problemen met het begrijpen van documenten	Dagelijks leven	141	3,45%
Regularisatie	Vreemdelingenrecht	135	3,30%
Toegang tot rechten	Justitie	130	3,18%
Acties mbt banken en verzekeringen	Administratieve problemen	130	3,18%

#### 5.4 Enkele punten die moeten worden benadrukt

Over het algemeen worden onze begunstigden zwaar getroffen door de huisvestingscrisis in Brussel (gebrek aan betaalbare woningen, onvoldoende beschikbare plaatsen in opvangtehuizen en noodopvangcentra...), door de ontoegankelijkheid van openbare en particuliere diensten, door de digitale kloof,... Dit zijn bekende feiten, maar er liggen weinig oplossingen in het verschiep.

In 2021 zijn we een partnerschap aangegaan met Hermesplus. Dat organiseert een **maandelijks overleg voor professionals uit verschillende domeinen die werkzaam zijn in de wijk van 1000 Brussel**, om op een omvattende manier samen te werken voor **mensen met geestelijke gezondheidsproblemen**. Het doel van dit overleg is deze mensen naar de juiste ondersteunende dienst te verwijzen, informatie te delen en goede praktijken uit te wisselen, de continuïteit van gedeelde zorg te organiseren en de ondersteunende systemen van de gemeenschap rond deze mensen te versterken. Dit maandelijks overleg heeft ons ook in staat gesteld het sociale netwerk in onze wijk beter te leren kennen; het was voor alle partijen een verrijking.

Na de **hongerstaking van de mensen zonder wettig verblijf**, hebben we snel een toename vastgesteld van het aantal mensen dat hulp nodig heeft bij de **verschillende administratieve procedures met betrekking tot hun regularisatie**. Wij hebben gemerkt dat het besluit van de regering om de staking te beëindigen **veel hoop heeft gewekt** bij onze cliënten die al lange tijd zonder legale verblijfsvergunning in het land verblijven.

De **inhoud van ons sociaal werk is sterk veranderd** door de aard van de hulpvragen. Sinds maart 2020 wordt onze dienst geconfronteerd met een **groot aantal complexe hulpvragen** die een opvolging vereisen, met name wegens de ontoegankelijkheid van de administratieve eerstelijnsdiensten. Daarnaast hebben we te maken met **veel meer noodsituaties**, zoals uithuiszettingen of mensen die langer dan een maand geen inkomen hebben als gevolg van een administratieve blokkade van hun dossier. Door de hoge druk op onze dienst hebben wij eenvoudige hulpvragen naar het onthaal zien verhuizen, onder meer hulpvragen die ontstaan door de toenemende digitale kloof.

## 6. Gratis nummer sociale hulp

Sociaal werk is onverenigbaar met telewerk; naast de psychosociale ondersteuning werken wij immers dagelijks aan de vertrouwensband met wie beroep doet op onze diensten. Buiten onze wil om kwam daar in maart 2020 verandering in en was er flink wat creativiteit nodig om in contact te blijven met wie in nood was. Sommige sociale diensten verzekerden daarom een bijkomende sociale permanentie ter vervanging, terwijl anderen hun toevlucht namen tot een bredere telefonische beschikbaarheid.

De afgelopen 20 maanden werden onze diensten met de neus op de feiten gedrukt: de pandemie heeft de bestaande psychosociale en socio-economische problematieken duidelijk nog versterkt. Van bij het begin vormde zich als het ware een 'ondoordringbare muur' tussen al wie kwetsbaar was en de administraties: loketten sloten, telefonische hulplijnen bleken oververzadigd, een antwoord op een mail liet vaak weken op zich wachten en OCMW 's en vakbonden liepen een enorme vertraging op in het behandelen van hun betalingsdossiers. Wat volgde was een sneeuwbal effect: wie tot dan met moeite het hoofd boven water had gehouden werd nu ook meegesleurd in de armoede, met groeiende vragen naar levensmiddelen, digitale breuken en uitsluiting, sociale vervreemding en isolement tot gevolg. Menselijke waardigheid en gewaarborgde toegang tot rechten verloren hun bestaansrecht door alle gesloten deuren. In die werkelijkheid vormen de sociale werkers, of zij dat nu willen of niet, een laatste "sociaal ankerpunt".

Met vereende krachten en door de koppen bij elkaar te steken zien er dan nieuwe initiatieven het licht die de zaken doen keren. Zo ontstond binnen de Federatie van de maatschappelijke diensten het gratis nummer voor sociale urgenties, ondersteund door de Franse Gemeenschapscommissie (COCOF). Verschillende partners en diensten antwoordden positief op een algemene oproep die in een minimum aan tijd resulteerde in een goed onderbouwde, polyvalente en gestructureerde gratis opvang en begeleiding voor al wie zich tot het groene nummer 0800/35.243 wendde. Ook dit jaar namen wij met onze teams deel aan deze permanenties.

