



Source VZW
ACTIVITEITENVERSLAG 2021
La Rencontre
&
Arbre à bulles



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



OFFICE
DE LA NAISSANCE
ET DE L'ENFANCE

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Algemene informatie	5
1. Algemeen: presentatie van het centrum.....	5
Source vzw	5
Dienstverlening van La Rencontre	5
Het project Arbre à Bulles	5
Toegankelijkheid	6
Werking van het centrum	6
Onthaal van volwassenen	6
Kinderen en gezinnen ontvangen	6
2. Presentatie van het project, de doelstellingen en de opdrachten van het centrum.....	7
Project.....	7
Missies van Source vzw.....	7
Doelstellingen	8
3. Contextuele elementen voor het jaar 2021.....	8
Project 86.400.....	8
Wijzigingen in personeel en openingstijden.....	9
Zomervakantie in Arbre à Bulles.....	9
La Rencontre au Singulier	9
4. Statistische elementen met betrekking tot de gebruikers (aantal en profielen)	10
La Rencontre	10
Arbre à Bulles.....	12
Woonsituatie.....	12
Gezinssamenstelling.....	12
Verblijfsvergunning	13
Inkomen	13
Familiebanden.....	13
Oorsprong	13
5. Statistische gegevens over de aanwezigheden en dienstverlening.....	15
Aanwezigheden.....	15
Diensten	17
6. Analyse van de gebruikers van het centrum en hun problemen.....	18
Volwassenen in La Rencontre	18
Geestelijke gezondheid	19

Ulysses syndroom	19
Verslaving.....	19
Het werk aanpassen aan de problemen	19
Kinderen in de Arbre à Bulles	20
Psychosociale moeilijkheden	20
Gezondheid en hygiëne.....	20
Genderdimensie en speciaal onthaal voor moeders in de Arbre à Bulles.....	20
7. Voorstelling van de in het project gebruikte methoden (procedures, samenwerkingsverbanden, activiteiten, ...) en analyse van de verkregen resultaten	21
Procedures.....	21
La Rencontre au Singulier.....	21
Externe begeleiding.....	23
Gebruikersraad.....	24
Gebruikers-vrijwilligers	25
Een typische dag in Arbre à Bulles	25
De ontmoetingsplaats kind-ouder (Arbre à Bulles).....	27
Specifieke aandacht voor de opvang van kinderen en gezinnen.....	28
Focus op de beleving van kinderverwaarlozing en -misbruik	28
Focus op de scholing van kinderen	29
Activiteiten.....	29
Tekensworkshop.....	29
Foto workshop	30
Franse conversatietafel.....	31
Wellness Workshop	31
Tuinactiviteit	31
Bulle des Mamans (Arbre à Bulles)	32
Samenwerkingen	33
Doorverwijzing van gebruikers naar La Rencontre - uitbreiding van het in 2020 ingevoerde systeem.	33
Coronavirusvaccinatie en MOBIVAXX-team	33
Housing Capture & Creation Unit (HCC Unit).....	33
Europees Parlement: lunchpakketten.....	34
8. Identificatie van de gebruikte netwerken en hun bijdrage aan de verwezenlijking van de opdrachten	35
9. Analyse van de verkregen resultaten in het licht van de doelstellingen van het project en het educatieve/collectieve project van het centrum	36
Via ons dagcentrum een opvang bieden aan thuislozen of mensen die begeleiding nodig hebben	36

Zorg en psycho-medico-sociale ondersteuning bieden aan thuislozen of mensen die begeleiding nodig hebben.....	36
Sociale permanenties.....	36
Externe begeleidingen	37
Mensen die thuisloos zijn of begeleiding nodig hebben, ten minste één dienst voor ondersteuning in het dagelijks leven aanbieden.	37
Overdag een onvoorwaardelijke opvang bieden, zodat de thuisloze tot rust kan komen en zich veilig kan voelen.....	38
Mensen met een grote afstand tot onze samenleving de mogelijkheid bieden om opnieuw banden aan te knopen, het leven in een gemeenschap te (her)beleven, te voelen dat ze bij "iets" / "ergens" horen.....	38
Het opzetten van een netwerk waarmee we gebruikers van het centrum snel en efficiënt kunnen oriënteren op basis van hun verzoeken en/of geconstateerde problemen.....	39
Naast de onmiddellijke nodenleniging, samen met de persoon bouwen aan een "beter-zijn", wat dat ook moge zijn.	39
Kinderen overdag ontvangen in een aan hun behoeften aangepaste ruimte.....	40
Ondersteuning van ouders via opvoedingsondersteuningsprojecten.....	41
Efficiënt en gecoördineerd in teamverband werken	42
10. Door het personeel gevolgde opleidingen.....	44
Conclusie.....	45

Algemene informatie

Centrum : Source vzw - Dagcentrum
Adres: Zennestraat 63, 1000 Brussel
Telefoon: 02 514 33 32
E-mail : source@misc.irisnet.be

Dit activiteitenverslag is gebaseerd op het modelverslag dat wordt voorgesteld in bijlage 2 van het besluit van 2019 van Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) betreffende de erkenning en subsidiëring van centra voor dringende hulp en integratie.

1. Algemeen: presentatie van het centrum

Source vzw

De vzw Source werd opgericht in 1959 en wil kwetsbare personen begeleiden en ondersteunen in hun levenstraject. Dit gebeurt vaak vanuit een situatie van thuisloosheid, in een precaire situatie en met een levensloop die hen vaak niet toelaat zichzelf op een harmonieuze manier op te bouwen. Onze actie is gebaseerd op het opvangcentrum La Rive en de dagopvang La Rencontre met haar project Arbre à Bulles.

Dienstverlening van La Rencontre

Onze dienst La Rencontre is een eerstelijns dagcentrum waar iedereen gewoon kan binnenlopen. In verband met deze ontvangstfunctie bieden wij een reeks basisdiensten die volledig gratis zijn. Deze zijn gericht op voeding, hygiëne/lichaamsverzorging en toegang tot communicatievoorzieningen.

Naast deze onmiddellijke dagelijkse opvang, streven wij ernaar om met elke persoon die wij ontvangen een voldoende ondersteunende en permanente band te creëren om met hem of haar een traject van "integratie", wat deze ook moge zijn, op gang te brengen.

Er worden ook sociale diensten aangeboden om gebruikers te ondersteunen bij hun administratieve procedures en om mensen naar externe instellingen te begeleiden.

Binnen het dagcentrum is er een specifiek project voor kinderen en gezinnen zonder vaste thuis; dit is Arbre à Bulles.

Het project Arbre à Bulles

Sinds 2014 bieden we in de Arbre à Bulles gratis opvang aan voor kinderen van 2,5 tot 11 jaar en psychosociale ondersteuning voor hun ouders. Concreet bieden wij ouders die onze dagdienst bezoeken de mogelijkheid om hun kinderen op te vangen in een ruimte die aan hen is gewijd. Wij voorzien in hun basisbehoeften (maaltijden, dutjes, schone kleren, aandacht voor hygiëne) en bieden tegelijkertijd een veilige omgeving die is aangepast aan hun leeftijd en behoeften.

Naast deze opvang voor kinderen is Arbre à Bulles erkend en goedgekeurd door de ONE als ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders. Wij bieden een persoonlijke begeleiding en ondersteuning aan voor gezinnen (vaak alleenstaande moeders met kinderen).

In Arbre à Bulles bieden we ook een atelierwerking aan ter ondersteuning van moeders (La bulle des mamans). Wij richten ons op activiteiten die meer specifiek zijn voor het leven van een moeder om voor zichzelf te zorgen als moeder maar ook als vrouw. Het is een ruimte voor uitwisseling voor moeders in vergelijkbare situaties; een veilige en vertrouwde ruimte voor discussie, het delen van informatie, hulpmiddelen en materialen.

Voor de duidelijkheid en de leesbaarheid gebruiken wij in dit activiteitenverslag de term "La Rencontre" voor alle diensten van het dagcentrum, met uitzondering van het project Arbre à Bulles, en zullen wij het project Arbre à Bulles apart bespreken.

Toegankelijkheid

Ons dagcentrum biedt een "laagdrempelig" onthaal, wat betekent dat het onvoorwaardelijk openstaat voor iedereen, zonder onderscheid. De mensen die wij verwelkomen kunnen besluiten anoniem te blijven. Het aantal nieuwe opnames per week is beperkt om een efficiënte follow-up te garanderen en overbevolking te voorkomen.

De pandemie heeft een toegangsbarrière opgeworpen die voorheen niet bestond. Gezien de uiterst beperkte capaciteit van het centrum hebben wij voorrang gegeven aan mensen die door onze partners als kwetsbaar werden beschouwd en naar ons werden doorverwezen. Nieuwe aanmeldingen moesten verplicht via deze externe partners naar ons worden georiënteerd vóór hun eerste bezoek.

Werking van het centrum

Onthaal van volwassenen

De onthaal van volwassenen in La Rencontre verloopt in twee fasen.

Ten eerste is er 's morgens, vier keer per week, een hoofdzakelijk individueel onthaal, waarbij het centrum alleen op afspraak toegankelijk is. Dit heet La Rencontre au Singulier. Het programma omvat een sociale permanentie, individuele ondersteuning (gebaseerd op het levensproject en de behoeften van de persoon), onthaalgesprekken, externe ondersteuning, toegang tot computers en activiteiten. Meer informatie over deze onlangs ingevoerde werking vindt u in punt 7, blz. 21 (Procedures > Rencontre au Singulier).

Gedurende de rest van de dag is La Rencontre vrij toegankelijk. De mensen die bij ons aangemeld zijn, komen en gaan wanneer ze willen, zolang de capaciteit van het centrum dat toelaat.

De volgende diensten worden aangeboden, allemaal gratis:

- Volledige warme maaltijd van 13.00 tot 14.00 uur (of zolang de voorraad strekt)
- Warme dranken (thee/koffie) worden de hele dag aangeboden
- Continue toegang tot twee computers (maximaal 1 uur per persoon per dag)
- Toegang tot de telefoon voor sociale gesprekken
- Gezelschapsspellen
- Aanbod van tweedehandskledij, gericht op ondergoed en seizoensgebonden accessoires
- Hygiëneproducten zijn ter beschikking in de zaal en op verzoek (verzorgings- en hygiëneproducten, maandverband, condooms)
- Verwijzing naar andere partnerdiensten in de buurt (douches, siësta's, kluisen, enz.)
- Verdeling van cultuurtickets « Article 27 »
- Sociale permanentie en individuele gesprekken afhankelijk van de beschikbaarheid van de werkers

Het team van maatschappelijk werkers grijpt elk moment van de dag aan, elke dienst, elke vraag, om een band te creëren met de gebruikers van het centrum.

Kinderen en gezinnen ontvangen

Van maandag tot zaterdag, behalve donderdag, van 10.30 uur tot 16.30 uur worden kinderen en gezinnen als volgt onthaald

- Opvang van kinderen van 2,5 tot 11 jaar zonder hun ouders (zie punt 7 pagina 25 - Procedures > een typische dag in Arbre à Bulles; en punt 9 - Opvang van kinderen overdag in een aan hun behoeften aangepaste ruimte).
- Wanneer kinderen van 2,5 tot 11 jaar naar school gaan: onthaal van hun ouders of opvang van ouders met hun kinderen jonger dan 2,5 jaar.

Elke donderdag is de dag gewijd aan het versterken van de relatie tussen ouder en kind:

- in de ochtend ontvangen we ouders anoniem voor opvoedingsondersteuning (zie punt 9 op blz. 41 - Ondersteuning van ouders via opvoedingsondersteuningstrajecten)
- in de namiddag wordt Arbre à Bulles omgevormd tot een ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders, waarvoor wij erkend zijn door ONE (zie punt 7 pagina 27 - Procedures > de ontmoetingsplaats voor kinderen en ouders).

De diensten die wij aanbieden bij Arbre à Bulles zijn de volgende:

- Lunch en snacks
- Leuke en leerzame activiteiten
- Sensibiliseringsacties
- Distributie van hygiëneproducten
- Volledig aanbod aan tweedehandskledij

2. Presentatie van het project, de doelstellingen en de opdrachten van het centrum

Project

Het maatschappelijk doel van Source vzw is als volgt:

"Het doel van de vereniging is mannen, koppels en gezinnen in nood te ontvangen, op te vangen en passende psychosociale hulp te bieden met als fundamentele zorg hun persoonlijke ontwikkeling.

Daartoe creëert zij en werkt zij mee aan de oprichting van opvangcentra en ontmoetingsplaatsen om hun autonomie, hun lichamelijk welzijn en hun reïntegratie in de samenleving te bevorderen.

Zij kan alle handelingen verrichten die direct of indirect verband houden met haar doel. Zij kan met name bijstand verlenen en belangstelling hebben voor elke activiteit die met haar doel overeenkomt".

Het dagcentrum maakt deel uit van het sociale doel van Source. De ontvangst is onvoorwaardelijk. Iedereen kan gewoon komen en "zich zetten", of meer geïndividualiseerde steun zoeken. De gebruikers staan centraal in het systeem:

- Collectief, in die zin dat de omkadering erop gericht is een veilige en vreedzame ruimte te creëren die bevorderlijk is voor groepsprocessen
- Individueel, met hun eigenheid en specifieke behoeften; met elk van de bezoekers bouwen we een persoonlijke band op en passen we de ondersteuning aan aan hun noden.

Missies van Source vzw

Onze acties zijn gericht op het creëren van:

- Een onthaal en ondersteuning op mensenmaat

- Een laagdrempelige toegang die zo weinig mogelijk toegangsvoorwaarden oplegt
- Speciale aandacht voor kinderen in hun gezinscontext
- Een professionele praktijk die de voorkeur geeft aan reflectie en het zoeken naar betekenis om "zo dicht mogelijk" te staan bij wie de persoon is en wat die ons brengt.
- Een verankering van ons werk in het netwerk van de persoon en van de partners van de vereniging
- Een sectoraal en maatschappelijk engagement ter bestrijding van alle vormen van uitsluiting.

Doelstellingen

De doelstellingen van het besluit van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie tot toekenning van een subsidie aan de vzw Source voor haar dagcentrum voor het jaar 2021 zijn de volgende:

- "via haar dagdienst een opvang te bieden aan thuislozen of mensen die begeleiding nodig hebben".
- zorg en psycho-medico-sociale ondersteuning bieden aan thuislozen of mensen die begeleiding nodig hebben
- mensen die thuisloos zijn of begeleiding nodig hebben ten minste één dienst voor dagelijks levensonderhoud bieden" ¹

Naast deze doelstellingen streven wij ernaar :

- overdag onvoorwaardelijke opvang te bieden, zodat de persoon in een situatie van thuisloosheid kan rusten en zich veilig voelt
- mensen die in een diepe breuk met onze samenleving zitten de mogelijkheid bieden om opnieuw banden aan te knopen, het leven in een gemeenschap (opnieuw) te ervaren, te voelen dat ze bij "iets" / "ergens" horen
- het opzetten van een netwerk waarmee de gebruikers van het centrum zich snel en efficiënt kunnen oriënteren op basis van hun verzoeken en/of geconstateerde problemen
- naast onmiddellijke verzoeken, samen met de persoon een steun voor een "beter-zijn" opbouwen, wat dat ook moge zijn.
- kinderen overdag opvangen in een aan hun behoeften aangepaste ruimte
- ondersteuning van ouders via projecten voor opvoedingsondersteuning
- als team efficiënt en gecoördineerd werken.

3. Contextuele elementen voor het jaar 2021

Het jaar 2021 werd, net als 2020, niet gespaard door de pandemie, en het dagcentrum bleef werken in "COVID-formaat".

Project 86.400

Ons laatste activiteitenverslag eindigde met de aankondiging dat in december 2020 het team in het kader van de Project 86.400 was versterkt, waardoor we onze sociale ondersteuning konden consolideren en La Rencontre 7 dagen per week gedurende 7 maanden konden openen. Hierdoor kon ook het project Arbres à Bulles open blijven. De kinderen werden echter nog steeds 6 dagen per week en niet 7 dagen per week opgevangen in deze aan hun behoeften aangepaste setting, wegens gebrek aan financiële middelen.

¹ COCOM, *Besluit van het College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie tot toekenning van een subsidie aan Source vzw voor haar dagcentrum voor 2021*, FacSub/21/069, 2020.

Wijzigingen in personeel en openingstijden

La Rencontre was zeven dagen per week geopend tot eind juni 2021. Op die datum zijn de contracten van 4 collega's beëindigd (overeenkomend met 2,5 FTE) wegens het aflopen van de subsidie uit het project 86.400. Dit viel ongeveer samen met het vertrek van twee collega's met een vast contract naar een nieuwe professionele horizon; zij zijn in de loop van de zomer vervangen. Tegelijkertijd ging La Rencontre weer zes dagen per week open, met een reorganisatie van de openingstijden.

Al deze veranderingen hadden gevolgen voor zowel de gebruikers van het centrum als de gebruikers van het team. Ondanks al onze inspanningen om de timing van het Project 86.400 vooraf aan te kondigen, vonden de gebruikers het erg moeilijk om de sluiting van La Rencontre op zondag te aanvaarden. Het vertrek van de werknemers was ook moeilijk voor veel mensen, vooral voor de geïsoleerde mensen die het centrum frequenteren. Voor sommigen is de stabiliteit van diensten als La Rencontre belangrijk, omdat het soms een van de enige constanten is in hun zwervend en onzeker leven.

