



CPA/4604

LES AMIS D'ACCOMPAGNER

asbl - vzw

Onder de Hoge Bescherming van Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Astrid

Editoriaal

Een van mijn Vietnamese collega's vroeg me om zijn diploma "Social Engineering", dat hij in België had behaald, te laten legaliseren.

Eenmaal geïnformeerd over de te volgen procedure, ben ik eerst naar de Dienst Legalisatie van het Hoger Onderwijs van de Federatie Wallonië-Brussel gegaan. Vervolgens moest ik het diploma door een door een griffie van de rechtbank van eerste aanleg beëdigde vertaler laten vertalen. Daarna ging ik naar de FOD Justitie - Dienst Legalisatie, waar ik vervolgens naar de FOD Buitenlandse Zaken - Dienst Legalisatie werd doorverwezen om - uiteindelijk - de legalisatie van het diploma af te ronden.

Een te volgen administratieve procedure geeft geen informatie over wat je allemaal kan tegenkomen. Vaak moet je een afspraak maken met de bevoegde dienst.

Zo werden onlangs nog mensen door hun OCMW naar een van deze diensten gestuurd zonder dat ze verwittigd waren dat ze eerst een afspraak moesten maken... en zo werden ze afgewezen! Je kunt je hun teleurstelling voorstellen!

Aangezien het vooral buitenlanders zijn die een document komen laten legaliseren, kan ook de taal een obstakel zijn. Zo werd een gezin, dat slechts rudimentair Frans verstond, gevraagd om naar een plaats "x" te gaan op basis van een adres in het Nederlands dat zij niet konden ontcijferen.

Mijn korte ervaring heeft bij mij het idee versterkt dat **begeleiding op het terrein meer dan ooit essentieel is**. Een begeleider helpt obstakels te overwinnen die voor buitenlanders onoverkomelijk zijn, maar voor hem minimaal.

We rekenen op uw vrijgevigheid om onze ambulante begeleidingsdienst te ondersteunen. Bedankt voor uw trouwe steun

Br Guy

Een terugkeer van missie : "Verrassingen onder weg"

De bedoeling was het aanleren van de route vanuit het opvangcentrum naar het medisch huis en terug. Op het eerste gezicht lijkt dit een vrij 'gemakkelijke' opdracht: gewoon de gebruiker oriënteren op het openbaar vervoer. In werkelijkheid zal die missie echter complex blijken te zijn, zowel voor de gebruiker als voor de vrijwilliger. Hieronder vindt je het feedbackrapport van de vrijwilliger:"



Bij aankomst in het opvangcentrum geef ik mijn identiteit op, evenals die van de gebruiker die ik ben komen begeleiden. Ik wacht geduldig terwijl ze hem gaan zoeken. Eerst kunnen ze hem niet vinden. Enkele minuten later vinden ze hem eindelijk, behalve dat we nog maar heel weinig tijd hebben voor zijn afspraak. Ik neem dan contact op met het secretariaat van het Medisch Huis om de vertraging te melden. Ter plaatse aangekomen, verneem ik dat meneer niet beschikt over het document dat hem recht geeft op een medisch onderzoek. En ondanks de goede wil van de bediende wordt meneer zonder dit document niet ontvangen.

Na deze gemiste afspraak nemen we de terugweg naar het opvangcentrum. Bij de ingang ervan neem ik afscheid van hem. Hij haalt me echter op straat in om te melden dat hij niet is binnengelaten. In dat centrum worden de dakloze gebruikers immers gehuisvest op basis van een dagelijkse regularisatie, omdat het systeem bij elke uitgang wordt gereset. Ik besluit dus terug te gaan naar het opvangcentrum

om er uit te leggen dat ik met meneer naar zijn medische afspraak ben meegegaan en dat ik hem nu terugbreng. De veiligheidsdienst laat ons toch binnen. Ik realiseer me dat het verlaten van het opvangcentrum, hoe tijdig en officieel ook, het risico inhield dat meneer weer op straat zou komen te staan.

Uiteindelijk kan een volkomen normale begeleidingsopdracht onverwachte wendingen nemen. Gelukkig is de aanwezigheid van de vrijwilliger een ondersteuning in de geplande en ongeplande fasen van de begeleidingsopdracht.

M.B.

