

PROTESTANTS SOCIAAL CENTRUM
CENTRUM VOOR ALGEMEEN WELZIJNSWERK VZW

Cansstraat 12 -1050 Brussel
Telefoon: 02/512 80 80 - Fax: 02/512 70 30
Mail: info@csp-psc.be
Website: www.csp-psc.be
<https://www.facebook.com/csppsc.asbl>

VZW OPGERICHT IN 1957

KBC: BE77 424-5540371-
42 BIC: KREDBEBB

RAAD VAN BESTUUR

Voorzitter
Vice-voorzitter
Penningmeester (ad interim)
Secretaris

mevrouw S. Tiedje-Streffer
De heer G. Kuypers
De heer G. Kuypers
Mevrouw F. de Montebello

Leden

Mme S. Tiedje-Streffer
Mr G. Kuypers
Mme J. van Drimmelen-Krabbe
Mme F. de Montebello
Mr P. Lambert
Mr S. Jonas

INHOUDSOPGAVE

1.	LIDKERKEN VAN DE ALGEMENE VERGADERING	3
2.	TEAM VAN DE VASTE MEDEWERKERS	4
3.	TEAM VAN DE VRIJWILLIGERS	4
4.	INLEDING	5
5.	INTERNE SAMENWERKINGSVERBANDEN	8
6.	EXTERNE SAMENWERKINGEN	8
7.	SUBSIDIES	12
8.	VOEDSELHULP	Erreur ! Signet non défini.
9.	JAARLIJKE EVENEMENTEN	14
10.	VRIJWILLIGERSACTIVITEITEN	14
11.	DIENT VOOR ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK	16
12.	SCHULDBEMIDDELINGSDIENT	22
13.	VLUCHTELINGENDIENT	29

1. LIDKERKEN VAN DE ALGEMENE VERGADERING

Vertegenwoordigd door:

All Saints Episcopal Church (Waterloo)	Mevrouw K. OsweilerL
Heilige Drievuldigheidskerk, Brussel	Mme S. Steel
Evangelische Kerk van Brussel Oost	vacant
St. Andrew's Presbyterian Church of Scotland (EPUB)	Mme Rhoda D. Grant
Duitstalige Evangelische. Gemeente (EPUB)	Mr. P. Troppmann
Belgo-Luxemburg Federatie van	
7e Dag Adventistische Kerken	
• Francophone Woluwe	Mr. C. Gilles
• Francophone Centre	Mme. A-M. Lo Buglio
• Néerlandophone (Centre)	Mr. L. Segers
Bethlehem Kerk - Anderlecht (VPKB)	Mme J. Jonkman
Bestuur van de kerk van Rixensart (EPUB)	Mr. W. Rey
Verenigde Protestantse Kerk van Watermaal-Bosvoorde	Mmes Piron et Dery
Oudergem (EPUB)	
Brussels Protestantse Kerk Botanicals (EPUB)	Mme L. Dubois
Protestantse kerk van Elsene - Champ de Mars (EPUB)	Mr. M. Lynel Mboyi
De Vrienden van de Museumkerk (EPUB)	Mme A. Richard
Evangelisch Protestantse Parochie van Ukkel (EPUB)	Mr. F. Moulinasse
Samen Op Weg - Kerk (VPKB)	Mr. H. Scholten
Protestantse Kerk William Tyndale - Silo Kerk (VPKB)	Mme K. Beukenhorst
Internationale Protestantse Kerk in het Engels	Mr. le pasteur Frick De
Watermaal-Bosvoorde-Auderghem (EPUB)	
Het Religieuze Genootschap der Vrienden	Mme K. King
Sint-Pauluskerk - Tervuren	Mr P. Lambert

2. TEAM VAN DE VASTE MEDEWERKERS

Directeur - Coördinator	: Alexia BYIZA	
Afdeling Administratie	: Ghasemi Somayeh	
	: Silvente Diaz Laurent	
Maatschappelijk werkers	: Amara Nadir	02/500 10 12
	: Uwanyirigira Evelyne	02/500 10 11
	: Leruth Nathalie	02/500 10 10
	: Rachi Fatima	02/500 10 14
	: Fortunato Hugo	02/500 10 13
	: Trevels Victoria	02/500 10 15
	: Zamfirache Cristina	02/500 10 16
	: De Buisseret Virginie	02/500 10 14
	: Tchuimaleu Séraphine	02/500 10 17
	: Tardé Gaëlle	02/500 10 18
Begeleiding		
Psychosociale en logistieke follow-up	: Diallo Oumar	
Voedselbeheer (art.60 CPAS)	: Mansour Mahmoud Salwa	
Huishoudster	: Bonda Bertille	
Verzameling en	: Serif Simsek Mehmet	
	: Luvangadio Garol	
Meubelwinkel	: Vercleyen Philippe	
Meertalige werknemer (art.60 CPAS)	: Denev Evgueni	
Babbelkot	: Sy Houreye	
	: Obono Carole	
Onderhoud	: Hammou Naïcha Rahma	
Meertalige werknemer	: Bathie Boye	
Meertalige werknemer	: Lahsaine Aflalou	
Meertalige werknemer	: Tahar Ihadeyen	

3. TEAM VAN DE VRIJWILLIGERS

KLEDINGWINKEL TEAM

Mesdames

Willems C, Everaert L, Deceuninck R, Devleminck B, Villagrasa D

THUIS TEAM

Mesdames

Serra Marquès E, Weise-Montg B.

MEUBILAIR TEAM

Messieurs

Mareel R, Vande Velde J, Gelabert J-F

KEUKENHULP

Monsieur Fouad

4. INLEDING

Het jaar 2023 heeft een significante mijlpaal gemarkeerd in de evolutie van onze organisatie. Met de herziening van ons organigram zijn we gestaag op weg naar een efficiëntere en meer gestroomlijnde structuur. Centraal in deze revisie stond de creatie van een voltijdse coördinatiefunctie, gericht op het smeden van een harmonieuze samenwerking tussen onze sociale en materiële diensten, en het verbeteren van ons interne personeelsbeleid en ondersteuning. Deze stap stelt ons in staat ons te concentreren op samenwerkingsverbanden met diverse partners in de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting. Als ook naar een voorbereiding naar de grote hervormingen in het Welzijns- en gezondheidscontext in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De herziening van ons organigram heeft tevens geleid tot een update van onze missie. In een wereld die voortdurend verandert, is het cruciaal dat onze doelstellingen in lijn blijven met en begrijpelijk zijn voor de maatschappij die we bedienen.

Desondanks blijft de uitdaging van beperkte middelen bestaan. Het balanceren tussen het voldoen aan wettelijke verplichtingen en het bieden van optimale diensten met aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden en stabiele contracten vergt voortdurende inspanningen. Gelukkig hebben facultatieve subsidies van GGC ons de ruimte geboden om te investeren in interne verbeteringen, zoals toegankelijker ontvangstfaciliteiten en gemeenschapsruimten.

Het jaar 2023 stond ook in het teken van diverse projecten gericht op inclusie, gemeenschapswerk, verbeterde dienstverlening en toegankelijkheid. Echter, we werden ook geconfronteerd met externe factoren die onze activiteiten negatief hebben beïnvloed. Grote bouwwerken in onze straat, bedoeld om de veiligheid en leefbaarheid te verbeteren, duurden langer dan gepland en dwongen ons tot tijdelijke sluiting van bepaalde diensten, zoals onze meubelboetiek. Ook ons voedseluitdeelpunt ondervond hinder, met onze camionette zeven maanden geblokkeerd en medewerkers gedwongen privéovertuigen te gebruiken om voedsel op te halen bij de voedselbank.

Niettemin was 2023 een jaar van veerkracht en positieve vooruitzichten, mede dankzij de steun van zowel privédonaties als vrijwilligerswerk. In dit jaarrapport kijken we terug op de uitdagingen en successen van 2023 en werpen we een blik op onze plannen voor de toekomst. We danken u voor uw voortdurende steun en betrokkenheid bij onze missie om een rechtvaardigere samenleving te bevorderen.

GROENE LIJN

Sinds de oprichting eind maart 2020 aan het begin van de pandemie, biedt de Brusselse groene lijn "Hallo? Sociale hulp?" gemakkelijke toegang tot een eerstelijns sociaal contactpunt en persoonlijke begeleiding aan degenen die er gebruik van maken. Het systeem wordt begeleid door waarden die de werking ervan bepalen: vertrouwelijkheid, gratis toegang voor iedereen tot een sociale professional en rechtstreekse toegang tot een sociale professional. De organisatie van de groene lijn is meerdere keren gewijzigd sinds de oprichting, om aan de eisen en beperkingen van de sector te voldoen. In 2022 was het nummer bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur op werkdagen en bood het tijdens de openingsuren 2 gelijktijdige permanente lijnen aan: 1 in het Frans en 1 in het Nederlands, via doorverwijzing naar de lijn van CAW Brussels.

De groene lijn "Hallo? Sociale hulp?" is een informatiesysteem en oriëntatie voor het publiek. Het heeft tot doel om de ontvangst en begeleiding van bellers naar de sociale/zorgdiensten van het Brusselse netwerk te vergemakkelijken. Het biedt, indien gewenst, een zo direct en persoonlijk mogelijke doorverwijzing binnen de sociale/zorgsectoren. Het verstrekt ook informatie over de sociale rechten van personen. De groene lijn "Hallo? Sociale hulp?" wordt daarom beschouwd als een extra toegangspoort voor Brusselse bewoners naar formeel of burgerlijk sociaal hulpverlening, met als doel het niet-gebruik van rechten tegen te gaan.

Het biedt echter geen langdurige begeleiding, opvolging of sociale begeleiding, dus het kan niet worden beschouwd als een systeem dat geheel of gedeeltelijk de taken van eerstelijns sociale diensten, zowel publiek (OCMW) als privaat (met

name CAP/CASG/CAW), vervangt of overlapt. De groene lijn "Hallo? Sociale hulp?" is gebaseerd op de onvoorwaardelijke ontvangst van elk sociaal verzoek (waarbij "sociaal" in brede zin wordt opgevat), vriendelijk luisteren door een professional, zorgvuldige en persoonlijke doorverwijzing binnen het sociale/zorgnetwerk, respect voor de anonimiteit van de bellers (buiten elk type sociaal onderzoek), het vervangt niet de andere modaliteiten van sociaal werk (individuele, collectieve of gemeenschapsbegeleiding), maar werkt integendeel om ze zo toegankelijk mogelijk te maken voor een zo groot mogelijk aantal mensen, met name nieuwe doelgroepen die sociale hulp nodig hebben.

Aantal oproepen Tussen 01/01/2023 en 31/12/2023 werden 1.494 oproepen ontvangen via de groene lijn "Hallo? Sociale hulp?", voor in totaal 1.925 sociale verzoeken.

Het volledige activiteitenverslag is beschikbaar op <https://www.fdss.be>

Voor het jaar 2024 blijft het PSC dit project ondersteunen. De financiering die ons Centrum ontving voor dit project, werd aanvankelijk toegewezen aan het financieren van personeelskosten ter versterking van de diensten. Het budget van 2023 zal worden gebruikt om te voorzien in de basisbehoeften waarmee ons publiek wordt geconfronteerd, met name door het verstrekken van hygiëneproducten voor vrouwen, mannen en kinderen...

Doelstellingen

Het Protestants Sociaal Centrum streeft ernaar alle gebruikers van het Centrum in alle vormen bijstand te verlenen zonder onderscheid van politieke, culturele, raciale, filosofische, religieuze of seksuele aard.

Wij zorgen ervoor dat wij onze gebruikers in het Frans of in het Nederlands ontvangen en helpen, afhankelijk van hun taalkeuze.

Missies

Artikel 36 van de uitvoeringsbesluiten betreffende de ordonnantie van 7 november 2002 belast ons met de volgende taken:

"De persoon in zijn geheel en in al zijn integratiemogelijkheden helpen door een eerste opvang te bieden, door de situatie van de gebruiker te analyseren, door zijn begeleiding en follow-up te verzekeren.

Sociale banden ontwikkelen en de toegang van mensen tot gemeenschapsvoorzieningen en hun grondrechten verbeteren. Alle factoren van onzekerheid aanpakken. De actieve deelname van de mensen die wij helpen aanmoedigen en hen en hun gezinnen in het gemeenschapsleven integreren. Uitsluiting bestrijden en acties voor sociale integratie bevorderen. De gebruikers zo nodig doorverwijzen naar meer gespecialiseerde instellingen om specifieke kritieke situaties op te lossen. De bevoegde autoriteiten op de hoogte brengen van de vastgestelde institutionele en reglementaire tekortkomingen en voorstellen doen om deze te verhelpen.

DE GEBRUIKTE MIDDELEN

Het personeel

In 2023 had de VZW:

4 voltijdse, 4 deeltijdse, 1 deeltijdse maatschappelijk werker, 1 jurist, 2 administratieve personeelsleden, 1 directeur-coördinator, 1 huishoudhulp, 3 arbeiders, 1 kok, 1 onderhoudsmedewerker, alsmede 2 voltijdse personeelsleden op basis van een door het OCMW ter beschikking gesteld artikel 60-contract.

