



**BRABANTIA**

SERVICE SOCIAL • SOCIALE DIENST

**Centrum Algemeen Welzijnswerk Brabantia**

Liefdadigheidstraat 43

1210 Brussel

**ACTIVITEITENVERSLAG 2023**

- 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.....	7
2.1.3 Vrijwillige terugkeer.....	11
2.1.4 Detentie.....	14
2.1.5 Conclusie.....	16
2.2 Voogden .....	16
2.2.1 Het project « Ondersteuning van de voogden » .....	16
2.2.2 XTRA MENA .....	19
<b>3. ANTENNE ENTRAIDE IN SINT-GILLIS .....</b>	<b>21</b>
3.1 Activiteiten .....	21
3.2 Partnerschappen .....	22
3.3 Ondervonden problemen .....	23
<b>4. ANTENNE SOCIALE DIENST VAN KUREGEM .....</b>	<b>24</b>
4.1 Activiteiten .....	24
4.2 Algemene statistieken .....	24
4.3 Netwerk.....	25
<b>5. ANTENNE BRUSSEL ONTHAAL OPEN DEUR .....</b>	<b>26</b>
5.1 Statistieken.....	26
5.2 Focus op enkele vaststellingen .....	26
<b>6. GRATIS NUMMER SOCIALE HULP .....</b>	<b>28</b>
<b>7. HET RAQ PROJECT .....</b>	<b>29</b>
<b>8. CONCLUSIES .....</b>	<b>30</b>
<b>9. ACTIVITEITENVERSLAG OVER DE SAMENWERKING INTERCENTRA CAW 2023 .....</b>	<b>31</b>
<b>10. ANNEXEN .....</b>	<b>33</b>

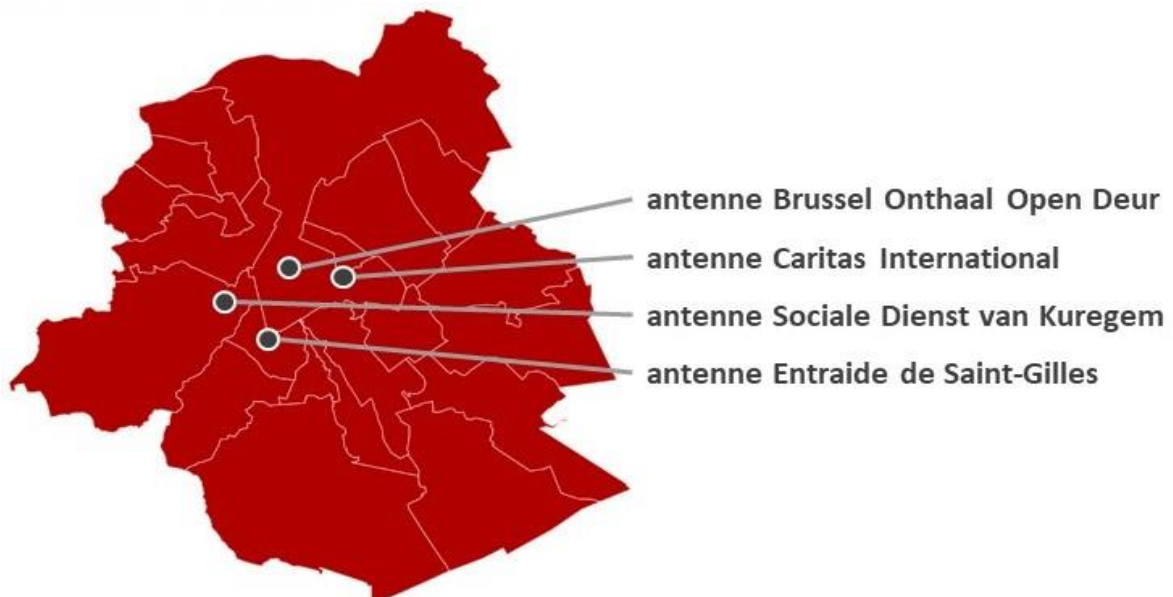
## 1. Presentatie CAW Brabantia

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

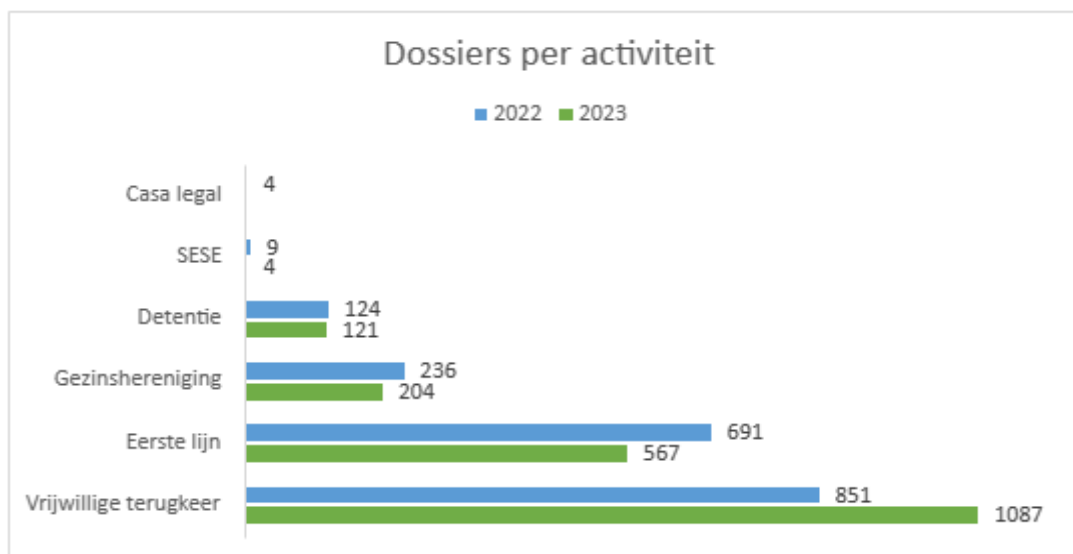
### 2.1 De Sociale Dienst van Caritas International

Na de pandemie, werd België en Europa vorig jaar getroffen door de energiecrisis, gevolgd door de oorlog in Oekraïne en de economische gevolgen ervan. De opeenvolging van deze crisissen heeft vooral mensen in kwetsbare situaties zwaar getroffen, waarvan de meesten al in de marge of onder de armoedegrens leven. Het is dan ook vanzelfsprekend dat zij zich massaal tot sociale diensten zoals de onze wenden op zoek naar (financiële) oplossingen.

Omdat we niet over de financiële middelen beschikken om gunstig op deze verzoeken in te gaan, was het onze missie om op de hoogte te blijven van de maatregelen die op alle overheidsniveaus worden genomen zodat we onze cliënten zo goed mogelijk kunnen informeren. We hebben ook het bestaan van materiële hulp in de regio onderzocht. Deze hulp, ook al is hij klein, kon de meest bescheiden huishoudens helpen.

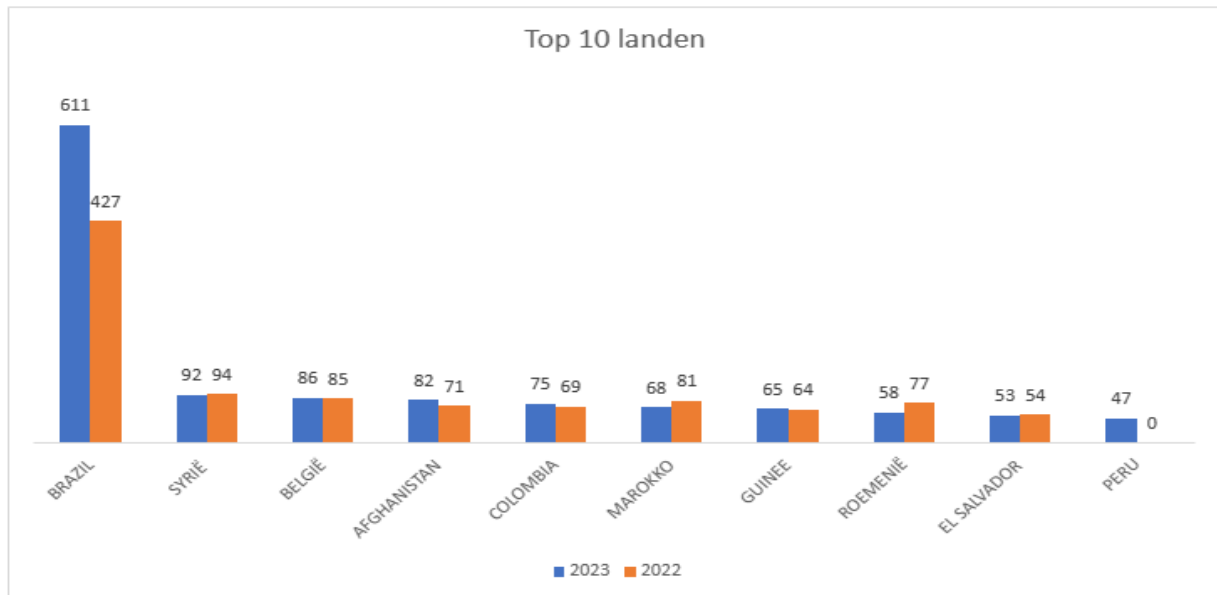
#### Onze dossiers

In 2023 behandelden wij **1983 dossiers** die in totaal **3411 personen** betroffen. Zoals te zien in onderstaande grafiek, staan de dossiers voor vrijwillige terugkeer voorop, onmiddellijk gevolgd door eerstelijnsdossiers. De behandelde dossiers voor Casa Legal en SESE daarentegen blijven dalen in aantal; zij zijn zelfs bijna te verwaarlozen naast de overige projecten.



## Ons publiek

Het profiel van onze doelgroep bleef relatief stabiel en voorspelbaar en ligt in de lijn van de verwachtingen, gezien onze voornaamste activiteiten. Toch kunnen (inter-)nationale gebeurtenissen en de algemene migratiepolitiek er voor zorgen dat dit status quo snel omslaat, ook tijdelijk. In het afgelopen jaar was de meerderheid van onze bezoekers ook dit keer een man, meestal alleenstaand (67%). Zonder onderscheid tussen mannen en vrouwen ging het in 2023 om personen van 98 verschillende nationaliteiten. Deze tabel geeft de top 10 van de landen weer:



Zoals duidelijk blijkt, staan de Brazilianen voorop met een grote meerderheid van 611 dossiers. Dit aantal bleef gestaag groeien de laatste jaren, wat te wijten is aan het grote aantal aanvragen voor een vrijwillige terugkeer van personen met deze nationaliteit. Het aantal de dossiers met aanvragen van andere nationaliteiten in de top 10 bleef relatief stabiel, met uitzondering van één land: Peru, dat RDC en Algerije voorbijstreeft in de lijst (voor elk van die landen behandelden wij 51 dossiers vorig jaar).

### 2.1.1 Permanentie eerstelijnsdiensten

Hoewel de Covid-periode officieel achter de rug is sinds enkele jaren, voelen wij als sociale werkers nog steeds de impact ervan op de meest kwetsbaren. Sociale uitsluiting door de toegenomen digitalisering en de financiële kwetsbaarheid door aanhoudende schulden zijn hier het vermelden waard. Daar bovenop komen de economische gevolgen van de oorlog in Oekraïne en de energiecrisis. Onze medewerkers constateren ook dat meer en meer personen te maken krijgen met mentale gezondheidsproblemen, al dan niet formeel gediagnosticeerd. Dit bemoeilijkt de begeleiding, want ondanks regelmatige bijscholingen rond dit thema, zijn onze medewerkers niet medisch geschoold en blijven zij sociale werkers.

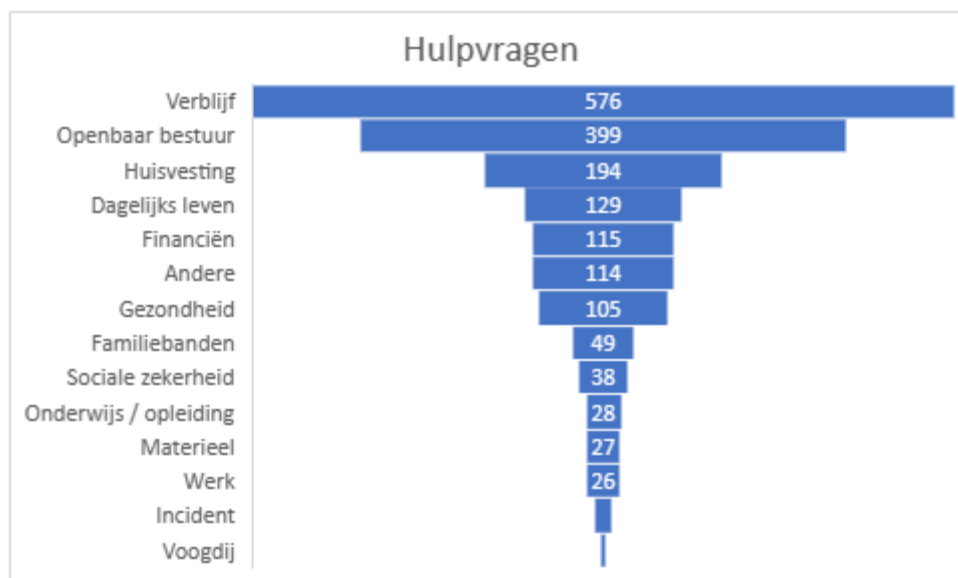
De hulpvragen en thema's die tijdens onze permanenties aan bod komen blijven erg gevarieerd, van vragen voor materiële hulp tot juridische ondersteuning. Op elke vraag wordt na grondige analyse van de situatie door de sociale werker gezocht naar een passend antwoord. Soms volstaat het om de

aanvrager de nodige informatie te bezorgen waar deze zelf mee verder kan, maar veel vaker betreft het zeer complexe dossiers die een begeleiding op langere termijn vergen. Waar nodig verwijzen wij ook door naar gespecialiseerde diensten, zoals voor dakloze personen naar opvangcentra of een nachtopvang. Of, indien het een moeilijk juridisch dossier betreft, naar een advocatenbureau of een gespecialiseerd cabinet.

