



PB-PP  
BELGIE(N) - BELGIQUE

Laten we massaal  
reageren op de roep  
van mensen  
zonder papieren

We are  
Belgium  
too

[www.wearebelgiumtoo.be](http://www.wearebelgiumtoo.be)

## LES AMIS D'ACCOMPAGNER ASBL-VZW

Onder de Hoge Bescherming van Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Astrid

GGC Erkenningsnr CPA/4604

### EDITORIAAL

Covid-19 heeft veel diensten gedwongen zich af te sluiten van het publiek, om hen weg te houden van elk echt contact. En toch zijn het per definitie diensten die openstaan voor het publiek, ten dienste van het publiek. Zal de verslaving aan de huidige gezondheidsmaatregelen ieder individu dwingen zich voor een computerscherm af te zonderen? Het groeiende aantal voorstanders van "veilig isolement" vergeet dat mensen sociale wezens zijn. Zonder relaties, kunnen ze niet bloeien. Meer fundamenteel, ze kunnen niet leven.

Onlangs, moest ik onze "terreinbegeleiding" verdedigen. Maar ik had mij nog niet omgedraaid of iemand vroeg mij of het in deze tijden wel nodig was om deze ambulante ondersteuning zo stellig te bevorderen. De vraag die wij ons altijd moeten stellen is of wij alles hebben gedaan om de gebruiker te helpen. De maatstaf van onze edelmoedigheid om te dienen is onze volharding in het vinden van oplossingen en hoop voor hen die ons consulteren. In de 20 jaar van ons bestaan wordt de geldigheid van onze terreinbegeleiding niet meer in twijfel getrokken: wij hebben het gedaan en anderen hebben gevolgd. Het is natuurlijk niet de enige manier, maar het is een doeltreffende manier om de gebruiker te helpen zijn problemen op te lossen en uiteindelijk te leren zelfstandig te zijn.

Zoals uit de artikelen in deze nieuwsbrief blijkt, zullen er altijd mensen zijn die hulp nodig hebben omdat sommige van de te nemen stappen complex zijn of omdat zij geen opleiding hebben genoten. Door ons financieel te steunen, strijdt u samen met ons voor de waardigheid van ieder individu.

Br Guy  
Voorzitter



### Hallo? Welzijnswerk

De hulpdienst "Hallo? Welzijnswerk", gratis telefoonnummer 0800/35243, kwam op het hoogtepunt van de coronacrisis in april 2020 bij Les Amis d'Accompagner aankloppen.

Ik had slechts een vaag idee van waar het over ging, omdat ik nooit voor die soort hulpdienst gewerkt. Ik wist alleen dat het de bedoeling was mensen met om het even welk sociaal probleem in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te oriënteren, zowel in het Frans als in het Nederlands.

Dat gratis telefoonnummer is in feite een instrument waarmee gebruikers van maandag tot vrijdag, van 9 tot 17 uur, gratis kunnen bellen om sociale bijstand of informatie te krijgen. Deze dienst werd tijdens de eerste lockdown door de *Fédération des services sociaux* (FDSS - Franstalige vereniging van sociale hulpdiensten) en haar leden opgezet, toen de administraties waren gesloten en de gebruikers thuis waren opgesloten.

Accompagner werd vanaf het begin bij het project betrokken en vervulde 1 of 2 shifts van 4 uur per week. In februari 2021 stelde Arnaud voor dat ik aan het programma zou deelnemen. In maart 2021 is mijn werk geëvolueerd, want terwijl ik werkzaam bleef in onze ambulante begeleidingsdienst, beantwoorde ik drie keer per week, op woensdagochtend, donderdag en vrijdag, oproepen op het gratis telefoonnummer.

Die regeling wordt ondersteund door een tiental verenigingen zodat alle shifts vervuld worden. Als ik dienst heb, is er ook een werknemer/werkneemster uit een andere dienst actief, zodat we de behandeling van oproepen kunnen delen. Ik krijg zo tussen de 10 en 15 telefoontjes per dag.

De oproepen betreffen alle gebieden, maar de steeds terugkerende verzoeken betreffen voedselpakketten, huisvesting en financiële problemen. Het kan ook gaan om verzoeken om informatie over een stap die de gebruiker moet ondernemen of over de (vaak veranderende) regels in verband met de coronacrisis. De waaier van verzoeken is zeer breed.

Het is droevig te moeten vaststellen dat veel mensen het gratis telefoonnummer gebruiken omdat zij geen of geen belkrediet meer hebben en daarom vragen om namens hen op te treden. Anderen bellen omdat zij niet over de computerhulpmiddelen of een

Vervolg op p.2

## Vervolg van p.1

internetaansluiting beschikken, hoewel de administratie eist dat zij alleen langs deze weg met haar communiceren.

