



# ONDERWEG ACTIVITEITEN VERSLAG 2025



ONTHAALTEHUIS ONDERWEG



DOMINO

AGRÉÉE PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE ■ ERKEND DOOR HET GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE VAN BRUSSEL-HOOFDSTAD

Maison d'accueil Escale asbl - Onthaalhuis Onderweg vzw | Place Loix 20 Loixplein - Bruxelles 1060 Brussel

t. 02 537 47 97 | f. 02 318 57 02 | info@maescale.org - info@oonderweg.org | www.escala-onderweg.org

R.P.M. Bruxelles - R.P.R Brussel 0409.495.891 | IBAN BE73 7755 9486 6160 - BIC GKCCBEBB

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Woord van de voorzitter .....	4
Algemene presentatie van de vereniging.....	6
Geschiedenis van onze vereniging .....	6
Doel .....	6
Visies en waarden.....	6
Algemene filosofie en ethisch kader .....	7
De teams.....	7
Erkenning en subsidiëring .....	8
Samenwerkingsverbanden .....	9
Welzijn op het werk.....	11
Kwaliteitsbeleid .....	12
Communicatie en Mobilisatie .....	14
DEEL 1.....	16
Inleiding .....	17
Doelstellingen en middelen.....	17
Onthaal en begeleiding .....	18
1. Doelgroep.....	18
2. Toelatingen en onthaal .....	18
3. Kenmerken van de bewoners.....	20
4. Begeleidingen.....	22
5. Ouder-kindrelatie .....	26
6. Specifieke begeleiding van kinderen.....	28
8. Toegang tot gezondheidszorg .....	30
9. Middelen en verblijfkosten .....	31
10. Huisvestingsonderzoek .....	33
11. Vertrekken, verblijfsduren en opvolging .....	35
12. Begeleiding na verblijf.....	36
13. Infrastructuur.....	40
DEEL 2.....	41
Oprichting van de dienst .....	42
Missie, doelstellingen, methodologie en middelen .....	42
Missie.....	42
Operationele doelstellingen met gebruikers .....	42

De gebruikte methoden en middelen zijn.....	42
Team.....	43
Ondersteuning.....	44
Kinderarmoede en huisvesting .....	52
Specifieke kenmerken 2025: de gevolgen van de hervorming van de werkloosheidsuitkeringen ...	53
Besluit.....	57
Samenstelling van het team .....	59
Samenstelling van de organiserende instantie .....	63
Onderweg 2025 in cijfers .....	64
Evolutie van de cijfers voor het Onthaaltehuis (2014-2025) .....	68

## Woord van de voorzitter

Hoe kunnen we Max Bleeckx, de oprichter van het Onthaaltehuis Onderweg zoals we het vandaag kennen, niet noemen? Tijdens de algemene vergadering van juni 2025 besloot hij, na vele jaren aan het hoofd van de bestuursorganen van onze vereniging te hebben gestaan, namelijk zijn functie als voorzitter van de raad van bestuur neer te leggen.

Met een onwankelbare wil en een aanstekelijk optimisme heeft hij zich volledig ingezet om de projecten van Onderweg – in de eerste plaats het Onthaaltehuis en in 2023 de thuisbegeleiding – van de grond te krijgen en ze op lange termijn te ondersteunen, zodra ze stabiel waren. Zijn ervaring als voorzitter van een OCMW en zijn professionele expertise zijn daarbij van groot nut geweest. Uiteraard stond hij er niet alleen voor: de leden van de raad van bestuur, de directie en de teamleden op het terrein stonden allemaal samen met hem paraat.

Bedankt, Max! We kijken ernaar uit om je weer te zien op de Algemene Vergadering, zodat je je kunt blijven inzetten voor onze maatschappelijke doelstelling.

Want de bevindingen in onze opeenvolgende activiteitenverslagen wijzen immers op de toenemende kwetsbaarheid waarmee elk jaar meer van onze medeburgers te maken krijgen: mannen, vrouwen en kinderen. De meesten zijn werkloos, maar er is ook een toename van het aantal werkende armen, die nog verder dreigt toe te nemen door de hervorming van de werkloosheidsuitkeringen, het nieuwe beleid inzake arbeidsongeschiktheid, de moeilijkheden waarmee mantelzorgers te kampen hebben en, meer in het algemeen, de stijging van de kosten van leven.

In 2025 ontving het Onthaaltehuis 919 verzoeken voor opvang – en dit cijfer ligt waarschijnlijk ver onder de werkelijkheid – waarvan 51% van alleenstaande vrouwen en 49% van gezinnen met kinderen of personen ten laste. Voor 35 bedden, waarvan 3 voor baby's!

Zonder een ambitieus sociaal beleid dat de onderliggende oorzaken aanpakt en op de lange termijn is gericht, blijft het gebrek aan toegang tot fatsoenlijke, veilige huisvesting een verzwarende factor voor kwetsbare groepen die te maken hebben met tegenslagen in het leven, het verlies van inkomsten en/of huiselijk geweld.

In deze bijzondere context streeft onze vereniging Onderweg ernaar een steentje bij te dragen aan het vinden van oplossingen.

Het Onthaaltehuis biedt een veilige verblijfplaats en passende begeleiding, zodat elke bewoner tot rust kan komen, zijn of haar rechten kan terugvinden of doen gelden, een nieuw levensplan kan opstellen, gezellige momenten kan delen en weer wat zelfvertrouwen kan opbouwen. Bovendien heeft 92% van de gezinnen die hier verbleven en naar een eigen woning zijn verhuisd, nazorg gekregen.

Daarnaast bewijst DOMINO, onze thuisbegeleidingsdienst die drie jaar geleden is opgericht, opnieuw zijn nut en de kwaliteit van zijn werk, wat ook duidelijk blijkt uit het feit dat de dienst in 2025 een vergunning voor vijf jaar heeft gekregen. Proficiat aan iedereen!

De directie en de teams tonen een opmerkelijke creativiteit bij het opzetten van activiteiten en het aangaan van talrijke samenwerkingsverbanden. Zo heeft het project “solidaire fiets” er in 2025 bijvoorbeeld voor gezorgd dat 8 deelnemers weer op de fiets zijn gestapt door de verwerving en het gebruik van de fiets te stimuleren. Toegang tot duurzame, betaalbare mobiliteit reikt veel verder dan het verblijf binnen onze muren. Het is een sleutel tot meer zelfstandigheid.

En dat is precies wat we nastreven: ervoor zorgen dat iedereen, ondanks de complexe situaties waarin de mensen die we begeleiden zich bevinden, weer voldoende zelfstandigheid en waardigheid kan opbouwen. Het is een ambitieuze doelstelling, maar ook een uitdaging, die de inzet van iedereen vereist, elk op zijn of haar eigen manier: de teams, het management en de ondersteunende staf, evenals de leden van de raad van bestuur van Onderweg.

Hartelijk dank aan iedereen, en in het bijzonder aan degenen die zich dagelijks inzetten.

Veel leesplezier!

Christine Franckx, voorzitter

# Algemene presentatie van de vereniging

## Geschiedenis van onze vereniging

Onze vereniging werd opgericht in 1932 en aanvankelijk bestond haar hoofdactiviteit uit het ondersteunen en opleiden van vrijwilligers en ontwikkelingswerkers, gevolgd door het ontvangen en ondersteunen van buitenlandse studenten en stagiairs, met of zonder beurs. In 2012 overwoog de Raad van Bestuur om het sociale doel van de vereniging te wijzigen en na een analyse van de noden van de Brusselse samenleving besliste ze in 2014 om een Onthaaltehuis voor alleenstaande vrouwen en gezinnen op te richten. Sindsdien draagt de VZW de naam "Onthaaltehuis Onderweg".

In het kader van haar voortdurende inspanningen om zich aan te passen aan de evolutie van de precare levensomstandigheden en meer bepaald de dakloosheid in Brussel, wilden de Raad van Bestuur en het team van Onderweg het bereik van haar activiteiten uitbreiden door in 2022 te reageren op de projectoproep van de GGC voor de oprichting van een dienst voor thuisbegeleiding. Na de selectie van onze kandidatuur, werd DOMINO opgericht in januari 2023. Deze dienst zal een echte continuïteit en toegevoegde waarde bieden aan het werk dat al wordt uitgevoerd door het Onthaaltehuis en, meer in het algemeen, voor de hele sector van de daklozenhulp en de vele publieke en private actoren in Brussel die elke dag werken met steeds meer mensen in kwetsbare situaties.

## Doel

De statuten werden gewijzigd in december 2023. De naam van de vereniging werd gewijzigd van "Onthaaltehuis Onderweg vzw" in "Asbl Escale - Onderweg Vzw" en het doel werd als volgt omschreven: *"Het doel van de vereniging is het ondersteunen van personen en gezinnen in precare situaties, die dakloos zijn, hun woning dreigen te verliezen of begeleiding thuis nodig hebben. Daartoe organiseert de vereniging opvang voor individuen en gezinnen in ontvangtehuis en biedt begeleiding thuis.*

*Het Onthaaltehuis is voornamelijk voor vrouwen en gezinnen.*

*De thuisbegeleiding richt zich tot iedereen die nood heeft aan begeleiding, ongeacht geslacht, gezinssamenstelling of woonplaats in Brussel.*

*De vereniging wil deze mensen ook alle psychosociale, educatieve, budgettaire en administratieve hulp bieden die ze nodig hebben om hun zelfstandigheid en sociale integratie te vergroten. De vereniging neemt hiertoe alle initiatieven en voert alle handelingen uit die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houden met haar doel".*

## Visies en waarden

Zoals blijkt uit de tweejaarlijkse tellingen die Bruss'help in Brussel uitvoert, blijft het aantal daklozen stijgen. De getelde personen hebben zeer uiteenlopende profielen. De vele problemen waarmee ze geconfronteerd worden, vragen al even gevarieerde antwoorden. Om dakloosheid een halt toe te roepen is een ambitieus beleid nodig op het vlak van sociale toegang en toegang tot huisvesting: "dakloosheid kan alleen worden bestreden door de structurele en institutionele mechanismen te bestrijden die sociale uitsluiting en uitsluiting van huisvesting veroorzaken" (Uittreksel uit het rapport 'Aantal daklozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest', zevende editie, 8 november 2022).

Onderweg wil zich inzetten voor **de integratie en preventie** van dakloosheid en steun ontwikkelen om mensen te helpen een woning te vinden en te behouden.

Of het nu via haar Onthaaltehuis is of via haar thuisbegeleidingsdienst, Onderweg maakt er een erezaak van om acties te ontwikkelen die beantwoorden aan de behoeften van de mensen die ze ondersteunt en die deel uitmaken van complementaire sectorale werkzaamheden. Tegelijkertijd streeft Onderweg naar een professionele werkomgeving die het welzijn op de werkvloer respecteert.

### Algemene filosofie en ethisch kader

Ons doel is **om professionele, menselijke en op de situatie van elk individu** of gezin afgestemde hulp te bieden.

Om dit te doen, zorgen we bij de mensen die we ondersteunen voor:

- Een team altijd beschikbaar is
- Het zoeken en meedelen van informatie over hun rechten en plichten om hun handelings- en keuzevermogen te vergroten
- Ondersteuning bij het zoeken naar gepaste oplossingen door een beroep te doen op de middelen van het sociale en gezondheidsnetwerk in Brussel
- Aanpassing aan hun mogelijkheden en vooruitgang boeken in hun eigen tempo
- Professioneel handelen met respect voor zichzelf en hun keuzes
- Dat geen stap wordt ondernemt zonder hun uitdrukkelijke toestemming

Begeleidingswerk is gebaseerd op:

- Het principe van non-discriminatie
- Mensen waarderen, hun emancipatie en zelfontplooiing aanmoedigen
- Er wordt speciale aandacht besteed aan de specifieke zorg voor kinderen. Het kind wordt niet gezien als een verlengstuk van het gezin, maar als een persoon op zich.
- Netwerken, met het individu in het hart van het netwerk.
- Respect voor mensen en hun omgeving
- Burgerparticipatie

### De teams

Om haar activiteiten uit te voeren, kan de vereniging rekenen op twee aparte teams voor elke afdeling en op transversale functies.

In het Onthaaltehuis gebeuren de opvang en begeleiding van bewoners en hun kind(eren) door een multidisciplinair team.

Het team bestaat uit maatschappelijk werkers die verantwoordelijk zijn voor individuele psychosociale en educatieve ondersteuning, voor het ondersteunen van de groepsdynamiek en voor het verlenen van een permanentie (voor het publiek van buitenaf en voor de bewoners). Zij werken in paren voor de individuele follow-up en collectief voor de communautaire follow-up. Er zij op gewezen dat twee werknemers bijzondere aandacht besteden aan de relatie ouder-kind en aan steun voor het ouderschap.

Twee "nacht" opvoeders zijn verantwoordelijk voor de avonden en nachten, zodat er een 24/7 aanwezigheid is in het Onthaaltehuis.

Het team bestaat ook uit twee maatschappelijk werkers die zorgen voor de begeleiding na verblijf.

Een schoonmaakster en een arbeider zijn verantwoordelijk voor de schoonmaak, het linnenbeheer, evenals het onderhoud en de kleine reparaties in de kamers en gemeenschappelijke ruimtes.

Bij DOMINO wordt de thuisbegeleiding verzorgd door een team van maatschappelijk werkers.

Een deel van de tijd van de arbeider wordt ook besteed aan DOMINO voor kantooronderhoud en het helpen van mensen om in hun huis te blijven wonen door het uitvoeren van kleine klussen en verbeteringswerken.

Onderweg heeft ook een aantal cross-functionele medewerkers, waaronder een algemene directie, een financieel, administratief en logistiek manager en een administratief medewerker die alle beheertaken voor de vzw en haar medewerkers op zich neemt.



### Erkenning en subsidiëring

Sinds zijn oprichting ontvangt het Onthaalhuis een jaarlijkse subsidie van het **Gemeenschappelijk Gemeenschapscommissie (GGC)**. Elk jaar ontvangen we een “enveloppe” met subsidies die wordt berekend op basis van het regelgevend kader. Deze subsidie dekt de personeelskosten, de werkingskosten en de beheerskosten.

Dezelfde logica geldt nu voor DOMINO, dat ook een jaarlijkse financiële “enveloppe” van het GGC ontvangt.

We kunnen ook rekenen op een MARIBEL-subsidie voor 2 voltijdse equivalenten.

In 2025 heeft DOMINO zijn GGC-erkenning gekregen voor een periode van vijf jaar.

## Samenwerkingsverbanden

Netwerking en samenwerkingen zijn onmisbaar als aanvulling op de acties die worden ondernomen binnen het Onthaalhuis en DOMINO. Dit werk laat toe te voldoen aan behoeften die andere vaardigheden en middelen vragen dan de onze.

Het doel is om samenwerkingsverbanden te ontwikkelen met een aantal partners in het Brussels Gewest om ons werk op het gebied van huisvesting en re-integratie efficiënt voort te zetten en te versterken. De prioriteit is om de situatie van de persoon die ondersteund wordt te beoordelen om de gebieden van ondersteuning te definiëren en hen naar specifieke partners te leiden.

