

**PROTESTANTS SOCIAAL CENTRUM
CENTRUM VOOR ALGEMEEN WELZIJNSWERK VZW**

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

VZW OPGERICHT IN 1957

KBC : BE77 424554037142
BIC: KREDBEBB

RAAD VAN BEHEER

Voorzitster
Ondervoorzitter
Penningmeester
Secretaris

Mevr S. Tiedje-Streffer
Dhr G. Kuypers
Dhr J. Sinnema
Mevr F. de Montebello

Leden

Mevr S. Tiedje-Streffer
Dhr G. Kuypers
Mevr J. van Drimmelen-Krabbe
Mevr F. de Montebello
Dhr P. Lambert
Dhr. S. Jonas
Dhr J. Sinnema

Inhoudsopgave

1.	LIDKERKEN VAN DE ALGEMENE VERGADERING.....	3
2.	TEAM VAN VASTE MEDEWERKERS	4
3.	TEAM VAN DE VRIJWILLIGERS	4
4.	INLEIDING	5
5.	INTERNE SAMENWERKING	7
6.	EXTERNE SAMENWERKING	7
7.	SUBSIDIES	10
8.	VOEDSELHULP	10
9.	JAARLIJKSE EVENEMENTEN	11
10.	VRIJWILLIGERS IN DE VERSCHILLENDE DIENSTEN	11
11.	ANIMATIES EN CULTURELE UITSTAPPEN	13
12.	SCHULDBEMIDDELINGSDIENST	17
13.	DIENST VOOR ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK.....	25
14.	14. DE VLUCHTELINGENDIENST.....	33

1. LIDKERKEN VAN DE ALGEMENE VERGADERING

Vertegenwoordigd door:

All Saints Episcopal Church (Waterloo)	Mevr K. Osweiler
Holy Trinitykerk, (Brussel)	Mevr S. Steel
Eglise Evangélique de Bruxelles-Est	vacant
St. Andrew's Presbyterian Church of Scotland (EPUB)	Mme Rhoda D. Grant
Deutschsprachige Evangelische Gemeinde (EPUB)	Dhr P. Troppmann
Fédération Belgo-Luxembourgeoise des Eglises	
Adventistes du 7ième Jour	
- Franstalig in Woluwe	Dhr C. Gilles
- Franstalig Centrum	Mevr. A-M. Lo Buglio
- Nederlandstalig (centrum)	Dhr L. Segers
Bethlehem Kerk - Anderlecht (VPKB)	Mevr J. Jonkman
Conseil de gestion de l'Eglise Evangélique de Rixensart (EPUB)	Dhr W. Rey
Eglise Protestante Unie de Watermael- Boitsfort- Auderghem (EPUB)	Mevr Piron en Deryn
Eglise Protestante de Bruxelles-Botanique (EPUB)	Mevr L. Dubois
Eglise Protestante d'Ixelles-Marsveldstraat (EPUB)	Dhr M. Lynel Mboyi
Les Amis de l'Eglise du Musée (EPUB)	Mevr A. Richard
Paroisse Evangélique Protestante d'Uccle (EPUB)	Dhr F. Moulinasse
Samen op Weg - Kerk(VPKB)	Dhr H. Scholten
Protestantse Kerk Silo & William Tyndale (VPKB)	Mevr K. Beukenhorst
International Protestant Church Engelstalig van Watermaal-Bosvoorde-Oudergem (EPUB)	Dhr de Pastoor M. Frick
La Société Religieuse des Amis	Mevr K. King
Saint Paul's Chaplaincy-Tervuren	Dhr P. Lambert

2. TEAM VAN VASTE MEDEWERKERS

Directeur –Coördinator	: Mevr Alexia Byiza	
Administratieve dienst	: Somayeh Ghasemi	
	: Laurent Silvente Diaz	
Maatschappelijk Assistenten	: Amara Nadir	02/500 10 12
	: Evelyne Uwanyirigira	02/500 10 11
	: Leruth Nathalie	02/500 10 10
	: Rachi Fatima	02/500 10 14
	: Tchokomi Ericca	02/500 10 13
	: Zurni Catheline	02/500 10 19
	: Malonda Bénédicte	02/500 10 15
	: De Buisseret Virginie	02/500 10 14
	: Tchuimaleu Séraphine	02/500 10 17
Verantwoordelijk voor ondersteuning psychosociale en logistieke steun	: Diallo Oumar	
Voedselbeheer	: Mansour Mahmoud Salwa	
Familiale helpster	: Bonda Bertille	
Ophaaldienst en meubelzaal	: Serif Simsek Mehmet	
	: Vercleyen Philippe	
Polyvalente Arbeidr (art 60 OCMW)	: Denev Evgueni	
Babelkot	: Sy Houreye	
Onderhoud	: Hammou Naïcha Rahma	

3. TEAM VAN DE VRIJWILLIGERS

TEAM VAN DE BOETIEK

De dames en heer:

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

ONTHAAL

De dames:

Serra Marquès E, Weise-Montag B.

MEUBELDIENST

De heren:

Mareel R, Reynaert T, Vande Velde J, Gelabert J-F

KEUKENHULP

De heer:

Fouad

4. INLEIDING

Dit activiteitenverslag geeft een overzicht van de verschillende acties die zijn ondernomen in 2021 om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de sociale behoeften van de Brusselse bevolking en aan de verschillende opdrachten die ons zijn toevertrouwd.

2021 is een jaar dat de wereld is blijven achtervolgen door de gezondheidscrisis in verband met COVID-19 en de varianten daarvan.

Het Protestants Sociaal Centrum is trouw gebleven aan zijn leidend beginsel: de strijd tegen armoede en uitsluiting.

De impact van COVID-19 is nog steeds sterk voor ons allen, voor ons Centrum en voor ons publiek. Wij hebben niet alles kunnen aanbieden wat wij graag hadden gewild, zoals bepaalde activiteiten (de Kerstmis voor onze gebruikers en ons jaarlijks feest). Aan de andere kant konden we het kerstfeest voor de kinderen organiseren.

Door deze crisis is het maatschappelijk werk onder druk blijven staan, maar onze sociale diensten zijn sociale bijstand blijven verlenen aan de meest kwetsbaren.

Sinds 2020 hebben wij ons aangepast aan al deze nieuwe regels van het leven en aan telewerken, wij geven de best mogelijke service aan onze gebruikers. Wij hebben geen kantooruren kunnen houden zoals vroeger en interviews met gebruikers hebben meestal op afstand plaatsgevonden. Een aantal gebruikers kon echter persoonlijk, op afspraak, worden ontvangen. Zo konden wij onze werkzaamheden uitvoeren en aan alle verzoeken van de gebruikers voldoen.

Deze gezondheidscrisis heeft ook duidelijk gemaakt hoe belangrijk netwerken en solidariteit zijn, zoals blijkt uit de samenwerking die wij met andere sociale actoren hebben gehad, bijvoorbeeld onze deelname aan de hotline en de inzet van vrijwilligers aan onze zijde.

Wat in dit verslag niet erg opvalt, zijn de gevolgen van de gezondheidscrisis voor al diegenen die actief zijn geweest in de hulpverlening aan mensen in nood (maatschappelijk werkers, vrijwilligers). Het werk van het SPC vergt veel energie van ons personeel, vooral in deze tijd van crisis.

Wij danken allen die door hun giften en belangstelling ons werk hebben gesteund en ons in staat hebben gesteld onze opdracht om als professionals in de sociale zorg mensen in nood te ondersteunen en hun deskundigheid ter beschikking te stellen, uit te voeren.

Samen, professionals, vrijwilligers, donateurs, subsidiërende overheden, stichtingen en bedrijven, kunnen wij het dagelijks leven van de armen verbeteren en hun de sleutels geven tot een menswaardig bestaan.

Doel

Het Protestants Sociaal Centrum heeft tot doel veelzijdige hulp te verlenen aan alle personen, die een beroep doen op haar diensten ongeacht hun politieke, religieuze of filosofische overtuiging, hun cultuur, ras of seksuele geaardheid. De vereniging zorgt voor opvang en hulp in het Nederlands of Frans volgens de keuze van de betrokkene.

Opdrachten

Artikel 36 van het uitvoeringsbesluit van de Ordonnantie van 7 november 2002, omschrijft de draagwijdte van de opdrachten die ons zijn toevertrouwd als volgt:

"De persoon in zijn geheel en in zijn integratiemogelijkheden helpen door te zorgen voor een eerste opvang, door de situatie van de gebruiker te analyseren en hem/haar de nodige begeleiding en opvolging te bieden.

De sociale band versterken en de personen een betere toegang tot de collectieve voorzieningen en hun grondrechten waarborgen. Inwerken op alle factoren die de sociale onzekerheid veroorzaken.

Een beroep doen op de actieve medewerking van de geholpen personen, hun inburgering evenals die van hun families in de hand werken. Uitsluiting voorkomen en positieve acties met het oog op sociale integratie bevorderen. De gebruikers zo nodig doorverwijzen naar meer gespecialiseerde instellingen om specifieke noodsituaties op te lossen. De opgespoorde institutionele tekortkomingen en leemten in de regelgeving aan de bevoegde overheden melden en voorstellen formuleren om die weg te werken".

GEBRUIKTE MIDDELEN

Het personeel

In 2021 stelde VZW de volgende mensen tewerk:

4 voltijdse, 4 halftijdse en 1 deeltijds maatschappelijke assistent, 1 juridische consulente, 2 administratieve bedienden, 1 directrice-coördinatrice, 1 gezinshelpster, 2 arbeiders, 1 kokkin, 1 schoonmaakster en 2 medewerkers die ons ter beschikking wordt gesteld door het OCMW van Elsene, in het kader van artikel 60.

Financiële middelen

Het centrum ontvangt subsidies van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad, van het fonds Sociale Maribel, van de Brusselse Gewestelijke Dienst voor Arbeidsbemiddeling, bijdragen van de Protestantse kerken en privé-giften en bijdragen van de Entraide Protestante d' Anne et Siméon, enz...

Materiële middelen

Het Centrum beschikt over aangepaste lokalen, over het nodige informatica materiaal, telefoons, fax en kopieerapparaat, en over een camionette voor de omhalingen.

Permanenties

De vzw heeft daarvoor de nodige uitrusting: een wachtzaal en individuele kantoren voor de raadplegingen. Naarmate u dit jaarverslag doorneemt, zult u kennis maken met de verschillende diensten die door ons centrum aan de gebruikers worden aangeboden:

- Dienst voor algemeen maatschappelijk werk
- Dienst vluchtelingenwerk
- Dienst schuldbemiddeling
- Diensten voor materiële hulp
- Socioculturele animaties

5. INTERNE SAMENWERKING

De Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur vergaderde in 2021, 10 keer in aanwezigheid van de directie-coördinator. De leden konden op die manier de evolutie en de diverse projecten van de maatschappelijke werkers opvolgen en verschillende problemen bespreken. De Raad van Bestuur startte een strategische analyse op waarbij ze enerzijds rekening houdt met de evolutie van de maatschappij en van de sociale problemen en anderzijds met de historiek van het PSC. Dit met de bedoeling de sociale actie van het centrum in Brussel bij te stellen.

Het financiële aspect blijft een dagelijkse uitdaging en er werden tal van pistes bestudeerd om een structurele oplossing te vinden om het verder bestaan van het PCS te garanderen.

De Algemene Vergadering

De Algemene Vergadering werd op 22/04/2021 gehouden. We konden hierbij de afgevaardigden van de lidkerkontmoeten.

Het personeel

Team meeting: het team kwam twee keer per maand samen voor een uitwisseling van alle informatie nodig voor het goed functioneren en evolueren van het Centrum.

6. EXTERNE SAMENWERKING

Sociale coördinatie Elsene

Het PSC is lid van de sociale coördinatie van Elsene. De doelstellingen van coördinatie zijn veelvoudig. Deze omvatten:

- het bevorderen van een betere kennis tussen verenigingen.
- het melden van de moeilijkheden die wij in het werkveld vaststellen en het hierop volgend het daarna organiseren van politieke acties.

OCMW van Elsene

Het PSC heeft een overeenkomst met het OCMW van Elsene waarbij het PSC zich engageert om 65 voedselpakketten te bezorgen aan cliënten van het OCMW van Elsene dankzij de inzet van twee personeelsleden in het kader van artikel 60.

De Federatie van sociale centra

Wij zijn lid van de Brusselse afdeling die opgericht werd in 1976.

De doelstelling van de Federatie is "erkende sociale diensten groeperen, hun activiteiten coördineren, bijdragen in hun ontwikkeling, hun belangen verdedigen en hen vertegenwoordigen, hen helpen bij hun onderzoekswerk op sociaal gebied en bij de opleiding van het personeel, deelnemen aan de opstelling van het sociaal beleid".

Ons Centrum neemt deel aan de inter-centra vergaderingen en aan de vergaderingen van de Brusselse sectie. Wij zijn ook actief in meerdere werkgroepen. Deze vergaderingen laten ons toe na te denken over de problemen waarmee personen naar het Centrum komen en de verschillende standpunten te vergelijken.

Inter-Centra CAW

Werking en samenstelling van de IC

Het CI CAP brengt elke maand de coördinatoren van de bij het FdSSB aangesloten CAP's bijeen. In 2021 is het CI CAP in totaal 11 keer bijeengekomen (waaronder een vergadering op 26 mei 2021 met de sociaal adviseur van minister Alain Maron, belast met de bevoegdheden van Persoonlijke bijstand en Sociale actie - rond de structurele versterking van de sector vanaf 2022).

Het jaar 2021 stond namelijk vooral in het teken van de objectivering en budgettering van de

behoefte van de diensten, met het oog op de structurele versterking waar de sector al lang bij de Brusselse gewestregering om had gevraagd en die uiteindelijk is verkregen.

In coördinatie met de Federatie van sociale diensten was dit uitgebreide werk van identificatie, budgettering en overeenstemming over prioriteiten voor structurele versterking gebaseerd op beginselen van coherentie en solidariteit op sectoraal niveau. Samenwerking tussen de centra stond centraal in dit proces.

De behoeften van de sector werden vervolgens toegespitst op de behoefte aan :

- Versterking van de centra - vooral de kleine - op een geharmoniseerde manier om 5,25 VTE voor alle centra te bereiken.
- De waarde van de filialen van de centra verhogen.
- Versterk kleine teams.
- Verhoging van de arbeidstijd van de administratieve functie door de valorisatie van de functie in bachelor.
- Opwaardering van de coördinatiefunctie tot masterniveau (diploma of ervaring) en tot voltijds voor elke afdeling.
- Waardering van de exploitatiekosten naar gelang van de toename van het aantal teams en filialen + waardering van 20% van het totale budget.
- Gedeelde ondersteunende functie op sectorniveau - advocaat, socioloog, enz.