Accompagner

Is als een familie

Na een periode van arbeidsongeschiktheid heb ik besloten om weer deeltijds te gaan werken. Mijn werkgever had fouten gemaakt bij het invullen van de documenten voor het ziekenfonds, zodat mijn arbeidsongeschiktheidsuitkering werd geblokkeerd.

Ik hoorde over *Les Amis d'Accompagner* en na weken van strijd, alleen tegen mijn werkgever en het ziekenfonds, ging ik naar het onthaalkantoor van die vereniging.

De menselijke kant van het team raakte me: "het was als een familie". Ze begeleiden en steunden me in al mijn stappen.

Die situatie duurde vier maanden! Gelukkig kon het OCMW me mijn ziekingeld voor augustus en september voorschieten: zo kon ik mijn onbetaalde huur en facturen betalen.

Vandaag is mijn ziekenfondsdossier eindelijk gedeblokkeerd. Ik voel me nog steeds erg moe, maar ik ben gerustgesteld nu mijn situatie eindelijk is opgelost.

Ik bedank het hele team voor hun welkom en hun tijd. Ik weet niet wat ik had kunnen doen zonder *Les Amis d'Accompagner*.

Mevrouw C.M.



Van verbruiker tot Vrijwilliger



Ik kwam 10 jaar geleden met mijn gezin in België aan en sprak toen alleen Engels.

Ik had taalproblemen en het OCMW verwees me daarom door naar *Accompagner* waar ik onschatbare hulp kreeg bij de formaliteiten (ik moest mijn leven opnieuw starten!) en de vertaling.

Je zou kunnen zeggen dat *Accompagner* mijn

leven heeft gered omdat ik geen idee had hoe de instellingen in België werken. Mijn kinderen waren toen 8 jaar, 4 en een half en 7 maanden oud! Arnaud en andere Engelssprekende vrijwilligers hielpen me.

Ik volgde lessen Frans en Nederlands om zelfstandig te worden en vroeg om erkenning van mijn diploma's aan Nederlandstalige kant omdat de procedure daar eenvoudiger is. Sindsdien is mijn Frans goed vooruitgegaan, maar ik vraag *Accompagner* wel eens om hulp wanneer ik ingewikkelde documenten moet begrijpen.

Laten we zeggen dat ik nu voor 90% autonoom ben. Een paar maanden geleden ben ik hier begonnen met vrijwilligerswerk als onthaalmedewerker. Mijn hoofdtaken hebben betrekking op het verwelkomen van hulpvragers, vertalingen bij afspraken en andere administratieve taken.

Ik voel me nuttig en op mijn gemak bij iedereen in deze vzw. Ik heb ook de mogelijkheid om mensen op het terrein te begeleiden. Ik wil ook Marie-Noëlle bedanken, altijd aanwezig aan mijn zijde!

Rania

« Verbazingsrapport » : beginperiode van het vrijwilligerswerk

In ons opvolgingsproces voor vrijwilligers plannen we een onderhoud met nieuwe vrijwilligers na een maand of drie maanden activiteit bij *Accompagner* met het oog op het opstellen van het zogenaamde "Verbazingsrapport".

Deze individuele ontmoeting tussen de vrijwilliger en mijzelf biedt de gelegenheid om samen te delen over de eerste maanden doorgebracht in de vereniging. De vrijwilliger kan op die wijze zijn "verrassingen" en positieve of negatieve gevoelens, de ondervonden moeilijkheden en successen, zijn vragen, ... en eventuele verbeterpunten delen. Zo wordt **de balans opgemaakt van de beginperiode van het vrijwilligerswerk!**

Hieronder staan, als voorbeeld, uittreksels uit mijn ontmoeting met Luc – begeleidende vrijwilliger:

"Mijn vrijwilligerswerk bij Accompagner begon niet goed. Mijn eerste vijf begeleidingsopdrachten werden inderdaad geannuleerd door de partner, ofwel de gebruiker wilde niet meegaan toen ik voor zijn deur stond.

Ik dacht eerlijk gezegd eraan om te stoppen en mijn familieleden duwden me in die richting. Het is frustrerend om zo te beginnen. Maar ik zette door, omdat ik wilde proberen om minstens één begeleidingsopdracht te volbrengen. Het is uiteindelijk gelukt.

Nu mijn begeleidingsopdrachten vlot verlopen, kan ik zeggen dat ik dat heel graag doe. Het is een nuttige bezigheid. Ik ontmoet verschillende mensen en help hen de nodige stappen te ondernemen. Het is ook heel bevredigend als de situatie van een gebruiker wordt gedeblokkeerd en hij of zij dan blij vertrekt.