De werkpilars met de partners zijn de volgende:

- Administratieve, financiële en budgettaire begeleiding: OCMW, CAW, thuiszorg, sociale dienstencentra, hulpcentra.
- Juridische begeleiding: juridische dienst
- De toegang tot gezondheidszorg: medische centra, gezondheidscentra & diensten gezondheidsbevordering op school, AIDS, diensten geestelijke gezondheidszorg, ambulante psychiatrie, verslavingen, therapeutische gemeenschappen, therapeutische centra, expressie- en creativiteitscentra
- Het schooltraject en buitenschoolse activiteiten: kleuterscholen, lagere en middelbare scholen, psycho-medisch-sociale centra, centra voor deeltijdsonderwijs, hogescholen, onderwijs voor sociale promotie, academies
- Hulp aan rechtzoekenden: psychosociale (péri-post) penitentiaire hulp, diensten slachtofferhulp, centrum voor preventie van partnergeweld
- Hulp bij het zoeken naar een woning: sociale woningen, sociale vastgoedmaatschappijen, diensten voor juridische en sociale bijstand, huurdersbonden
- Begeleiding bij de sociaal-professionele integratie: permanente vorming; diensten voor sociaal-professionele integratie; onderwijs voor sociale promotie, lokale missies, integratiebedrijven; lokale agentschappen voor werkgelegenheid, alfabetiseringscentra
- Toegang tot cultuur: Hobo, Artikel 27
- Jonge kinderen en jeugd: kinderdagverblijven, kinderopvang, huiswerkhulp, diensten voor gezinsplaatsing, onthaaldienst gespecialiseerd in jonge kinderen, ontmoetingsplaatsen voor jonge kinderen en ouders, Jeugdorganisaties, Jeugdhuisen, sociale diensten
- Steun voor het ouderschap: kleine gele fiets, huis voor alleenstaande ouders, enz.
- Voedselhulp: partnerschapsovereenkomst met de sociale kruidenierswinkel Les Capucines vzw en zeer goede samenwerking met het Resto du Coeur van Sint-Gillis.

Samenwerking moet plaatsvinden binnen het kader van het beroepsgeheim. Dit betekent dat er geen informatie mag worden doorgegeven aan derden buiten het team zonder toestemming van de persoon voor wie wordt gezorgd. Deze samenwerkingsverbanden nemen dus de vorm aan van een driehoeksverhouding tussen de persoon, het Onthaalhuis of DOMINO en de partnerinstelling om de persoon zo goed mogelijk te ondersteunen bij het opbouwen en realiseren van hun levensproject. De vereniging houdt zich aan de regels voor gegevensbescherming.

### ***Daklozen sector***

Het is evident dat wij zowel tijdens het verblijf als in het kader van de naverblijfse-opvolging of de thuisbegeleiding regelmatig samenwerken met andere actoren uit de sector die daklozen bijstaan: onthaalhuizen, straathoekwerk, thuisbegeleiding, ...

Sinds 2015 zijn we lid van twee federaties: **de Bico Federatie en AMA**, de Federatie van Opvangtehuizen en hulpdiensten voor thuislozen. De directrice van Onderweg is bestuurslid van beide federaties. In 2024 werd de directrice verkozen tot vicevoorzitter van de Bico Federatie.

### ***Huisvesting***

Al enkele jaren hebben we samenwerkingsovereenkomsten gesloten met het SVK Iris, SVK van Sint-Gillis, SVK van Ukkel, SVK van Jette en het SVK "Comme chez toi".

Sinds 2020 is Onderweg partner van de '**Housing capture & creation unit (HCC UNIT)**' van 'T Eilandje en zit in de stuurgroep.

Sinds augustus 2022 hebben we een partnerschap gesloten met het **SIL** van 'T Eilandje (Huisvestingsdienst). Deze samenwerking tussen onze twee diensten komt onze institutionele organisatie zeer ten goede. Het SIL biedt de begunstigden een verhuisdienst en zorgt indien nodig voor de lift. De begunstigden hebben ook de mogelijkheid om hun gratis meubelvoorraad te bezoeken. Hulp bij de eigenlijke installatie is ook mogelijk (montage van het meubilair, aansluiting van gas en/of elektriciteit).

Als actor van sociale actie in Sint-Gillis nemen wij deel aan de werkgroep 'Huisvesting' van de Sociale Coördinatie Sint-Gillis.

### ***Artikel 36 en 36bis: Overeenkomst van prioritaire toewijzing van sociale woningen***

In september 2015 keurde de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een besluit goed tot wijziging van het besluit van 26 september 1996 betreffende de verhuur van woningen beheerd door de Openbare Vastgoedmaatschappijen (OVM). Dit verplicht de OVM om één of meerdere overeenkomsten van prioritaire toewijzing van woningen, die op minstens 3% van het totaal van toewijzingen van het voorgaande jaar betrekking hebben, af te sluiten met erkende opvangtehuizen die personen onderdak geven uit hoofde van geweldfeiten tussen partners of intrafamiliaal geweld (Artikel 36).

In dit kader heeft Onthaaltehuis Onderweg voor het jaar 2025 drie overeenkomsten kunnen verlengen die in 2024 al van kracht waren (Foyer Anderlechtois, Comensia en ABC – Alliance bruxelloise coopérative), terwijl het twee overeenkomsten heeft verloren (Lojega en Habitation Moderne).

Bovendien werd het jaar 2025 gekenmerkt door de invoering van een nieuw uitzonderingsartikel (artikel 36 bis). Dit bepaalt dat "elke maatschappij [voor sociale huisvesting = SISP] een of meer samenwerkingsovereenkomsten sluit, betreffende de prioritaire toewijzing van woningen voor minimaal 6% van het totale aantal toewijzingen van het voorgaande jaar, met een of meer Brusselse organisaties die zijn erkend (...) door de COCOF, de GGC of de VGC (...) op voorwaarde dat deze organisaties de begeleiding van de herhuisveste personen garanderen". Het is de bedoeling dat dit percentage van 6% in 2027 wordt bereikt, met een geleidelijke verhoging tot dan toe – namelijk 3% in 2025 en 4,5% in 2026.

Op basis van haar ervaring op het gebied van begeleiding bij huisvesting heeft Onderweg 3 overeenkomsten gesloten met ABC, Lojega en Bin'Home. In 2025 heeft dit geleid tot 1 woning.

### ***Fair Ground Brussel***

Onze vereniging is lid van de coöperatie Fair Ground Brussels, een initiatief van verschillende verenigingen die actief zijn in de Brusselse huisvestingssector. Het doel is een holistische oplossing te bieden voor de huisvestingscrisis en de impact op verschillende vlakken te versterken: de strijd tegen

dakloosheid, stedenbouwkundige transitie, huurbeheer, renovatie van gebouwen, vastgoedinvesteringen, enz.

### **Gezondheid**

Sinds 2018 zijn we lid van de algemene vergaderingen van de Geestelijke Gezondheid Netwerk **REZONE** en **GGSUB (Smes-b** in het frans). Deze twee vzw zijn actief in de geestelijke gezondheidszorg en hebben als doel de zorg en de toegang tot zorg te verbeteren voor kwetsbare groepen die lijden aan verschillende psychische aandoeningen.

Vanaf 2020 zijn wij lid van de vzw '**Bitume**' (Brussels netwerk van eerstelijnsinterventie voor gemarginaliseerde en/of uitgesloten gebruikers), een netwerk met verschillende partners in de daklozensector. Dankzij dit netwerk kunnen personen die zich in een zwervende situatie bevinden, en die over het algemeen verschillende problemen cumuleren en voor wie de ervaring in een instelling niet altijd vanzelfsprekend is, gemakkelijker toegang krijgen tot bepaalde instellingen en kunnen deze complexe follow-ups besproken worden. Er is één bijeenkomst per maand met de verschillende partners.

In 2022 hadden we de gelegenheid om een samenwerkingsovereenkomst te ondertekenen met de medische praktijk van Dr. Orban, naast de overeenkomst die in 2021 met Dr. Leemans werd ondertekend. Het idee is om meerdere "resource" mensen te hebben om te kunnen reageren op onze verzoeken, onze vragen, zowel vanuit medisch als psychologisch oogpunt. We hebben gemerkt dat de laatste twee jaar psychische aandoeningen steeds meer voorkomen onder onze begunstigden. Dit is een van de redenen waarom wij de dr. Orban om steun hebben gevraagd.

### **Bruss'help**

Bruss'help is een vereniging van publiek recht gemandateerd door de GGC, belast met de coördinatie van de noodhulp en de integratiehulp aan daklozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het is een regionaal instrument dat bij de Ordonnantie van 18 juni 2018 is vastgesteld en in 2019 is opgericht.

De directrice van Onderweg heeft van 2021 tot 2025 zitting gehad in de commissie voor noodhulp en re-integratie en in de beperkte commissie.

In april 2025 werden de mandaten van de twee comités opnieuw verdeeld na een oproep tot kandidaatstelling. Onderweg heeft zich aangemeld en is geselecteerd voor een mandaat in het **comité voor noodhulp en integratie**.

In 2025 nam de directrice deel aan 1 vergadering van het beperkte comité en 4 vergaderingen van het comité voor noodhulp en integratie.

### Welzijn op het werk

Het thema welzijn op het werk heeft binnen onze vereniging voortdurend onze aandacht.

In 2019 is met steun van de Association sur le Bien-être au travail (ABBET) een uitgebreide risicoanalyse gestart op basis van de participatieve Déparis-methode. Hierdoor konden we samen met het hele team de krachtpunten en aandachtspunten van de werkomgeving in kaart brengen en verbeterpunten vaststellen.

Sinds 2021 houdt een werkgroep, bestaande uit teamleden en het management, zich bezig met deze kwesties en stelt actieplannen op. Er zijn al verschillende initiatieven genomen, waaronder de herinrichting van bepaalde werkruimtes en de verbetering van de organisatie van specifieke zones. (Rookruimte, afvalbeheer), de aanpassing van het schoonmaaksysteem voor de gemeenschappelijke ruimtes en de opleiding van het team in bedrijfshulpverlening. Een medewerkster heeft bovendien een opleiding gevolgd om de functie van preventieadviseur bij Onderweg te vervullen.

In 2023 is er samen met ABBET een analyse van psychosociale risico's uitgevoerd om een beter inzicht te krijgen in de sterke punten en uitdagingen binnen de werkomgeving. Dit initiatief heeft geleid tot een gezamenlijke reflectie over de werkorganisatie, de relaties binnen het team en de arbeidsomstandigheden.

In het voortzet van deze aanpak is een algemeen actieplan voor de periode 2025-2029 opgesteld en zijn verschillende maatregelen die voor het jaar 2025 waren gepland, al uitgevoerd. Daartoe behoren met name het opstellen van een document met instructies in geval van een arbeidsongeval en de contactgegevens van de externe preventiedienst, de herziening van het incidentenregister en het invoeren van de mogelijkheid tot individuele begeleiding voor personeelsleden die daar behoefte aan hebben.

In het Onthaaltehuis is de inrichting van de wachtkamer voor het nachtpersoneel herzien, is er een systeem geïnstalleerd waarmee de bezetting van de kantoren kan worden aangegeven en is er voor het hele team een opfriscursus eerste hulp georganiseerd. Daarnaast is er gezamenlijk gewerkt aan het verduidelijken van de institutionele procedures voor het voorkomen en aanpakken van bepaald problematisch gedrag van de begeleide personen.

Voor de DOMINO-dienst zijn verschillende verbeteringen doorgevoerd: herinrichting van een ruimte voor individuele begeleiding, verbetering van het thermisch en akoestisch comfort in de kantoren, terbeschikkingstelling van beschermingsmiddelen voor bepaalde huisbezoeken en het opstellen van een overzicht van externe hulpbronnen waarop maatschappelijk werkers een beroep kunnen doen.

Deze verschillende initiatieven getuigen van de vastberadenheid van Onderweg om het welzijn op het werk van het hele team op concrete en vooruitstrevende wijze te verbeteren.

## Kwaliteitsbeleid

De invoering van een kwaliteitsbeleid is een verplichting die is ingevoerd bij de hervorming van de verordening en het besluit inzake de sector van de hulp aan daklozen, die door de GGC is erkend en gefinancierd. Elke dienst moet dan ook een vijfjarig kwaliteitsbeleid ontwikkelen met als doel de kwaliteit van de aangeboden diensten en de werking van de instelling op systematische wijze te organiseren, te evalueren en te verbeteren.

### **Onthaaltehuis**

Het kwaliteitsbeleid van het Onthaaltehuis, dat in 2024 is opgesteld, is opgebouwd rond twee thema's:

**Thema 1** (transversaal voor het tehuis en DOMINO): Het ontwikkelen van een ondersteuningsmethodologie die **de autonomie** van de ondersteunde personen steunen en versterkt.

**Thema 2** (Onthaaltehuis): Promoten en vergemakkelijken van de deelname van bewoners in beslissingen en acties die hen aangaan.

In 2025 is er intensief samengewerkt rond deze kwesties. Er werd een werkgroep opgericht, bestaande uit het management, de verantwoordelijke voor maatschappelijk werk en twee maatschappelijk werkers, om het proces in goede banen te leiden.

Hoewel het werk oorspronkelijk gericht was op het begrip autonomie, werd de focus verlegd naar het thema participatie, dat door het team als bijzonder relevant werd beschouwd in het licht van de praktijkervaringen. Er werden dan ook drie reflectiesessies georganiseerd met de vzw Repères, waarbij het volledige sociale team, inclusief de nachtmedewerkers, aanwezig was. Deze bijeenkomsten maakten het mogelijk om de beeldvorming rond participatie te verkennen, de bestaande beperkingen en mogelijkheden te identificeren en na te denken over de toepassing ervan in de specifieke context van een Onthaaltehuis.

Tijdens een speciale teamvergadering werden vervolgens de conclusies van dit werk gedeeld, werden enkele kernbegrippen verduidelijkt en werd een inventarisatie gemaakt van de bestaande werkwijzen. Uit deze bespreking bleek dat er binnen het onthaaltehuis al verschillende vormen van participatie bestaan, variërend van voorlichting tot het betrekken van de bewoners bij bepaalde activiteiten.

Na afloop van dit proces zijn voor 2026 twee prioriteiten vastgesteld: het opzetten van een ideeënbu en het nadenken over de herinrichting van de bewonersvergadering. Deze maatregelen zijn bedoeld om de betrokkenheid van de bewoners bij het leven in het huis te vergroten en beter rekening te houden met hun mening.

## **DOMINO**

In 2024 beschikte DOMINO over een voorlopige exploitatievergunning; de verplichting om een kwaliteitsbeleid op te stellen was dus alleen van toepassing op het Onthaaltehuis. Het jaar 2025 werd dan ook besteed aan het opstellen van het kwaliteitsbeleid voor de dienst.

Een werkgroep bestaande uit de hoofd maatschappelijk werk en twee maatschappelijk werkers heeft een vijfjarig kwaliteitsbeleid opgesteld, dat in november 2025 aan het team is gepresenteerd en door de raad van bestuur is goedgekeurd.

Dit beleid is opgebouwd rond twee thema's:

1. de integratie van de dienst in het partnernetwerk versterken;
2. de autonomie van de begeleide personen bevorderen en ondersteunen (een thema dat ook bij het Onthaaltehuis aan de orde is).

DOMINO, een dienst die in 2023 is opgericht, moet zijn positie binnen het Brusselse netwerk nog verder versterken en zijn kennis van partners die de begeleiding van mensen kunnen ondersteunen, verdiepen. Het doel is een sterk netwerk op te bouwen om beter in te kunnen spelen op de behoeften van de begeleide doelgroepen.