Financiële middelen

Het centrum ontvangt middelen van de Gemeenschapscommissie Brussel-Hoofdstad, het Sociaal Fonds Maribel, Actiris, alsmede giften van de protestantse kerken, particuliere giften, d'Entraide Protestante d'Anne et Siméon, enz.

Dienstroosters

De VZW beschikt over de nodige infrastructuur voor een kwaliteitsontvangst (wachtzaal en individuele kantoren, enz.). De verschillende diensten zijn :

- o De algemene sociale dienst,
- o De hulpdienst voor vluchtelingen en asielzoekers,
- o De schuldbemiddelingsdienst,
- o Diensten voor materiële bijstand
- o De verschillende activiteiten die worden georganiseerd in het kader van ons welzijnsproject.

5. INTERNE SAMENWERKINGSVERBANDEN

De Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur heeft in 2023 11 keer vergaderd in aanwezigheid van de directeur-coördinator. Zo konden de leden de evolutie en de verschillende projecten van de maatschappelijk werkers volgen, alsook hun vraagstelling over de verschillende onderwerpen. De Raad van Bestuur heeft een strategische analyse gemaakt van de sociale en maatschappelijke ontwikkelingen enerzijds en de historische ontwikkeling van de SPC anderzijds om haar sociale actie in Brussel bij te sturen en te herpositioneren.

Het financiële aspect blijft een dagelijkse uitdaging en er werden vele pistes overwogen om structurele oplossingen te vinden die de duurzaamheid van de SPC garanderen..

De Algemene Vergadering

De Algemene Vergadering kwam bijeen op 01 mei 2023 en gaf ons de gelegenheid de afgevaardigden van de lidkerken te ontmoeten.

Het personeel

Teamvergadering: het team kwam twee keer per maand bijeen om alle informatie uit te wisselen die nodig is voor de goede werking en ontwikkeling van het centrum.

6. EXTERNE SAMENWERKINGEN

Sociale Coördinatie van Elsene

Het CSP is lid van de sociale coördinatie van Elsene. De doelstellingen van de coördinatie zijn velerlei. Zij omvatten

- - Betere kennis tussen de verschillende diensten bevorderen.
- - Verslag uitbrengen over de problemen op het terrein en bijgevolg acties op politiek niveau ontwikkelen.

OCMW Elsene

Het OCMW heeft een overeenkomst met het OCMW van Elsene waarbij het OCMW zich ertoe verbindt 65 voedselpakketten uit te delen aan de gebruikers van het OCMW in ruil voor de terbeschikkingstelling van twee personen die onder het artikel 60-statuuat werken.

Federatie van Centra voor Maatschappelijk Werk

Het PSC is lid van de afdeling Brussel, die in 1976 is opgericht.

Het doel van het FCSS is "erkende en geaccrediteerde sociale diensten te groeperen, hun activiteiten te coördineren en bij te dragen tot hun ontwikkeling, hun belangen te verdedigen en hen te vertegenwoordigen, bij te dragen tot onderzoekswerk op sociaal gebied en tot de opleiding van personeel, deel te nemen aan de uitwerking van sociaal beleid".

Ons centrum neemt deel aan zowel intercentrumvergaderingen als aan de vergaderingen van de afdeling Brussel. Wij zijn ook actief in verschillende werkgroepen. Deze bijeenkomsten stellen ons in staat na te denken over de problemen die in ons centrum spelen en verschillende standpunten te vergelijken.

Activiteitenverslag over de samenwerking intercentra CAW (IC) 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:

Art. 37. De erkende centra hebben bovendien tot taak onderling samen te werken om onder meer het volgende te verwezenlijken :

- 1° een optimale spreiding van de permanenties over het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad ;*
- 2° een maximale zichtbaarheid van de aangeboden diensten en activiteiten die door de centra worden georganiseerd ;*
- 3° een collectieve analyse van de probleemsituaties die bij de uitoefening van hun sociale actie tot uiting komen, door de evolutie van de sociale verschijnselen op de voorgrond te stellen.*

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 verwelkoming 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 en 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).

Vooruitzichten voor 2023

Hoewel de coördinatoren een aantal discussiethema's selecteerden voor de intercentra van 2023 als gevolg van de wens om de samenwerking opnieuw te richten op sociaal werk, werden deze niet systematisch uitgediept, omdat de behoefte aan informatie en overleg over de lopende veranderingen (PSSI en herzieningen van de wetgeving) vaak voorrang kreeg. Voor 2024 zijn de intercentra van plan om zich tijdens vergaderingen meer te richten op discussies over kwesties in het veld, door administratieve en institutionele kwesties te beperken tot specifieke IC's of ad-hoc momenten. Deze trend is in lijn met de evolutie van de centra, met het geleidelijke onderscheid binnen de centra tussen een coördinatiefunctie en een directeurfunctie (versterkt door de implementatie van de herziening van het decreet). Dit werk zal beginnen met de vooruitzichten voor 2024 voor de centra, gevolgd door een inventarisatie van de opvang-, ondersteunings- en heroriënteringspraktijken en gerelateerde aandachtspunten.

Toch zullen administratieve en institutionele kwesties nog veel follow-up vereisen: afronding van de herziening van het besluit en de uitvoering ervan (verwacht tegen januari 2025), validatie en uitvoering van de teksten met betrekking tot het Geïntegreerd welzijn en gezondheid plan. Terwijl bepaalde aspecten specifiek betrekking zullen hebben op de CAW's en een dialoog met de Administratie, zal de coördinatie met de CASG's moeten worden voortgezet om te werken aan de sectorale toepassing van de principes die het PSSI structureren (bv. participatieregelingen op de verschillende territoriale niveaus, enz.)

Bovendien werd eind 2023 de bezorgdheid over de verschillende aspecten van "tewerkstelling" binnen de sociale diensten (toenemende aanwervingsmoeilijkheden, burn-out van werknemers, grotere behoefte aan ondersteuning van nieuwe werknemers en grotere gevoeligheid voor psychosociale risico's, enz.

Ten slotte zullen de verkiezingen van 2024 een gelegenheid zijn om de bezorgdheden van de sociale diensten en de mensen die er gebruik van maken te blijven doorgeven...

EPUB-projectcomité

Het voornaamste doel van deze commissie is het onderzoeken van verzoeken om financiering, meestal geprogrammeerd voor de renovatie van protestantse kerkgebouwen, maar ook verzoeken om subsidies van buitenlandse overheden voor diverse protestantse sociale centra.

7. SUBSIDIES

Sociaal Fonds Maribel voor bi-communale inrichtingen en diensten

De sociale fondsen van Maribel hebben tot doel extra banen te scheppen, het werk minder zwaar te maken en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Dankzij de Maribel-middelen hebben wij momenteel 4,5 FTE¹ gesubsidieerde medewerkers.

Dankzij de middelen konden wij 2 VTE's voor een periode van 2 jaar aan het nieuwkomersproject verbinden.

Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie Brussel-Hoofdstad (COCOM)

Een deel van onze subsidies komt van het COCOM; deze subsidies dekken de salariskosten van 3 VTE-werknemers en een deel van de exploitatiekosten.

Contractuele agenten Gesubsidieerde ACS

De ACS zijn werknemers die deel uitmaken van een regionaal werkgelegenheidsbeleid in Brussel dat gericht is op de sociaal-professionele reïntegratie van bepaalde werkzoekenden in de niet-marktsector. Het CSP werkt momenteel met 1 VTE-werknemer en 5 werknemers in dit statuut.

1 VTE : Voltijds equivalent

8. VOEDSELHULP

Distributie van pakketten

Voor heel 2023 hebben we in totaal 3.853 voedselpakketten uitgedeeld, waaronder :

- 3293 pakketten aan gebruikers die in het CSP worden opgevolgd door een maatschappelijk werker
- 560 pakketten aan gebruikers van het OCMW van Elsene (waarmee wij een overeenkomst hebben).

BRON VAN VOEDSEL

A. Voedselbank

De basis voor de pakketten is de voedselbank waarvan wij lid zijn.

Eens per maand ontvangen wij een bepaalde hoeveelheid goederen. Deze goederen variëren naar gelang van wat de voedselbank zelf heeft ingezameld (melk, pasta, rijst, ontbijtgranen, jam, enz.).

B. Colruyt

Naast de overeenkomst "voedselhulp" werken we samen met Colruyt voor de regelmatige inzameling van levensmiddelen. Ons centrum neemt sinds 24 juli 2017 deel aan dit project. De uitdaging is dat we steeds minder producten en levensmiddelen ontvangen om aan de behoeften te voldoen.

C. Sponsoring

Dankzij sponsorpakketten en steun van donateurs kunnen wij het aanbod aanvullen.

D. Social Shop (en association avec Goods To Give)

Dankzij de sociale winkel kunnen de cliënten van het centrum met een laag inkomen vooral hygiëne- en schoonmaakproducten kopen. Hierdoor worden al twee uitgavenposten ontlast en kunnen zij hun budget beter in evenwicht brengen. De bezoekers van het SPC zijn voornamelijk gezinnen met een laag inkomen en alleenstaanden.

Parallel aan dit project organiseren we ook workshops: budgetbeheer, creatie van schoonmaakproducten, duurzame voeding, kookworkshop, enz.

De doelstellingen van ons sociaal restaurant zijn :

- - Een warme maaltijd aanbieden aan mensen die thuis niet meer kunnen koken om diverse redenen: krappe behuizing, gas- of elektriciteitsstoring, financiële moeilijkheden, enz., maar ook aan mensen die in de buurt wonen of werken en die goedkoper willen kunnen eten. De retisser des liens sociaux pour les personnes qui sont isolées et en rupture de contact
- - Open van maandag tot vrijdag.
- 2916 maaltijden geserveerd in het jaar 2023

9. JAARLIJKSE EVENEMENTEN

Dit jaar konden we ons jaarlijkse feest niet houden vanwege wegwerkzaamheden in onze straat, waardoor ons centrum niet toegankelijk was. Voor de kinderen kozen we voor een nieuwe formule: het feest van Sint-Nicolaas. Dit feest was een succes dankzij de hulp van de internationale school Sint Jan en de Duitse kerk.

10. VRIJWILLIGERSACTIVITEITEN

Een tiental vrijwilligers stelt ons in staat ons werk te diversifiëren door een meer collectief en/of communautair antwoord te bieden op verschillende problemen die tijdens de individuele gesprekken naar voren zijn gekomen..

Vrijwilligers zijn betrokken bij de volgende activiteiten:

De ontvangst

De ontvangst is van primair belang, omdat dit het moment is waarop de gebruiker in contact komt met ons centrum. Zij zijn over het algemeen verzwakt door hun ervaring en hebben speciale aandacht nodig.

Een luisterend oor, een glimlach, een gebaar, een kopje koffie, een koekje zijn dus belangrijke momenten.

Operatie

Een team van vrijwilligers verwelkomt en registreert elke dag van de week bij toerbeurt gebruikers bij de verschillende diensten.

Kledingwinkel

Veel van de gebruikers die naar ons centrum komen, hebben meerdere financiële problemen. Hun maandelijkse budget dekt voornamelijk de huur, energie (water, gas, elektriciteit) en voedsel, maar zeker niet de kleding, die nochtans een levensbehoefte is.

Wie is onze doelgroep?

- Iedereen met weinig of geen inkomen.
- Iedereen die zijn land van herkomst is ontvlucht en in België totaal berooid is.
- De daklozen
- Omwonenden.

Operatie

Vrijwilligers verzorgen de distributie of verkoop van kleding en accessoires gedurende één dagdeel per week: donderdag. De reden voor de wijziging van het schema is de wisseling van vrijwilligers, we hebben een gloednieuw team dat de dienst verzorgt.

PROJECTEN

Gedurende het jaar 2023 heeft het PSC zijn toewijding aan zijn fundamentele missie voortgezet door middel van projecten. In het hart van deze betrokkenheid bevinden zich vier emblematische projecten die niet alleen ons impact hebben versterkt, maar ook onze vastberadenheid hebben bevestigd om te reageren op de opkomende en aanhoudende behoeften van degenen die we dienen.

Deze projecten, gepresenteerd in het kader van dit activiteitenrapport, getuigen van ons vermogen om te innoveren, ons aan te passen en deel te nemen aan initiatieven die een tastbare impact hebben op het leven van de individuen en families die we ondersteunen. Elk van deze projecten is zorgvuldig ontworpen, zal met toewijding worden uitgevoerd om te resulteren in concrete resultaten die ons werk zullen verrijken en onze verbinding met ons publiek zullen versterken.

We zijn trots om deze successen met u te delen, die ons engagement voor excellentie, inclusie en dienstbaarheid aan anderen belichamen. We hopen dat dit rapport u zal inspireren en aanmoedigen om onze gemeenschappelijke missie voort te zetten om een betere toekomst voor iedereen te bouwen.