Voor het team was er veel energie nodig om de diensten te reorganiseren, nieuwe teamgebruikers te integreren, de afwezigheid van sommigen op te vangen en een nieuwe teamdynamiek te creëren. De zomer en de terug-naar-school periode waren een bron van stress voor de werknemers van La Rencontre. Maar beetje bij beetje werden de spanningspunten verminderd en werden de assen van onze organisatie geconsolideerd.

Zomervakantie in Arbre à Bulles

Voor Arbre à Bulles was de zomer synoniem met de dagelijkse opvang van kinderen. Arbre à Bulles is 6 dagen per week geopend, ook tijdens de schoolvakanties. Aangezien de kinderen niet naar school gaan, zijn ze erg talrijk om het centrum te bezoeken. Wij proberen onze activiteiten zoveel mogelijk te variëren, rekening houdend met onze financiële realiteit. In 2021 konden we een jobstudent aanwerven om ons te ondersteunen bij de uitvoering van activiteiten.

Wij maken gebruik van gratis activiteiten die door andere structuren voor de kinderen worden georganiseerd, en proberen partnerschappen aan te gaan met theaters of andere culturele centra om de kinderen open te stellen voor cultuur. We helpen moeders ook bij het vinden van stageplaatsen en we hebben samenwerkingsverbanden met rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp van de Accueil en Milieu Ouvert (AMO) en een scoutingafdeling, zodat de kinderen verschillende plaatsen en dynamieken kunnen ontdekken.

Naast de dagopvang hebben wij onze specifieke oudergesprekken en de kind-oudervergadering tijdens de vakantie behouden. Het is echter moeilijker om de Bulle des Mamans te organiseren, omdat de kinderen niet op school zijn.

La Rencontre au Singulier

Eind september 2021 hebben wij, met het oog op de interne organisatie en het welzijn op het werk en de versterking van de opvolging van de gebruikers, La Rencontre au Singulier opgericht. Zoals eerder toegelicht is dit een in wezen individuele opvang. De toegang is enkel op afspraak mogelijk, vier dagen per week gedurende 2 uur 's ochtends. De ins en outs van dit project worden uitgelegd in punt 7 op blz. 21 (Procédures > La Rencontre au Singulier). Deze nieuwe manier van werken was aanvankelijk moeilijk te begrijpen voor de gebruikers, maar is inmiddels door de meesten goed begrepen en velen vinden het nuttig. Voor de werknemers is dit een belangrijk moment van de dag waarop follow-up en individuele ondersteuning centraal staan.

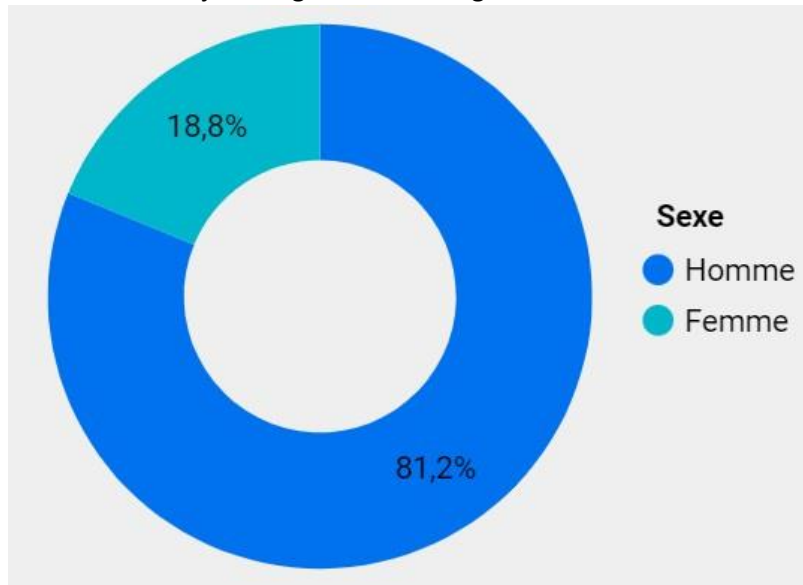
4. Statistische elementen met betrekking tot de gebruikers (aantal en profielen)

De onderstaande gegevens zijn geanalyseerd voor de periode 1/1/2021 tot en met 31/12/2021.

La Rencontre

Gedurende deze periode bezochten 237 verschillende gebruikers La Rencontre, voor een totaal van 11.706 bezoeken (Arbre à Bulles niet meegerekend).

De gebruikers van La Rencontre zijn naar geslacht als volgt verdeeld:

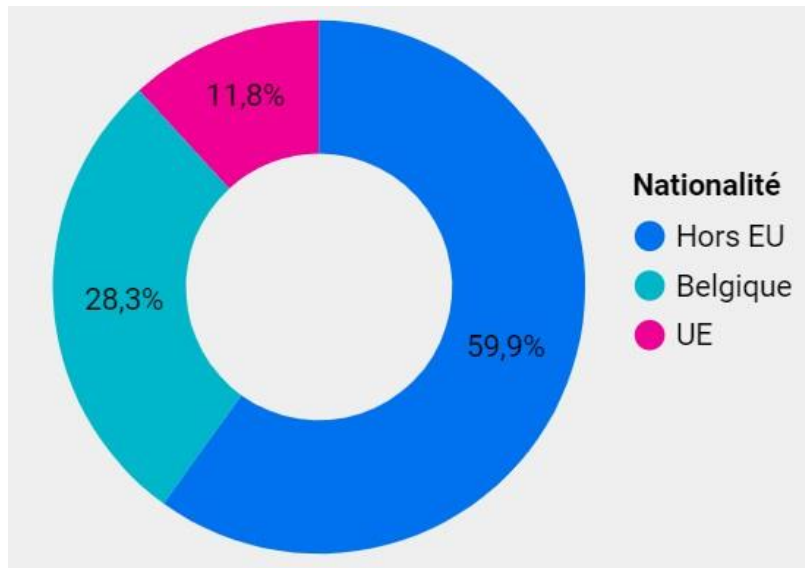


1. Verdeling naar geslacht: mannen (81,2%) - vrouwen (18,8%)

Het verschil tussen het aantal thuisloze vrouwen en mannen in La Rencontre is duidelijk, en de tendens is dezelfde binnen het thuislozenetwerk. Net als veel andere actoren geloven wij dat vrouwen pas naar onze diensten komen als zij al hun middelen en informele netwerken om hen heen hebben uitgeput. Vrouwen hebben te maken met "verborgen thuisloosheid", die minder zichtbaar is dan bij mannen, en waarschijnlijk veel talrijker is dan we denken.

Zoals hieronder vermeld, komen de vrouwen van La Rencontre op een stabielere basis dan de mannen, hoewel minder vaak in dagen per jaar dan de mannen.

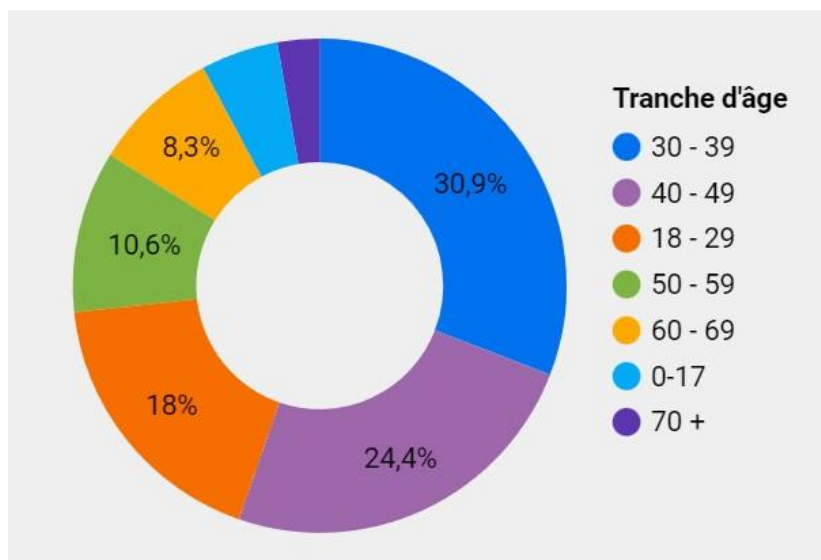
De gebruikers van La Rencontre zijn naar nationaliteit als volgt verdeeld:



2. Verdeling naar nationaliteit: buiten EU (59,9%), EU (11,8%), BE (28,3%)

In 2021 zijn er dus meer mensen van buiten de Europese Unie dan van binnen de Europese Unie. In deze cijfers is het percentage niet-Belgen met een verblijfsvergunning niet opgenomen. De meest voorkomende nationaliteiten zijn Marokko en België, bijna in gelijke mate (respectievelijk 70 en 67 gebruikers).

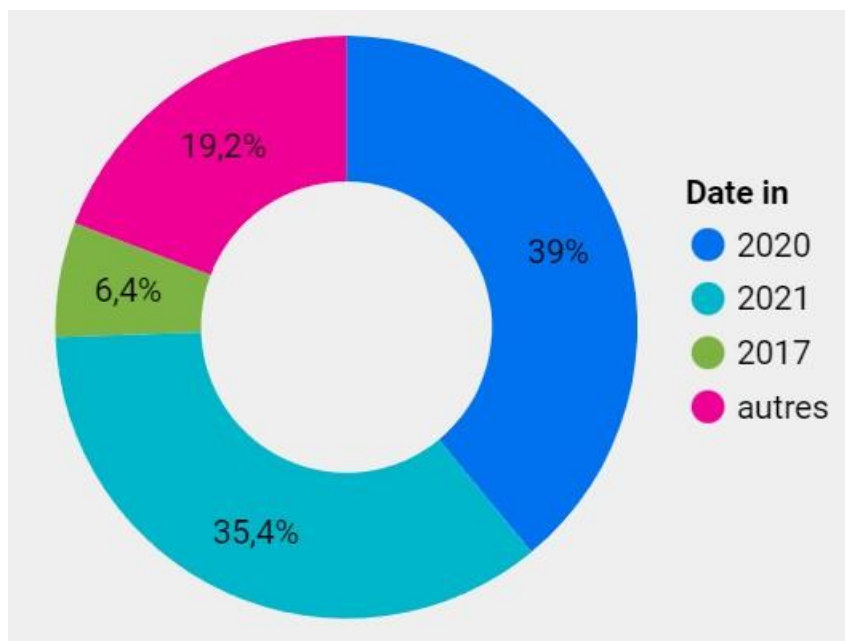
De gebruikers zijn naar leeftijd als volgt verdeeld:



3. Verdeling naar leeftijdscategorie

Qua leeftijd blijft de trend dezelfde als in voorgaande jaren. Het typische profiel van een gebruiker van La Rencontre is dan ook een man van in de dertig en veertig.

De gebruikers zijn als volgt verdeeld volgens hun eerste datum van aanmelding in La Rencontre:



4. Gebruikers volgens jaar van aanmelding

We zien dus dat er in 2020 verhoudingsgewijs meer nieuwe gebruikers waren dan in 2021. We verklaren dit door het feit dat we in 2020 vanaf nul zijn begonnen en door de terugkeer van veel voormalige gebruikers naar La Rencontre in 2021.

Zoals reeds uiteengezet, is voor toegang tot La Rencontre sinds de gezondheids crisis een verwijzing van een partnerorganisatie uit de sector nodig. In 2020 zouden veel van de doorverwezen gebruikers in het vergebruikers niet naar La Rencontre zijn gekomen. In 2021 geloven wij dat veel voormalige gebruikers opnieuw werden georiënteerd.

Arbre à Bulles

In 2021 ontvingen we 29 verschillende gezinnen, die in totaal 52 kinderen vertegenwoordigden. Hier zijn enkele aanwijzingen in termen van profiel.

Woonsituatie

71% van deze gezinnen is ondergebracht in de Samusocial of in een andere noodopvang. De andere gezinnen slapen ofwel op straat, in ongezonde flats of in meestal zeer preciaire situaties (vrienden, kraakpanden, enz.).

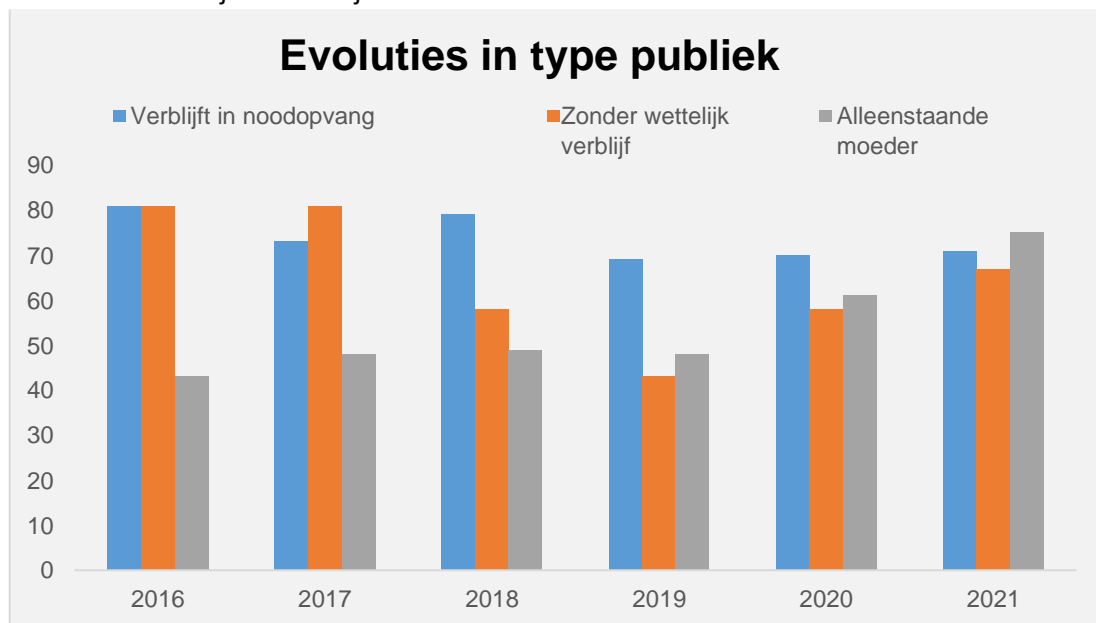
Gezinssamenstelling

Wat de gezinssamenstelling betreft, verwelkomden wij dit jaar 26,6% tweeoudergezinnen en 73% alleenstaande moeders. Deze percentages zijn hoger dan in voorgaande jaren. Wij stellen ook vast dat het aantal alleenstaande moeders in de Arbre à Bulles sinds drie jaar toeneemt. In het jaar 2021 heeft de Arbre à Bulles slechts twee alleenstaande vaders verwelkomd. In feite zijn het vooral vrouwen die ons om hulp vragen en deelnemen aan wat wij aanbieden. Sommigen van hen zijn op zoek naar antwoorden op hun basisbehoeften: voedsel, kleding, hygiënekits, slaapmateriaal, enz. Anderen zoeken hulp bij het vinden van een baan. Anderen zoeken een luisterend oor en steun bij hun problemen met de opvoeding van hun kinderen. Het is vooral tijdens de individuele ontmoetingen dat deze behoeften, verzoeken en vragen naar voren komen. Wij veronderstellen ook dat de Bulle des

Mamans, die wij alleen aan vrouwen aanbieden, het contact met hen bevordert. Wij merken op dat wij bij gezinnen met koppels de moeder meestal meer zien dan de vader bij de afspraken.

Verblijfsvergunning

Dit jaar hebben we negen gezinnen verwelkomd die legaal in België verblijven. Deze stijging kan te wijten zijn aan het feit dat het team van La Rencontre de ouders die dat wensen administratief opvolgt en hen helpt met hun procedures, wat het proces kan versnellen. Bovendien komen verschillende moeders die naar ons zijn gestuurd rechtstreeks uit het Maison d'Accueil de Source, dat alleen mensen opneemt die in orde zijn om te blijven.



5. Evolutie in het type publiek van Arbre à Bulles

Inkomen

Gebrek aan inkomen is een van de belangrijkste oorzaken van onzekerheid en uitsluiting onder de mensen die wij opvangen. In 2021 hadden we slechts drie gezinnen met een maandelijks inkomen uit gedeclareerd werk. De andere gezinnen ontvangen het leefloon, hebben helemaal geen inkomen of werken af en toe in zwartwerk. Het gevolg van deze situaties is dat herhaaldelijk om hulp wordt gevraagd om in de basisbehoeften te voorzien (voedsel- en/of hygiënepakketten of donaties).