Het tweede thema betreft het streven naar zelfstandigheid. Om de samenhang van het proces te verzekeren, is besloten om de twee assen achtereenvolgens aan te pakken: de eerste jaren zullen worden besteed aan de uitbouw van het partnernetwerk, terwijl het werk rond zelfstandigheid vanaf 2028 van start gaat, in overeenstemming met de reflecties die in het Onthaaltehuis worden gevoerd. De werkgroep zal in 2026 haar bijeenkomsten voortzetten om de eerste maatregelen uit dit kwaliteitsbeleid ten uitvoer te brengen.

## Communicatie en Mobilisatie

### **Politieke mobilisatie**

Het jaar 2025 werd sterk gekenmerkt door de veranderde politieke context na de verkiezingen van juni 2024. Op federaal niveau heeft de coalitie “Arizona” verschillende maatregelen genomen die directe gevolgen hebben voor onze doelgroepen of voor de sector van de hulp aan daklozen (hervorming van de werkloosheidsuitkeringen, stopzetting van de subsidies voor het “plan grand froid” ...). In Brussel zorgde het uitblijven van een regering voor onzekerheid en begrotingsangst in tal van sectoren, zoals de sociale sector en de gezondheidszorg.



In deze context heeft onze vzw op verschillende manieren actie ondernomen: voorlichting en bewustmaking van de mensen die we begeleiden en van onze medewerkers, steun aan verenigingen waarvan de subsidies rechtstreeks zijn getroffen (Projets Cover, Artha en SubLINK), medeondertekening van open brieven of petitie's, en deelname aan bijeenkomsten of demonstraties. Verschillende bewoners van het Onthaaltheuis hebben zich bij het team aangesloten tijdens deze evenementen.

Op initiatief van de vzw SAAMO hebben talrijke vzw's de krachten gebundeld om het OCMW van Anderlecht aan te spreken op de problemen die onze hulpbehoevenden ondervinden bij het verkrijgen van sociale rechten. Onderweg heeft, net als andere onthaaltheuizen, dit initiatief gesteund.

### **Vertegenwoordiging**

Op 21 september 2025 hadden de bewoners van het Onthaaltheuis een stand op de jaarlijkse rommelmarkt op het Place Loix. Een mooie gelegenheid om wat spullen uit te zoeken, koekjes te verkopen en in onze wijk aanwezig te zijn om ons project aan de buurt te presenteren.

Op initiatief van de huisvestingsgroep van de sociale coördinatie van het OCMW van Sint-Gillis hebben we op 13 november deelgenomen aan een presentatieavond over de huisvestingsdiensten, bedoeld voor verhuurders en bewoners.

## Persbericht

Op initiatief van VIVALIS kregen we de kans om aandacht te vragen voor het werk dat ons team verricht in het Onthaalhuis Onderweg. Ons verhaal is ter gelegenheid van 8 maart, de Internationale Vrouwendag, gepubliceerd in de krant "Le Soir".

# A Saint-Gilles, l'Escale tente de sortir les femmes de la rue et de la violence

Le dernier recensement disponible montre que 1.283 femmes vivent sans un « chez soi » à Bruxelles. Dont un tiers environ victime de violences conjugales. A Saint-Gilles, l'Escale les accueille, les stabilise et leur trouve un logement. La gestation d'une nouvelle vie qui nécessite en moyenne un accompagnement de neuf mois.

■ Article réservé aux abonnés



Fatima a rejoint la Belgique avec ses deux enfants il y a six ans. Depuis 2023, sa famille a trouvé refuge à l'Escale, en attendant d'obtenir son propre foyer. - Pierre-Yves Thienpont.



Journaliste au pôle Economie

Par **Pascal Lorent** ([/508/dpi-authors/pascal-lorent](#)).

# ONTHAALTEHUIS ONDERWEG



## Inleiding

Ons Onthaalhuis Onderweg, gelegen in het rustige en groene kader van het Loixplein in het centrum van Sint-Gillis, begeleidt vrouwen en gezinnen in moeilijkheden. We zijn erkend en worden gesubsidieerd door de Gemeenschappelijke gemeenschapscommissie voor 35 plaatsen, verdeeld over 20 kamers.

Ons centrum wil in de eerste plaats een stopplaats zijn, een *halte onderweg*, om personen en gezinnen in armoede toe te laten om te rusten, weer op krachten te komen, een nieuw levensproject op te bouwen en weer door te gaan. Ons hele project is gebaseerd op waarden als opvang, een menselijke relatie, respect en autonomie.

In ons huis wonen alleenstaande vrouwen, papa's, mama's en koppels met hun kinderen, meisjes en jongens, zonder leeftijdsbeperking. Deze mensen hebben uiteenlopende en vaak talrijke problemen: verlies of uitzetting uit de woning, huiselijk en intrafamiliaal geweld, zware schulden, lichamelijke of geestelijke gezondheidsproblemen, eenzaamheid en sociale uitsluiting...

Het is dus onze taak om de bewoner met zijn ervaringen en omgeving toe te laten een materiële, sociale, relationele en affectieve veiligheid terug te vinden. Veiligheid die de persoon zal toelaten zich buitenshuis te manifesteren, in een omgeving waarin een sociale integratie of re-integratie mogelijk is.

## Doelstellingen en middelen

Ons hoofddoel is dat een individu of gezin dat aanklopt, het huis verlaat in een positief geëvolueerde situatie en met middelen die voor de nodige autonomie zorgen.

Het team heeft als hoofdmissie om het volgende te bieden aan mensen die tijdelijk dakloos zijn omwille van financiële, sociale, familiale, psychologische redenen:

- Opvang en oriëntatie
- Verblijf in een individuele of gezinskamer met een gemeenschapskader
- Hulp om duidelijk te bepalen wat de persoon wilt opbouwen als project en vervolgens welke middelen en acties moeten worden ingezet om het te realiseren
- Individuele psychosociale begeleiding (zich administratief in orde brengen, budgetbeheer, huiselijk en intra familiaal geweld, werk zoeken, toegang tot gezondheidszorg ...)
- Begeleiding voor ouders en ondersteuning bij de ouder-kindrelaties
- Specifieke begeleiding voor kinderen
- Begeleiding bij het vinden van een woning
- Een begeleiding na-verblijf voor de mensen die ernaar vragen

Om de algemene doelstellingen tot stand te brengen, zorgen de werknemers voor het volgende:

- Een grote beschikbaarheid garanderen om aandacht te schenken aan de vragen van de bewoners over verschillende levensgebieden (administratief, financieel, relationeel, gezondheid, verblijf enz.)
- Informatie opzoeken en geven over de rechten en plichten op administratief en juridisch vlak
- De bewoner ondersteunen bij het zoeken naar geschikte oplossingen, een zo groot mogelijke steun van de bewoners in samenwerking met andere diensten (netwerken)

## Onthaal en begeleiding

### 1. Doelgroep

Ons Onthaalhuis richt zich tot alle vrouwen, alleen of met kinderen, en ook tot families, die tijdelijk en om uiteenlopende redenen geen huisvesting hebben.

De vzw maakt geen onderscheid tussen de bewoners op basis van hun godsdienst, afkomst, cultuur, sociaal verleden, administratief statuut enz.

In 2025 waren er **35 verschillende "verblijven"** in het Onthaalhuis Onderweg, wat neerkomt op een daling van 8% ten opzichte van 2024. Van deze gezinseenheden waren er 17 al aanwezig voor 1 januari 2025.

*Onderverdeling van de 35 verblijven volgens de aankomstdatum:*

	Aantal verblijven	%
Aankomst in 2021	1	<b>3%</b>
Aankomst in 2022	1	<b>3%</b>
Aankomst in 2023	3	<b>9%</b>
Aankomst in 2024	12	<b>34%</b>
Aankomst in 2025	18	<b>51%</b>
TOTAAL	35	<b>100 %</b>

### 2. Toelatingen en onthaal

Ons doel is om iedere huisvestingsaanvraag professioneel en respectvol aan te pakken. Wij analyseren iedere aanvraag individueel en proberen de meest geschikte oplossing te bieden. De toelatingscriteria werden objectief bepaald en zijn bedoeld om het begeleidingsaanbod af te stemmen op complexe situaties en om een veilige huisvestingsplaats te garanderen aan de toegelaten personen. Bij een nieuwe aankomst proberen we zoveel mogelijk een goed evenwicht binnen de bewonersgroep te bewaren. Deze intrede is mogelijk indien het team van mening is dat een gemeenschapsleven mogelijk is en dat ondersteuning kan worden geboden.

Dit zijn de toelatingscriteria:

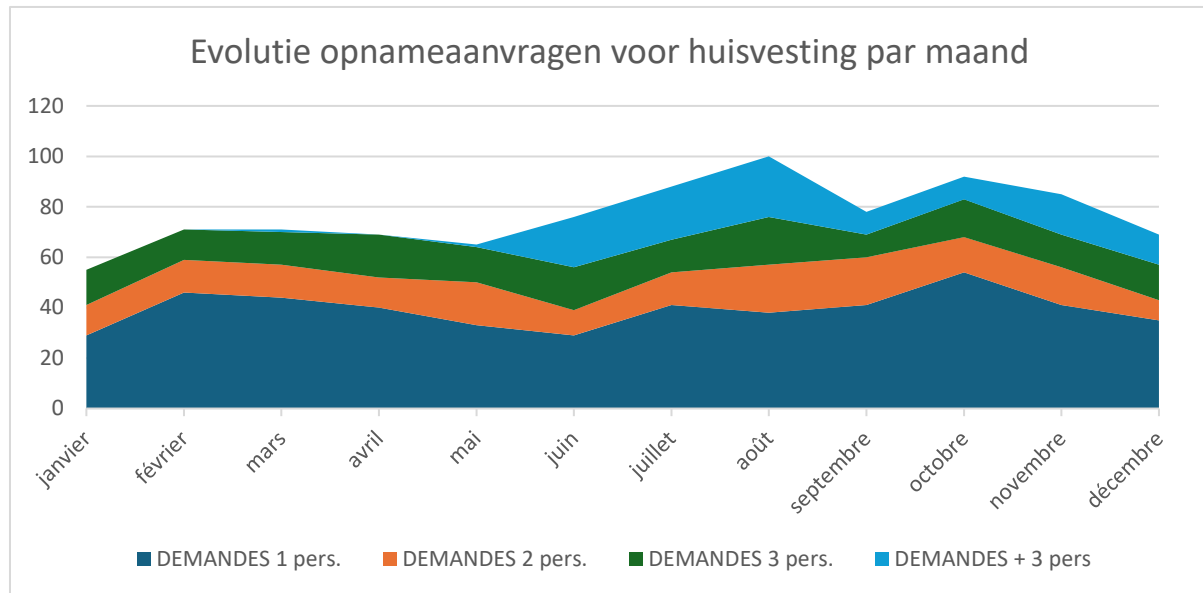
- De capaciteit om de verblijfskosten ten laste te nemen;
- De wil om samen te werken met een multidisciplinair team in het kader van een begeleidingsproject;
- Medische opvolging voor belangrijke verslavingen en psychologische problemen;
- Een uitgesproken akkoord met het Huishoudelijk Reglement van het Onthaalhuis.

#### **Opnameaanvragen**

Vanaf mei 2017 hebben we een "wachlijst" gecreëerd om de aanvragen correct en billijk te kunnen behandelen. Sindsdien kunnen aanvragen ingediend worden van maandag tot vrijdag, van 8u tot 20u; dit kan telefonisch, per mail of ter plaatse. Dit eerste contact geeft het team de mogelijkheid om de ontvankelijkheid van de aanvraag te analyseren en de nodige gegevens in te zamelen om de aanvraag op de wachlijst te kunnen zetten. Het betreft hier de identiteitsgegevens van de persoon, de identiteitsdocumenten, het statuut op het Belgisch grondgebied en/of zijn inkomsten. Deze personen worden uitgenodigd om hun aanvraag om de vijftien dagen te hernieuwen. Als er een kamer beschikbaar is, contacteert het team de persoon waarvan de gezinssamenstelling overeenkomt met

de grootte van de kamer, in overeenstemming met de chronologische volgorde op de wachtlijst. Dan wordt zo snel mogelijk een onthaalgesprek vastgelegd.

In 2025 registreerden we **919 aanvragen voor huisvesting op onze wachtlijst, een stijging van 8% ten opzichte van 2024**. Dit cijfer moet echter gerelativeerd worden omdat van januari tot eind mei de registratie van aanvragen voor meer dan 3 personen werd opgeschort vanwege een te grootte aantal aanvragen.



51% van de verzoeken betreft alleenstaande vrouwen, 19% een ouder met één kind, 18% een ouder met twee kinderen of een stel met één kind en 12% verzoeken van gezinnen van minstens 4 personen. Slechts 1,95% van de verzoeken resulteerde in huisvesting.

Al deze verzoeken hebben betrekking op in totaal 1.811 mensen.

Door de configuratie van de kamers is het erg moeilijk om grote gezinnen op te vangen, omdat er dan verschillende kamers gelijktijdig beschikbaar moeten zijn. Om geen valse hoop te geven aan grote gezinnen, nemen wij geen aanvragen meer aan voor gezinnen van meer dan 6 personen. Voor de ontvangst van 7 personen moeten er namelijk 3 kamers tegelijk beschikbaar zijn, wat nooit gebeurt. In dat geval delen wij de families mee welke centra aan hun verzoek kunnen voldoen.

In 2025 voerden we **toelatingsgesprekken voor 23 aanvragen**, dit aantal is hetzelfde als in 2024. Tijdens dit gesprek wordt het Onthaaltehuis voorgesteld aan de persoon. Er wordt specifiek aandacht besteed aan het pedagogisch project en het huishoudelijk reglement.

Als een onthaal geconcretiseerd is, wordt een wederzijds akkoord tussen de persoon en het Onthaaltehuis geformaliseerd door de handtekening van de onthaalovereenkomst. De eerste onthaalovereenkomst is voor een periode van drie maanden. Vervolgens kan het contract verlengd worden met perioden van 3 maanden, met een maximum van 2 jaar (nieuwe GGC-norm), zolang de begeleiding zinvol is.

Van de 23 intakegesprekken resulteerden er slechts 4 niet in een opvang, oftewel 18%.

Verschillende redenen kunnen dit verklaren:

- Mensen hebben hun aanvraag ingetrokken na het eerste of tweede intakegesprek: 3 gevallen van de 4.

- Mensen voldeden niet aan de voorwaarden voor opvang: 1 geval van de 4.

Bij een negatieve beslissing van het team en indien de opvang niet kan gebeuren, worden de redenen aan de personen uitgelegd en in de mate van het mogelijke worden alternatieve pistes aangebracht.

### 3. Kenmerken van de bewoners

In totaal verbleven er in 2025 64 personen, verdeeld over 35 “verblijven”, in het Onthaalhuis, wat neerkomt op een daling van 6% ten opzichte van 2024. Hierbij moet worden opgemerkt dat 3 kinderen niet in het totaal zijn meegeteld, omdat zij slechts af en toe in het weekend en tijdens de schoolvakanties verbleven. Bovendien hebben een vrouw en haar dochter in 2025 twee verblijven gehad: de eerste keer als moeder en dochter en de tweede keer als ‘gezin’, waarbij ze zich bij een vader met zijn kinderen voegden die in het Onthaalhuis verbleven. Deze vrouw en haar dochter zijn slechts één keer meegeteld.