Zoals blijkt uit onderstaande tabel, behandelden wij het afgelopen jaar in totaal **565 eerstelijnsdossiers**. Naast onze permanenties op de hoofdzetel bleven wij aanwezig bij **Casa Legal<sup>1</sup>**, waar slechts 2 nieuwe dossiers werden geopend. Dit is te verklaren door het feit dat deze jonge organisatie, die in volle uitbreiding is, haar teams versterkt heeft, zodat zij zelf meer dossiers kunnen opnemen en behandelen. Naast deze nieuwe dossiers bleven wij verder werken aan een tiental dossiers uit voorgaande jaren.

Naast onze permanenties behandelde onze eerstelijns ploeg gemiddeld een honderdtal vragen per maand aan de telefoon of per mail. Over het algemeen betreft dit vragen rond vreemdelingenrecht, sociale rechten, materiële en financiële hulp, huisvesting, procedures, enz. De maatschappelijk werker informeert en adviseert de aanvrager zo goed mogelijk en indien nodig wordt de persoon uitgenodigd voor een persoonlijk onderhoud.

### De meest voorkomende problematieken en hun evolutie



Het is niet verwonderlijk dat de meeste vragen te maken hebben met **verblijfsrecht, publieke diensten** (OCMW, gemeente, rechtbank, ziekenfonds, enz.), gevolgd door problemen rond **huisvesting**. Deze tendens blijft zich doortrekken sinds meerdere jaren en geeft een duidelijk beeld van de problemen waar onze gebruikers, meestal van buitenlandse origine, mee worden geconfronteerd.

Op vlak van verblijf krijgen wij dagelijks te maken met vragen rond internationale bescherming, regularisatie of nationaliteit. En wij worden vaak gecontacteerd in verband met de openbare diensten, omdat deze ontoegankelijk of slecht bereikbaar zijn, een tendens die zich de afgelopen jaren nog

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

duidelijker aftekende gezien de voortschrijdende digitalisering. Zo kon je enkel online afspraken maken, was het contact met dossierbeheerders enkel mogelijk per mail, moesten formulieren online worden ingevuld en zo meer. Dit zorgde er voor dat de toegang tot bepaalde openbare diensten -en tegelijk tot bepaalde rechten- afhankelijk was van de mate waarin je toegang had én kon omgaan met IT-hulpmiddelen. En zelfs indien dit geen hindernis was, bleken de wachttijden onredelijk. Sommige personen wachtten weken, zelfs maanden, op een afspraak. Met alle gevolgen van dien voor de correcte opvolging van hun dossier.

Tenslotte moet hier ook het thema **huisvesting** worden vermeld als actuele uitdaging, niet enkel voor ons doelpubliek maar voor de volledige sociale sector. Buitensporige huurprijzen, een karig aanbod, de vaak onaanvaardbare staat van de woningen, discriminatie.. zijn slechts enkele van de vele obstakels waar onze cliënten mee te maken krijgen bij hun zoektocht naar huisvesting. Naast de gewone aanvragen voor hulp bij huisvesting, kregen wij te maken met een steeds groter aantal aanvragen vanuit de groep verzoekers om internationale bescherming, waarvan de meesten op straat verbleven vanwege de crisis in de opvang.

Naast de meest voorkomende problematieken in voorgaande drie paragrafen, baart ook de **mentale gezondheid** ons zorgen in heel wat dossiers. De psychologische en psychiatrische aandoeningen waar sommige van onze cliënten mee te maken hebben verhogen niet enkel de reeds aanwezige kwetsbaarheid, maar bemoeilijken in grote mate de begeleidingen die we kunnen voorstellen. Al te vaak is de enige juiste weg -een multidisciplinaire en intensieve aanpak- niet mogelijk.

### 2.1.2 Gezinshereniging

Doorheen de jaren bouwden wij een enorme expertise op inzake gezinshereniging. Tegelijk volgen wij op de voet de wettelijke evoluties en de toepassingen ervan op het terrein. Dit bezorgde ons niet enkel een zekere erkenning binnen de sector, maar ook een gestaag toenemend aantal aanvragen van zowel cliënten als professionelen. Naast het grote aantal aanvragen ontstaat er door de complexe aard van de dossiers een enorme werkdruk. Gezien het beperkte aantal medewerkers moeten wij elk jaar een groot aantal personen doorverwijzen naar andere diensten. Dit zorgt echter hoe langer hoe meer voor problemen omdat veel organisaties beslissen om hun diensten aan te passen, de toegang te onderwerpen aan bepaalde voorwaarden of simpelweg het werken rond dit thema stop te zetten.

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

#### Helpdesk en collectieve infosessies

De helpdesk behandelt alle vragen rond gezinshereniging die wij dagelijks ontvangen, van zeer algemene vragen zoals basisvoorwaarden naar erg specifieke informatie (zoals de wijze waarop je een afspraak kan maken met VFS Dakar). De sociale werker informeert en adviseert de cliënt of de professional en blijft daarna verantwoordelijk voor het opvolgen van het dossier. In 2023 beantwoordden wij op die manier via de helpdesk **361 vragen**. Dit cijfer is het gemiddelde van januari tot augustus 2023. In september zagen wij ons genoodzaakt deze dienst op te schorten tot december vanwege een personeelstekort.

Naast de helpdesk, die op individuele basisvragen rond gezinshereniging behandelt, organiseerde onze dienst éénmaal per maand collectieve infosessies voor begunstigden. Het objectief daar is om naast de competente instanties de procedure, voorwaarden en benodigde documenten te overlopen, zodat men de nodige stappen kan ondernemen op basis van correcte info en kennis van de procedure.

### Individuele begeleiding van de dossiers

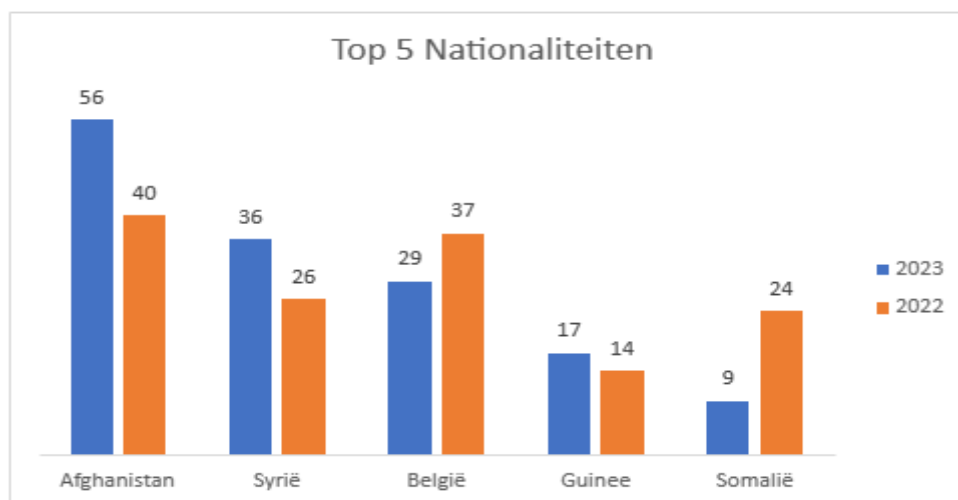
Naast de helpdesk en de collectieve sessies biedt onze dienst ook individuele begeleidingen. De sociale werker begeleidt de gezinshereniger tijdens alle fases van de procedure met informatie, verificatie van de documenten, invullen visumaanvragen, contacten met de diplomatieke posten/diensten vreemdelingenzaken, enz. Dit vraagt een zeer minutieuze aanpak die niet enkel een goede basiskennis van dit thema en de procedures vergt, mais ook van de specifieke situatie de landen van oorsprong van de kandidaten voor gezinshereniging.

In 2023 openden wij, naast de al lopende dossiers, **204 extra dossiers**.

### Publiek

Het profiel van onze begunstigden bleef in 2023 gelijk aan dat van de vorige jaren, namelijk vooral mannen (81%), zowel bij de volwassenen als bij de niet-begeleide minderjarigen (NBMV). Van deze 204 nieuwe dossiers was slechts 26% een aanvraag voor NBMV. Ook al maken deze dossiers slechts een minderheid uit van het aantal behandelde dossiers vragen deze specifieke aandacht, gezien de aard ervan. Dit heeft te maken met het feit dat de meeste van de jongeren die een beroep op ons doen aan de vooravond van hun meerderjarigheid staan of deze al hebben bereikt tijdens de looptijd van de procedure van het verzoek om internationale bescherming. Om die reden moeten de dossiers uiterst dringend worden behandeld, willen deze jongeren het recht op gezinshereniging niet verliezen. Dit zorgt voor heel wat stress en bezorgdheid bij zowel begunstigden als sociale werkers.

Op vlak van de nationaliteiten behandelde onze dienst dossiers uit 27 verschillende landen. Deze verscheidenheid, hoewel zeer verrijkend, zorgt voor heel wat uitdagingen, aangezien voor elk land andere regels gelden. In de top 5 vinden we dezelfde landen terug, maar hun klassemment veranderde. We merken ook dat het aantal Somalische cases drastisch verminderde van 24 naar 9 dossiers.





## Partnerschap met Miles4Migrants

Het partnerschap met Miles4Migrants kon ondanks enkele obstakels in 2023 worden verdergezet. Door het grote succes van haar concept kon de Amerikaanse vereniging een tijd lang niet meer alle aanvragen beantwoorden, omdat de vraag groter bleek dan het aanbod. Dit zorgde voor steeds langer uitlopende wachttijden voor de tickets. Toch konden **24 families, in totaal 94 personen**, genieten van dit project.

## Moeilijkheden

Onze dienst krijgt met heel wat uitdagingen te maken; het is een constant streven naar passende antwoorden voor alle uitdagingen, samen met onze begunstigden en alle partnerorganisaties in de sector. Naast herhaalde, onvermoeibare pogingen en heel wat informatie-uitwisseling is een goede dosis geduld hiervoor aangewezen.

### ➤ ***Digitalisering van de visumaanvragen en uitbesteding van de visumkantoren***

Zo goed als geen enkele Belgische ambassade in het buitenland ontvangt zelf nog visumaanvragers. Kantoren in onderaanneming zoals VFS Global, TLS Contact en CEV (Centre Européen des Visas) behandelen nu deze aanvragen. Afspraken kunnen enkel online worden gemaakt, en dat geldt ook voor de betalingen. Wij werden vaak geconfronteerd met informaticabugs, problemen met betaal- en kredietkaarten, afspraken die werden geannuleerd...

Wij zijn ons ervan bewust dat de digitalisering onvermijdbaar is, maar de digitale kloof blijft bepaalde groepen marginaliseren. Er zouden hen alternatieven moeten geboden worden, wat jammer genoeg niet vaak genoeg het geval is. Visumaanvragers in de landen van oorsprong zijn aangewezen op betalende hulp van « visumagenten », die vaak buitensporige commissies aanrekenen en niet altijd over voldoende kennis beschikken over Belgische wetgeving. Dit kan dan ongewild voor menselijke fouten zorgen.

Als dienst nemen wij nota van die moeilijkheden en signaleren deze aan Myria die ze op haar beurt aan de bevoegde diensten overbrengt, met het oog op een verbeterde dienstverlening.

### ➤ ***Lange wachtlijsten om een afspraak te bekomen in één van de visumkantoren***

In meer en meer landen is er een verontrustende tendens inzake ellenlange wachtlijsten voor een afspraak om bij een kantoor een visumaanvraag te registreren. In Beiroet liep de wachttijd in 2023 op tot zes maanden. Wie in juni 2023 een afspraak wou maken bij het TLS in Beiroet kon daar slechts in december 2023 terecht. In Turkije bleef de afsprakenkalender zelfs meerdere maanden gesloten voor elke aanvraag. Volgens de Belgische diplomatieke missies is dit te wijten aan een combinatie van het enorme aantal aanvragen en een personeelstekort. In normale omstandigheden zou de wachttijd nooit langer mogen zijn dan 2 à 3 maanden.

Families die hun dossier te laat indienen om die redenen moeten daar verantwoording voor afleggen bij de dienst vreemdelingenzaken. Om het risico op een weigering van de aanvraag te minimaliseren is het aangewezen in die gevallen een beroep te doen op een gespecialiseerde dienst of advocaat.

