

Accompagner

Activiteitenverslag
2024



Deze kleine stappen
die het dagelijks
leven "Verbeteren"



**Asbl—Vzw
CPA / 4604**

Ondernemingsnummer

N.N. 0879.434.959

Social zetel

Rue des Braves 21
1081 Koekelberg

Onthaal en briefwisseling

Rue Sergijsels 23
1081 Koekelberg

Bankgegevens

IBAN BE25 1142 6095 4582

www.accompagner.be



**Accompagner.Bxl
Asbl**

Ondernemingsnummer

N.N. 0728.481.777

Social zetel

Rue des Braves 21
1081 Koekelberg

Onthaal en briefwisseling

Rue Sergijsels 23
1081 Koekelberg

Bankgegevens

IBAN BE70 9501 4213 3425

www.accompagner.be

Inhoudsopgave

Woord van de voorzitter	2
Evenementen	3
Team	10
Dienst Vrijwilligerswerk	13
Sociaal balans	20
Dienst Terreinbegeleiding	22
Dienst Sociaaljuridische Begeleiding	28
Rekeningen	36
Dankwoord	40



Het woord van de voorzitter

Beste weldoeners,

"Die kleine stappen die het dagelijks leven beter maken". Hieronder drie situaties. Jullie mogen oordelen.

Toen ik het gebouw van Accompagner verliet, kwam ik een oudere buurvrouw tegen die haar boodschappen aan het doen was. Ik gaf haar een rondleiding door het gebouw en legde haar onze actie uit. Hoe meer ik praatte, hoe meer haar gezicht oplichtte. Omdat haar kinderen in het buitenland wonen, vroeg ze me of zij ook een beroep kon doen op Accompagner om haar papieren in te vullen. "Zeker," zei ik haar, en ze ging weer op weg, met een lichter gevoel.

Deze winter zijn we niet gespaard gebleven van de griep, met als gevolg de afwezigheid van personeel en vrijwilligers. Op een late ochtend, op een dag van grote afwezigheid, ging ik even kijken hoe het ging met het personeel. Julien, een maatschappelijk werker, Fatima, een kersverse vrijwilliger, Christelle, een doorgewinterde vrijwilliger, en Philippe, een betaalde medewerker bij de dienst Terreinbegeleiding, waren dolblij dat ze de si-

tuatie hadden kunnen oplossen zonder hulp van buitenaf. Hun trots en vreugde deed me veel goed.

Tijdens een rondleiding in het gebouw voor een aantal gepensioneerden legde ik hun de solidariteit van ons personeel uit. Een van de personeelsleden was ziek en alle anderen hadden afgesproken om een deel van haar werk te doen, zodat ze niet overspoeld zou worden bij haar terugkomst. Jullie hadden de gezichten van mijn bezoekers moeten zien! In een professionele omgeving hadden ze nog nooit zoiets meegemaakt. Hun verwondering verbaasde me en bevestigde mijn geloof in de geweldige teamgeest die ons drijft.

Eind oktober vroeg ik me af hoe we onze begroting in evenwicht zouden krijgen. Jullie reageerden gul op mijn bezorgdheid. Ik hoop dat jullie door het lezen van de volgende pagina's overtuigd zijn van de goede investering die jullie hebben gedaan door ons te steunen.

Bedankt en veel leesplezier!

Br. Guy Leroy



Politiek & Financieel

Op het moment van schrijven, zeven maanden na de verkiezingen, is de situatie dus nog steeds niet veranderd. En het blijft een feit dat we nog steeds geen nieuw minister aan het roer hebben. En toch voor sommige van onze openstaande financiële dossiers dringend op zijn handtekening, zodat we rustig in 2025 verder kunnen gaan.

Januari

Nieuwjaarsborrel
voor het
personeel

Maaltijd om 23
jaar bestaan
Accompagner te
vieren

Februari

4.002 individuele
interviews uitgevoerd en
bijna 250 dagen open
voor het publiek

Aankomst van
Gabriel, van de
Samenle-
vingsdienst

Aankomst van
Arlette - vrijwil-
lig maatschap-
pelijk werker



Opleiding « Toolbox
voor vrijwillige
terreinbegeleiders »

Ronde tafel voor
vrijwilligers met
forumtheater

Bezoek van Monsei-
gneur Terlinden,
Aartsbisschop van
Mechelen-Brussel

Maart

April

Vertrek van
Isaline, stagiair
maatschappelijk
werker

1.244 personen en/of
gezinnen hebben genoten
van onze diensten

Definitief vertrek
van Arnaud, de
voormalige
coördinator



Aanbevelingsbrief van Monseigneur Terlinden

Lancering van digitale cafés (8)

EQLA-opleiding (rond visueel gehandicapten)

Reorganisatie van de sociale dienst om het onthaal te verbeteren

Mei

Juni

Intern

Onder de indruk van het belang van onze actie en onze organisatie heeft de overste van de Congregatie van de Augustijnen van de Assumptie - pater Bau-douin Ngoa - ons een broeder Assumptionist gestuurd om onze operationele diensten gedurende enkele jaren te versterken. Hartelijk dank voor deze steun!

Aankomst van Béatrice, vrijwilliger bij de dienst Vrijwilligerswerk

1.083 terreinbegeleidingsopdrachten uitgevoerd
137 partners





Permanenties
voor het invullen
van belas-
tingaangiften

Lancering van
permanenties
voor
studiebeurzen

Juli

Augustus

Werving van vrijwilligers
Net als andere verenigingen moeten we erkennen dat het moeilijk is om nieuwe vrijwilligers te werven. Dit geldt in het bijzonder voor terreinbegeleiders, die essentieel zijn voor onze opronkelijke missie. Accompaner is in de eerste plaats - moeten we eraan herinneren? - een vereniging van vrijwilligers die omkaderd worden door professionals.

