



CPA/4604

LES AMIS D'ACCOMPAGNER

asbl - vzw

Onder de Hoge Bescherming van Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Astrid

Les Amis d'Accompagner ... Begeleiden is onze missie!

Na enkele begeleidingsoopdrachten voor een persoon in nood te hebben uitgevoerd, kreeg ik te horen: "Doe niet te veel !". Men wilde me eigenlijk zeggen: "Neem niet de plaats in van de hulpverleners die de zaak van deze persoon behandelen". Maar juist die behandeling vond ik problematisch en zette me ertoe aan om meer te doen in het belang van de persoon die hulp nodig had.

Ik herinnerde me toen deze bijdrage van Gérard en Catherine, die nog op publicatie wachtte, en we hebben besloten om nu in deze *Nieuwsbrief 66-1 en 66-2* te publiceren en de conclusies ervan in de *Nieuwsbrief 67*.

U begrijpt dus dat Accompagner de mensen die bij ons binnenkomen in de hoop dat hun situatie zal verbeteren, niet in de steek kan laten. We moeten volhouden. Deze mensen, die meestal geïsoleerd zijn, hebben geen familie of ander netwerk om hen te helpen. Als wij het niet doen, wie zal hen dan helpen?

We zijn ons bewust van de werkdruk van alle sociale actoren. We willen hen absoluut niet overbelasten of veroordelen. Maar laat ons ook vechten voor degenen die op ons rekenen en voor wie wij er zijn.

Inleiding

In een tijd waarin de opvang van vluchtelingen een pijnlijk actueel thema is, rijst de vraag naar hun integratie in de samenleving. Dit dwingt ons na te denken over de moeilijkheden waarmee elke vluchteling, ongeacht zijn nationaliteit, wordt geconfronteerd wanneer hij als houder van een verblijfsvergunning aanspraak wil maken op de sociale bijstand waarop hij recht heeft.

Een van de taken van het OCMW is om iedereen die ongetwijfeld in nood verkeert materiële en financiële zekerheid, toegang tot gezondheidszorg en onderwijs voor kinderen te verzekeren, zodat die mensen "in waardigheid" kunnen leven. Het is belangrijk te weten dat deze hulp alleen kan worden verleend aan personen die over een woning beschikken en dus een woonplaats hebben in een bepaalde gemeente, wat een voorwaarde is voor tussenkomst van het OCMW op grond van het beginsel van "territoriale bevoegdheid".

Hoewel erkend wordt dat de rol van het OCMW onmisbaar is als vangnet om te voorkomen dat mensen in ernstige armoede vervallen, is het opvallend dat deze toegang tot sociale bijstand pas kan worden verkregen na een reeks zware hindernissen die worden opgelegd aan elke aanvrager om sociale bijstand, waarbij de betrokkene strikt "verantwoordelijk" wordt gesteld voor het ondernemen van de nodige stappen en het voorleggen van bewijsstukken over zijn levenssituatie.

Deze voorschriften zijn des te moeilijker na te leven voor vluchtelingen die de taal van de regio niet altijd beheersen, waardoor zij de procedures die hun worden opgelegd niet behoorlijk kunnen begrijpen.

We hebben ervoor gekozen om deze kwestie te illustreren aan de hand van een situatie die een vluchteling heeft meegemaakt. Ze wendde zich tot onze vereniging Accompagner om de stappen te ondernemen die de maatschappelijk werkster van het OCMW die haar dossier behandelde, haar had opgelegd. De vereniging heeft de persoon in kwestie in overleg met de maatschappelijk werkster, die ons daarom had gevraagd, begeleid naar het OCMW.

Het doel van dit artikel is om de belangrijkste gebeurtenissen tijdens deze sociale begeleiding, zoals die door de vereniging Accompagner werd uitgevoerd, te beschrijven.



De organisatie van de vereniging is gebaseerd op een interventie in twee etappes. Enerzijds wordt in het sociale onthaalbureau geluisterd naar de persoon om een diagnose te stellen van haar problemen en in te gaan op haar verzoeken. Anderzijds wordt een beroep gedaan op een vrijwilliger om die persoon in het specifieke geval te helpen bij het verzamelen van de documenten die door de sociale dienst van het OCMW zijn gevraagd.