Bij veel van de telefoontjes gaat het gewoon erom advies te geven, maar voor sommige mensen moet ik zelf direct optreden, bijvoorbeeld door een e-mail te sturen, een afspraak te maken of het OCMW hulp te vragen.

Walse gebruikers beschikken over een specifiek gratis telefoonnummer (1718) - maar ik ontvang nog steeds verzoeken van die kant. Ik ben zelfs op zoek geweest naar voedselpakketten voor iemand die dat dringend nodig had. Ik belde daartoe naar verschillende openbare en particuliere organisaties, zodat die persoon uiteindelijk hulp op lange termijn kon krijgen. Ze bedankte me uitvoerig. Die

# HALLO? WELZIJNSWERK



**0800 35 243**  
**BEL GRATIS EN ANONIEM**

hulpverlening geeft me totale voldoening en zorgt ervoor dat ik me nuttig voel en ik die zeer valoriserend ervaar.

*Naomi*

## Sociaal onthaal, wat wordt hiermee bedoeld?

Mijn betrokkenheid als vrijwilliger bij Accompanier begon in 2006 met begeleidingen op het terrein. Sinds 2013 ben ik actief in de sociale onthaaldienst.

Ik heb een unieke levenservaring opgedaan dankzij veelvuldige ontmoetingen met mensen die in grote moeilijkheden verkeren maar ongelooflijk veel moed en veerkracht aan de dag leggen ondanks vaak zeer problematische persoonlijke situaties. Ik heb ook vertrouwensrelaties opgebouwd met teams van vrijwilligers en loontrekende medewerkers die zeer genereus zijn en zich voortdurend inzetten voor de mensen die een beroep op ons doen.

Het was een zwaar en veeleisend menselijk avontuur dat mijn ogen opende voor een verborgen gezicht van onze samenleving, gekenmerkt door diepe sociale ongelijkheid en toeneemende onzekerheid voor veel burgers.

Onze vereniging is betrokken bij een essentieel project ter bestrijding van sociale uitsluiting in een maatschappij die de neiging heeft te verhullen en te negeren wat dagelijks wordt ervaren door een deel van de bevolking dat in onzekerheid verkeert.

In de sociale onthaaldienst werd ik geconfronteerd met de ervaring van mensen die in grote sociale moeilijkheden verkeren en die onderworpen zijn aan verplichtingen en beperkingen die door overheidsinstanties worden

opgelegd om toegang te krijgen tot sociale rechten. Ik heb kunnen zien hoe de bureaucrativering van de sociale bijstand mensen in een precaire situatie verstrikt doet raken in een doolhof van procedures en van stappen die zij zonder steun van buitenaf moeilijk kunnen ondernemen.

Degenen die een beroep op ons doen hebben problemen die dringend moeten worden opgelost: weigering van het OCMW om het leefloon toe te staan of schorsing hiervan om diverse redenen; ingebrekestelling door de huisbaas en dreiging met uitzetting uit de woning; zoeken naar een pro deo advocaat via het BJB; eenoudergezinnen die op korte termijn en met beperkte financiële middelen een woning zoeken; mensen met een zware schuldenlast die op zoek zijn naar een schuldbemiddelaar; mensen met een broze geestelijke gezondheid die dringend medische of psychologische verzorging nodig hebben en die soms niet in staat zijn hun zaken zelfstandig te regelen, enz.

Er bestaat weliswaar een netwerk van sociale diensten en verenigingen om die mensen te helpen, maar het wordt gekenmerkt door een verkokering waarbij elke entiteit, met de middelen waarover zij beschikt, de situatie van de persoon behandelt vanuit het oogpunt van haar eigen deskundigheidsgebied.

Een van de specifieke kenmerken van

onze vereniging is dat we deze barrières tussen de verschillende instanties waartoe de mensen zich wenden trachten te overwinnen door het organiseren van begeleidingen ter plaatse om hen te steunen bij hun inspanningen en door te zorgen voor de follow-up van de oplossing van hun problemen.

In dat verband heb ik kunnen ervaren hoe essentieel het belang is dat gehecht wordt aan het onvoorwaardelijk onthaal, met respect voor alle overtuigingen, van vluchtelingen die geconfronteerd worden met de moeilijkheid om erkend te worden als volwaardige burgers in een maatschappij die beheerst wordt door ideologische tegenstellingen en waarin ze het slachtoffer zijn van stigmatisering door sommigen. Het sociaal onthaal van die mensen brengt de hinderpalen aan het licht die hun weg naar integratie in de maatschappij afbakenen. Dit onthaal rechtvaardigt de invoering van een - regelmatig steunsysteem waarbij deze mensen worden geholpen bij de vele stappen die nodig zijn om hun sociaal isolement te doorbreken.