Ontmoeting met 28 verenigingen

Betrokkenheid bij het
Plateforme francophone du
volontariat

Deelname aan sociale
coördinatie in Koekelberg

Vertrek van
Gabriel, van de
Samenlevingsdienst



Teambuilding in
de Citadel van
Namen

Ronde tafel voor
vrijwilligers

Lancering van
"Goed
Woningsplan-
nen" (6)

CAP-ITI-training
voor terreinbe-
geleiding van
gevangenen

Dag van de
vrijwilligers van
Accompagner op
het CBO

September

Oktober

Aankomst van
Antony, broeder
Assumptionist

Aankomst van
Yousra, stagiair
maatschappelijk
werker

Aankomst van
Brigitte,
vrijwillige open-
baar schrijfster

Aankomst van
Aurélie, vrijwillig
maatschappelijk
werker



Onderzoek naar
psychosociale
risico's binnen
de vereniging

Ronde tafel voor
vrijwilligers

Reflectie over de
grenzen van
terreinbegeleiding

November

December

Aankomst van
Fatima,
vrijwilliger aan
het onthaal

29 vrijwilligers aangekomen
21 vertrokken

Lokaal niveau
Accompagner wordt regelmatig
ingeschakeld voor projecten in
Koekelberg en onze terreinbe-
geleiding wordt door steeds
meer partners erkend als een
duidelijke meerwaarde. Het is
duidelijk dat onze "ontbrekende
schakel" zijn plaats begint te
vinden in het sociale weefsel in
Brussel.





Dienst Terreinbegeleiding



Dienst Sociaaljuridische Begeleiding





Dienst Terreinbegeleiding



Dienst Sociaaljuridische Begeleiding





Dienst Vrijwilligerswerk

Informatica



Bestuurcomité

en

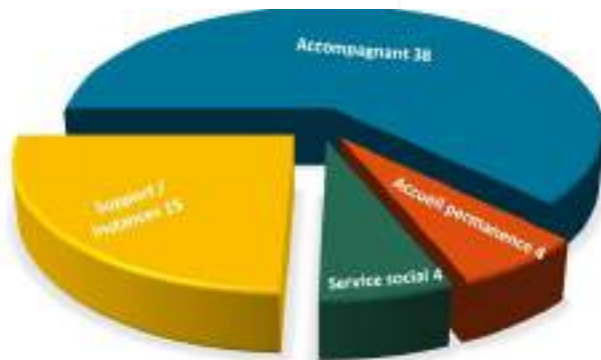
Leidinggevend



Vrijwilligers in het hart van het project

In 2026 wordt het 25 jaar geleden dat het project Amis **d'Accompagner het licht zag**, een project opgericht door vrijwilligers en gerund door vrijwilligers, ondersteund door professionals. Vrijwilligerswerk heeft altijd een belangrijke rol gespeeld in onze vereniging. **Maar waarom wordt er een beroep gedaan op vrijwilligers?** Als vrijwilligerscoördinator is mijn antwoord dat het heel zinvol is: de ene burger helpt de andere burger die het moeilijk heeft om een ingewikkelde stap te ondernemen. Béatrice is enthousiast : *« Onze vrijwilligers komen uit alle lagen van de bevolking, ze geven hun tijd en worden gedreven door een diep verlangen om mensen te helpen die kwetsbaar zijn geworden door het leven, door ze een vriendelijke blik, een glimlach, een luisterend oor en een beetje menselijkheid te bieden! Dit zijn echte kanjers die achter de*

schermen werken en onze grootste aanwinst zijn. » Een kandidaat-vrijwilliger legt uit: *« Uw project spreekt me aan, want ik wil iets terugdoen (hij heeft mensen ontmoet die hem gesteund hebben bij zijn eigen stappen) door mensen in moeilijkheden te steunen bij hun verschillende stappen.»* Deze kandidaat zal zeker veel moeite doen voor zijn vrijwilligerswerk en zal zijn ervaring kunnen delen met een andere burger, zonder hem te veroordelen, aangezien hij zelf verschillende moeilijkheden heeft meegemaakt.



Verdeling van vrijwilligers per dienst



Vrijwilligers in het hart van het project

3 Opeidingen
3 Ronde Tafels
3 Activiteiten
van gezelligheid

Tijdens de verplichte basissopleiding vraag ik de kandidaten mij hun **definitie van vrijwilligerswerk** te geven. Ze geven me de wettelijke definitie, maar vooral ook meer persoonlijke definities zoals: « *Voor mij is vrijwilligerswerk het verlangen om andere mensen te helpen, om zich nuttig te voelen in onze samenleving door anderen te helpen* », « *Het is jezelf vrijwillig geven voor een goed doel* », « *Het is het verlangen om te helpen zonder er iets voor terug te verwachten en met welwillendheid* », « *Het is jezelf beschikbaar stellen om te helpen naargelang de behoeften en je eigen mogelijkheden* ». Ik vind deze definities geruststellend, omdat onze vrijwilligersactiviteiten **een aantal vaardigheden** vereisen: aanpassing, empathie, luisterend

oor, geduld, enz., maar ook begrippen als wederzijdse hulp, vrijgevigheid en steun, die de kern vormen van ons dagelijks werk. Op de inschrijvingsessie vraag ik nieuwe vrijwilligers me te vertellen wat hun **drie belangrijkste redenen zijn om vrijwilligerswerk te doen** bij onze vereniging. Dit is wat ze het vaakst in de eerste plaats noemen: *nuttig zijn voor de maatschappij, iets voor anderen doen* (1), *een zaak verdedigen* (2) en *het gevoel hebben iets te voldoen* (3). Daarna komen de volgende motivaties: *vrije tijd vullen* (4) en *een vaardigheid verwerven of beoefenen* (5). Andere motivaties worden minder vaak als essentieel aangegeven: *banden smeden, het gevoel hebben ergens bij te horen, vrienden maken en erkenning krijgen*. Deze rangschikking lijkt me consistent met onze belangrijkste vrijwilligersactiviteit: terreinbegeleiding.



Vrijwilligers in het hart van het project

De begeleiding vindt plaats op het terrein: in scholen, bij lokale overheden, administraties, ministeries, ziekenhuizen, enz. **samen met gebruikers die over het algemeen elke keer anders zijn** (met enkele uitzonderingen: taal, beschikbaarheid, complexe stappen, begeleiding van kinderen). Dit aspect wordt gewaardeerd door onze terreinbegeleiders: « Wat me geruststelde en wat ik leuk vond aan het werken met Les Amis d'Accompagner is dat we niet altijd dezelfde persoon begeleiden. Dat kwam mij goed uit. Ik heb evenveel verschillende mensen begeleid als ik begeleidingsopdrachten heb verricht. » Yousra

« Een van de redenen waarom ik besloot om vrijwilliger te worden bij Les Amis d'Accompagner was om meer te weten te komen over de sociale sector en om te kijken of ik er een carrière van zou kunnen maken. Vrijwilligerswerk is ook een goede manier om je beroepskeuze te bepalen. Dat is voor mij het geval geweest. »

Selma

Terreinbegeleiding is een activiteit waarvan we hopen dat die gevarieerd blijft voor vrijwilligers. Het vervullen van deze wens hangt echter niet van ons af, maar vooral van de behoeften van de gebruikers en de verzoeken van onze partners. In 2024 zagen we een toename van het aantal aanvragen voor tolkwerk en terreinbegeleiding bij medische diensten. Daarom werkt de dienst Vrijwilligerswerk nauw samen met de Ambulante (Terrein)Begeleidingsdienst om manieren te vinden om deze uitdagingen tegemoet te komen.