Deze samenwerking tussen een sociaal opvangmedewerker en een terreinbegeleider, waarbij ze hun visies op elkaar afstemden, willen we beschrijven om niet alleen de rijkdom ervan te laten zien, maar ook de moeilijkheden die zich gaandeweg de ondernomen stappen hebben voorgedaan en die soms op onverwachte obstakels stuitten.

We hebben gekozen voor een chronologische aanpak om de bijdragen van iedereen in elke fase van het traject voor het oplossen van netelige problemen naar voren te brengen.

Chronologisch overzicht van de stappen die een vluchtelingengezin bij het OCMW heeft ondernomen na de oproepen van de maatschappelijk werkster

Een eerste ontmoeting met Kenza (pseudoniem) vond plaats bij onze sociale onthaaldienst. Ze wendde zich tot onze vereniging en vroeg om administratieve ondersteuning bij haar contacten met het OCMW. Kenza had voor zichzelf en haar drie kinderen de vluchtelingenstatus gekregen nadat ze asiel had aangevraagd omdat ze de onveiligheid in haar land van herkomst in Afrika was ontvlucht. De verblijfsvergunning die haar is toegekend, geeft haar recht op sociale bijstand van het

Op dat moment nam ze op advies van haar maatschappelijk werker van het OCMW contact met ons op om haar te helpen bij het verkrijgen van de nodige bewijsstukken van de ontvangen uitkeringen en haar uitgaven voor het opstellen van haar budget.

Vervolgens werden verschillende begeleidingsopdrachten georganiseerd om Kenza te vergezellen naar de afspraken bij het OCMW. Deze begeleidingsopdrachten, die een ware hindernisbaan waren, brachten de complexiteit aan het licht van het sociale bijstandstelsel. Dat systeem is onderworpen aan strikte regels die moeten worden nageleefd om in aanmerking te komen voor de hulp vanwege het OCMW.

Eerste begeleidingsopdracht

Bij de sociale onthaaldienst vertelde Kenza ons dat ze een oproeping van het OCMW had ontvangen met een lijst van documenten die ze moest meenemen naar het gesprek met haar maatschappelijk werkster, namelijk een attest van de bedragen die ze gedurende een bepaalde periode had ontvangen van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) van de Vlaamse Gemeenschap, een kopie van de gas- en elektriciteitsrekeningen, zodat het OCMW het sociaal tarief kon aanvragen en het bewijs dat ze zich had gewend tot PHARE – de Franstalige dienst voor personen met een handicap die afhankelijk is van de Franse Gemeenschap – voor het zoeken naar een speciaal onderwijsformule voor haar gehandicapte zoon.

Onze rol bij de sociale onthaaldienst was dan om de documenten te verzamelen die de maatschappelijk werkster nodig had.

Zo moesten we bijvoorbeeld worden geïnformeerd over



OCMW, die ze dringend nodig heeft voor het levensonderhoud van haar gezin. Ze voelde zich erg hulpeloos omdat ze moeite heeft om zelfstandig te reageren op de verzoeken van het OCMW. Deze instelling stelde haar hulp afhankelijk van een beoordeling van de financiële situatie van Kenza op basis van bewijsstukken die ze moeilijk alleen kon verzamelen.

Ze is enkele jaren geleden in België aangekomen en kan Frans niet lezen noch in die taal schrijven. Ze spreekt weinig Frans en begrijpt dan ook helemaal niet wat ze moet doen om de broodnodige sociale bijstand te krijgen. Ze voelt zich verloren en angstig, temeer omdat ze moeder is van drie kinderen, waarvan er één ernstig gehandicapt is door een degeneratieve ziekte die medische ingrepen vereist voorafgaand aan een operatie.