### ➤ ***Het Afrin-arrest***

Het Europese Hof van Justitie bepaalde in haar Afrin-arrest van 18/04/2023 dat het volgens de Belgische wet en praktijk niet altijd nodig is dat er zich een lid van de familie van de in een derde land

verblijvende persoon aanmeldt bij de bevoegde diplomatieke post om een visumaanvraag voor een gezinshereniging te registreren. In situaties waar dit zo goed als onmogelijk blijkt, moet het ook mogelijk zijn de aanvraag op een andere manier in te dienen, zoals per elektronische post. Deze verordening is niet enkel geldig voor familie van erkende vluchtelingen; ook andere categorieën van personen zouden zich op die manier moeten kunnen aanmelden bij de diplomatieke posten. De deelstaten kunnen wel nog vragen dat familieleden zichzelf aanmelden in een later stadium van de procedure. Ook al moeten wij nog bekijken hoe deze in de praktijk zal worden toegepast in de verschillende diplomatieke diensten, zijn wij uiteraard erg tevreden met deze beslissing. Vanuit de Belgische ambassade van Islamabad slaagden wij erin om de eerste aanvragen op afstand in te dienen, terwijl andere diplomatieke posten weigerden om elektronische aanvragen in aanmerking te nemen. Wij hopen dat deze praktijk verder positief evolueert, want dit zou voor heel wat families kosten en hindernissen besparen binnen een op zich al heel moeilijke procedure.

➤ ***Nieuwe termijnen inzake de leeftijd en de laattijdige indiening omwille van objectief gerechtvaardigde redenen***

Een arrest van het Europese Hof van Justitie bepaalde in 2018 dat een inwoner van een derde land of een staatloze die minder dan 18 jaar oud was op het moment dat hij of zij een lidstaat binnenkwam en daar een verzoek deed voor internationale bescherming, maar die in de loop van de asielprocedure meerderjarig wordt en daarna erkend wordt als vluchteling, moet worden beschouwd als « minderjarig » in de zin van artikel 10.3 a) van de Directieve gezinshereniging (§64). De datum waarop het verzoek om internationale bescherming werd ingediend moet worden erkend als de datum die moet in aanmerking komen voor de leeftijdsbepaling van de vluchteling. De aanvraag moet worden ingediend binnen een redelijke termijn, die wordt geraamd op drie maanden vanaf de dag waarop de betrokken minderjarige de erkenning van het vluchtelingenstatuut ontving.

Op zijn nieuwe website van 2023 verklaart de Dienst Vreemdelingenzaken de praktische invulling van dit arrest en worden tegelijk andere termijnen inzake leeftijd verduidelijkt:

- Een NBMV die minder dan 3 maanden na de 18<sup>e</sup> verjaardag werd erkend als vluchteling kan een aanvraag indienen voor gezinshereniging met zijn of haar ouders binnen de 3 maanden die volgen op de erkenning als vluchteling.
- Een kind dat nog minderjarig was op het moment van het verzoek om internationale bescherming van een ouder in België, maar dat meerderjarig werd in de loop van die procedure, kan ook een aanvraag indienen voor gezinshereniging indien dit gebeurt binnen de 12 maanden die volgen op de erkenning van het vluchtelingenstatuut van de ouder.

Voor al deze termijnen geldt dat, indien het niet mogelijk bleek om de visumaanvragen op tijd in te dienen, er een laattijdige aanvraag omwille van objectief gerechtvaardigde redenen kan worden ingediend, zelfs indien de termijn verstreken is. Men dient dan te bewijzen dat men omwille van overmacht verhinderd was om de aanvraag tijdig in te dienen. De dienst vreemdelingenzaken kan dan het dossier behandelen alsof dit binnen de toegelaten termijn werd ingediend. Onze dienst wordt vandaag overspoeld door Afghaanse families die een laattijdige visumaanvraag wensen in te dienen.

➤ ***Afghanistan: een ingewikkeld parcours***

Sinds de Taliban de macht grepen in 2021 is de procedure voor gezinshereniging een ware lijdensweg geworden voor Afghanen. Een eerste obstakel betreft het bekomen van een paspoort, wat vandaag slechts druppelsgewijs gebeurt. Indien men dit via de officiële weg doet is de wachttijd niet zelden 1 tot 2 jaar. Enkel wie grote sommen geld stort via onofficiële kanalen (1 000 à 2 000 dollar per paspoort)

krijgt deze 'snel', na 2 tot 3 maand. Eenmaal het paspoort verkregen wordt, moet men nog een visum bekomen voor een buurland, Pakistan of Iran, om daar de aanvraag in te dienen. Ook het bekomen van een Pakistaans visum is een (financieel) zware opdracht geworden. Via de officiële wegen wordt de aanvraag zo goed als altijd geweigerd. Ook daar zijn mensen vaak aangewezen op tussenpersonen die Pakistaanse visa leveren na het betalen van aanzienlijke sommen (1 000 à 1 500 dollar per visum). Voor heel wat gezinnen blijft er niets over dan de illegale reis naar Pakistan. Indien zij daar in slagen lopen zij het risico dat de lokale autoriteiten hen niet toelaten op een Europese vlucht, omwille van het feit dat zij op illegale wijze het land binnenkwamen.

Een aanvraag indienen in Iran is zo mogelijk nog moeilijker, omdat je niet enkel in het bezit moet zijn van een geldig Afghaans paspoort, maar ook van een geldige Iraanse verblijfsvergunning.

### ➤ **Gaza**

Voor het uitbreken van de oorlog op 07/10/2023 beschikte de Gazastrook over een goed georganiseerd systeem voor visumaanvragen. Dit zorgde ervoor dat Gazanen zelden een beroep deden op diensten zoals de onze. Die situatie is veranderd, want alle visumbureaus in Gaza zijn intussen gesloten.

Door het Afrin-arrest en de oorlog in Gaza moet de bevoegde Belgische ambassade in Jerusalem nu alle visumaanvragen per elektronische post registreren. Dit is zeker het geval voor personen die een aanvraag indienen voor gezinshereniging. Wie een aanvraag wil indienen voor een humanitair visum kan dit via deze weg niet doen; er is voor deze personen ook geen alternatief. Daar bovenop hebben steeds meer Gazanen professionele hulp vanuit België nodig om hun aanvraag in te dienen. Sommige families raakten hun identiteitsdocumenten kwijt tijdens de bombardementen en het is nog niet duidelijk hoe de dienst vreemdelingszaken en de diplomatieke post deze aanvragen zal behandelen.

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

In 2020 bedroeg het vereiste inkomensniveau om een familielid te laten overkomen nog 1555 €. In de loop van 2021 werd dit eerst 1598 €, dan 1661 €. In januari 2022 bedroeg het vereiste bedrag 1738 € om in januari 2023 op te lopen tot 1969 €. Deze evolutie volgt de indexeringen van de sociale leeflonen en loopt op tot 120 %.

Door die explosieve stijging worden een aantal kandidaten voor gezinshereniging uitgesloten. De meest kansarme personen (deeltijdse contracten en contracten korte duur, lage lonen...) zijn niet langer in staat om aan de voorwaarde van een stabiel, regelmatig en voldoende hoog inkomen te voldoen.

## **2.1.3 Vrijwillige terugkeer**

Onze dienst werkt nauw samen met de International Organisatie voor Migratie (IOM) en de cel re-integratie van Caritas om migranten die wensen terug te keren naar hun land van oorsprong te ondersteunen om dit in de best mogelijke omstandigheden te verwezenlijken.

Het vrijwillige aspect van die beslissing om terug te keren staat hierbij centraal.

Ons werk bestaat erin de aanvrager zo goed mogelijk te informeren zodat deze onder alle omstandigheden de voor hem of haar best mogelijke beslissing kan nemen. Indien de beslissing wordt bevestigd om terug te keren naar het land van oorsprong of naar een ander land waar de persoon

verblijfsrecht heeft, contacteren wij IOM die zorgt voor het logistieke aspect (reservatie vluchten, sociale of medische escorte waar nodig enz.) en de cel re-integratie indien de migrant recht heeft op re-integratiesteun. Die steun wordt dan samen met de migrant bekeken en aangepast aan zijn of haar situatie, zoals de nood aan sociaal-administratieve ondersteuning, de financiering van een project dat de migrant in staat stelt een inkomsten genererende activiteit te ontwikkelen of een medisch budget voor migranten die geconfronteerd worden met een ernstige pathologie. De manier waarop deze cel werkt wordt verder in dit rapport gedetailleerd.

In vergelijking met voorgaande jaren kenden wij in de loop van 2023 een forse stijging van het aantal dossiers, want wij evolueerden van **851 naar 1087 dossiers**.

## Publiek

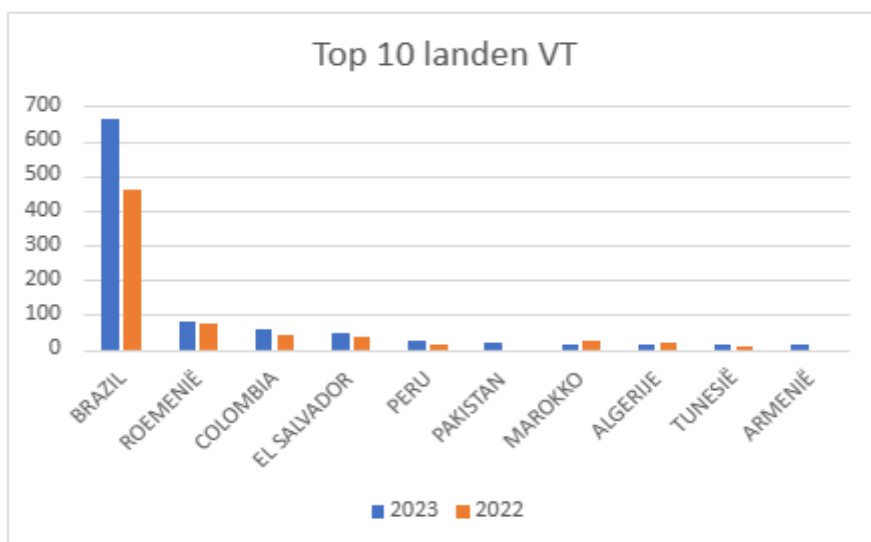
De meerderheid van de aanvragers voor een vrijwillige terugkeer zijn alleenstaande mannen die in de meeste gevallen nooit in België een procedure in gang zetten (verzoek voor internationale bescherming, regularisatie, enz.). Onderstaande tabel geeft de 10 meest voorkomende nationaliteiten weer, waarbij de forse toename van het aantal Brazilianen opvalt: van 460 dossiers in 2022 naar 662 dossiers in 2023. Er is hier duidelijk sprake van een tendens, want deze evolutie tekent zich al verschillende jaren af. Bij veel aanvragers horen wij dat zij naar België kwamen om hier te werken maar eenmaal ter plaatse:

- Merken zij dat het sinds Covid erg moeilijk is om werk te vinden;
- Werden zij door werkgevers uitgebuit die, zich goed bewust van hun kwetsbare situatie, weigeren hun salaris uit te betalen;

Uit vrees voor vergelding durven de meeste slachtoffers van uitbuiting geen klacht in te dienen. Anderen geloven niet in het resultaat van een effectieve vervolging en weigeren daarom om juridische stappen te ondernemen.

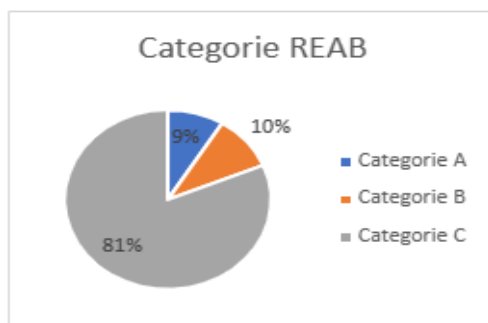
Verenigingen zoals FAIRWORK Belgium, die de rechten van werknemers verdedigen, zijn op de hoogte van deze tendensen maar geven toe weinig te kunnen ondernemen wanneer slachtoffers van malafide werkgevers weigeren om een klacht in te dienen.

Wat de overige landen uit de top 10 betreft zien we bij sommige een lichte stijging en een daling bij andere. Tegelijk merken we twee nieuwkomers op in deze lijst: Pakistan (22 dossiers), waarvan de meerderheid in andere Europese landen verbleef, en Armenië (13 dossiers).



Voordien functioneerde het vrijwillige terugkeerprogramma op basis van drie categorieën (A, B, C). Deze bepaalden of een migrant al dan niet in aanmerking kwam voor steun bij zijn of haar re-integratie. Dit systeem kende enkele wijzigingen in 2023, zodat alle personen uit landen met een visumplicht recht hadden op re-integratie. Voor migranten uit landen zonder visumplicht gelden de tijd die zij in België doorbrachten en de graad van kwetsbaarheid om na te gaan in welke mate zij wel of niet in aanmerking voor steun bij hun re-integratie. Families met minderjarige kinderen echter worden automatisch beschouwd als kwetsbaar, ongeacht de duur van het verblijf in België.

In de loop van 2023 ontvingen wij 81% personen uit categorie C, vooral Brazilianen, naast 10% uit categorie B en 9% uit categorie A.



**Categorie A** : Personne avec une demande d'asile en cours (délai de l'ordre pour quitter le territoire valable inclus)

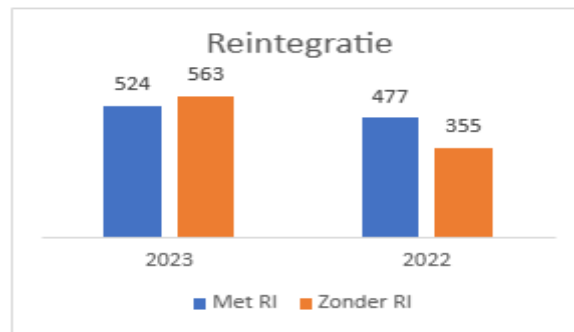
**Catégorie B** : Personne déboutée ou qui a introduit une autre procédure de séjour légal (toujours B si ce n'est pas A ou C). Par exemple : une demande de régularisation.