1. Project d'Inclusion Numérique

Project ontworpen om te voldoen aan de groeiende behoeften op het gebied van nuttige digitale vaardigheden en om armoede en digitale kloof bij kansarme en behoeftige jongeren tegen te gaan. De doelgroep van dit project zijn jongeren tussen 16 en 25 jaar, wonend in de hele regio Brussel, al dan niet naar school gaand, en kampend met de digitale kloof. Gedurende het hele jaar 2024 zijn er 8 trainingen gepland. We willen 60 jongeren per jaar opleiden, maar ook andere mensen zullen profiteren van deze trainingen. Na deze trainingen is het doel om het bestaande lesmateriaal te benutten om een inclusieve computerruimte te creëren die op de lange termijn 800 mensen kan helpen.

2. Project "Blik op het Onbekende"

Realisatie van een bewustmakingscampagne over vooroordelen, waarbij verschillende dwarsdoorsnede-onderwerpen worden aangesneden, zoals beroepsstatus, nationaliteit, geboorteplaats, handicap, gezinssituatie, enz. De kwestie van dakloosheid wordt belicht, gezien de manier waarop de samenleving algemene vooroordelen creëert rond dit probleem. Opnamen van een sociale ervaring die de deelnemers "confronteert" met de hierboven beschreven kwesties, waarbij vooroordelen worden geïdentificeerd en communicatie tussen de betrokken partijen wordt aangemoedigd. De geproduceerde videocapsule wordt gebruikt als een instrument om het werk van andere sociale actoren, zoals gemeenten, vzw's, te versterken, met als doel het bevorderen van non-discriminatie, dialoog, acceptatie van de ander en multiculturalisme.

3. Project "Her-Babbelkot"

Naast het blijven aanbieden van kwaliteitsmaaltijden tegen een betaalbare prijs, willen we van ons restaurant, "Babbelkot", een ontmoetingsplaats maken. Delen van kennis, ervaringen, culturen, levensstijlen, gevoelens en vooral goede momenten voor iedereen zonder uitzondering. Dit willen we realiseren door middel van lezingen, activiteiten en vooral door samen te werken met andere partners, zoals vrijwilligers uit diverse protestantse kerken, het bieden van ruimte aan de Stadspredikant in het PSC, en betrokkenheid bij de gemeente. De doelstellingen zijn: Verbetering van de inrichting van de ruimtes om een keukenruimte en een restaurantruimte te creëren; Het aanbieden van voortgezette opleidingen voor het keukenpersoneel; Creatie van workshops (koken, gezonde voeding, voeding, productie van producten...), geleid door interne en externe animatoren; Creëren van voorwaarden zodat partners deze ruimtes kunnen gebruiken om activiteiten op dit gebied of andere te ontwikkelen.

In 2023 zijn we begonnen met een reflectie over projecten gericht op inclusie, gemeenschapswerk en gezonde voeding. Deze thema's zijn gedefinieerd op basis van de behoeften en observaties op het terrein. We hebben financiering gezocht, waarvan een deel is verkregen via donaties en subsidies van projectoproepen. Deze middelen zullen ons in staat stellen om de projecten in 2024 te starten en om verder te blijven zoeken naar aanvullende financiering, met het oog op de duurzaamheid van deze projecten.

11. DIENST VOOR ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK

De Algemene Maatschappelijke Dienstverlening (SSG) is een eerstelijnsdienst waar mensen met allerlei problemen terecht kunnen tijdens inlooptsessies en op afspraak. Tot september werd de dienst bemenst door twee maatschappelijk werkers, die samen ongeveer anderhalf keer voltijds werkten. Vanaf september werd ons team versterkt door de aanwerving van een derde voltijdse maatschappelijk werker.

Van oudsher heeft de SSG altijd alle verzoeken om hulp ontvangen die bij het PSC werden ingediend en die binnen haar algemene opdracht vielen, inclusief verzoeken om materiële hulp, voornamelijk voedselpakketten, kleding en, af en toe, meubilair. Dit betekende dat de SSG (en Vluchtelingenwerk "SR" voor aanvragers van internationale bescherming) het toegangspunt was voor het verkrijgen van deze hulp. Dit bracht een aanzienlijke werklast met zich mee.

Omdat materiële hulp afhankelijk was van sociale steun, kon dit een positief effect hebben, omdat het ons in staat stelde andere problemen in de situatie van mensen op te sporen en hen passende sociale steun te bieden. Maar meestal had dit een averechts effect, wat resulteerde in een vertrouwensrelatie die scheefgetrokken werd door de vraag of mensen al dan niet materiële hulp zouden krijgen. Dit schaafde zowel de klant als de maatschappelijk werker. Er was ook de terugkerende vraag over de voorwaardelijkheid van de hulp, aangezien voedselhulp een primaire behoefte is.

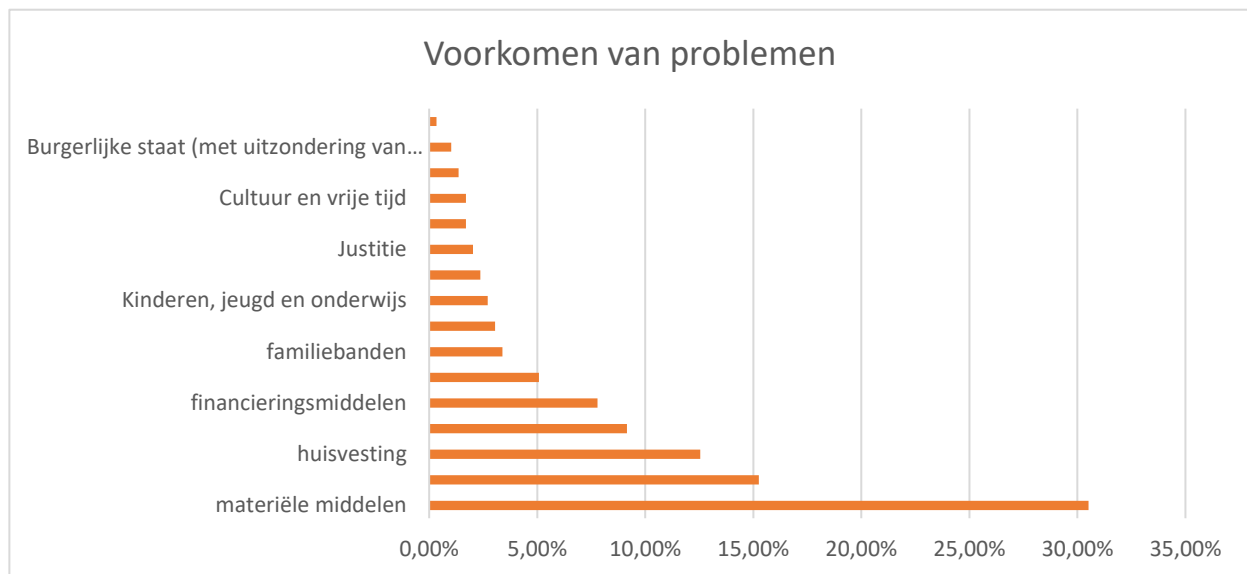
Daarom heeft het PSC een werkgroep opgericht om de kwestie van materiële hulp te bekijken vanuit het oogpunt van sociale diensten en logistiek (voorraadbeheer, betrouwbare statistieken, enz.). Met betrekking tot het onderdeel sociale diensten (het logistieke aspect zal elders in dit activiteitenverslag worden uitgewerkt), werd besloten om de sociale diensten te scheiden van de zogenaamde "materiële" diensten en dat alle sociale diensten om de beurt de "materiële" sociale diensten zouden verlenen. De voorwaardelijkheid van sociale opvolging is verdwenen, ook al blijft de link met onze sociale diensten bestaan (de "diagnose" van een situatie wordt altijd uitgevoerd door een maatschappelijk werker).

De sessies voor materiële bijstand vonden plaats in heel 2023 en werden elk kwartaal geëvalueerd en aan het einde van het jaar geëvalueerd. De conclusie was dat het om verschillende redenen verwarrender was voor onze cliënten om de sessies voor sociale diensten te scheiden van de sessies voor materiële bijstand. Daarom hebben we onze werkgroep in stand gehouden om verder na te denken over een manier van werken die zinvol is voor het PSC en voor het publiek. De institutionele voorwaarde is het behoud van de materiële steun die essentieel is voor ons publiek.

Enkele cijfers over de preciaire situatie van de mensen die gevolgd worden door het CSP

Volgens Statbel is de armoedegrens in 2023 gestegen tot 1.450 euro per maand voor een alleenstaande en 3.045 euro voor een huishouden bestaande uit twee volwassenen en twee kinderen. De situatie **is het meest precair in het Brussels Gewest**.

18,6% van de Belgische bevolking loopt het risico op armoede of sociale uitsluiting en 6,1% van de bevolking bevindt zich in een situatie van **ernstig materiële gebrek**. Volgens Statbel wordt 1,7% van de bevolking geconfronteerd met **ernstige huisvestingsproblemen, vooral in Brussel**. Deze cijfers bevestigen onze statistische gegevens en de realiteit van ons werk, zoals blijkt uit onderstaande tabel.



Verzoeken die we "verzoeken om administratieve bijstand" zouden kunnen noemen, komen bijvoorbeeld heel vaak voor: mensen komen naar ons toe zodat wij contact kunnen opnemen met andere diensten waar ze moeilijker toegang toe krijgen. We fungeren dan als tussenpersoon, wisselen e-mails uit om een afspraak te maken of sturen documenten op als dat een voorwaarde is voor een afspraak. We nemen ook de tijd om bepaalde procedures te verduidelijken en begeleiden onze klanten (indien nodig ook fysiek) als er een taalbarrière of een andere barrière is. Onze dienst treedt vaak op als "tussenpersoon" bij verschillende instanties om mensen te helpen toegang te krijgen tot hun sociale of andere rechten. Soms, wanneer deze diensten bijzonder restrictief zijn wat betreft hun toegangsvoorwaarden (bv. afspraken enkel online boeken, laattijdige reactie, verplichting om een dossier voor te bereiden en per e-mail te versturen vóór de afspraak), hebben we de indruk dat we de rol spelen van een "uitbestedende" sociale dienst.

Regularisatieprocedures: we informeren mensen over de regularisatieprocedures in België, verwijzen hen door naar advocaten en nemen indien nodig contact met hen op. Vaak nemen we de administratieve opvolging van deze dossiers op ons in samenwerking met de advocaten: bewijsmateriaal verzamelen om de zaak te ondersteunen, informatie inwinnen over de situatie in het land van herkomst, contact opnemen met lokale autoriteiten, wijkagenten, de Dienst Vreemdelingenzaken (OE) en artsen om hen te informeren over welke informatie de OE nodig heeft als onderdeel van een 9ter* aanvraag, helpen met de betaling van de leges, "follow-up" certificaten, bijwerken van lopende zaken, bv. wijzigingen in de gezondheidstoestand van de persoon, arbeidscontract, enz.

We helpen ook wanneer een beroep tegen een negatieve beslissing van een 9.bis* of een 9.ter* van de OE voor de Conseil du Contentieux des Etrangers (CCE) wordt overwogen: informatie, contacten met advocaten, artsen, enz.

**Wet van 1980 betreffende de toegang, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen.*

Ons sociaal werk

Om dit verslag zo informatief mogelijk te maken, hebben we ervoor gekozen om twee concrete situaties voor te stellen.

Een situatie met vreemdelingenrecht

Meneer raadpleegde het SSG omdat hij ongedocumenteerd was en zijn situatie in België wilde regulariseren. Hij werd op de hoogte gebracht van de verschillende soorten procedures die beschikbaar zijn en werd in contact gebracht met een pro deo advocaat die hem hielp om het relevante formulier in te vullen. Er werd een

administratieve opvolging van de zaak opgestart (die nog steeds aan de gang is), met inbegrip van het zoeken naar bewijsmateriaal om de zaak te ondersteunen, contact met derden om hun getuigenis te verkrijgen, etc., soms in aanwezigheid van een tolk. De advocaat met wie we samenwerkten, was verantwoordelijk voor het opstarten van de procedures voor het aanvragen van regularisatie van verblijf en vervolgens voor het in beroep gaan tegen de weigering van de OE. Hij kreeg ook hulp bij het aanvragen van financiële steun van een OCMW voor een Stib-abonnement, gezien zijn mobiliteitsproblemen.

Ook hier was het onze taak om contact te leggen met het OCMW en hem te helpen met het verzamelen van de bewijsstukken die zijn maatschappelijk werker vroeg, en om de tijd te nemen om hem alle ins en outs van zo'n aanvraag uit te leggen. Tegelijkertijd kreeg hij materiële steun van het PSC (voedselpakketten, kleding, hygiëneproducten, enz.).