Vrijwilligers in het hart van het project

Om **banden** te smeden tussen **onze vrijwilligers** organiseren we regelmatig evenementen (opleidingen, rondetafelgesprekken, borrels, maaltijden en sociale dagen). « Ik denk dat dit een teken is van de ernst en het professionalisme van de vereniging. Het zijn ook geweldige gelegenheden voor vrijwilligers om elkaar te ontmoeten en met elkaar te praten, » zegt Brigitte.

« Dankzij mijn ervaring als vrijwillige terreinbegeleider, leef ik weer, bloei ik op en word ik een betere versie van mezelf. Ik ben heel blij dat ik deze vereniging heb ontdekt. »

Vanessa

Na elk evenement verzamelen we **feedback van de deelnemers**. Dit stelt ons in staat om ons bewust te worden van de realiteit ter plaatse, de ondervonden moeilijkheden, de beleefde vreugden, de behoeften, enz. en om ons daaraan aan te passen. **Na onze ronde tafels:** Wat ik leuk vond: « het vernieuwende concept van forumtheater, het is de moeite waard om het

*nog eens te doen », « de ontmoeting met andere vrijwilligers en het leren van hun ervaringen », « de welwillendheid van de groep en de bereidheid om te luisteren », « het voorleggen van concrete gevallen en op te lossen moeilijkheden om dan er samen over na te denken ». Wat verbeterd moet worden: « meer tijd besteden aan de discussie zelf en focussen op een specifiek thema ». **Na onze verplichte permanente opleidingssessies:** Wat ik leuk vond: « de inhoud van de opleiding die ons een beter begrip gaf van de achtergrond en ervaring van een gedetineerde », « de zeer praktische scenario's die ons een beter begrip gaven van de realiteit van een visueel gehandicapte ». Wat verbeterd moet worden: "steunen op situaties die vrijwilligers ervaren".*

Om **onze vrijwilligers te bedanken**, proberen we ze te eren met lieve woorden op hun



Vrijwilligers in het hart van het project

verjaardag, een diploma na 5 jaar vrijwilligerswerk op de nieuwjaarsborrel, een klein cadeautje op de Internationale Vrijwilligersdag en het doorsturen van bedankjes van partners of gebruikers. Een vrijwilliger zei eens tegen me: « *Ik was ontroerd door je persoonlijke, handgeschreven bedankkaart. Het maakte me erg blij* ». Daarom hou ik van mijn werk als vrijwilligerscoördinator!

Een individueel gesprek met elke nieuwe vrijwilliger : het "verrassingsverslag". Zo kan ik een stand van



zaken opmaken over elke vrijwilliger en een "nieuw" inzicht op bepaalde situaties ontdekken. Egide zei tegen me: "Ik vind het heel gepast om dit soort onderhoud te organiseren. Het laat zien dat de verantwoordelijken geïnteresseerd zijn in onze vooruitgang binnen de vereniging". Als resultaat daarvan heb ik de onthaal- en sociale oriëntatiedienst kunnen versterken. Hier zijn twee concrete gevallen waarin het individueel gesprek me in staat stelde om de aan die dienst voorgestelde missies bij te sturen:



Vrijwilligers in het hart van het project

Een vrijwilliger vindt het vooral leuk om mensen te helpen met administratieve stappen (juridische, wettelijke, sociale follow-up). Dus, toen de sociaal coördinator me vertelde dat ze een permanente wilde opzetten met een openbare brievenschrijver, stelde ik haar het profiel van deze vrijwilliger gelet op haar opleiding en haar behoeften als vrijwilliger.



Een andere vrijwilliger vertelt me dat haar verplaatsingen van en naar huis lang duren. Dus, toen mijn collega, die verantwoordelijk is voor de gemeenschaps- en collectieve projecten, me vertelde dat hij ondersteuning nodig had om de digitale cafés te leiden, stelde ik hem het profiel van deze vrijwilliger voor, die lerares van beroep is en interesse heeft in digitale technologie.

Dit jaar zijn er twee nieuwe vrijwilligers de dienst Vrijwilligerswerk vervoegd. De ene werkt met mij samen om kandidaten vrijwilligers te ontmoeten en opleidingssessies en rondetafelgesprekken te organiseren. En de andere ondersteunt mij met administratieve en communicatieve taken. Mijn uitdaging voor 2025 is om mijn nieuwe rol als teamcoördinator Vrijwilligerswerk onder de knie te krijgen en ervoor te zorgen dat iedereen binnen de dienst het gevoel heeft dat hij of zij de plaats heeft die hem of haar toe komt. Béatrice zegt: "Ik heb nog nooit zo'n zorgzaam, gelukkig en gemotiveerd team ontmoet, altijd op zoek naar nieuwe projecten en verbeteringen! Ik hou van de samenhang van dit diverse team, waar een warm welkom het parool is.

Om het denkwerk te ondersteunen blijft onze dienst op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en uitdagingen in vrijwilligerswerk door regelmatig deel te nemen aan activiteiten, seminars en bijeenkomsten



Vrijwilligers in het hart van het project

georganiseerd door het Plateforme francophone du volontariat (PFV – Franstalige tegenhanger van Vlaams Steunpunt Vrijwilli-

gerwerk). Ik neem ook deel aan het Comité d'accompagnement du volontariat en action sociale (Begeleidingscomité voor vrijwilligerswerk in welzijnswerk), dat ook door het PFV worden georganiseerd, om de behoeften van onze vereniging naar voren te brengen op het gebied van monitoring, werving, valorisatie en onthaal van vrijwilligers, enz.

Een van onze grootste uitdagingen blijft het werven van nieuwe vrijwillige terreinbegeleiders. Andere diensten hebben minder be-

hoefte aan nieuwe vrijwilligers. We hebben een groot verloop van vrijwilligers. En om te kunnen voldoen aan de vele verzoeken die we krijgen, moeten we nieuwe vrijwilligers verwelkomen. Aarzel dus niet om dit boodschap door te geven!