Voordat ze zich in Brussel vestigde, woonde ze in Vlaanderen, waar ze al steun van overheidsinstanties en zorginstellingen had moeten aanvragen. Bij haar aankomst in Brussel wendde ze zich natuurlijk tot het OCMW van de gemeente waar ze zich had gevestigd, met het verzoek om te helpen bij de betaling van haar huur en haar energierekeningen, die zich opstapelden zonder dat ze die kon betalen.

de procedures voor inschrijving bij PHARE. Hiervoor moeten twee formulieren worden ingevuld. Formulier 1, het inschrijvingsformulier dat via internet kan worden verkregen, moest worden ingevuld met de persoonlijke gegevens van Kenza en vervolgens worden gescand en naar de dienst PHARE worden doorgestuurd. Deze inschrijving wordt alleen in behandeling genomen als formulier 2, het medisch formulier, is bijgevoegd. Dit formulier moet worden ingevuld door een arts die de handicap van het kind moet bevestigen. Er moest een afspraak worden gemaakt met een arts die bereid was het formulier in te vullen. PHARE eist dat deze twee formulieren in hun bezit zijn voordat ze de aanvraag accepteren en een dossiernummer toekennen, waarbij ze zich een termijn van drie maanden voorbehouden om hun akkoord te geven.

Op basis van deze informatie en andere verzamelde documenten werd dan een terreinbegeleidster aangesteld om samen met Kenza naar het OCMW te gaan. Het verslag van de begeleidingsopdracht maakt melding van ernstige moeilijkheden tijdens dit gesprek.

"Het was een van de moeilijkste begeleidingsopdrachten die ik tot nu toe heb uitgevoerd. Omdat de ge-

bruikster slechts een beperkte kennis van het Frans heeft, was het zowel voor de maatschappelijk werkster als voor mij bijna onmogelijk om antwoorden te krijgen op de vragen over het dossier."

Tijdens het gesprek kwamen ook andere onderwerpen aan bod, zoals energie, en meer bepaald gas- en elektriciteitsrekeningen. De maatschappelijk werkster raadde aan contact op te nemen met de energieleverancier om met voorschotten te kunnen betalen, zodat ze niet met een veel hogere eindafrekening zou worden geconfronteerd. Ze moest ook een kopie van een factuur meebrengen om een aanvraag voor een sociaal tarief te kunnen indienen.

Na afloop van dit gesprek noteerde de terreinbegeleidster in haar verslag dat zij de enige was die met de maatschappelijk werkster kon praten, maar uitte zij ook haar frustratie over de manier waarop zij waren ontvangen:

"We hebben een uur gewacht voordat we bij de maatschappelijk werkster terechtkwamen. Vindt u dat normaal? Ik niet. Ze hadden ons wel een verontschuldiging voor de vertraging kunnen geven."



Tweede begeleidingsopdracht

Twee maanden later werd een nieuwe afspraak met de maatschappelijk werkster gemaakt om te kijken hoe het dossier vorderde en of er was ingegaan op haar verzoeken: het voorleggen van het VAPH-atteest de e-mail met de laatste elektriciteitsrekening, rekeningafschriften met de verschillende betalingen van de mutualiteit en van het bewijs van de inschrijving bij PHARE.

De rol van onze sociaal onthaaldienst was om de vereiste documenten te verzamelen en tegelijkertijd onze samenwerking met het OCMW te verduidelijken. Uit de vorige begeleidingsopdracht was gebleken dat communicatie tussen de maatschappelijk werkster en Kenza vrijwel onmogelijk was en dat de terreinbegeleidster de facto de rol van bemiddelaar op zich had moeten nemen. Aangezien zij niet langer beschikbaar was, bood een andere begeleidster aan om deze taak op zich te nemen. Het bleek toen van groot belang om een vertrouwensband met Kenza op te bouwen, aangezien zij als enige de nodige informatie kon verstrekken om de gevraagde bewijsstukken te verzamelen. We waren genoodzaakt haar te vervangen bij het verzamelen van de documenten die het OCMW met spoed had gevraagd.