Op zoek naar huisvesting

De heer kwam begin november 2023 bij ons voor hulp bij het zoeken naar woonruimte, omdat hij een brief had ontvangen van zijn huisbaas waarin zijn huurcontract van een jaar werd opgezegd. Voor deze meneer, die ziekenfondsverzekerd is en gezondheidsproblemen heeft, was dit nieuws compleet verwoestend en veroorzaakte het veel stress en zorgen, evenals onzekerheid over zijn toekomst.

Na naar hem te hebben geluisterd en zijn situatie te hebben geanalyseerd, hebben we een aantal stappen ondernomen, waarvan de eerste was om hem in te schrijven bij alle sociale huisvestingsagentschappen (AIS) in de negentien Brusselse gemeenten.

We hebben geprobeerd een compromis te bereiken met de huidige makelaar, maar die wilde niet naar meneer luisteren en het was ingewikkeld om contact met hen te krijgen. Ondanks pogingen en een schriftelijke brief van een advocaat om verlenging van het huurcontract aan te vragen, leidde dit niet tot een positief resultaat. De verhuurder wilde de huurovereenkomst niet verlengen of vernieuwen.

Hierna zijn we blijven zoeken naar woonruimte, maar zonder succes.

Gezien de situatie, waarbij de huren erg duur zijn en de vraag erg hoog, is dit een moeilijke taak voor zowel ons professionals als onze gebruikers. Er wordt een aantal andere wegen verkend, waaronder het zoeken naar doorgangsaccommodatie of hostels om te voorkomen dat mensen aan het einde van hun huurcontract op straat belanden.

We hebben gemerkt dat als de lente nadert, er meer kans is op het vinden van een tijdelijke oplossing dan in de winter, ook al is het vinden van woonruimte een zeer ingewikkelde kwestie om mee om te gaan.

Onze rol als professionals is niet alleen om te proberen een oplossing te vinden, maar ook om aanwezig te zijn bij het zoekproces en naar mensen te luisteren zodat we ze kunnen ondersteunen bij hun zoektocht. Dit kan een zeer moeilijke tijd zijn voor sommige mensen, aangezien onze doelgroep zich vaak in een precare situatie bevindt. Dit kan een extra uitdaging zijn om te overwinnen bovenop alle andere die al overwonnen moeten worden.

We blijven pleiten voor verandering op politiek niveau, omdat we zien dat steeds meer mensen moeite hebben met het vinden van huisvesting, ondanks het feit dat dit een fundamenteel recht is voor iedereen.

Thematische focus

We willen ons ook richten op twee onderwerpen die ons na aan het hart liggen en die veel van onze tijd en energie in beslag nemen.

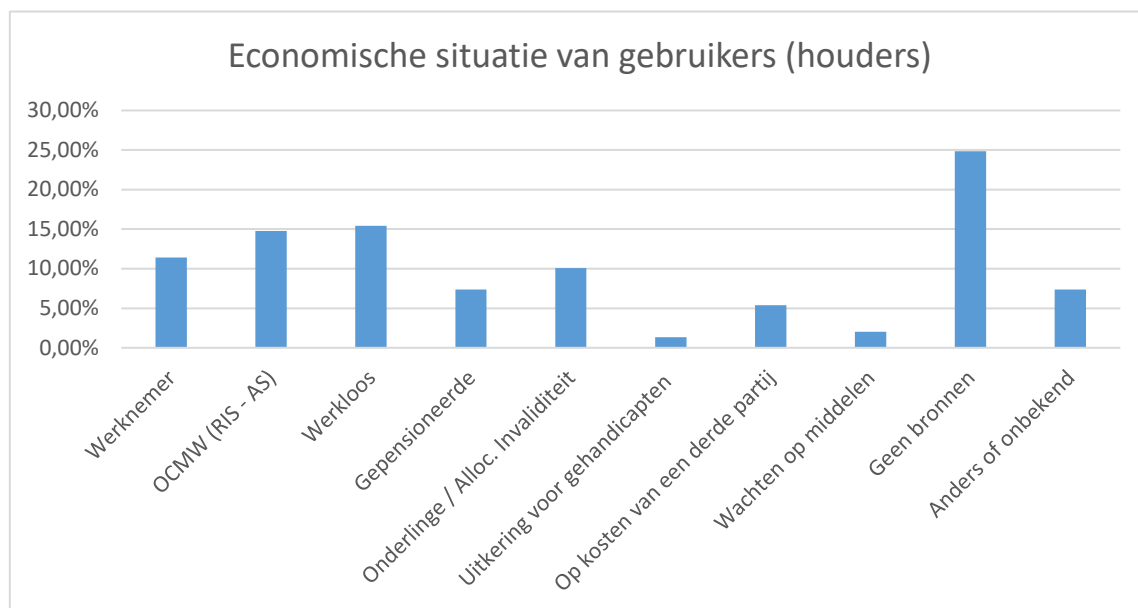
Gezinshereniging

Na de tijdelijke sluiting van een dienst die gespecialiseerd is in gezinshereniging, ontvingen we van september tot eind 2023 een enorm aantal aanvragen. De aanvragen gingen vooral om informatie over de procedure en de te nemen stappen, de in te dienen documenten, maar ook over de rechten en voorwaarden waaraan je moet voldoen als persoon die zich wil laten herenigen met één of meerdere personen in België.

Onze ervaring is dat veel van deze aanvragen betrekking hadden op niet-EU-onderdanen. Als gevolg van deze toegenomen vraag naar gezinshereniging bespraken we de mogelijkheid om meer diepgaande training op dit gebied te krijgen. Aangezien immigratierecht een belangrijk onderdeel is van onze algemene welzijnsdienst, staan we open voor een verdere specialisatie in de toekomst.

Aanvragen voor financiële bijstand

Aanvragen voor financiële hulp zijn, net als aanvragen voor materiële hulp, meestal het gevolg van een gebrek aan financiële middelen. Zoals de tabel hieronder laat zien, ontvangt 14,77% van onze cliënten een uitkering van het OCMW en heeft bijna 25% helemaal geen middelen!



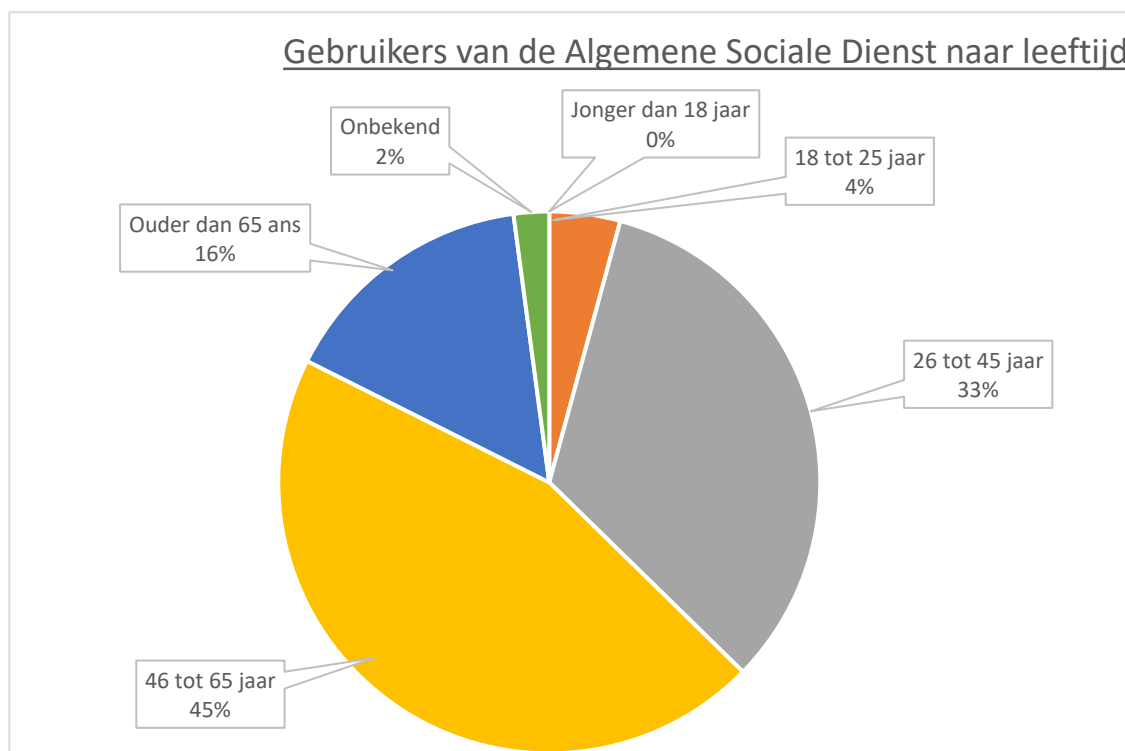
Dit gebrek aan middelen heeft zijn weerslag op de huursituatie van de mensen en op hun dagelijks leven, dat steeds moeilijker wordt (voedselbudget, gezondheid, enz.). Hierdoor staan alle problemen waarmee onze cliënten die naar onze diensten komen te maken krijgen, met elkaar in verband.

Onder de mensen zonder "duurzame" middelen bevinden zich de "mensen zonder papieren", die in nog grotere onzekerheid leven omdat ze geen recht hebben op sociale zekerheid of het OCMW, uitgezonderd dringende medische hulp. Deze groep is dus dubbel gestraft tijdens de covid crisis en meer recent als gevolg van de energiecrisis. Dit heeft tot paradoxale situaties geleid, zoals die van een vrouw zonder papieren die regelmatig haar gas- en elektriciteitsrekeningen betaalt, maar die geen recht had op overheidssubsidies omdat ze niet geregistreerd stond bij de lokale autoriteiten, ondanks onze interventies. We konden echter wel financiële hulp aanvragen bij de energie-eenheid van het OCMW, met name via het Vandelanotte-fonds, dat 'opengesteld' is voor migranten zonder papieren. Maar daarvoor moesten we er bij bepaalde OCMW's op aandringen dat ze de aanvragen zouden behandelen, want de mensen die we naar hen doorverwezen werden vaak geweigerd vanwege hun statuut in België.

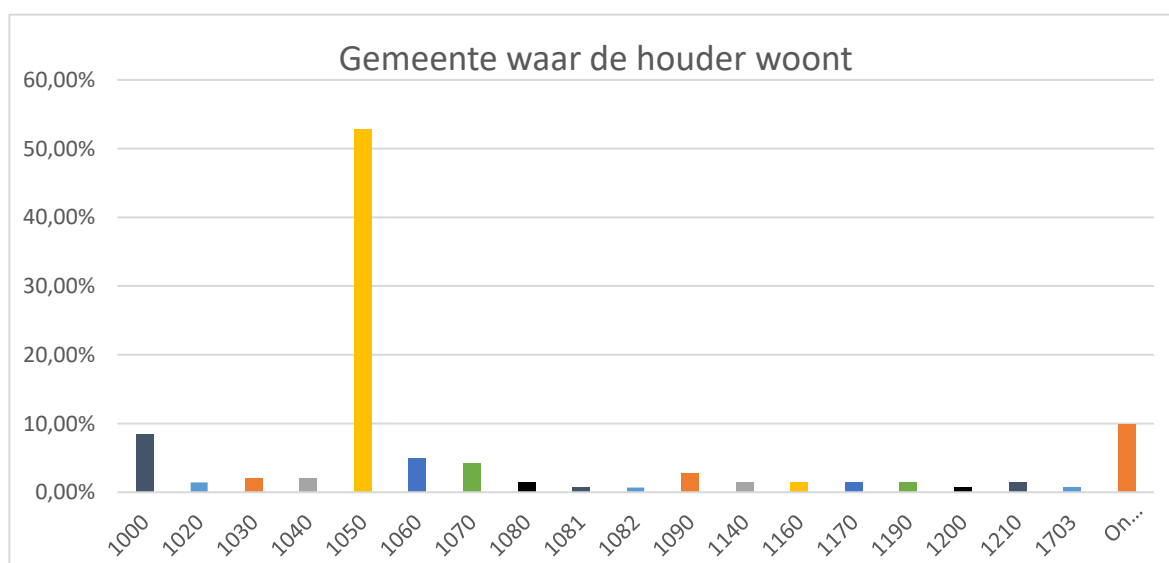
Er wordt dus een beroep op ons gedaan om financiële hulp te verlenen waarop we niet rechtstreeks kunnen reageren, maar waarbij we sociale ondersteuning of schuldbemiddeling bieden. Dit houdt in dat we met schuldeisers onderhandelen over een regeling in geval van achterstallige betalingen of spreiding van betalingen, of zelfs vragen om kwijtschelding van bepaalde schulden en/of rente indien mogelijk, of een tijdelijke opschorting van schulden wanneer er geen geld beschikbaar is in het budget. Opgemerkt moet worden dat het PSC af en toe beperkte financiële steun verleent in specifieke gevallen, zoals aan het begin van het nieuwe schooljaar.

Een herinnering aan de algemene kenmerken van onze klanten

Zoals voorheen zijn de meeste van onze klanten "actieve" mensen tussen 26 en 65 jaar. We zien echter wel een vergrijzing van onze begunstigden; een aanzienlijk deel is ouder dan 65 jaar.