Het doet me altijd verdriet om een vrijwilliger het team te zien verlaten, maar lezen en horen dat deze 'korte' ervaring hem

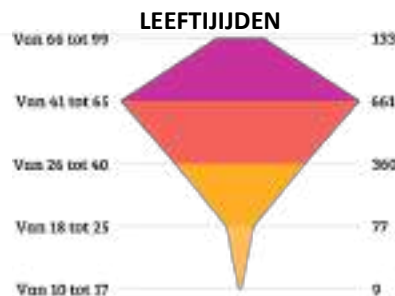
of haar iets heeft gegeven, overtuigt me er eindelijk van dat vrijwilligerswerk echt zinvol is in onze samenleving...

Mathilde

« Terreinbegeleiding stelde me in staat om de tools die ik tijdens mijn beroepsopleiding had geleerd in de praktijk te brengen, zoals interpersoonlijke communicatie, emotioneel management en administratieve vaardigheden. Het stelde me ook in staat om mijn zelfvertrouwen te ontwikkelen en nieuwe vaardigheden te verwerven. Het was een zeer nuttige ervaring waarmee ik moet stoppen omdat ik weer een voltijdse baan heb gevonden »

Balla Moussa





Type huishouden



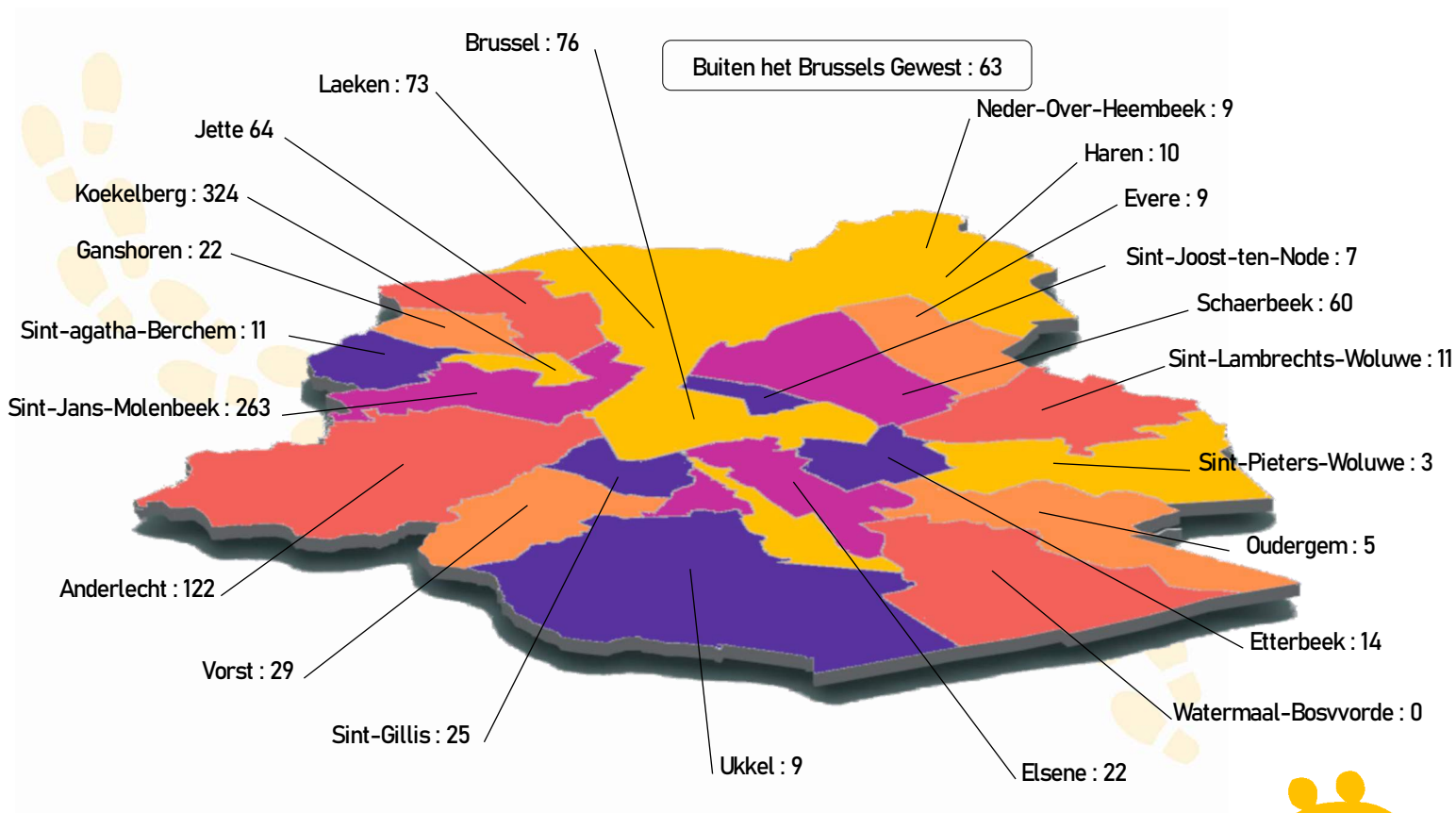
Reden om te komen



Inkomen

O.C.M.W.	Geen inkomen	Werk	Ziekteverzekering	Werkloosheid	Pensioen
24%	17%	13%	10%	9%	6%
			Kinderbijslag	Andere	Handicap
			9%	8%	4%





Terreinbegeleidingsdiens - SAA

Uitdagingen

Voor de (ambulante) terreinbegeleidingsdienst (SAA - Franstalige afkorting van Service d'accompagnement ambu-

latoire) was 2024 het jaar waarin we ons bewust werden van onze beperkingen en sterke punten. Terreinbegeleiding is ongetwijfeld een essentiële schakel die de door onze partnerinstellingen verzekerde opvolging aanvult. Hoe-

wel onze dienst trouw is gebleven aan zijn missie, hebben we sommige begeleidingsopdrachten moeten schrappen door een gebrek aan menselijke middelen. **Van de 1.349 terreinbegeleidingsopdrachten die werden georganiseerd, werden er 266 geannuleerd, het-**

zij door onze partners, hetzij door onze dienst, die ongetwijfeld de grens van zijn capaciteit had bereikt.

We werken in een zeer breed en divers veld. Soms kregen we echter veel aanvragen op hetzelfde gebied, bijvoorbeeld voor tolken in een taal waarvoor we maar een beperkt aantal vrijwilligers hadden. We hebben ook een toename gezien van het aantal aanvragen voor begeleiding in een medische context (ziekenhuizen, centra voor geestelijke gezondheidszorg, fysiotherapeuten, logopedisten, enz.) Omdat we niet op alle aanvragen konden ingaan en tegelijkertijd de diverse vaardigheden van onze vrijwilligers wilden valoriseren, stond onze dienst voor een grote uitdaging.