Deze kwestie is des te delicateser omdat we in plaats van de betrokkene moesten pleiten om bepaalde onjuistheden van de maatschappelijk werkster recht te zetten. De dienst PHARE is namelijk niet bevoegd om speciaal onderwijs voor gehandicapte kinderen te zoeken. Daarom werd de vraag doorverwezen naar de maatschappelijk werkster, zodat de jeugddienst van het OCMW deze stap kon ondernemen om haar zoon in te schrijven voor een Nederlandstalige of Franstalige onderwijsformule die aan zijn behoeften voldoet.

Een ander verzoek van de maatschappelijk werkster dat in de oproeping was vermeld, was om op de hoogte te worden gebracht van de bedragen die van het VAPH werden ontvangen.

In het verslag van de begeleidingsopdracht wordt vermeld dat er sprake was van een misverstand.

"De maatschappelijk werkster beweert dat het VAPH haar tijdens een contactmoment zou hebben verteld dat Kenza regelmatig bedragen van hun organisatie ontving. De maatschappelijk werkster dacht dat als dat het geval was, de verstrekte steun hoger was dan de steun van de mutualiteit. We hebben samen op de website gelezen op welke gebieden het VAPH actief is en zijn tot de conclusie gekomen dat Kenza niet al deze steun kon krijgen."

Het bleek in feite dat ze slechts één jaar eerder financiële steun van het VAPH had gekregen voor een rolstoel!

Een van de andere kwesties die aan de orde kwam, was de betaling van gas- en elektriciteitsrekeningen. Het is wettelijk vastgelegd dat het OCMW de betaling van deze rekeningen op zich neemt volgens welbepaalde voorwaarden wanneer de bedragen de financiële draagkracht van de persoon overschrijden en het risico op een te hoge schuldenlast bestaat. Hoewel de maatschappelijk werkster dit principe erkende, wees zij ook op de beperkingen ervan. Als het OCMW ermee instemt om de elektriciteits- en gasrekeningen voor een periode van zes maanden te betalen, moet de energieleverancier worden geïnformeerd dat de rekeningen voortaan aan het einde van de maand zullen worden betaald, zodat deze betaling kan worden gesynchroniseerd met de uitkering van het inkomen voor sociale integratie (ISI) op die datum. De tussentijdse rekeningen moeten elke maand in een envelop worden afgegeven aan de receptie van het OCMW, ter attentie van de maatschappelijk werkster.

Al deze informatie is moeilijk te begrijpen voor Kenza. Ze vroeg ons dan ook om zelf contact op te nemen met de energieleverancier zodat hij rekening zou houden met deze tussenkomst van het OCMW.

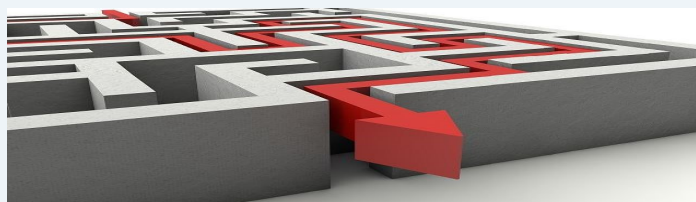
In het verslag van de begeleidingsopdracht wordt melding gemaakt van een grote moeilijkheid om Kenza op de hoogte te brengen van de maatregelen die ten aanzien van de energieleverancier zijn genomen, waarvan zij zich bewust moet zijn om te begrijpen dat het OCMW haar **"verantwoordelijk"** wil maken voor dit soort stappen.

"Soms was het contact moeilijk met Kenza, die zich tijdens het gesprek vrij passief opstelde: hoe weet ik in hoeverre ik haar belangen moet verdedigen en voor haar moet spreken? In hoeverre begrijpt ze de situatie? Achteraf zei ze me dat ze het meeste had begrepen. Ik hoop dat ik een vertrouwensband heb kunnen opbouwen, hoe broos ook, met het oog op de volgende begeleidingsopdrachten"

Aan het einde van het rapport oppert de begeleidster de fundamentele vraag van de moeilijke toegang tot sociale bijstand.