Afgezien van deze belangrijke werkzaamheden in verband met het verzoek om structurele versterking - die betrekking hadden op 13 van de 17 centra voor persoonlijke hulpverlening die lid zijn van het FDSS - stonden de vergaderingen van het CAP-Inter-Centre ook in het teken van :

- **Intensievere uitwisseling van informatie en wederzijdse ondersteuning tussen coördinatoren** - met name in het licht van het steeds terugkerende en horizontale thema van teambeheer en toezicht op de begunstigden in de veranderende en zeer ontwrichtende context van de Covid-pandemie.
- Een **toename van** sectorbrede en sectoroverschrijdende **netwerkvorming**, met inbegrip van
 - De consolidatie en controle van het regionale gratis nummer "Allo ? Aide Sociale", beheerd door de FDSS - met deelneming van de teams van de aangesloten diensten.
 - De ontwikkeling van gemeenschapswerk en hulpverlening op plaatselijk niveau, door de oprichting van netwerken van buurtacties.
 - Versterking van de samenwerking met andere institutionele - of informele - actoren onder de verschillende sociale/gezondheidswerkers in Brussel.
- De **lancering en follow-up van de Werkgroep Toegankelijkheid**, die het mandaat heeft om te proberen een oplossing te vinden voor de verschillende ontoegankelijkheden van openbare (en particuliere) diensten als gevolg van de dematerialisatie van verscheidene toegangen - met name door de sluiting van vele fysieke loketten.

De agenda's worden voorgesteld door het coördinatiepaar en verrijkt door de leden van de CI. Zij trachten de prioriteiten van de sector te volgen en aan te passen aan de actualiteit. Er worden regelmatig externe personen uitgenodigd om de lopende reflecties te voeden.

Het Inter-Centrum is een bevoorrechte ruimte voor de sector waar het nodige heen en weer geschuif plaatsvindt tussen de terreinteam, de FdSSB, de administratie, het Kabinet, de Adviesraad, het sociaal-gezondheidsnetwerk in RBC en de andere werkruimten van de sector (met inbegrip van de sectorale werkgroepen zoals de OPAL WG of de Accessibility WG).

Vooruitzichten 2022

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

- ⇒ **Voortzetting van de werkzaamheden voor de structurele versterking van de sector:** de versterking die de sector vanaf 2022 heeft gekregen, is weliswaar gunstig, maar blijft relatief achter bij de behoeften en noodsituaties van de centra. Het zal dus nodig zijn te blijven pleiten en overtuigen voor een versterking die in overeenstemming is met de realiteit van de diensten en de huidige sociale crisis, die de sociale vraag en de verzadiging van de centra heeft versterkt.
- ⇒ **een begin maken met de herziening van het financieringskader van de sector:** gezien de kloof tussen het financieringskader - met name de erkende en gefinancierde opdrachten en posten - en de evolutie van de sector in de afgelopen vijftien jaar, zal samen met de administratie en de gewestregering moeten worden gewerkt aan de herziening en aanpassing van dit goedkeuringskader aan de nieuwe realiteit van het sociaal werk in het Brussels Gewest
- ⇒ **Deelnemen aan de uitvoering van het Geïntegreerd Sociaal en Gezondheidsplan:** deze werkzaamheden, die tot doel hebben het Brusselse sociale en gezondheidslandschap te hertekenen en te reorganiseren, moeten worden gekoppeld aan de bovenvermelde structurele versterking en aan de herziening van het goedkeuringskader.
- ⇒ **Uitvoering van de niet-marktovereenkomsten 2021-2024: In dit kader** zal worden gewerkt aan de uitvoering en aanpassing van de diverse bepalingen van de nieuwe niet-marktovereenkomsten binnen de GLB-sector. Dit zal gebeuren tegen de achtergrond van de aanstaande werkzaamheden in verband met de herziening van het bovengenoemde accreditatiekader.
- ⇒ **Versterking, verbreding en consolidatie van het beraad en de actie inzake de digitalisering van de toegang tot overheidsdiensten:** dit is een belangrijke kwestie die van invloed is op de doeltreffendheid van de toegang tot sociale rechten voor de begunstigen, maar ook voor het maatschappelijk werk, waarvan de praktijken ongetwijfeld zullen moeten worden heroverwogen, geherdefinieerd en aangepast.
- ⇒ **voortzetting en versterking van intersectorale kennisvergaring en netwerkvorming**
- ⇒ **Consolidatie van de solidariteit van de sector:** met name door het poolen van aanwervingen en diensten, ontwikkeling van de centrale inkoop door de compartimentering van sectoren en centra te doorbreken,

Habitat et Rénovation

Onze partnerschapsovereenkomst met deze non-profitorganisatie is voortgezet in het kader van transitwoningen en in het kader van het Sociaal verhuurkantoor.

Projectencommissie van de VPKB

Het hoofddoel van deze commissie is aanvragen bij buitenlandse instanties te onderzoeken voor financiering van vooral renovaties van gebouwen van de Protestantse Kerk, maar ook aanvragen voor tussenkomsten van verschillende Protestantse sociale diensten.

7. SUBSIDIES

De sociale Maribel voor de bicommunautaire instellingen en diensten

Het doel van deze fondsen is bijkomende werkgelegenheid te creëren, de werkdruk te verlagen en de kwaliteit van de diensten te verbeteren. Dankzij de Sociale Maribel hebben wij momenteel het equivalent van 4,5 FTE¹ gesubsidieerde medewerkers in dienst.

De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel Hoofdstad – GGC

Een deel van onze subsidies worden toegekend door de GGC. Ze dekken de salariskosten van 3 voltijdse maatschappelijk assistenten en een deel van de werkingskosten.

Gesubsidieerde contractuelen (Geco's)

Geco's zijn werknemers die aan bepaalde voorwaarden moeten voldoen en die in het kader van de Brusselse regionale tewerkstellingspolitiek tewerk gesteld kunnen worden in de non-profitsector met als doel hun Socio professionele re-integratie. Het PSC werkt momenteel met 1 equivalent voltijdse bediende en 5 arbeiders onder dit statuut.

8. VOEDSELHULP

Bij de voedselbevoorrading in Brussel speelt de voedselhulp een niet te onderschatten rol. 56.159 mensen doen er beroep op om zich te voeden en kloppen daarvoor aan bij voedselbedelingen, sociale restaurants et sociale kruideniers.

Het Protestants Sociaal Centrum neemt actief deel aan dit initiatief door de distributie van voedselpakketten en het door het aanbieden van maaltijden in ons sociale restaurant.

Verdeling van voedselpakketten

Voor het jaar 2021 hebben we in totaal 3.853 voedselpakketten verdeeld, waaronder:

- 2944 pakketten aan de gebruikers die bij het PSC gevolgd worden door een sociaal assistent
- 909 pakketten aan de gebruikers van het OCMW van Elsene (waarmee we een overeenkomst hebben)

VAN WAAR KOMT DIT VOEDSEL?

A. De voedselbank

De basis van de pakketten komen van de voedselbank waarbij wij zijn aangesloten. Eénmaal per maand krijgen wij een zekere hoeveelheid producten in functie van de hoeveelheid die voedselbank zelf heeft kunnen ontvangen (melk, deegwaren, rijst, ontbijtgranen, confituren, enz...)

B. Colruyt

In 2017 werken we, in aanvulling op de “voedselhulpovereenkomst”, samen met Colruyt voor het regelmatig ophalen van voedingsmiddelen. Ons centrum neemt sinds 24 juli 2017 deel aan dit project.

C. Peterschap

Pakketten via peterschap en steun via giften maken het mogelijk onze voedselpakketten meer gevarieerd te maken.

¹ Full Time Equivalent

D. De Sociaal Boetiek (in samenwerking met Goods To Give)

Via de Sociale Boetiek kunnen cliënten van het centrum met een laag inkomen hygiënische en onderhoudsproducten aankopen. Hierdoor worden twee uitgavenposten al lager en kunnen zij hun budget beter in evenwicht houden. De bezoekers van het PSC bestaan vooral uit gezinnen en alleenstaanden met een laag inkomen.

Parallel aan dit project organiseren we ook ateliers: budgetbeheer, zelf maken van onderhoudsproducten, duurzame voeding, kookatelier, enz.

E. Het sociaal restaurant: BABELKOT

Het doel van ons sociaal restaurant is:

- Een warme maaltijd aanbieden aan mensen die niet meer zelf kunnen koken om diverse redenen: te krappe behuizing, afsluiting van de gas- of elektriciteitsmeter, financiële moeilijkheden, ... maar ook aan mensen die in onze wijk wonen of werken en voor een lage prijs willen eten.
- Sociale contacten te leggen tussen mensen die alleen zijn en geen contacten meer hebben.
- Open van maandag tot vrijdag
- Diende 3059 maaltijden op in 2019

9. JAARLIJKSE EVENEMENTEN

Dit jaar konden we vanwege de Covid-19 ons jaarlijkse feest en ons kerstfeest voor volwassenen niet houden, maar wel onze teambuilding en ons kinderkerstfeest.

10. VRIJWILLIGERS IN DE VERSCHILLENDE DIENSTEN

Een twintigtal vrijwilligers zorgen voor de afwisseling in het werk en zorgen op een meer collectieve of gemeenschappelijke basis voor antwoorden op verschillende problematieken die aan het licht komen tijdens de onthaalmomenten.

Het onthaal:

Dit is een zeer belangrijk moment: het is het moment waarop de gebruiker het eerste contact heeft met ons centrum. De gebruiker, meestal zeer kwetsbaar, heeft nood aan een specifiek onthaal. Een luisterend oor, een glimlach, een geste, een kopje koffie mét een koekje; allemaal belangrijke details.

Werking

Een team van vrijwilligers wisselt elke dag af en zorgt voor de inschrijving van de cliënten voor verschillende diensten.

De Kledingboetiek:

Veel cliënten van het centrum worden geconfronteerd met allerlei financiële moeilijkheden. Hun maandelijks budget is amper voldoende voor de huur, energie en voeding, laat staan kleding, toch één van de basisbehoeften.

Werking

Vrijwilligers verkopen of delen kleding en accessoires uit gedurende een halve dag per week: op donderdag. Sinds een aantal jaren is het één van ons uitdagingen om de boetiek verschillende keren in de week open te houden.

In 2022 wensen we in overeenstemming met onze vrijwilligers een tweede halve dag te openen, dat wil zeggen: dinsdag en donderdag.

Onze doelgroep

- Iedereen die weinig of geen inkomsten heeft
- Iedereen die zijn land van oorsprong heeft moeten ontvluchten en die zonder inkomen in België verblijft.
- Daklozen.
- Bewoners van de 19 Brusselse gemeenten.

11. ANIMATIES EN CULTURELE UITSTAPPEN

Sociale uitsluiting verwijst niet uitsluitend naar een gebrek aan inkomen, maar verwijst ook naar een gebrek aan werk, toegang tot opleiding, huisvesting, gezondheidszorg, evenals het ontbreken van deelname aan het sociale, culturele en sportieve leven. Een fundament van grondrechten dat voor iedereen moet worden erkend. Culturele en sportieve activiteiten zijn een eerste stap op weg naar sociale integratie. Deelname aan de culturele en sportieve activiteiten draagt bij aan zelfontwikkeling, aan de vervulling van de mens en aan de verbreding van zijn sociale netwerk. Het maakt het mogelijk om sociale banden te vernieuwen en de integratie in de samenleving te bevorderen. Via al deze activiteiten probeert de PSC daarom hulpmiddelen te bieden waarmee gebruikers kunnen re-integreren, uit isolatie kunnen raken, kunnen openbloeien door momenten van gezelligheid te delen en een betere gezondheid voor haar gebruikers te bevorderen.

Beschrijving van de ateliers en de sociaal-culturele groepsactiviteiten

Sinds oktober 2020 werd er een nieuwe animator aangeworven

In het begin van het jaar is er een zaal aangevraagd in Het Huis van de Solidariteit via de gemeente Elsene om yoga-sessies te houden.

Er wordt elke maand om de twee weken op dinsdagnamiddag een yogasessie georganiseerd onder begeleiding van onze vrijwilligster Julie Aelbrecht.

De yoga wordt gegeven op een toegankelijke manier met verschillende technieken aangepast aan de mobiliteit en flexibiliteit van de deelnemer.

Vervolgens werd er bijna iedere week een wandeling ingepland op donderdagnamiddag, dit omdat de coronamaatregelen het vaak niet toelieten om indooractiviteiten uit te voeren.



Daarnaast werd er om de twee weken ook een collectieve uitstap naar een museum, een theater of de cinema georganiseerd.

Voor kerstmis werd er een kerstfeest voor de kinderen van onze cliënten georganiseerd op een woensdagnamiddag.

Hiervoor zijn we naar de cinema gegaan en de nieuwe, leerrijke disneyfilm "Encanto" gaan zien. Nadien was het tijd voor een vieruurtje in ons centrum gevolgd door een uitdeling van cadeaus die door de St-John kerk waren voorzien.

Normaalgezien wordt er elk jaar ook een kerstfeest georganiseerd voor de volwassen gebruikers van het centrum, maar het feest kon niet doorgaan omwille van de corona-maatregelen.



Sociaal-culturele activiteiten

Het PSC werkt steeds samen met de VZW "Artikel 27" om culturele uitstapjes aan verlaagde prijzen aan te bieden aan mensen die het centrum bezoeken, namelijk het sociale restaurant, de kledingwinkel en / of de sociale kantoren van de PSC.

Door de jaren heen heeft zich een vaste groep van tien mensen gevormd. We nodigen de leden van de groep uit om deel te nemen aan twee maandelijkse ticketuitjes, voor bezoek aan een bioscoop, een theater, een concert of een tentoonstelling... Tijdens deze uitjes gebruiken we "Artikel 27" tickets om gebruikers in staat te stellen om met een flinke korting culturele bezoeken te betalen. Het motiveert hen ook om lid te worden van een groep, te socialiseren en zich open te stellen voor culturele evenementen waar ze niet alleen naartoe zouden gaan. Een maandelijkse bijeenkomst wordt georganiseerd met de groep, zodat de uitstapjes door de mensen zelf worden gekozen. Deze actieve deelname zorgt er enerzijds dat de uitstapjes aangepast zijn aan de wensen van de mensen en anderzijds versterkt het de sociale banden en de persoonlijke ontwikkeling. Tijdens dit overleg kan men ook van gedachten wisselen en een mening geven over uitstapjes.