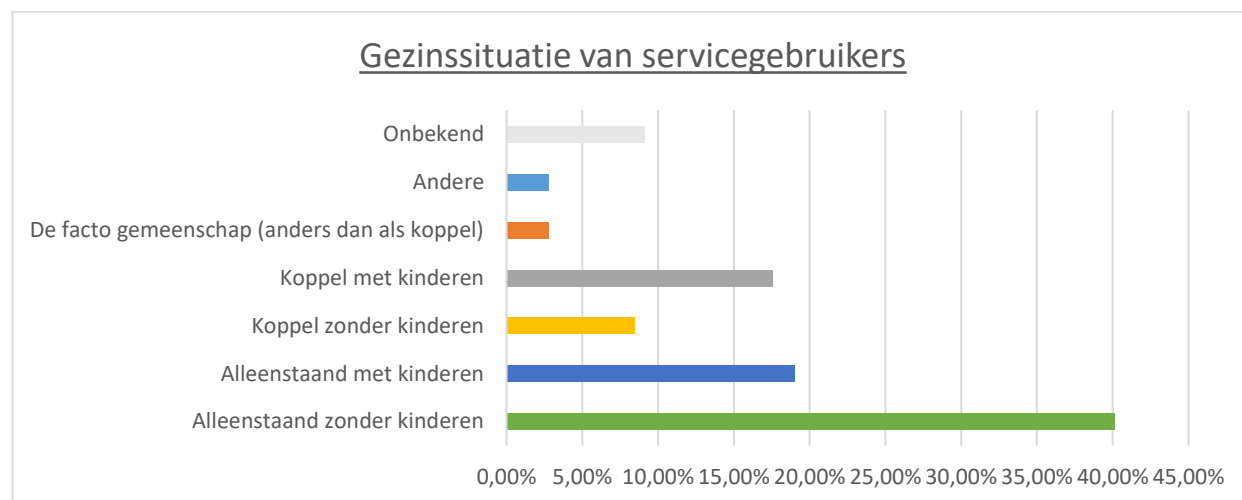


Hoe het ook zij, deze gegevens moeten met de nodige voorzichtigheid worden geanalyseerd, omdat de naweeën van OpaleGate in maart 2023 nog steeds voelbaar zijn. In feite moet het verlies van gegevens worden opgeteld bij een vertraging in de codering, gezien de aanzienlijke tijd die nodig was om weer aan de slag te gaan om een andere operator te vinden en opnieuw aan te sluiten bij Opale. Dit ondanks de onschatbare hulp van een studente tijdens de zomer (gratis ter beschikking gesteld door de FDSS - nogmaals onze dank aan haar) die in staat was om de bestanden opnieuw in te voeren, maar niet alle interventies en a fortiori alle problemen. Individueel was elke maatschappelijk werker ook niet in staat om deze vertraging in te halen. Toch stellen we vast dat de hier gepresenteerde resultaten overeenkomen met onze ervaring.



Onze accreditatie geldt voor het hele Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dus we staan open voor iedereen die in de regio woont. U moet zich er echter van bewust zijn dat we regelmatig worden benaderd door mensen die niet in het gewest wonen, maar die met Brussel verbonden zijn door hun werk, hun familie, hun wens om er te komen wonen of om andere redenen die specifiek zijn voor elke persoonlijke situatie. Over het algemeen geven we deze mensen

geen langdurige "begeleiding", maar verwelkomen we hen, informeren we hen en begeleiden we hen zo goed mogelijk over de Brusselse kwesties en de gemeenschappelijke of federale realiteiten die op vele niveaus bestaan. De categorie "onbekend" omvat dus deze specifieke situaties, evenals een groot aantal "daklozen" en personen van wie we de gemeente van verblijf niet konden achterhalen.



Ten slotte denken we dat het altijd de moeite waard is om erop te wijzen dat alle realiteiten die in dit rapport worden belicht, alle categorieën van "huishoudens" beïnvloeden. Hierbij moet worden opgemerkt dat de crises op het gebied van gezondheid, energie en huisvesting zich hebben gevoegd bij de al langer bestaande maar nog steeds in het oog springende crises van opvang of migratie en werkgelegenheid, of zelfs bij de meer vage en verborgen crisis van gezondheid/geestesziekte...

12. SCHULDBEMIDDELINGSDIENST

Onze schuldbemiddelingsdienst werd opgericht in 1998 en werd goedgekeurd bij ministerieel besluit van 13 juli 1999 door de Commissie van de Brusselse Hoofdstedelijke Gemeenschap.

2023 was opnieuw een jaar van grote herschikkingen in de schuldbemiddelingsdienst. Onze collega Hugo, die net in 2022 was aangekomen, werd in 2023 aangesteld als coördinator, waardoor het evenwicht in ons team opnieuw werd verstoord. Eveline Uwanyirigira, voorheen werkzaam bij de vluchtelingendienst, verving hem en nam zijn zaken over naarmate ze zich aandienden.

Onze afdeling heeft te maken met een nieuwe organisatie en een aanpassingsperiode om optimaal te kunnen functioneren. De afgelopen jaren zijn zijn zachtst gezegd turbulent geweest, met een aantal collega's die zijn vertrokken. Dit heeft ons werk bemoeilijkt.

In 2021 tekende onze schuldbemiddelingsdienst een overeenkomst met Maître Alice Golenvaux om ons te helpen met alle juridische vragen om te voldoen aan de volgende vernieuwing van de accreditatie van onze dienst. Deze samenwerking loopt nog steeds en is een grote hulp voor ons in ons vervolgwerk.

Onze dienst schuldbemiddeling staat open voor iedereen die in een van de 19 gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest woont, schulden heeft of te veel schulden heeft en moeilijkheden ondervindt met zijn/haar financieel beheer.

Het is ook bedoeld voor iedereen die behoefte heeft aan informatie of het verkrijgen van een adres met betrekking tot overmatige schuldenlast.

Toegang tot onze schuldbemiddelingsdienst, als onderdeel van minnelijke schikking, is volledig gratis en alleen op afspraak.

Als schuldbemiddelaars proberen we in wezen te onderhandelen met schuldeisers en afbetalingsplannen te verkrijgen die we als "haalbaar" beschouwen. We proberen ook, indien mogelijk, het maandelijkse budget van de persoon met een te hoge schuldenlast in evenwicht te brengen. Onze enige vereiste is dat ze actief met ons meewerken.

Zoals u hieronder zult zien, zijn de belangrijkste redenen voor overmatige schuldenlast en de meest voorkomende soorten schulden te wijten aan een gebrek aan inkomsten, slecht beheer, een breuk of overmatige consumptie. In onze maatschappij is de verleiding om te consumeren erg groot, vooral door de vele winkels die gemakkelijk krediet aanbieden.

Maar de realiteit op het terrein leert ons ook dat een groot deel van de mensen in het Brussels Gewest met een overmatige schuldenlast te kampen heeft met moeilijkheden die te maken hebben met een gebrek aan middelen en met hoge huurkosten, die een te groot deel van het gemiddelde Brusselse budget opeisen.

Bovendien hebben we nu de energiecrisis en de stijgende prijzen door inflatie.

Deze stijging van de kosten voor eerste levensbehoeften verergert de financiële problemen van de Brusselaars nog. En het zijn niet alleen de meest kwetsbaren die getroffen worden, maar ook de middenklasse, die helaas niet altijd toegang heeft tot de hulp die door de overheid is ingesteld omdat hun middelen net boven de criteria liggen. Voeg daar nog een overmatige schuldenlast aan toe en je krijgt steeds meer mensen in ernstige financiële problemen.

Waar nodig helpen wij de betrokken partijen bij het indienen van een verzoekschrift voor een collectieve schuldregeling bij de arbeidsrechter. Dit is een vrij omvangrijke taak en het kost tijd om het dossier samen te stellen.

Ter informatie: het kost ongeveer € 1.000,00 om een advocaat een verzoekschrift voor een collectieve schuldenregeling te laten opstellen. Het is duidelijk dat dit een kost is die veel mensen in bemiddeling niet kunnen dragen, gezien hun middelen en hun overmatige schuldenlast. Onze rol is daarom meer dan noodzakelijk voor deze mensen.

Hieraan moet worden toegevoegd dat het B.A.J. (Bureau d'Aide Juridique) ook de meest kansarme mensen kan helpen die een aanvraag voor een collectieve schuldenregeling willen indienen, op voorwaarde dat ze voldoen aan de voorwaarden voor eerstelijns rechtsbijstand. Het is dus een mogelijk alternatief voor het indienen van een aanvraag voor een collectieve schuldenregeling voor mensen die hulp nodig hebben en niet kunnen wachten op een afspraak met een schuldbemiddelingsdienst, die vaak lang kan duren.

CASEMANAGEMENT VOOR BUITENGERECHTELIJKE SCHULDBEMIDDELING IN 2023 :

Lopende projecten :

- nieuw: 24
- oud: 43
- totaal: 67 (36 vrouwen & 31 mannen)

Gemiddelde leeftijd: 49

De mensen die we hebben ontmoet:

SEX \ OORSPRONG	VROUWEN	MANNEN	TOTAAL	%
Belgen	26	21	47	70.14
Europese Unie	1	1	2	2.98
Noord-Afrika	0	4	4	5.98
Afrika	2	2	4	5.98
Andere oorsprong	7	3	10	14.92
TOTAAL	36	31	67	100

Net als de vorige jaren is de meerderheid van ons publiek Belgisch. Dit sluit niet uit dat ze van buitenlandse afkomst zijn, maar de meeste mensen die wij helpen, hebben de Belgische nationaliteit. De gemiddelde leeftijd van onze cliënten is hetzelfde als vorig jaar.

De kloof tussen mannen en vrouwen blijft constant, wat bewijst dat overmatige schuldenlast iedereen treft.

Gezinssituatie:

SEX \ SITUATIE	VROUWEN	MANNEN	TOTAAL	%
Geïsoleerd	16	18	34	50.74
Samenwonenden zonder kinderen	0	5	5	7.46
Samenwonenden met kinderen	10	4	14	20.90
Eenoudergezinnen	10	4	14	20.90
TOTAAL	25	24	49	100

Net als vorig jaar zijn vrouwen iets oververtegenwoordigd ten opzichte van mannen.

Dit jaar is er een lichte stijging van het aantal alleenstaanden (een stijging van 8%). Aan de andere kant zijn eenoudergezinnen duidelijk ondervertegenwoordigd vergeleken met vorig jaar (een daling van 20%).

Het aantal samenwonenden met kinderen ligt op hetzelfde niveau als dat van eenoudergezinnen.

Het aantal samenwonenden zonder kinderen is dit jaar ook gestegen.

Het zijn echter nog steeds vrouwen die de meerderheid van de eenoudergezinnen vormen. Dit weerspiegelt het feit dat kinderen meestal aan hun moeder worden toevertrouwd wanneer het koppel uit elkaar gaat, ook al is er een toename in de wisselende voogdij.

Er werd aangetoond dat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest eenoudergezinnen sterk vertegenwoordigd zijn in de Brusselse armoedestatistieken. Dit kan worden verklaard door het feit dat de huren in Brussel hoger zijn dan in de rest van het land. Dit betekent dat eenoudergezinnen nog meer benadeeld zijn, aangezien ze slechts één inkomen hebben om hun huishouden en kinderen te onderhouden.

Hetzelfde geldt voor alleenstaanden, die dezelfde vaste lasten (huur, energierekening, enz.) moeten dragen met één salaris en die sterk vertegenwoordigd zijn in onze statistieken, net als eenoudergezinnen.

Dit is waarschijnlijk een deel van de verklaring voor de overmatige schuldenlast van deze twee groepen, aangezien alleenstaanden en eenoudergezinnen de meerderheid van onze klanten uitmaken.

Maar overmatige schuldenlast, die vroeger gezinnen met één inkomen trof die dezelfde kosten moesten dragen als anderen, wordt steeds meer verspreid en spaart niet langer huishoudens met twee inkomens. Het bewijs ligt in de vertegenwoordiging van de samenwonende groep met kinderen, maar in mindere mate.

De explosieve stijging van de huurprijzen in Brussel leidt tot de verarming van de middenklasse, die de kosten van het dagelijks leven niet meer kan opbrengen. Daarbij komt nog de stijging van de energiefactuur. Aangezien de meeste woningen in Brussel die beschikbaar zijn voor de meest kwetsbare groepen heel moeilijk verwarmd kunnen worden en de slechtste EPB's hebben, zijn het de meest kwetsbaren die nog harder getroffen worden door de stijging van de energieprijzen.

We zien een echte verschuiving in armoede. Mensen die vroeger comfortabel rond konden komen, redden het niet meer en vragen om hulp.

De torenhoge inflatie van de afgelopen jaren heeft de situatie voor iedereen alleen maar verergerd. Omnog maartezwijgen van overmatige schuldenlast. Het dagelijks leven wordt steeds moeilijker en mensen moeten steeds vroeger in de maand op de kleintjes gaan letten.