We prijzen de moed, vastberadenheid en toewijding van onze vrijwilligers, zonder wie onze dienst nooit een terreinbegeleiding had kunnen bieden aan de honderden gebruikers die we dit jaar hebben geholpen.

Van de 1.349 terreinbegeleidingsopdrachten die werden georganiseerd, werden er 1.083 terreinbegeleidingen 313 gebruikers 3.226 uur vrijwilligerswerk



Terreinbegeleidingsdiens - SAA

Om ervoor te zorgen dat we adequaat en effectief blijven ingaan op de behoeften van onze partners, is er toezicht ingesteld om ons met een externe blik de grenzen van onze missie van terreinbegeleiding te helpen analyseren. STICS vzw (*Service pour la transformation, l'innovation et le changement social*) ondersteunt ons in dit proces.

Nieuwe actiedomeinen

Dit jaar waren er duidelijk meer verzoeken voor nogal specifieke soorten begeleiding. Deze omvatten begeleiding voor slechtzienden, gevangenen en mensen met geestelijke problemen, om er maar een paar te noemen.

Terwijl we deze nieuwe realiteit onder ogen zagen, realiseerden we ons dat onze vrijwilligers niet voldoende voorbereid waren om terreinbegeleiding te bieden op deze nieuwe gebieden. Er werden trainingen voor onze vrijwilligers georga-

niseerd om het voor hen gemakkelijker te maken de hulpvragers op deze specifieke gebieden te begrijpen en te ondersteu-

« We zijn erg tevreden over uw diensten. Als mijn gebruiker het goed vindt, zal ik uw formulier invullen. We weten dat we op u kunnen rekenen, we waarderen de efficiëntie van uw werk en de beschikbaarheid van uw vrijwilligers. Het is niet nodig om de mening van mijn collega's te hebben voordat ik contact met u opneem »

BON asbl-vzw

nen. Voor elke nieuwe uitdaging een nieuwe weg dus !

Eqla vzw heeft onze vrijwilligers opgeleid om terreinbegeleiding te bieden aan gebruikers met een visuele beperking, en Cap-ITI vzw (*Centre d'accueil post-pénitentiaire et d'information aux toxicomanes incarcérés* - Centrum voor post-



Terreinbegeleidingsdiens - SAA

penitentiare opvang en informatie voor verslaafde gedetineerden) om begeleiding te bieden aan gedetineerden. Cap-ITI is een van onze partners.

Het mooie aan dit project is dat een partner die op zoek was naar terreinbegeleiding werd gevraagd om met ons samen te werken op een ander niveau, namelijk het trainen van onze vrijwilligers.

Het was geweldig om te weten dat de SAA niet alleen een dienstverlener kon zijn, maar ook een springplank voor samenwerking in de training van onze vrijwilligers. In feite bleef onze samenwerking met de aanvragende partners niet beperkt tot het bieden van begeleiding aan hun gebruikers, maar reikte deze verder, waardoor onze vrijwilligers konden profiteren van de expertise van Cap-ITI.

In dezelfde context hebben andere partners met wie de SAA in het kader van de

terreinbegeleiding samenwerkt, van onze eigen sociale dienst de vraag gekregen om te helpen bij de opvolging van onze gebruikers. Het gaat om de vzw's Convivence en Bonnevie, CAW Westland, enz.

Aanvragers om terreinbegeleiding

Sinds de oprichting van Les Amis d'Accompagner hebben **1.259 partnerinstellingen** minstens één keer een beroep gedaan op de SAA om hun gebruikers te helpen bij hun verschillende stappen. Het is fantastisch om de trouw te zien van de

« Een collega vertelde ons over jullie dienst. We waarderen echt wat jullie doen. Als een van mijn gebruikers terreinbegeleiding nodig heeft, doe ik een beroep op jullie diensten. Het is niet nodig om dit aan mijn collega's te vertellen, die op hun beurt een beroep op jullie doen, afhankelijk van de behoeften van de gebruikers voor wie ze zorgen »

Lhiving asbl



Terreinbegeleidingsdiens - SAA

eerste partners die spontaan bij ons terugkomen om terreinbegeleiding aan te vragen.

Het gaat bijvoorbeeld om partners nr. 1, 7, 13, 14, 19, 26, enz. die hun aanvraag om terreinbegeleiding via onze website hebben ingediend. Dat is mooi, en zelfs ontroerend, om zo'n trouw te zien! Naast deze oude partners hebben enkele nieuwe partners de "gemeenschap" verhoogd, en hun getuigenis bemoedigt ons in ons werk. Ik geef het woord aan een medewerker van partner 1257 (FEDASIL Oudergem, opvangtehuis voor niet-begeleide minderjarigen):

« Jullie dienst biedt een alternatief wanneer we intern geen oplossing kunnen vinden om onze bewoners, die allemaal minderjarig zijn, te begeleiden. Sommige jongeren hebben meer specifieke behoeften dan anderen en kunnen het nooit alleen aan. Zelfs als we een verplaatsing

kunnen organiseren met onze logistieke dienst, zal het nooit hetzelfde zijn, want jullie vrijwilligers blijven ter plaatse bij de jongere en tonen hem of haar vriendelijkheid... en dat verandert alles! Jullie dienst is essentieel als het gaat om het begeleiden van onze jongeren, al is het maar om ze de weg te wijzen. We hebben al een afspraak in het ziekenhuis moeten afzeggen toen jullie vrijwilligers niet beschikbaar waren. Ik denk ook dat het heel belangrijk is om te communiceren zodat we onze respectieve diensten beter kunnen coördineren, zodat uw vrijwilligers zich niet voor niets verplaatsen; we hebben het belang hiervan al begrepen en we zorgen ervoor. We waarderen ook uw medewerking, uw vriendelijkheid en uw aandacht voor het vinden van oplossingen opdat de terreinbegeleidingen goed

48% begeleidingsopdrachten in een vreemde taal



Terreinbegeleidingsdiens - SAA

verlopen. *We zijn tevreden over onze samenwerking en krijgen goede feedback van de jongeren die jullie hebben begeleid* ». Sidonie, coördinator van de sociale en medische dienst.