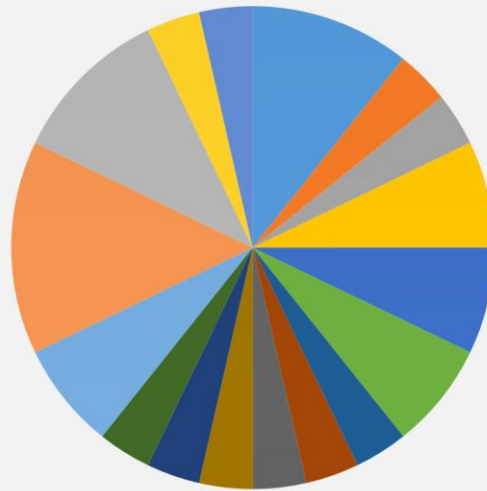
Familiebanden

Wij ontmoeten vaak alleenstaande moeders die hun land hebben moeten ontvluchten vanwege huiselijk geweld (vrouwenbesnijdenis, gedwongen huwelijken). In 2021 was 69% van de ouders die we als gezin opnamen gescheiden, 26% samen en 5% met een overleden partner of onbekende gegevens. De algemene trend geeft aan dat de familiebanden met de familie van de ouders zeer zwak zijn bij het publiek dat wij ontvangen.

Oorsprong

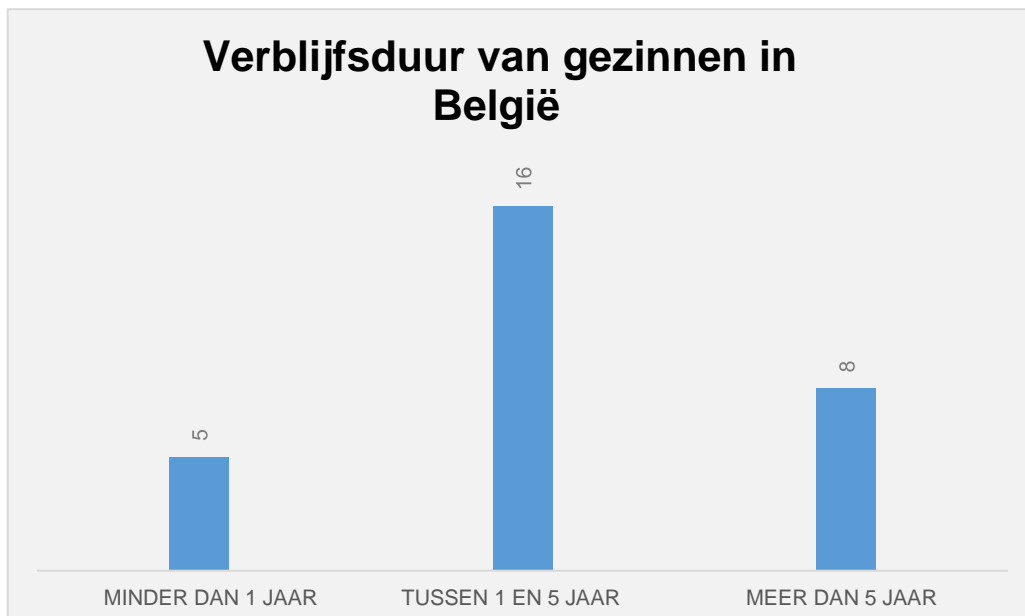
De meeste gezinnen die wij ontvangen zijn niet van Belgische afkomst. Uit de analyse van hun verblijfsduur blijkt dat de burgers in een lang verblijf zitten met een probleem van voortdurende onzekerheid dat chronisch dreigt te worden, zonder dat het tot iets leidt. Wat het land van herkomst betreft, zijn dit de belangrijkste gegevens over ons publiek: 10% van de gezinnen komt uit Albanië, 7% uit Congo, Eritrea en Guinee-Bissau, en 3% uit Colombia, Togo, Nigeria, Rwanda en Soedan.

Origine des familles de l'Arbre à Bulles en 2021



6. Origine van de gezinnen bij Arbre à Bulles

Verblijfsduur van gezinnen in België



7. Verblijfsduur van de gezinnen in België

5. Statistische gegevens over de aanwezigheden en dienstverlening

De onderstaande gegevens zijn geanalyseerd voor de periode van 1/1/2021 tot en met 31/12/2021.

Aanwezigheden

Tussen 1/1/2021 en 31/12/21 werden 12.490 bezoeken geregistreerd (La Rencontre en Arbre à Bulles samen).

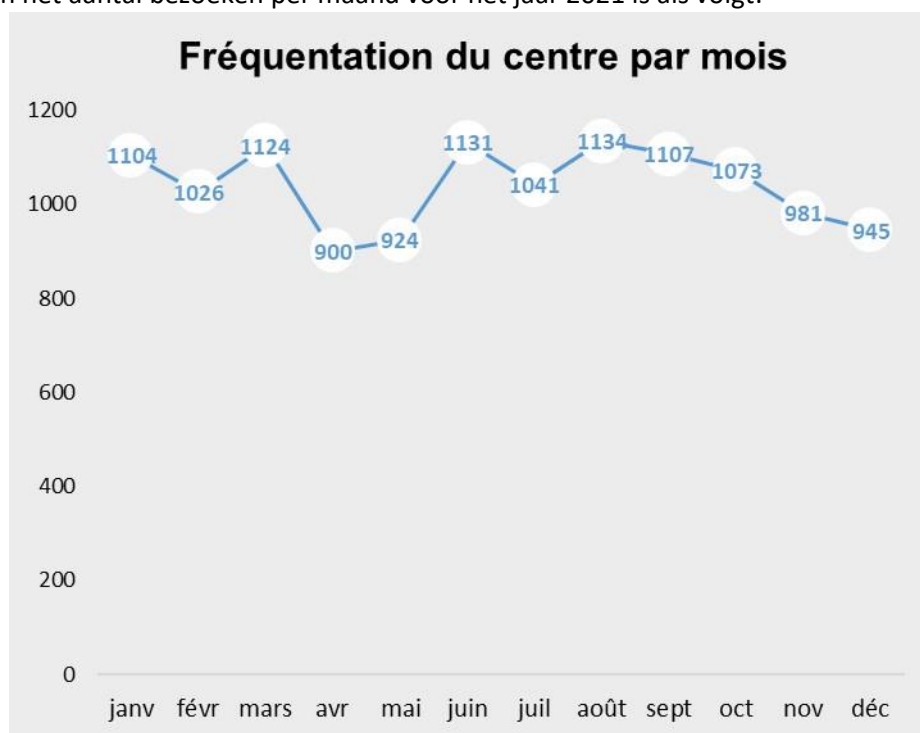
Alvorens de cijfers te detailleren is het belangrijk op te merken dat het aantal bezoeken dat in dit deel wordt geteld niet het aantal bezoeken van gebruikers is, maar alleen het aantal verschillende personen die op één dag door het centrum zijn gegaan. Veel gebruikers betreden en verlaten het centrum meerdere keren per dag. Dit voortdurende komen en gaan betekent een aanzienlijke werklast voor de werknemers, die niet kan worden gekwantificeerd.

Gemiddeld bezocht elke gebruiker on 50,5 keer in 2021 (53,9 keer voor mannen; 35,9 keer voor vrouwen).

Het gemiddelde aantal bezoekers per dag is 37,9; met als maximum 49 (22/9/22). De maximale capaciteit van het centrum onder COVID is echter 22 plaatsen (zonder de kinderen). Onze gebruikers komen en gaan gedurende de dag, wat verklaart waarom we meer mensen per dag ontvangen.

Wij constateren dat de opkomst tijdens de lunch het hoogst is. We zitten bijna altijd vol tussen 12.30 en 14.00 uur; zodra iemand vertrekt, komt er een ander binnen.

De variatie in het aantal bezoeken per maand voor het jaar 2021 is als volgt:

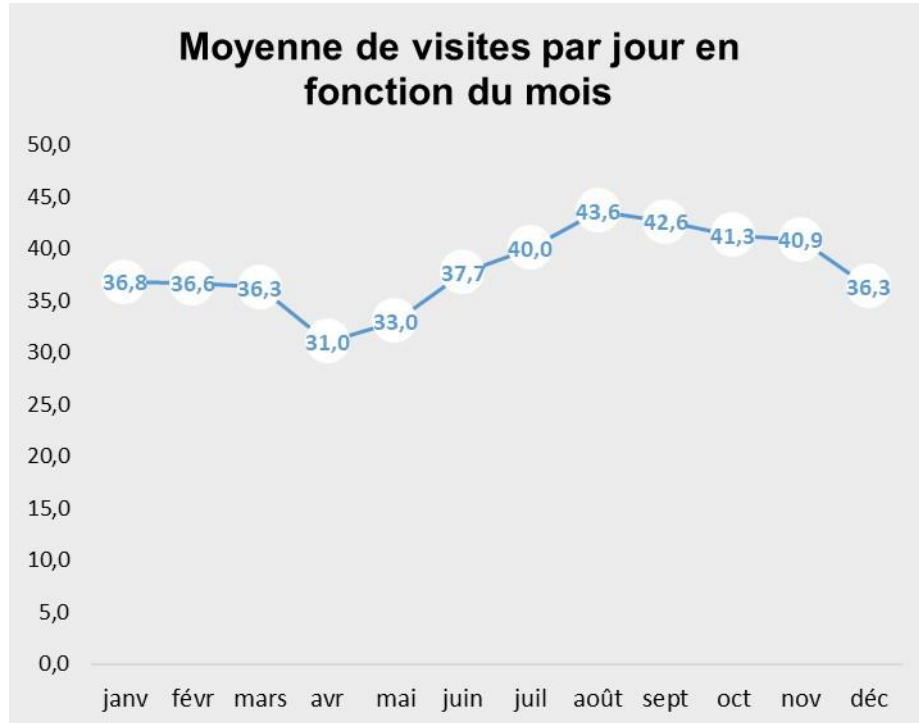


8. Aantal bezoeken per maand

De verschillen in het aantal bezoeken per dag in de loop van het jaar kunnen om verschillende redenen worden verklaard. De daling van het bezoek tussen april en mei lijkt grotendeels verband te houden met de Ramadan, die plaatsvond van 12 april tot 12 mei 2021. Gebruikers die vasten willen andere bezoekers niet zien eten.

Ook waren we vanaf 1^{er} juli 2021 geen 7 dagen per week meer open, maar slechts 6. De daling van het aantal bezoeken per maand is zeer gering en verrassend genoeg was augustus de drukste maand voor La Rencontre.

De onderstaande grafiek toont het gemiddelde aantal bezoeken per openingsdag per maand, en houdt dus rekening met de verandering in het aantal openingsdagen per week vanaf juli 2021:

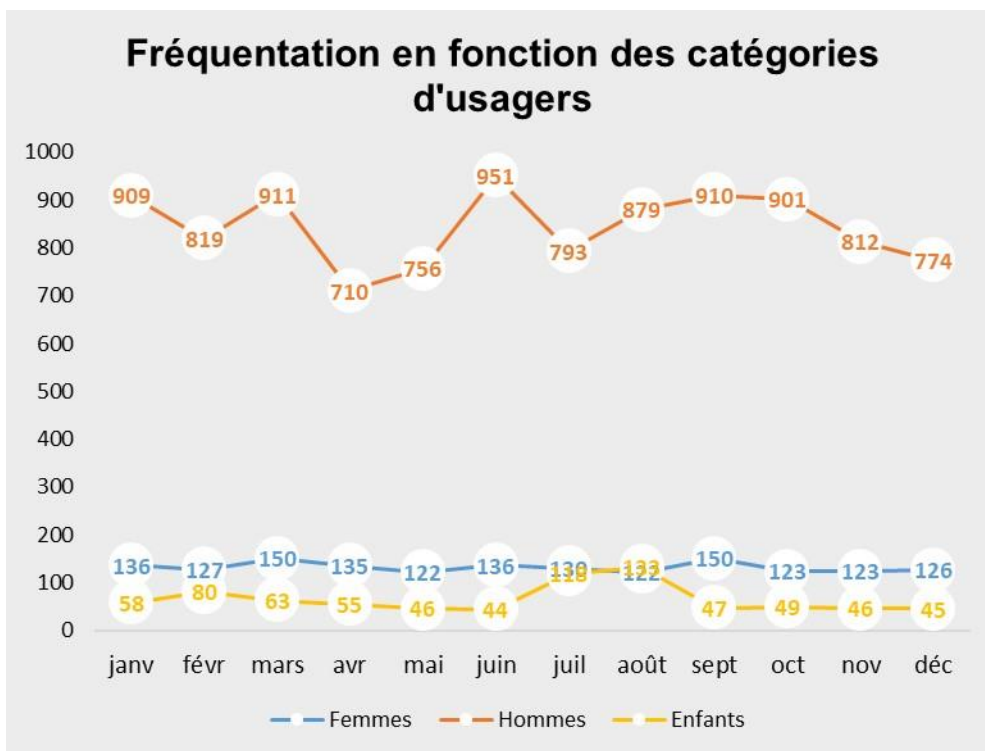


9. Gemiddeld aantal dagelijkse bezoekers per maand

Uit deze grafiek blijkt dat het gemiddelde aantal bezoeken per dag tussen mei en augustus is gestegen. Er zijn verschillende redenen voor deze verandering:

- Het aantal noodopvangplaatsen is verminderd vanaf eind mei 2021 (einde van de winterregeling voor met name Samusocial). Dit betekent minder plaatsen om te slapen, maar ook minder plaatsen om te eten, te rusten, te douchen, de was te doen, enz. Dit heeft gevolgen voor de dagcentra. We zien dat in december het aantal mensen dat naar de centra komt weer afneemt, bij het begin van de winterperiode voor noodopvang;
- Kinderen kwamen in de zomer in groten getale.

In de onderstaande grafiek wordt de aanwezigheid in het centrum per maand beschreven naar gelang van de categorieën gebruikers, d.w.z. mannen, vrouwen en kinderen:



10. Bezoekers naar profiel: Vrouwen - Mannen - Kinderen

Hieruit blijkt dat het aantal bezoeken van vrouwen stabiel blijft, terwijl het aantal bezoeken van mannen sterk varieert. Het aantal bezoeken van kinderen is vrij stabiel en neemt sterk toe in de zomermaanden, zoals reeds is aangegeven. Aangezien ze dan geen school hebben, hebben ze inderdaad Arbre à Bulles veel bezocht.

Diensten

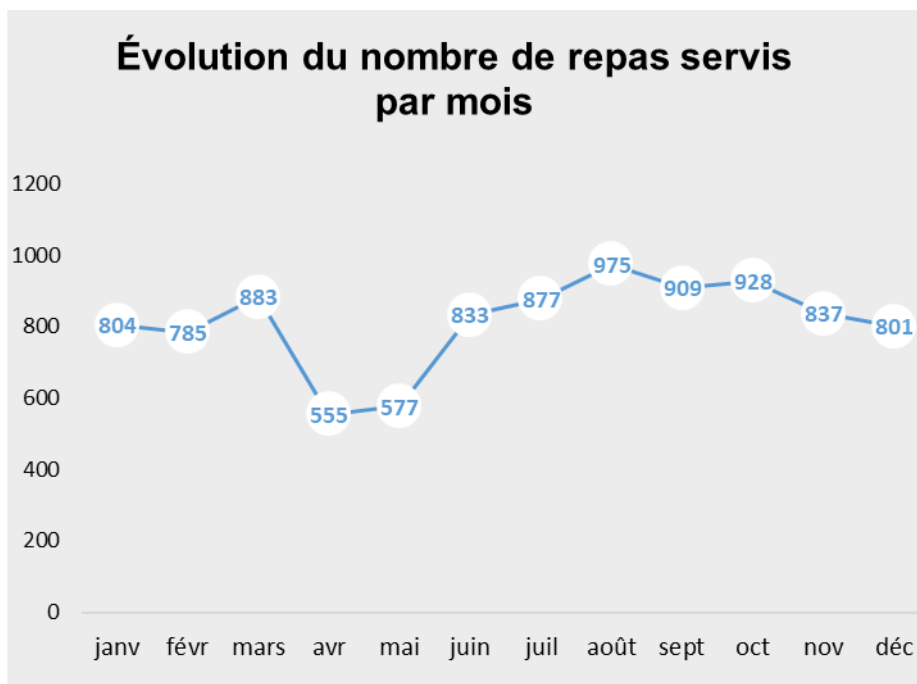
In de verslagperiode werden de volgende diensten geregistreerd:

Dienst	Totaal
Koffie en thee	21 339
Maaltijden	9764
Soep/lunchpakket	3217
Computer	1573
Sociale permanentie	420

De maaltijden worden tussen de middag geserveerd.

Lunchpakketten zijn pakketten met sandwiches, salades, desserts, snacks en water die door het Europees Parlement worden geleverd. Ze werden geserveerd met of in plaats van soep gedurende het jaar 2021, aan het eind van de dag. Door de wijziging van de dienstregeling begin juli en de stopzetting van de levering van lunchpakketten door het Europees Parlement voor de zomer, zijn tijdens de zomervakantie noch de soepen noch de lunchpakketten uitgedeeld. Ook hebben de gebruikers over het algemeen meer zin in lunch dan in soep en lunchpakketten. Dit verklaart waarom wij bijna 3 keer minder soepen en lunchpakketten dan maaltijden serveerden.

Het aantal geserveerde maaltijden per maand is als volgt verdeeld:



11Évolution van het aantal geserveerde maaltijden per maand

Deze grafiek bevestigt onze suggestie hierboven met betrekking tot de Ramadan.

We wijzen erop dat het aantal contacten voor de sociale permanentie om diverse redenen wordt onderschat:

- Werknemers vergeten soms de verleende sociale diensten in te voeren, omdat deze vaak uit meerdere stappen bestaan en opvolging vergen
- Veel sociale dienstverlening gebeurt niet op kantoor maar in de zaal en wordt dan ook niet als sociaal werk genoteerd, hoewel het inhoudelijk wel degelijk sociale raadplegingen waren.