Door deze verschillende activiteiten hoopt de PSC haar publiek te helpen uit sociaal isolement te komen, zelfvertrouwen te herwinnen, een plaats van expressie te vinden en toegang te krijgen tot cultuur. Het hoofddoel is om mensen te ondersteunen in een emancipatorisch proces waarin ze soms toeschouwer zijn, soms acteur.

Samenwerking met het VZW "Artikel 27"

Ze is al zoveel jaren bij ons en beseft de implicatie, de toewijding die het vereist om cultuur te integreren in sociaal werk. Om deze reden stelde artikel 27 aan al zijn culturele bemiddelaars voor, geïnvesteerd door kunstenaars, cultuurarbeiders en hun instellingen en door het publiek van verenigingen om een charter te ondertekenen. Dit charter is bedoeld om dit dagelijkse engagement te vertalen, is bedoeld om de gemeenschappelijke waarden en doelstellingen van sociale instellingen te bepalen wanneer zij de plaats van het publiek in het culturele leven, en dus in de samenleving, verdedigen.

Als sociaal-culturele animator is het mijn taak om te zorgen voor een positieve groepsdynamiek door aandacht te schenken aan elke groep, door een vertrouwensrelatie tot stand te brengen tussen alle deelnemers (publiek, kunstenaars, cultureel werkers)

Door het handvest van artikel 27 te ondertekenen, "zoekt de sociaal-culturele animator met het publiek in het bijzonder naar

- verwelkomen zonder te stigmatiseren, uitgaande van rijkdom, individuele en collectieve verlangens
- animaties of vergaderingen aanbieden die door culturele instellingen zijn ontworpen voor of na hun bekijken / luisteren / bezoeken om het aantal vermeldingen in de toe-eigening van werken te vergroten
- betrokkenheid bij de uitvoering van uitstapjes en participatieprojecten aanmoedigen (overleg over de organisatie, de keuze van de inhoud en de artiest, enz.)
- benchmarks vaststellen tijdens collectieve culturele uitstapjes (boekingsmethoden, geografische kaarten, collectieve ontdekkingen van plaatsen...), met als doel nuttig te zijn voor individuele uitstapjes
- het aanmoedigen om kritisch taal te spreken rond thema's of vormen die verband houden met de gekozen werken
- aanmoediging van het nemen van risico's bij de keuze van culturele uitstapjes of artistieke workshops
- acties in de loop van de tijd registreren om culturele participatie te verdiepen. "

(Zie Charter van culturele bemiddeling p.14-15 geschreven door vzw Artikel 27)

Het Protestants Sociaal Centrum ontvangt het hele jaar door Artikel 27 tickets en verdeelt deze op twee manieren: tijdens sociale permanenties en tijdens culturele groepsuitjes.

Sinds 2012 ontvangen we niet langer Artikel 27 tickets gratis. Het Centrum betaalt een vast bedrag per jaar om zijn tickets te ontvangen en dit bedrag wordt berekend op basis van de tickets die het afgelopen jaar daadwerkelijk zijn gebruikt.

We merken op dat het aantal gebruikte tickets altijd kleiner is dan het aantal uitgedeelde tickets. Het is daarom belangrijk dat de maatschappelijk werkers die de kaartjes op individuele basis distribueren mensen vragen naar wat ze hebben gezien met hun Artikel 27 kaartjes.

Teambuilding

De teambuilding voor de collega's dit jaar werd opgedeeld in twee delen.

De eerste teambuilding vond plaats op 21 september.

Het eerste deel bestond uit een creatieve dag in het Centrum waarbij het Centrum wat opgefleurd werd met een dikke verf op stoelen en kasten. Daarnaast werd er een graffiti-artiest, "Samuel Martial" uitgenodigd om ons een laagdrempelige workshop graffiti te geven. Om de dag af te sluiten zijn we nog een drankje gaan drinken op een terras.



De tweede teambuilding vond plaats op 26 oktober.

Bij het tweede deel van de teambuilding werden we in de ochtend verwacht aan de bowling in het

centrum van Brussel. Eerst hebben we aan lasershooting gedaan en vervolgens zijn we gaan bowlen. Nadien hebben we een kleine wandeling gemaakt in het centrum van Brussel en in de namiddag zijn we iets gaan eten in een Iranees restaurant.

Kalender: culturele uitstappen 2021

Statistieken

Hier zijn enkele cijfers over de activiteiten die in 2021 zijn georganiseerd:

Aantal animaties georganiseerd in PSC 42	Aantal culturele uitstapjes georganiseerd met behulp van Artikel 27 tickets 14	Aantal culturele uitstapjes georganiseerd zonder Artikel 27 tickets 26
--	--	--

Enkele cijfers over het gebruik van de tickets Art.27:

Aantal uitgedeelde tickets	Aantal verschillende begunstigden	Aantal verschillende vrouwen die een ticket kregen	Aantal verschillende mannen die een ticket kregen	Volgens leeftijdscategorie
290	78	69	46	minder dan 13 30 tussen 13-19 6 tussen 19-30 7 tussen 31-40 8 tussen 41-64 17 + de 65 9

Onze schuldbemiddelingsdienst werd opgericht in 1998 en werd goedgekeurd door het ministerieel besluit van 13 juli 1999 van de Brusselse Hoofdstedelijke Gemeenschapscommissie.

In 2020 heeft onze advocaat ons verlaten. 2021 was helaas niet beter, want we zagen het vertrek van mevrouw Tchokomi, een maatschappelijk werkster, die meer dan zeven jaar bij de schuldbemiddelingsdienst van het SPC had gewerkt.

Sindsdien zijn wij onderbemand en wachten wij op de aanwerving van een nieuwe collega, zodat wij de vele verzoeken om schuldbemiddeling beter kunnen behandelen.

In 2021 heeft onze schuldbemiddelingsdienst echter een overeenkomst gesloten met Maître Alice Golenvaux om ons te helpen met alle juridische kwesties. Dankzij deze overeenkomst zullen wij bij de volgende vernieuwing van de accreditatie van onze dienst een goede reputatie kunnen opbouwen.

Onze dienst schuldbemiddeling richt zich tot iedereen die in een van de 19 gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest woont, een schuld of een overmatige schuldenlast heeft en moeilijkheden ondervindt met zijn financieel beheer.

Het is ook bestemd voor eenieder die inlichtingen of een adres wenst te verkrijgen in verband met overmatige schuldenlast.

De toegang tot onze schuldbemiddelingsdienst, in het kader van de minnelijke schikking, is volledig gratis en geschiedt uitsluitend op afspraak.

Drie jaar geleden hebben wij een systeem van "informatievergaderingen vooraf" ingevoerd om onze steeds langer wordende wachtlijst aan te pakken. Deze informatiesessies maken het mogelijk de belangstellenden voor de dienst te ^{er}filteren, op hun motivatie aan te dringen en het absentisme tegen te gaan, en tegelijkertijd informatie te verstrekken over de werking van de dienst en wat van de bemiddelingsopvolging kan worden verwacht. Er wordt ook een collectieve inspanning geleverd om het eerste individuele interview te vergemakkelijken.

Dit systeem is zeer doeltreffend gebleken en stelt ons in staat de mensen die wij in de loop van de maand ontmoeten een afspraak voor te stellen en gemakkelijker vooruitgang te boeken bij het bemiddelingswerk.

Tijdens de informatiesessie bespreken wij de eerste stappen van de bemiddeling, namelijk het opstellen van een begroting waarbij rekening wordt gehouden met de middelen en uitgaven van de betrokkene, de vaststelling van een eventueel beschikbaar aandeel en de analyse van de verschillende bestaande schulden.

De volgende gesprekken bieden de persoon met een te zware schuldenlast de gelegenheid zijn of haar persoonlijke situatie toe te lichten en het initiatief te nemen tot de eigenlijke schuldbemiddeling, indien dit mogelijk is.

In 2021 hebben we geprobeerd deze voorlichtingsbijeenkomsten door te laten gaan, maar we merkten dat door de pandemie de mensen die waren uitgenodigd, niet kwamen, waarschijnlijk uit angst. Daarom moesten wij ons systeem herzien totdat de situatie verbeterde en wij weer nieuwe gevallen rechtstreeks van onze wachtlijst afnamen.

Als schuldbemiddelaars proberen wij vooral te onderhandelen met de schuldeisers en afbetalingsplannen te verkrijgen die wij "haalbaar" achten en proberen wij ook, indien mogelijk, het maandelijkse budget van de persoon met de te zware schuldenlast in evenwicht te brengen. Onze enige eis met betrekking tot de aanpassing van een budget is actieve medewerking van de betrokkene.

Zoals u hieronder zult zien, kunnen de belangrijkste redenen voor een te grote schuldenlast en de meest voorkomende soorten schulden verband houden met een gebrek aan inkomen, slecht beheer, een situatie van scheiding of buitensporige consumptie. In onze samenleving is de verleiding om te consumeren zeer groot, bijvoorbeeld door een groot aantal winkels die gemakkelijk krediet aanbieden.

Maar de realiteit op het terrein leert ons ook dat een groot deel van de mensen met een overmatige schuldenlast in het Brussels Gewest problemen heeft die te maken hebben met een gebrek aan middelen en met de prijs van de huur, die een te groot deel van het gemiddelde Brusselse budget in beslag neemt.

Indien nodig helpen wij onze bemiddelde partijen om een verzoekschrift tot collectieve schuldenregeling in te dienen bij de rechter van de arbeidsrechtbank. Dit is een omvangrijke en tijdrovende taak vanwege de voorbereiding van het dossier.

Ter informatie: het opstellen van een verzoekschrift voor collectieve schuldenregeling door een advocaat kost ongeveer 800,00 €. Het is duidelijk dat dit een kostenpost is die vele van de bemiddelde partijen niet kunnen dragen gezien hun middelen en hun situatie van overmatige schuldenlast. Onze rol is dus meer dan noodzakelijk voor deze mensen.

Ten slotte hebben wij in 2021 een relatieve gewoonte aangenomen om tussen de verschillende golven van het virus, tussen terugkeer op kantoor en telewerken, op afstand te werken. Wij zijn van mening dat wij anders zullen moeten gaan werken, maar met meer motivatie en betrokkenheid bij onze gebruikers dan ooit tevoren.

CASEMANAGEMENT VOOR BUITENGERECHTELIJKE SCHULDBEMIDDELING IN 2021 :

Actuele vraagstukken :

- nieuw: 10
- oud: 30
- totaal: 40 (23 vrouwen & 17

mannen) Gemiddelde leeftijd: 51

jaar

De aangetroffen bevolking :

SEX \ OORSPRONG	VROUWEN	MANNEN	TOTAAL	%
Belgen	20	12	32	80
Europese Unie	1		1	2.50
Andere oorsprong	2	5	7	17.50
TOTAAL	23	17	40	100

De daling van het aantal behandelde zaken is grotendeels te wijten aan het vertrek van een van onze collega's in april 2021. Onze dienst is sindsdien onderbezet en de aanwerving van een nieuwe collega vergt een opleidingsperiode die hem of haar niet toestaat direct nieuwe zaken te openen. Op dit moment hebben we nauwelijks anderhalf voltijdequivalent. Dit heeft gevolgen voor het in behandeling nemen van nieuwe zaken.

Zoals de vorige jaren heeft de meerderheid van ons publiek de Belgische nationaliteit, wat niet uitsluit dat er sprake kan zijn van een buitenlandse origine.

De gemiddelde leeftijd van onze bemiddelaars ligt iets hoger dan vorig jaar.

De genderkloof wordt ook kleiner, wat aantoont dat overmatige schuldenlast iedereen treft, hoewel het aantal aanvragen van vrouwen nog steeds groter is.

Gezinssituatie:

SEX \ SITUATIE	VROUWEN	MANNEN	TOTAAL	%
Geïsoleerd	11	10	21	52.50
Samenwonenden zonder kinderen	0	0	0	0
Samenwonenden met kinderen	4	3	7	17.50
Eenoudergezinnen	8	4	12	30
TOTAAL	23	17	40	100

Evenals in het voorgaande jaar zijn vrouwen iets oververtegenwoordigd ten opzichte van mannen.

Alleenstaanden vormen nog steeds de overgrote meerderheid van onze gebruikers. Deze groep is opnieuw toegenomen ten opzichte van vorig jaar.

De tweede groep die dit jaar vertegenwoordigd is, bestaat uit de eenoudergezinnen, een groep die veel groter dan de groep van samenwonenden met kinderen.

Samenwonenden met kinderen vormen de derde groep die dit jaar vertegenwoordigd is. Deze groep is aanzienlijk kleiner dan vorig jaar.

Samenwonenden zonder kinderen zijn dit jaar niet meer in onze statistieken vertegenwoordigd.

Anderzijds zijn het nog steeds vrouwen die het merendeel van de eenoudergezinnen uitmaken. Dit betekent dat de kinderen meestal aan hun moeder worden toevertrouwd wanneer het echtpaar uit elkaar gaat, zelfs wanneer er sprake is van een toename van het alternerend ouderschap.

Er is 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, wat betekent dat eenoudergezinnen nog meer benadeeld zijn omdat zij slechts één inkomen hebben om het huishouden en de kinderen te onderhouden.

Dit geldt ook voor alleenstaanden die met één salaris dezelfde vaste lasten moeten dragen (huur, energierekeningen enz.) en die sterk vertegenwoordigd zijn in onze statistieken.

Dit is waarschijnlijk een deel van de verklaring voor de te hoge schuldenlast van deze twee typische groepen, aangezien alleenstaanden en eenoudergezinnen de meerderheid van onze gebruikers uitmaken.

De overmatige schuldenlast, die vroeger vooral gezinnen met één inkomen trof, die dezelfde kosten moesten dragen als anderen, wordt echter steeds algemener en ontziet niet langer de huishoudens met twee inkomens. Het bewijs is te vinden in de vertegenwoordiging van de groep samenwonenden met kinderen.

De explosieve stijging van de huurprijzen in Brussel leidt tot de verarming van de middenklasse, die de kosten van het dagelijkse leven niet meer kan opbrengen. Daarbij komt nog de stijging van de energierekeningen. Er is een echte verschuiving in de armoede. Mensen die vroeger comfortabel op de achtergrond leefden, kunnen het niet langer aan en vragen om hulp.