Ik vind dat de vrijwilligers binnen de vereniging goed gesteund worden door de opleidingen die er worden gegeven. De thema's zijn aangenaam, passend. Het is ook leuk dat de vrijwilligers via vergaderingen zoals die van vandaag van hen kunnen laten horen (zogenaamd verbazingsrapport).

Tijdens de opleidingssessies hebben we de mogelijkheid om onze medevrijwilligers te leren kennen. De sfeer is welwillend. We delen onze meningen en ervaringen in alle openheid. Ten slotte is er veel diversiteit onder vrijwilligers en gebruikers. Dit zijn mooie ontmoetingen."

Mathilde – Vrijwilligerscoördinator

"Begeleiding en erkenning" door Gérard Warnotte (vervolg nr 53 blz 3)

Het gevoel van **minachting** dat wordt ervaren door mensen die zich in grote onzekerheid bevinden, is des te heftiger wanneer ze worden geconfronteerd met onbegrijpelijke beslissingen van sociale diensten zonder dat ze de redenen en rechtvaardigingen ter zake kunnen begrijpen.

Een voorbeeld:

Mevrouw M. heeft vanwege een beperkt budget niet genoeg financiële middelen om haar essentiële medicijnen voor haar medische zorg te kopen. Het gecontacteerde OCMW legt uit dat de medische kaart werd geweigerd omdat ze een arts raadpleegde die geen overeenkomst had gesloten met het OCMW.

Hierna gaat mevrouw M. terug naar het OCMW. Daar wordt haar gevraagd om ook een loonfiche van de lopende maand voor te leggen. Ze kan dit formulier echter onmogelijk voor het einde van de maand indienen. Dit betekent dat haar dossier wordt uitgesteld naar de volgende maand, om de bevoegde commissie van het OCMW de tijd te geven om een beslissing te nemen over de toekenning van de medische kaart.

Ondertussen heeft ze dus geen toegang tot medische zorg. Sinds haar eerste aanvraag zijn er echter enkele maanden verstreken met vruchteloze stappen en een ondraaglijk lang wachten.

Onze vereniging neemt daarom opnieuw contact op met het OCMW. Dan kan er een voorstel worden gedaan: loonfiches van de afgelopen vier maanden afgeven. Dit gebeurde, wat uiteindelijk bijdroeg tot de regularisatie van het dossier. Het duurde dus enkele maanden van vruchteloze stappen voordat de medische kaart uiteindelijk werd afgeleverd.

Uit deze ervaring blijkt dat de voorwaarden voor het verkrijgen van de medische kaart niet duidelijk waren. Er was een gebrek aan informatie en analyse bij de OCMW-maatschappelijk werker.

Mevr. M. ervoer de minachting waarmee haar gezondheidsproblemen werden behandeld zonder dat ze de redenen voor de weigering van haar verzoek kon begrijpen. Bovendien verergerde het feit dat ze niet door de OCMW-maatschappelijk werker werd gehoord en erkend haar angsten en moeilijkheden, en dit wegens de strikte toepassing van een regel waaraan onmogelijk kon worden voldaan.

Dit "gevoel van minachting" kan het vertrouwen van mensen in de billijkheid van het socialezekerheidsstelsel aantasten. Dit kan het begin zijn van een wantrouwen dat sommige mensen ervaren die in onzekerheid leven en een beroep moeten doen op sociale bijstand.

Toegang tot sociale bijstand: een hindernisbaan

Sociale bijstand biedt volgens de Belgische wet een bescherming die ervoor moet zorgen dat iedereen die in een "staat van nood" verkeert, kan leven "in overeenstemming met de menselijke waardigheid". Sociale bijstand wordt gepresenteerd als een vangnet dat sommigen in feite als loutere bijstand aanmerken.

In onze competitieve en individualistische samenleving wordt de persoon als verantwoordelijk voor haar toestand beschouwd. Alle hulp kan haar afleiden van het verlangen om voor zichzelf te zorgen. Dit is ongetwijfeld een van de redenen waarom de toekenning van deze hulp als een formidabele beproeving wordt ervaren voor degenen die er een beroep op moeten doen. Deze sociale bijstand wordt

verleend aan het einde van een proces dat inquisitoriaal kan zijn door de gestelde vragen waarbij de aanvrager moet aantonen dat hij te goeder trouw is om zijn rechten te doen gelden.