*Onderverdeling naar het soort gezin:*

	Vrouwen	Mannen	Kinderen < of = 3 j	Kinderen > 3 jaar	TOTAAL	%
Alleenstaanden	18	0	0	0	18	<b>28 %</b>
Eenoudergezinnen	11	2	6	14	33	<b>51,5 %</b>
Gezinnen	3	3	1	3	10	<b>15,5 %</b>
Anderen	2	0	0	1	3	<b>5 %</b>
TOTAL	34	5	7	18	64	
%	<b>53 %</b>	<b>8 %</b>	<b>11 %</b>	<b>28 %</b>		

*Onderverdeling van 39 volwassene bewoners volgens geslacht en leeftijd:*

	18-25 jaar oud	26-35 jaar oud	36-45 jaar oud	46-55 jaar oud	56-65 jaar oud	+65 jaar oud
Vrouwen	2	9	10	9	3	1
Mannen	0	0	3	2	0	0
TOTAAL	2	9	13	11	3	1
%	<b>5 %</b>	<b>23 %</b>	<b>33,5 %</b>	<b>28 %</b>	<b>8 %</b>	<b>2,5 %</b>

*Onderverdeling van 25 kinderen onder de bewoners volgens geslacht en leeftijd:*

	0-3 jaar oud	4-8 jaar oud	9-13 jaar oud	14-18 jaar oud
Meisjes	5	4	1	0
Jongens	2	7	3	3
TOTAAL	7	11	4	3
%	<b>28 %</b>	<b>44 %</b>	<b>16 %</b>	<b>12 %</b>

De gemiddelde leeftijd van kinderen is 8 jaar.

*Onderverdeling volgens de 17 broers en zussen:*

	1 kind	2 kinderen	3 kinderen	4 kinderen
Gezinsgrootte	11	4	2	0
%	<b>64 %</b>	<b>24 %</b>	<b>12 %</b>	<b>0 %</b>

We merken ook op dat 7 bewoners één of meerdere kinderen hadden die hen niet vergezelden tijdens hun verblijf, wat neerkomt op 14 kinderen met leeftijden van 5 tot 18 jaar oud. Deze kinderen werden ofwel op gerechtelijk bevel geplaatst ofwel ondergebracht bij de vader of het gezin, ofwel verbleven nog in het land van herkomst van de ouders.

### **Verblijfspercentage**

In 2025 werden 12.162 overnachtingen geregistreerd, een lichte stijging van 1% ten opzichte van 2024. Dit komt neer op een bezettingsgraad van 95%.

### **Doorverwijzing**

Wat de doorverwijzing van de bewoners betreft, stellen we vast dat **de crisiscentra (54,5 %) en andere diensten in de sector van de daklozenhulp (17 %)** de belangrijkste organisaties zijn die de personen naar onze instelling doorverwijzen (71,5 %). 8,5 % van de aanvraag tot opvang is op initiatief van de mensen zelf.

*Onderverdeling van de verblijven volgens de doorverwijzingsinstellingen:*

	Samu Social/ Rode Kruis	Centre Ariane	Ilot 160	Andere sectoren thuislozen	Maatschappelijke werking	2 <sup>de</sup> verblijf	Zieken huis	Gevangenis	SAJ	Spontaan
Doorverwijzing	9	3	7	6	5	0	0	1	1	3
%	<b>26%</b>	<b>8,5%</b>	<b>20 %</b>	<b>17 %</b>	<b>14%</b>	<b>0 %</b>	<b>20 %</b>	<b>3 %</b>	<b>3 %</b>	<b>8,5 %</b>

### **Nationaliteit, moedertaal, verblijfsvergunning en adres**

Wat het profiel van de bewoners betreft, had 56% de Belgische nationaliteit en was 36% afkomstig uit een van de landen op het Afrikaanse continent. Bijna alle bewoners waren Franstalig. Voor sommige ondersteunende interviews maakten we gebruik van tolken (voornamelijk Arabisch).

*Onderverdeling van de 39 volwassenen volgens hun nationaliteit:*

	Belg	EU	Europa buiten EU	VS	Azië	Afrika
Nationaliteit	22	2	0	0	1	14
%	<b>56%</b>	<b>5 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>2,5 %</b>	<b>36 %</b>

Europese onderdanen hebben de Spaanse of Franse nationaliteit. Het Afrikaanse continent vertegenwoordigt verschillende landen (Marokko, Democratische Republiek Congo, Kameroen, Niger, Guinee). Tot slot heeft één persoon de Iraanse nationaliteit.

Van de mensen die we verwelkomden, hadden er 22 een Belgische identiteitskaart, 11 een verblijfsvergunning (B, E, F, Oranje kaart, enz.), 3 een paspoort (Marokkaans, Iraans) en 3 geen verblijfsvergunning.

Het is vermeldenswaard dat we hier alleen rekening hebben gehouden met de nationaliteiten en identiteitsdocumenten van volwassenen. Het gebeurt namelijk geregeld dat de **kinderen niet dezelfde nationaliteit** of dezelfde verblijfsvergunning hebben als de ouder(s) aanwezig in het Onthaaltheuis. Wat de verblijfsvergunning betreft, gaat het om de situatie bij aankomst in het Onthaaltheuis: de administratieve situatie kan evolueren tijdens het verblijf.

In 2025 hadden slechts 5 personen een referentieadres bij het OCMW (deze daling kan te maken hebben met de wetswijziging over de toekenning van het referentieadres). Voor 29 volwassenen werd bij aanvang van het verblijf een domiciliëring gedaan op het adres van het Onthaalhuis om de administratieve procedures te vergemakkelijken. 2 volwassenen behielden hun vorige adres, 2 volwassenen hadden geen adres en voor 1 persoon hebben we geen gegevens (verblijfsduur te kort).

### ***Problematieken***

De problematieken, aangekaart door de mensen die bij ons aankomen, zijn heel uiteenlopend; hoe dan ook ligt **het verlies, de afwezigheid of de ongeschiktheid van de woning** in alle gevallen aan de basis van de opnameaanvraag.

Deze oorzaak bundelt diverse feiten zoals:

- Scheidingen, echtscheidingen, conflicten of echtelijk- en intra familiaal geweld
- Verlies van huisvesting: uitzetting (onbetaalde huur, conflict met de huisbaas), ondermaatse huisvesting, einde van het huurcontract, enz.
- Vrijwillig vertrek naar een andere Onthaalhuis
- Inkomensverlies
- Zwervend, levend op straat, verslavingen
- Vrijlating uit gevangenis

Er zij op gewezen dat deze oorzaken in sommige situaties cumulatief zijn en dat het verlies van huisvesting in **26 %** van de gevallen verband houdt met een **situatie van echtelijk geweld en intra familiaal geweld** of gezinsconflicten, **een daling van 11% ten opzichte van 2024**.

### ***Opleiding en socio-professionele integratie***

Veel bewoners zijn vrij laag geschoold. Sommige bewoners die uit het buitenland komen zijn bijna niet geschoold. Weinig mensen werken bij aankomst in het Onthaalhuis (8 mensen bij binnenkomst, van wie er één haar baan is verloren tijdens haar verblijf). Ondanks de moeilijkheden voor sommige mensen om zich in te passen in een socio-professionele omgeving, begeleidt het team elke bewoner om te bekijken welke integratiepistes het meest geschikt zijn voor hun situatie. Het kan gaan om het hervatten van een studie of een beroepsopleiding of om een professionele heroriëntatie.

In bepaalde situaties werken we met HOB0. Deze dienst biedt immers ondersteuning op maat voor de sociaal-professionele re-integratie van mensen. Bewoners gaan erheen om hun situatie bij VDAB op orde te brengen, een opleiding of werk te zoeken, hun cv bij te werken... Deze ondersteuning is vaak erg gunstig voor de bewoners van het Onthaalhuis.

## **4. Begeleidingen**

### ***Omkadering***

De situatie van de bewoners wordt gevolgd door twee medewerkers, hun referenten. Er wordt voorgesteld in trio te werken (sociaal assistent-opvoeder-bewoner). Deze werkwijze biedt de gehuisveste persoon een houvast en dus een zekere stabiliteit. Bovendien zijn de verschillende visies en analyses van de leden van het trio heel verrijkend, in die zin dat ze elkaar aanvullen om actiepiestes te vinden die de bewoner toelaten zijn leven in handen te nemen.

Er worden regelmatig gesprekken georganiseerd om de balans op te maken en de evolutie van de situatie te bespreken. De werknemers luisteren, ze nemen waar en begeleiden de mensen. Ze kunnen

gemakkelijk worden aangesproken om te antwoorden op vragen, bedenkingen, angsten en problemen van de persoon. Om de drie maanden wordt samen met de bewoners een evaluatie georganiseerd om te bepalen of het noodzakelijk is de opvang verder te zetten. Als dat het geval is, kan een verlenging van drie maanden (hernieuwbaar) ondertekend worden.

Binnen een maand na aankomst in het Onthaalhuis werken de verwijzende maatschappelijk werkers samen met de persoon of het koppel een “ondersteuningsproject” uit, dat hen in staat stelt hun middelen en behoeften te inventariseren en de prioriteiten te bepalen waaraan tijdens de eerste maanden van hun verblijf samen met het team zal worden gewerkt.

Elke drie maanden dient het begeleidingsplan als uitgangspunt voor een gesprek tussen de twee tot drie begeleiders, de bewoner(s) en de hoofd maatschappelijk werk. Daarin wordt het leven in het Onthaalhuis besproken, wordt indien nodig het ROI in herinnering gebracht en worden nieuwe prioriteiten voor het begeleidingsplan voor de komende drie maanden vastgesteld.

### **Activiteiten 2025**

De activiteiten die aan de bewoners worden aangeboden, zijn aangepast aan de verschillende “welzijnsbehoeften” van volwassenen en kinderen. Het team was creatief in het organiseren van verschillende soorten activiteiten die pasten bij de samenstelling van de groep bewoners:

- Gezelschapspelletjes voor kinderen en volwassenen
- Culturele, sportieve en vrijetijdsactiviteiten: musea, tentoonstelling, Walibi, wandeling naar de Grote Markt, Maximilien boerderij, ouder-kind speelplekken, Koezio, zee-uitstapje, hammam, zwembad, bowling, fitness, minigolf, karting...
- Samenwerking met Orfeo: facilitatoren kwamen activiteiten aanbieden aan kinderen en volwassenen: lichaamsexpressie voor volwassenen en muzikale -en lichaamsexpressieactiviteiten voor kinderen.
- Dagen of middagen in pretparken: Pairi Daiza, Walibi, Aqualibi, Foire du Midi, enz.
- Oudercafé
- Massagesessies voor moeders (uitgevoerd door professionals)
- Yogasessies (onder leiding van een professional)
- Kookworkshops
- Feestelijke gelegenheden: verjaardag, Halloween, Sint-Niklaas, Kerstmis...
- Huiswerkhulp
- Welzijnsessie: natuurlijke cosmetica maken, ontspannende momenten rond een thee...
- Ontbijt of groepsmaaltijd
- Afscheidsfeest voor kinderen die het Onthaalhuis verlaten



Eén keer per week, op woensdagochtend werd een **onthaalmoment voor de kinderen** gehouden in het huis. Het doel van dit kinderdagverblijf is ouders met kinderen onder de 3 jaar, die nog niet naar een kinderdagverblijf of kinderopvang gaan, toe te laten een voormiddag te hebben zonder voor hun kind te moeten zorgen.

Bij elk 'feest' (Carnaval, Pasen, Kerstmis, Halloween) organiseren we activiteiten rond elk thema: carnavalsmaskers maken, "pompoen"-workshops, eierspeurtocht ... De bewoners nemen ook deel aan creatieve workshops die toelaten om het huis te versieren.

In december kwam Sinterklaas op bezoek in het Onthaaltehuis om snoep en geschenken uit te delen. Op 23 december organiseerden we een eindejaarsfeest met een maaltijd bereid door de bewoners en het team, gevolgd door een blindtest en andere animaties. Er werden toen ook geschenken uitgedeeld.

Tijdens de schoolvakanties wordt een programma uitgewerkt om activiteiten aan te bieden aan kinderen en volwassenen: bv.: knutselen, uitstapjes naar het museum (chocolademuseum, mini-Europa, Prehistoriemuseum), wandelingen naar de speeltuin...

### ***Vakantie en vrije tijd voor iedereen***

Dankzij de financiële steun van Union Saint-Gilloise hebben we verschillende initiatieven kunnen opzetten, waaronder stages voor kinderen die tijdens de schoolvakanties in het Onthaaltehuis verblijven.

### ***Een hoogtepunt: de zomervakantie***

Een van de hoogtepunten van het project was de zomervakantie die van 7 tot 11 juli 2025 plaatsvond in Maboge, in de gemeente La Roche-en-Ardenne. **23 mensen, waaronder 9 volwassenen en 14 kinderen, namen deel onder begeleiding van 4 medewerkers.**

Met het budget konden we het volgende financieren

- Huur van de gîte
- Vervoer (bus vanuit Brussel en auto ter plaatse)
- Activiteiten (kajakken, boomklimmen, bezoek van het dorp La Roche en Ardennes...)
- Alle maaltijden tijdens het verblijf

De reis hielp om een sterk gevoel van groepscohesie op te bouwen, vooral bij de tieners, die soms wat terughoudender waren. Het zorgde ook voor een waardevolle onderbreking van de dagelijkse leven en de schermen, waardoor iedereen het beste kon halen uit deze momenten van delen en ontdekken.



### ***Gemeenschapsleven en participatie***

Het hele jaar door organiseren we verschillende activiteiten om bewoners samen te brengen. We willen ook hun vaardigheden onder de aandacht brengen, waarderen en het beeld dat ze van zichzelf hebben, verbeteren. Aangezien de activiteiten werden voorgesteld en georganiseerd door verschillende werkers, is het duidelijk dat ze het ook mogelijk maakten om meer banden tussen werkers en bewoners te creëren.

Zo werden er bijvoorbeeld kunstworkshops aangeboden aan geïnteresseerde bewoners. Sommigen hielpen mee bij het begeleiden van deze activiteiten door hun talenten op het gebied van tekenen, schilderen of knutselen te delen. Deze workshops stimuleerden de persoonlijke expressie, de creativiteit en de uitwisseling tussen de deelnemers.

Ten slotte hebben al deze workshops ons in staat gesteld om gezellige momenten, gelach en ontspanning te ervaren. Ze maakten het mogelijk om een band tussen mensen te creëren en we konden ook een bepaald voordeel voelen aan de sfeer binnen het Onthaaltehuis.

Daarnaast wordt er wekelijks een bewonersvergadering georganiseerd waar alle begunstigen gedurende 1 uur samenkomen. De eerste 20 minuten zijn verplicht. Deze tijd wordt besteed aan het doorgeven van algemene informatie. De bewonersvergaderingen worden georganiseerd op basis van een cyclus van 5 weken, waarbij elke week een van de volgende activiteiten wordt aangeboden: een spelactiviteit, een discussieforum over een bepaald thema, een filmvoorstelling, een gast van buitenaf en het gemeenschapsleven. Als er een "gast van buiten" komt of als er van tevoren een thema is vastgesteld, worden de bewoners gevraagd om volledig deel te nemen aan de bijeenkomst.