Inkomen :

SEX \ INKOMENS TYPEN	VROUWEN	MANNEN	TOTAAL	%
Werk	3	3	6	15,00
Zelfstandige	0	0	0	0
Pensioen	4	3	7	17,50
Werkloosheidsuitkeringen	9	8	17	42,50
Inkomen sociale integratie	3	0	3	7,50
Wederzijdse voordelen	4	2	6	15,00
Geen inkomen	1	0	1	2,50
TOTAAL	24	16	40	100.00

Het aantal ontvangers van werkloosheidsuitkeringen neemt nog steeds toe in vergelijking met vorig jaar, evenals het aantal gepensioneerden en mensen zonder inkomen.

Anderzijds daalt het aantal mensen dat een leefloon ontvangt.

Mensen met wederzijdse voordelen en werknemers blijven constant.

In tegenstelling tot wat we vorig jaar dachten, zagen we geen toename in de categorie zelfstandigen. Dit is waarschijnlijk te wijten aan het feit dat zelfstandigen tot dusverre door diverse financiële steunmaatregelen werden gesteund en dat faillissementen gedurende lange tijd werden opgeschort.

De oorsprong van overmatige schuldenlast :

SEX \ OORZAKEN	VROUWEN	MANNEN	TOTAAL
Slecht beheer	9	11	20
Gebrek aan inkomen	20	10	30
Verlies van werkgelegenheid	3	3	6
Ziekte	1	0	1
Onderwijs	0	2	2
Ongelukken	0	1	1
Echtscheiding	2	1	3
Overlijden van een familielid	1	1	2

De oorzaken van overmatige schuldenlast blijven meervoudig, aangezien een persoon met een overmatige schuldenlast in verschillende categorieën tegelijk kan vallen.

Helaas zijn gebrek aan inkomsten en slecht beheer dit jaar nog steeds de belangrijkste oorzaken van te hoge schulden.

De andere categorieën blijven stabiel.

De verschillende soorten schulden :

SEX \ SOORTEN SCHULD	VROUWEN	MANNEN	TOTAAL
Huur	8	5	13
Gas / Elektriciteit	10	6	16
Zorg & gezondheid	8	5	13
Schoolgeld	2	1	3
Alimentatie	0	0	0
Kredieten	13	9	22
Status	10	8	18
Andere	19	19	38

Dit jaar is er een duidelijke bestending van de oorzaken van de schulden in alle categorieën.

Huur, gezondheidszorg, gas/elektriciteit zijn de essentiële maandelijkse uitgaven om een minimum aan menselijke waardigheid te garanderen. Zij zijn echter steeds moeilijker te verwezenlijken. Onze gebruikers geven vaak aan dat de kosten van levensonderhoud te hoog zijn, niet in verhouding tot hun inkomen.

Bovendien worden in Brussel de huurprijzen op de particuliere vastgoedmarkt steeds hoger en is er geen beleid om de huurstijgingen te beheersen. Deze stijging van de huurprijzen beperkt in sterke mate de mogelijkheden tot terugbetaling aan de schuldeisers. Bovendien is de vraag naar sociale huisvesting in Brussel veel groter dan het aanbod. En de wachttijden zijn buitensporig lang (meerdere jaren).

De meeste schulden hebben te maken met huur, energie en gezondheidszorg, wat bewijst, voor zover dat nog nodig was, dat deze posten een enorme druk leggen op het budget van de Brusselse gezinnen.

Kredietschulden, die vaak worden gebruikt om een gebrek aan inkomen te compenseren, zijn nog steeds goed vertegenwoordigd.

De rubriek "andere" omvat met name kosten in verband met internet- of telefoonrekeningen. Deze post omvat alle schulden die niet in de andere rubrieken zijn opgenomen, hetgeen de hoge vertegenwoordiging ervan verklaart.

Over het algemeen blijft de overmatige schuldenlast momenteel gekoppeld aan de stijgende prijzen van basisgoederen en -diensten en de kosten van levensonderhoud.

Aangezien de lonen geen gelijke tred hebben gehouden met deze stijging, worden de kosten van levensonderhoud steeds moeilijker voor veel mensen met een laag inkomen, of zij nu werkende armen zijn of een uitkering ontvangen.

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

De gevolgen van de huidige pandemie zullen de komende jaren voelbaar zijn en alle schuldbemiddelingsdiensten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verwachten een explosie van het aantal opvolgingsaanvragen in de komende maanden.

Veel mensen in de bevolking hebben hun middelen zien slinken, van tijdelijk werkloze werknemers tot studenten zonder baan, en ook bijstandtrekkers die vroeger via het lokale arbeidsbureau (LRA) bijbaantjes kregen en die door de crisis van Covid 19 zijn kwijtgeraakt.

Er zijn natuurlijk de zelfstandigen die door de sluiting van hun zaak (winkels, restaurants, kapsalons, enz.) van hun inkomen verstoken blijven.

Al deze mensen bevinden zich in een precaire financiële situatie, want ook al is er sinds het begin van de pandemie financiële steun verleend, het inkomensverlies wordt er niet mee gecompenseerd.

Wij hebben dit met name gemerkt aan de toename van het aantal verzoeken om materiële hulp, zowel voor voedselpakketten als voor kleding.

Helaas staan we pas aan het begin van de gevolgen van deze pandemie en zal de crisis waarschijnlijk langdurig zijn. Er is moed voor nodig om de sociale crisis te doorstaan die op de gezondheids crisis zal volgen.

* * *

BESCHRIJVING VAN DE ACTIVITEIT VAN DE SCHULDBEMIDDELINGSDIENST IN 2021 :

Minnelijke schuldbemiddeling zonder budgetbeheer:

	Vrouwen	Mannen	Totaal
Totaal	18	13	31

Minnelijke schuldbemiddeling zonder budgetbeheer houdt in dat mensen zelf de betaling van hun afbetalingsplan overnemen na onderhandeling met hun schuldeisers door onze schuldbemiddelingsdienst.

Deze groep gebruikers blijft constant naar gelang van het aantal gevallen. Onze schuldbemiddelingsdienst is in 2021 doorgedaan met het afsluiten van rekeningen van derden om de nadruk te leggen op het mondig maken van de gebruikers.

Minnelijke schuldbemiddeling met gedeeltelijk budgetbeheer:

	Vrouwen	Mannen	Totaal
Totaal	4	0	4

Schuldbemiddeling met gedeeltelijk budgetbeheer bestaat uit betalingen van de met de schuldeisers onderhandelde schikkingsplannen via de derdenrekening van het centrum.

Deze dienst is beschikbaar voor degenen die er gebruik van wensen te maken en is helaas niet beschikbaar in de C.P.A.S.

Voor sommige mensen geeft deze dienst een gevoel van zekerheid bij het toezicht op hun terugbetaling.

Zoals hierboven vermeld, is deze groep gebruikers ten opzichte van vorig jaar afgenomen, omdat wij ernaar streven de accounts van derden geleidelijk af te sluiten om ons te concentreren op het mondig maken van de gebruiker.

Minnelijke schuldbemiddeling met volledig budgetbeheer:

	Vrouwen	Mannen	Totaal
Totaal	1	1	2

In het kader van een totaal budgetbeheer zorgen wij voor de betaling van alle lopende facturen, alsook voor de betalingsplannen waarover met de schuldeisers is onderhandeld.

Wij beperken dit soort werk strikt omdat wij het beschouwen als de rol van een voorlopig beheerder. Wij zijn niet gemandateerd voor dit soort missies.

Wij aanvaarden echter wel om mensen te helpen die reële moeilijkheden ondervinden om hun budget te beheren, maar alleen in het kader van schuldbemiddeling.

Het aantal follow-ups met volledig begrotingsbeheer blijft stabiel in vergelijking met vorig jaar, aangezien het hier slechts om zeer specifieke gevallen gaat.

Minnelijke schikkingen met het oog op een collectieve schuldenregeling :

	Vrouwen	Mannen	Totaal
Totaal	1	2	3

De gevallen die naar de procedure voor collectieve schuldenregeling worden verwezen, zijn zeer vaak gevallen met een groot aantal schulden en/of met een zeer beperkte aflossingsmogelijkheid die de schuldeisers tijdens de onderhandelingen over de schikkingsplannen waarschijnlijk zullen weigeren, hetgeen een dergelijke procedure rechtvaardigt. Deze beperkende procedure is niet gratis en heeft een duur van 7 jaar, hetgeen verklaart waarom zo weinig mensen er gebruik van maken.

Tot slot was 2021 een bijzonder moeilijk jaar voor onze dienst, die opnieuw te maken kreeg met het vertrek van een van onze teamleden, waardoor de dienst gedestabiliseerd raakte en onze beschikbare korter werd.

Wij hopen dat er in 2022 snel een nieuwe collega zal zijn en dat wij eindelijk enige stabiliteit in ons werk zullen kunnen vinden, zowel voor onszelf als voor onze gebruikers.

Inleiding

De komst van Covid in 2020, heeft ingrijpende effecten gehad. 2021 werd niet gekenmerkt door zo'n strikte opsluiting als 2020, maar de golven hebben elkaar opgevolgd met hun deel aan quarantaines, complicaties tot en met sterfgevallen voor sommigen, telewerken en onzekerheden voor allen.

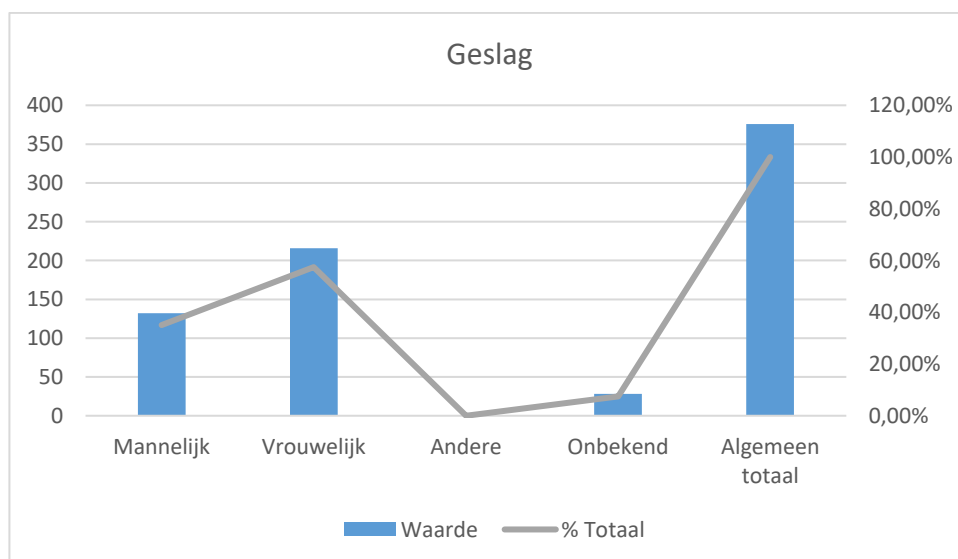
Werknemers leden eronder, diensten werden ongeorganiseerd/gereorganiseerd, ... Het minste wat we kunnen zeggen is dat we ons hebben moeten aanpassen aan de veranderingen. Bij GSU hebben we nog steeds het gevoel dat er in 2021 een technologische vooringenomenheid is ontstaan. We zien niet langer alleen een digitale kloof (moeilijke toegang voor ouderen, mensen in preciaire situaties, mensen die geen Frans, Nederlands of Engels spreken of schrijven, enz.), maar ook de invoering van een echte technologische filter (online-inschrijving, telefonische afspraken, toegang tot dossiers via identiteitskaart, enz.)

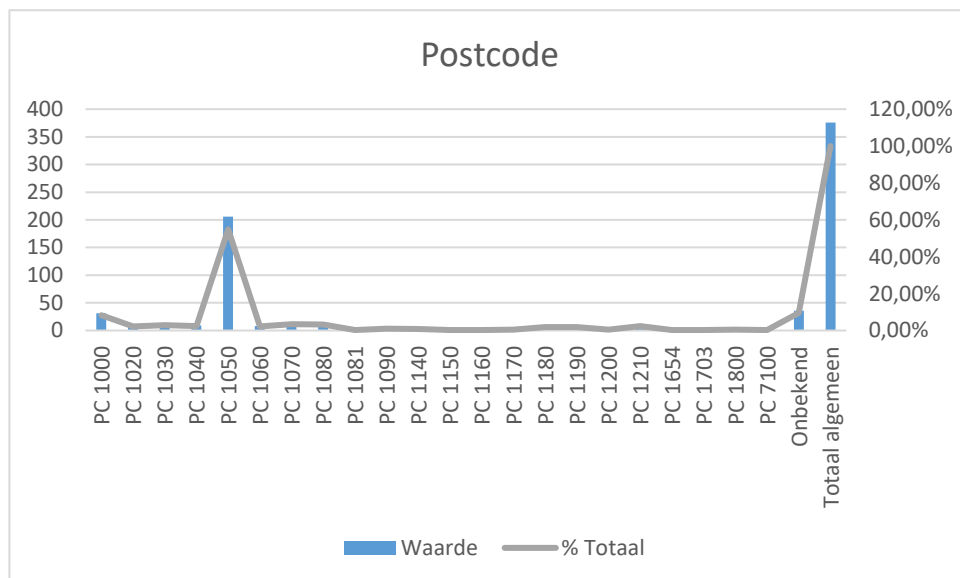
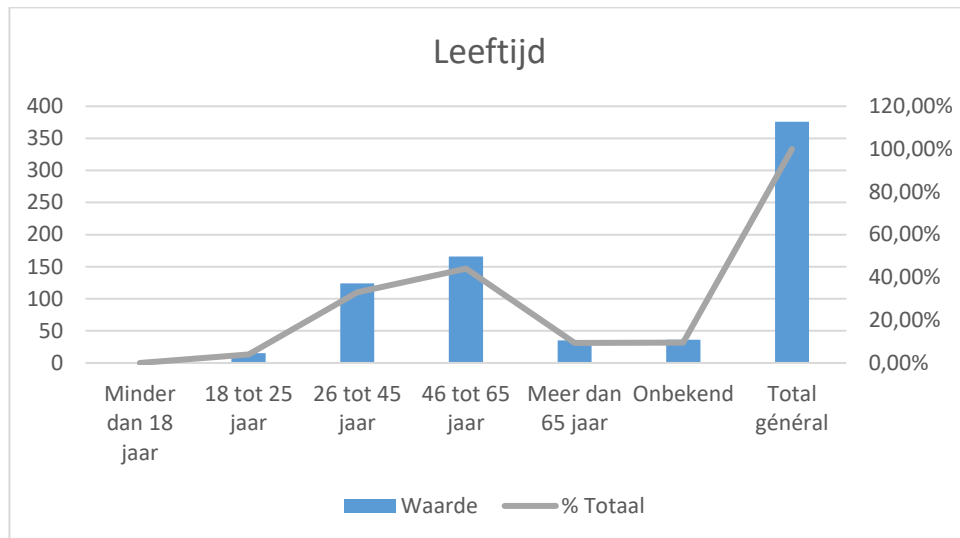
Achter deze digitale instrumenten lijkt de RGPD het beroepsgeheim te hebben verdrongen en voegt zij barrières toe die moeilijk te omzeilen zijn (praktisch en materieel). Hoe kunnen we een probleemsituatie opvolgen als we telkens de identiteitskaart van de persoon moeten noteren, als de mensen hun pincode hebben, als hun kaart antwoordt en als onze computers... Moeten de interviews dan worden verlengd, herhaald, ...? Sommige diensten hebben hun persoonlijke kantoren heropend, maar vele werken nu alleen nog op afspraak of zelfs per e-mail. Onze service is geen uitzondering. Wij hebben het persoonlijk onthaal hervat, maar hebben het aantal personen in de wachtkamer moeten beperken en een systeem van registratielijsten moeten invoeren.