**Catégorie C** : Personne qui n'a jamais introduit une demande pour un séjour légal

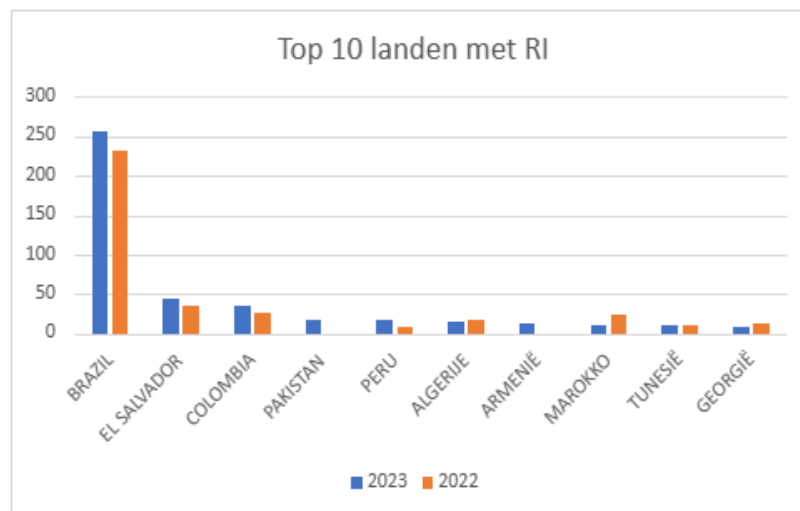
### De cel Re-integratie van Caritas International

Zoals eerder vermeld kunnen personen die intekenen op een vrijwillige terugkeer onder bepaalde voorwaarden aanspraak maken op een programma voor re-integratiesteun. Dit kader wordt door Fedasil bepaald en uitgevoerd door IOM en de cel re-integratie van Caritas International. Deze laatste is onze belangrijkste gesprekspartner. Personen die in aanmerking komen voor dit programma ontvangen via de cel re-integratie van Caritas International een budget dat hen in staat stelt een inkomsten genererende activiteit (IGA) op te starten na de terugkeer. Langs die weg wil het programma de migrant voorzien van een maximum aan tools om de terugkeer in het land van herkomst zo succesvol mogelijk te maken. In sommige gevallen wordt het budget gedeeltelijk gebruikt voor basisvoorzieningen (huur, administratie, enz.) tot de persoon opnieuw op eigen benen komt te

staan. De activiteit wordt in nauwe samenwerking met de lokale partner uitgebouwd, die zorgt voor een administratieve ondersteuning en een psychosociale begeleiding van de terugkeerder.



In de loop van 2023 kon er in **524 dossiers** ondersteuning worden geboden via dit programma, wat overeenkomt met 48% van alle behandelde dossiers. In absolute cijfers zijn de Brazilianen de grootste groep begunstigden van het re-integratieprogramma met 256 dossiers, maar de verhouding aan aanvragen uit visumplichtige landen is hoger, aangezien kandidaten uit deze landen systematisch recht hebben op het re-integratieprogramma. Net zoals bij de dossiers voor vrijwillige terugkeer zijn ook hier Pakistan en Armenië de nieuwkomers in de top 10.



#### 2.1.4 Detentie

Onze dienst maakt deel uit van een netwerk van organisaties dat dankzij een accreditatie vanuit de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) toegang krijgt tot de gesloten centra voor personen in irregulier verblijf. Elke week begeven twee van onze medewerkers zich naar het gesloten centrum voor mannen 127bis in Steenokkerzeel, waar de maximumcapaciteit 120 mannen bedraagt en naar het centrum van Holsbeek, waar een maximum van 30 vrouwen wordt opgevangen. Hun missie bestaat er voor alles in om de personen die er zijn opgesloten een luisterend oor te bieden en waar mogelijk hun vragen te beantwoorden. Zij worden ook vaak aangesproken om als brugfiguur op te treden tussen gevangenen en hun advocaat en/of hun persoonlijke/familiale netwerk. Onze medewerkers houden tegelijk een waakzaam oog op het functioneren van het centrum en de omstandigheden waarin de gevangenen er

verblijven. Waar nodig signaleren onze medewerkers eventuele problemen, tekortkomingen en/of de juridisch/administratieve bezorgdheden aan de Move-coalitie, waar ook wij lid van zijn.

## Publiek

Personen die in detentiecentra geplaatst worden zijn van hun vrijheid beroofd omdat zij niet over geldige verblijfsdocumenten beschikken op Belgische bodem; het gaat hier dus om een administratieve aanhouding.

Gezien het hoge aantal gevangenen is het ons onmogelijk iedereen te ontmoeten. Wij hadden in de loop van het jaar gesprekken met **121** onder hen. Samen vertegenwoordigden zij 32 nationaliteiten.

In 127 bis ontmoetten wij **72 mannen** met 17 verschillende nationaliteiten, waarvan een 10-tal uit Afghanistan en Algerije, 8 uit Marokko, 7 uit Tunesië en 6 uit Guinée. De meesten van hen verbleven al sinds meerdere jaren in België en werden tijdens een routinecontrole aangehouden. In de loop van het jaar vormden de Afghanen de grootste groep in het centrum (soms bijna een vierde). In de overgrote meerderheid van de gevallen ging het over mannen die een verzoek hadden ingediend voor internationale bescherming of dit nog planden. Met uitzondering van één case werden zij doorverwezen naar de bevoegdheid van een andere Europees land (Dublin Conventie). Betrokkenen werden dus teruggestuurd naar dat land of, in enkele gevallen, vrijgelaten. Tijdens de bezoeken werden de medewerkers vaak vergezeld door vrijwilligers.

In Holsbeek konden wij 49 vrouwen van 24 verschillende nationaliteiten spreken. Vrouwen uit Brazilië vormden de grootste groep (7), gevolgd door Marokko (4), Somalië (3), Colombia (3) en Burundi (3). Hier noteren wij een groter onderscheid in de profielen dan in het centrum 127bis. Hoewel de meeste vrouwen reeds verschillende jaren in België verbleven, waren er toch een aantal nieuwkomers die aan de grens waren aangehouden. Sommige vrouwen deden een verzoek voor internationale bescherming of vielen onder de Dublin procedure en wachtten op hun terugkeer naar een ander Europees land. Nog anderen waren aangehouden na de weigering voor een vergunning voor wettelijk samenwonen of een huwelijk. Men treft er ook vrouwen die werden aangehouden na controles op sekswerk. In 2023 hadden wij ook contact met transgender vrouwen.

Tijdens het afgelopen jaar stelden wij ook vast dat er regelmatig Europeanen of houders van een Europese verblijfsvergunning werden vastgehouden.

## MOVE

Ook in 2023 ging onze samenwerking met de MOVE coalitie door. Het betreft hier een collectief van organisaties (Caritas International, JRS, Point d'appui, Vluchtelingenwerk Vlaanderen en Ciré) dat een (juridische) ondersteuning wil bieden aan de geaccrediteerde bezoekers en hen beschermen in hun relaties met de Dienst Vreemdelingzaken. Op macroniveau wil de coalitie de Belgische politiek beïnvloeden rond het thema detentie van personen die geen verblijfsrecht hebben en deze kwestie meer toegankelijk en zichtbaar maken voor het grote publiek.

Zo konden wij via MOVE een samenwerking aangaan met vrijwilligers die eveneens een accreditatie ontvangen van DVZ en kunnen de bezoeken daardoor in duo gebeuren. Tegelijk ging MOVE in 2023

een partnerschap aan met Dokters Van de Wereld, die op vraag van de bezoeker en van de gedetineerde een visite kunnen doen omwille van medische redenen.

### 2.1.5 Conclusie

Zoals vermeld in de inleiding, hebben de opeenvolgende crisissen (pandemie, energie, oorlog) die Europa de laatste jaren hebben getroffen, een grote impact gehad op mensen die zich al in een precare situatie bevonden. Er is nog steeds een schreeuwende behoefte aan financiële en materiële hulp, ondanks een aantal overheidsmaatregelen. We willen ook drie realiteiten benadrukken die een reële weerslag hebben op ons dagelijks werk: de opvangcrisis voor aanvragers van internationale bescherming, de geestelijke gezondheid van sommige begunstigen en de geopolitieke situatie in de landen van herkomst van de aanvragers van gezinshereniging. Als sociale dienst hebben we noch het mandaat noch de capaciteit om deze kwesties op te lossen, maar we moeten er wel mee omgaan omdat ze onze cliënten raken. Het is niet zonder moeite dat we deze dossiers van geval tot geval behandelen en meestal beroep doen op externe diensten om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit vergt een enorme investering in tijd en doorzettingsvermogen van het team, dat soms gedwongen wordt om uit zijn comfortzone te stappen, met alle risico's van dien op menselijk vlak. Des te belangrijker is het om zorg te dragen voor hen, zodat ze hetzelfde kunnen blijven doen voor onze gebruikers.

## 2.2 Voogden

Ons team bestaat uit 13 voogden, 1 interculturele bemiddelaarster en een coördinatrice. Verdeeld over dit team voeren wij drie projecten uit: de voogdij, een helpdesk en het XTRA NBMV-project. In 2023 volgden onze 13 voogden 262 jongeren op.

### 2.2.1 Het project « Ondersteuning van de voogden »

In opdracht van de FOD Justitie bieden de voogden van de cel NBMV sinds 2015 aan Franstalige voogden vorming et ondersteuning. In september 2022 kreeg het team via openbare aanbesteding een verlenging van deze opdracht voor de volgende vier jaar. De rol van een voogd is zeer uitgebreid; er worden heel wat uiteenlopende competenties en complexe kennis van hen verwacht. De voogden staan dan ook vaak alleen om hieraan gevolg te geven. Net die versterking van de reeds aanwezige competenties bij de Franstalige voogden van niet- begeleide minderjarige vluchtelingen is de basis van dit project, vooral voor wie hier nog weinig ervaring mee heeft en geconfronteerd wordt met alle uitdagingen om die opdracht goed uit te voeren. Naast de mogelijkheid om ervaring met elkaar te delen, zetten we in dit project waar nodig in op extra kennisoverdracht en het versterken van het professionele netwerk en de bijkomende set tools.

De training en al het overige ondersteuningsaanbod voor voogden vond in 2023 zowel plaats online met videoconferenties als face-to-face.

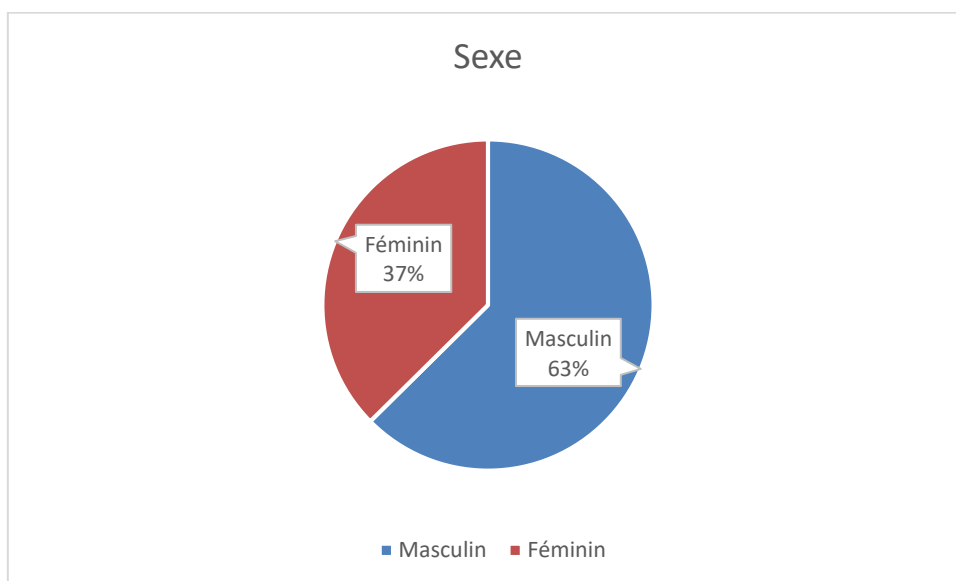
Het project omhelst verschillende onderdelen:

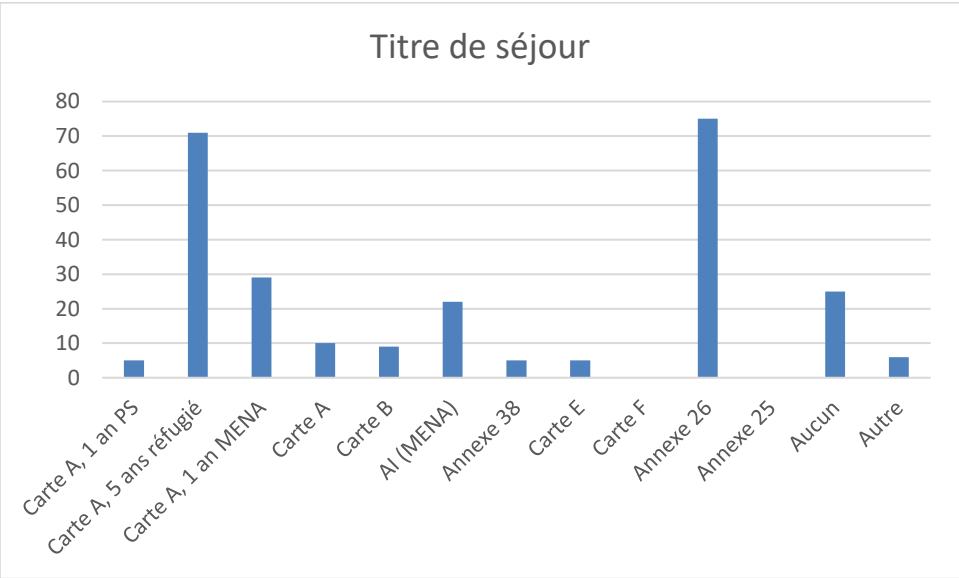
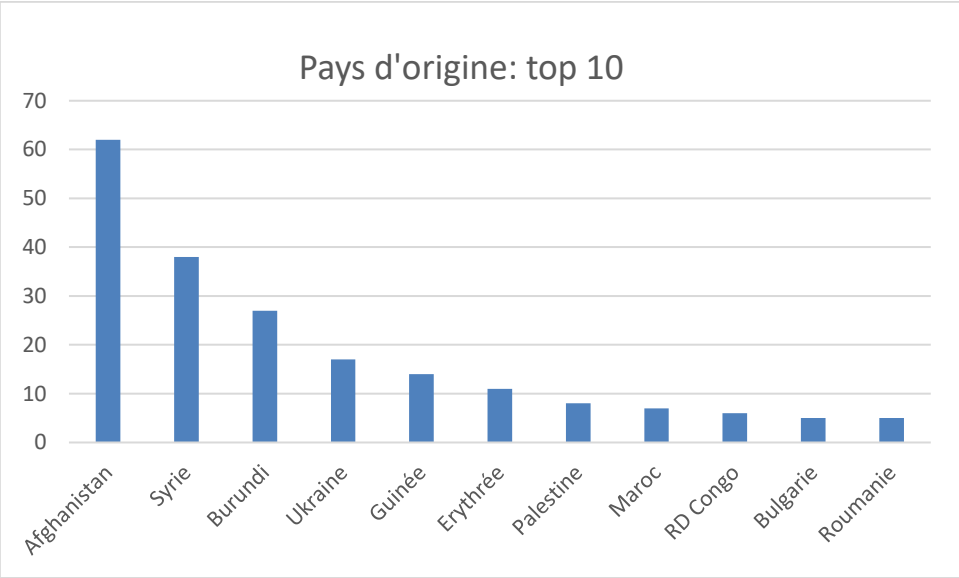
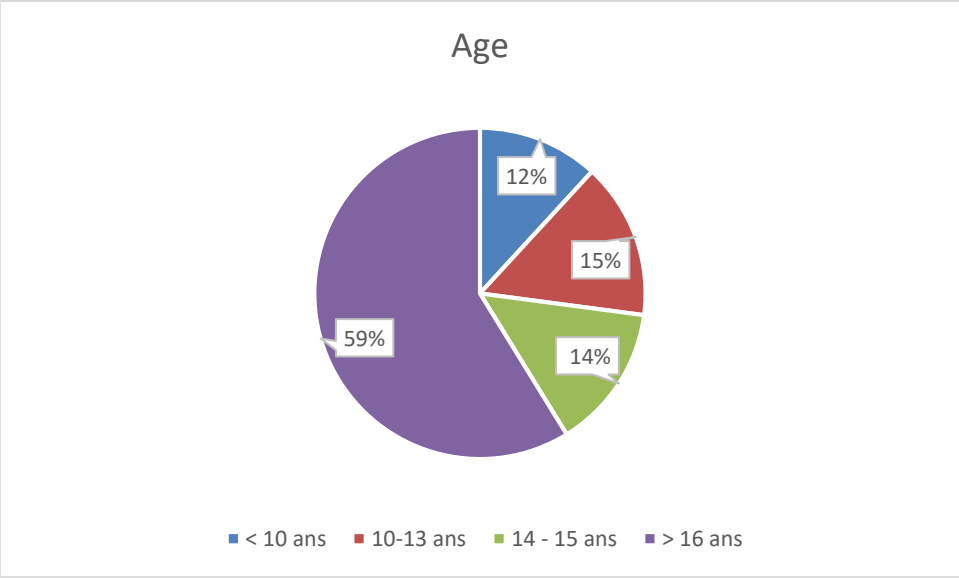
1. Een **Helpdesk**: de helpdesk is telefonisch of per mail toegankelijk voor de voogden tijdens permanenties op maandag van 9u30 tot 12u30, op dinsdag van 17u tot 19u en op donderdag



van 13u tot 16u. Het trainingsteam van de voogden beantwoordde 591 vragen in 2023 (per mail of per telefoon).

2. **De basisvorming is bestemd voor nieuwe voogden:** in 2023 werkten de voogden van de cel NBMV samen met de dienst Voogdij om deze basisvormingen aan te bieden. Dit resulteerde in de erkenning van 110 nieuwe voogden.
3. Een **coachingtraject** van 3 sessies (telkens gedurende 2u30), dat zich richt op de praktische en doorgedreven toepassing van alle tijdens de basisvorming geboden informatie. In 2023 verzorgden de voogden van de cel NBMV in totaal 16 coachingsessies die 's ochtends, in de namiddag of 's avonds plaatsvonden.
4. **Individuele opvolging:** iedere voogd die moeilijkheden ondervindt of een complex dossier opvolgt kan bij een ervaren voogd van de cel NBMV een persoonlijk consult aanvragen voor een gerichte en geïndividualiseerde begeleiding. In de loop van 2023 ondersteunde de cel NBMV op die manier 41 individuele dossiers.
5. **Bijscholing:** in 2023 organiseerden de voogden van de cel NBMV 27 vormingen (van enkele uren, halve of volledige dagen). Deze betroffen de belangrijkste thema's inzake correct voogdijschap, zoals de procedure (asielprocedure, duurzaam verblijf, gezinshereniging, afgewezen NBMV, opvang (zowel in familiaal verband als in de centra), de gezondheid van NBMV (middelenmisbruik, gesprekken met NBMV rond verliefdheid en seksualiteit), info rond specifieke nationaliteiten (Afghaanse NBMV, Rom en Dom NBMV), schoolplicht en schoolverzuim, vermogensbeheer, het Vlaamse opvangsysteem en de overgang naar meerderjarigheid. Voor enkele opleidingen werkte het vormingsteam samen met externe experts in de betrokken materie.
6. **Gespreksgroepen:** sinds oktober 2022 wordt ook ingezet op deze nieuwe activiteit. De voogden van CAW Brabantia creëerden vier uitwisselingsgroepen in Luik, Brussel, Charleroi en Namen. Doel van deze groepen is om voogden uit één en dezelfde geografische regio toe te laten elkaar te ontmoeten. Onder leiding en supervisie van een voogd van CAW Brabantia kunnen zij hun voogdij bespreken en goede praktijken en nuttige contacten met elkaar delen. In 2023 kwam elke groep zo'n 4 à 5 keer samen, wat in totaal 76 voogden bijeenbracht.





## 2.2.2 XTRA MENA

Via het project Xtra MENA ondersteunen wij Niet-Begeleide Minderjarige Vluchtelingen (NBMV) “in transit » door hen intensief te informeren en te adviseren:

- Wij informeren hen over alle aspecten van de internationale bescherming in België (voogdijsysteem, opvangmogelijkheden, de verschillende procedures, gezinshereniging, enz.) en in andere Europese landen (in zover onze kennis reikt). Dit gebeurt op basis van persoonlijke ontmoetingen of collectieve informatiesessies op volgende locaties:
  - Het dagcentrum van de Humanitaire HUB (2x/week)
  - Het Dubrucq Centrum van Samusocial (2x/week)
  - Het AMRAN Centrum van het Burgerplatform (2x/week)
  - Het Sister House van het Burgerplatform (1x elke 2 weken)
  - Casa Tamam (squat) (1x/week)
  - Andere plekken op punctuele basis: het Oromo house, Centre Belliard, Opvang- en Observatiecentrum (COO) enz.
- Wij verwijzen hen door naar de competente verenigingen of overheidsinstanties voor verdere invulling van hun noden, rechten of vragen.
- Wij sensibiliseren, vormen, en ondersteunen alle actoren en eerstelijnsmedewerkers die in aanraking komen met deze groep minderjarigen.

Op vlak van vorming konden wij teams van verschillende organisaties -zoals Samusocial en het Rode Kruis- training bieden rond de minderjarigenthematiek en meer bepaald die van minderjarigen « in transit ». Samen met Frankrijk en Groot-Brittannië participeren wij vanuit België ook in transnationale werkgroepen (met de bedoeling deze nog uit te breiden tot Nederland en Italië). Op regelmatige basis komen wij samen voor contextbesprekingen en overleg rond verschillende belangrijke thema's.
- Wij formuleren voorstellen voor directe actoren en politici voor een verbeterde aanpak en ondersteuning van deze groep, met specifieke aandacht voor het belang van de pre-opvang en een -boven alles- aangepaste begeleiding. Dit vertaalt zich onder meer in ons beleidswerk, waarbij het accent ligt op de obstakels waartegen minderjarigen telkens weer moeten opboksen.

### Cijfers Xtra MENA

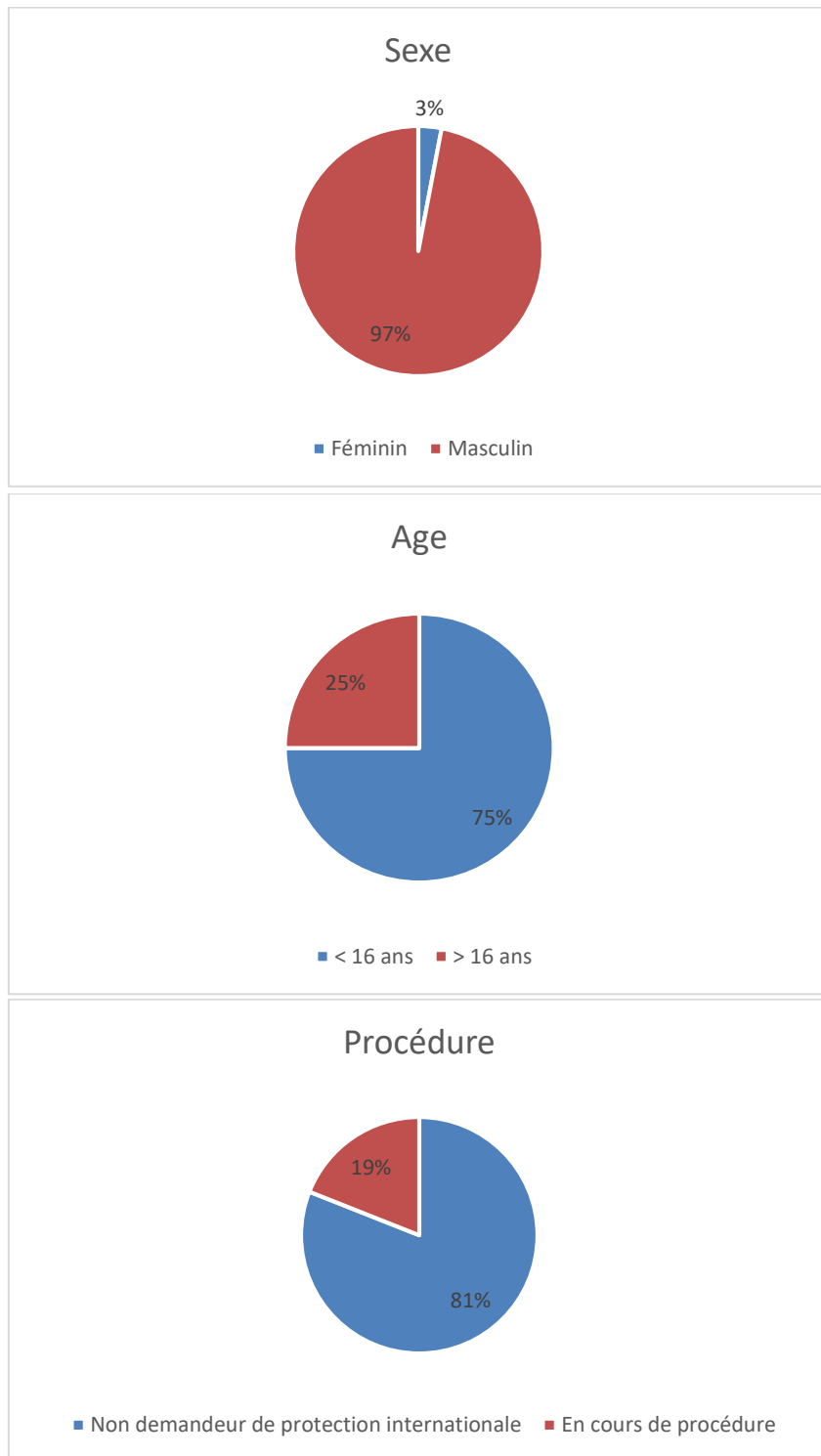
Dit jaar (tot 15 december 2023), ontmoetten wij 368 jongeren. Met 60 % van hen hadden wij in de loop van het jaar nog meerdere contacten (= opvolging).