Het afgelopen jaar hebben verschillende instellingen hun projecten en activiteiten als 'externe gasten' gepresenteerd. In het bijzonder verwelkomden we HOB0 (een dagcentrum voor mensen in precare situaties), Orfeo (cultuur), COVER (ongediertebestrijding) en een presentatie van de Feldenkrais-methode. We konden ook onze collega's van DOMINO verwelkomen, die hun verschillende missies kwamen uitleggen.

Op het vlak van “Gemeenschapsleven” hebben we de begunstigden een aantal sensibiliseringssessies kunnen aanbieden, vooral over het belang van afvalsortering en verstandig energiegebruik. En de evacuatieprocedure in geval van brand.

De bewonersvergadering is ook de plek waar we een ruimte aanbieden waar mensen zich kunnen uiten over hun gevoelens en ervaringen binnen de gemeenschap en over de sterke punten of problemen die ze zijn tegengekomen in het Onthaaltehuis.

Het thema “Spreekruimte” stelt ons in staat om verschillende onderwerpen aan te pakken, zoals ideeën voor activiteiten die zouden kunnen worden opgezet of hoe we elkaar beter kunnen leren kennen door middel van leuke vragen en antwoorden.

We bieden ook “Fun Activities” zoals bordspellen of participatieve spellen (Pictionary, Karaoke, enz.).

De vijfde activiteit is een filmvoorstelling, vaak met een bak popcorn om de avond op te vrolijken.

Tot slot is de bewonersvergadering ook de plek waar we soms een klein drankje drinken ter gelegenheid van het vertrek van een van onze begunstigden (op verzoek).

### ***Project « solidair fietsen »***

In 2025 kregen we voor het eerst de kans om een fietsproject op te zetten.

Dit project heeft tot doel de mobiliteit van de bewoners van het Onthaaltehuis of de sociale woningen op een milieuvriendelijke en voordelige manier te vergemakkelijken.

Concreet werken de verenigingen “Pro vélo”, “Cyclo Vélo” en “Les Ateliers de la Rue Voot” samen met het team van het Onthaaltehuis fietsopleidingen voor groepen. Deze opleidingen bestaan uit het leren van fietsonderhoud, veilig fietsen in het verkeer, de verkeersregels en handige tips en adressen om te gaan fietsen. De opleiding duurde twee ochtenden. Het benodigde materiaal wordt tijdens de training verstrekt (verlichting, slot, veiligheidsvest, fietsroudekaart van Brussel en adressen van plaatsen waar fietsen kunnen worden onderhouden of gerepareerd).

In 2025 hebben 8 deelnemers van dit partnerschap kunnen profiteren. Ze zijn opgeleid en hebben elk een opgeknapte fiets gekregen voor het bescheiden bedrag van 25 euro.

Dit project heeft tal van voordelen: mensen in een kwetsbare economische situatie hebben niet altijd de middelen om een fiets aan te kopen. Toch is de fiets in Brussel een groot pluspunt voor dagelijkse verplaatsingen, vooral wanneer het openbaar vervoer (STIB/trein) niet goed aansluit.

Bovendien is het een voordelige manier om aan sport te doen. Het bespaart ook tijd (je hoeft niet naar de fitnesszaal te gaan).

We zien dat de 8 deelnemers dankzij dit project voornamelijk hun fiets gebruiken, wat hun verplaatsingen vergemakkelijkt. We willen het project ook uitbreiden naar kinderen, om op een gezonde en speelse manier tijd met het gezin te bevorderen.

## **5. Ouder-kindrelatie**

### ***Ouderschapsondersteuning***

We willen de gezinnen een stabiele omkadering bieden, die zorgt voor structuur en een veilige omgeving ter bevordering van de ontwikkeling van serene gezinsrelaties. In heel wat situaties is het van groot belang om de ouders opnieuw vertrouwen te laten opbouwen met betrekking tot hun vaardigheden en hun rol als ouder en opvoeder. Het team probeert iedereen te waarderen en biedt een luisterend oor als er moeilijkheden zijn bij de opvoeding of de ontwikkeling van de kinderen.

Deze begeleiding is zowel individueel als collectief mogelijk. In ieder geval zal de ploeg zich ervan weerhouden de plaats van de ouders in te nemen. Bij eventuele interventies houdt het team zowel met de vragen van de kinderen als van de ouders rekening. De maatschappelijk werker kan de ouders efficiënt advies verlenen als deze laatste dit wenst, bijvoorbeeld om de behoeften van zijn kind beter te begrijpen en te leiden, of het nu op vlak van school, gezondheid of gewoon de persoonlijke ontwikkeling is, via een gericht kader, zoals door sport of creatieve activiteiten. Sinds 2022 krijgt elk gezin dat in het Onthaalhuis wordt opgenomen een vaste maatschappelijk werker toegewezen die hen begeleidt bij het ouderschap. Het individuele plan (met betrekking tot de kinderen) wordt samen met deze maatschappelijk werker opgesteld. Bovendien kunnen alleenstaande vrouwen met kinderen die niet in het Onthaalhuis wonen, desgewenst ook begeleiding krijgen op het gebied van ouderschap.

Twee deeltijdwerksters bieden opvoedingsondersteuning in het Onthaalhuis.

Drie werkterreinen werden ontwikkeld:

- Ondersteuning, collectieve interventie: dit gebeurt via het "oudercafé" dat wekelijks wordt georganiseerd. Dit is een gespreksgroep voor ouders. In 2023 wilden we het "nieuw leven inblazen" door gebruik te maken van educatieve middelen die we hadden ingehuurd via Cultuur en Gezondheid. We hebben onze doelstellingen voor het aantal oudercafés verlaagd, van wekelijks naar maandelijks, om ervoor te zorgen dat de deelname van de bewoners realistischer is.
- Gesprekken over opvoedingsondersteuning: dit zijn meer formele sessies waarin we problemen met betrekking tot de ouder-kindrelatie bespreken. Deze gesprekken zijn alleen tussen de ouder en één van de twee maatschappelijk werkers. De besproken onderwerpen kunnen door de ouder worden gekozen of door de maatschappelijk werker worden geïnitieerd, zoals slaap, voeding, ritme, taakverdeling binnen het koppel, schermen, enz. We werken aan de onderwerpen in de vorm van gesprekken, het doorgeven van officiële informatie (ONE) en spelletjes. Het is tijdens deze gesprekken dat we werkdoelen definiëren met de bewoners.
- Individuele ondersteuning: afhankelijk van de situatie van elk gezin en op verzoek van de ouder kunnen we gezinnen ondersteunen in hun dagelijkse routine. Bijvoorbeeld maaltijden, douches, spelletjes, enz. Het doel is begeleiding, hulpmiddelen en advies te bieden aan ouders die zich soms in moeilijkheden bevinden en ook om praktische ondersteuning te bieden aan ouders die zich overweldigd voelen.

### ***NVJ- of SPJ-opvolging***

Onze taak bestaat er ook in om contact te hebben met het NVJ en/of het SPJ wanneer de gezinnen al een dossier hebben openstaan of wanneer het nodig is om contact met hen op te nemen. Dit gebeurt altijd in samenwerking met de ouders of in ieder geval altijd door hen te informeren. Dit altijd met het idee om het kind en zijn welzijn centraal te stellen. Wij zijn echter niet door hen gemandateerd.

In 2025 hadden 2 gezinnen een open zaak bij de NVJ en 3 bij de SPJ.

Ons doel voor deze follow-ups is om de ouder te ondersteunen. Of het nu gaat om hervatting van het contact met geplaatste kinderen of werk, in samenwerking met andere diensten, passend educatief gedrag passend bij de leeftijd van het kind. Concreet nemen we deel aan de NVJ of SPJ-bijeenkomsten, hebben we contacten met begeleidende diensten zoals SASE (Ondersteuningsdienst voor educatieve).

## 6. Specifieke begeleiding van kinderen

Het doel van het Onthaalhuis Onderweg is te voldoen aan de bovengenoemde Overeenkomst en ze na te leven en dus het welzijn van de kinderen te garanderen door hen een geruststellende huisvesting te bieden, hen te waarderen als personen en hun plaats binnen het gezin en de gemeenschap te waarderen.

Bij zijn aankomst moet het kind begeleid en gerustgesteld worden. Het moet vertrouwd worden gemaakt met de werking van het Onthaalhuis. Daartoe moet het de plaats en de regels kennen en alle medewerkers en bewoners ontmoeten.

Tijdens zijn verblijf wordt het kind uitgenodigd om zijn gevoelens te uiten (welke moeilijkheden en verlangens hij heeft, wat zijn de emoties die hij voelt ...) Het is fundamenteel om het kind toe te laten volop kind te zijn. Op verzoek, informeel en/of formeel, nemen we tijd met de kinderen in huis om ze een plek te geven om te praten.

In 2025 hadden we verschillende groepen kinderen, maar voornamelijk de allerkleinsten, van 1 tot 8 jaar, die hun traject in het Onthaalhuis voortzetten en kinderen die er net waren gekomen. Ondanks het komen en gaan is deze groep hecht gebleven. We hebben veel activiteiten met hen gedaan, zoals kindermaaltijden, preventiemomenten en zowel collectieve als individuele begeleiding. We organiseren af en toe maaltijden met de kinderen om te weten hoe ze zich voelen en om bepaalde regels van het samenleven in herinnering te brengen. Bij problemen hebben we met sommigen de begrippen toestemming en naaktheid kunnen herhalen.

### ***Kleuterschool en school***

Van de jongste kinderen Onthaalhuis gaan er 5 naar een crèche of kinderdagverblijf. Twee moeders kiezen ervoor om hun kind niet naar de crèche te sturen.

Vanaf het moment dat ze de leeftijd bereikte om naar het lager onderwijs te gaan **gingen alle kinderen naar school**. Niet alle ouders zijn echter altijd geneigd om de schoolplicht ernstig te nemen en ervoor te zorgen dat hun kinderen regelmatig naar school gaan. Sommige ouders ervaren moeilijkheden om hun schoolgaande kinderen te begeleiden. Dit wordt, onder andere, verklaard door het feit dat de ouders zelf vaak een gebrekkige schooltijd hebben gekend, zich volledig vervreemd voelen van de schoolinstellingen en zich moeilijk kunnen engageren, zelfs voor het welzijn van hun kinderen. Voor anderen verzwakt hun moeilijke situatie hun vermogen om rustig te investeren in het begeleiden van hun kind naar school. Het werk van het Onthaalhuis bestaat er dus in de ouders meer te betrekken bij het schoolleven van hun kind, via begeleidingen op school (rapporten, ontmoeting met leerkrachten of directeur) en de verenigingen en diensten te laten kennen die kinderen toelaten deel te nemen aan buitenschoolse activiteiten tegen verminderde tarieven (ziekenfondsen, Hulp in een open omgeving enz.). Daarnaast kan er een huiswerkbegeleiding geregeld worden door maatschappelijk werkers binnen het huis in functie van de behoeften.

De laatste jaren zien we een toename van het aantal kinderen op Nederlandstalige scholen (basis- en secundair onderwijs) - het gaat om 5 gezinnen in 2025.

Dit jaar zagen we een toename van het aantal kinderen op Nederlandstalige scholen (basis- en secundair onderwijs), waarbij 3 gezinnen betrokken waren.

## ***Niet-aanwezige kinderen en ouders***

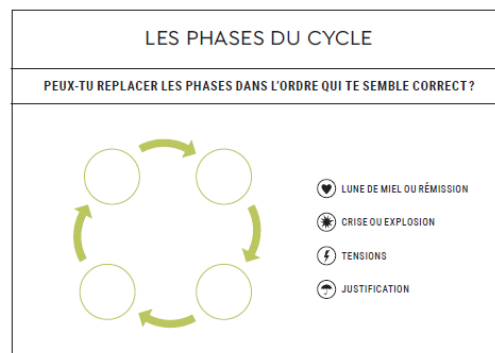
Heel wat gezinnen doorlopen een chaotisch levensparcours, getekend door gezinsbreuken. Zoals al vermeld komen sommige ouders zonder hun kinderen naar het Onthaaltehuis. De redenen zijn divers: plaatsing door gerechtelijke beslissing, huisvesting bij de vader of de familie, of zelfs kinderen die nog altijd in het land van oorsprong van de ouder verblijven. De ouders lijden vaak onder deze afwezigheid. Daarom staan de maatschappelijk werkers ook als de kinderen niet in het huis aanwezig zijn, open om hierover te praten met de bewoners.

Op dezelfde manier speelt de afwezige ouder, gewoon al omdat hij of zij ouder is, een belangrijke rol in het leven en de ontwikkeling van het kind, ook als deze ouder niet onmiddellijk deel uitmaakt van het leven van het kind. In functie van iedere afzonderlijke situatie proberen de referenten de kwestie van de relaties met de afwezige ouder ter sprake te brengen om in het bijzonder het bezoek- en/of het hoederecht voor de kinderen te regelen. Er kunnen bezoeken georganiseerd worden in de woonruimte van het Onthaaltehuis.

## **7. Steun aan vrouwen die het slachtoffer zijn van huiselijk geweld**

Net als in 2024 blijft het maatschappelijk team bijzondere aandacht besteden aan het thema huiselijk en intrafamiliaal geweld, dat nog steeds een groot deel van de vrouwen en kinderen in het Onthaaltehuis treft.

Het onderwerp geweld kan met iedereen worden besproken, maar wordt specifiek aangehaald bij personen die in aanmerking komen voor een woningtoewijzing op grond van “artikel 36” (dat wil zeggen slachtoffers van huiselijk geweld die in een Onthaaltehuis verblijven). Zo wordt de brochure “Doorbreek de stilte” (opgesteld in 2023) gebruikt als hulpmiddel om huiselijk en intrafamiliaal geweld met hen te bespreken.



Het onderwerp geweld kan met iedereen besproken worden, maar specifiek met mensen die in aanmerking komen voor een “artikel 36-akkoord” woningtoewijzing.

De onderwerpen die aan bod komen, kunnen bestaan uit het erkennen van de persoon als slachtoffer, het uitleggen van de geweldsspiraal en het opstellen van scenario's om zichzelf te beschermen als de dader contact probeert op te nemen met het slachtoffer terwijl hij/zij in een woning verblijft. Als de persoon dat wenst, kunnen we hem of haar in contact brengen met professionals die een therapeutische begeleiding kunnen bieden in verband met het trauma dat hij of zij heeft opgelopen.

De opleidingen die het Centrum voor preventie van huiselijk geweld of AMA aanbiedt, zijn een echte aanrader voor de leden van het Onthaaltehuisteam: zowel de basisopleiding (verplicht voor de medewerkers van Onderweg) als de verdiepingsmodules gewijd aan slachtoffers, kinderen en daders.

Ten slotte is het Onthaaltehuis lid geworden van het Olista-netwerk (Safe.Brussels), het centrum voor slachtoffers van geweld in de Brusselse regio. Olista biedt ondersteuning aan professionals die werkzaam zijn op het gebied van slachtoffers van geweld en stimuleert een betere samenwerking door middel van casusbesprekingen, doorverwijzingen en adviesaanvragen over concrete situaties. Er is een dossier geopend over een bewoner van wie het traject en de situatie bijzonder complex waren.

## 8. Toegang tot gezondheidszorg

Meerdere van onze bewoners hebben een moeilijk traject en moeilijke leefomstandigheden gekend. Een traject waarin het voor sommigen een prioriteit was om te overleven, waarbij hun lichamelijke en geestelijke gezondheid naar de achtergrond werd verschoven. Zodra de mensen 'gesetteld' en gerustgesteld zijn, wordt hun gezondheidstoestand opnieuw belangrijk voor hen...