Ook wijzen we erop dat de individuele begeleiding in het kader van La Rencontre au Singulier hier niet wordt meegeteld (zie punt 7 blz. 21 - Procedures > La Rencontre au Singulier).

Wij menen ook dat het aantal computertoegangen wordt onderschat. De computers staan niet in een aparte ruimte. Wanneer ze vrij zijn in de zaal, gebruiken sommige gebruikers ze zonder dat ze een slot hebben gereserveerd. Daarom is het moeilijk om het aantal computertoegangen per dag formeel te tellen.

6. Analyse van de gebruikers van het centrum en hun problemen

Volwassenen in La Rencontre

La Rencontre staat open voor iedereen. Geen enkel sociaal onderzoek bepaalt de toegang. Iedereen is welkom, ongeacht diens verblijfsstatuut, psychische of fysieke toestand of problemen, zolang de persoon de basisregels mbt samenleven naleeft en de capaciteit het toelaat (beperkt aantal nieuwe gebruikers per week). Dit soort onthaal maakt het erg moeilijk om statistische gegevens te verkrijgen over het profiel van de mensen die wij overdag ontvangen.

Wij kunnen wel stellen dat wij mensen opvangen die in grote bestaansonzekerheid verkeren en wiens levensloop hen vaak niet in staat stelt zichzelf op harmonieuze wijze op te bouwen. Wij stellen ook vast dat onze cliënten meestal mensen zijn die lijden onder een combinatie van ernstige problemen:

drugsverslaving, geestelijke gezondheidsproblemen, migratie, chronisch straatleven, handicap, misbruik tijdens de jeugd, een ingewikkeld parcours doorheen jeugdhulp, een gevangenisverleden, huiselijk geweld, enz. Wat de middelen betreft, hebben de mensen die wij opvangen weinig of geen financiële middelen (klein overlevingspensioen, leefloon of mutualiteit voor enkelingen), aangezien de administratieve situatie van onze begunstigden hen weinig of geen rechten opent in België.

Geestelijke gezondheid

Sommige van de mensen die wij in onze structuur opvangen hebben ernstige geestelijke gezondheidsproblemen. De geestelijke gezondheidsproblemen van de begunstigden van La Rencontre gaan van psychose en schizofrenie tot autisme en persoonlijkheidsstoornissen – even gevarieerd en complex dus als hun levenswandel.

We ontmoeten ook veel vrouwen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld en mensen die lijden aan posttraumatische symptomen.

De begunstigden van het dagcentrum komen naar ons toe omdat ze nergens terecht kunnen. Ze stapelen de mislukkingen en moeilijkheden op: een uiterst moeilijke levens- en/of immigratiegeschiedenis, een chaotische sociale, juridische en administratieve situatie, een onzeker en precair dagelijks leven, grote eenzaamheid... Het is dan ook niet moeilijk de meerderheid van de mensen die we ontmoeten aan meerdere stoornissen lijden (de dubbele of zelfs drievoudige diagnoses). Hierdoor wordt doorverwijzing naar een juiste dienst heel moeilijk.

Ulysses syndroom

De onvoorwaardelijke ontvangst die La Rencontre kenmerkt, maakt het ook mogelijk een groot aantal migranten te ontmoeten. Voor de meesten onder hen is er weinig hoop op regularisatie van hun verblijfssituatie. Zij werden geconfronteerd met eenzaamheid (de breuk met hun wortels, hun familie), met de afwijzing van de nieuwe samenleving waarin zij moesten integreren en met de dagelijkse strijd om te overleven. Deze realiteit leidt ertoe dat sommige van de mensen die wij ontmoeten het zogenaamde Ulysses-syndroom ontwikkelen, een naam die wordt gebruikt om de depressie en het oneindige verdriet van de migrant te omschrijven. De symptomen worden gekenmerkt door depressie, angst, nervositeit en obsessie. Anderen hebben geen andere psychische keuze dan voor zichzelf een "draaglijke wereld" te bouwen naast de werkelijkheid.

Verslaving

Naast de geestelijke gezondheidsproblemen en de moeilijkheden in verband met het ontbreken van een administratief statuut in België, is polydrugsverslaving een reëel probleem voor sommige mensen die aan La Rencontre deelnemen. Voor hen is het gebruik van drugs, medicijnen en alcohol vaak een manier om aan hun problemen te ontsnappen, een manier om zich los te maken van de werkelijkheid. Natuurlijk versterkt dit alleen maar de reeds aanwezige problemen.

Veel gebruikers van La Rencontre een veelheid aan problemen, waardoor het werk van het sociale team zeer ingewikkeld wordt en het evenwicht in de begeleiding naar welzijn zeer broos is.

Het werk aanpassen aan de problemen

Gezien de bovengenoemde toename van de problemen heeft het sociaal team zijn werkzaamheden op verschillende manieren aangepast:

- Wij hebben aandacht voor mensen die zich onsamenhangend gedragen of spreken, die tegen zichzelf praten, die zich afzonderen, die lichamelijk aftakelen, die bijna voortdurend onder invloed zijn van psychotrope middelen, die geen rekening meer houden met hun hygiëne of

primaire behoeften (bijvoorbeeld: verblijven in de kou of in de regen zonder aangepaste kleding, niet meer drinken, niet meer eten...).

- Als deze situaties langdurig zijn, proberen wij opnieuw een persoonlijk en/of professioneel netwerk rond de persoon te creëren, voornamelijk door het organiseren van overleg om de vraag van de persoon beter te begrijpen en na te gaan hoe hij/zij kan worden ondersteund.
- Onze initiatieven worden geconfronteerd met het gebrek of het ontbreken van financiële inkomsten, de onwettige verblijfsstatus, het gebrek aan ruimte in de instellingen of de weigering van de diensten om deze mensen met complexe problemen op te vangen. Daarom proberen wij mettertijd, door contacten te leggen met onze partners, te werken aan de verbetering van het psychologisch welzijn van onze begunstigen.

Kinderen in de Arbre à Bulles

De kinderen in onze opvang maken zeer angstige en traumatische situaties mee, met breuken en scheidingen. Aan hun basisbehoeften wordt niet voldaan en de meesten van hen hebben psychische, medische en sociale problemen.

Psychosociale moeilijkheden

Kinderen zitten vaak gevangen in het ouderlijk verhaal van omzwervingen, onzekerheden en onzekerheden. Deze gecompliceerde trajecten genereren een hele reeks stoornissen en symptomen, die verschillend worden geregistreerd in het kind, de ouder en het gezinssysteem. Deze kinderen en gezinnen beschikken over zeer weinig middelen.

Onder de kinderen die wij opvangen, zien wij ook ontwikkelingsstoornissen, taalstoornissen, gedragsstoornissen (kinderen die moeilijk of slechts via agressie, schreeuwen, slaan, enz. relaties aangaan) en hechtingsstoornissen door onvoldoende, overmatige en/of inconsistente interacties.

Gezondheid en hygiëne

In het algemeen hebben de meeste kinderen nood aan hygiëne. Wij besteden daar bijzondere aandacht aan (tanden, handen en voeten wassen, luizen behandelen, enz.) en geven hen regelmatig schone kleren. Gezien de grote bezorgdheid over voeding (obesitas, ondervoeding) bespreken wij de voedselpiramide en bieden wij de gezinnen gezonde maaltijden aan. Als kinderen pijn hebben, wordt aan de bel getrokken en hulp geboden om toegang tot zorg te krijgen.

Genderdimensie en speciaal onthaal voor moeders in de Arbre à Bulles

Een groot deel van het volwassen publiek van Arbre à Bulles bestaat uit migrantenvrouwen in een onregelmatige verblijfssituatie die het slachtoffer zijn geworden van huiselijk geweld of geweld binnen het gezin. In 2021 bestond 73% van ons publiek uit gezinnen met alleenstaande moeders. Van deze alleenstaande moeders is meer dan de helft slachtoffer geweest van huiselijk en/of intrafamiliaal geweld.

Intiem partnergeweld in de huiselijke sfeer wordt vaak genoemd als een van de belangrijkste oorzaken van thuisloosheid onder vrouwen. Deze vrouwen worden geconfronteerd met immense obstakels, niet alleen bij het melden van dergelijke incidenten aan de autoriteiten, maar ook bij de toegang tot diensten, schuilplaatsen of opvangcentra. Dit is ook te wijten aan wetten die de toegang van migrantenvrouwen zonder wettig verblijf tot deze diensten beperken of ontzeggen, maar ook aan financieringsmechanismen die de diensten uitsluiten van een inclusieve toegang voor vrouwen zonder papieren.

Bij thuisloosheid van vrouwen werkt gendergerelateerd geweld samen met een groter aantal ongelijkheden, sociale uitsluitingen en marginalisaties. Dit is waar Arbre à Bulles haar steun- en begeleidingsdienst aan moeders aanbiedt.

Wij constateren een extreme kwetsbaarheid van de gezinnen en een toename van het aantal eenoudergezinnen (alleenstaande moeders). Wij bieden deze mensen specifieke steun door regelmatige bijeenkomsten aan te bieden. Wij besteden bijzondere aandacht aan een aantal aspecten zoals het wegnemen van schuldgevoelens, de-victimisering, rollen in het gezin, gevoel van eigenwaarde en zelfvertrouwen, alsook aan de situatie van "dubbel geweld" (vrouwen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld en die thuisloos en/of zeer onzeker zijn).

7. Voorstelling van de in het project gebruikte methoden (procedures, samenwerkingsverbanden, activiteiten, ...) en analyse van de verkregen resultaten

Procedures

In dit deel geven wij duiding over de *nieuwe* methodieken en de hiermee behaalde resultaten binnen het project. We geven dus geen beschrijving van alle procedures in La Rencontre; dat zou te omslachtig en irrelevant zijn.

La Rencontre au Singulier

In juli 2021, aan het einde van het Project 86.400, wenste La Rencontre de openingsuren en de toegangsvoorwaarden overdag te herzien.

Tijdens de zomer heeft het team de tijd genomen om na te denken over een nieuwe manier van werken om het structurele tekort aan personeel bij La Rencontre te verhelpen. Met deze reorganisatie werden de volgende doelstellingen nagestreefd

- Versterking van sociale steun, inclusie en gebruikersparticipatie
- Garanderen van ondersteunende diensten ondanks afwezigheid en vakantie
- Een herkenningspunt blijven voor mensen die hier komen
- Een adequaat ondersteuningskader bieden voor de gebruikers
- Werknemers kwalitatieve tijd geven voor administratieve taken
- Projecten ontwikkelen
- Voorbereiding op de toename van de zaalcapaciteit zodra de COVID-maatregelen worden opgeheven.

Eind september 2021 ging Rencontre au Singulier van start. De werking is opgebouwd als volgt:

Rencontre au Singulier wordt ingericht van dinsdag tot en met vrijdag van 9.30 tot 11.30 uur.

Gedurende deze periode is toegang tot La Rencontre alleen mogelijk na registratie. Gedurende de rest van de dag is de toegang tot la Rencontre open en gratis, mits de capaciteit van de zaal dit toelaat.

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
Op afspraak <i>De unieke ontmoeting</i>		9:30 - 11:30					

<p>Vrije toegang <i>De</i> meervoudige ontmoeting</p>	<p>12:30 17:00</p>	<p>11:30 - 17:00</p>	<p>10:30 14:00</p>	
---	------------------------	----------------------	------------------------	--

Tijdens de Rencontre au Singulier staan de volgende diensten ter beschikking van de gebruikers van La Rencontre:

- Sociale diensten, individuele ondersteuning, begeleiding voor afspraken bij externe diensten
- Toegang tot computers
- Activiteiten, informatiesessies, discussiegroepen

Het team heeft ook de mogelijkheid om tijd vrij te maken voor verschillende taken, namelijk:

- Administratieve taken: verslagen, projectfiches, notities in het communicatieboek,...
- Kennismaking met het netwerk
- Overleg met het netwerk
- Bezoeken en onderdompelingen
- Deelname aan opleidingen

Behaalde resultaten: De aanpassing kostte enige tijd, zowel voor de gebruikers als voor het team. Maar toen Rencontre au Singulier eenmaal goed gevestigd was, verbeterde de kwaliteit van onze diensten. Ook het waarborgen van de continuïteit van de dienstverlening is een belangrijke troef om stabiliteit te bieden aan onze gebruikers die zich in een situatie van thuisloosheid bevinden.

De werknemers voelden minder druk en konden hun werk verdiepen en zelfs projecten ontwikkelen. Deze nieuwe manier van werken biedt een structuur voor zowel gebruikers als werknemers.

Dankzij de Rencontre au Singulier kunnen wij een meer geïndividualiseerde en gestructureerde dienst aanbieden. Het heeft ook het voordeel dat de sociaal werkers 's middags meer in de zaal aanwezig zijn om verder te gaan met een meer informele begeleiding.

Externe begeleiding

Tijdens de follow-ups had het team vastgesteld dat er bij de gebruikers een sterke vraag is naar begeleiding naar hun afspraken (medisch, OCMW, gemeente, enz.). Deze begeleidingen waren niet evident om in te passen in de werking, omdat ze een werknemer mobiliseren, wat vervolgens gevolgen had voor het werk binnen La Rencontre en een impact had op de beschikbaarheid van de teamgebruikers.

Dankzij de werking van de Rencontre au Singulier hebben we dit probleem niet meer en kunnen we begeleidingen buitenshuis organiseren zonder dat het werk en de organisatie van de Rencontre in het gedrang komen.

Deze ondersteuning biedt werknemers de mogelijkheid om bepaalde gevallen beter te begrijpen en zelfs situaties te deblokkeren. Sommige situaties van onze gebruikers zijn namelijk zeer complex. We mogen niet vergeten dat Frans niet hun moedertaal is. Begrip en communicatie is daardoor moeilijker.

Verkregen resultaten: De aanwezigheid van een sociaal werker tijdens afspraken heeft verschillende voordelen:

- Snel administratieve situaties deblokkeren
- De persoon steunen in de soms lange en hachelijke procedure en morele steun verlenen
- De persoon begeleiden in zijn levensproject
- Om een bevoorrecht moment met de gebruiker te hebben en een band te creëren
- De persoon leert het traject naar de dienst aan en kan een volgende keer zelfstandig gaan.
- Een schakel zijn tussen de persoon en zijn netwerk/andere instellingen

Een medewerkster van La Rencontre vertelt ons.

"Ik kon Anna² begeleiden naar de gemeente tijdens de externe begeleiding. Ze heeft een zeer complexe situatie. Het team had veel vragen over haar regularisatie, ondanks regelmatig contact met haar advocaat. Anna heeft een degeneratieve ziekte, accumuleert administratieve problemen die veel stress veroorzaken en kan niet goed Frans spreken. Al deze factoren compliceren de zorg en de communicatie. Haar direct begeleiden naar haar afspraken maakt het voor ons makkelijker om voor haar te zorgen. Als sociaal werkster kan ik direct preciezere vragen stellen, dit zorgt voor een beter begrip. Tijdens de afspraak bij de gemeente kon ik zien wat Anna ons al weken probeerde uit te leggen: zij was het slachtoffer van een fout van hun kant. Sindsdien is ons werk met haar verbeterd. Dit directe contact met de verschillende instellingen voorkomt misverstanden.

Gebruikersraad

In 2021 wilde het team de Gebruikersraad, die voorheen "Baobab" heette, nieuw leven inblazen. Het idee van deze vergaderingen is om de gebruikers van het centrum tot op zekere hoogte te betrekken bij het beheer van La Rencontre.

Via de Gebruikersraad wil het team de gebruikers een ruimte bieden om hun ideeën en opmerkingen over La Rencontre te delen. Bovendien willen wij samen met hen beslissingen kunnen nemen en informatie aan hen meedelen, met als doel La Rencontre samen te verbeteren. Deze aanpak geeft ons de mogelijkheid om onze diensten aan te passen aan de werkelijke behoeften van onze gebruikers.

De doelstellingen van de Gebruikersraad zijn

- Erkenning en waardering van gebruikers en hun meningen
- De gebruikers betrekken bij de werking van La Rencontre
- Projecten opzetten die die betekenis en impact hebben voor de gebruikers
- Verminderen van spanningen, scheppen van een vreedzaam klimaat in La Rencontre
- Cohesie creëren, het gevoel bij een groep te horen.
- Herstel van het evenwicht en de relaties tussen gebruikers, werknemers en vrijwilligers
- De noden en behoeften van de gebruikers horen
- Informatiedeling en communiceren regels en noden

Uiteraard is het team zich bewust van de voordelen, maar ook van de risico's van een dergelijke bijeenkomst. Sommige gebruikers kunnen een belangrijkere plaats innemen in La Rencontre omdat zij actief deelnemen aan de Gebruikersraad (wetende dat sommige anderen nooit deelnemen). De taalbarrière zou sommige gebruikers van de besprekingen kunnen uitsluiten. De ingebrachte onderwerpen kunnen leiden tot discussies die alle kanten op kunnen gaan.