In dit perspectief wordt de persoon geboden autonoom te zijn, terwijl hij of zij wordt opgesloten in een weefsel van regels en voorschriften die de "hulpvrager" afhankelijk maken van het systeem door hem of haar te verhinderen autonoom te zijn en keuzes te maken in overeenstemming met zijn of haar eigen behoeften.

Dit "bevel tot autonomie" is om twee redenen paradoxaal (Dufour 2009: 17)

Op materieel vlak zijn mensen afhankelijk van de regelmatige en contractuele relaties die ze aangaan met de sociale diensten, waardoor ze zich louter als hulpvrager voelen. Zij zijn uitkeringsgerechtigd op voorwaarde dat zij werk zoeken. Hiervoor zijn ze dus afhankelijk van opvolging, contracten en diverse vormen van begeleiding.

Symbolisch worden mensen gedwongen om de normen die hen door de instelling worden opgelegd te internaliseren, waardoor ze zichzelf devalueren. Er ontstaat een afhankelijkheidsrelatie ten opzichte van de maatschappelijk werker die de welwillendheid interpreteert die een precarie persoon kan tonen met het oog op herintegratie.

De (Franstalige) benaming "*bénéficiaire*" (letterlijk "begunstigde") ter aanduiding van ontvangers van sociale hulp is tekenend voor de geest die de toekenning van de sociale bijstand beheerst, die onderworpen is aan de beoordeling, zo niet aan de willekeur, van de maatschappelijk werker ten opzichte van de persoon die in een kwetsbare situatie verkeert.

Een voorbeeld:

Maria, moeder van een minderjarig kind, zwanger van een nieuw kind, zou voor de feestdagen bevallen. Vier maanden voor de bevalling werd ze op de hoogte gebracht van de schorsing van haar Maatschappelijk Integratie Inkomen (leefloon). De rechtvaardiging was dat ze niet voldoende stappen had ondernomen om zich te laten inschrijven voor een cursus Frans en om een crèche voor haar kind te vinden, zodat ze naar een baan kon solliciteren.

Deze schorsing van de sociale bijstand maakt het haar automatisch onmogelijk om de huur voor haar woning te betalen, met als gevolg dat de eigenaar dreigt naar de vrede-rechter te stappen.

Op dat moment deed ze een beroep op onze vereniging waar we voorstelde haar te vergezellen naar de OCMW-Raad om beroep aan te tekenen tegen de bedoelde beslissing. Nadat ze vergezeld werd door een vrijwilliger die haar hielp haar zaak te bepleiten voor de OCMW-Raad, besloot deze drie maanden later om haar leefloon te herstellen.

Dit voorbeeld toont aan in welke mate de wil van het OCMW om via strenge controles de regels strikt toe te passen ondoeltreffend is omdat het de situatie onontwarbaar en uitzichtloos maakt. Het leidt tot de marginalisering van kwetsbare mensen.

Aan de andere kant wijst onze succesvolle aanpak op praktijken die beledigend kunnen zijn en het resultaat zijn van de willekeur van de maatschappelijk werker bij het beoordelen van mensen en hun bereidheid tot herintegratie op de arbeidsmarkt.

(Wordt vervolgd)

Welkom

Vol emotie schrijf ik u deze paar regels. Ik heb het genoeg als maatschappelijk werker in dienst te zijn getreden bij *Les Amis d'Accompagner*.

Sommigen kennen mij al en ik kan niet wachten om degenen te ontmoeten die ik nog niet heb ontmoet. Ik ben bekend omdat ik in 2018 bij jullie ben aangekomen. Ik begon toen mijn activiteit als begeleider-vrijwilliger en onthaalmedewerker.

Beide activiteiten vol menselijke relaties inspireerden al snel de wens om me in te zetten voor sociaal werk. Dus besloot ik een opleiding tot maatschappelijk werker te volgen. Dankzij de trouw die de vereniging *Les Amis d'Accompagner* tegenover haar medewerkers toont, ben ik nu, na het afronden van mijn 3e jaar stage bij de dienst sociaaljuridische oriëntatie voltijds in dienst.

Toeval van de kalender: Ik ben op 9 september 2018 vrijwilliger geworden bij de vereniging en net op 9 september 2022, precies vier jaar later, ben ik er als bezoldigde medewerker in dienst getreden. Wat een parcours!