Aangezien het Onthaaltehuis geen medisch centrum is, omvat onze missie wel toegang tot gezondheidszorg, maar niet het aanbieden van gezondheidszorg. Het behoort tot onze hoofddoelstellingen om de omstandigheden zo te creëren dat bewoners tijdens hun verblijf in het Onthaaltehuis opnieuw gaan investeren in hun eigen gezondheid en die van hun kinderen, maar ook dat ze het bestaande sociale en gezondheidsnetwerk leren gebruiken om er ook na hun verblijf gebruik van te kunnen maken.

In 2025 waren de meeste mensen in onze zorg bezig met het afsluiten van een onderlinge verzekering, 32 van de 39 volwassenen (82%). Voor mensen die niet in orde waren toen ze bij ons kwamen wonen, was dit een prioriteit (13%). In bepaalde complexe administratieve situaties hebben sommige mensen geen recht op een ziekteverzekering (18%).

Toen ze het Onthaaltehuis binnenkwamen, zei **23% van de volwassen bewoners dat ze fysieke gezondheidsproblemen** hadden. Dit waren vooral gewrichtsproblemen, de gevolgen van drugsgebruik, ademhalingsproblemen, dermatologische problemen, diabetes, enz.

**Bijna 51% van onze bewoners lijdt aan geestelijke gezondheidsproblemen of verstandelijke beperkingen.** Het grootste probleem betreft depressieve episodes, die duidelijk verband houden met levenslopen. Meer specifiek leden in 2025 3 volwassenen aan een mentale beperking en 4 aan een ernstige depressie. Bij 3 mensen vermoedde het team een significant niet-gediagnosticeerd en onbehandeld psychisch gezondheidsprobleem. Slechts 6 volwassenen kregen professionele zorg voor hun geestelijke gezondheidsproblemen voordat ze in het wooncentrum kwamen; voor 9 volwassenen stelden we een begeleiding in tijdens hun verblijf. Volgens ons ontkenden 3 volwassenen hun mentale problemen.

Het publiek dat wij opvangen lijdt verder vaak aan verslavingen. En net als de mentale gezondheid zal een verslaving, als die aan het licht komt, besproken worden met de referenten van de persoon om uit te zoeken hoe de verslaving beheerst en/of aangepakt kan worden in samenwerking met een gespecialiseerde dienst. **In 2025, had 20 % van de bewoners een verslaving waar het team van op de hoogte was.** De meeste betrokkenen gebruikten meerdere soorten drugs. Een vrouw kreeg een substitutiebehandeling met methadon tijdens hun verblijf.

### **Medicatie**

Sommige medicijnen worden ingenomen in aanwezigheid van een maatschappelijk werker (psychotropen, substitutiebehandelingen, antidepressiva, enz.). Het doel is niet om de behandeling uit te delen aan de persoon, maar om hen te begeleiden bij het nemen ervan om met hen te werken aan hun relatie tot zorg en hun gezondheid. We zijn daarom waakzaam over de consumptie van bewoners

om mogelijk misbruik en naleving van medische voorschriften te voorkomen. Dit moment is tevens een gelegenheid voor het team om met de bewoner in gesprek te gaan over het onderwerp gezondheid (in de brede zin van het woord). Zo kunnen we onderwerpen bespreken zoals voeding, slaap, de effecten van bepaalde medicijnen, somatisatie, preventie, enz.

Hiervoor gebruiken we een “Medische Map” waarin nominatieve medische dossiers staan. Bij elke opname vragen wij bewoners om zo nodig een duidelijke dosering van de huisarts of de verwijzend arts van Onderweg door te geven. Zodra de dosering aan ons is gegeven, stellen we een individueel en nominatief medisch formulier op.

Medicijnen zijn alleen verkrijgbaar in de ontvangstruimte. Bewoners dienen zich te melden bij het secretariaat en hun medicatie op te vragen bij de aanwezige maatschappelijk werker. Deze geeft op het nominatief medische formulier de datum en het tijdstip van inname van medicatie door.

Voor alle overige medicatieaanvragen verwijzen wij de bewoner door naar zijn huisarts. Wel worden we soms door een bewoner gevraagd om hem een pijnstillertje te geven (buikpijn, hoofdpijn), hiervoor laten we deze laatste een ontheffing ondertekenen. Dit ontslag wordt ook teruggevonden in het medisch dossier.

Bewoners wordt ook gevraagd zich binnen 15 dagen vanaf hun binnenkomst in het Onthaalteshuis bij een arts te melden. De aanleiding voor dit verzoek is enerzijds om zijn gezondheid in het algemeen te inventariseren en anderzijds om elke vorm van besmetting van andere bewoners te voorkomen.

Dit bezoek wordt gebracht aan de behandelend arts van hun keuze. Als ze er geen hebben, worden ze doorverwezen naar de medische centra in de buurt of naar onze referentiearts. De eigen bijdrage voor dit bezoek wordt gedekt door het Onthaalteshuis.

## 9. Middelen en verblijfkosten

Van de 39 volwassenen in onze opvang ontvangt **49% het leefloon van het OCMW**. Andere bronnen van inkomsten zijn de ziekteverzekering (5%), inkomen uit arbeid (20,5%), werkloosheidsuitkering (13%) en arbeidsongeschiktheidsuitkering (5%). Er moet worden opgemerkt dat 4 mensen in het Onthaalteshuis aankwamen zonder inkomen (10%), en dat 2 van hen vervolgens recht kregen op een OCMW-uitkering. 1 man had geen eigen inkomen en was afhankelijk van zijn partner. Er moet ook worden opgemerkt dat voor 30% van de gezinnen het recht op kinderbijslag werd geopend tijdens hun verblijf in het Onthaalteshuis met de hulp van hun referenten.

Naast de heel lage inkomsten, is ook het probleem van **zware schulden** sterk aanwezig. Hoewel sommige bewoners in het onthaalgesprek zeggen dat ze geen schulden hebben, blijkt dat de meesten er wel hebben (51%). Het gaat vooral om schulden die te maken hebben met ziekenhuisopnames, telecommunicatiekosten en verbruikskredieten. ... 55% van de schulden bedraagt meer dan 2.500 €. In 2025 hadden 1 persoon een woningbeheerder en 1 persoon een woning- en persoonlijke beheerder.

### ***Thematische focus – De « onplaatsbaren »***

In het jaar 2025 heeft ons Onthaaltehuis onderdak geboden aan verschillende personen met bijzonder complexe profielen, waarbij een lichte verstandelijke beperking, psychische stoornissen, familiale breuken of problemen en een geschiedenis van instellingszwervendheid samengaan. Deze personen, die met uiteenlopende moeilijkheden zitten, vallen niet onder een duidelijk omschreven categorie. Ze worden niet voldoende erkend als “gehandicapt” om toegang te krijgen tot gespecialiseerde voorzieningen, noch worden ze beschouwd als “ziek” in de zin van de klassieke psychiatrische criteria, terwijl ze onvoldoende zelfstandig zijn om op een veilige manier in een eigen woning te gaan wonen. De bewoners zelf weten vaak niet goed wat ze willen, wat ze kunnen en wat hun doelen zijn na hun verblijf in het Onthaaltehuis.

Deze situaties vormen een echte uitdaging voor het maatschappelijk team. Oplossingen om uit deze situatie te komen zijn zeldzaam, versnipperd of ongeschikt, waardoor de hulpverleners veel geduld en voortdurende creativiteit moeten opbrengen om te voorkomen dat het traject afbreekt. De begeleiding wordt ook in het dagelijks leven steeds complexer: er moet een combinatie worden gevonden van educatieve ondersteuning, psychische stabilisatie, het werken aan basisvaardigheden en materiële zekerheid, waarbij rekening moet worden gehouden met een grote kwetsbaarheid voor het risico op exploitatie of terugval in het zwerfende bestaan.

Deze situaties zetten het team aan tot diepgaande reflectie over de plaats van deze doelgroepen in een algemeen Onthaaltehuis en, meer in het algemeen, binnen het Brusselse institutionele landschap. Ze herinneren ons aan de noodzaak van flexibelere voorzieningen die ruimte bieden voor hybride trajecten en langetermijnoplossingen kunnen bieden. Ze benadrukken ook het belang van een versterkte samenwerking tussen sectoren – geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg, dakloosheidszorg, huisvesting – om deze mensen niet langer in een tussenruimte te laten zitten die hun traject nog kwetsbaarder maakt.

## **Huisvestingskosten**

Sinds maart 2023 is het systeem voor het berekenen van verblijfskosten veranderd voor begunstigen van het Onthaaltehuis, omdat er nieuwe regels zijn aangenomen voor alle onthaalthuizen die zijn goedgekeurd door GGC. Deze voorschriften vereisen dat we:

- Een dagprijs per volwassene en een dagprijs per kind vast te stellen.
- Deze prijzen mogen bepaalde plafonds niet overschrijden
- Wat inbegrepen is in de prijs moet gedetailleerd worden in het huishoudelijk reglement
- De financiële bijdrage van de bewoner is beperkt tot 1/3 van zijn/haar inkomen (exclusief gezinstoelage).
- Als het bedrag van de factuur hoger is dan een derde van het inkomen van de bewoner, moet Onderweg het betrokken OCMW vragen om het verschil te dekken.
- Als het inkomen van een bewoner door het OCMW op de rekening van het Onthaaltehuis wordt gestort, moeten we het schriftelijke akkoord van de bewoner hebben.
- Met de toestemming van de bewoner kan er gespaard worden op de rekening van het Onthaaltehuis.
- De prijzen kunnen in de loop van het jaar geïndexeerd worden. Indien dit het geval is, zullen de bewoners hiervan per individuele brief op de hoogte gebracht worden.

### ***Prijzen toegepast in het Onthaaltehuis Onderweg vanaf 1<sup>ste</sup> januari 2025***

Volwassenen: 11.80 €/dag

Kinderen: 5.40 € /dag

Deze dagprijs is inclusief:

- De accommodatie (kamer)
- Beddengoed
- Hygiënepakket bij aankomst
- Servies bij aankomst
- Kamersleutel (borg vereist bij begin van verblijf)
- Internettoegang en computer (op de begane grond)
- De eerste medische controle bij binnenkomst in het tehuis
- Wekelijks wassen van het beddengoed van het Onthaaltehuis
- De kosten van het tolken om de sociale begeleiding vlot te laten verlopen
- Groepsactiviteiten georganiseerd in het Onthaaltehuis

De verschillende ondersteunende diensten van het team zijn gratis voor de bewoners.

## **10. Huisvestingsonderzoek**

Het is onze doelstelling om de bewoners de kans te geven hun autonomie terug te vinden en te werken aan hun sociale integratie en die van hun kinderen. Het zoeken, verkrijgen en behouden van een woonplaats zijn hoofdassen binnen onze begeleiding.

Naast het feit dat huisvesting een fundamenteel recht is, biedt het ieder individu de kans om erkend te worden als inwoner van een wijk, een stad. Zo wordt hij ook opnieuw een betrokkene in de maatschappij en oefent hij zijn burgerschap opnieuw uit evenals zijn vaardigheid om sociale relaties te ontwikkelen.

Afhankelijk van de specifieke situatie van iedere persoon bieden wij ondersteuning in het zoeken naar een nieuw “thuis”, een stabiele en duurzame oplossing. In de meeste gevallen zijn de personen op zoek naar een woonplaats. Het team helpt de bewoners om hun mogelijkheid tot huisvesting te optimaliseren, bij de inschrijving voor de sociale huisvestingsmaatschappijen, de openbare vastgoedmaatschappijen, grondregiemaatschappijen... maar ook het online zoeken naar huuradvertenties. Als de bewoners het vragen, kunnen de maatschappelijk werkers hen ook begeleiden tijdens het bezoek aan de woningen, om hen raad te geven, maar ook om het contact met de eigenaars te bevorderen.

Rekening houdend met de verplichtingen op de huurmarkt zorgt deze begeleiding ook voor de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden bij de bewoners. Hiervoor gebruiken ze diverse tools, onder andere voor het **budgettair beheer en de geschikte evaluatie van de huurmogelijkheden**, rekening houdend met de behoeften van het gezin.

Voor sommige personen wordt in een andere richting gekeken: hospitalisatie, ontwenningsskuur, begeleid wonen of transitwoning, andere opvangtehuizen... Voor al deze mogelijke pistes wordt samengewerkt met het Brusselse sociale en medische netwerk.



### ***Workshop huisvesting***

Om de as “zoeken naar huisvesting” te versterken, organiseren wij vanaf oktober 2018 de eerste “workshops huisvesting”. Deze thematische animaties hebben tot doel om de bewoners te begeleiden, te helpen en te ondersteunen bij hun zoektocht naar een woning. Zo worden zij beter voorbereid op hun vertrek uit het Onthaalhuis naar een eigen woning.

Als leidraad voor deze workshops koos het team ervoor zich te baseren op de individuele ervaring van de bewoners met betrekking tot huisvesting: hun ervaring in het verleden en ook de specifieke gebeurtenissen bij het uitstippelen van hun parcours.

Tijdens deze ontmoetingen werden de deelnemers uitgenodigd om de situaties te bekijken waardoor ze hun vorige woning verloren, om deze in de toekomst te voorkomen en te vermijden. Met verschillende tools wordt de bewoners ook gevraagd om de bruikbare middelen en vereiste competenties te bepalen die nodig zijn voor de duurzame bewoning van hun toekomstige woning.

In 2025 hebben we de werkwijze van de huisvestingsworkshops herzien om de begeleiding van de bewoners beter te structureren en een gezelligere sfeer te creëren.

Individuele workshops worden nog steeds op verzoek van de deelnemers aangeboden. De inhoud ervan is herzien en ze blijven nuttig voor wie meer wil vertellen over zijn of haar ervaringen en levensloop.

Tegelijkertijd is er een collectieve workshop opgezet in de vorm van een spreekuur voor “woningzoekenden”, dat bij voorkeur elke week op dinsdag van 9.30 tot 11.30 uur plaatsvindt. De dag en uur worden tijdens de bijeenkomst met de begunstigen nogmaals vermeld. Bewoners kunnen hier op eigen initiatief naartoe komen om vooruitgang te boeken bij hun zoektocht.

Bij de eerste aanmelding ontvangt men een dossier met de verschillende inschrijvingsmogelijkheden (SISP, AIS, Régie Foncière...) en een huisvestingsmap. Dit hulpmiddel helpt bij het structureren van de zoektocht en het bijhouden van de voortgang van de procedures in de loop van de weken. Ook andere verzoeken op het gebied van huisvesting worden in behandeling genomen.

## 11. Vertrekken, verblijfsduren en opvolging

**In 2025 eindigen 17 van de 34 verblijven, of 50%, in hetzelfde jaar.**

### **Redenen van vertrek:**

Van de 17 vertrekkende personen ging **71% naar huisvesting**. Deze 12 situaties bestrijken een waaier van verschillende situaties: in 8 situaties kregen mensen een sociale woning aangeboden: 6 in het kader van onze “artikel 36”-overeenkomsten (zie hieronder), 1 in het kader van onze “artikel 36bis”-overeenkomst en 1 via een uitzondering in verband met een noodsituatie.

In 3 gevallen zijn mensen verhuisd naar een OVM-woning. Iemand heeft een huurovereenkomst getekend in een particulier wooncomplex.