Complexe samenwerking met partnerinstellingen

In 2024 hebben **137 verschillende instellingen (waaronder 30 nieuwe)** de SAA benaderd met een verzoek om terreinbegeleiding voor hun gebruikers. Als we het hebben over partnerinstellingen, komt de individuele aard van elk verzoek om begeleiding onvoldoende naar voren. Een partnerinstelling heeft namelijk vaak meerdere werknemers die op verschillende momenten, voor verschillende gebruikers en voor verschillende procedures een beroep doen op de SAA. Dit vereist individueel contact van elke medewerker om adequaat te kunnen ingaan op elk verzoek. Die enigszins complexe opvol-

ging maakt duidelijk dat mensen niet immuun zijn voor het maken van fouten...

We kunnen niet genoeg onze behoefte uitdrukken om een volledig ingevuld aanvraagformulier te ontvangen met alle details die nodig zijn om de begeleidingsopdracht te vergemakkelijken. Deze behoefte wordt begrepen door de ene me-



front commun des sdf
planning familial leman
centre pms libre de bxl 2
hermesplus - tandemplus
clinique ste anne-st rémi
l'escalier **centre croix-rouge de uccle**
vie asbl **centre ada croix-rouge evere**
asbl piscicult
journan village **maison médicale perspective**
bon - yzw **cabinet médical les tournesols**
les petits riens **maison de quartier du midi**
accueil montfort **service action sociale le figuier**
transition **caw brussel - fusion mozaïek et archipel**
maison de quartier ambiorix home les florales
l'après **maison médicale antenne tournesol**
maison médicale du vieux molenbeek
commune de woluwe-saint-lambert
espace social télé-service **maison d'accueil petits riens @homme 18-24**
bruxelles accueil porte ouverte bapo
bapa - convivial **maison de santé potager**
service de prévention et médiation de koekelberg
sémusocial monte carlo de forest
saso accompagner **csd centrale des soins à domicile**
maison médicale botanique
nouveau centre primavera
mutualité chrétienne
infirmiers de rue
dop brussel

solentra
equipe mobile tela
commune d'auderghem
maison de santé du triangle
famisol **casa tamam de belrefugees**
asbl cap-in **service droits des jeunes**
talita **maison de quartier willems**
maison médicale albert 2
maison médicale st-josse
la gerbe **collectif des femmes**
mrs anima tour et taxis
orantes de l'assomption
cpas de koekelberg
sireas - sqsb - fae
sémusocial bizet
commune



Terreinbegeleidingsdiens - SAA

dewerker,
maar niet
altijd door
de andere,
zelfs als ze
allebei in de-
zelfde part-
nerinstelling
werken.

Er werd een korte
enquête

uitgevoerd bij drie
medewerkers van
onze partnerinstellin-
gen, die dezelfde ma-
nier van werken binnen
hun teams rapporteerden.

Er is immers geen tea-
moverleg over de terreinbe-

geleidingen die moeten worden aan-
gevraagd bij de SAA. Dit verklaart de
complexiteit van onze opvolging, zoals

*« Ik houd mijn gebruikers bij. Afhankelijk
van hun behoeften vul ik uw online formu-
lier in. Ik zorg er echter voor dat ik niet
meerdere verzoeken tegelijk doe om uw
dienst niet te overbelasten. We overleggen
niet met elkaar voordat we uw formulier
invullen »*

Planning Familial Leman

hierboven beschreven. Het doel van de
enquête was om erachter te komen welke
interne organisatie binnen de part-
nerinstelling was opgezet om verzoeken
om begeleiding voor hun gebruikers te
behandelen.

Francine



Dienst Sociaaljuridische Begeleiding - SASO

3,5% van de gezinnen in Koekelberg hebben de sociale permanentie bezocht

2024: aangegane uitdagingen

Het jaar 2024 had het voordeel dat het ons uit onze comfortzone haalde om een aantal prachtige projecten te realiseren die verband hielden met de uitdagingen die we onszelf eind 2023 hadden gesteld. Deze waren gericht op het verbeteren van het dagelijks leven van ieder van ons. Onze prioriteiten dit jaar waren :

- De stroom gebruikers beheren
- De digitale kloof verkleinen
- Huisvesting in Brussel
- Ondersteuning van het buurtcomité Van Huffel.

Dit zijn allemaal thema's die creativiteit en aantrekkingskracht vereisen.

We hebben echt het geluk omringd te zijn door onze vrijwilligers! In 2024 is **het team** tot ieders vreugde **gegroeid**! Vier van hen maken deel uit van het onthaal-

team en in 2024 is er een nieuwe bijgekomen. Naast de vrijwilligers bestaat het onthaalteam ook uit twee betaalde parttime medewerkers.

Binnen onze sociale dienst hebben we niet minder dan vijf vrijwillige maatschappelijk werkers, waaronder twee nieuwe die het team in 2024 kwamen versterken. Naast de vrijwilligers telt de dienst drie betaalde medewerkers en niet te vergeten onze maatschappelijk werkers in opleiding, die voor een frisse wind zorgen en onschatbare hulp bieden.

Dankzij de uitbreiding van het team is **onze organisatie geoptimaliseerd**:

- Versterkingen in de sociale dienst zodat we meer mensen kunnen verwelkomen .
- Meer afspraakslots voor onze klanten met complexe situaties. Hiermee bedoelen we situaties die langer duren dan normaal om te behandelen. Door deze dossiers op afspraak te behandelen,



Dienst Sociaaljuridische Begeleiding - SASO

wordt de wachttijd voor gebruikers niet onnodig verlengd

- Instelling van wekelijkse intervisies om steun te zoeken bij het team of ideeën uit te wisselen.

Dit heeft de spanningen bij de onthaaldienst verminderd, de wachttijden bij de permanenties verkort, afspraken meer ontspannen gemaakt en de cohesie van het team versterkt, wat voor iedereen van onschatbare waarde is.

De digitale kloof is een realiteit waar we mee moeten jongleren. Daarom kwamen we begin 2024 op het idee om een sociale permanentie toe te voegen die

specifiek bedoeld is om deze problemen aan te pakken.

Na veel vallen en opstaan besloten we groepssessies te ontwikkelen om mensen in staat te stellen hun kennis te delen en tegelijkertijd ieders vaardigheden in het gebruik van de gsm optimaal te benutten.



Het **digitale café** van Accompanier is gezellig, interactief en praktisch en richt zich op het gebruik en de mogelijkheden van het internet via gsm's. Elke keer rond een specifiek thema wisselen de deelnemers ideeën uit in een zeer creatieve vraag-en-antwoordformule.