De problemen van onze gebruikers zijn niet echt veranderd: brandstofarmoede, huisvesting, verblijfsrecht, verlies of gebrek aan inkomen, enz. De moeilijke levensomstandigheden in verband met de Covid - die wij allen kennen – verergeren deze problemen en de gevolgen daarvan voor de meest kwetsbare personen. In 2021 hebben we 220 nieuwe zaken geopend en 1490 interventies toegekend.

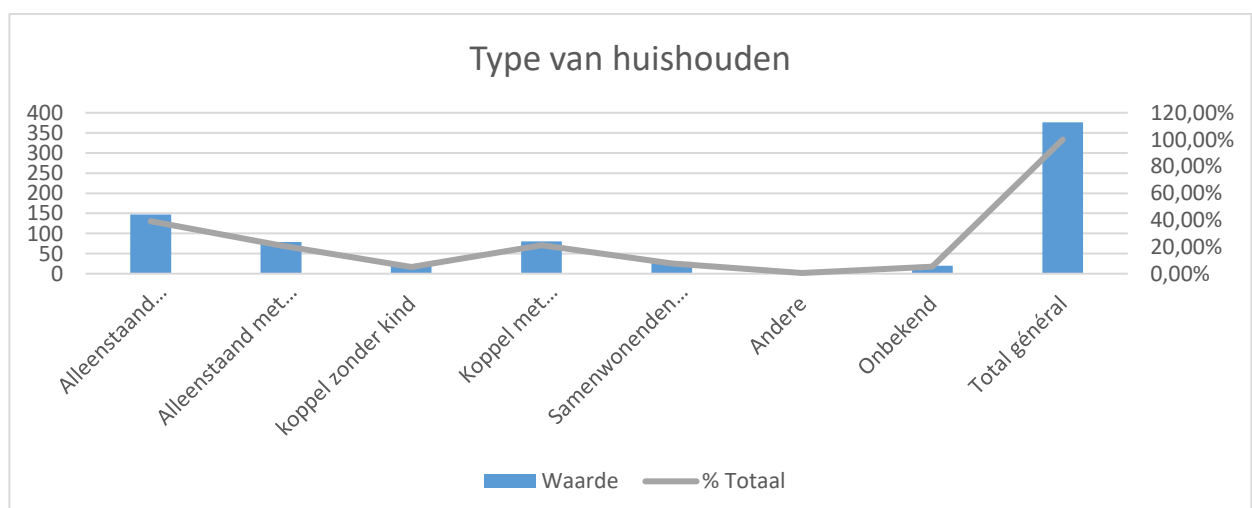
Intussen lijken nieuwe akkoorden voor de non-profitsector in december 2021 te zijn bekrachtigd (inwerkingtreding in juli 2022) en pleiten zij voor een herwaardering van onze sector, maar zullen deze ruimere financiële middelen de situaties waarmee wij te maken hebben minder pijnlijk maken?

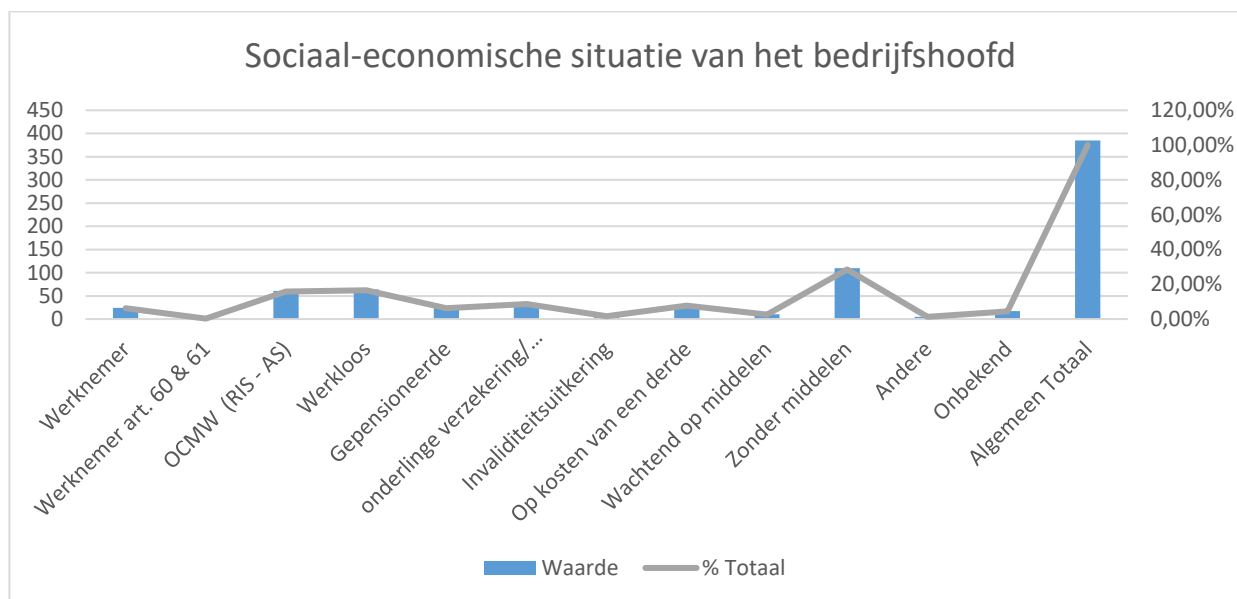
1. Profiel van het publiek





Uit de bovenstaande grafiek blijkt dat meer dan 50% van onze gebruikers in de gemeente Elsene woont. De gemeenten Brussel 1000, Anderlecht en Molenbeek zijn het sterkst vertegenwoordigd.





Volgens de sociale barometer heeft een op de drie Brusselaars een inkomen dat onder de armoederisicodrempel ligt, berekend op 1187 euro voor een alleenstaande en 2572 euro voor een huishouden van twee volwassenen en twee kinderen.

Onze algemene dienst wordt niet gespaard door de toevloed van mensen met weinig of geen inkomen, die proberen hun moeilijkheden te verlichten en de eindjes aan elkaar te knopen.

Wij hebben te maken met diverse problemen van psychosociale, administratieve en juridische aard, enz. Vroeger was de belangrijkste contactmethode de sociale permanentie, maar met de situatie waarin wij ons bevinden (Covid-context), ontvangen wij mensen alleen op afspraak. Mensen kunnen contact met ons opnemen per telefoon, e-mail of via de receptie van het centrum. We hebben een wachtlijst opgesteld via een OneDrive bestand om de aanvragen te centraliseren.

Meestal is het eerste gesprek bedoeld om de sociale situatie te verduidelijken en een analyse te maken die tot een sociale follow-up zal leiden.

Het is vooral de vraag naar materiële hulp die mensen ertoe brengt contact met ons op te nemen. Deze materiële hulp wordt verleend in de vorm van voedselpakketten, goede kleren, goede meubelen, schoolmateriaal enz.

Als maatschappelijk werkers weten wij dat de materiële kwestie meestal slechts het topje van de ijsberg is. Ons doel bij het helpen van de cliënt is eerst hulp te bieden, dan te proberen de redenen te begrijpen die tot de situatie van gebrek hebben geleid, en dan te zien hoe we samen kunnen handelen om een nieuw evenwicht te vinden en oplossingen om eruit te komen.

Wij treden op door budgettaire begeleiding aan te bieden wanneer dat nodig is, eenvoudige schuldbemiddeling wanneer de gebruiker schulden heeft (onderhandeling over betalingsregelingen met schuldeisers). Als een generalistische eerstelijnsdienst kunnen wij bepaalde situaties niet aanpakken wanneer zij een bepaalde deskundigheid vereisen. In die gevallen verwijzen wij de mensen door naar meer gespecialiseerde interne of externe diensten.

De balans is dit jaar zeer somber als gevolg van de aanhoudende Covid-crisis, die mensen die al zeer precair waren nog verder heeft verarmd en anderen die dat voor de Covid crisis minder of helemaal niet waren.

De toenemende onzekerheid in verband met de inflatie en het economisch herstel in het bijzonder heeft een verwoestend effect gehad op de financiële situatie van de huishoudens.

Bovendien worden sommige mensen ontmoedigd en maken zij geen gebruik van hun sociale rechten, omdat het proces om die te verkrijgen lang en moeizaam kan zijn.

Wanneer de financiële situatie kritiek is, proberen mensen vaak hun budget zoveel mogelijk samen te drukken en offeren zij in de eerste plaats het voedselbudget op omdat zij hun huur moeten

betalen om niet op straat te belanden, zij voor zichzelf en hun kinderen moeten zorgen, enz. en dus keuzes moeten maken.

Onze sociale dienst, die voedselhulp verleent, was in 2021 erg in trek, waarmee de trend van 2020 werd voortgezet. De financiële moeilijkheden zijn met name ingetreden voor mensen die in bepaalde sectoren werken waar het "herstel" helaas geen realiteit is, b.v. de horecasector, de cultuursector, enz.

De ondergrondse economie is ook getroffen doordat mensen die de kans hadden om illegaal te werken om te overleven, zoals migranten zonder papieren, hun uitkeringen naar beneden hebben zien zakken.

Het probleem van de voedselvoorziening en de voedselhulp is dus toegenomen en heeft tot gevolg gehad dat een systeem in stand is gehouden dat meer het karakter van liefdadigheid heeft en dat daardoor soms paradoxaal genoeg eerder afhankelijkheid in de hand werkt dan autonomie bevordert.

Het systeem blijft "distributief" en heeft de kans gemist om toe te werken naar een oplossing waarbij mensen zelf hun aankopen kunnen doen via bijvoorbeeld voedselbonnen en kunnen kiezen voor de producten die zij willen consumeren.

In 2021 maakte meer dan 75% van ons publiek gebruik van voedselhulp. Dit probleem is vaak een symptoom achter een begrotingstekort.

Bovendien hebben zij vaak een huur die meer dan de helft van hun inkomen bedraagt, waarbij nog andere rekeningen komen die verband houden met basisbehoeften zoals de energierekening (water, gas/elektriciteit), medische kosten, schoolgeld, enz. die het budget snel kunnen doen omslaan.

Een voorbeeld hiervan is de situatie van mevrouw Dupont, een alleenstaande moeder van twee kinderen en lid van het OCMW.

Het leefloon bedraagt 1357,36 euro/M. Ter vergelijking: de armoederisicodrempel bedroeg €1969 voor een eenoudergezin met 2 kinderen¹

De huurprijs is 850 €/M

Energie (gas + elektriciteit + water) tegen 120 €/M omdat mevrouw profiteert van het sociale tarief voor de eerste 2 energieën.

Er blijft dan een "besteedbaar" bedrag over van 387,36 euro voor de maand, zonder rekening te houden met andere, even belangrijke begrotingsposten zoals gezondheidszorg en voedsel! Er wordt namelijk van uitgegaan dat voor een gezin een minimum van 150 euro per maand per persoon nodig is voor het voedselbudget.

Het zal geen verbazing wekken dat verzoeken om materiële hulp, waaronder voedselhulp, vergezeld gaan van andere verzoeken om sociale hulp, zoals het vinden van goedkopere huisvesting, een baan, schuldbemiddeling, enz.

¹ Observatoire de la santé et du social Bruxelles: *Sociale barometer, Brussels armoederapport 2020*, https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzijnsbarometer/barometre_social_2020.pdf

2. De problemen (achter het symptoom van materiële hulp)

- **Huisvesting**

Nemen we het geval van mevrouw Dupont, wier huur 850 €/M bedraagt en die op het OCMW is ingeschreven. Onze dienst kan haar helpen goedkopere huisvesting te vinden door haar te helpen zich in te schrijven bij sociale huisvestingsmaatschappijen. Wij werken ook samen met andere gespecialiseerde diensten, bijvoorbeeld op het gebied van werkgelegenheid, en verwijzen mensen door naar onze schuldbemiddelingsdienst wanneer de schuldsituatie aanzienlijk is of wanneer een verzoek om een collectieve schuldregeling moet worden overwogen. Gezien de moeilijkheid of liever de onmogelijkheid om de post "huur" te behandelen, trachten wij oplossingen te vinden om het budget van deze mensen zoveel mogelijk te verlichten door na te gaan of zij over alle rechten en sociale uitkeringen beschikken waarop zij recht hebben, door hen te informeren over de opleidingen die zij kunnen volgen om zich in de arbeidsmarkt te "integreren" of te "reïntegreren" en door hen bij deze stappen te begeleiden.

De sociale follow-up die aan de mensen wordt aangeboden, is bedoeld om alle aspecten van de kritieke situatie aan te pakken.

Op het vlak van huisvesting, volgens ons de belangrijkste oorzaak van armoede in Brussel, staan de sociale diensten steeds machtelozer. De huurprijzen zijn opnieuw gestegen sedert het "herstel na de tsunami", toen zij reeds onbetaalbaar waren voor onze bevolking. De Sociétés Immobilières de Service Public (Sisp) worden overstelpt met aanvragen, evenals de Ais (agentschappen voor sociale huisvesting) en andere sociale huisvestingsmaatschappijen, en de wachttijden worden surrealistisch. Om een sociale woning voor een gezin te krijgen, moet men namelijk meer dan 15 jaar wachten! Men kan zich dus voorstellen dat de situatie van de aanvragers tegen die tijd aanzienlijk veranderd zal zijn...