Om deze risico's zoveel mogelijk te beperken, hebben de werknemers verschillende technieken toegepast: gebruik van animatietechnieken om ieders stem te horen, vertalingen, visuele ondersteuning, enz.

Behaalde resultaten: de gebruikersraad heeft het mogelijk gemaakt bepaalde beslissingen samen met de gebruikers te nemen, en de regels worden dan veel gemakkelijker door de gebruikers aanvaard. Het is ook een moment waarop de gebruikers de kans krijgen om hun ideeën en wensen met betrekking tot La Rencontre te delen. Zo kan het team projecten opzetten, zoals de hieronder beschreven tekenworkshop. Dit moment van delen stelt ons ook in staat om discussies te voeren over de werking

² Schuilnaam

van La Rencontre, om hun de betekenis van onze besluiten uit te leggen, of gewoon om informatie te delen die hen zou kunnen interesseren. Het was tijdens een gebruikersraad dat verschillende gebruikers ons vertelden dat ze vrijwilligerswerk wilden doen bij La Rencontre. Als gevolg daarvan heeft het team een vrijwilligersschema opgesteld, dat hieronder wordt toegelicht.

Gebruikers-vrijwilligers

Zoals uiteengezet, hebben verscheidene gebruikers de wens geuit meer betrokken te worden bij La Rencontre. Het team heeft vervolgens besproken hoe het best op dit verzoek kan worden gereageerd. De werknemers bepaalden verschillende taken die door de gebruikers van het centrum met een wekelijks schema konden worden uitgevoerd. De gebruikers hebben de mogelijkheid om koffie en maaltijden te serveren en de zaal schoon te maken. Zij melden zich aan op de dagen dat zij beschikbaar zijn voor de taak die zij willen uitvoeren.

Natuurlijk staan de gebruikers-vrijwilligers onder toezicht van een professionele kracht.

Verkregen resultaten: Door hen actief te laten deelnemen krijgen zij het gevoel bij een groep te horen. Het is zeer versterkend voor het individu, ze voelen zich nuttig. Hun hulp is waardevol voor het team, de sociaal werkers kunnen zich concentreren op ontvangst en begeleiding terwijl het keukenteam zich meer gesteund voelt.

Een ander positief punt is dat er nieuwe relaties tussen gebruikers ontstaan. De vrijwilligers hebben de mogelijkheid om in contact te komen met andere gebruikers, het contact wordt vergemakkelijkt.

Een fervent gebruiker-vrijwilliger van La Rencontre getuigt.

"Vrijwilliger zijn helpt me om mijn realiteit te vergeten. Mijn gedachten stoppen, ik ben gericht op het heden, ik voel me nuttig."

Een typische dag in Arbre à Bulles

In Arbre à Bulles beleven de kinderen een dag vol spelletjes en expressie. Voor elke dag wordt een programma vastgelegd met terugkerende momenten. Er zijn ook vrije momenten, om zich te kunnen aanpassen aan de profielen van elke groep en elk kind, die elke dag veranderen.

Dit is het schema van een dag in Arbre à Bulles om te werken aan regelmaat, stabiliteit en duurzaamheid zodat de kinderen zich veilig voelen.

Welkom en tijd om te spelen (10.30 uur)

Kinderen en ouders zijn welkom vanaf 10.30 uur. Als ze aankomen, doen ze hun schoenen uit, wassen ze hun handen en kunnen ze op het tapijt gaan spelen.

Afhankelijk van het publiek is hier een lijst van mogelijke spellen:

- Vrije en symbolische spelletjes: alle media zijn goed om deze spelletjes te initiëren (theekransje, autootjes, treintjes, poppen, enz.). Ze zijn belangrijk voor het kind, maar ook voor de begeleiders, omdat ze ons in staat stellen het kind te observeren, zijn of haar manier om al dan niet met de ander om te gaan, verschillende emoties te uiten, bepaalde situaties die hij of zij heeft meegemaakt te herbeleven en proberen te begrijpen (dedramatiseren, geruistellen).
- Bordspellen: ontmoetingsmomenten tussen kinderen of met de volwassenen. Met bordspellen kunnen we aan meerdere vaardigheden werken. Leven en leren omgaan met de frustratie van

verliezen, op je beurt wachten of de regels begrijpen en in een groep spelen zijn de basisdoelstellingen van alle spelen. Vervolgens heeft elk spel zijn eigen specificiteit waaraan volwassenen kunnen werken volgens de observaties van de ontwikkeling en de leeftijd van de kinderen (visuele discriminatie, kleuren, tellen, samenwerking, enz.).

- Creatieve workshops (tekenen, schilderen, boetseerlei, knutselen, enz.): wij proberen de voorkeur te geven aan tekenen boven kleuren om hen in staat te stellen hun creativiteit en fantasie te ontwikkelen en hen een extra expressiemiddel te bieden.
- Leesmomenten: boeken worden gebruikt als middel om te leren lezen en ook als middel om terug te grijpen op thema's die worden beleefd (op school, grote woede, verdriet, eten, een monster verstoppt zich, naar bed gaan, onzin, dood, een broertje, delen, enz.)
- Muzikale momenten: met onze vele muziekinstrumenten, met ons lichaam (lichaamspercussie, voeten, handen, vingers, mond...) of met opgenomen muziek. Sommige kinderliedjes worden gebruikt om rituelen te creëren.

Lunch (12:30)

Na een moment van collectief opruimen wast iedereen zijn handen. Elke dag krijgen de kinderen een maaltijd. Ze leren zelfstandig te zijn door zelf de tafel te dekken en af te ruimen. Wij proberen hen "een beetje van alles" te laten proeven, omdat het thema voedsel voor hen erg moeilijk is. Na de maaltijd is er een "tandenborstel" tijd voor alle kinderen. Mondhygiëne aanleren is essentieel in Arbre à Bulles.

Rusttijd (13.30 uur)

We hebben een slaapruijnte voor kinderen die dat nodig hebben. Wij leggen echter geen dutje op, gezien het leeftijdsverschil. Het is soms moeilijk om in één ruimte de rust te vinden die nodig is voor de jongsten. Daarom leggen wij een rustige tijd op, waarin wij het volume van de ruimte en de energie verlagen door de kinderen uit te nodigen om zachte spelletjes te doen: kleuren, tekenen, boeken lezen, puzzelen, enz. onder ontspannende omgevingsmuziek.

Speeltijd of uitstap (14.00 uur)

In de middag bieden we weer vrij spel, gezelschapsspelletjes, creatieve en expressieve workshops. Wij organiseren ook uitstapjes omdat er in dit tijdvak weinig kinderen aankomen. Deze meer uitzonderlijke uitstapjes (park, museum, voorstelling, bibliotheek, enz.) stellen de kinderen in staat nieuwe ervaringen op te doen, een ander publiek te ontmoeten, uit hun gewone omgeving te stappen of onder toezicht van andere professionals te staan. Als we een uitstap maken, stellen we voor dat de ouders ons vergezellen. Dit zorgt voor speciale momenten met een gezin en stelt ons in staat om diepgaand met een ouder te praten. Om het netwerk van de ouders open te stellen, proberen we hen de stad, de buurt en de gratis activiteiten die voor de kinderen worden georganiseerd, te laten zien.

Vieruurtje (15:30)

Over het algemeen krijgen de kinderen fruit of yoghurt, en chocomelk, sap of water. Wij proberen te vette, te zoete of te zoute voedingsmiddelen, die al veel voorkomen in hun dagelijkse voeding, te beperken. Het eetpatroon is hetzelfde als voor de lunch: handen wassen, liedjes, maaltijd en tandenpoetsen.

Tijd voor expressie en afsluiting van de dag (16:00)

Na de snack, stellen we een "schriftjestijd" voor. Elk kind heeft een notitieboekje met zijn of haar foto om de privacy van iedereen te waarborgen. Elk kind mag erin tekenen of schrijven wat het voelt en het desgewenst met ons delen. Met deze notitieboekjes kunnen de kinderen hun producties en hun

gevoelens in de tijd bijhouden. Gedurende deze tijd komen de ouders de kinderen ophalen. We geven de ouder feedback over de activiteiten van de dag, we nemen nieuwtjes mee, of we delen tweedehandskleren uit (donatie van kinderkleding) als dat nodig is. We begeleiden ook dit afscheidsmoment, waarop het kind Arbre à Bulles verlaat om met zijn ouder(s) terug te gaan naar de buitenwereld.

Veel kinderen vinden het moeilijk om de Arbre à Bulles aan het eind van de dag te verlaten. We hebben een speelgoedkist gemaakt waar we regelmatig nieuwe schatten in doen, die we via regelmatige donaties ontvangen. Als ze willen, mogen de kinderen een speeltje meenemen als ze weggaan. Dit is om te compenseren dat de kinderen moeilijk weg kunnen zonder het speelgoed in de ruimte.

Behaalde resultaten: Arbre à Bulles lijkt een plek te zijn waar kinderen een zekere rust vinden. De regelmaat van de activiteiten is rustgevend, en voor sommigen worden we een van de enige vaste plekken waar ze elke week kunnen terugkeren, soms voor meerdere jaren.

De ontmoetingsplaats kind-ouder (Arbre à Bulles)

Sinds januari 2020 zijn we door de ONE erkend en goedgekeurd als Kind-Ouder Ontmoetingsplaats (LREP, Lieu de Rencontre Enfant-Parent). Naast het feit dat wij een meer bevoorrecht contact met de ouders wilden creëren, liet het kader van Arbre à Bulles ons namelijk niet toe de leeftijd van de kinderen (2,5 jaar tot 11 jaar) aan te passen. De jongste kinderen moesten daarom in La Rencontre blijven. Ouders moesten soms het gebouw verlaten en zich met hun baby in de kou bevinden om de andere gebruikers niet te storen met het gehuil van hun kind(eren). Daarom hebben wij besloten tijd vrij te maken om de jongste kinderen door hun ouders te laten verwelkomen.

Behaalde resultaten: Elke donderdagmiddag stellen wij onze kindvriendelijke ruimte ter beschikking van de ouders, uitgerust met allerlei soorten spelletjes voor een zo harmonieus mogelijke en globale ontwikkeling. Het is een ruimte om te ontspannen met je kind(eren), om te kunnen delen met andere ouders, om relaties te leggen en om begeleid te worden door professionals uit de kinderopvang. Het is ook een moment voor ouders om vragen te stellen over het ouderschap. Wij bieden ouder-kindspelletjes aan om ouders te helpen het plezier van het samenzijn met hun kind te (her)ontdekken, om een leuk en aangenaam moment te delen, ver van de moeilijkheden van het dagelijkse leven. Het stelt hen in staat hun kind te zien spelen en zich te zien ontwikkelen tussen anderen. Het is een plaats en een moment van groot belang om de hechting tussen het kind en de ouder te observeren.

Tijdens deze momenten werken we aan de notie van de verantwoordelijkheid van de ouder wanneer we verwaarlozing en/of misbruik constateren. Dit hangt nauw samen met de basisbehoeften en zorg en opvoeding. De families waar we voor zorgen moeten zich constant aanpassen en hervestigen. Ze zijn op zoek naar een slaapplek, een ruimte om hun bezittingen op te bergen, een plek om te eten, een plek voor hun kinderen, een crèche of een school, hulpdiensten om hun papieren te krijgen, de medische kaart voor noodgevallen, enz. Deze instabiliteit vereist ook psychologische herschikkingen die de ouder op lange termijn minder beschikbaar kunnen maken voor hun kind. Op het moment zelf is het aan de sociaal werker om op een luchtige manier in te grijpen, met behulp van humor en het formuleren van emoties om iedereen te helpen zo aangenaam mogelijk in het huidige moment te leven. Het is ook aan de sociaal werker om in zijn interventies een andere manier van doen te tonen, een steun wanneer de ouder even niet weet hoe hij moet reageren. Na deze observaties keren we terug naar het team en verzamelen we onze vragen om acties te ontwikkelen waaraan we tijdens de volgende groepsactiviteit of individueel met de ouder kunnen werken.

Specifieke aandacht voor de opvang van kinderen en gezinnen

Focus op de beleving van kinderverwaarlozing en -misbruik

Als we met kinderen zijn, hebben we een zo globaal mogelijk beeld. Wij werken inderdaad evenzeer aan de psychologische kant door middel van verschillende instrumenten (formulering door middel van woorden, werken aan emoties, collectieve spelletjes om het individu te raken, tekenen, boeken, enz.)

Wij worden vaak geconfronteerd met situaties die ons doen werken aan de primaire behoeften van kinderen. We besteden veel aandacht aan de veiligheid van kinderen. De behoefte van een kind aan veiligheid is niet alleen een voorspelbare dag. Aan de behoefte aan veiligheid wordt voldaan wanneer "de omgeving stabiel en voorspelbaar is, zonder angst of crisis". Dit is echter zelden het geval met de kinderen die wij opvangen. We hebben meer dan één kind waarbij misbruik of verwaarlozing wordt vermoed of bewezen.

In dergelijke situaties is het ingewikkeld om met de ouder te praten als deze de dader is. Dus pakken we deze situaties aan door middel van activiteiten met de kinderen. We hebben bijvoorbeeld gewerkt aan kinderrechten. Door elk recht door te nemen via een spel, konden we praten over misbruik, maar gaven we de kinderen vooral handvatten om te weten wat ze moeten doen. We hebben ook contact met de jeugdhulpdiensten als we denken dat het kind in gevaar is.

In dergelijke situaties hebben wij de verantwoordelijkheid om naar de ouder toe te gaan om onze waarnemingen door te geven en hen iets te laten doen. Soms leidt de preciaire situatie van gezinnen tot verwaarlozing, het niet kunnen betalen van verband, het niet hebben van warm water in huis, het niet kunnen kopen van voedsel voor hun kind, enz. Dit is een van de redenen waarom wij zoveel mogelijk diensten aanbieden om aan de primaire behoeften te voldoen, en individuele ondersteuning om oplossingen voor de lange termijn te vinden. We besteden ook veel aandacht aan hygiëne wanneer de kinderen in Arbre à Bulles zijn: de tanden worden twee keer gereinigd (na de lunch en het tussendoortje), en we hebben ook een nagelknipper voor de kinderen. We hebben ook de verdeling van tweedehandskleding opgezet: we geven regelmatig schone kleren aan de kinderen, overdag in Arbre à Bulles of op verzoek van de ouders aan het eind van de dag. Deze dienstverlening bestaat dankzij ontvangen donaties van kleding.

Hier is wat feedback en zinnen die in ons dagcentrum zijn gehoord.

"Ik wil niet naar huis. Mama zal me slaan." J 8 jaar oud.

"Een moeder laat haar baby alleen in haar kinderwagen in het midden van de volwassen dagopvang. Ze laat hem van arm tot arm gaan zonder hem aan te kijken. Tijdens een ruzie kantelt de kinderwagen en ze grijpt niet in. Het is een sociaal werker die het veilig moet houden." Sociaal Werker bij La Rencontre

"Vandaag kwam E, 4 jaar oud, zoals altijd met een volle en vieze luier aan. Beetje bij beetje proberen we de moeder te begeleiden om haar kleine meisje te leren schoon te zijn. We nemen haar luier weg en laten aan de moeder zien dat ze dan spontaan naar het toilet gaat."
Sociaal werkster bij de Arbre à Bulles

Naast deze situaties verhindert de loyaliteit van het kind aan de volwassene om over ingewikkelde situaties te praten. Dit brengt het kind ertoe tegen ons te liegen of de klappen te verbergen. Deze loyaliteit leidt tot een constante staat van waakzaamheid om het familiegeheim niet te verraden.

Een werkneemster legt uit.

Tijdens het spel over de rechten van het kind praten we over het recht om te kunnen zeggen wat we willen. Twee kinderen reageerden: "Je mag alles zeggen, behalve wat thuis is."

Behaalde resultaten: Door onze opvang van kinderen en het in punt 9 op bladzijde 41 beschreven opvoedingsondersteuningsproject op donderdag, kunnen wij aandacht geven aan zowel de ouder als het kind. Wij zijn ons ervan bewust dat wanneer een ouder in moeilijkheden verkeert, hij minder beschikbaar is voor zijn kind. We kunnen onze observaties en zorgen bespreken. We doen een beroep op de jeugdzorg als we dat belangrijk vinden.

Focus op de scholing van kinderen

Tijdens de eerste ontmoeting met de gezinnen vragen we hen naar hun behoeften. De scholing van de kinderen is vaak een van de eerste punten die ze naar voren brengen, na het vinden van een plek om 's nachts te schuilen. Bovendien maakt onderwijs deel uit van de rechten van het kind en is het zelfs verplicht vanaf de leeftijd van 5 jaar. Ons partnerschap met Nota Bene (onderdeel van Bravvo) heeft ons in staat gesteld deze toegang tot de school te vergemakkelijken.

Naast de moeilijke toegang tot een school, hebben gezinnen vaak problemen om het schoolgeld te betalen. Zelfs als openbare scholen gratis zijn, moeten de kosten voor warme maaltijden, kinderopvang of buitenschoolse activiteiten door de gezinnen worden betaald.

Verkregen resultaten: de grote meerderheid van de kinderen die bij aankomst in Arbre à Bulles geen school hebben, integreren er binnen enkele dagen/weken een. Wij nemen vaak contact op met de scholen of de PMS van de scholen zodat deze gezinnen gratis van deze diensten gebruik kunnen maken, en dit werkt vaak. Wij bieden hun ook schoolmateriaal aan, afhankelijk van de donaties die wij ontvangen.