De dienst stond onder minder druk dan tijdens 2020; toch bleven enkele vragen terugkomen: waar kan je voedselpakketten of financiële hulp krijgen indien men zonder (al dan niet reguliere) job valt of de werkloosheidsuitkering uitblijft of hoe hulp krijgen bij het zoeken naar huisvesting? Daarnaast kregen we heel wat vragen rond de Coronapandemie: waar en hoe verkrijg je een PCR-test, of waar, hoe, waarom zich laten vaccineren, wat met reizen, enz. Talrijke vragen betroffen ook de digitale kloof en heel wat oproepen gingen over de toegenomen eenzaamheid door de sanitaire maatregelen.

Door onze deelname aan het Groene Nummer kregen wij zicht op heel wat extra maatregelen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden genomen. Door die bijkomende ondersteuning konden wij nog beter inspelen op alle noden en ons professioneel netwerk versterken door aan te sluiten bij andere sociale diensten die actief waren in de Brusselse 19 gemeenten.

Toch blijft de ongelijkheid groeien in de Brusselse context. Daarom blijven wij inzake de strijd tegen armoede vanuit ons dagelijks werk ook inzetten op onze rol als politieke waakhond voor een minder somber toekomstbeeld aan de horizon.

## 7. ALCOV-project

Dit project zag het licht in de strijd tegen de sociale ongelijkheid, meer bepaald tegen de non-take-up van rechten en voor de promotie van sociale- en gezondheidsaspecten en thematieken die direct en indirect gelinkt zijn aan de sanitaire crisis. Tegelijk werd de sociale en lokale verankering van personen die dreigen sociaal uit de boot te vallen aangepakt. Via een communautaire aanpak werden verschillende acties opgezet om de sociale- en gezondheidsomstandigheden aan te pakken waarin preciaire bevolkingsgroepen leven en die hun vermogen ondermijnen om COVID-19 te bestrijden.

Als hostingpartner maakt CAP Brabantia CAW integraal deel uit van het project «RAQ» (Relais d'Action de Quartier) dat wordt gedragen door de FDSS (Fédération des Services Sociaux) in het kader van het ALCOV-project (Agir localement pour contrer le virus), op initiatief van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en dit sinds de lancering van het project in het jaar 2021.

### De hosting partner

De term « hostingpartner » omvat het geheel aan partners die zich engageerden in dit project en die werkplaatsen aanboden aan een RAQ. De hosting partner faciliteert op dagelijkse basis de missie van de RAQ door alle professionele expertise en adresbestanden te delen, naast de kennis van lokale netwerken of de wijk en het betrokken publiek. De hostingpartner stelt ook een plaats ter beschikking voor het onthaal van personen die een aangepaste begeleiding nodig hebben.

Twee antennes van CAP Brabantia CAW verzekeren die rol van hosting partner: de sociale dienst van Caritas te Sint-Joost-Ten-Noode en de sociale wijkdienst 'Entraide de Saint-Gilles'.

### RAQ in Sint-Joost-Ten-Noode en binnen de antenne Caritas

De RAQ heeft als missie de bevolking van de gemeente te informeren, te sensibiliseren en te begeleiden rond alle aspecten in de strijd tegen Covid-19. In de eerste plaats richt dit initiatief zich tot personen in een sociaal en sanitair kwetsbare situatie. Door haar terreinwerk en de lokale contacten zorgt dit initiatief voor een brug tussen deze personen en de instellingen en /verenigingen die hen de juiste antwoorden kunnen bieden op hun hulpvragen. Hun belangrijkste gesprekspartners zijn de gemeentelijke instanties, de medische huizen/wijkgezondheidscentra en de lokale of buurtdiensten zoals OCMW 's, wijkagenten en gemeenschapswachten.

Tijdens de hele periode waarin de RAQ « gehost » werd binnen CAP Brabantia CAW, bleven alle dinsdagen specifiek gereserveerd voor ondersteuning van de activiteiten van Brabantia. De sociale werkers van het CAW konden zo bijvoorbeeld een beroep doen op tolk- of vertaaldiensten uit het Arabisch, of op de expertise inzake het werk met kwetsbare personen zoals voor een begeleiding naar een afspraak (OCMW, wijkgezondheidscentrum, bank ...) of dergelijke.