Bij gebrek aan drastische maatregelen op het gebied van het huisvestingsbeleid zijn de sociale diensten nog steeds beperkt in hun mogelijkheden om deze mensen te helpen. Wij pleiten voor een realistisch "regulerend" huurbeleid en een huurtoeslag voor mensen met lage inkomens en voor een toename van de zogenaamde "sociale" huisvesting en alternatieven voor "conventionele" huisvesting.

Wat de noodopvang betreft, moet worden vastgesteld dat ondanks de initiatieven die in de loop van de covid-periode zijn genomen, zoals de "sociale" hotels, het aantal plaatsen nog steeds ontoereikend is en dat dit geen oplossing biedt voor het basisprobleem, namelijk de ontoegankelijkheid van huisvesting voor bepaalde groepen.

Heel vaak willen daklozen niet in nachtopvangcentra slapen omdat zij gedwongen worden in slaapzalen te slapen, omdat hun bezittingen gestolen worden of omdat zij zelfs parasieten zoals bedwantsen of lichaamsluizen hebben opgelopen wanneer zij er sliepen. Ook zijn er maar weinig opvangplekken waar ze hun hond mee kunnen nemen.

Hun vrijheid wordt ook beperkt doordat zij onderworpen zijn aan interne regels die hen verbieden alcoholhoudende dranken en/of drugs van welke aard ook te gebruiken, 's morgens heel vroeg op te staan en overdag de inrichting te verlaten, enz.

Bovendien hebben de politieke maatregelen betreffende de stopzetting van de uitzettingen tijdens de opsluiting (alsook de opschorting van de invordering van schulden), hoewel zij de verdienste hadden te bestaan, niet lang stand gehouden. De situatie van de armsten is dus helaas niet verbeterd, integendeel!

- **Energie**

Energie is een andere belangrijke post voor huishoudens en verwacht wordt dat deze in 2022 opnieuw op zeer zorgwekkende wijze zal zijn toegenomen.

Er is een sociaal tarief voor gas en elektriciteit, nog niet voor water, voor bepaalde categorieën huishoudens, dat in het kader van de covid-maatregel tijdelijk (in principe tot eind maart 2022) is uitgebreid tot mensen met een BIM-status. Dat wil zeggen, degenen die recht hebben op een verhoogde bijdrage van het ziekenfonds wegens hun lage inkomen (werklozen, ziekenfonds- of invaliditeitsuitkeringen, werknemers wier loon een bepaald plafond niet overschrijdt, Grapagerechtigden, enz.). Wanneer de vaste kosten, zoals huur en energierekeningen, in aanmerking worden genomen, is het gemakkelijk te zien dat het "beschikbare" geld niet volstaat om in andere basisbehoeften te voorzien, met inbegrip van voedsel.

Volgens de Federatie van Belgische Voedselbanken, waarbij het PSC is aangesloten, deden in 2020 "maandelijks tot 195.000 mensen een beroep op voedselhulp" en die trend lijkt zich in 2021 voort te zetten.

Voor sommige gezinnen gaat het erom hun begroting in evenwicht te houden, ook al blijft die kwetsbaar, terwijl voor andere gezinnen helaas een situatie van schuldenlast is ontstaan die zich op een meer structurele wijze heeft verankerd.

We kunnen gemakkelijk zeggen dat ¼ van ons publiek financiële problemen of schulden heeft.

- **Woon en verblijfstaat**

Naast de bovenvermelde kwesties, of die welke hierboven zijn vermeld, is er ook nog de kwestie van de woonplaats.

Ongeveer een derde van onze bevolking verblijft illegaal in België, d.w.z. "zonder papieren". Eens te meer wordt de manoeuvreerruimte van de sociale diensten belemmerd door het gebrek aan politieke wil om duidelijke criteria voor regularisatie vast te stellen, om te voorkomen dat mensen in extreme bestaansonzekerheid blijven verkeren en ten prooi vallen aan allerlei vormen van uitbuiting (onderbetaald en soms zelfs onbetaald zwart werk, slaaphandelaars, enz.)

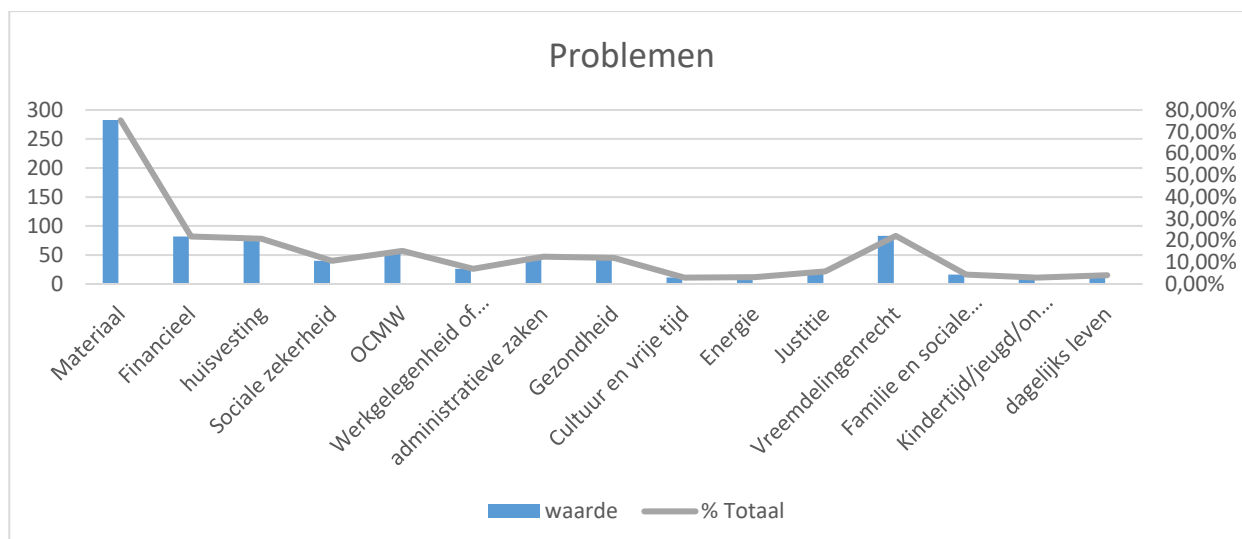
Wij informeren de migranten zonder papieren die wij ontvangen over het immigratiebeleid in België, adviseren hen over de mogelijkheid om een aanvraag tot regularisatie van hun verblijf in te dienen, maar zonder hun beslissing te beïnvloeden. Wij begeleiden hen ook bij hun regularisatieprocedure, hoofdzakelijk vanuit administratief oogpunt, zonder in de plaats te treden van de advocaten.

Er wordt regelmatig een beroep gedaan op onze diensten voor gezinshereniging, studentenverblijf, werkvergunningsprocedures, enz.

De sociale follow-up is eerder administratief, maar verwijst ook naar wetteksten (hoofdzakelijk de wet van 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen).

Indien nodig begeleiden wij mensen bij alle stappen van deze procedures: informatie, indiening van de aanvraag, contacten met de gemeenten, de Dienst Vreemdelingenzaken, de Belgische ambassade in het land van herkomst, enz. en follow-up van de dossiers.

Er zij op gewezen dat verzoeken om administratieve en om rechtsbijstand zeer vaak aan elkaar gekoppeld zijn omdat de rechten van personen zeer vaak niet gerespecteerd.



- **Conclusie**

Sinds het begin van de gezondheids crisis hebben wij te maken met een toevloed van verzoeken van mensen die geen contact meer kunnen krijgen met bepaalde overheidsdiensten en andere instanties als gevolg van de versnelde digitalisering van deze diensten en van de samenleving in haar geheel. Dit heeft geleid tot een dramatische digitale kloof.

Het is belangrijk te weten dat de mensen in de centra voor volkshulp (PAC) op verschillende niveaus zeer kwetsbaar zijn en dat de meesten van hen weinig of geen scholing hebben genoten, soms nauwelijks Frans spreken en niet erg vertrouwd zijn met technologie. Het is dan ook normaal dat zij zich tot onze diensten wenden. De mensen doen dit echter vaak te laat en het is niet ongevoerd dat zij verschillende maanden zonder middelen blijven (in afwachting van een werkloosheidsuitkering of een leefloon of zonder aanspraak te maken op hun rechten, b.v. de OCMW-geneeskundige kaart, het referentieadres, diverse sociale uitkeringen, enz.)

Onze diensten hebben bepaalde samenwerkingsverbanden met overheidsdiensten kunnen ontwikkelen om de behandeling van deze aanvragen niet te vertragen, zoals bijvoorbeeld het kinderdagverblijf van Elsene, maar dit is niet altijd het geval.

Er wordt steeds vaker een beroep gedaan op onze dienst om "multiproblemen" op te lossen en wereldwijde follow-ups op te zetten. Dit gebeurt steeds meer in samenwerking met de interne en externe diensten van het PSC via een (uitgebreid netwerk), waarbij verzoek om materiële (voedsel) hulp de eerste vraag is waarmee ze binnenkomen.

3. Huishoudelijke hulp

Deze dienst, die al tientallen jaren bij het PSC bestaat, is misschien het minst bekend bij het publiek, maar niet de minst belangrijke.

Hoewel er nu slechts één huishoudhulp is die de huizen van bijzonder kwetsbare personen bezoekt, is haar werk aanzienlijk en waardevol voor de begunstigen.

Deze dienst is in de eerste plaats bedoeld voor bejaarden en/of mensen met gezondheidsproblemen die het moeilijk of onmogelijk maken hun woning te onderhouden. Aangezien de dienst volledig gratis is, voert de maatschappelijk werker ook een budgetanalyse uit wanneer er een aanvraag is en houdt hij rekening met het inkomen van de persoon. Indien er voldoende "financiële beschikbaarheid" is voor de persoon om geholpen te worden door een andere organisatie zoals de Centrale des Soins à Domicile, hun ziekenfonds, enz., zal hij naar hen worden doorverwezen en indien nodig in dit proces worden begeleid.

Bovendien vereist deze dienst, naast de eigenlijke huishoudelijke taken, meerdere vaardigheden en

menselijke kwaliteiten zoals geduld, luisteren, morele steun.

De huishoudelijke hulp heeft een aantal functies, waaronder huishouden, strijken, kleine boodschappen doen, ziekenhuisbezoek wanneer een begunstigde in het ziekenhuis is opgenomen, enz.

Er zijn echter grenzen aan haar missie. Zo mag zij bijvoorbeeld geen ramen lappen, medicijnen geven of zorgen voor de persoonlijke hygiëne van de cliënten.

Al deze bepalingen zijn opgenomen in een document dat aan de begunstigde van de steun wordt overhandigd wanneer de aanvraag wordt aanvaard.

Deze dienst is waardevol voor de cliënten, niet alleen omdat hij gratis is (sommige mensen hebben zo weinig geld dat zij geen toegang hebben tot thuiszorg wanneer zij die echt nodig hebben), maar ook omdat hij een schakel vormt tussen de mensen die worden geholpen, die vaak geïsoleerd zijn, en de "buitenwereld".

De huishoudelijke hulp kan dus een dreigend gevaar melden aan de maatschappelijk werker of aan de familie, die dan maatregelen kunnen nemen om de persoon te helpen. Omgekeerd kan zij de persoon ook doorverwijzen naar onze sociale dienst in geval van nood.

De huishoudelijke hulp is echter ook gebonden aan het beroepsgeheim en zal alleen in uiterste noodzaak gevoelige informatie aan de maatschappelijk werker meedelen.

Er zij op gewezen dat de huishoudelijke hulp steeds dezelfde cliënten bezoekt, hetgeen bijdraagt tot het scheppen van een vertrouwensband met hen, temeer daar de hulp, die normaliter voor een periode van één jaar wordt verleend, dikwijls om uiteenlopende redenen wordt verlengd.

4. Opleiding en samenwerking :

- FDSS :
- Opale software voor statistieken
- Gratis nummer
- Toezicht op de Brusselse Liga voor Geestelijke Gezondheid
- OCMW van Elsene

14. VLUCHTELINGEDIENST

Ons werk ter ondersteuning van aanvragers van internationale bescherming, vluchtelingen en afgewezen asielzoekers is altijd afhankelijk geweest van het geldende asiel-, opvang- en verblijfsbeleid. Het asiellandschap wordt voortdurend hertekend en het jaar 2021 staat in het teken van de talrijke administratieve beperkingen en beperkingen aan de grenzen sinds het begin van de pandemie.

Ter herinnering, en even snel terugkijkend: als we naar de cijfers van *Myria* (Federaal Migratiecentrum) kijken, hebben mensen **13.105** in 2020 een eerste asielaanvraag ingediend, wat ongeveer de helft is van wat het in 2019 was. (-44%). De sterke daling van het aantal geregistreerde eerste aanvragen in 2020 ten opzichte van 2019 is voornamelijk te wijten aan de gezondheidscontext van de Covid-19-pandemie.

Vanaf maart 2020 was er sprake van een vrije val van het aantal beschermingsaanvragen en het *lage aantal aanvragen heeft zich* in deze periode *gestabiliseerd*.

Sinds september **2021** is er echter opnieuw een zeer aanzienlijke toename van nieuwe asielaanvragen, volgens de cijfers van de Dienst Vreemdelingenzaken.

De eerste vijf maanden van 2021 laten een aantal eerste asielaanvragen zien dat schommelt tussen 900 en 1.200 per maand, wat een aanzienlijke stijging van het aantal nieuwe aanvragen betekent, maar nog steeds veel lager is dan in voorgaande jaren.

Op dit moment, terwijl wij dit activiteitenverslag afsluiten, luidt de crisis in de opvang al weer de alarmbel en komen veel mensen op straat te staan, soms zelfs zonder dat zij een verzoek om internationale bescherming kunnen indienen, omdat de Dienst Vreemdelingenzaken - als gevolg van administratieve en gezondheidsbeperkingen - niet in staat is deze spectaculaire toename van nieuwe verzoeken te registreren en te verwerken.

In dit verslag bespreken wij hoe de dienst voor hulp aan vluchtelingen van het Protestants Sociaal Centrum functioneert en presenteren wij vervolgens ons project voor de opvang van *kwetsbare* asielzoekers in het kader van de opvangovereenkomst CIRE/FEDASIL.