In totaal zijn er in 2025 22 mensen herhuisvest: 12 vrouwen, 9 kinderen en 1 mannen.

Voor de overige 5 “vertrekken” zijn er verschillende redenen: één persoon wilde een andere verblijfplaats zoeken, één persoon heeft het centrum verlaten om bij een kennis in te trekken en in 3 gevallen hebben wij besloten het verblijfscontract niet te verlengen (2 personen voldeden niet meer aan de opvangvoorwaarden en één persoon werkte niet mee).

**De verblijfsduur varieerde van 1 daag tot meer dan 4 jaren en 8 maanden (\*).** De gemiddelde verblijfsduur voor 2025 is meer dan 10 maanden.

*\* De langste verblijven in het Onthaalhuis zijn meestal te wijten aan een complexe administratieve en verblijfsituatie. Mensen wachten soms meerdere jaren op een beslissing over hun verblijfsvergunning.*

Dit jaar is de gemiddelde verblijfsduur exclusief bewoners die nog aanwezig zijn op 31/12/2025 (voor wie de verblijfsduur dus zal toenemen) **11 maanden en 12 dagen**, dat wil zeggen 2 maanden et 15 dagen meer dan in 2024.

*Onderverdeling van de 35 verblijven volgens de verblijfsduur:*

	< 6 weken	6 weken - 6 maanden	6 maanden - 1 jaar	1 - 2 jaren	Meer dan 2 jaren
Aantal verblijven	5	7	11	9	3
%	14 %	20%	31,5 %	26 %	8,5%

Als een vertrek wordt aangekondigd, hebben de referenten een eindgesprek met de bewoner waarin zijn eventuele angsten of twijfels om in zijn eigen huis te wonen aan bod komen. Afhankelijk van de elementen die uit dit gesprek komen, kan een opvolging na verblijf worden georganiseerd. **Van de 12 gezinnen die naar huisvesting vertrokken, werden er 11 begeleid door onze na-verblijf begeleidingsdienst, d.w.z. in 92 % van de gevallen.** In de andere situatie werd de persoon begeleid door een thuisbegeleidingsdienst die verbonden was aan hun woning.

### **Artikel 36: Overeenkomst over prioritaire toewijzing van sociale woningen**

In het kader van onze samenwerkingsakkoorden met **Comensia, De Anderlechtse haard en ABC** kunnen bewoners die aan de criteria voldoen sneller een sociale woning toegewezen krijgen.

De voorwaarden zijn als volgt:

- In aanmerking komen voor sociale huisvesting (inkomen en verblijfsstatus)
- Slachtoffer zijn van partnergeweld of huiselijk geweld
- Ten minste 3 maanden in een Onthaaltehuis hebben verbleven
- Zich in een situatie bevinden waarin een verhuizing naar een sociale woning zal helpen om hun situatie te verbeteren.

Om een kwaliteitsvol partnerschap met de sociale huisvestingsmaatschappijen tot stand te brengen, hebben we beslist dat mensen die het Onthaaltehuis verlaten voor sociale huisvesting in het kader van de akkoorden, verplicht zullen worden om een begeleiding na verblijf te ondergaan van maximum 3 maanden (één keer verlengbaar).

In 2025 verlieten **6 bewoners en 8 kinderen het Onthaaltehuis voor sociale huisvesting** in het kader van deze overeenkomsten.

## **12. Begeleiding na verblijf**

Het Onthaaltehuis Onderweg organiseert sinds juni 2016 een begeleiding na verblijf. Om deze opdracht goed uit te voeren, werd een sociaalassistent voltijds aangeworven. Een woning zoeken is voor veel mensen en gezinnen in het tehuis een doel dat ze willen bereiken. In werkelijkheid maakt het gebrek aan betaalbare woningen van goede kwaliteit deze zoektocht ingewikkeld en vaak ontmoedigend voor de bewoners. De maatschappelijke werkers en de werker 'na verblijf' ondersteunen hen bij de verschillende stappen. Zodra de woning gevonden is, moet een nieuwe reeks stappen worden gezet.

De begeleiding na verblijf laat toe om **het psychosociale werk, begonnen tijdens het verblijf** binnen het Onthaaltehuis Onderweg, **verder te zetten**. Dit werk gebeurt, meestal, buiten de muren van de instelling om de begeleide persoon toe te laten in contact te komen met de externe diensten. Dit met het oog op een beter gebruik van zijn eigen middelen en/of die van zijn omgeving om een terugkeer naar de straat en/of de instelling te vermijden.

Deze begeleiding richt zich tot **elke persoon die een woning gevonden heeft na een verblijf binnen het Onthaaltehuis Onderweg en die de begeleiding aanvraagt**. Deze begeleiding wordt vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst, ondertekend door de partijen voor een beperkte duur van drie maanden, éénmaal hernieuwbaar.

De begeleiding na verblijf kan verschillende vormen aannemen:

- Fysieke en telefonische permanentie in het Onthaaltehuis Onderweg
- Huisbezoeken

- Fysieke begeleiding voor verschillende sociale en administratieve stappen
- Opvolging en invoering van een ondersteunend netwerk met spelers op verschillende gebieden (lichamelijke en geestelijke gezondheid, administratief beheer, werk zoeken, opvoedingsondersteuning, opvolging kinderen/schooltraject/buitenschoolse activiteiten..., socio-culturele activiteiten...)

De doelstelling van een dienst als deze is die van de vzw in het algemeen, namelijk "*(...) zij stelt zich ten doel de bewoners in staat te stellen hun autonomie terug te vinden en streeft naar hun sociale integratie, evenals die van hun kinderen.*"

Concreet zijn de eerste stappen:

#### **Op administratief vlak**

- Inschrijving bij de gemeente en het OCMW van verblijf
- Toezending van het nieuwe adres aan de bevoegde autoriteiten en instellingen
- Aanvraag voor herhuisvestingsvergoeding (of vestigingspremie) en huursubsidie
- Verandering van plaatselijke instelling (medisch centrum, school, buitenschoolse activiteiten...)

#### **Op het vlak van huisvesting**

- Hulp met verhuizen
- Huurwaarborg op een gezamenlijke geblokkeerde rekening gemeenschappelijk met de verhuurder
- Automatische incasso voor betaling van huur
- Het verkrijgen van een huisvestingsverzekering
- Opening/overschrijving van water-, gas- en elektriciteitsmeters; vaststelling van het bedrag en de wijze van betaling voor deze leveranciers

#### **Op begrotingsniveau**

- Maandelijkse berekening van inkomsten en uitgaven
- Opstelling van een begrotingstabel
- Opvolging van de aanzuiveringsplannen met de mogelijke schuldeisers enz...

Het begrotingsbeheer dat tijdens het verblijf in het Onthaalhuis Onderweg is opgezet, kan worden voortgezet door het aan te passen aan de nieuwe realiteit van de persoon.

#### **Het Startproject** ("L'Envol" in het frans):

Sinds maart 2022 geeft "Viva For Life" financiële steun aan ons project "Het Start".

Het doel van het project is om het na-verblijf begeleidingsteam te versterken en een specifieke focus te leggen op opvoedingsondersteuning zodra gezinnen de opvang verlaten en naar een nieuwe woning verhuizen.

Een maatschappelijk werker, die al in dienst was, heeft haar werktijd voor dit project met 30% verhoogd. Als versterking van de maatschappelijk werkers van de dienst na-verblijf is zij vooral geïnteresseerd in de begeleiding van het kind op verschillende manieren:

- Voorbereiding op de verhuizing. Het kind waarschuwen voor zijn vertrek uit het OH, werken aan zijn angsten en vragen over de volgende accommodatie.
- Een klein vertrekpakket voor het kind voorbereiden, aangepast aan zijn leeftijd, dat hem/haar wordt aangeboden op zijn/haar vertrekfeest. Dit omvat een spel, een boek en kleine specifieke

materialen voor het kind (potje, bestek, slabbetjes, dekens, enz.) die wij via donaties hebben ontvangen.

- Tijdens huisbezoeken ervoor zorgen dat de leefruimte is ingericht voor het kind en aangepast aan zijn/haar welzijn.
- De opvoedingsondersteuning die tijdens het verblijf in gang is gezet, voortzetten.
- Inschrijving van het kind in een andere school/kinderdagverblijf indien de ouder daarom vraagt.

Opvoedingsondersteuning na het verblijf wordt voorgesteld maar is niet verplicht en wordt aan elk gezin aangepast naargelang de behoeften.

In 2025 kon het project “Het Start” doorgaan. Hierdoor is de opvoedingsondersteuning voortgezet en is de band tussen de kinderen en het Onthaaltheuis Onderweg behouden gebleven. De overgang van het ene tehuis naar het andere is een belangrijke fase, zodat er rekening kan worden gehouden met de behoeften van de kinderen en ze worden aangemoedigd om mee te gaan naar specifieke activiteiten (Sinterklaas, culturele uitstapjes, vakantiecursussen, enz.).

### **Enkele cijfers voor 2025**

In 2025 waren er **18** begeleidingen, 6 voor alleenstaande vrouwen, 10 voor vrouwen met kinderen en 2 gezinnen met kinderen, dat wil zeggen 18 vrouwen, 2 mannen en 18 kinderen. Er werd een ondersteuningsovereenkomst getekend tussen de voormalige bewoners en het Onthaaltheuis voor een periode van 3 maanden (eenmalig verlengbaar). Van deze 18 projecten waren er 7 voltooid in 2025.

Sommige ondersteuning duurde langer dan 6 maanden: ofwel de complexiteit van de situatie vereiste een dergelijke verlenging, ofwel deze duur was contractueel vastgelegd met de verhuurder (meestal een SVK-huisvesting).

Van de 7 zaken die in 2025 werden afgesloten, werden er **4** overgenomen door de thuisbegeleidingsdienst DOMINO. Dit waren voornamelijk mensen die langer dan 6 maanden bij ons waren en voor wie weinig doorverwijzingen mogelijk waren.

*Onderverdeling van de 7 afgesloten dossiers in functie van de duur van de na verblijf begeleiding:*

	3 maanden	3 tot 6 maanden	6 tot 9 maanden	Meer dan 9 maanden
Aantal dossiers	1	1	2	3
%	<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>29%</b>	<b>43%</b>

De moeilijkheden die deze mensen ervaren lopen uiteen:

- Hulp bij de verhuizing
- Financiële en administratieve moeilijkheden
- Gezinsbreuken en geweld
- In mindere mate: eenzaamheidsprobleem, gezondheid, werk, juridisch en schulden, ouderschapsondersteuning...

Een van de grootste moeilijkheden die mensen en werknemers ondervinden, is de inschrijving bij het nieuwe OCMW in de gemeente waar de inwoner naartoe verhuist. Gewoonlijk overschrijdt het antwoord op de bijstandsaanvraag van de begunstigde het wettelijk vastgelegde termijn. Dit leidt al snel tot financiële problemen, met name aanzienlijke vertragingen bij de uitbetaling van het leefloon, wat weer andere problemen oplevert, vooral bij gezondheidsproblemen of voor de betaling van de huur.

Meer specifieke verzoeken, zoals afspraken voor schuldbemiddeling, de professionele re-integratiedienst of specifieke verzoeken voor het kind, worden enige tijd uitgesteld. Al deze vertraging zorgt voor stress terwijl de persoon aan het wennen is. De maatschappelijk werker moet regelmatig een beroep doen op de OCMW-medewerkers om antwoorden te krijgen, terwijl hij de begunstigde morele steun biedt en andere oplossingen zoekt om aan de noden van de voormalige bewoner te voldoen.

Voor zover wij weten, op 31/12/2025 zijn **100 % van de mensen die in de loop van het jaar steun hebben gekregen, nog steeds in hun woning.**

### ***Steun voor de instelling van de huurwaarborg***

Na een projectoproep van het Céline Ramos Fonds, beheerd door de Koning Boudewijnstichting, hebben we in 2017 financiering gekregen om een "huurwaarborgfonds" te kunnen oprichten. Ons project "Voor een duurzame huisvesting na een verblijf in een Onthaaltehuis", stelt ons in staat de huurgarantie voor te schieten voor bewoners die onze instelling verlaten voor een woning. Dit bedrag wordt verstrekt in de vorm van een lening met een maandelijks afbetalingsplan dat is aangepast aan de situatie van elke persoon. Dit systeem van "onmiddellijke" leningen is een echte toegevoegde waarde voor de mensen, want ook al bestaan er andere vormen van financiële steun via de OCMW's of het Woningfonds, de termijnen zijn vaak te lang en de verhuurders zijn terughoudend. In 2025 werden onder deze regeling 8 huurgaranties toegekend.

### ***"Well comme Home: een helpende hand bij het opzetten"***

In september 2022 dienden we een aanvraag in bij de Koning Boudewijnstichting voor een verlenging van ons project "Een helpende hand bij het opzetten" (opgezet in 2017). Dankzij de vrijgevigheid van "Germaine Gehuchten" hebben we materiële en financiële hulp kunnen bieden aan mensen die onze instelling verlaten, zodat ze zich gemakkelijker kunnen vestigen en zich hun nieuwe woning blijvend kunnen toe-eigenen.

In navolging van de samenwerking tussen AMA en IKEA in 2020, heeft IKEA de samenwerking met AMA verlengd in 2025. Als onderdeel van deze samenwerking heeft Onderweg financiële steun ontvangen om éénoudergezinnen te helpen zich te vestigen in hun nieuwe huis.

Wanneer alleenstaande vrouwen of gezinnen ons Onthaaltehuis verlaten om naar een nieuwe woning te verhuizen, krijgen ze te maken met een aantal kosten. Hoewel er via het OCMW of het ADIL in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest steun beschikbaar is om een deel van deze kosten te dekken, hebben we gemerkt dat de tijd die nodig is om deze steun te verkrijgen vaak te lang is om van enig nut te zijn tijdens deze cruciale periode.

De subsidie stelt ons in staat om directe hulp te bieden aan onze bewoners wanneer ze naar een woning verhuizen. Afhankelijk van hun situatie kunnen ze profiteren van een of meer van de volgende vormen van hulp:

- "Verhuiskit": hulp bij vervoer, huur van bestelwagen en/of lift
- "Inrichtingspakket": waardebonnen voor meubilair en basisinrichting
- Tijdelijke huurbijstand": rechtstreekse financiële bijstand, terugvorderbaar, die het mogelijk maakt de eerste huur(en) te betalen
- "verzekeringspakket": abonnement op de verplichte opstal- en/of gezinsverzekering voor één jaar

In 2025 konden 12 gezinnen profiteren van de "helpende hand" bij het verlaten van het Onthaaltehuis.

### 13. Infrastructuur

Onze VZW is de eigenaar van het gebouw van het onthaalhuis. Deze kans vertegenwoordigt ook veel verantwoordelijkheden. Voor de opening van het Onthaalhuis in 2014 is een belangrijke gebouwrenovatie uitgevoerd. Dankzij de aanwezigheid van een polyvalente arbeider in het team kunnen we talrijke verbouwingen uitvoeren in zowel de kamers als de gemeenschappelijke ruimtes.

In 2025 vonden er drie “renovatieprojecten” plaats in de voedselvoorraadkamer, de materiaalvoorraadkamer en de tv-kamer. Deze laatste werd samen met de kinderen van het Onthaalhuis opnieuw ingericht om er een gezelliger plek van te maken.