Inkomen:

SEX SOORTEN INKOMSTEN	VROUWEN	MANNEN	TOTAAL	%
Werk	3	11	14	20.90
Zelfstandig	0	1	1	1.49
Pensioen	6	2	8	11.95
Werkloosheidsuitkering	12	7	19	28.35
Inkomen sociale integratie	4	3	7	10.45
Onderlinge verzekeringsvoordelen	8	3	11	16.41
Geen inkomen	3	4	7	10.45
TOTAAL	36	31	67	100.00

Het aantal mensen met een werkloosheidsuitkering is sinds vorig jaar weer gestegen.

Aan de andere kant daalt het aantal mensen dat een sociaal integratie-inkomen ontvangt nog steeds, net als het aantal mensen dat een ziekenfondsuitkering ontvangt.

Er zijn ook minder gepensioneerden in onze statistieken.

Er is een lichte stijging van het aantal mensen met een inkomen uit werk en mensen zonder inkomen.

Ongeacht het type inkomen, hebben de meeste mensen met een overmatige schuldenlast beperkte middelen. Echter, soms volgen we ook gebruikers met meer substantiële middelen (goed inkomen) en vaak is de staat van overmatige schuldenlast ook beperkt.

Dit betekent niet dat een cliënt die weinig middelen tot zijn beschikking heeft niet ook een grote schuldenlast kan hebben.

In gevallen waarin er veel schulden zijn door bijvoorbeeld strafrechtelijke boetes, kan het bedrag van de overmatige schuldenlast zeer snel oplopen tot aanzienlijke bedragen, ook al heeft de persoon in kwestie zeer weinig of geen middelen tijdens de periode van bijvoorbeeld gevangenisstraf.

Overmatige schuldenlast treft alle sociale lagen van de bevolking. Studenten, gepensioneerden, werknemers, zelfstandigen en uitkeringsgerechtigden hebben er allemaal mee te maken. Ieder van ons kan op een bepaald moment in zijn leven in een situatie van overmatige schuldenlast terecht komen.

Je moet dit probleem met veel nederigheid benaderen, want niemand is immuun voor het doen van een beroep op een schuldbemiddelingsdienst.

De oorsprong van overmatige schuldenlast:

SEX \ OORZAKEN	VROUWEN	HEREN	TOTAAL
Slechtbeheer	13	15	28
Gebrek aan inkomen	19	8	27
Verlies van werk	4	3	7
Ziekte	5	4	9
Onderwijs	1	1	2
Ongevallen	0	1	1
Echtscheiding	4	4	8
Overlijden van een familielid	0	0	0

Er zijn veel oorzaken van een overmatige schuldenlast, en een persoon met een overmatige schuldenlast kan in meerdere categorieën tegelijk vallen.

Helaas zijn gebrek aan inkomsten en slecht beheer dit jaar nog steeds de belangrijkste oorzaken van overmatige schuldenlast, hoewel er een lichte oververtegenwoordiging is van gebrek aan middelen. De andere categorieën bleven stabiel.

De verschillende soorten schulden :

SEX SOORTEN SCHULDEN	VROUWEN	HEREN	TOTAAL
Huren	5	4	9
Gas / Elektriciteit	13	9	22
Zorg & gezondheid	11	9	20
Schoolkosten	3	1	4
Alimentatie	0	4	4
Credits	14	10	24
Status	13	18	31
Andere	6	10	16

Heel vaak vinden we verschillende soorten schulden in één dossier.

Er is echter een duidelijke toename van schulden voor nutsvoorzieningen en gezondheidszorg. Deze schulden hebben betrekking op kosten die in principe in het maandelijkse huishoudbudget zouden moeten worden opgenomen. Dit zou verklaard kunnen worden door de verarming van de Brusselse bevolking.

Over het algemeen is overmatige schuldenlast momenteel gekoppeld aan stijgende prijzen voor essentiële goederen en diensten en de kosten van levensonderhoud.

Omdat de lonen geen gelijke tred hebben gehouden met deze stijging, worden de kosten van levensonderhoud steeds moeilijker te dragen voor veel mensen met een laag inkomen, of het nu gaat om werkende mensen met een laag inkomen of mensen met een uitkering.

Deze vaststelling wordt bevestigd door tal van andere schuldbemiddelingsdiensten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

BESCHRIJVING VAN DE ACTIVITEIT VAN DE SCHULDBEMIDDELINGSDIENST IN 2023:

Buitengerechtelijke schuldbemiddeling zonder budgetbeheer:

	Vrouwen	Mannen	Totaal
Totaal	31	30	61

Minnelijke schuldbemiddeling zonder budgetbeheer betekent dat mensen zelf de verantwoordelijkheid nemen voor het afbetalen van hun betalingsplannen na onderhandeling met hun schuldeisers door onze schuldbemiddelingsdienst.

Deze groep gebruikers blijft constant volgens het aantal zaken. Onze schuldbemiddelingsdienst is in 2023 gestopt met het instellen van derdenrekeningen, om prioriteit te geven aan het geven van meer verantwoordelijkheid aan de cliënten.

Buitengerechtelijke schuldbemiddeling met gedeeltelijk budgetbeheer:

	Vrouwen	Mannen	Totaal
Totaal	4	0	4

Schuldbemiddeling met gedeeltelijk budgetbeheer houdt in dat je betalingen doet in het kader van betalingsplannen die met schuldeisers zijn onderhandeld via de derdenrekening van het Centrum.

Deze dienstverlening is beschikbaar voor iedereen maar helaas niet in alle C.P.A.S.-centra. Voor sommige mensen geeft deze dienstverlening ze een gevoel van zekerheid als het gaat om het volgen van hun aflossingen.

Opgemerkt moet worden dat alle zaken met betrekking tot totaal budgetbeheer zijn afgesloten. Wij zijn van mening dat dit soort zaken moet worden doorverwezen naar de vastgoedadministratie en dat dit niet de rol is van een schuldbemiddelingsdienst.

Buitengerechtelijke bemiddeling met het oog op een collectieve schuldenregeling:

	Vrouwen	Mannen	Totaal
Totaal	1	1	2

Zaken die naar de collectieve schuldenregeling worden verwezen, hebben heel vaak te maken met met een groot aantal schulden en/of een zeer beperkte mogelijkheid tot terugbetaling. Schuldeisers zullen die waarschijnlijk weigeren bij onderhandelingen over betalingsplannen. Dit rechtvaardigt een dergelijke procedure.

Deze bindende procedure is onderworpen aan een vergoeding en duurt maximaal 7 jaar. Het feit dat de middelen van de aanvrager op de rekening van de schuldbemiddelaar worden gestort, kan mensen ook afschrikken. Dit is vaak de reden waarom onze cliënten dit soort procedures niet willen aangaan en liever binnen het kader van minnelijke bemiddeling blijven.

Tot slot was 2023 weer een jaar van verandering voor onze schuldbemiddelingsdienst, met het vertrek van onze collega Hugo en de komst van Eveline in ons team.

We hebben wat tijd nodig om ons aan te passen, zodat ons team zijn draai kan vinden en optimaal kan presteren.

Maar we mogen onze belangrijkste rol niet uit het oog verliezen: mensen helpen om uit hun schuldenlast te komen en weer een menswaardig bestaan te leiden.

13. VLUCHTELINGENDIENST

De crisis in de opvang van asielzoekers houdt aan en 2023 werd opnieuw gekenmerkt door de verzadiging van het opvangnetwerk.

Hier is een artikel over de werkelijke situatie in België en de beslissingen van onze politieke leiders.

"DE BELGISCHE REGERING HEEFT HERHAALDELIJK NAGELATEN ASIELZOEKERS ADEQUAAT TE HUISVESTEN.

De Belgische overheid heeft herhaaldelijk nagelaten om asielzoekers adequaat te huisvesten en heeft geweigerd om het aantal opvangplaatsen uit te breiden om aan de noodzakelijke capaciteit te voldoen. Op die manier hebben de autoriteiten een crisis gecreëerd die duizenden asielzoekers in de kou heeft laten slapen, in strijd met hun mensenrechten.

GEÏMPROVISEERDE KAMPEN DIE SYSTEMATISCH WORDEN ONTMANTELD EN Vernietigd ZONDER DAT ER EEN OPLOSSING IN ZICHT IS

Op 19 oktober 2021 kregen 50 mensen geen onderdak toen ze asiel aanvroegen in het Brusselse registratiecentrum. Ze begonnen buiten het centrum te kamperen. Sindsdien zijn duizenden andere mensen op straat achtergelaten nadat ze asiel hadden aangevraagd. Ze kregen pas onderdak na maanden wachten op straat, in geïmproviseerde kampen of kraakpanden, of in opvangcentra die door organisaties werden aangeboden. De autoriteiten voerden gedwongen uitzettingen uit bij asielzoekers die op straat of in kraakpanden kampeerden, zonder hen alternatieve huisvesting aan te bieden. In minstens één geval vernietigde de politie provisorische tenten van karton en andere materialen die in de buurt van het registratiecentrum waren opgezet, waardoor mensen volledig dakloos werden. Er zijn verschillende informele nederzettingen ontstaan in Brussel, waaronder één in de Paleisstraat, die onderdak heeft geboden aan ongeveer 1.000 mensen.

TIJDELIJKE OPLOSSINGEN DIE UITSLUITEND DOOR MAATSCHAPPELIJKE ORGANISATIES WORDEN GEBODEN

Op dit moment wordt het lijden van berooide asielzoekers alleen verlicht door het onschatbare werk van Belgische NGO's, activisten en andere organisaties. De capaciteit van maatschappelijke organisaties is echter beperkt. Hoewel de regering de opvangcapaciteit van België heeft verhoogd, zijn de genomen maatregelen te traag en onvoldoende om een opvangcrisis van eigen makelij op te lossen. Al in 2021 waarschuwden maatschappelijke organisaties dat er actie moest worden ondernomen om de opvangcapaciteit te vergroten om te voorkomen dat mensen geen onderdak zouden krijgen. Ondanks deze waarschuwingen heeft de regering nagelaten passende maatregelen te nemen om de situatie aan te pakken."

EEN GEVAARLIJKE MINACHTING VOOR DE RECHTSSTAAT EN NATIONALE EN INTERNATIONALE WETTEN

Duizenden gerechtelijke uitspraken, waaronder die van de Belgische Raad van State en het Europees Hof voor de Rechten van de Mens, hebben erkend dat Belgische instellingen hun verplichting om asielzoekers adequaat bij te staan niet zijn nagekomen. Door deze uitspraken niet na te leven, heeft de regering een schokkend gebrek aan respect getoond, niet alleen voor de rechten van asielzoekers, maar ook voor de rechtsstaat.¹

¹ www.amnestyinternational.be, België - Asielzoekers aan wie huisvesting wordt geweigerd - Amnesty International België

Aantal asielaanvragen in België in 2023.

Volgens het CGVS-rapport **vroegen** in 2023 **35.507 personen internationale bescherming** aan bij de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Dit cijfer omvat de 284 personen die in België aankwamen als gevolg van hervestiging.

Het totale aantal aanvragers is iets lager dan in 2022, toen 36.871 mensen bescherming aanvroegen. Dit is een **daling van 3,7%**. In de eerste 7 maanden van 2023 kwam het maandelijkse aantal aanvragers niet boven de 3.000 uit. Van augustus tot december werd de drempel van 3.000 personen elke maand overschreden, met een piek in oktober (3.740 personen).

In 2023 bedroeg het gemiddelde maandelijkse aantal bij de OE geregistreerde aanvragers 2.959, vergeleken met 3.073 in 2022.

In 2023 waren **67,6%** van de aanvragers **mannen, tegenover 32,4%** vrouwen. Voor sommige herkomstlanden, zoals Afghanistan, is het aandeel mannen veel hoger (89%).

In 2023 waren de belangrijkste herkomstlanden van aanvragers van internationale bescherming in België **Syrië, Afghanistan, Palestina, Turkije en Eritrea**.

In 2023 dienden 5.918 mensen een **vervolg verzoek om** internationale bescherming in. Als percentage van het totale aantal aanvragen is het aantal volgende aanvragen gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar (16,7% in 2023, vergeleken met 12,6% in 2022). Voor sommige van de top 10-landen van herkomst, zoals Afghanistan (31,8%) en Moldavië (32,9%), blijft het percentage volgende aanvragen bijzonder hoog.

In 2023 registreerde de OE 2.594 verzoeken om internationale bescherming die verklaarden **niet-begeleide minderjarige vreemdelingen te zijn**, een daling van 32,7% ten opzichte van 2022. Na onderzoek door de Voogdijdienst werden 1.660 van hen voorlopig erkend als minderjarig. Deze onderzoeken zijn nog niet allemaal afgerond.