De dienst Vrijwilligerswerk, die altijd aandacht heeft voor de opvolging van haar vrijwilligers,



Dienst Sociaaljuridische Begeleiding - SASO

stelde de deelname voor van een vrijwilligster die pedagoge was en die haar acti-

7. Itsme gebruiken

8. Mogelijkheden uitleggen voor online administratieve stappen

Het succes van deze workshops bleek, tot onze grote tevredenheid, toen een deelnemer aanbood om toekomstige modules te helpen leiden!

De rol van eerstelijns sociale diensten is nu nog belangrijker, omdat we fungeren **als tussenpersoon tussen gebruikers en overheidsdiensten.**

We hebben gemerkt dat online aanvragen, snel verzadigde permanenties en personeelstekorten die de behandeling van dossiers nog langzamer maken, allemaal factoren zijn die niet alleen de door onze gebruikers te ondernemen stappen ingewikkelder maken, maar ook tijdrovend zijn bij het behandelen van de dossiers.

Om dit probleem te verhelpen, hebben we

Gustave : « Sindsdien print ik mijn administratieve documenten bij mijn lokale openbare computerruimte (OCR) »

Ouafia : « Nu kan ik e-mails versturen »

Touria : « Ik kan mijn attest van gezinssamenstelling online vinden »

viteiten bij Accompaner wilde afwisselen. Zo kwam ze bij het project terecht. Tussen mei en december 2024 vonden acht digitale cafés plaats rond de volgende thema's :

1. De smartphone ontdekken
2. Een e-mail maken
3. Een e-mail met bijlagen verzenden
4. Verbinding maken met het internet, surfen op het web
5. Veiliger telefoneren en bewust zijn van de valkuilen
6. Installeren van Itsme



Dienst Sociaaljuridische Begeleiding - SASO

geprobeerd om op ons niveau te handelen met de hulp van onze vrijwilligers. Dankzij hun vaardigheden heeft elk van hen het dagelijks leven van onze gebruikers verbeterd en vergemakkelijkt :

- Een maand lang besteedde een belastingdeskundige vrijwilliger een halve dag per week aan het helpen van onze gebruikers **bij het invullen van hun belastingaangifte**.
- Twee keer per week, twee maanden lang, konden er maar liefst **180 aanvragen voor studiebeurzen** ingediend worden dankzij de inzet van een vrijwilliger die deze zaak een warm hart toedroeg.

Tegelijkertijd werden er groepssessies opgezet in samenwerking met het "Burger Café Citoyen" in Koekelberg. Dit is een plek waar inwoners van Koekelberg elkaar kunnen ontmoeten en met

elkaar kunnen praten.

Hoewel het verwachte succes niet werd behaald, geven we de hoop niet op en zijn we van plan om deze groepssessies in 2025 opnieuw te lanceren als onderdeel van een bredere, lokaal opgezette samenwerking met andere lokale verenigingen. Het voordeel van het promoten van studiebeurzen op deze manier is gekoppeld aan het feit dat jongeren weten hoe ze het internet moeten gebruiken. Ze hebben alleen een specialist nodig die hen begeleidt bij het indienen van hun eigen aanvraag.

- In oktober heeft een vrijwilligster die gewoonlijk als terreinbegeleider optreedt

4.002 onderhouden
=
100.000 minuten
onthaal



Dienst Sociaaljuridische Begeleiding - SASO

de sociale dienst vervoegd als **openbare briefenschrijfster** ten behoeve van onze gebruikers. Ze schrijft brieven naar de Koning, de ombudsman, de huisbaas, de advocaat en familieleden, en neemt de tijd om te luisteren en stelt mensen in staat om hun behoeften en verzoeken in hun eigen woorden te formuleren.

- Het hele jaar door heeft ieder van ons op elke permanentie geprobeerd **om contact te leggen met verschillende diensten** (OCMW, lokale overheden, vakbonden, enz.) om antwoorden te krijgen op vragen van gebruikers die onbeantwoord zijn gebleven. Het is

triest om te zien dat deuren gemakkelijker opengaan wanneer mensen zich samen met onze terreinbegeleiders op die diensten aanmelden, ook al zijn sommigen van hen volledig zelfstandig en bereid om hun situatie zelf aan te pakken.

Een ander terugkerend thema is huisvesting in Brussel, en er worden dan ook werkgroepen georganiseerd op verschillende niveaus en in verschillende sociale diensten. Met de vzw Bonnevie onderzoch-

« Ik ben geïnformeerd over mijn rechten en plichten, ik heb al jaren geen verwarming in mijn huis, nu weet ik dat het de plicht van de huisbaas is om ervoor te zorgen dat ik verwarming heb »

Mounia

ten we de psychologische impact die inefficiënte zoektocht naar huisvesting kan hebben op maatschappelijk werkers. Het huisvestingsprobleem gaat immers veel verder dan een gebrek aan autonomie.



Dienst Sociaaljuridische Begeleiding - SASO

Het is een sociaal probleem dat verband houdt met het tekort aan woningen en het feit dat de verhuur in handen is van agentschappen, en daardoor concurrentie

Om daaraan het hoofd te bieden, hebben we voor een andere aanpak gekozen. In de laatste vier maanden van het jaar organiseerden we zes **"Goed Wooningsplan"-**

workshops rond de volgende onderwerpen :

- Gas- en elektriciteitsverbruik
- Vocht bestrijden
- Waterverbruik.

Deze drie thema's werden behandeld door de **Fédération des services sociaux**. Er werden eenvoudige tips gedeeld zoals het isoleren van ramen met schuim of

creëert in het selectieproces, waardoor de situatie nog moeilijker wordt voor de meest kansarmen.

het tegenhouden van de wind onder een deur. We voegden een aanvullende sessie toe over de evaluatie van deze



Dienst Sociaaljuridische Begeleiding - SASO

workshops. Deze was in alle opzichten positief en hielp ons vooruit te kijken

naar 2025.

- De rechten en plichten van huurders en verhuurders, in samenwerking met vzw Convivence

- Goede plannen voor het vinden van een woning in samenwerking met Bonnevie.

De deelnemers gingen naar huis met

het gevoel geïnformeerd te zijn en klaar

om te handelen, met een gevoel van steun.

Hun energie stimuleert ons om dit project in 2025 voort te zetten met nieuwe thema's zoals de mogelijkheid tot aankoop en sociale leningen alsook alle verplichtingen die daarbij horen. Onze hartelijke dank aan onze partners voor het mogelijk maken van dit project.