A. Sociale diensten

De statistische gegevens die in dit verslag zijn gebruikt, zijn vastgesteld op basis van het OPALE- programma. Zij stellen ons in staat de profielen en problemen van het publiek dat wij ontvangen zo regelmatig mogelijk te presenteren tijdens de vergaderingen die wij hebben gehouden, ook al heeft de aanpassing aan telewerken naar gelang van de schommelingen van de pandemie en de besluiten van de directie ons verplicht en verplicht ons nog steeds om het publiek alleen persoonlijk te ontvangen op basis van afspraken.

1. Contact mode

In 2021 openden wij slechts 43 nieuwe aanvragen.

Wij konden 137 sociale dossiers controleren, die 991 gesprekken vertegenwoordigden, waarvan de meeste face-to-face werden gevoerd.

Deze relatief lage cijfers weerspiegelen zowel het feit dat de eigenlijke sociale werksessies nooit werden hervat als het feit dat de contactmodus op basis van afspraken vanaf september 2021 slechts door één maatschappelijk werker kon worden uitgevoerd, na het vertrek van onze collega mevrouw *Bamps*.

Maar dat niet alleen, deze cijfers weerspiegelen ook de continuïteit van zowel internationale als nationale administratieve beperkingen die sinds maart 2020 zijn ingevoerd, de trage administratieve afhandeling van procedures als gevolg van gezondheidsmaatregelen, alsmede de extra moeilijkheid voor mensen om gedurende zeer lange tijd in en uit Schengen te reizen.

Uit de OPALE-gegevens blijkt dat :

44% van de interviews werd telefonisch afgenomen.

52,68% op basis van afspraak.

3,77% thuis.

13,48 % per post/e-mail met diverse partners uit de medische, juridische en verenigingswereld.

De opvang van *kwetsbare personen in het opvangcentrum CIRE/FEDASIL* vergt een grote dagelijkse inzet, of het nu gaat om het toezicht op de afwikkeling van hun procedure, de fysieke en administratieve ondersteuning van deze personen, het administratieve gedeelte, dat secretariaats- en boekhoudkundige werkzaamheden omvat, de overdracht van medische en juridische gegevens aan de rechtmatige partij, of de ondersteuning van hun soms ontwrichte dagelijkse leven.

Dit dagelijkse werk lijkt moeilijk te kwantificeren op basis van de OPALE-gegevens alleen, maar het heeft in de praktijk zeker een maximale investering van de maatschappelijk werkers in dit jaar 2021 betekend.

2. Nationaliteiten in 2021

Per continent:

Afrikaans continent	57,66%
Amerikaanse continent	11,68%
Aziatisch continent	18,98%
Europa buiten de EU	2,19%
onbekend	7,30%
België	2,19%

Een grote meerderheid van de mensen die van onze diensten gebruik maken, komt uit Afrika ten zuiden van de Sahara. De oorzaken van hun ballingschap zijn velerlei: de politieke situatie in vele landen en de vervolgingen die daaruit voortvloeien, schendingen van de grondrechten, genitale verminking, situaties van slavernij, extreme bestaansonzekerheid.

De politieke situatie en conflicten in het Nabije en Midden-Oosten (Syrië, Irak, Iran, Palestina, Jemen) brengen ook een groot aantal vluchtelingen voort.

In 2021 hebben wij een aanzienlijke toename vastgesteld van het aantal mensen uit Zuid-Amerika, voornamelijk uit Colombia, Venezuela en El Salvador; zij vormen de op twee na grootste groep van ontvangen personen.

Noord-Afrika is slecht vertegenwoordigd. Voor onderdanen van deze landen is het namelijk vaak moeilijk om een beschermingsstatus te krijgen, ondanks de sociaal-politieke omwentelingen en conflicten in de regio.

Meest vertegenwoordigde landen :

In het jaar 2021 hebben wij mensen van verschillende nationaliteiten verwelkomd³⁷, waarvan de belangrijkste zijn :

Guinea	11,68 %
Congo DRC	9,49 %
Kameroen	6,57 %
Syrië	6,57 %
Colombia	5,11 %
Senegal	5,11 %
Mauritanië	3,65 %

3. Leeftijd en geslacht :

Mannelijk	59,12%
Vrouw	37,23%
Onbekend	3,65%

Alleenstaande mannen vormen de meerderheid van ons publiek, wat altijd een constante is geweest in ons publiek. Wat vrouwen betreft, stellen wij vast dat een groot aantal vrouwen alleen en vaak geïsoleerd is.

Wat de gemiddelde leeftijd betreft van het publiek dat wij ontmoeten, stellen wij vast dat de mediane leeftijd hoofdzakelijk wordt vertegenwoordigd door personen tussen 26 en 46 jaar oud...en ouder.

Onder 18 jaar	1	0,73%
18 tot 25 jaar	14	10,22%
26 tot 45 jaar	79	57,66%
46 tot 65 jaar	31	22,63%
Meer dan 65 jaar	4	2,92%
Totaal validen	129	
Onbekend	8	5,84%

4. Gezinsituatie:

Alleenstaanden zonder kinderen	56,93%
Eenoudergezinnen	11,68%
Paren zonder kinderen	2,92%
Paren met kinderen	16,06%
De facto gemeenschap (anders dan echtpaar)	8,76%
Andere	2,19%
Onbekend	1,46%

Merk op dat een meerderheid van ons publiek bestaat uit geïsoleerde mensen.

5. Woonsituatie van ons publiek.

De dienst Vluchtelingen verwelkomt mensen die een asielaanvraag hebben ingediend, of deze nu in behandeling is of is afgesloten. De verblijfsstatussen verschillen.

Voor het jaar 2021 kunnen we dus het volgende vaststellen:

49,25% van de mensen wordt afgewezen in de asielprocedure en komt zonder verblijfsrecht te zitten. Deze groep is bijzonder kwetsbaar, zowel wat hun rechten als wat hun middelen betreft. Voor de meeste van deze mensen lopen er geen verdere procedures en een kwart wacht op een aanvraag voor regularisatie van het verblijf op humanitaire gronden 9bis of medische gronden 9ter.

22,38% van de burgers zijn personen die bescherming genieten: vluchtelingen die erkend zijn volgens de criteria van het Verdrag van Genève of personen die tijdelijke bescherming genieten (subsidiare bescherming).

23,89% van de ontvangen personen doorloopt een asielprocedure, of het nu gaat om een aanvraag die wordt behandeld door de Dienst vreemdelingenzaken (Dublinprocedure), het Commissariat Général aux Réfugiés et Apatrides (CGRA) of een beroep *aanhangig bij* de Conseil du Contentieux des Etrangers (CCE).

4,48% heeft een andere status.

6. Economische situatie

PCSW (RIS en sociale bijstand)	16,56%
Zonder middelen	37,58%
Op kosten van een derde	14,01%
Werknemer	7,64%
Home structuur FEDASIL	0,64%
Andere: werkloosheid, ziekteverzekering, invaliditeitsuitkeringen	6,37%

Het spreekt vanzelf dat deze cijfers slechts een weerspiegeling zijn van het publiek dat wij in de hierboven beschreven context hebben kunnen ontmoeten, maar zij hebben ten minste de verdienste dat zij één ding aantonen : de wijdverspreide onzekerheid van ons publiek.

Bijna **16,56%** van de ontvangen personen ontvangt hulp van een OCMW, of het nu gaat om sociale bijstand - voor mensen met een tijdelijk verblijf - of om het sociaal integratie-inkomen, voor mensen met een verblijfsvergunning na erkenning van hun statuut.

37,58% van de ontvangen personen verklaart geen financiële middelen te hebben of afhankelijk te zijn van een derde (14,01%). Deze groep bestaat hoofdzakelijk uit personen zonder verblijfsvergunning, afgewezen in het kader van de asielprocedure, die geen recht hebben op enige sociale bijstand van een OCMW (met uitzondering van dringende medische bijstand), noch op de uitoefening van een legale beroepsactiviteit

7,64% van onze burgers heeft een beroepsactiviteit; dit zijn hoofdzakelijk erkende vluchtelingen en personen die een regularisatie van verblijf hebben verkregen.

Huisvesting

Particuliere verhuur	46,48%
Gesubsidieerde huur AIS	4,23%
Onderdak bij een derde	20,42%
Pension	2,11%
Squat	2,82%
Zonder accommodatie	1,41%
Onbekend	9,15%

Iets meer dan de helft van onze cliënten is particulier gehuisvest: afgezien van erkende vluchtelingen en geregulariseerde personen komen de mensen die wij opnemen over het algemeen niet in aanmerking voor sociale huisvesting.

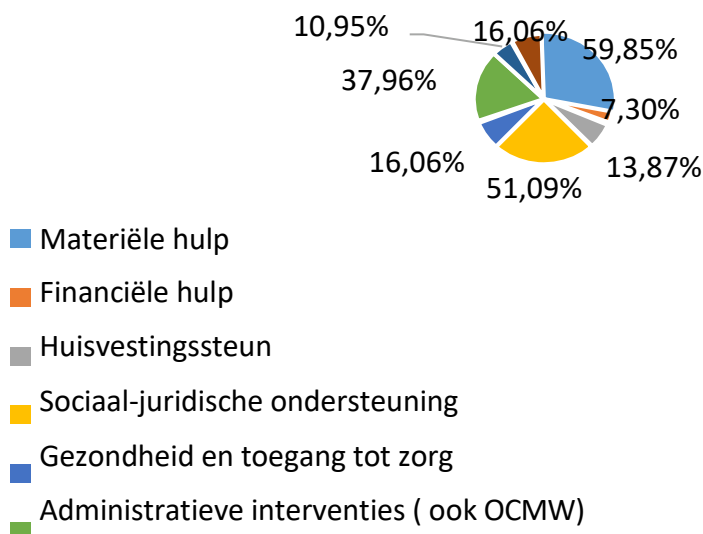
Bijna één op twee mensen verblijft bij een derde, een familielid of gewoon een kennis.

Bijna 7% van de opgevangen personen bevindt zich in precare huisvesting (kraakpanden, sociale nooddiensten) of leeft op straat. Dit cijfer komt hoofdzakelijk overeen met afgewezen asielzoekers die illegaal op het grondgebied verblijven of personen die een nieuwe asielaanvraag hebben ingediend maar wachten om hun recht op opvang in een FEDASIL-structuur terug te krijgen.

Meer dan een derde (36,50%) van de bevolking woont in de gemeente Elsene.

7. Ondervonden problemen en interventies van de dienst

Ondervonden problemen en interventies van de dienst



De verschillende situaties waarmee wij te maken krijgen zijn vaak zeer complex; de verzoeken die wij ontvangen zijn veelzijdig en de verschillende problemen bij eenzelfde interventie nopen ons ertoe onze antwoorden aan te passen.

Er kan worden gewezen op het belang van problemen in verband met de rechten van personen - voor het overgrote deel van de rechten van vreemdelingen - en van problemen in verband met ontoereikende middelen. De moeilijkheden die de mensen ondervonden in hun contacten met de OCMW's en andere overheidsdiensten waren zeer talrijk, waarbij een zeer groot aantal openbare en particuliere diensten met gesloten deuren opereerden. Wij merken tevens op dat de materiële hulp in de vorm van voedselpakketten in dit jaar 2021 zeer aanzienlijk is geweest.

a) Materiële bijstand

Bijstand in de vorm van voedselpakketten werd verleend in **59,85%** van de aangetroffen situaties. Dit is een aanzienlijk cijfer dat slechts de schreeuwende behoeften van een reeds precare bevolking weerspiegelt. Veel van de mensen die wij ontmoetten hadden hun onzekere baan(s) verloren: de bouw, hotels en restaurants, de schoonmaak, enz.

Sommige mensen wachtten op een beslissing over een aanvraag voor financiële bijstand van het OCMW of voor een sociale uitkering.

Administratieve beperkingen op de toegang tot overheidsdiensten hebben het voor mensen ook moeilijk gemaakt om snel een antwoord op hun verzoek te krijgen.

Aangezien het banenverlies zeer aanzienlijk was, kon het "gat" tussen het laatste salaris en de ontvangst van vervangingsinkomen soms wel 5 maanden duren.

Met alle gevolgen van dien: geen huur meer kunnen betalen, torenhoge schulden, enz.

Een aantal interventies van onze dienst (37,96%) bestond uit pogingen om contact op te nemen met de vakbonden of OCMW's om de procedure voor de overname van een zaak te helpen versnellen.

Anderen hadden geen recht meer op werk of op sociale bijstand omdat zij hun verblijfsrecht hadden verloren. In afwachting van de uiteindelijke regularisatie van hun verblijf, hielpen wij hen met voedselpakketten en hygiëneproducten.

b) Sociaal-juridische ondersteuning

Ondersteuning van mensen bij hun verblijfsprocedure en andere administratieve zaken werd in **51,09%** van de aangetroffen situaties genoemd. Het komt vooral tot uiting in :

- De follow-up van aanvragen om regularisatie van verblijf op humanitaire of medische gronden vertegenwoordigt een derde van onze tijd voor sociaal-juridische ondersteuning. Het kan gaan om informatie, follow-up door het toevoegen van aanvullende documenten of contact met de vreemdelingendienst om de betrokkene gerust te stellen over de registratie van zijn aanvraag, om tekortkomingen vast te stellen en deze te verhelpen.

Veel mensen vragen ons om advies over hoe zij een regularisatieaanvraag kunnen indienen. De verscherping van de regelgeving op dit gebied dwingt ons ertoe correcte informatie te verstrekken, de betrokkene te helpen zijn of haar argumenten te onderbouwen, maar soms ook de indiening van een aanvraag af te raden...

Onze interventies zijn ook gericht op verzoeken om verlenging van het verblijf, waarvoor ook steeds strengere criteria gelden, met name wat betreft het verblijf dat op medische gronden wordt toegekend.

- De follow-up van de asielprocedure vormt een belangrijk onderdeel van de sociaal-juridische interventies: wij verstrekken informatie over de asielinstanties en over het verloop van de procedure, en geven advies. Wij helpen de betrokkene om zich voor te bereiden op zijn hoorzitting bij het CGVS en in sommige gevallen vergezellen wij hem naar de hoorzitting. Dat is sinds het uitbreken van de pandemie natuurlijk niet meer het geval geweest.

Maar heel vaak konden wij blijven optreden als bemiddelaar tussen de betrokkene, de asielinstanties en de advocaat.