Ten slotte zou ik dit engagement gedurende al die jaren niet hebben kunnen verwezenlijken zonder de steun van een buitengewoon team, aan wie ik hulde wil brengen. Het is gedreven door een gemeenschappelijke wil om bij te dragen tot de sociale erkenning van de mensen die "begeleid" worden.

*Gérard*

## Het was de moeite waard

Ik kwam 10 jaar geleden bij "Les Amis d'Accompagner". Ik was met pensioen en wilde een vrijwilligersbaan vinden. Ik zag een advertentie in de krant "En Marche", waarin een baan als medewerker bij de onthaaldienst van de vereniging "Les Amis d'Accompagner" was aangeboden. Ik werd verwelkomd door de coördinator en door een vrijwilliger, en ik begon interviews af te nemen.

Het onthaalteam, dat in het begin klein was, groeide met de komst van Arnaud, die belast werd met de begeleiding en leiding van de vrijwilligers en werknemers.

Ik heb met veel plezier samengewerkt met de andere vrijwilligers van het onthaalteam, wier ernst, dynamiek en empathie ik op prijs heb kunnen stellen. Ik waardeerde de gezelligheid in het team en alle momenten waarop we samenkwamen om onze moeilijkheden en onze suggesties te bespreken of voor een opleiding of een etentje.

Door de coronacrisis heb ik het team gedurende ruim een jaar niet meer gezien en zijn sommige collega's in die periode vertrokken. Ik was blij dat de vereniging was verhuisd naar een groot, mooi pand, maar ik voelde me "losgekoppeld". Ik wilde echter in dit team blijven werken en stelde voor "begeleidster" te worden om de problemen van de hulpvragers zo dicht mogelijk te benaderen in de verschillende stappen die ze moeten ondernemen. Tot nu toe ben ik nog niet erg beschikbaar geweest en heb ik alleen een klein meisje begeleid naar haar psychomotorische therapeut.

Het onthaalwerk was rijk aan ervaring en emotie. Soms komen mensen pas in laatste instantie bij "Accompagner" terecht, nadat ze zich al tevergeefs tot andere sociale diensten hebben gericht. Wat de sociale dienstverlening van "Les Amis d'Accompagner" zo bijzonder maakt, is de tijd die met de mensen wordt doorgebracht tijdens het gesprek en de follow-up door middel van concrete stappen op het terrein via een begeleiding. Voor onze gebruikers, die de taal niet goed spreken of niet



*Jean-Bosco en Kaoutar bereiden zich voor op de sociale permanentie*

begrijpen waarover het gaat, is het duidelijk dat het telefoneren naar verschillende administraties of sociale diensten zeer ingewikkeld is. Het is evenzeer evident dat de te ondernemen stappen gemakkelijker te verduidelijken zijn wanneer men op zijn gemak de briefwisseling met de mensen kan lezen of de betrokken sociale diensten kan opbellen en de problemen nogmaals kan uitleggen. "Accompagner" is dus een "brug", een tussenpersoon.

Ik was vooral ontroerd door situaties van onzekerheid op het gebied van huisvesting. Ik denk dat het essentieel is om een goed dak boven je hoofd te hebben om je veilig te voelen. Te veel mensen, vooral in Brussel, moeten meer dan de helft van hun inkomen besteden aan huisvesting en nutsvoorzieningen. Het vinden van geschikte huisvesting is een echte strijd als je een leefloon van het OCMW krijgt of werkloos bent. "Accompagner" heeft misschien nu middelen en netwerken gevonden om op dit gebied nog doeltreffender te werk te gaan, want over het geheel is het zoeken naar huisvesting zeer ontmoedigend voor onze gebruikers en vrijwilligers.

Er zijn situaties van diepe ontredering, maar ik werd altijd getroffen door de moed en het doorzettingsvermogen van de hulpvragers, en ook door hun dankbaarheid voor ons luisterend oor en wanneer we erin slaagden een probleem op te lossen.

Ik heb ook de goede wil kunnen vaststellen van de meeste sociale diensten waartoe wij ons wendden, maar alle sociale werkers zijn soms zeer hulpeloos. Sommige situaties zijn onontwaarbaar en ik vroeg me vaak af wat er gebeurd was met bepaalde mensen van wie we niets meer hoorden.