Activiteiten

Tekenworkshop

Naar aanleiding van het in gebruikersraad geformuleerde verzoek om meer activiteiten in La Rencontre te houden, stelde een gebruiker, Larry³, voor om tekenlessen te organiseren.

Larry wilde ten eerste een activiteit aanbieden waarbij mensen zeer persoonlijke dingen kunnen uitdrukken door te tekenen (kunstzinnige therapie); ten tweede wilde hij hen enkele basistechnieken voor het tekenen aanleren.

Larry ziet zijn rol als facilitator, niet als leraar. Hij wil technieken voorstellen, maar ook het thema vrij laten. Voor elke workshop wordt een doelstelling bepaald, maar er is ruimte voor improvisatie. Larry wil namelijk uitgaan van de verzoeken van de deelnemers en adequate technieken voorstellen in overeenstemming met hun wensen en behoeften.

De doelstellingen van deze workshop zijn

- Therapeutisch: uiten van emoties, heroriëntatie, opruimen van de lucht, ...
- Leren tekenen en kleuren

³ Schuilnaam

- Waardering voor het talent en het werk van de gebruikers (zowel Larry's als de deelnemers)
- Koppelingen maken tussen gebruikers
- Om een tentoonstelling te kunnen maken
- Een portfolio hebben

Een sociaal werker ondersteunt dit project. Zijn rol is vooral om een kader en discipline te bieden voor de workshops, zodat Larry zich op de inhoud kan concentreren. Dit voorkomt dat Larry een autoritaire rol aanneemt en houdt de band tussen hem en de deelnemers in stand. De sociaal werker zorgt ook voor de communicatie rond de werkplaatsen, herinnert Larry aan zijn taken, koopt materialen en beheert ze.

Bereikte resultaten: de meeste doelstellingen zijn bereikt. Er is een kleine groep gecreëerd rond de tekenworkshops. Larry's werk wordt gewaardeerd en erkend door anderen. Deelnemers leren de basis en verschillende technieken. Ze kunnen zien wat ze kunnen doen. De workshops zijn een tijd van delen, ieder kijkt naar wat de ander doet in een geest van welwillendheid. Het tekenatelier is een tijd van sereniteit. De workshop zal evolueren, de deelnemers en Larry denken na over een project. Het zal zeker voor het jaar 2022 zijn.

Larry getuigt.

*"Ik kom regelmatig naar La Rencontre sinds mijn huur omhoog ging. Ik geef tekenles met de hulp van de opvoeder. Mijn pedagogie is gebaseerd op onvoorwaardelijk respect en het vertrekken van de eigen ervaringen en kennis van de deelnemers
Het belangrijkste is dat elke leerling trots op zichzelf kan zijn."*

Een deelnemer deelt de voordelen van de tekenworkshop.

"Ik ontsnap tijdens tekenlessen, mijn hoofd wordt leeg."

Foto workshop

Dit project is een vervolg op het muurschilderingenproject van La Rencontre (beschreven in het activiteitenverslag over 2020), waarbij sommige gebruikers belangstelling toonden voor fotografie.

Fotografie is een middel om banden te leggen, een groepsactiviteit te delen, berichten uit te wisselen en door te geven.

De gebruikers van de Rencontre, die vaak gemarginaliseerd zijn en met meerdere problemen kampen, kunnen een zeer negatief beeld van zichzelf hebben, een gebrek aan eigenwaarde en moeite om een project tot een goed einde te brengen. In deze workshop zijn zij actoren in het project, worden zij gewaardeerd en hebben zij veel vrijheid om het project naar hun wensen vorm te geven.

De doelstellingen van de fotoworkshop waren

- Banden leggen met en tussen gebruikers
- Creëren van cohesie en groepsdynamiek
- Mensen in de marge van de samenleving integreren in het hart van een project en hen tot actoren maken.
- Waardering voor de talenten van de deelnemers
- Het leven in Brussel belichten door de ogen van de deelnemers
- Het publiek bewust maken van de problemen van onzekerheid

Het project is opgezet voor 6 deelnemers. De workshops vonden plaats over een periode van 3 maanden. Aan het einde van het project werd in La Rencontre een tentoonstelling gehouden buiten onze normale openingstijden. De deelnemers hebben allemaal een rol gespeeld in deze tentoonstelling.

Bereikte resultaten: 4 van de 6 oorspronkelijke deelnemers hebben het project voltooid. Mensen van buiten La Rencontre konden de tentoonstelling komen bekijken. De feedback was zeer positief.

Franse conversatietafel

Frans leren is erg in trek bij La Rencontre. Helaas hadden we geen bekwaam personeel om cursussen te geven. Dus vroegen we ons af hoe we met onze middelen aan deze vraag konden voldoen.

Dus zetten we de Franse conversatietafel op. Het doel was om met de groep van gedachten te wisselen over verschillende onderwerpen.

Hier is een voorbeeld van een workshop: we leggen de deelnemers verschillende beelden voor. Eerst hebben we elke deelnemer, ook de werknemers, uitgenodigd om beelden te kiezen die hen aanspreken. Vervolgens toonde ieder het beeld dat hij/zij had gekozen en legde uit waarom hij/zij het had gekozen, waar het hem/haar aan deed denken, wat hij/zij met ons wilde delen, enz.

Wanneer iemand moeite heeft om woorden te vinden, kunnen anderen helpen. Er ontstaat een sfeer van wederzijdse hulp.

Verkregen resultaten: Deze gesprekstafels zijn een moment om te delen. Naast het positieve effect op het leren van Frans, heeft het geholpen om gebruikers samen te brengen die elkaar gewoonlijk niet spreken ondanks het feit dat ze elke dag op dezelfde plaats komen.

Wellness Workshop

Gebruikers van La Rencontre hebben zelden de kans om voor zichzelf te zorgen. Natuurlijk zijn er hygiënediensten, maar dat zijn basisdiensten; het hoofddoel is hygiëne, niet welzijn.

Het belangrijkste doel van de welzijnswerkshop is een moment voor zichzelf. Het is een kans voor de persoon om te ontspannen, om zich te verankeren in het huidige moment.

De middelen om deze doelen te bereiken zijn divers: massages, voetbaden, manicure en pedicure, make-up, enz.

De werkneemster die deze workshop leidt, toont veel geduld en jaagt niemand op. Ze neemt de tijd om de persoon op zijn gemak te stellen. De oefening kan ingewikkeld zijn, er moet rekening worden gehouden met verschillende parameters: vertrouwen, de context van het leven, intimiteit, de relatie met het lichaam, complexen, begrijpen wat de persoon leuk en niet leuk vindt, enz.

Resultaten: De wellness-workshops zijn zeer populair bij onze gebruikers. Het is moeilijk om voor iedereen afspraken te maken. Deze workshops bieden de sociaal werkers ook de mogelijkheid om zich beter te richten op hygiënekwesties. Het is een moment waarop gebruikers intiemere gesprekken kunnen voeren. Onze steun is dan gericht.

Tuinactiviteit

Deze activiteit gaat vooral door dankzij het keukenteam en enkele gebruikers. De moestuin staat onder toezicht van de koks. Zij worden altijd bijgestaan door gebruiker-vrijwilligers.

Sommige gebruikers vinden het leuk om zich met de tuin bezig te houden, het is een plek waar zij zich gemakkelijker mee kunnen identificeren. Als er onderhoud nodig is, bijvoorbeeld in de late herfst, komt een kleine groep bijeen om de tuin schoon te maken.

Een vrijwilliger kwam in het voorjaar en leerde onze gebruikers hoe ze insectenhôtels moesten maken.

Voor de zomer begon het keukenteam aan een project om een barbecue te bouwen. Dit werd mogelijk gemaakt door de laskunst van een van onze gebruikers. We konden in de zomer barbecueën. Voor deze maaltijd hielp iedereen mee.

Bereikte resultaten: De tuin maakt meer spontane activiteiten mogelijk. Wij moedigen de gebruikers regelmatig aan om deel te nemen aan het onderhoud ervan. Hierdoor voelen zij zich verantwoordelijk en betrokken bij het gemeenschapsleven. De tuin schoon en netjes houden zodat iedereen ervan kan genieten is een waarde die wij willen uitdragen.

Een gebruiker van La Rencontre getuigt.

"Met mijn gezondheidsproblemen kan ik niet meer werken. Ik werk graag in de tuin, ik was vroeger landschapsarchitect. Het zien van het eindresultaat van mijn werk geeft veel voldoening."

Bulle des Mamans (Arbre à Bulles)

Sinds 2021 hebben we één donderdag per maand de Bulle des Mamans opgezet. Een zeer groot deel van het publiek dat gebruik maakt van de diensten van Arbre à Bulles bestaat namelijk uit eenoudergezinnen, waarvan de overgrote meerderheid alleenstaande moeders zijn. Het is een moment voor moeders om elkaar te ontmoeten, te delen, te discussiëren en uit te wisselen over gemeenschappelijke ervaringen, maar vooral voor zelfzorg. Dankzij dit project kunnen moeders deelnemen aan groepsactiviteiten zonder hun kind. Voor de moeder zorgen zodat zij voor haar kind kan zorgen is een opdracht in ouderschapsondersteuning.

Tijdens deze sessies bieden we een ontbijt aan, een moment voor moeders om uit te rusten en contact te maken met andere vrouwen. Gedurende deze tijd doen we kleine activiteiten van kennis en emoties zodat de deelnemers zich meer op hun gemak voelen in de groep. Wij organiseren dan ontspannings- en wellnessactiviteiten om voor zichzelf te zorgen. Bij elke sessie brengen we een specifiek onderwerp, dat verandert volgens de behoeften van de moeders (immigratieproces, menstruatie en seksueel bewustzijn, opvoeding en gezag, ...). Aan het einde van deze sessies bieden wij de moeders ook kleine geschenken aan (verzorgingsproducten, schoonheidsproducten, kleding, enz.). Deze giften worden altijd aangeboden voor zover mogelijk en dankzij de giften die wij ontvangen.

De vrouwen die wij opvangen hebben zeer zware levenservaringen (alleenstaande moeders, zonder wettig verblijf, vaak op de vlucht voor huiselijk geweld, enz.) Bij La Bulle des Mamans werken we aan de erkenning van hun lijden door hun een veilige ruimte te bieden waar de focus niet ligt op hun toestand als thuisloze of zeer preciaire vrouw.

Behaalde resultaten: Deze ruimte ontwikkelt zich door co-creatie volgens de vraag van de vrouwen en past zich aan de behoeften van het veld aan. Deze ruimte stelt ons in staat contacten te leggen tussen moeders om hen uit hun isolement te halen, om te praten over onderwerpen die soms moeilijk te bespreken zijn in individuele ontmoetingen, om hen te helpen een positief beeld op te bouwen als moeder en als vrouw, om hen een veilige ruimte te bieden zonder angst voor veroordeling en om hen te informeren over mogelijke hulp voor hen en hun kinderen.

Samenwerkingen

Doorverwijzing van gebruikers naar La Rencontre - uitbreiding van het in 2020 ingevoerde systeem.

Toen het centrum in juni 2020 werd heropend, was het niet mogelijk om alle voormalige "gebruikers" van La Rencontre te laten terugkeren, vanwege de sterke vermindering van onze capaciteit (22 plaatsen tegenover 80 plaatsen voorheen). Er moest prioriteit worden gegeven aan de meest kwetsbare mensen, wiens behoeften verband hielden met de diensten die wij aanbieden. In dit verband werden partnerschappen opgezet met talrijke verenigingen in de omgeving, zoals beschreven in het activiteitenverslag 2020, en konden de werknemers van deze verenigingen mensen in grote moeilijkheden naar ons dagcentrum doorverwijzen, op zoek naar een verblijfplaats, een plek om te eten, sociale steun, toegang tot computers, enz.

Behaalde resultaten: het in 2020 opgezette systeem, aangepast aan onze terreinervaringen en die van de partnerverenigingen is goed ingeburgerd en duurzaam geworden.

Coronavirusvaccinatie en MOBIVAXX-team

In de zomer van 2021 ontvingen wij informatie dat vaccinatie tegen het coronavirus in de dagcentra mogelijk was. Tot dan toe hadden wij het publiek in ons dagcentrum altijd geïnformeerd over de mogelijkheden van vaccinaties buiten het centrum en degenen die dat wilden doorverwezen naar de mogelijke locaties. Voor sommige gebruikers vormde reizen om zich te laten vaccineren echter een belemmering. Wij hebben daarom van de gelegenheid gebruik gemaakt om een coronavirusvaccinatie binnen het centrum te organiseren en hebben contact opgenomen met MOBIVAXX. Begin september is een datum vastgesteld en wij hebben de omliggende kinderdagverblijven op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om zich in ons centrum te laten vaccineren, zodat ook gebruikers van andere voorzieningen hiervan kunnen profiteren.

We hebben ook een medewerker van het OST (Outreach Support Team) uitgenodigd om onze gebruikers te bezoeken om hen bewust te maken en hun vragen en angsten te beantwoorden. Helaas moest het MOBIVAXX-team op het laatste moment hun bezoek aan ons centrum afzeggen (om volkomen legitieme redenen). Daarom hebben wij besloten om later in de week met een kleine groep te reizen, zodat zij ergens anders gevaccineerd konden worden.

Verkregen resultaten: de samenwerking met MOBIVAXX is door deze afzegging op het laatste moment mislukt. We konden echter reageren door enkele gebruikers naar buiten te begeleiden, die uiteindelijk werden ingeënt. Hun aantal is waarschijnlijk verminderd in vergelijking met een in situ vaccinatie.

Housing Capture & Creation Unit (HCC Unit)

La Rencontre is een van de partnerdiensten van de Housing Capture & Creation Unit (HCC). De partnerdiensten van de HCC Unit hebben op hun beurt en volgens een complex toewijzingssysteem recht op een wooncoaching voor een gebruiker (en eventueel zijn/haar gezin) van hun instelling. Wooncoaching of woonfocus, is de begeleiding door het faciliterende team vanuit HCC van een persoon in verduidelijking van zijn huisvestingsproject en in zijn zoektocht op de particuliere markt en via de Sociale Woningenmaatschappijen (SWM) en de Sociale Verhuurkantoren (SVK).

Eind 2021 werd een nieuwe vorm van woonfocus getest in La Rencontre en een ander dagcentrum als proefproject. Het idee is dat HCC in het dagcentrum een maand lang eenmaal per week informatiebijeenkomsten en woonsprekuren aanbiedt. Aan het einde van de cyclus spreken het team van HCC en het dagcentrum af welke mensen verder door het faciliterende team zullen worden begeleid in hun zoektocht naar een woning.

Naast deze steun biedt het HCC zijn partners soms ook kant-en-klare huisvesting aan (tijdelijk of permanent).

Naast dit eerstelijnswork is de samenwerking met HCC iets strategischer geworden door de opname van de coördinator van La Rencontre in de stuurgroep van de HCC Unit. Zij werd door de dagcentra, samen met twee andere mensen, aangewezen om zitting te nemen in het comité. De stuurgroep vertegenwoordigt de beroepen in de sector en de beroepsfederaties/instellingen die werkzaam zijn op het gebied van thuisloosheid en bepaalt de strategische assen van de HCC Unit.

Bereikte resultaten: We hebben in 2021 één gebruiker doorverwezen naar HCC voor wooncoaching. Hij stopte vrijwel onmiddellijk met de coaching, dus konden we een andere zeer gemotiveerde persoon doorverwijzen. In 2022 vond deze persoon huisvesting.

We hadden ook één kant-en-klare woningtoewijzing in 2021 voor een eenoudergezin (moeder en dochter) via het SVK Delta. De datum van binnenkomst werd telkens opnieuw uitgesteld vanwege bouwwerkzaamheden, maar de moeder en dochter konden er in november 2021 hun intrek nemen.

Via de woonfocus zullen uiteindelijk 4 personen (2 alleenstaande mannen en een eenoudergezin van 2) door het HCC worden gevolgd, na een cyclus van voorlichtingsbijeenkomsten en bijeenkomsten eind 2021.

Naast de gebruikers die uitdrukkelijk door La Rencontre naar het HCC zijn doorverwezen, hebben andere gebruikers van ons centrum (wij beschikken niet over exacte cijfers) huisvesting kunnen vinden via andere diensten waarvan zij gebruik maken en die ook partners van het HCC zijn, of via andere kanalen. Deze intrede in een woning, ongeacht het proces dat deze mogelijk maakte, wordt beschouwd als een succes en is een geluuksmoment voor de begeleiders en voor ons team.

Europees Parlement: lunchpakketten

In de context van de gezondheids crisis in verband met COVID 19 spraken de voorzitter en het bureau van het Europees Parlement de wens uit dat het Europees Parlement concrete solidariteitsmaatregelen voorstelt aan de burgers van de steden waar de instelling is gevestigd. De vertegenwoordigers van het Parlement hebben zich daarom gewend tot de autoriteiten van de steden Straatsburg, Luxemburg en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

In deze context en via het voedseloverleg van de Federatie van de Maatschappelijke Diensten FDSS, zijn verenigingen in het Brusselse gewest geïdentificeerd om in aanmerking te komen voor steun die de levering van voedsel aan een als kwetsbaar beschouwde bevolking mogelijk maakt. Ons dagcentrum is een van deze instellingen.