Van de aanvragers van internationale bescherming die verklaarden **niet-begeleide minderjarige vreemdelingen te zijn**, was 87% jongen. 26% van hen kwam uit Afghanistan, 18% uit Eritrea en 15% uit Syrië.²

AANTAL BESLISSINGEN

In 2023 nam het CGVS **25.356** beslissingen voor in totaal **29.885** personen. In vergelijking met 2022 betekent dit een stijging van **23,6% (in termen van aantal zaken)**. Deze stijging werd gerealiseerd dankzij de aanwerving van nieuwe beschermingsbeamten, waarvan het aantal in 2023 gemiddeld 15% steeg. Het CGVS is ook speciale maatregelen blijven nemen om zijn efficiëntie te verhogen, met behoud van de kwaliteit van zijn beslissingen en rekening houdend met het welzijn van zijn personeel.

In **43,5%** van de eindbeslissingen in 2023 oordeelde het CGVS dat de aanvrager inderdaad in aanmerking kwam voor de **internationale beschermingsstatus**. Dit beschermingspercentage was iets hoger dan in 2022 (43%).

42% van de beslissingen in 2023 waren beslissingen tot erkenning van **de vluchtelingenstatus** en **1,5%** waren beslissingen tot toekenning van de **subsidiare beschermingsstatus**.

In 2023 werd het grootste aantal vluchtelingenstatussen toegekend aan Syriërs (2.689), Afghanen (2.595), Eritreeërs (1.770) en Burundezen (1.187). Het grootste aantal subsidiaire beschermingsstatussen werd in 2023 toegekend aan Jemenieten (152), Somaliërs (127), Syriërs (57) en Irakezen (16).

Het aantal **niet-ontvankelijkheidsbeslissingen** (die voornamelijk betrekking hebben op additionele aanvragen en aanvragen van mensen die al bescherming hebben gekregen in een andere EU-lidstaat) is gedaald ten opzichte van 2022, maar hun aandeel blijft hoog: deze beslissingen vertegenwoordigden **15,8% van het totaal**, tegenover 17,9% in 2022. Deze gevallen moeten prioriteit krijgen. Als de niet-ontvankelijkheidsbeslissingen buiten beschouwing worden gelaten, bedraagt het beschermingspercentage 52,3%.³

2023 IN DE AFDELING VLUCHTELINGENHULP

Eerst kijken we naar ons werk met betrekking tot de sociale diensten en daarna naar de opvang van aanvragers van internationale bescherming onder onze CIRE/FEDASIL-overeenkomst in 2023. In 2023 verwelkomden we **670** mensen, waaronder **170** die voor de eerste keer kwamen. Nieuwkomers voor onze dienst zijn mensen **uit het Midden-Oosten, Afrika, Azië, Latijns-Amerika, Oost-Europa en elders.**

Na een besluit van de staatssecretaris voor Asiel en Migratie, **Nicole de Moor, om "tijdelijk geen alleenstaande mannen meer op te vangen", bleef het grootste aantal opgevangen mensen bestaan uit alleenstaande mannen.**

ONS WERK

We verwelkomden mensen tijdens onze sessies en op afspraak.

De verzoeken die in **2023** werden ontvangen, betroffen **materiële hulp** in de vorm van voedselpakketten, kleding en meubilair.

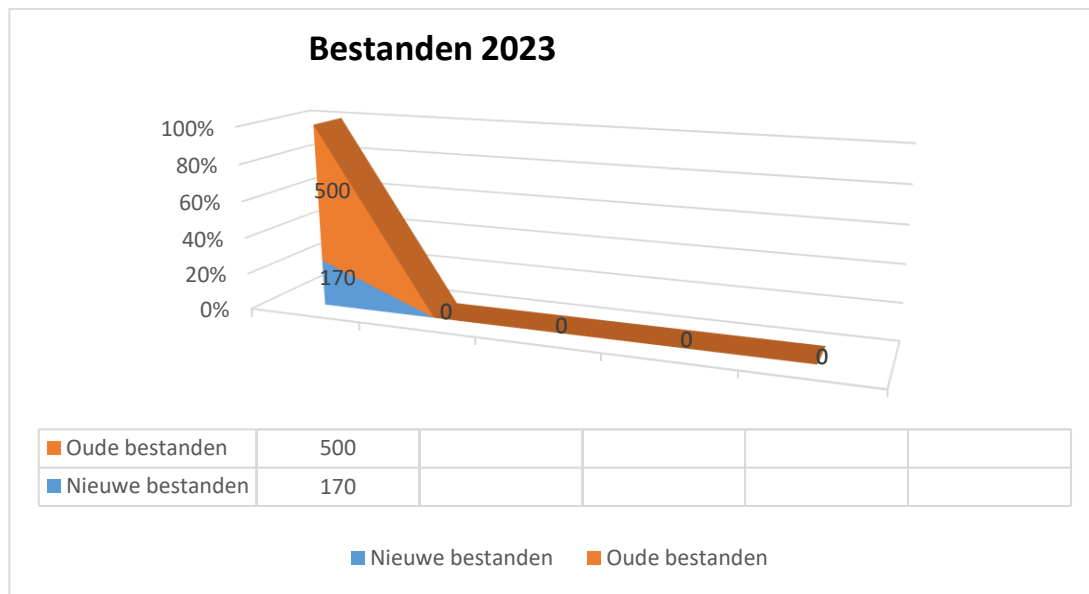
De verzoeken die betrekking hadden op **rechtsbijstand** waren: opvolging van asielprocedures, regularisatie van verblijf, diverse juridische vragen, problemen met het OCMW. Deze verzoeken vormden het grootste aantal zaken dat we opvolgden in 2023, zowel nieuwe als oude zaken.

Aanvragen voor **gezinshereniging**: Onze dienst ontving verschillende aanvragen voor gezinshereniging in 2023, na de tijdelijke sluiting van een dienst gespecialiseerd in gezinshereniging. Veel mensen communiceren alleen in hun moedertaal. We ondervonden veel moeilijkheden bij de communicatie met deze mensen. Sommige aanvragen zijn volledig afgehandeld, maar andere niet door een gebrek aan middelen.

Aanvragen voor **onderdak**: de zoektocht naar noodopvang specifiek voor alleenstaande mannen die op straat leefden. Dit was een uitdaging voor onze dienst, omdat veel plaatsen bezet waren vanwege het grote aantal mensen. Om nog maar te zwijgen van de moeilijkheden om een woning te vinden in Brussel, aangezien veel huisbazen erg veeleisend zijn.

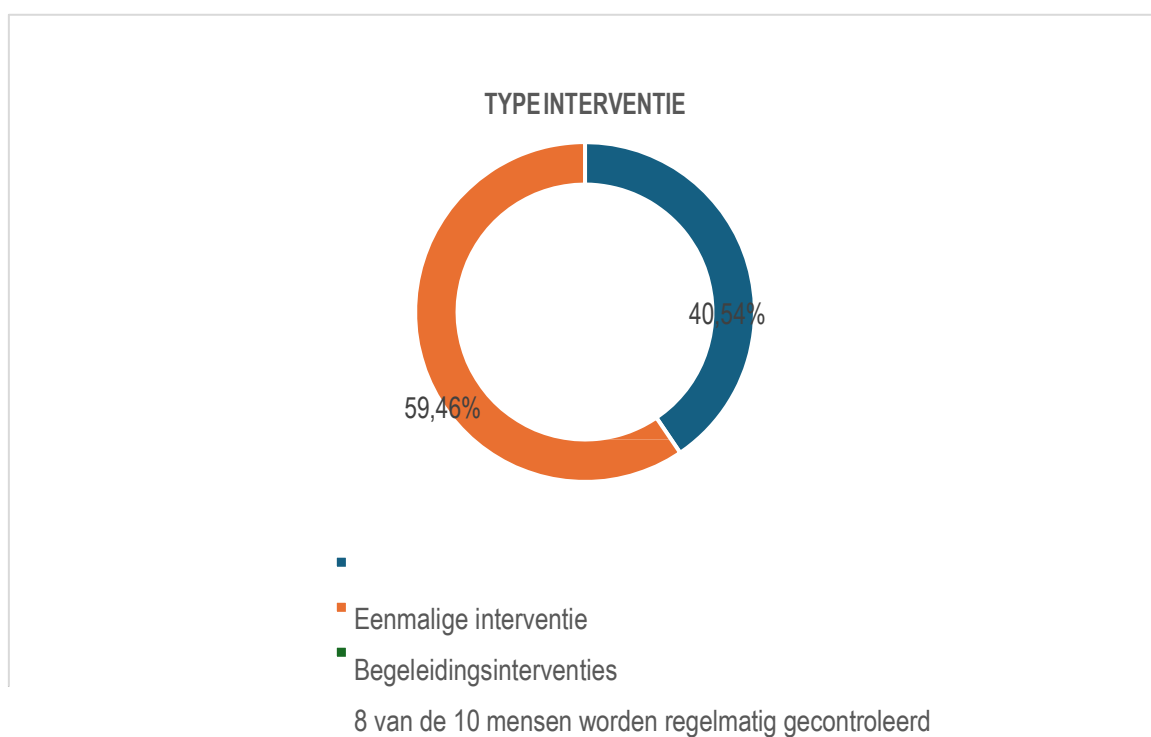
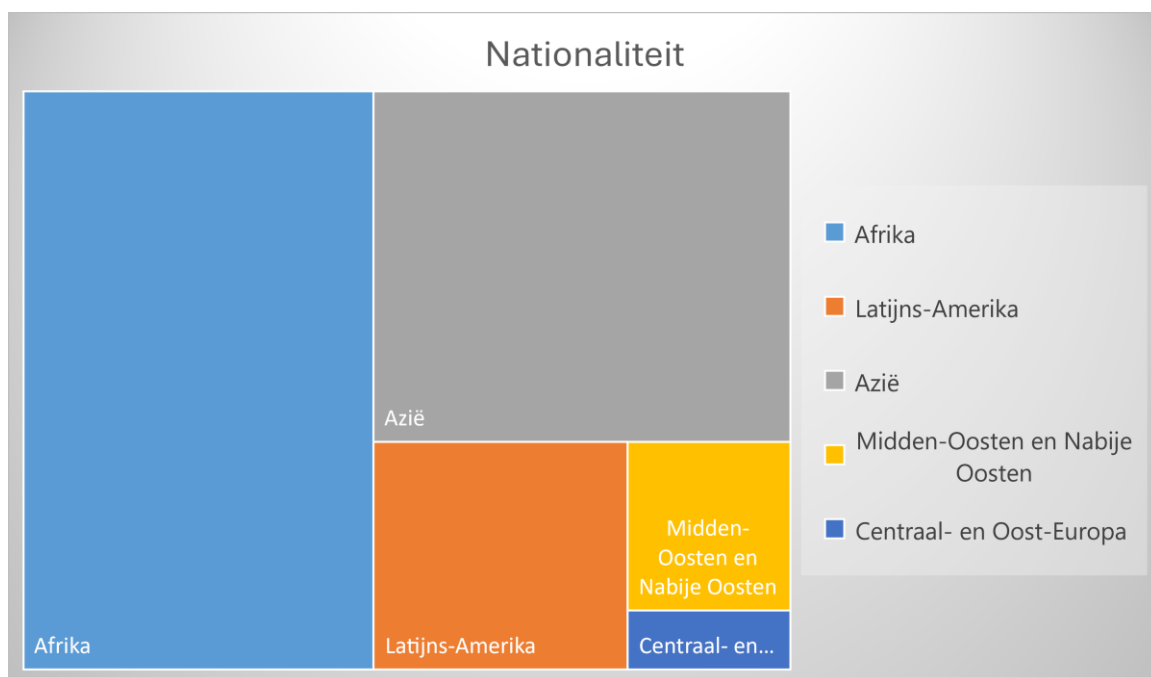
De verzoeken hadden betrekking op **financiële problemen**: vervoersbewijzen of Stib- abonnementen, kosten voor het regulariseren van het verblijf, opleidingskosten, betaling voor een oranje kaart, aankoop van farmaceutische producten die niet door FEDASIL worden gedekt, opleidingskosten.