### Het RAQ in Sint-Gillis-Vorst en binnen de 'Entraide de Saint-Gilles'

Ook hier speelt de RAQ zijn rol als communautaire gezondheidswerker door samenwerkingen te faciliteren rond problematieken inzake sociale gezondheid. Hi is actief in de zone Sint-Gilles en zuidelijk Vorst om kwetsbare groepen te sensibiliseren en te informeren rond thema's inzake de sanitaire crisis. In die hoedanigheid staat hij ook in contact met organisaties en diensten zoals l'Ilôt, dagcentrum, straathoekwerkers, de Joodse Sociale dienst die eveneens een RAQ herbergt, het CFS (Collectif Formation Société), Rezone met haar laagdrempelig opvangcentrum « Delta, lieu de liens », enz. Dit netwerk moedigt elk soort communautaire aanpak aan en helpt de toegang tot al die verschillende diensten te faciliteren.

Binnen de Entraide de Saint-Gilles bood de RAQ twee ochtenden per week, op maandagen en dinsdagen, versterking voor het onthaal van kwetsbare personen zoals daklozen of families die in een preciaire situatie zaten en nood hadden aan sociale begeleiding. Zij gaven antwoorden op vragen rond vaccinatie, referentiecentra, het CST na vaccinatie, de mogelijkheden om zich te laten vaccineren indien men geen wettelijk verblijf heeft, enz. Waar nodig werden personen ook doorgestuurd of begeleid naar de betrokken dienst.

Het RAQ-project werd verlengd in 2022 en de samenwerking tussen de FDSS en CAP Brabantia CAW loopt verder; op die manier kunnen de verschillende 'host'-antennes en de RAQ's deze communautaire en maatschappelijk relevante opdracht verderzetten.



**“Sometimes, the best way to help someone is just to be near them.”**

## 8. Activiteitenverslag 2021 over de samenwerking Inter-Centra CAW

De intra-centra CAW (IC) brengt de coördinatoren van de bij de Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten (FBMD-FdSSB) aangesloten CAW's elke maand bijeen. In 2021 is de IC in totaal 11 keer bijeengekomen - waaronder een vergadering op 26 mei 2021 met de sociaal adviseur van minister Alain Maron, bevoegd voor Bijstand aan Personen en Sociale Actie, rond de structurele versterking van de sector vanaf 2022.

De IC is een bevoorrechte ruimte voor de sector waar het nodige heen en weer geschuif plaatsvindt tussen de verschillende teams, de FBMD/FdSSB, de administratie, het kabinet, de adviesraad, het sociaal-gezondheidsnetwerk in Brussel en andere werkgroepen van de sector (met inbegrip van de sectorale werkgroepen zoals de OPALE WG of de Accessibility WG).

De agenda's van de IC worden voorgesteld door het duo coördinatoren en verrijkt door de leden. Zij trachten de prioriteiten van de sector te volgen en aan te passen aan de actualiteit en de problemen. Afhankelijk van het thema kunnen externe personen op de vergaderingen van de IC worden uitgenodigd om bij te dragen aan de lopende besprekingen.

### Uitdagingen in 2021

Het jaar 2021 werd met name gekenmerkt door een grote inspanning om de behoeften van de diensten te objectiveren en te budgetteren, met het oog op de structurele versterking waar de sector al lang om vraagt bij de Brusselse gewestregering.

In coördinatie met de FBMD/FdSSB was dit werk van identificatie, budgettering en afstemming van de prioriteiten voor structurele versterking gebaseerd op de beginselen van coherentie en solidariteit op sectoraal niveau. Samenwerking tussen de CAW's stond centraal in dit proces.

Afgezien van deze werkzaamheden waarbij om structurele versterking werd verzocht - en die 13 van de 17 bij de FBMD/FdSSB aangesloten CAW's betroffen - stonden de vergaderingen van de IC ook in het teken van:

- **Intensivering van de informatie-uitwisseling en de wederzijdse ondersteuning tussen de coördinatoren** - met name in het licht van het steeds terugkerende en transversale thema van het teambeheer en opvolging van de hulpvragers in de veranderende en zeer ontwrichtende context van de Covid-pandemie.
- Een **toename van** sectorbrede en sectoroverschrijdende **netwerkvorming**, met inbegrip van
  - Consolidatie en opvolging van het regionale gratis nummer "Allo ? Aide Sociale", beheerd door de FDSS - met deelneming van de teams van de aangesloten CAW's.
  - Ontwikkeling van gemeenschapswerk en hulpverlening op plaatselijk niveau, door de oprichting van netwerken van buurtacties (Relais d'Action de Quartier).
  - Versterking van de samenwerking met andere institutionele - of informele - actoren onder de verschillende sociale/gezondheidswerkers in Brussel.
- De **lancering en follow-up van de Werkgroep Toegankelijkheid**, die als taak heeft om te proberen een oplossing te vinden voor de ontoegankelijkheid van openbare (en privé) diensten als gevolg van de dematerialisatie van verscheidene toegangen - met name door de sluiting van vele fysieke loketten als gevolg van Covid-19.