Deze hulp nam de vorm aan van lunchpakketten, d.w.z. pakketten met broodjes, salades, desserts, snacks en water.

Bereikte resultaten: In het kader van dit partnerschap ontvingen wij van januari tot december, met uitzondering van de maanden juli en augustus, 40 lunchpakketten per dag op weekdays. Ze werden ons rechtstreeks bezorgd door personeel van het Europees Parlement. Zo konden we een avondmaaltijd uitdelen aan iedereen die dat wilde, een afhaalmaaltijd aanbieden aan mensen die aanklopten en geen plaats hadden in La Rencontre of te laat kwamen voor de maaltijd, de soep in de winter aanvullen. Deze lunchpakketten zijn zeer gewaardeerd door de gebruikers.

8. Identificatie van de gebruikte netwerken en hun bijdrage aan de verwezenlijking van de opdrachten

In ons dagcentrum trachten wij het netwerk van de persoon te identificeren, indien nodig aan te vullen, te (her)mobiliseren en te animeren om een globale samenhang in de ondersteuning van de persoon te garanderen.

Gezien de problemen waarvan wij getuige zijn, achten wij het noodzakelijk een holistische benadering van mensen voor te stellen, door onszelf en onze cliënten te omringen met een zo breed mogelijke ondersteuning: lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid, sociale en administratieve situatie, verslaving, handicap, enz.

Gedurende vele jaren hebben wij een reeks min of meer geformaliseerde samenwerkingsverbanden ontwikkeld, zo breed mogelijk, om voor elke "dimensie" van de persoon partners te hebben:

- Toegang tot huisvesting: SVK Ieder zijn woning, Commensia Huurderscoöperatie, HCC Unit van 't Eilandje, Housing First Project ontwikkeld door de New Samusocial (Stepforward).
- Onthaalhuizen: La Rive (onderdeel van dezelfde vereniging), Home Du Pré, Montfort, Home Baudouin, Poverello.
- Geestelijke gezondheid/verslaving: Antenne 107 geestelijke gezondheid, la Gerbe, Similes, projet Lama, Transit, Netwerk Addicties (RAT/ResAd), Babel (vzw L'Equipe), l'Orée, Pélican, Unit 511 van het Sint-Pietersziekenhuis, Mobiel Team Tela, le SAS, enz.
- Fysieke gezondheid: Hepatitis C Netwerk, Syner-Santé, Dokters van de Wereld
- Handicap: Bataclan
- Schoolomgeving: Nota Bene en lokale/regionale scholen
- Noodopvang: Pierre d'Angle, Centre Ariane, New Samusocial, enz.
- De partnerdiensten van het Project 86.400
- Algemene sociale diensten: Espace Social Téléservice, OCMW's
- Crèche : la Ribambelle
- Kleding : Solidarité Grands Froids
- Activiteiten, welzijn, vrije tijd : Hobo
- Opleiding, banen : Hobo, les Petits Riens
- Jeugdhulp en Jeugdbescherming (SAJ/SPJ)
- Voedseloverleg via de FDSS
- Vreemdelingenrecht: ADDE, CIRE, SIREAS, ...

Wij zorgen er ook voor dat onze sociaal werkers nieuwe diensten in het oog houden en hun kennis van het netwerk verdiepen door werkbezoeken deelname aan raadplegingen op het terrein, zoals binnen het Brussels netwerk van eerstelijnsinterventie voor gemarginaliseerde en/of uitgesloten gebruikers 'Bitume' worden georganiseerd. In dit verband verwelkomen wij ook regelmatig werknemers van onze partners.

Ten slotte maken wij deel uit van verschillende federaties (AMA, FDSS) en van verschillende overlegplatforms, om onze ervaringen op een breder niveau te kunnen doorgeven en onze actie in een meer politiek kader te plaatsen.

9. Analyse van de verkregen resultaten in het licht van de doelstellingen van het project en het educatieve/collectieve project van het centrum

Voor de analyse van de verkregen resultaten is het van belang om opnieuw uit te gaan van de oorspronkelijke doelstellingen, die in punt 2 van dit activiteitenverslag worden opgesomd.

Via ons dagcentrum een opvang bieden aan thuislozen of mensen die begeleiding nodig hebben

Dit doel is bereikt.

Tussen januari en juni 2021 was La Rencontre in het kader van het Project 86.400 zeven dagen per week open en Arbre à Bulles zes dagen per week. Vanaf juli 2021 waren beide projecten 6 dagen per week open.

We zijn erin geslaagd La Rencontre open te houden ondanks de frequente afwezigheden (ziekte, verlof...) tijdens de pandemie. Dit vergde veel inspanning, flexibiliteit en organisatie van het team, aangezien onze middelen beperkt waren. Voor Arbre à Bulles waren er slechts enkele dagen van sluiting wegens ziekte. Ondanks onze flexibiliteit laten de beperkte middelen voor dit project ons niet toe open te blijven in geval van onvoorziene gebeurtenissen.

We sluiten het dagcentrum op feestdagen. We hebben La Rencontre ook een middag gesloten voor een reflectiemoment, die nodig was in het kader van de reorganisatie van het tijdschema van La Rencontre en als gevolg van de belangrijke HR-wijzigingen die eerder zijn besproken. We hebben ook Arbre à Bulles afgesloten tijdens opleidingsmomenten voor het sociale team.

Zorg en psycho-medico-sociale ondersteuning bieden aan thuislozen of mensen die begeleiding nodig hebben.

Dit doel is grotendeels bereikt. Onze psychosociale ondersteuning hangt af van de gebruiker en zijn/haar verzoek.

Sociale permanenties

In 2021 bleven we sociale permanenties organiseren op vaste tijden, waarvoor gebruikers zich vooraf konden inschrijven. Indien niemand een afspraak had, konden mensen zich ook spontaan aanbieden.

Tussen januari en juni 2021 werden de permanenties elke weekday gehouden, 's ochtends en 's middags (behalve op maandag, toen de diensturen alleen 's middags werden gehouden vanwege de ochtendteamvergadering), gedurende 4 uur per dag. Dit werd mogelijk gemaakt door de bijkomende aanwerving van een maatschappelijk werker voor de sociale permanentie, via het Project 86.400. Vanaf juli moesten we de openingsuren van de sociale permanentie verlagen tot 2 per dag in de voormiddag, van dinsdag tot en met vrijdag.

Deze ondersteuning in de sociale permanentie is formeel en wordt georganiseerd in de vorm van individuele gesprekken van 30 minuten. Als de 30 minuten niet volstaan, wordt een andere individuele afspraak gemaakt, tijdens de kantooruren of daarbuiten. Wij gaan uit van het verzoek en de behoefte van de gebruiker. Wij leggen geen procedure op, maar adviseren de persoon naargelang zijn situatie. De gebruikers kunnen met allerlei verzoeken komen, en wij kijken of het voor ons mogelijk is die te ondersteunen.

Onze sociale permanenties vinden dus bij voorkeur plaats binnen La Rencontre au Singulier, maar dit belet niet dat wij ook buiten deze uren sociale dienstverlening geven, wanneer hiervoor voldoende sociaal werkers aanwezig zijn. Voor ons is het essentieel om flexibel te zijn voor mensen die niet in

staat zijn om vooraf een afspraak te plannen of zich aan een schema te houden. Een groot deel van het publiek wordt met dit probleem geconfronteerd en wij moeten ons aanpassen, rekening houdend met onze beperkingen. Sinds de invoering van Rencontre au Singulier eind september 2021 is het aantal beschikbare sociaal werkers in de zaal tijdens de namiddag toegenomen en zijn wij des te flexibeler voor dit soort aanvragen.

Buiten de sociale permanenties is er uiteraard ook plaats voor sociale dienstverlening in de zaal, veelal voor kortere, minder vertrouwelijke kwesties. Soms is dat gewoon een gebruiker bijstaan om een telefoontje te plegen, om aanwezig te zijn in geval van een vraag, of om hem de kracht te geven de procedure uit te voeren.

Een gebruikster die met haar dochtertje van 1,5 jaar naar ons dagcentrum kwam, vertelt over haar ervaring met onze steun:

"Het werk van La Rencontre en Arbre à Bulles gaat mijn verwachtingen ver te boven. Ze deden alles voor me: voor mijn dochter zorgen, een crèche voor haar vinden, zorgen voor een inkomen, een onderdak vinden... ze begeleidden me bij al mijn stappen.

Een werknemster van Arbre à Bulles geeft uitleg over het werk dat met een andere moeder wordt gedaan.

"November 2021. Een nieuw gezin komt toe, verwezen naar de Gezinsplanning van de Zenne. Een moeder en haar 3,5 jaar oude dochter hebben vannacht buiten geslapen. Het kleine meisje huilt omdat huis wil vinden. Samen met het team van de Rencontre doen we al het nodige om een thuis te vinden en het kind naar school te sturen. Ze hebben nu al 4 maanden een woning voor de middellange termijn. Ze komt elke week naar Arbre à Bulles.

Externe begeleidingen

Wij proberen zoveel mogelijk beschikbaar te zijn om gebruikers te begeleiden tijdens belangrijke afspraken buitenshuis (ingewikkelde afspraken bij het OCMW, het ADDE, Dienst Vreemdelingenzaken, enz.)

Rencontre au Singulier stelt ons in staat hiervoor tijd vrij te maken. Sinds eind september begeleiden we onze gebruikers dus naar externe instellingen. Zie punt 7 over externe begeleiding op pagina 23 (Procedures > Externe begeleiding).

Mensen die thuisloos zijn of begeleiding nodig hebben, ten minste één dienst voor ondersteuning in het dagelijks leven aanbieden.

Dit doel is grotendeels bereikt. Onze gebruikers kunnen bij ons terecht voor niet één, maar liefst zes mogelijke diensten in hun dagelijks leven:

- Maaltijden: Wanneer La Rencontre open is, worden elke middag maaltijden geserveerd, d.w.z. 7 dagen per week tot juni 2021 en 6 dagen per week vanaf juli (behalve op feestdagen). Deze dienst is het meest populair. Gedurende het hele jaar, met uitzondering van de twee maanden van de zomervakantie, hebben wij ook lunchpakketten en/of soepen aangeboden aan het eind van de dag.
- Andere dranken dan water: wij schenken gratis koffie en thee elke dag dat het centrum open is. Het maximum aantal warme dranken per gebruiker bedraagt 4 per dag. In 2021 was deze dienst goed voor 21.339 drankjes.

- Educatieve en pedagogische ondersteuning aan gezinnen en kinderen: Arbre à Bulles is 6 dagen per week geopend om kinderen te ontvangen. Hier beleven de kinderen een dag van spel en expressie. Voor elke dag wordt een programma vastgesteld met terugkerende momenten die de dag opluisteren. De bijzondere aandacht van het maatschappelijk werk voor de kinderen maakt het mogelijk eventuele tekorten en potentiële problemen op te sporen. Op basis van deze observaties worden gesprekken gevoerd met de ouders, die ook hun problemen aan de werkers kunnen voorleggen. Op donderdag organiseren we onze ouder-kindontmoetingen, waarvoor we erkend zijn door de ONE. De ochtend is gewijd aan individuele opvoedingsondersteuning. De namiddag is gewijd aan ouder-kind zorg.
- Tweedehandskledij: voor volwassenen kunnen wij winterondergoed en accessoires uitdelen aan gebruikers die daarom vragen. Voor kinderen hebben we genoeg kleding.
- Wellness behandelingen: via de wellness activiteit (zie uitleg in punt 7 pagina 31 - Activiteiten > Wellness workshop) bieden wij regelmatig wellness behandelingen aan die voor iedereen toegankelijk zijn, op individuele basis.
- Sociale en culturele activiteiten: zoals eerder vermeld in punt 7, organiseren wij allerlei activiteiten: fotoproject, tekenactiviteit, schrijfworkshop. Wij zijn onlangs ook een bibliotheek begonnen om de gebruikers van allerlei soorten boeken te voorzien.

Overdag een onvoorwaardelijke opvang bieden, zodat de thuisloze tot rust kan komen en zich veilig kan voelen.

Dit doel is bereikt.

Onze dagopvang staat open voor iedereen. Er is geen sociaal onderzoek nodig om toegang te krijgen. Ongeacht de status van de persoon op Belgisch grondgebied, zijn psychische of fysieke toestand, zijn probleem(en), hij is hier welkom. Tijdens de COVID-periode hebben wij een toegangsbarrière toegevoegd, namelijk de verplichte doorverwijzing van gebruikers via een partnerdienst. Maar nadat ze eenmaal zijn doorverwezen, hebben gebruikers toegang tot La Rencontre zo veel en zo vaak als ze willen.

Bovendien wordt elke nieuwe gebruiker verwelkomd door middel van een individueel gesprek, waarbij het kader wordt uitgelegd aan de hand van het interne reglement. De gebruikers van La Rencontre moeten hun instemming met dit reglement ondertekenen om deel te nemen aan de activiteiten en diensten van La Rencontre. Het team stelt alles in het werk om ervoor te zorgen dat de regels worden gerespecteerd, en soms moeten we gebruikers die de regels overtreden straffen. Dit draagt bij tot een rustig, aangenaam en veilig kader in La Rencontre.

Elke nieuwigheid wordt ook vooraf mondeling en schriftelijk aan de gebruikers meegedeeld via een mededelingenbord. Zo kan iedereen met een gerust hart naar La Rencontre komen, met kennis van de omgeving en de georganiseerde activiteiten.

Mensen met een grote afstand tot onze samenleving de mogelijkheid bieden om opnieuw banden aan te knopen, het leven in een gemeenschap te (her)beleven, te voelen dat ze bij "iets" / "ergens" horen.

Wij zijn van mening dat de genoemde doelstelling in ons dagcentrum wordt bereikt.

Het creëren van banden in La Rencontre gebeurt door te luisteren, tijdens het spelen van een gezelschapsspel, sociale evenementen, activiteiten, het feit dat het team aanwezig en beschikbaar is, enz. Dat gebeurt tussen gebruikers en sociaal werkers, maar ook tussen gebruikers onderling.

Twee zeer regelmatige gebruikers van La Rencontre getuigen.

"Ik kom naar La Rencontre om in contact te zijn met andere mensen, het doorbreekt de eentonigheid." F, 47 jaar oud

"Door naar La Rencontre te komen kan ik op mijn eigen tempo resocialiseren. A, in de veertig

Het opzetten van een netwerk waarmee we gebruikers van het centrum snel en efficiënt kunnen oriënteren op basis van hun verzoeken en/of geconstateerde problemen.

Zoals in punt 8 (blz. 35) van het activiteitenverslag uitvoerig wordt uiteengezet, is netwerken stevig verankerd in onze gewoonten. Elke dag verwijzen we mensen door naar diensten van onze partners in de sector (douches, siësta's, kluisjes, geestelijke gezondheidszorg, enz.) Wij zetten ook gezamenlijke projecten op met andere partners in de sector. Wij nemen deel aan overleg in het veld (bijvoorbeeld het Brussels netwerk van eerstelijnsinterventie voor gemarginaliseerde en/of uitgesloten gebruikers 'Bitume'). Deze doelstelling is dus bereikt.

Naast de onmiddellijke nodenleniging, samen met de persoon bouwen aan een "beter-zijn", wat dat ook moge zijn.

Wij menen dat dit doel is bereikt, hoewel een dergelijke co-constructie veel tijd vergt en dit de bereidheid van de gebruiker impliceert om zich te laten begeleiden.

Wij openen vrij volledige psychosociale dossiers zodra een persoon wat beter wordt opgevolgd. We ondersteunen hen administratief via de sociale diensten en verder richten we ons op hun levensproject, op hun welzijn.

De individuele situatie van bepaalde gebruikers wordt elke week besproken tijdens de teamvergadering, gedurende minimaal één uur per vergadering, om hun situatie te bespreken en samen manieren uit te werken om deze mensen te helpen om uit de thuisloosheid of het zwerven (in een instelling of op straat) te komen.

Sinds de oprichting van La Rencontre au Singulier hebben wij individuele begeleidingsgesprekken geformaliseerd. Wij onderscheiden dit van de sociale permanentie, omdat de focus hier niet ligt op administratieve procedures, maar op de ondersteuning bij het levensproject van de betrokkene. Het kader van deze gesprekken is breed. Sommige gebruikers willen ons in vertrouwen nemen over hun problemen, anderen vragen ons hen te leren omgaan met een computer, weer anderen willen hun toekomstperspectieven bespreken, weer anderen willen een activiteit in La Rencontre starten en hebben daarbij ondersteuning nodig, enz.

Een probleem waarmee wij als dagdienst te maken hebben is dat de gebruikers soms op doorreis zijn. We gaan aan de slag met een persoon, die dan plotseling niet meer komt. Om dit zoveel mogelijk te vermijden, trachten we vooraf een sterke en ondersteunende band te creëren om de persoon een tijdje in La Rencontre te stabiliseren.

Een werknemer getuigt.

"Georges⁴ bezoekt ons centrum al twee jaar, bijna dagelijks. Hij is bijna 70 jaar oud. Hij is erg geïsoleerd, om verschillende redenen. Hij is niet in goede conditie: problemen met epilepsie, astma en evenwichtsverlies. Hij lijdt ook aan een gokverslaving.