Bestanden verwerken

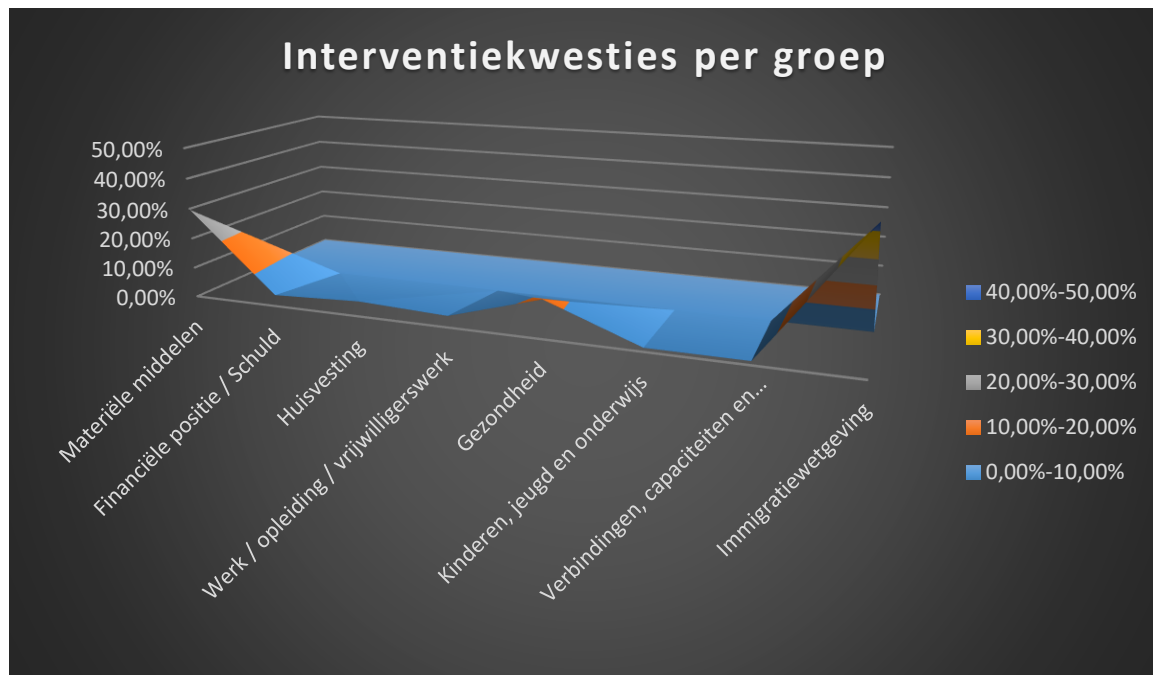


Sociale dienst

"De statistische gegevens die in dit rapport worden gebruikt, moeten met de nodige voorzichtigheid worden geanalyseerd, aangezien de nawerkingen van OpaleGate in maart 2023 nog steeds voelbaar zijn. In feite moet het verlies van gegevens worden gecombineerd met een vertraging in het coderen, gezien de aanzienlijke tijd die nodig was om weer op gang te komen om een andere operator te vinden en opnieuw aan te sluiten bij Opale. Dit ondanks de onschatbare hulp van een student tijdens de zomer (gratis ter beschikking gesteld door de FDSS - nogmaals onze dank aan haar) die in staat was om de bestanden opnieuw in te voeren, maar niet alle interventies en a fortiori niet alle problemen. Individueel was elke maatschappelijk werker ook niet in staat om deze vertraging in te halen. Toch stellen we vast dat de hier gepresenteerde resultaten overeenkomen met onze ervaring".



Interventiekwesties per groep



De zorg voor kwetsbare mensen in het PSC in 2023.

In 2023 werden zeven (7) kwetsbare personen opgevangen door het CIRE/FEDASIL opvangcentrum, met 2 begeleiders, niet alleen om toezicht te houden op de behandeling van hun zaak, maar ook voor de administratie, waaronder secretariaats- en boekhoudkundige werkzaamheden, en het doorgeven van medische en juridische gegevens aan de juiste partijen.

Hier zijn twee voorbeelden van de mensen die we in 2023 zullen verwelkomen:

De heer X

Meneer X kwam in maart 2023 met zijn zoon Y per medisch transport bij ons aan. Meneer X en zijn zoon hadden een Palestijns kamp in Libanon verlaten.

De heer X had in zijn land van herkomst een beroerte gehad en zijn voornaamste reden om naar België te komen was het krijgen van passende zorg, aangezien hij hemiplegisch was geworden.

Gelukkig heeft onze samenwerking met een sociale huisvestingsmaatschappij (AIS) ons in staat gesteld om een flat met een lift te vinden voor we dit gezin met dit type pathologie.

De heer K

Meneer K kwam in maart 2023 aan in ons centrum. Voor zijn aankomst in het PSC organiseerden we een eerste ontmoeting met de heer K in het Fedasil Centrum in Le Petit Château.

De enige medische indicatie die we van FEDASIL kregen, was dat meneer K *mogelijk* leed aan het autistisch syndroom en dat hij absoluut niet in contact wilde komen met een man. Mr K kwam oorspronkelijk uit Syrië, Damascus om precies te zijn.

Toen we in zijn dossier doken, bleek dat meneer K al enige tijd in Duitsland had gewoond (waarschijnlijk in een psychiatrisch ziekenhuis), en mogelijk ook in Oostenrijk.

De heer K sprak vrij goed Engels, wat erop wees dat hij uit een gezin kwam met waarschijnlijk een relatief hoog niveau van sociaal kapitaal.

Meneer K liet al snel zien dat hij volledig in staat was om zijn leven te regelen zonder hulp van anderen, dat hij een hypochonder was en dat hij voortdurend naar medische afspraken ging zonder het ons te vertellen.

De heer K had ook een klein probleem om met zijn partner samen te wonen, maar gelukkig had hij een zeer begripvolle partner.

De heer K. verkreeg zeer snel de vluchtelingenstatus, zonder zelfs maar door de bevoegde autoriteiten te zijn gehoord, en vervolgens verdween de heer K. spoorloos omdat hij nooit een aanvraag voor zijn vluchtelingenstatus had ingediend.

Voor zover wij weten, leeft de heer K nu al bijna een jaar in totale dakloosheid en weigert hij elke hulp die hem zou kunnen helpen om zijn situatie te stabiliseren: of het nu gaat om het verkrijgen van de verblijfsvergunning waar hij recht op heeft, om te verhuizen naar een beschermde woning die SSM EXIL voor hem had georganiseerd, enzovoort.

ACTIVITEITEN

Studiedagen, trainingen, werkgroepen en vergaderingen

- Training, samen met het Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales (CPVCF), om situaties van huiselijk geweld te begrijpen en in te grijpen.
- Strategische CIRE-bijeenkomsten
- Sociale coördinatievergadering in Elsene: Werkgroep digitale ongelijkheden

Conclusie

We begonnen de inleiding van het Jaarverslag 2022 met de belangrijke gebeurtenis van de Russische invasie in Oekraïne.

Deze oorlog is nog steeds aan de gang en de voorspellingen voor een duurzame vrede zijn nauwelijks bemoedigend.

De software van het oude naoorlogse Europese continent is ernstig door elkaar geschud, zoals we allemaal weten, en niemand weet wat de toekomst zal brengen.

Ondertussen brak op 7 oktober 2023 een ander groot conflict uit in een ander deel van de wereld, met zeer verontrustende menselijke en geopolitieke gevolgen.

Deze crisis zal het komende jaar, maar ook de komende jaren in Europa en de rest van de wereld, een steeds grotere impact hebben op onze dienstverlening.

Dankbetuigingen:

We willen dit verslag afsluiten met een woord van dank aan **mevrouw Houda KADJO**, een vrijwilligster van onze afdeling, die ons het hele jaar heeft gesteund en geholpen bij onze sessies maatschappelijk werk en bij de

Cire/Fedasil-conventie. Haar motivatie en betrokkenheid bij de ondersteuning van vluchtelingen heeft ons in staat gesteld om een aantal moeilijke gevallen op te lossen.

PSYCHOSOCIALE ONDERSTEUNING EN LOGISTIEKE FOLLOW-UP

Het verslag van de ondersteuningsactiviteiten wordt gepresenteerd in verschillende vormen, onderverdeeld in 4 belangrijke initiële secties, evenals andere initiatieven die het afgelopen jaar zijn toegevoegd.

Fysieke begeleiding: 42 :

De fysieke begeleiding bestaat uit het begeleiden van onze bewoners naar verschillende plaatsen in Brussel: ziekenhuizen, banken, bij de MIVB of DE LIJN, het ontdekken van de wijk wanneer ze er komen wonen: supermarkten, halal-slayers, bakkers, apotheken, gratis klinieken, het postkantoor, basisfit, kortom, alle plaatsen waar begeleiding nodig is. Begeleiding wordt te voet gegeven naar plaatsen dicht bij het centrum of met het openbaar vervoer voor langeafstandsbegeleidingen.

De meeste van deze verplaatsingen gebeuren aan het begin van het verblijf van de bewoner en na verloop van tijd neemt de frequentie van de fysieke begeleiding af, vooral dankzij de autonomie die op lange termijn verworven wordt.

Administratieve ondersteuning: 110 :

Deze ondersteuning bestaat uit het leggen van contacten met verschillende overheidsdiensten om afspraken te regelen, een huurcontract te tekenen of zaken te doen met energie- of telefoon/internetleveranciers, inschrijvingen voor Franse en Nederlandse cursussen, opleidingen, erkenning van diploma's, het opstellen van onkostenrekeningen voor bewoners voor verschillende gemaakte kosten, zoals taxikosten of abonnementen voor het openbaar vervoer, enz.....

Morele en opvoedkundige steun; 90 :

De morele begeleiding bestaat voornamelijk uit huisbezoeken waarbij de bewoners samen luisteren en praten over hun angsten, zorgen en problemen. Tijdens deze bezoeken wordt er ook geluisterd naar hun verlangens en plannen en naar hun problemen, en worden er andere vormen van advies gegeven om hen gerust te stellen terwijl er koffie wordt gedronken rond de tafel om een klimaat van vertrouwen te scheppen.

Tijdens de bezoeken worden de bewoners ook herinnerd aan het belang van het respecteren van goed nabuurschap en de regels van het gemeenschappelijk wonen, netheid in de flats, trappenhuizen en inkomhal en vooral het respecteren van het sorteren van voedselafval en restafval en de dagen waarop de vuilnisbakken buitengezet worden.

Dit ondersteunende aspect helpt ook om een hechte band met de bewoners te creëren, en volgens onze observaties waarderen de bewoners de bezoeken aan hun huis enorm. Deze ondersteuning is bijzonder omdat we hierdoor veel van onze bewoners kunnen leren, maar het geeft ons ook een beter begrip van hun persoonlijkheden, wat het voor ons iets makkelijker maakt om met hen samen te werken en hen te begrijpen.

Technische ondersteuning; 73:

Dit deel van de ondersteuning bestaat uit logistieke controle in het gebouw en in de flats. Dit betekent dat bewoners ons op de hoogte brengen van technische problemen, zoals kapotte ramen, verwarmingsproblemen, elektriciteitsproblemen, waterlekken, enz.....

Zodra het probleem is gemeld, nemen we contact op met onze medewerkers als het een basisprobleem is (ramen, deuren, Balatum) en als het een probleem is met de boiler, waterontharder of elektriciteit, nemen we contact op met

de relevante afdelingen. Dit aspect omvat ook het toezicht op de veiligheidsnormen in het gebouw: regelmatige inspectie (om de 3 maanden) van rookmelders, brandblussers, zoeken naar en opsporen van asbest. Volgens FEDASIL moeten we in orde zijn en zijn deze stappen ondernomen, gevolgd door certificaten van gespecialiseerde bedrijven, om te voldoen aan de wettelijke normen met betrekking tot de veiligheid van de bewoners van het gebouw.

Digitale autonomie:

De ondersteuning die we ter plaatse boden, stelde ons in staat om te zien en te begrijpen in welke mate de bewoners te maken hebben met moeilijkheden op digitaal gebied, en deze observatie bracht ons ertoe om na te denken over hoe het Sociaal Centrum onze bewoners en ook onze gebruikers in het algemeen zou kunnen helpen. Als gevolg van deze reflectie hebben we een project ingediend onder de naam digitale autonomie, met als doel onze gebruikers te trainen in het gebruik van digitale hulpmiddelen om hen in staat te stellen hun computervaardigheden te verbeteren. Het oorspronkelijke project is niet doorgegaan, maar we hebben wel kunnen reageren op een andere aanbesteding voor de opleiding van jongeren van 8 tot 25 jaar. We hebben ons tot doel gesteld om dit jaar 60 jongeren op te leiden. We hebben al 20 jongeren opgeleid in februari en maart, en de volgende sessie zal in april plaatsvinden en de maanden daarna, om het vereiste quorum te bereiken tegen het einde van het jaar. We zijn ook van plan om tegen het einde van het jaar 20 van onze gebruikers te trainen.

Dit omvatte meer dan 130 stappen: telefonische contacten, het vinden van partners, voorbereidende vergaderingen om het project op te volgen, vergaderingen met partners, het schrijven van e-mails, het verspreiden van digitale posters en mond-tot-mondreclame, enz. namen allemaal meer dan 100 uur tijd in beslag.

Naast het digitale project maakte ook het project over de onbekende als onderdeel van het gelijkekansenproject deel uit van de initiatieven die het afgelopen jaar werden genomen.

Het project bevindt zich momenteel in de implementatiefase en de voorbereidende contacten en bijeenkomsten omvatten meer dan 35 stappen, waaronder bijeenkomsten om het project af te stemmen, bijeenkomsten met verschillende projectpartners, e-mailuitwisselingen, enz.....

De ondersteuning bij het vinden van woonruimte voor een bewoner, waaronder telefonisch contact en contact via e-mail, bedroeg meer dan 80 acties.

Vorig jaar zijn we verhuisd en hebben we ons pand opgeknapt.