Hoewel collectieve actie bij Accompagner uitgebreid is, blijft gemeenschapsactie via het buurtcomité Van Huffel wel degelijk aanwezig. De evenementen, die aanvankelijk samen met Accompagner werden georganiseerd en uitgevoerd, zijn overgedragen aan het buurtcomité, dat nu zelf het heft in handen neemt. Een mooi voorbeeld van emancipatie!

Bijvoorbeeld, het comité zorgde voor:

- Organisatie van de jaarlijkse borrel in maart, die werd bijgewoond door de bur-



Dienst Sociaaljuridische Begeleiding - SASO

gemeester en zijn medewerkers, leden van verenigingen en natuurlijk buurtbewoners.

- Het staat ook achter:

- * Organisatie in mei van een Burendag in samenwerking met de gemeentelijke dienst Tewerkstelling
- * Bewustmaking van niet-Belgen over stemmen in mei in de aanloop naar de verkiezingen
- * Presentatie in oktober over de werking van een gemeente.

Het Comité heeft ook zijn aanwezigheid bij openbare evenementen versterkt. Het was betrokken bij :

- Het Lentefeest in het Elizabeth Park ,
- Het gezinnenfeest Koek's zomer
- De autoloze zondag.

Op dit moment willen de leden van het comité leren hoe ze hun budgetten moe-

ten beheren en procedures opstellen voor hun werkwijze tijdens vergaderingen en festiviteiten.

Deze balans toont de grote vrijgevigheid van onze vrijwilligers en medewerkers, die helpen om het dagelijks leven van mensen te verbeteren. BEDANKT!

Nu er een nieuwe regering op komst is, met alle mogelijke sociale gevolgen van dien, blijven we op koers voor 2025 en doen we er alles aan om ervoor te zorgen dat de projecten die dit jaar zijn opgezet, worden voortgezet.

Sophie



Financieel overzicht - Les Amis d'Accompagner

Kosten	2023	Begroting 2024
Gebouwen	35.856,40 €	40.000,00 €
Administratieve kosten	17.205,43 €	14.800,00 €
Activiteitskosten	20.981,31 €	28.400,00 €
Verzekeringen	639,46 €	1.300,00 €
Boekhouder / Advocaat/ Sociaal secretariaat	39.692,19 €	20.200,00 €
Personeelskosten	338.744,83 €	368.647,70 €
Afschrijvingen	2.109,87 €	2.000,00 €
Andere kosten	29.754,74 €	250,00 €
Totaal	484.984,23 €	475.597,70 €
Opbrengsten	2023	Begroting 2024
COCOM-Subsidies	235.000,00 €	281.433,00 €
Diverse subsidies	93.201,49 €	41.000,00 €
Diverse opbrengsten	25.389,92 €	15.300,00 €
Giften met fiscaal attest	65.240,42 €	40.000,00 €
Diverse giften	- €	25.000,00 €
AA donaties	30.000,00 €	25.000,00 €
Totaal	448.831,83 €	427.733,00 €
Resultaat	-36.152,40 €	-47.864,70 €

Details van onze rekeningen op : <https://accompagner.be/fr/documents/#Bilans>



Financieel overzicht - Les Amis d'Accompagner

Kosten	2024	Begroting 2025
Gebouwen	30.950,74 €	35.324,53 €
Administratieve kosten	13.929,61 €	13.004,04 €
Activiteitskosten	17.395,20 €	22.695,27 €
Verzekeringen	1.113,25 €	1.168,91 €
Boekhouder / Advocaat/ Sociaal secretariaat	22.567,43 €	26.134,41 €
Personeelskosten	344.966,84 €	376.229,85 €
Afschrijvingen	2.786,98 €	2.000,00 €
Andere kosten	699,03 €	762,00 €
Totaal	434.409,08 €	477.319,01 €
Opbrengsten	2024	Begroting 2025
COCOM-Subsidies	281.433,00 €	334.023,56 €
Diverse subsidies	61.428,00 €	45.755,00 €
Diverse opbrengsten	2.751,87 €	700,00 €
Giften met fiscaal attest	58.246,00 €	40.000,00 €
Diverse giften	81.847,25 €	25.000,00 €
AA donaties	30.000,00 €	30.000,00 €
Totaal	515.706,12 €	475.478,56 €
Resultaat	81.297,04 €	-1.840,45 €

Details van onze rekeningen op : <https://accompagner.be/fr/documents/#Bilans>



Financieel overzicht - Accompaner.Bxl

Kosten	2023	Begroting 2024
Gebouwen	7.685,20 €	9.000,00 €
Administratieve kosten	513,68 €	600,00 €
Activiteitskosten	480,00 €	1.500,00 €
Verzekeringen	228,38 €	400,00 €
Boekhouder / Advocaat/ Sociaal secretariaat	7.621,40 €	12.500,00 €
Personeelskosten	87.193,83 €	194.068,49 €
Afschrijvingen	687,52 €	687,52 €
Andere kosten	60,00 €	60,00 €
Totaal	104.470,01 €	218.816,01 €
Opbrengsten	2023	Begroting 2024
COCOF-Subsidies	34.483,00 €	55.000,00 €
Diverse subsidies	31.248,86 €	49.815,00 €
Diverse opbrengsten	9.228,14 €	3.000,00 €
Diverse giften	- €	- €
AA donaties	44.005,00 €	44.000,00 €
Totaal	118.965,00 €	151.815,00 €
Resultaat	14.494,99 €	-67.001,01 €



Financieel overzicht - Accompanier.Bxl

Kosten	2024	Begroting 2025
Gebouwen	8.141,06 €	8.303,88 €
Administratieve kosten	491,36 €	697,32 €
Activiteitskosten	1.686,70 €	2.100,00 €
Verzekeringen	651,39 €	700,00 €
Boekhouder / Advocaat/ Sociaal secretariaat	7.813,31 €	7.929,32 €
Personeelskosten	183.882,34 €	203.428,24 €
Afschrijvingen	687,52 €	687,52 €
Andere kosten	7.416,96 €	60,00 €
Totaal	210.770,64 €	223.906,28 €
Opbrengsten	2024	Begroting 2025
COCOF-Subsidies	69.133,90 €	69.133,90 €
Diverse subsidies	50.610,74 €	50.610,74 €
Diverse opbrengsten	15.327,37 €	23.100,00 €
Diverse giften	40.000,00 €	30.000,00 €
AA donaties	22.000,00 €	55.000,00 €
Totaal	197.072,01 €	227.844,64 €
Resultaat	-13.698,63 €	3.938,36 €





COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



Supplement bij de Nieuwsbrief n°64