Als hij bij ons toekwam, haatte hij de medische diensten. Door niet voor zichzelf te zorgen, bracht hij zichzelf in gevaar. Hij heeft kort in het ziekenhuis gelegen na een epileptische aanval. Dit maakt zijn gevoelens over de gezondheidszorg alleen maar erger.

We hebben een zeer goed contact met hem, we discussiëren regelmatig en spelen samen bordspellen. De band tussen hem en het team is sterk, dus we stellen voor dat hij naar zijn eerste medische afspraak gaat. Hij accepteert, het gaat heel goed. We herhalen de ervaring. Zo kunnen we een hele reeks medische onderzoeken voor hem starten.

Tegelijkertijd helpen we hem om de IGO (inkomensgarantie voor ouderen) terug te krijgen.

Enige tijd later vertelde hij ons dat hij verzorgd wilde worden in verband met zijn gokverslaving. Er wordt een eerste afspraak gemaakt met een verslavingsarts.

Kinderen overdag ontvangen in een aan hun behoeften aangepaste ruimte

Deze doelstelling is volledig verwezenlijkt. Arbre à Bulles brengt verlichting voor de gebruikers en voor de hele VZW dankzij dit speciale onthaal voor kinderen en hun gezin.

Wij bieden 6 dagen per week opvang voor kinderen van 2,5 tot 11 jaar, in een speciale ruimte die wordt gerund door pedagogische professionals. Aangezien de meeste kinderen op school zitten, komen ze meestal op woensdagmiddag en zaterdag. We verwelkomen ongeveer tien kinderen. Op de andere dagen van de week blijven we open voor noodgevallen. Wij ontvangen vaak een nieuwe familie die net in België is aangekomen of die hun huis heeft moeten verlaten. Onze prioriteit is dan om samen met het team van La Rencontre een huis en een school/kleuterschool voor de kinderen te vinden.

Concreet komen we tegemoet aan hun basisbehoeften en bieden we een veilige omgeving die is aangepast aan hun leeftijd. We moedigen momenten van expressie en spel aan, we organiseren uitstapjes, helpen met huiswerk, enz. En we verwijzen naar geschikte partners naargelang de behoeften (Samu Social, ONE, Nota Bene, enz.). Ten slotte individualiseren wij onze steun door observaties van de kinderen, wat zij ons vertellen, onze ontmoetingen met de ouders en het werk met partners die rechtstreeks met het gezin verbonden zijn.

-De subdoelstellingen van dit onthaal zijn talrijk: een plaats bieden waar kinderen een kinderdag kunnen beleven, weg van de zorgen van volwassenen en hun complexe situaties, waar zij zich vrij kunnen bewegen en zich kunnen laten gelden terwijl zij zich bewust worden van anderen. We werken ook aan hun sociale vaardigheden door een groep te creëren waarin het kind als individu een plaats vindt. Wij nemen ook de tijd om de psycho-affectieve ontwikkeling van het kind en zijn fysieke en psychische gezondheid te observeren, om zowel zijn tekenen van lijden als zijn hulpbronnen te benadrukken. Ten slotte stelt het centrum de ouders in staat om een pauze in te lassen: om voor zichzelf te zorgen en zo meer beschikbaar te zijn voor de kinderen.

⁴ Schuilnaam

Een werkneemster van Arbre à Bulles vertelt ons.

"In oktober 2021 arriveert een nieuw gezin, doorverwezen door Centre Ariane (een moeder en haar 4-jarig jongetje). Ze zijn hun huis ontvlucht omdat de vader van de kleine jongen gewelddadig is. Hij gaat niet naar school uit angst dat de vader hem zou vinden. Intussen zet de moeder haar kind elke dag af bij Arbre à Bulles, om zich te ontlasten en ervoor te zorgen dat het kind een kader heeft en kan blijven socialiseren.

Ondersteuning van ouders via opvoedingsondersteuningsprojecten

Dit doel lijkt te zijn bereikt.

We hebben op donderdagochtend een tijdslot gereserveerd voor opvoedingsondersteuning, maar we zijn flexibel en kunnen ouders elke dag ontvangen, op afspraak. Wij bieden persoonlijke psychosociale ondersteuning (individuele follow-up). Wij werken vraaggestuurd met ouders aan hun vragen over de opvoeding van hun kind: samen met hen bepalen wij strategieën in verband met opvoedingsmoeilijkheden (grenzen, bekentenissen van fysieke slagen, enz.), wij doorlopen met hen de behoeftepiramide: door elke behoefte te doorlopen, laat de ouder ons ontdekken dat geen of weinig van de primaire behoeften van hun kind worden vervuld. Hierop kunnen we diverse oplossingen aanbieden: voedselpakketten, een bed om niet meer op de grond te slapen, enz. Wij werken aan de sociaaleconomische situatie van het gezin. Bijvoorbeeld: een moeder in een onregelmatige verblijfssituatie met geen mogelijkheid om haar situatie te deblokken behalve door te trouwen met een man die ervan wordt verdacht controle over haar te hebben. Door de moeder te begeleiden in haar stappen, haar overwegingen, staan we zo dicht mogelijk bij de situatie om alarm te slaan als de moeder haar kind en hun geestelijke gezondheid in gevaar brengt. Sommige ouders zeggen duidelijk dat ze emotioneel moe zijn, dat ze ten einde raad zijn, anderen komen in tranen aan en zeggen duidelijk dat ze het niet meer aankunnen.

We kijken zowel naar het kind als naar de situatie als ouder en volwassene. Wij zijn ons ervan bewust dat een volwassene in moeilijkheden een ouder is die minder beschikbaar is voor zijn of haar kind.

Wij telden 23 afspraken, waarvan 21 in de periode van september tot en met december 2021. 90% van deze afspraken waren met alleenstaande moeders.

Een werkneemster getuigt over de begeleiding van een gezin.

"Begin oktober 2021 kwam een moeder (Léa⁵) haar kind van 3 jaar, Mathieu⁶, inschrijven bij Arbre à Bulles, nadat ze van het bestaan van onze VZW had gehoord.

Ze vertelde al snel over een moeilijk levenstraject dat haar vanuit Waals-Brabant naar Brussel leidde: huiselijk geweld en vermoedens van agressie (gedetailleerd tijdens de interviews) tegen haar kind door haar ex-echtgenoot. Ze vertelt ons over haar gevoelens van uitputting en machteloosheid om haar kind een kader te bieden, vroeg ze ons onmiddellijk of we ESP deden om haar te helpen de fysieke agressie van Mathieu tegen haar en haar zusje, Louise⁷ (6 jaar) te kanaliseren.

We begonnen de interviews met een grondige analyse van de situatie en de moeilijkheden die Léa, Mathieu en Louise in dit gezin ondervonden.

⁵ Schuilnaam

⁶ Schuilnaam

⁷ Schuilnaam

Naarmate we dieper ingingen op Léa's ervaring, kwamen er meer concrete punten naar voren om aan te werken, wat leidde tot een verschuiving van het aanvankelijke verzoek (namelijk hulpmiddelen vinden om Mathieu's agressiviteit te kanaliseren) naar een nieuw verzoek: de eigen emoties en die van de familie accepteren.

We bespraken ook Léa's gevoel van competentie als ouder en als persoon, en hoe zij keek naar de dynamiek die zich had ontwikkeld tussen hun drietjes. In haar eigen woorden, ze had opgemerkt dat zij Louise's "redder" was, die het "slachtoffer" was van de "beul", Mathieu, en dat deze functies vast waren komen te liggen en de manier waarop zij met elkaar omgingen beïnvloedden. Op basis van deze bevindingen ging Léa in op haar gevoelens, zelfbeeld en de manier waarop zij haar twee kinderen dagelijks begeleidt, alsook op haar vroegere en huidige moeilijkheden.

Naarmate de gesprekken vorderden, werd Léa zelfverzekerder en assertiever in haar beslissingen, en beter in staat Mathieu's woede-uitbarstingen te beheersen zonder er zelf in betrokken te raken. Als gevolg daarvan voelde ze zich rustiger in de omgang met haar zoon en verwelkomde ze de emoties die hij weergaf. Het is duidelijk dat andere gebeurtenissen en een andere omgeving (de regelmatige aanwezigheid van Mathieu bij de Arbre à Bulles, het professionele netwerk dat Léa opnieuw opbouwde rond Léa door Léa) deze verandering ondersteunden, maar we hebben na verloop van tijd ook een meer kalmte en een betere communicatie van emoties door Mathieu waargenomen.

Dit, samen met het vermogen van Léa om zichzelf als een competente en goede ouder te zien, maakte de overgang mogelijk van wat zou kunnen worden omschreven als een "viciëuze" cirkel waarin het gedrag van elke betrokkene bijdroeg aan de moeilijkheden en negatieve visies op zowel de toekomst als op iedereen in een zgn. "deugdzaam" proces waarbij een andere perceptie van gebeurtenissen en reacties leidt tot meer rust bij alle betrokkenen en een nieuwe dynamiek die consequent leidde tot meer positieve reacties.

Efficiënt en gecoördineerd in teamverband werken

Om het succes van deze doelstelling te verzekeren, communiceren wij uitgebreid binnen het team en structureren wij de manier waarop informatie wordt doorgegeven:

- Elke ochtend komt het team bijeen voor een briefing voordat de deuren opengaan, om de laatste gebeurtenissen en elementen van de vorige dagen te delen, de taken in herinnering te brengen, afspraken te maken over de uitvoering van de activiteiten en noodgevallen aan te pakken.
- Eén keer per week wordt een teamvergadering van 3 uur gehouden om onze reflecties te verdiepen, onze projecten te plannen, problemen aan te pakken, gebruikers die ondersteuning nodig hebben te bespreken en ons vragen te stellen
- Wij houden een teamcommunicatieboek bij om informatie over individuele en collectieve situaties door te geven.

Gedurende de dag in het centrum is elke werknemer multi-inzetbaar en worden de taken gelijk verdeeld over het team.

Het verloop binnen La Rencontre is hoog en hangt sterk samen met het gebrek aan structurele financiering. Dit belemmert soms ons teamwerk. Wij doen echter ons uiterste best om ervoor te zorgen dat nieuwkomers snel en succesvol integreren en dat de communicatie soepel blijft.

Teambuilding is van cruciaal belang in ons werk. Het team is een steun voor onze gebruikers. Het is in teamverband dat wij complexe situaties of geweld kunnen beheersen, ingewikkelde situaties kunnen debriefen en een veilig en geruststellend kader kunnen garanderen. En het is elke dag en met de tijd dat een team wordt opgebouwd.

Een teamlid vertelt over haar ervaring.

"Mijn burgerdienst bij Arbre à Bulles startte op 27 oktober 2021. Ik werd heel goed onthaald en kon meteen deel uitmaken van het team. Ik vond er dus snel mijn plaats. In tegenstelling tot andere jongeren in burgerdienst werd ik nooit beschouwd als een stagiair, kon ik ideeën aandragen, initiatieven nemen en me nuttig voelen.

Deze 6 maanden bij de Arbre à Bulles hebben me veel gegeven en doen groeien. Ik leerde een stapje terug te zetten om nuttiger te zijn, beter in een team te werken, verantwoordelijkheid te nemen, de dingen professioneler aan te pakken; en dat alles goed omringd en zonder ooit alleen te zijn.

In het begin vond ik het inderdaad moeilijk om afstand te nemen van sommige verhalen/situaties waarmee we tijdens de werkuren werden geconfronteerd. Ik was erg ontroerd door de komst van een mama met een kind en het werd moeilijk om er niet aan te denken of niet te blijven zoeken naar oplossingen. Maar ik kwam tot het inzicht dat als ik nuttig wilde blijven voor zoveel mogelijk mensen, ik ook mezelf moest behouden, en dit is iets wat me nu nog elke dag helpt.

Voordat ik bij Arbre à Bulles aankwam, had ik een heel duidelijk idee van wat ik verder wilde doen en ik moet toegeven dat deze 6 maanden mijn plannen volledig hebben veranderd. Ik heb zo genoten van het zien van de evolutie van enkele van de families die geholpen worden door Arbre à bulles dat ik nu verder wil op sociaal gebied.

Ik realiseerde me wat mijn sterke punten waren in faciliteren, de aantrekkingskracht die ik ervoor had en de vreugde die het me kon geven. Ik had eerlijk gezegd een van de beste ervaringen met burgerdienst die ik had kunnen hebben en ik weet dat het me dingen heeft opgeleverd die ik voor de rest van mijn leven zal koesteren.

10. Door het personeel gevolgde opleidingen

In 2021 heeft het personeel de volgende opleidingen gevolgd:

Datum	Vorming	Aantal betrokkenen
Februari	“Begeleiding van intra-Europese thuisloze personen” – AMA	1 sociaal werker
Maart-April	Grondslagen van het management voor jonge managers – CFIP vzw	1 coördinatrice
Maart	A’matinee – toegang tot gezondheid en sociale begeleiding – AMA	1 sociaal werker
April	“Begeleiding van intra-Europese thuisloze personen” – AMA	1 sociaal werker
April	Gecombineerde VIH-preventie – Plateforme Prévention Sida asbl	1 sociaal werker
Mei	Team supervisie – La Rencontre	Team La Rencontre
Mei	Introductie tot intrafamiliaal geweld – AMA	1 sociaal werker
Mei	Begeleiding van slachtoffers van intrafamiliaal geweld – AMA	1 sociaal werker
Juni	SOA’s – Plateforme Prévention Sida asbl	1 sociaal werker
Juni	Stress en emoties overwinnen om motivatie en positieve energie te winnen – PSDD asbl	1 sociaal werker
Juli	Team supervisie – La Rencontre	Team La Rencontre
Juli	Autonomie met octofun	1 sociaal werker
September	WinBooks Analytics	1 sociaal werker
September	Begeleiding van vrijwilligers – Plateforme francophone du Volontariat	2 coördinatrices
Oktober	Autonoom gebruik van basistoepassingen voor bureautica en informatica – Fors Hennalux	1 sociaal werker
November	Je werk in een sector situeren – AMA	1 sociaal werker

Conclusie

Ons activiteitenverslag is, zoals elk jaar, in de eerste plaats een belangrijk document om de aangeboden diensten, de uitgevoerde projecten, de uitgevoerde activiteiten en de ondervonden moeilijkheden te belichten. Het is een terugblik op het voorgaande jaar en is bedoeld om de betekenis van onze acties te verklaren en het gebruik van subsidies te rechtvaardigen.

Het is ook een belangrijk moment om intern de balans op te maken van wat er is bereikt, successen te vieren en na te denken over wat er fout is gegaan.

Bij het schrijven van dit activiteitenverslag sprong één ding er echt uit, namelijk het aantal "diensten voor dagelijks leven" dat in La Rencontre wordt aangeboden. Volgens het besluit van 2019 van het Verenigd College (COCOM) betreffende de erkenning en subsidiëring van centra voor spoedhulp en inburgering moeten dagcentra ten minste "één dienst voor dagelijks levensonderhoud in de zin van artikel 1, 8° van dit besluit" aanbieden. La Rencontre biedt 6 van de 10 voorgestelde diensten aan, waarvan er vier 6 dagen per week beschikbaar zijn.

Het Besluit, die moet worden herzien, zal waarschijnlijk geen rekening houden met het aantal aangeboden diensten om het personeelskader te berekenen. Bij dezelfde capaciteit, of een instelling nu 1 of 10 diensten aanbiedt, blijft het aantal gesubsidieerde personeelsgebruikers gelijk. Deze diensten kunnen echter een aanzienlijke hoeveelheid werktijd en soms zeer specifieke vaardigheden vereisen!

Neem bijvoorbeeld de "maaltijd" dienst. Dit wordt 6 dagen per week aangeboden in La Rencontre. De maaltijden zijn gratis en bestaan uit donaties. Het werk van de keuken omvat het opzetten van partnerschappen om voedseldonaties te verkrijgen, het elke week ophalen of ontvangen van deze donaties, het sorteren van de donaties in wat zal worden gebruikt voor maaltijden en wat zal worden uitgedeeld als snacks, het invriezen van wat kan worden gebruikt op de dagen dat we geen donaties ontvangen, het beheren van de voorraden, het elke dag controleren van de houdbaarheidsdata van het voedsel, het elke dag koken voor ongeveer vijftig mensen, de afwas en het schoonmaken van de keuken. We hebben dus ten minste één kok nodig op elke dag dat het dagcentrum open is (6 dagen per week). Rekening houdend met de wettelijke werktijden, vakanties en ziekte, vereist dit 2 VTE-koks in La Rencontre. Dit was een beschrijving van slechts één van de 6 diensten die in La Rencontre worden aangeboden.

Onderfinanciering kan leiden tot ondermijning van de diensten, instabiliteit en lijden van het personeel, en dus tot directe gevolgen voor de thuislozen.

Er is nog tijd om na te denken over de subsidiëring van dagcentra. Als operationele actoren verwelkomen wij ontmoetingen met de administratie om onze expertise op het terrein te delen.

Ondertussen zullen wij, zoals wij altijd hebben gedaan, ons werk naar beste vermogen voortzetten, vaak boven onze werkelijke capaciteit.