Meer dan de helft van hen was oorspronkelijk uit Eritrea (etniciteit Tigrinya, Tiger, Saho, Bilen), 15% was afkomstig uit Ethiopië (etniciteit Tigrinya, Oromo, Amara). De overige minderjarigen die wij ontmoetten kwamen uit Marokko, Soedan, Afghanistan, Algerije, Burundi, Kameroen, Colombia, RD Congo, Ivoorkust, Gambia, Guinée, Liberia, Libië, Mali, Niger, Nigeria, Tsjaad, Syrië, Turkije, Yemen. Meer dan 75% van de jongeren was 16 of 17 jaar oud.

Van de 368 jongeren was 97% een jongen.

Van alle jongeren die wij ontmoetten diende 81% geen verzoek in om internationale bescherming, wat wil zeggen dat zij onbekend waren bij de overheid. Van deze groep koos 26% ervoor om te worden opgenomen in het systeem, hetzij door aangifte bij de dienst Voogdij, hetzij door een verzoek in te dienen om internationale bescherming.

Voor 19% was reeds een Belgische procedure ingezet; zij kwamen bij ons terecht voor diverse problemen, zoals de jongeren die meerderjarig werden verklaard na een leeftijdstest.



### 3. Antenne Entraide in Sint-Gillis

'Entraide' (Wederzijds Hulpbetoon) in Sint-Gillis is een polyvalente sociale dienst die openstaat voor de buurt en elke dag een warm onthaal biedt aan iedereen die dat wil, ongeacht zijn levensbeschouwelijke of religieuze overtuiging. Het is open voor het publiek van maandag tot vrijdag van 8 tot 12 uur en van 13 tot 16 uur.

Een reeks activiteiten en ondersteunende diensten wordt aangeboden aan daklozen en kansarme gezinnen in Brussel, om hen te helpen hun sociaal-administratieve problemen op te lossen, gezellige momenten door te brengen en banden te smeden. Samen met vrijwilligers luistert, stimuleert en troost het team gebruikers in nood.

#### 3.1 Activiteiten

##### Onthaal

Het onthaal is de belangrijkste ingang van Wederzijds Hulpbetoon. Iedereen die de basisregels van het gemeenschapsleven respecteert, kan er komen ontbijten, informeel praten met de medewerkers of vrijwilligers, gezelschapsspelletjes spelen of een maatschappelijk werker of begeleider om hulp vragen bij sociale en administratieve zaken. Soep is de hele winter verkrijgbaar. Daklozen zijn de belangrijkste bezoekers van deze opvangdienst. Net als vorig jaar verwelkomden we gemiddeld tussen 90 en 100 mensen per dag, met een grotere toestroom in de winter van 100 tot 120 mensen. Het onthaal wordt verzekerd door twee begeleiders, een werknemer met een "artikel 60"-contract, een jeugdwerker en administratief medewerker die ons in maart van dit jaar is komen versterken, en een aantal vrijwilligers uit de parochies van Sint-Gillis en Vorst, die ofwel privé komen of mensen zijn die van de dienst gebruikmaken.

##### Sociale permanenties met en zonder afspraak

De sociale permanenties worden bemand door twee maatschappelijk werkers die informatie, begeleiding, administratieve bijstand en/of sociale ondersteuning bieden, afhankelijk van de behoeften van het publiek. In 2023 behandelde de sociale dienst ongeveer 770 dossiers, tegenover 741 in 2022, een lichte stijging van ongeveer 4%.

Net als de vorige jaren zijn ook dit jaar de belangrijkste behandelde dossiers: aanvragen voor toegang tot de sociale kruidenierswinkel, aanvragen voor financiële hulp, aanvragen bij het OCMW, vakbonden, mutualiteiten, lokale besturen en schuldbemiddeling. Ook aanvragen voor inschrijvingen bij de sociale huisvestingsmaatschappijen zijn prominent aanwezig. De redenen hiervoor zijn het tekort aan woningen en de almaar stijgende huurprijzen.

De meest dominante nationaliteiten in de sociale permanentie zijn Belgen (38%), gevolgd door Marokkanen (29%) en Europese onderdanen en inwoners (15%). De overige 18% komt uit Afrika bezuiden de Sahara en Zuid-Amerika.

## Persoonlijke begeleiding

De maatschappelijk werkers vergezellen ook mensen buitenshuis. Ze helpen gezinnen of geïsoleerde personen met hun verschillende afspraken bij de gemeente, het OCMW, de bank, het ziekenhuis, enz. De belangrijkste reden hiervoor is de angst om de procedures die deze instellingen hanteren niet volledig te begrijpen, aangezien de meesten van hen geen enkele taal van het land spreken. De maatschappelijk werkers begeleiden deze mensen ook naar advocaten die gespecialiseerd zijn in de rechten van vreemdelingen, en naar de politie voor een klacht, een verhoor of om aangifte te doen van verlies of diefstal.

Deze begeleidingen stellen onze begunstigden over het algemeen gerust en stellen ons in staat om een vertrouwensrelatie met hen op te bouwen.

Ook met andere lopende activiteiten hebben we dit jaar behoeftige mensen kunnen helpen: de wasserij, de vestiaire en opbergkluisjes, het zoeken naar werk en huisvesting, de computerruimte, budgetbegeleiding en recreatieve en feestelijke activiteiten, zoals de barbecue die dit jaar werd georganiseerd in samenwerking met de straathoekwerkers van Sint-Gillis, een uitstapje naar zee, Sinterklaas, de kerstmaaltijd, enz.

We hebben dit jaar een ruimte gecreëerd voor expressie, creatie en culturele en recreatieve activiteiten voor de gebruikers van Wederzijds Hulpbetoon, "Het Woord is aan Ons". Ondersteund door een assistent, een vaste vrijwilliger van ATD Vierde Wereld, het BAR (Buurtactierelais) van Wederzijds Hulpbetoon en het BAR van de Joodse sociale dienst, heeft dit project als doel een kader te bieden dat onze gebruikers die dat wensen in staat stelt zich vrij uit te drukken door middel van woorden of een andere vorm van expressie (schilderen, spelletjes, enz.). Dit jaar heeft deze ruimte het mogelijk gemaakt om externe activiteiten te organiseren (museumbezoek, fietstochten, bioscoop, enz.). Al deze activiteiten geven onze begunstigden, daklozen en kansarme gezinnen, de kans om hun dagelijkse beslommeringen even te vergeten en banden aan te knopen.

## Het « Housing First » project

Dankzij onze samenwerking met de Stella Lucet Stichting hebben we dit jaar een van onze gebruikers kunnen huisvesten in een appartement dat de stichting heeft gekocht en aan ons ter beschikking heeft gesteld, waardoor het aantal begunstigden dat huisvestingssteun ontvangt in het kader van dit project op zeven is gekomen. We bezoeken hen regelmatig. Dit zijn momenten van uitwisseling, sociaal-educatieve begeleiding en psychosociale ondersteuning die we hen bieden. Voor volgend jaar wordt met dezelfde stichting een ander huisvestingsproject overwogen.

## **3.2 Partnerschappen**

Entraide heeft nauwe banden met de parochies van Sint-Gillis, die ook initiatieven nemen om liefdadige hulp aan onze begunstigden te bieden. Net als in voorgaande jaren heeft de parochie van het Voorplein opnieuw haar deuren geopend voor daklozen, die zich vaak opwarmen in de kerk of een kopje koffie drinken op het Voorplein, dat elke zaterdag wordt aangeboden door een groep vrijwillige parochianen. Deze vrijwilligers geven informatie en verwijzen kwetsbare mensen door naar onze

dienst. Sinds drie jaar biedt de Pastorale Eenheid van Sint-Gillis, in samenwerking met de Solidariteitsdienst van de katholieke kerk in Brussel, onze begunstigden ook een weekendbedevaart aan naar Banneux op Werelddag van de Armen. Ook in 2023 was dit voor de deelnemers een gelegenheid om hun christelijk geloof nieuw leven in te blazen, andere mensen te ontmoeten of gewoon om Banneux te ontdekken. In november waren ze nog steeds blij met deze ervaring.

Opnieuw met de steun van de dienst Solidariteit van de Katholieke Kerk in Brussel, organiseerden Wederzijds Hulpbetoon en UP Sint-Gillis ook, deze keer in de kerk op het Voorplein, een conferentie met als titel "Pour en finir avec le sans-abrime: DREAMHOUSE", een project ontwikkeld door Collectif 1984. De voorstelling werd gevolgd door een debat om de parochianen bewust te maken van het daklozenprobleem, vooral op het gebied van huisvesting. De parochies engageren zich ook op financieel vlak door het deel van de financiering van Wederzijds Hulpbetoon voor hun rekening te nemen dat niet gedekt wordt door overheidssubsidies, d.w.z. ongeveer 60 000 euro dit jaar (2023) in zelffinanciering. Deze financiering wordt onder andere mogelijk gemaakt door het brouwen van een biologisch solidariteitsbier, Biche de Saint-Gilles, dat in 2020 werd gelanceerd en waarvan de opbrengst naar Wederzijds Hulpbetoon gaat.

Het OCMW van Sint-Gillis en de FDSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) waren ook belangrijke partners in 2023.

Voor financiële hulp doet Wederzijds Hulpbetoon regelmatig een beroep op het **Fonds Jean Degive** om noodsituaties die een snelle reactie vereisen, te helpen oplossen. Begunstigden kunnen deze hulp maar één keer in hun leven ontvangen.

### 3.3 Ondervonden problemen

In het geval van de sociale diensten zijn de belangrijkste factoren die het werk van de maatschappelijk werkers ingewikkelder hebben gemaakt de traagheid van de administratie, de moeilijkheid om telefonisch contact op te nemen met de diensten, de digitalisering van afspraken en van de dossiers die naar de diensten moeten worden gestuurd, de moeilijkheden die gezinnen hebben om hun rekeningen te betalen en hun toenemende verzoeken om financiële hulp.

We hebben ook veel problemen ondervonden bij het zoeken naar huisvesting voor daklozen. Daar zijn verschillende redenen voor. Sinds enkele jaren daalt het aantal beschikbare woningen in Brussel gestaag, terwijl de vraag stijgt. Daardoor is de wachttijd voor sociale woningen veel langer (10 tot 15 jaar) en hebben mensen in precaire situaties minder kans op privéwoningen, omdat de meeste huiseigenaren loonfiches vragen die deze mensen niet hebben.

In het algemeen werd onze afdeling vanaf juli geconfronteerd met de toestroom in de wijk van cocaïneverkopers en crackrokers (cocaïne versneden met ammoniak of zuiveringszout) die dag en nacht bij de ingang van het gebouw rondhingen om deze drug te verkopen, te bereiden of te roken. Dit kostte ons veel energie, omdat het een dagelijkse strijd was om met hen te praten en hen te vertellen dat ze verderop moesten gaan staan. Hoewel het voor onze deur begin 2024 minder geworden, misschien dankzij het koude winterweer, de mobilisatie van buurtbewoners en de occasionele tussenkomst van de politie, zijn er nog steeds drugsdealers aanwezig in de buurt.

## 4. Antenne sociale dienst van Kuregem

De Sociale Dienst van Kuregem is een eerstelijnsdienst die psychosociale begeleiding biedt aan de inwoners van Kuregem, met uitzondering van degenen die de wijk verlaten maar in Anderlecht blijven wonen. De dienst biedt ook voedsel- en kledinghulp.

### 4.1 Activiteiten

#### **Sociale permanentie**

De hulp aan mensen wordt op verschillende manieren verleend: informatie, begeleiding, administratieve hulp, psychologische ondersteuning, materiële interventies (voedsel en kleding), voor vragen gerelateerd aan dagelijkse levenskwesties.

#### **Ruimte voor digitale inclusie (Anderlecht Connect)**

Elke inwoner van Anderlecht kan gebruik maken van digitale begeleiding tijdens permanenties elke woensdag van 13.00 tot 16.00 uur en elke vrijdag van 9.00 tot 16.00 uur. Deze ruimte overbrugt de groeiende digitale kloof en vergemakkelijkt de digitalisering die wordt opgelegd door de meerderheid van de instanties (studiebeurs, belastingaangifte, toegang tot documenten van het nationaal register, werk zoeken, CV opstellen, huisvesting zoeken, enz.).

#### **Voedselverdeling**

De toekenning van voedselpakketten is gebaseerd op een financieel onderzoek en wordt eenmaal per maand toegekend, voor maximaal twee jaar, zodat er ruimte is voor andere mensen. Deze distributie wordt verzorgd door een vrijwilliger en een maatschappelijk werker.

#### **Sociale vestiaire (tweedehandskledij)**

De kledingwinkel "Barak'à fripes" is geopend op maandag, dinsdag en donderdag van 9.00 tot 12.00 uur. Deze wordt beheerd door een vrijwilliger.

### 4.2 Algemene statistieken

In 2023 bedraagt het aantal actieve dossiers 432. 88% van de gebruikers is tussen 18 en 65 jaar. De meest vertegenwoordigde landen zijn België, Marokko, Guinee en Roemenië. Er was dit jaar een status quo in de interventies, wat kan worden verklaard door een bug in het begin van het jaar waardoor we ongeveer 2,5 maanden aan gegevens verloren hebben. Ongeveer 14% van de behandelde problemen hadden betrekking op digitale kwesties.

2023 werd gekenmerkt door:

- Een stijging van de interventies met betrekking tot toegang en gebruik van digitale technologie;
- Een toename van begunstigen met de Syrische nationaliteit;
- Een stijging van de vraag naar voedselhulp (+6%);
- Een stijging van de administratieve aanvragen (+5%).