- **Een belangrijke taak was de herdefiniëring van de categorieën en de coderingslogica van OPALÉ** - OPALÉ = software voor de verwerking van gegevens en de follow-up van de dossiers van hulpvragers in de centra die lid zijn van het FdSS - : in opdracht van de IC had de OPALÉ WG tot taak het werk stroomopwaarts uit te voeren, met o.a. medewerkers van verschillende CAW's, maar de regelmatige follow-up was het voorwerp van besprekingen binnen de IC. Dit werk werd voltooid met de inwerkingtreding van deze nieuwe versie van OPALÉ in januari 2022.

### Vooruitzichten 2022

Voor het jaar 2022 wenst de IC de verwezenlijkingen van het jaar 2021 te versterken, te blijven nadenken over en het hoofd te bieden aan de nieuwe uitdagingen die de huidige crisis aan het maatschappelijk werk stelt, en nieuwe structurerende en essentiële projecten op te zetten, namelijk:

- ⇒ **Voortzetting van de werkzaamheden ter versterking van de structuur van de sector:** hoewel gunstig, blijft de als initiatief gefinancierde versterking die de sector vanaf 2022 heeft verkregen, relatief achter bij de behoeften van de CAW's. Het zal dus nodig zijn te blijven pleiten voor een versterking en de overheid van het nut ervan te overtuigen. Die versterking zou in verhouding moeten staan tot de realiteit van de CAW's en de huidige sociale crisis, die de behoefte aan sociale dienstverlening en de verzadiging van de CAW's heeft doen toenemen. Het komt er ook op aan de financiering ervan te bestendigen via een wijziging van de erkenningsmodaliteiten in de sector.
- ⇒ **Een begin maken met de herziening van het financieringskader van de sector:** gezien de kloof tussen het financieringskader - met name de erkende en gefinancierde opdrachten en posten - en de evolutie van de sector in de afgelopen vijftien jaar, zal samen met de administratie en de gewestregering moeten worden gewerkt aan de herziening van dit erkenningskader en aan de aanpassing ervan aan de nieuwe realiteit van het sociaal werk in het Brusselse Gewest.
- ⇒ **Deelnemen aan de invoering van het Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidsplan:** deze werkzaamheden, die tot doel hebben het Brusselse sociale en gezondheidslandschap en -aanbod te herdefiniëren en te reorganiseren, moeten worden gekoppeld aan de hierboven vermelde structurele versterking en aan de herziening van het erkenningskader.
- ⇒ **Versterking, uitbreiding en consolidatie van het beraad en de actie inzake de digitalisering van de toegang tot overheidsdiensten:** dit is een belangrijke kwestie voor de doeltreffendheid van de toegang tot sociale rechten voor de hulpvragers, maar ook voor het maatschappelijk werk, waarvan de praktijken ongetwijfeld zullen moeten worden heroverwogen, herdefinieerd en aangepast.
- ⇒ **Voortzetting en versterking van de intersectorale kennisuitwisseling en netwerkvorming.**
- ⇒ **Consolidatie van de solidariteit binnen de sector:** met name door de oprichting van reflectiefora over projecten om aanwervingen en diensten te bundelen, en over aankoopcentrales.

## 9. Annexen

### **Contactgegevens van CAW Brabantia:**

Liefdadigheidsstraat 43 in 1210 Sint-Joost-ten-Noode

Tel : 02/211 10 53

Website : [www.brabantia.brussels](http://www.brabantia.brussels)

E-mail : [info@brabantia.brussels](mailto: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](mailto:serv.soc.dienst@caritasint.be)

CAW Brabantia, antenne Entraide de Saint-Gilles

Kerkstraat 59 in 1060 Sint-Gilles

Tel : 02/541 81 10

E-mail : [entraide.koffi@gmail.com](mailto:entraide.koffi@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](mailto: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](mailto:as@bapobood.be)

### **De Raad van Bestuur op 31 december 2021:**

Bruno LEMAIRE (Voorzitter), Marc LINARD (Secretaris), François CORNET (Peningmeester), Edward BEKAERT, Marie-Françoise BOVEROUILLE, Anne DUSSART, Eliane VASTENAVONDT, Françoise DANDOY

### **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
- Fedasil