Ik kijk ernaar uit om met jullie allemaal samen te werken om onze gemeenschappelijke missie te volbrengen: de meest behoeftigen helpen. Julien



Het team op uitstap ...en in de riolen

Op 23 september beleefde ons team van bezoldigde medewerkers zijn eerste teambuilding. Het Directiecomité heeft alles voorbereid! De vergadering is om 8.45 uur in het *Maison Notre-Dame du Chant d'Oiseau* (St-Pieters-Woluwe) gepland. Bij onze aankomst ontdekken we een uitgestrekte landelijke ruimte en een vergaderzaal die voor onze komst is voorbereid: boterkoeken, thee, koffie. Wat een welkom! Alles staat klaar voor een



gesteld! ... en nu is het tijd om onze magen te gaan vullen.

Er wordt een tafel klaargemaakt voor het team. Op het menu staan: Groene salade als voorgerecht, Vis met aardappelpuree en groenten als gerecht en fruitsalade als dessert. Tijd om even te pauzeren in de tuinen, de zaal op te ruimen, en dan vertrekken we voor het tweede deel van de dag, leuker en relaxter.

succesvolle dag.

De eerste activiteit van de dag wordt met een klein citaat van Seneca afgetrapt: "*Er is geen gunstige wind voor degene die niet weet waar hij heen gaat*". Waar doet dit ons aan denken? Aan een voormiddag om te brainstormen over de driejarige doelstellingen van de vereniging voor 2023 - 2025. Laten we dus gaan voor drie bezinningsmomenten (één per te behandelen thema) in een subgroep, gevolgd door momenten om meningen te bundelen. Let op: de etappes zijn getimed, dus geen minuut te verliezen 😊!

Gelukkig loopt de voormiddag ten einde want de post-its beginnen op te geraken. Deze bevatten de ideeën die door de groepen naar voren zijn gebracht en worden zorgvuldig bewaard voor later werk. Hé! Ja! Het driejarenplan is nog niet vast-

Na een spijsverteringswandeling en enkele metrohaltes verder komen we aan op onze tweede ontmoetingsplaats: Het Rioolmuseum in Brussel waar een kleine verrassing van de chefs ons te wachten staat: een rondleiding! Wist je dat er tussen het Zuidstation en het Noordstation een rivier onder je voeten stroomt? Dat er geen krokodillen in de riolen zitten? Dat de ratten een derde van het afval opeten dat in het riool wordt gedumpt? Maar wat zou het Rioolmuseum zijn zonder een rondleiding door het riool? Oef, het heeft niet te veel geregend, vooruit dan maar.

En op deze geurige en vochtige noot eindigt onze teambuildingsdag (met een groepsfoto natuurlijk!)

Dank aan alle deelnemers en onze vrijwilligers zonder wie ons Project niet zou kunnen doorgaan. © M.B.

Attention!

Dorénavant, vous pouvez recevoir l'édition française sur demande à "Accompagner", Secrétariat, rue Sergijsels 23, 1081 Koekelberg (mathilde.biette@accompagner.be)

Les amis d'Accompagner N.N.
0879.434.959

Onthaal en briefwisseling
Emile Sergijselsstraat 23
1081 Koekelberg
T: 02.580.20.30
bruxelles@accompagner.be

Ambulante begeleiding
02.580.20.33

Website
ww.accompagner.be

Sociale zetel
Dapperenstraat 21
1081 Koekelberg
Bankgegevens
IBAN BE25 1142 6095 4582
BIC CTBKBEBX

Uw persoonsgegevens

Wenst u geen informatie van ons meer te ontvangen, wilt u liever de "Lettre Info" via mail kunt u dit aanvragen per post of via mail naar mathilde.biette@accompagner.be.

Wilt u dat uw gegevens worden verwijderd uit onze gegevensbank, kunt u dit aanvragen per post of via mail naar arnaud.de.temmerman@accompagner.be.

Verantwoordelijke redacteur: Guy Leroy, Dapperenstraat 21 - 1081 Koekelberg (bruxelles.pre@accompagner.be)

Ons steunen?

Met een gift op rekening
IBAN BE25 1142 6095 4582 van "Les Amis d'Accompagner" met als mededeling "Gift". Wij bezorgen u voor elke gift = of > 40 euro's gecumuleerd in de loop van het jaar tijdens het eerste kwartaal van 2023 een jaarlijks fiscaal attest.