## 4.3 Netwerk

### **Overleg over voedselhulp**

Netwerking was dit jaar bijzonder belangrijk. We hebben met name deelgenomen aan het overleg over voedselhulp dat is opgezet door de federatie van sociale diensten. Een specifiek overleg voor Anderlecht is hierdoor ontstaan. Deze werkgroep heeft de behoefte aan analyse en het delen van onze praktijken en bestaande tekortkomingen op het grondgebied aan het licht gebracht. In 2023 is deze samengevoegd met de sociale coördinatie van Anderlecht.

We hebben ook deelgenomen aan "Le Gratin de la colère", een werkgroep voor mobilisatie rond thema's als het recht op voedsel, toegang tot voedsel en voedselonzekerheid.

### **Sociale coördinatie Anderlecht**

De sociale coördinatie, opgericht door het OCMW van Anderlecht, is een plek van uitwisseling, ontmoeting en reflectie over de verschillende professionele praktijken van actoren op het terrein in de gemeente. Het biedt een beter inzicht op het terrein en de daar uitgevoerde acties. Onze betrokkenheid heeft ook tot doel onze dienst en ons werk beter kenbaar te maken, maar ook nauwe samenwerkingen met andere instellingen te bevorderen. Dit heeft ons in staat gesteld een subsidie van 7500 euro te verkrijgen ter versterking van onze voedselhulp.

### **Samenwerking met Logement pour Tous**

Om mensen bescheiden te helpen te midden van de enorme huisvestingscrisis, hebben we een partnerschap met een sociale vastgoedmaatschappij "Logement pour Tous". In dit kader schrijven we kandidaten in op basis van een huisbezoek. Dit houdt ook in dat we het sociale opvolgwerk voor deze mensen verzorgen. Sociale vastgoedmaatschappijen werken ook op basis van een wachtlijst met een vrij lange wachttijd.

## 5. Antenne Brussel Onthaal Open Deur

Brussel Onthaal Open Deur is een **eerstelijns sociale dienst die voor iedereen toegankelijk is**. Drie maatschappelijk werkers (2 voltijds equivalenten) staan in voor de sociale dienstverlening. Er zijn sociale permanenties van maandag tot en met vrijdag van 10u tot 17u. Deze zijn op afspraak, behalve twee ochtenden per week zonder afspraak.

Wekelijks doen we een **sociale permanentie in Punt 32**. Punt 32 (Adolphe Maxlaan 57 te 1000 Brussel) is een onthaalplek voor mensen in armoede, waar elke weekdag gratis soep, brood en koffie worden uitgedeeld. Deze permanentie stelt ons in staat om een een publiek te bereiken dat vaak moeilijk zelf de stap zet naar een sociale dienst. Onze taak bestaat erin om naar deze mensen te luisteren, hen te informeren over het bestaande aanbod aan diensten, hen door te verwijzen voor medische zorg, douchevoorzieningen, warme kleding in de winter, nachtopvang, enz. of om sociale begeleiding op te starten.

### 5.1 Statistieken

- Onze dienst behandelde tussen 10/03\* en 31/12/2023 **344 dossiers** (450 in 2022), waaronder 163 nieuwe dossiers die in 2023 werden geopend (de anonieme dossiers van Punt 32 niet meegerekend). *\*Sinds 2018 gebruiken we het computerprogramma Opale voor het digitale beheer van sociale dossiers. Door een fout bij de externe beheerder van de software, zijn alle gegevens die zijn ingevoerd tussen 9 september 2021 en 10 maart 2023 verloren gegaan.*
- Ons publiek is overwegend mannelijk: 61,29% mannen en 38,71% vrouwen. Na een aantal opeenvolgende jaren van stijging (van 32% vrouwen in 2019 tot 42% in 2022) is het percentage vrouwen opnieuw licht gedaald.
- In 2023 hebben we individuen uit **55 verschillende nationaliteiten** ontmoet. Zoals in voorgaande jaren zijn Belgen (29,22%) en Marokkanen (19,16%) het meest vertegenwoordigd. De Congolezen (DRC) vervolledigen de top 3 met 6,82%.
- Tussen 10/03 en 31/12 waren er 2334 interventies. Vier problematieken springen eruit. **Financiële problemen**, voornamelijk schuldgerelateerd, zijn nu de voornaamste reden voor contactname, goed voor 30,75% van alle interventies. De problematiek rond 'financiële middelen', met name gerelateerd aan de **toegang tot sociale uitkeringen**, staat op twee met 22,81% van de interventies (19,29% in 2022). De **aanhoudende huisvestingscrisis** in Brussel doet ook de interventies ivm huisvesting verder stijgen van 16,79% in 2022 naar 22,14% in 2023. Ook vragen rond **vreemdelingenrecht** vereisen een groot aantal interventies (16,14%).

### 5.2 Focus op enkele vaststellingen

De diverse crisissen van de afgelopen jaren, waaronder de coronacrisis, de energiecrisis en de huisvestingscrisis, laten zich bijzonder hard voelen bij ons publiek. Het leven is op veel vlakken opmerkelijk duurder geworden, met hogere prijzen voor basisproducten en stijgende huurprijzen. **Een groeiend aantal gezinnen heeft moeite om financieel rond te komen**, ongeacht of ze een inkomen uit werk hebben of een uitkering ontvangen. Dit resulteert in een toename van schulden, waarbij facturen onbetaald blijven omdat er bijvoorbeeld een keuze moet worden gemaakt tussen het betalen van de

huur of het bekostigen van de gezondheidszorg. Schuldeisers schakelen sneller deurwaarders in om achterstallige bedragen te innen. Bovendien worden steeds meer mensen geconfronteerd met een loonbeslag door de FOD Financiën, wat een ingrijpende procedure is met vaak rampzalige gevolgen, omdat de bankrekening geblokkeerd wordt, inclusief het bedrag dat niet voor beslag vatbaar is. De vrijgave van het niet-beslagbare bedrag kan enkele weken duren. Dit duwt mensen nog dieper in de problemen. De doorverwijzing naar diensten voor schuldbemiddeling blijft moeilijk vanwege lange wachtlijsten.

Net zoals in 2022 hebben verschillende begunstigden soms maandenlang te weinig of zelfs helemaal geen sociale uitkering ontvangen. Ondanks doorverwijzing naar de juiste diensten om hun rechten te doen gelden, traden wij nog vaak op als tussenpersoon om informatie uit te wisselen, een dossier te verdedigen of te deblokken of gewoon om een online afspraak te maken. Voor een publiek dat door de digitale kloof wordt getroffen, **blijven wij nog steeds ongewild de loketmedewerkers van gemeentediensten, banken, vakbonden, de Federale Pensioendienst en andere overheidsdiensten**, vooral omdat zij onder de dekmantel van de digitalisering moeilijk, zo niet onmogelijk, fysiek bereikbaar zijn. We zien ons ook genoodzaakt om mensen te helpen met een beroepsprocedure en samen te werken met advocaten wegens een **schending van hun recht op ziekte-, werkloosheids- of handicapuitkering**. In veel gevallen wordt het beroep uiteindelijk in hun voordeel beslist, maar helaas pas na langdurige procedures die soms meerdere jaren in beslag nemen.

De huisvestingscrisis in Brussel bereikt catastrofale proporties. Grote gezinnen met 5 of 6 kinderen leven opeengepakt in kleine studio's of te kleine appartementen. Mensen worden bedreigd met huisuitzetting omdat ze enkele huurtermijnen niet kunnen betalen. Anderen blijven in onbewoonbare panden met schimmel of zonder elektriciteit wonen omdat ze niets anders binnen hun budget kunnen vinden. Ouderen en gezinnen worden letterlijk op straat gezet door de deurwaarder omdat ze binnen hun opzegtermijn geen alternatieve woning kunnen vinden. Mensen delen hun woning met bedwantsen in panden die worden uitgebuit door huisjesmelkers. Al deze situaties hebben we in 2023 meegemaakt. Daarnaast zorgde de indexering van huurprijzen voor financiële katers. Sommige huurders zagen hun huur in één klap met 100€ stijgen terwijl hun uitkering of loon amper steeg. Op die manier zijn zelfs sociale woningen en woningen bij sociale verhuurkantoren duur geworden. Bij deze woningen lijken de wachtlijsten te stokken; ook mensen die intern moeten verhuizen wegens gezondheidsproblemen, een onbewoonbare woning of overbevolking, moeten jarenlang wachten. We ervaren een **sterk gevoel van machteloosheid in het licht van deze huisvestingscrisis**, een crisis die alleen maar lijkt te verergeren, wat het allemaal nog frustrerender maakt.

De **digitalisering van administratieve procedures** brengt onmiskenbaar voordelen met zich mee, maar creëert tegelijkertijd ook **nieuwe vormen van discriminatie**. De digitalisering heeft geleid tot het verlies van zelfstandigheid voor veel van onze begunstigden, die voorheen bij laagdrempelige, toegankelijke en vooral fysieke loketten terecht konden. Het is zelfs zo ver gekomen dat bepaalde instanties, waaronder sommige gemeente- en huisvestingsdiensten, mensen die er niet in slagen om digitaal contact met hen op te nemen, doorverwijzen naar eerstelijns sociale diensten om te helpen bij contactopname met hun dienst... Dit versterkt de al bestaande overbelasting van sociale diensten. Derhalve groeit de frustratie onder sociaal assistenten, omdat we naast onze eigenlijke opdracht, ook werk van andere diensten moeten overnemen.

## 6. Gratis nummer sociale hulp

In 2023 zetten verschillende van onze diensten, waaronder de Sociale Dienst van Kuregem en de Sociale Dienst Van Caritas International, hun samenwerking verder rond het gratis nummer « Hallo! Sociale Hulp? » met de Federatie van de maatschappelijke diensten, (Fédération des Services Sociaux/Fdss). Dit gebeurde mits drie belmomenten van telkens vier uren voor alle inkomende sociale oproepen

Het gratis nummer « Hallo ! Sociale Hulp? » is een waardevol en toegankelijk kanaal voor wie steun zoekt bij moeilijke situaties. Door haar specifieke opzet biedt dit telefonische platform een makkelijke weg naar cruciale informatie en contacten met professionele sociale assistenten. Door haar beschikbaarheid draagt deze dienst bij tot een sterker vangnet voor sociale begeleiding, via een contactpunt dat van levensbelang is voor wie nood heeft aan informatie, een doorverwijzing of raad. Door die communicatielijn open en toegankelijk te houden is het gratis nummer «Hallo! Sociale Hulp?» een onmisbare rol gaan spelen in de promotie van het algemeen welzijn en solidariteit, mede door ervoor te zorgen dat niemand uit de boot valt in onze maatschappij.

Sinds de oprichting van dit platform en tot op vandaag blijven zowel de Sociale Dienst van Caritas als de Antenne Sociale dienst van Kuregem elke week een permanentie verzorgen. Dit leidde tegelijk tot een nauw samenwerkingsverband met de Federatie voor de Sociale Diensten (Fdss) tijdens de interviews die deze laatste organiseerde. Bij die sessies kan worden uitgewisseld rond de verschillende betrokken diensten, de soorten respons op de hulpvragen en de professionele praktijken. Tegelijk kan dan worden bekeken welke thema's het vaakst voorkomen en hoe de vragen naar ondersteuning evolueren: voedselhulp, huisvesting, schuldenlast, geestelijke gezondheid, dakloosheid, vreemdelingenrecht, enz...

## 7. Het RAQ project

Het RAQ-project - « Relais d'Action de Quartier » - zag het licht in de strijd tegen sociale ongelijkheid, meer bepaald tegen de non-take-up van rechten en voor betere toegankelijkheid van de eerstelijnsdiensten en samenwerkingsverbanden tussen de lokale actoren. Het project is naast buurtwerk gericht op de ontwikkeling en promotie van sociale- en gezondheidsthematieken in de verschillende wijken. Tegelijk moet het al wie de weg niet vindt naar de lokale structuren een individuele begeleiding en opvolging garanderen, via doorverwijzing naar een eerstelijnsdienst.

CAW Brabantia maakt integraal deel uit van dit project. Het wordt gedragen door de FDSS (Federatie van de Maatschappelijke Diensten) in het kader van het "ALCOV"-project (Agir localement pour contrer le virus/Lokale actie tegen het virus), op initiatief van de « GGC/Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie » en dit sinds de lancering van het project in het jaar 2021.

De term « hostingpartners » duidt op het geheel aan partners dat zich engageerde in dit project en dat werkplaatsen aanbood in het kader van het RAQ. De hosting partner faciliteert op dagelijkse basis de missie van het RAQ, door niet enkel professionele expertise en adresbestanden te delen, maar ook de kennis van de lokale netwerken, de wijk en het betrokken publiek. Ook stelt de hostingpartner een plaats ter beschikking voor de opvang van personen die nood hebben aan een aangepaste begeleiding. Twee antennes van CAP Brabantia CAW verzekeren die rol van hosting partner: de sociale dienst van Caritas te Sint-Joost-Ten-Node en de sociale wijkdienst 'Entraide de Saint-Gilles'.