In sommige gevallen onderzoeken wij in samenwerking met advocaten en externe juridische diensten of het wenselijk is een nieuw asielverzoek in te dienen op basis van nieuw bewijsmateriaal. Deze follow-up houdt ook in dat mensen worden geïnformeerd over de specifieke rechten die verbonden zijn aan het verkrijgen van de vluchtelingenstatus.

- Steun voor gezinshereniging vormt gewoonlijk een belangrijk onderdeel van onze sociaal- juridische interventies. Zoals we hebben gezien, is een groot deel van onze cliënten legaal in het land verblijvend en kunnen zij zich onder bepaalde voorwaarden laten vergezellen door hun echtgenoot en kinderen onder de 18 jaar. Dit is vaak een lang, duur en moeizaam proces. Onze rol bestaat erin informatie te verstrekken over de procedure, mensen te helpen hun aanvraag online in te dienen en de visumaanvragen die bij de Belgische diplomatieke post in het land van herkomst en vervolgens bij de Dienst Vreemdelingenzaken worden ingediend, op te volgen. Als het gezin eenmaal is aangekomen, wordt vaak een beroep gedaan op het CSP om te helpen bij verschillende procedures: inschrijving bij de gemeente, school, het vinden van geschikte huisvesting, hulp bij het inrichten, enz. Bij het schrijven van dit activiteitenverslag moet worden opgemerkt dat wij dit jaar om de hierboven uiteengezette redenen zeer weinig van dit soort verzoeken hebben ontvangen.

c) Bijstand voor huisvesting

= in 13,87% van de situaties

In Brussel is er een ernstig tekort aan degelijke en betaalbare huisvesting en onze begunstigden worden bij hun zoektocht naar huisvesting met vele obstakels geconfronteerd. Door de buitensporig hoge huren gaat meer dan de helft van hun toch al lage inkomen op aan huisvesting. Verhuurders zijn vaak terughoudend om te verhuren aan mensen met sociale bijstand of van buitenlandse afkomst. Sommige begunstigden zijn het slachtoffer van "slaapverkopers" die er niet voor terugdeinzen ongezonde woningen te verhuren.

De toegang tot sociale huisvesting in Brussel wordt bemoeilijkt door eindeloze wachttijden, woningen aangeboden door sociale huisvestingsagentschappen (AIS) zoals Habitat et Rénovation zijn een alternatief, maar de wachtlijst is erg lang

d) Administratieve interventies

= in 37,69% van de situaties

De interventies zijn er vooral op gericht mensen in staat te stellen toegang te krijgen tot sociale rechten.

De gezondheids crisis heeft uiteraard de moeilijkheden geaccentueerd om toegang te krijgen tot de verschillende

administratieve diensten voor zaken die "in de oude wereld" meer voor de hand leken te liggen: of het nu gaat om de inschrijving na een verhuizing of om de verlenging van een verblijfsvergunning bij de gemeenten, het openen van een dossier of een geschil bij een OCMW, het contact opnemen met een vakbond, een ziekenfonds, enz.

e) Lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen en toegang tot zorg

= aanwezig in 16,06% van de situaties

Onze rol hier is te luisteren, te informeren en de persoon naar een passende structuur te leiden.

In het kader van de opvang van kwetsbare personen hebben verschillende van onze bewoners dit jaar te kampen met ernstige lichamelijke problemen (kanker en zware operaties) en hebben zij ons verzocht om een zeer regelmatige follow-up tussen de verschillende ziekenhuis-, juridische en administratieve structuren.

Voor "no show" personen, d.w.z. personen die zich in de asielprocedure bevinden maar niet in een opvangstructuur verblijven, vereist de toegang tot medische hulp vaak een administratieve follow-up met de medische eenheid van FEDASIL.

f) kwesties in verband met onderwijs, opleiding en het zoeken naar werk

= in 10,95% van de situaties

Wij moedigen mensen aan in hun project: oriëntatie op een alfabetiserings- en/of taal cursus, bijscholing om een beroepsactiviteit te kunnen uitoefenen, het zoeken naar werk, enz. Wij begeleiden mensen ook bij het aanvragen van een diploma-equivalentie of bij het valoriseren van hun vaardigheden. Wij begeleiden mensen ook bij het aanvragen van een diploma-equivalentie of voor de valorisatie van hun vaardigheden.

Dit werk wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met verschillende sociaal-professionele integratieorganisaties zoals de Missions locales pour l'Emploi, BON (Brussels Onthaal Nieuwkomers), de DASPA (opvangvoorzieningen voor nieuwkomers) waar mensen sociale oriëntatie- en taal cursussen kunnen volgen en begeleiding krijgen bij het vinden van werk

Maar de COVID-context heeft natuurlijk veel banenverlies (vaak al precare banen), projecten of verdere studies met zich meegebracht.

B. Individuele opvang van personen die om internationale bescherming verzoeken in het kader van de CIRE/FEDASIL-Overeenkomst

In 2021, hebben we accommodatie beschikbaar gesteld in Rue Cans in Elsene:

- 1 flat voor een gezin
- 2 "semi-communautaire" flats voor 2X2 alleenstaanden

We hebben 2 plaatsen vrijgehouden op de Route de Lennik in Anderlecht:

- 2 appartementen voor één gezin

We hebben ook 1 nieuwe plaats beschikbaar gehouden in de Rue du Viaduc in Elsene:

- Een studio voor één persoon.

Wij hebben ook een nieuwe overeenkomst gesloten met de **Josefa Stichting**, waardoor wij twee extra plaatsen konden openen voor twee alleenstaanden en een vluchteling gezin.

Wij hebben steun verleend aan 2 gezinnen en 7 alleenstaanden.

De opgevangen personen zijn afkomstig uit Tsjetsjenië (Russische Federatie), Eritrea, Ethiopië, Liberia, Syrië van Palestijnse afkomst, El Salvador, Irak en Turkije.

Zodra het asielverzoek of het verzoek om regularisatie van het verblijf op medische gronden is ingewilligd, wordt de betrokkene verzocht onze instelling binnen drie maanden te verlaten, welke termijn kan worden verlengd indien de situatie dit rechtvaardigt. In geval van een negatieve beslissing heeft de betrokkene niet langer recht op opvang.

Psychosociale steun voor de opgevangen personen en logistieke follow-up

Dit verslag bestaat uit een evaluatie van de verschillende steunmaatregelen die in de loop van het jaar 2021 zijn uitgevoerd in het kader van de opvangovereenkomst voor asielzoekers met een kwetsbaar profiel.

Het werk van de begeleider en de logistiek medewerker wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met de maatschappelijk werkers en de directie.

Het is gebaseerd op drie pijlers: **fysieke** begeleiding op verschillende externe locaties, begeleiding bij **administratieve procedures** en **psychosociale** begeleiding; het omvat ook **logistieke follow-up**.

Het volgende is een illustratie van deze verschillende begeleidingen:

- Fysieke begeleiding :

Het gaat om het begeleiden van personen naar verschillende administratieve of medische diensten: ziekenhuizen, medische centra, gemeentebesturen, banken, Stib voor de vernieuwing van abonnementen of DE LIJN, enz., of het begeleiden van de nieuwe bewoner om de omgeving te ontdekken (apotheek, voedingswinkels, postkantoor, gratis kliniek, enz.), aanwezig zijn bij de ondertekening van contracten voor bewoners of zelfs boodschappen doen voor gehandicapte bewoners. Aanpassingen wanneer bewoners in en uit het tehuis verhuizen, vereisen ook ondersteuning op het terrein.

Het kan ook gaan om begeleiding bij uitstapjes naar musea, theaters, sportactiviteiten, enz., maar dit deel van de dienst werd slechts in beperkte mate verleend vanwege de pandemie.

Deze verplaatsingen worden meestal te voet afgelegd voor korte verplaatsingen in Elsene of met het openbaar vervoer voor lange verplaatsingen.

Voor deze fysieke ondersteuning waren niet minder dan **70** reizen door Brussel nodig.

- Administratieve ondersteuning

Deze ondersteuning bestaat uit het uitvoeren van diverse administratieve procedures en het leggen van contacten met de verschillende betrokken administraties en diensten: het maken van afspraken bij de gemeente voor de vernieuwing van identiteitskaarten, ondersteuning bij de procedures voor de erkenning van diploma's, het zoeken van scholen en het inschrijven van inwoners voor Alpha-cursussen, contacten met energieleveranciers en internetabonnementen, het aanmaken van Skype-accounts voor bepaalde inwoners om hen in staat te stellen cursussen op afstand te volgen, het aanmaken van bankrekeningapplicaties om het beheer van de rekeningen van de inwoners te vergemakkelijken, evenals andere dagelijkse administratieve taken, enz.

- Psychosociale steun en morele steun

Onze aanwezigheid bij de bewoners en morele steun tijdens deze pandemische periode waren van het allergrootste belang, aangezien iedereen leed en vooral zij die alleen wonen, zoals 95% van onze bewoners het geval is. De eenzaamheid tijdens de pandemische periode heeft geleid tot een gevoel van verlatenheid onder de bewoners, aangezien alle plaatsen of vrijetijdsactiviteiten waar zij elkaar konden ontmoeten en zich konden ontplooiën, gesloten waren als gevolg van de pandemie. De persoonlijke problemen en moeilijkheden die met deze eenzaamheid gepaard gaan, zijn enigszins verlicht dankzij de frequente bezoeken aan onze bewoners, die erin bestaan naar hen te luisteren, hen te motiveren, hen aan te moedigen maar ook raad te geven. Er zij op gewezen dat dit aspect van de begeleiding niet gemakkelijk is omdat de bewoners verschillende profielen hebben en verschillende talen spreken en de communicatie soms niet gemakkelijk is, maar de frequentie van de bezoeken en het vertrouwen dat is geschapen, zijn belangrijke elementen in de samenwerking geweest. Deze regelmatige bezoeken aan de bewoners hebben hen inderdaad in staat gesteld momenten van uitwisseling te delen bij een maaltijd of een kopje thee. Tijdens deze bezoeken nemen zij elkaar gemakkelijk in vertrouwen over hun angsten, hun problemen, hun angsten, hun verlangens maar ook hun plannen. Ook valt op dat de mensen zich tijdens deze bezoeken gewaardeerd voelen door samen een kop koffie te drinken of een maaltijd te gebruiken buiten het administratieve kader, zij zijn meer ontspannen en veel meer op hun gemak tijdens bezoeken aan huis dan wanneer zij naar kantoor gaan.

- Logistieke en educatieve follow-up

Het beheer en de logistieke opvolging betreffen de woningen gelegen in het CSP-gebouw maar ook op de andere adressen in Anderlecht en in de Viaducstraat waar onze andere bewoners gevestigd zijn.

Deze follow-up bestaat uit het inschakelen van de juiste diensten: loodgieter, elektricien, internetexploitant technicus naar aanleiding van door de bewoners gemelde problemen, zoals: een defecte boiler, waterlekkage,

internetproblemen, frequente stroomonderbrekingen, enz.

Wij zorgen voor de follow-up en de coördinatie tijdens deze interventies, waarbij niet alleen de bewoners betrokken zijn, maar ook de technici die het gebouw bezoeken.

Deze follow-up heeft ook betrekking op de renovatiewerkzaamheden die onze arbeiders in het gebouw hebben uitgevoerd.

Het toezicht op de veiligheidsnormen in het gebouw behoort ook tot de taken van de begeleider: duidelijke aanduiding van de uitgangen van het gebouw door middel van duidelijk zichtbare pictogrammen, nummering van de verdiepingen, installatie van brandblusapparaten en de controle daarop, installatie van rookmelders, installatie van branddekkers, controle op de veiligheidsnormen in verband met elektriciteit, enz.

Het beheer van de huisvesting omvat ook andere soorten interventies die zeer frequent voorkomen in

Het CSP-gebouw - waar de meeste mensen verblijven - en die een **educatief aspect** hebben: conflictoplossing in verband met samenwonen, opvoedingsondersteuning in verband met afvalsortering, gebruik van nuttige nummers (politie, brandweer), openingstijden van het centrum, opvoeding in verband met netheid in de flats en trappenhuisen en samenwonen, opvoeding in verband met energieverbruik (verwarming en elektriciteit of overmatig waterverbruik, enz.)

De volgende tabel illustreert de verschillende soorten taken van de coach:

Fysieke begeleiding :	Administratieve ondersteuning :	Psychosociale steun en morele steun	Logistieke follow-up	In- en uithuizen van nieuwe bewoners
70 reizen naar verschillende locaties in Brussel	110 bijgerechten	76 interventies	90 implicaties	7 zorg

In dit verslag wordt gewezen op het belang van de taak van begeleiding, zowel voor de bewoners als voor het Protestants Sociaal Centrum, omdat er permanent contact met de bewoners moet zijn en vooral in deze moeilijke tijden voor de werkers, maar ook voor de bewoners die vaak alleen zijn.

C. Andere activiteiten

- Externe samenwerking: Onze dienst is lid van verschillende netwerken die actief zijn op het gebied van asiel en die waakzaam blijven ten aanzien van het asiel- en opvangbeleid. Zij wijzen op misstanden en tekortkomingen die wij, als eerstelijns werkers, waarnemen en doorgeven. Deze netwerken stellen politieke uitdagingen en acties voor.

Wij doen regelmatig een beroep op de leden van de protestantse kerken. Onze actieve medewerking aan het "Huizen van Hoop"-project stelt ons in staat om, naast de directe steun aan gezinnen, de bewustwording van de problemen

die we in ons dagelijks werk tegenkomen. Hun begrip en steun maken ons werk doeltreffender.

- Vergaderingen, studiedagen en opleidingen

Bij wijze van uitzondering konden in het jaar 2021, gezien de gezondheidscontext, niet de gewoonlijk voorgestelde opleidingen worden gevolgd, enerzijds omdat de meeste om COVID- redenen werden geannuleerd, maar ook omdat het team gedurende een bepaald deel van het jaar tot de helft van zijn omvang was gereduceerd en dus geen tijd aan opleidingen kon besteden.

Dit zijn de vergaderingen die we hebben bijgewoond:

IWRC - Raad van Bestuur: 28/1,25/3,29/4,27/5,24/6

CIRE - Conventie van ontvangst: 21/1,18/3,15/4,20/5,17/6,15/7

Myria - contact vergaderingen: 30/1,17/2,24/3,19/5,16/6

Ulysse - netwerk voor geestelijke gezondheidszorg: 2/2, 30/3, 4/5, 22/6