De situatie van mensen die op regularisatie wachten is ook zeer stresserend. Zij hebben alles achtergelaten in de hoop op een beter leven, vooral voor hun kinderen, en verwachten niet al deze moeilijke administratieve stappen. Ik denk aan mensen met een regularisatieverklaring, die soms alleen zijn en ondanks financiële steun van het OCMW geen onderdak kunnen vinden omdat zij buitenlanders zijn zonder veel inkomen. Voor sommigen wordt regularisatie geweigerd, en toch blijven ze soms meerdere malen in beroep gaan.

Ook een terugkerend probleem is het zoeken naar werk. Waar moet je solliciteren als banen schaars zijn, als je de taal niet goed spreekt, als je geen diploma hebt, als je geen auto bezit?

Ik hoop dat er na de coronacrisis een andere manier zal zijn om de problemen van armoede en werkgelegenheid aan te pakken. Iedereen moet een fatsoenlijke woning hebben en een gepaste baan kunnen uitoefenen waarmee hij kan leven en niet alleen maar overleven. Dat is mijn wens.

*Lucette*



Wij zijn verheugd het aanstaande huwelijk van een van onze vrijwilligers, Stéphane Renard, aan te kondigen. De relatie tussen Naïma en Stéphane is begonnen tijdens de lockdown. Hoewel "isolement" het sleutelwoord is geweest tijdens dit laatste jaar, lijkt het erop dat het geluk er ondanks alles had kunnen plaats vinden. Wij wensen hun het allerbeste!



Sinds enige tijd telt het team van Accompagner een nieuw lid: Héritier. Hij werd door de *Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires* (FDSSB) ingehuurd als *Relais d'Action de Quartier* (RAQ). Zijn voornaamste taak is het ontwikkelen van de Covid-vaccinatiecampagne in de gemeente Koekelberg, alsmede van gemeenschapsprojecten volgens de behoeften die zijn geuit door de burgers die hij tijdens zijn missie heeft ontmoet.

Om zijn integratie in de wijk Koekelberg te bevorderen, heeft onze vereniging aangeboden hem bij ons te huisvesten en haar kantoren te zijner beschikking te stellen.

*Mijn naam is Héritier Lankwan Musila en ik kom oorspronkelijk uit Afrika. Ik heb mijn hele opleiding als maatschappelijk werker gevolgd aan de Haute École Libre de Bruxelles (HELB). Ik heb mijn bachelor graad daar gehaald.*

*Ik ben bij Les Amis d'Accompagner op 26 april 2021 aangekomen. Mijn aanwezigheid bij de vzw maakt deel uit van het partnerschap tussen de Amis d'Accompagner, die mijn "gastheer" zijn, en de FDSSB (Fédération des services sociaux bicommunautaires), mijn werkgever.*

*Ik werk in de gemeente Koekelberg voor het nieuwe FDSSB-project: het ALCOV-project, dat staat voor "Acting Locally to Counter the Virus" (Plaatselijk optreden tegen het virus).*

*Mijn opdracht in dit project bestaat erin mensen voor vaccinatie te sensibiliseren en hen in te schrijven op BRUX-VAX via huisbezoeken, op het terrein of ter plaatse bij de VZW die mij onthaalt.*

*Ik moet communautair sociaal werk verrichten, d.w.z. de behoeften van de bevolking in mijn sector opsporen, de mensen begeleiden, hen steunen bij de verschillende stappen op sociaal vlak en inspelen op de opdrachten van de VZW die mij onthaalt.*

*Ik wil graag het hele team van Les Amis d'Accompagner bedanken voor de warme ontvangst op de dag van mijn aankomst. Ik ben erg blij om met dit team te werken en deze ervaring te mogen delen.*

*U kunt mij contacteren op [heritier.musila@fdss.be](mailto:heritier.musila@fdss.be)*

**Attention!** Dorénavant, vous pouvez recevoir l'édition française sur demande à "Accompagner", Secrétariat, rue Sergijsels 23, 1081 Bruxelles ([mathilde.biette@accompagner.be](mailto:mathilde.biette@accompagner.be))

#### Les Amis d'Accompagner

N.N. 0879.434.959

#### Onthaal en briefwisseling

Emile Sergijselsstraat 23

1081 Brussel

T: 02.580.20.30

[bruxelles@accompagner.be](mailto:bruxelles@accompagner.be)

#### Ambulante begeleiding

T: 02.580.20.33

#### Website

[www.accompagner.be](http://www.accompagner.be)

#### Sociale zetel

Dapperenstraat 21

1081 Brussel

#### Bankgegevens

IBAN BE25 1142 6095 4582

#### 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](mailto: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](mailto:arnaud.de.temmerman@accompagner.be).

Verantwoordelijke redacteur: Guy Leroy, Dapperenstraat 21, 1081 Brussel ([bruxelles.pre@accompagner.be](mailto: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 2022 een jaarlijks fiscaal attest.