"Een grote bron van ergernis is het feit dat Kenza verantwoordelijk wordt gehouden terwijl ze niet over voldoende middelen beschikt. De taalbarrière en de complexiteit van onze bureaucratie verhinderen haar om haar rechten op te eisen. Het is schokkend om hier getuige van te zijn..."

Lees verder op pagina 1-2 van *Nieuwsbrief 66-2*



Een gedetineerde begeleiden

Ik was op woensdag om 14.30 uur verwacht in de gevangenis om een gedetineerde te begeleiden naar een afspraak die om 16.00 uur in Brussel zou plaatsvinden.

Het begon allemaal slecht. Ik kwam een paar minuten voor de afgesproken tijd aan, maar omdat het woensdag was, was de receptie van de gevangenis overspoeld met kinderen die hun gedetineerde ouders kwamen bezoeken. Ik moest in de rij staan en meer dan een half uur wachten voordat mijn begunstigde werd opgeroepen. Omdat de oproep na de afgesproken tijd was gedaan, was de gedetineerde teruggebracht naar zijn cel. We moesten alle voorbereidingen voor het vertrek opnieuw doen. Uiteindelijk verscheen mijn begunstigde om 15.15 uur bij de receptie.

Ik begreep dat we niet op tijd zouden zijn voor het geplande onderhoud, maar mijn begunstigde had me laten weten dat hij de organisatie waar we naartoe moesten telefonisch op de hoogte had gebracht van onze vertraging. Ik was dus enigszins gerustgesteld. Na enkele kleine incidenten kwamen we uitein-

delijk om 17.10 uur aan bij het gebouw waar de vergadering zou plaatsvinden.

De kantoren waren net gesloten en er was niemand om ons binnen te laten. Ik was erg geïrriteerd. Hoe kon ik de gedetineerde rustig terugbrengen naar de gevangenis terwijl we opnieuw door Brussel moesten lopen en rijden en hij volledig gefrustreerd was?

Ik zei hem eerst dat hij moest kalmeren en een nieuwe afspraak moest plannen met de maatschappelijk werker van de gevangenis, bij voorkeur 's ochtends, om te voorkomen dat de bedoelde kantoren weer gesloten zouden zijn. Daarna wilde ik hem verrassen en stelde ik voor om op de terugweg een kop koffie te gaan drinken. Deze onverwachte pauze betekende veel voor hem. We hebben in een goede sfeer over van alles en nog wat gepraat en dat heeft hem uiteindelijk gekalmeerd.

Zo kon ik hem zonder problemen terugbrengen naar de gevangenis. Dit was volgens mij een geslaagde begeleidingsopdracht, al was ze voor de begunstigde zelf niet gelukt.

Luc - vrijwilliger



Onze spirituele bliksemafleiders

Op woensdag 23 juli hebben zuster Francine en ik Marguerite bezocht, een voormalige vrijwilligster bij de opvang van gebruikers in onze lokalen en momenteel biddend vrijwilligster bij Accompagner.

Bij onze aankomst worden we hartelijk ontvangen. Ze vertelt ons hoe blij ze is ons te zien en hoe gelukkig ons bezoek haar maakt.

Het gesprek was levendig. Marguerite vertelde ons over haar herinneringen, haar ontmoeting met Les Amis d'Accompagner, haar ontdekkingen als vrijwilligster en haar werk binnen de vereniging. Ze vertelde ons hoezeer ze de geest van solidariteit, betrokkenheid en onderlinge hulp binnen het team waardeert.

Ze is al erg oud en vertelt ons ook over haar dagdagelijkse leven in haar appartement. Ze krijgt de hulp die ze nodig heeft, maar door haar gezondheid blijft het dagelijkse leven toch een zware last.

Voordat we afscheid nemen, bedanken we haar voor haar onzichtbare gebedsbegeleiding, die sinds de oprichting van Accompagner in 2001 een toegevoegde waarde heeft voor al onze terreinbegeleidingen.

Bernadette - vrijwilligster



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

Vrijwilligersdienst
volontariat@accompagner.be



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

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 emmanuel.daubie@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 2026 een jaarlijks fiscaal attest.