### **De rol van het RAQ in Saint-Joost-Ten-Node en bij de sociale dienst van Caritas International**

Gezien de twee partijen de samenwerking als positief ervoeren, werd besloten om deze verder te zetten in 2023. Op die manier kon RAQ het werk van de voorgaande jaren verderzetten, met inzet van één persoon één dag per week -op dinsdag- ter ondersteuning van de activiteiten van de sociale dienst. Deze persoon wordt regelmatig door de sociale werkers ingezet als Arabische tolk, maar ook om zijn expertise te delen op vlak van het werken met kwetsbare groepen en begunstigden te begeleiden naar hun afspraken bij een medisch centrum, een bank, een OCMW, enz. De namiddagen worden besteed aan het onthaal en de dispatching tijdens de sociale permanentie. Het komt er dan op aan de hulpvragen van personen die zich aanbieden kort te analyseren om hen zo goed mogelijk door te verwijzen naar de sociale werkers.

### **De rol van het RAQ in Sint-Gillis bij Sint-Gillis-Vorst en bij de 'Entraide de Saint-Gilles'**

Dit jaar verwelkomden wij een nieuwe RAQ, ter vervanging van de oude voor wie het contract niet werd hernieuwd. Bij de 'Entraide' werd het team RAQ versterkt voor wat het onthaal en de omkadering van het publiek betreft. Als Spaanstalige ondersteunt zij de sociale dienst waar nodig bij het onthaal en als tolk. Daarnaast zorgde zij in het kader van de groep 'A Nous la Parole' voor activiteiten zoals een fietstocht, een bioskoopbezoek, ... En zij concretiseerde ons partnerschap met het Platform ter preventie van Aids in het project ter opsporing van soa's (Seksueel Overdraagbare Aandoeningen). Eenmaal per maand is er bij de Entraide een permanentie voor onze begunstigden. Het komende jaar plant onze RAQ-wijkbezoeken in Sint Gillis, samen met een opvoeder van Entraide, de permanente vrijwilliger van ATD Quart-Monde, de RAQ van de Joodse sociale dienst en de RAQ van de Entraide. Tijdens die wijkbezoeken is het de bedoeling om de meest geïsoleerde personen op te zoeken die vaak het vertrouwen verloren zijn in de diensten die personen ondersteunen en met hen in gesprek te gaan, hen hulp te bieden en in de mate van het mogelijke de band met het sociale hulpsysteem te herstellen.

## 8. Conclusies

De vier vestigingen van CAP Brabantia bieden een algemene eerstelijns sociale dienstverlening.

Hoewel de Covid pandemie achter ons ligt, zien onze maatschappelijk werkers nog steeds de hardnekkige impact op de meest kwetsbare bevolkingsgroepen. Jaar na jaar zien we continuïteit in de uitdagingen waar maatschappelijk werkers het vaakst mee te maken krijgen. Dit zijn onder andere problemen met huisvesting, beperkte financiële middelen, een groeiende vraag naar voedselhulp, maar ook de digitale kloof en de daaruit voortvloeiende moeilijkheden om toegang te krijgen tot openbare diensten en instellingen.

- **Huisvesting** blijft een grote uitdaging voor onze sociale sector en in het bijzonder voor onze begunstigen. Oneindige wachtlijsten (wachtlijden lopen in de jaren), te hoge huren in de particuliere sector, strenge inkomenscriteria en discriminatie zijn de belangrijkste obstakels voor onze begunstigen. Ondanks onze partnerschappen met AIS zijn sommige van onze begunstigen gedwongen om in onbewoonbare woningen te leven of op straat te belanden.
- **Financiële problemen** worden voornamelijk veroorzaakt door onvoldoende financiële middelen, verergerd door de stijgende kosten van levensonderhoud en energie in het bijzonder, die ook leiden tot problemen van overmatige schuldenlast.
- Deze financiële problemen leiden tot een **groeiende vraag naar voedselhulp**.
- Veel mensen in precare situaties zijn totaal verloren als ze geconfronteerd worden met de **toenemende digitalisering van overheidsdiensten en -instellingen**. Onze teams in de 4 vestigingen gebruiken verschillende middelen om de kloof te overbruggen tussen mensen die in precare omstandigheden leven en de toenemende digitalisering die door de meeste overheidsdiensten wordt toegepast. Het is van vitaal belang om voldoende fysieke toegangspunten te behouden, zoals telefoondiensten en balies, om een groot deel van de bevolking niet te discrimineren en verder te marginaliseren.
- Veel mensen in een kwetsbare positie zijn volledig verloren bij de **toenemende digitalisering van overheidsdiensten en instellingen**. Onze teams in de 4 vestigingen doen hun best om op verschillende manieren de kloof te overbruggen tussen kwetsbaarheid en de opkomst van digitalisering die door de meeste overheidsinstanties wordt omarmd. Het is essentieel om voldoende fysieke toegangspunten te behouden, zoals telefonische diensten en loketten, om niet verder een belangrijk deel van de bevolking te discrimineren en marginaliseren.

Onze medewerkers hebben ook een toename van het aantal mensen met psychische problemen vastgesteld. Naast de daaruit voortvloeiende problemen hebben onze maatschappelijk werkers te maken met een escalatie van geweld, voornamelijk verbaal maar soms ook fysiek, van de kant van de begunstigen, die hun frustratie uiten over deze talrijke moeilijkheden.

Naast het bieden van eerstelijns sociale permanenties, bieden onze vestigingen verschillende vormen van ondersteuning: digitale ruimtes, samenwerkingen met sociale verhuurkantoren, voedsel- en kledinghulp, budgetbegeleiding, hulp bij het zoeken naar werk online, specifieke vormingen op het gebied van geestelijke gezondheid, deelname aan verschillende RAQ (Relais d'Action de Quartier), aan het gratis sociale telefoonnummer, ...

De conclusies met betrekking tot specifieke aspecten van elke vestiging worden hierboven vermeld in dit rapport.

## 9. Activiteitenverslag over de samenwerking intercentra CAW 2023

### Kader en uitvoering

Naast de ontwikkeling van de sociale opvang van elk centrum, verplicht het Besluit betreffend de erkenning en de subsidiëeringswijze van centra voor algemeen welzijnswerk van 9 december 2004 de centra om met elkaar samen te werken.

De samenwerking is gebaseerd op een maandelijkse vergadering - het Intercentre CAW - waar de coördinatoren van de CAW's die lid zijn van de FdSSB en de sectorcoördinator van de FdSSB samenkomen. Deze laatste coördineert samen met een andere gekozen coördinator het IC.

Naast de CAW-intercentra wordt sectorale samenwerking gestimuleerd binnen twee andere permanente ruimtes: de "Espace travailleurs", waar werknemers informatie kunnen krijgen en van gedachten kunnen wisselen over hun praktijken, en de "Espace Employeurs", die zich bezighoudt met werkgeverszaken. Naast de thematische bijeenkomsten van de Espace Employeur is er in 2023 een intervisiebijeenkomst gehouden die zich richtte op het beheer en de coördinatie van diensten.

### Thema's en projecten van de intercentra voor 2023

- **Elkaar leren kennen en elkaar helpen op sectorniveau:** de intercentra blijven een ideaal forum om nieuwe coördinatoren te verwelkomen, om werkwijzen te presenteren, gedachten te wisselen over gemeenschappelijke kwesties en samenwerkingsprojecten te ontwikkelen. Elke intercentra werd ingeleid door een presentatie van een centrum, gevolgd door vragen om dieper op de praktijk in te gaan en, waar mogelijk, een bezoek aan het gebouw. De coördinatoren presenteerden vervolgens het laatste nieuws en lopende projecten in hun diensten. De ronde tafel wordt afgesloten met een aantal vragen die gedeeld kunnen worden of actuele kwesties die gezamenlijk behandeld kunnen worden. In 2023: kader voor het bijhouden van gebruikersdossiers, doorgeven van materiële hulp, regelingen voor huisbezoeken, feedback over de PSSI-dag, sociaal-gezondheidssituatie op de Noord-Zuid-verbinding, initiatieven voor de evaluatie van diensten door gebruikers. Daarnaast is het project voor uitwisselingen tussen CAW-medewerkers en CASG-medewerkers via een kijkdag, dat eind 2022 opnieuw werd gelanceerd door de CAW IC, in 2023 tot een goed einde gebracht: na de definitie van richtlijnen door een werkgroep hebben 11 CAW's een welkomstaanbod opgesteld dat de medewerkers in staat stelt om hun dienst te ontdekken en praktijken te vergelijken tijdens een kijkdag, waardoor de eerste eind 2023 konden plaatsvinden. Ten slotte, na de evaluatie van de laatste ledendag, stelden de CAW-intercentra de waarde vast van een jaarlijkse verwelcoming voor nieuwe werknemers in de sector en een presentatie van de verschillende activiteiten van de Federatie. De eerste halve dag van FdSS(B)-presentaties en -discussies met (nieuwe) werknemers vond plaats in november.
- **Maatschappelijk werk:** Door aan het begin van het jaar de vooruitzichten voor elk centrum te delen, kunnen we de projecten identificeren die de teams bezig zullen houden en deze opvolgen in de loop van de intercentra. In de afgelopen jaren werden de intercentra ingehaald door discussies over de noodzakelijke aanpassingen aan de maatregelen die werden genomen in het kader van de COVID-crisis, en vervolgens door institutionele (geïntegreerd sociaal gezondheidsplan) en administratieve kwesties (implementatie van sectorale versterkingen), maar de centra hebben interesse getoond om opnieuw samen te werken aan kwesties met betrekking tot maatschappelijk werk. Tijdens een intercentra werden prioritaire thema's geïdentificeerd en geselecteerd. Bij het nadenken over hoe deze thema's collectief aan te pakken, wezen de coördinatoren op de noodzaak om de teams erbij te betrekken, bijvoorbeeld door kwesties door te verwijzen naar de centra.
- **(Inter)sectorale kwesties:** in het kader van het opstellen van het Rapport sectoriel – Services sociaux et Action sociale globale (een oefening gelinkt aan het "Décret Ambulatoire") en de

Mémorandum 2024 des services sociaux membres, gaven de centra hun bevindingen en aanbevelingen door tijdens een intercentravergadering.

- **Opvolging van hervormingen:** het doorgeven aan de centra van de status van lopende raadplegingen en ontwikkelingen bleef een belangrijke plaats innemen binnen de intercentra (Geïntegreerd Plan Sociale Gezondheid, Workshops Verandering, herziening van CAP- en CASG-teksten, enz.).
- Daarnaast werd de opvolging van wetgevende herzieningen en maatregelen met een budgettaire impact voor de CAWs en CASGs, en de ontwikkeling van gerelateerde sectorale voorstellen uitgevoerd in het kader van een ad hoc werkgroep die de CAWs en CASGs samenbracht. Het was aan het einde van deze werkgroepvergaderingen dat de sectornota over de hervorming van de ambulante zorg en de verschillende adviezen over de herzieningen van de CAW- en CASG-teksten werden overgemaakt.
- **Administratieve follow-up:** de deelname van de administratie aan twee bijeenkomsten tussen de centra bood de gelegenheid om de balans op te maken van de administratieve deadlines die de centra moeten halen (goedkeuring, jaarlijks activiteitenverslag, organiek en facultatief subsidies), om de lopende ontwikkelingen te volgen (herziening en uitvoering van het decreet, voortzetting van de versterkingen) en om de bezorgdheid van de centra te horen, in het bijzonder over de moeilijkheden bij de uitvoering van bepaalde maatregelen als gevolg van de tijden van de administratieve en politieke processen (versterkingen, anticipatie op de maatregelen in het decreet).
- **Informatie over nieuws en activiteiten op sociaal-gezondheidsgebied:** de vergadering tussen de centra bood de gelegenheid om initiatieven door te geven die door de centra in 2023 zouden kunnen worden gemobiliseerd: sessie over de digitale factuur en de toegankelijkheid van diensten van algemeen belang door de "Ecole de Transformation Sociale", opleiding over veranderingen in sociaal werk door het Collectif Formation Société et Travail Social en Lutte, 20-jarig colloquium door het Comité de Vigilance en Travail Social over clandestien sociaal werk, gezamenlijke acties over sociaal werk en de digitalisering van diensten door de Federatie en 4 CASG in het kader van het driejarige kwalitatieve evaluatieproces (bepaling van het Décret Ambulatoire), mobilisatie om ervoor te zorgen dat er beter rekening wordt gehouden met de behoeften van mensen die gebruik maken van sociale diensten in de bepalingen van de Ordonnantie "Brussel Digitaal", enz.
- **Opvolging van de gevolgen van het verlies van Opale-gegevens:** er is een specifiek informatie- en raadplegingsforum opgezet voor centra die zijn getroffen door het gebruik van de Opale-software en het verlies van gegevens in maart 2023 om acties te ontwikkelen om de gevolgen voor de centra zoveel mogelijk te beperken (inventarisatievragenlijst, brief aan subsidiaire autoriteiten, FAQ, ondersteuning voor mogelijke hercodering, enzovoort) en om de preventie van dit soort situaties te versterken (herziening van de overeenkomst met de externe operator, diversificatie van de back-upmaatregelen voor gegevens, enzovoort).



## 10. 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' van Sint-Gillis

Kerkstraat 59 in 1060 Sint-Gilles

Tel: 02/541 81 10

E-mail: [entraidestg@gmail.com](mailto:entraidestg@gmail.com)

CAW Brabantia, antenne Sociale Dienst van Kuregem

Lintstraat 77 in 1070 Anderlecht

Tel: 02/523 93 64

E-mail: [sdk.ssc@gmail.com](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 2023:**

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