#### Ongedierte in de gemeenschap

In het jaar 2025 hebben we meerdere malen een beroep moeten doen op de vzw COVER. Deze organisatie is gespecialiseerd in voorlichting en de bestrijding van allerlei soorten ongedierte (vlooiën, bedwantsen, luizen...).

Het afgelopen jaar hebben we namelijk meerdere keren te maken gehad met vermoedens van de aanwezigheid van bedwantsen in onze instelling. In een centrum als het onze is het van cruciaal belang om deze ongedierte zo snel mogelijk te verwijderen, om te voorkomen dat we een gespecialiseerd bedrijf moeten inschakelen en al onze bewoners met spoed moeten herhuisvesten.

Daarom hebben we een beroep gedaan op de vzw Cover. Zij zijn naar het Onthaalhuis gekomen en hebben hun ontsmettingsprotocol gevolgd (een verwarmde tent van meer dan 60 °C waarin voorwerpen en kleding enkele uren werden geplaatst).

We hebben ook een beroep gedaan op hun communicatiedienst om onze begunstigen tijdens de bewonersvergadering te sensibiliseren.

# DOMINO

## Begeleid Wonen



## Oprichting van de dienst

Op basis van onze kennis van de daklozenpopulatie en onze ervaring met de algemene ondersteuning die het Onthaalhuis biedt tijdens de opvang en de opvolging na de opvang, heeft onze vereniging gereageerd op de oproep van de GGC voor projecten voor de subsidiëring van de begeleiding van nieuwe woningen (thuisbegeleidingsdienst). Na de selectie van onze aanvraag is **DOMINO** in januari 2023 van start gegaan.

Net als een spel met houten blokjes waarbij elke speler zijn stukje na het andere neerlegt om samen een nieuw pad te bouwen, heeft onze thuisbegeleidingsdienst als doel om elke persoon stap voor stap zo goed mogelijk te begeleiden op zijn of haar weg naar meer zelfstandigheid en welzijn.

## Missie, doelstellingen, methodologie en middelen

Ons doel is om de autonomie en sociale integratie van mensen (volwassenen en kinderen) in de samenleving te vergroten, zodat ze actief kunnen participeren. Onze prioritaire doelstellingen zijn: mensen helpen bij het vinden en behouden van een woning en voorkomen dat ze hun woning verliezen.

### Missie

- Onze diensten aanbieden aan alleenstaanden, koppels en gezinnen;
- Psychosociale ondersteuning bieden om mensen die begeleiding nodig hebben, te helpen hun zelfstandigheid te herwinnen of moeilijke tijden door te komen;
- Budgetbegeleiding bieden om mensen die ondersteuning nodig hebben, te helpen hun budget te beheren, waar nodig in samenwerking met erkende schuldbemiddelingsinstellingen;
- Administratieve ondersteuning bieden om mensen die begeleiding nodig hebben, te helpen hun sociale rechten terug te krijgen en een woning te behouden of te vinden.

### Operationele doelstellingen met gebruikers

- Mensen ondersteunen bij het wennen aan hun nieuwe woning en/of ze zich eigen maken, zodat ze zich er op hun gemak voelen en er zich voor inzetten;
- De persoon/het gezin ondersteunen op alle gebieden van het dagelijks leven om ervoor te zorgen dat ze in hun woning kunnen blijven wonen;
- De persoon/het gezin ondersteunen bij het uitvoeren van psychosociale, budgettaire en administratieve procedures, zoals gevraagd en vereist;
- De persoon/het gezin ondersteunen bij het bereiken van doelen die hun autonomie en welzijn vergroten;
- De persoon/het gezin ondersteunen bij het ontwikkelen van kennis van hun omgeving en het gebruik van de hulpbronnen die deze te bieden heeft.

### De gebruikte methoden en middelen zijn

- Een professioneel team: de hulpverleners zorgen voor opleidingen, uitwisselingen en reflecties over hun interventiepraktijken, zowel in teamverband (wekelijkse vergaderingen) als met hulpverleners uit de sector;

- Een grondige kennis van het Brusselse netwerk: een goede kennis van de sector is essentieel om mensen naar de juiste diensten te leiden, afhankelijk van hun wensen en behoeften;
- Opvolging van begeleidingsaanvragen: elk verzoek om ondersteuning dat rechtstreeks door een persoon/gezin of een dienst wordt ingediend, wordt zo snel mogelijk behandeld en beantwoord;
- Een diepgaande analyse van de situatie: anamnese, beoordeling van het netwerk van de persoon/familie, beoordeling van de moeilijkheden, middelen en verzoeken/behoeften van de persoon;
- Formaliseren van verbintenissen: ondertekenen van een overeenkomst die de aard en de voorwaarden van de begeleiding beschrijft (minimaal één bezoek of contact per maand), en de wederzijdse rechten en plichten van onze dienst en de persoon/het gezin;
- Een op maat gemaakt ondersteuningsplan met verschillende onderdelen: psychosociaal, budgettair en administratief. Dat plan wordt opgesteld door de verwijzer en de persoon/het gezin dat begeleiding nodig heeft. Het definieert de verzoeken, behoeften, middelen en acties die moeten worden uitgevoerd om het te bereiken. Het wordt opgesteld binnen de eerste twee maanden van de ondersteuning;
- Actief luisteren: via verschillende kanalen (gesprekken thuis, gesprekken in de kantoren van de dienst, per telefoon, per e-mail, tijdens minder formele uitwisselingen enz.);
- Flexibiliteit in de “plaatsen” waar we tussenkomen: thuis, de persoon vergezellen naar diensten, op het kantoor van de begeleidingsdienst, telefonisch... door altijd voorrang te geven aan de methode die het best past bij de persoon en het proces dat moet worden uitgevoerd;
- Voortdurend evalueren hoe de situatie evolueert: samen met de persoon doelstellingen bepalen en de middelen identificeren die nodig zijn om ze te bereiken;
- Het tempo van de ondersteuning aanpassen: afhankelijk van de behoeften intensieve begeleiding bieden (min. 1x/week) of ondersteunende begeleiding (min. 1x/maand);
- Evalueren of het gepast is om de ondersteuning voort te zetten: beoordelen of de persoon nog steeds ondersteuning zoekt en of er samenwerking is ontstaan tussen de persoon die ondersteuning krijgt en de medewerker.
- Transparante communicatie met respect voor het beroepsgeheim: met de persoon afspreken welke informatie hij of zij met de andere spelers in het veld wil delen. Samen met de persoon stappen ondernemen. De persoon op de hoogte brengen van onze bezorgdheid of van gebieden waar we verbeteringen nodig achten;
- Transitie en consistentie in acties: de tijd nemen om bruggen te bouwen (bijvoorbeeld met diensten na verblijf) en coördineren met de andere spelers die aanwezig zijn om de persoon/het gezin te ondersteunen (bv. Hulpverlening aan jongeren, Centrum voor geestelijke gezondheidszorg, OCMW enz.);
- Beheersinstrumenten voor een efficiënte registratie van het uitgevoerde werk;
- Bereikbaarheid: mobiele telefoon, flexibele uren naargelang de behoeften van de mensen, referentiepersoon.

## Team

In het kader van de door de GGC toegekende financiële middelen is het volgende personeelskader gepland:

- 0,5 VTE Coördinatie;
- 0,5 VTE Administratief;
- 3 VTE Maatschappelijk werkers;

- 0,3 VTE Logistiek.

Naast het door GGC gefinancierde personeel is er 0,5 VTE gefinancierd door Maribel Social en 0,6 VTE voor het project dat wordt gefinancierd door het Fonds “Kinderarmoede” van de Koning Boudewijnstichting (midden 2024 tot midden 2026).

Als onderdeel van het delen van middelen met het Onthaaltehuis, zijn de coördinatie en het administratieve werk verdeeld tussen de directrice van de VZW, de administratieve, financiële en logistieke manager, de manager maatschappelijk werk en de administratief medewerker.

Het ondersteuningsteam is zo samengesteld dat het voldoet aan de norm van 20 dossiers ondersteund door één voltijds equivalent.

## Ondersteuning

### Aanvragen - Toelatingsgesprekken en aantal dossiers

Om een **nieuwe aanvraag** in te dienen bij de thuisbegeleidingsdienst kunnen mensen contact opnemen met de dienst via e-mail ([domino@maescale.org](mailto:domino@maescale.org)) of telefonisch (02 616 06 35). De aanvrager/het gezin kan ofwel rechtstreeks contact met ons opnemen, ofwel met de hulp van een doorverwijzende sociale dienst.

De maatschappelijk werkers van DOMINO organiseren een eerste ontmoeting met de persoon/het gezin en de doorverwijzende sociale dienst, indien van toepassing. Het doel van deze eerste ontmoeting is om een band op te bouwen met de persoon/het gezin en om te luisteren naar de moeilijkheden en verzoeken/behoefte. Er wordt een teambeslissing genomen op basis van hoe consistent de zorg voor de persoon moet zijn. Als de beslissing positief is, wordt er een tweede afspraak gemaakt om de **eerste overeenkomst van twee maanden** te ondertekenen **met de verantwoordelijke maatschappelijke werk**. Er wordt ook een **overdrachtsrapport** gevraagd aan de doorverwijzende afdeling. Tijdens deze periode wordt het ondersteuningsproject samen met de persoon bepaald. De gesprekken kunnen thuis plaatsvinden, persoonlijk bij verschillende diensten, op het kantoor van de begeleidingsdienst en/of telefonisch. Er wordt gekozen voor de methode die het best past bij de persoon en het proces dat ondernomen moet worden.

Na deze eerste twee maanden wordt een afspraak gemaakt met de persoon/het gezin en de DOMINO-referent om de situatie opnieuw te bekijken. Als beide partijen (de persoon/het gezin in de thuisbegeleiding en de DOMINO-dienst) akkoord gaan om verder samen te werken, wordt er een **overeenkomst van zes maanden** getekend om de acties die in het ondersteuningsproject zijn gedefinieerd, uit te voeren. Elke zes maanden wordt een nieuwe overeenkomst getekend. Dat biedt de mogelijkheid om de eerder gestelde doelen te herzien, de geboden ondersteuning te evalueren, vast te stellen of er andere verzoeken/behoefte zijn en de uit te voeren acties te definiëren.

Als de persoon geen verzoeken/behoefte meer heeft en denkt dat hij/zij de verschillende aspecten van zijn/haar dagelijks leven zelf aankan, is het tijd om het dossier met de persoon af te sluiten. De persoon/het gezin kan de ondersteuning beëindigen na overleg met het DOMINO-serviceteam. Het team behoudt zich het recht voor om de ondersteuning te beëindigen in geval van een agressieve handeling van de persoon die wordt ondersteund en/of als de veiligheid van de medewerker in gevaar komt.

In 2025 werden 23 “gecodeerde” verzoeken om ondersteuning ingediend door een uitzendende dienst of rechtstreeks door mensen. Gezien het aantal aanvragen beperken we de codering tot 5 aanvragen

op een wachtlijst. Van de 6 aanvragen die door opvangcentra werden doorgestuurd, werden er 5 doorverwezen door het Onthaaltehuis Onderweg.

*Uitsplitsing van de 23 aanvragen per verwijzende organisatie:*

	Onthaal- tehuizen	OCMW	Straat- werk	Dag- centrum	CCL + GAD	Kinder- tijd	Verblijf	Sociaal	Gezond- heid	Familie- lid
	6	5	0	2	0	4	2	1	1	2
%	<b>26%</b>	<b>22%</b>	<b>0%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>9%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>9%</b>

**8 van deze verzoeken werden niet gevolgd door een opname-afspraak**, d.w.z. 35% van de verzoeken.

In de meeste gevallen was de verwijzende dienst niet in staat om contact op te nemen met de persoon of kregen we geen antwoord ondanks verschillende herinneringen. In sommige gevallen heeft de persoon een andere ondersteunings- of bijstandsoptelling gevonden.

**Er werden 15 intakegesprekken gevoerd.** Hiervan resulteerden er 15 in ondersteuning, oftewel 100%.

**In 2025, het derde jaar dat DOMINO actief is, hebben we al 190 personen ondersteund** (een stijging van 10% ten opzichte van 2024): 98 volwassenen en 92 kinderen. Dit komt neer op **77 ondersteuningsgevallen** (een stijging van 7%).

*Verdeling van de 77 dossiers volgens de begindatum van de ondersteuning:*

	Aantal dossiers	%
Jaar 2023	35	<b>45,5 %</b>
Jaar 2024	22	<b>28,5 %</b>
Jaar 2025	20	<b>26 %</b>
TOTAAL	77	<b>100 %</b>

*Verdeling van 172 personen per gezinstype:*

	Vrouwen	Mannen	Kinderen < of = 3 jaar	Kinderen > 3 jaar	TOTAAL	%
Alleenstaande vrouwen	15				15	<b>8 %</b>
Alleenstaande mannen		12			12	<b>6 %</b>
Alleenstaande ouders met (kind)eren	29	1	8	44	82	<b>43 %</b>
Koppel met kind(eren)	19	16	8	32	75	<b>40 %</b>
Koppel zonder kinderen of samenwonend	3	3			6	<b>3 %</b>
Andere	0			0	0	<b>0 %</b>
TOTAAL	66	32	16	76	<b>190</b>	
%	<b>35 %</b>	<b>17 %</b>	<b>8 %</b>	<b>40 %</b>		

### Opsplitsing naar grootte van de 46 broers en zussen

	1 kind	2 kinderen	3 kinderen	4 kinderen	5 kinderen
Aantal kinderen	10	13	9	1	3
%	<b>44 %</b>	<b>28 %</b>	<b>19,5 %</b>	<b>2 %</b>	<b>6,5 %</b>

### Afgesloten dossiers

In 2025 werden 10 zaken afgesloten. De redenen waren:

- Verzoek van de persoon: 0
- Verlies van contact/geen verzoeken meer: 3 gevallen
- Zelfstandigheid bereikt: 3 gevallen
- Overlijden: 1 geval
- Niet-naleving van het HR: 1 geval
- Andere: 2 gevallen (de personen wonen niet langer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest)

### Duur van de ondersteuning voor afgesloten dossiers:

	Minder dan 1 maand	1 tot 2 maanden	2 tot 6 maanden	6 maanden tot 1 jaar	1 tot 2 jaar
Dossiers	0	0	4	2	4
%	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>	<b>40%</b>

### Doelpubliek

De begeleiding van DOMINO is beschikbaar voor iedereen die begeleiding nodig heeft, ongeacht geslacht, gezinssamenstelling, woonplaats in Brussel of het type problemen. De woning van de persoon/het gezin die/dat begeleid wordt, moet zich in een van de 19 gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevinden.

Het profiel van de personen die begeleiding nodig hebben is zeer gevarieerd. Veel moeilijkheden houden verband met onzekerheid:

- **Leeftijd:** kinderen van 0 tot 18 jaar en volwassenen vanaf 18 jaar zonder beperking.

### Verdeling van 98 volwassenen naar geslacht en leeftijd:

	18-25 jaar	26-35 jaar	36-45 jaar	46-55 jaar	56-65 jaar	+65 jaar
Vrouwen	4	19	21	15	6	1
Mannen	8	4	6	5	7	2
TOTAAL	12	23	27	20	13	3
%	<b>12,5 %</b>	<b>23,5 %</b>	<b>27,5 %</b>	<b>20,5%</b>	<b>13 %</b>	<b>3 %</b>

### Verdeling van de 92 kinderen naar geslacht en leeftijd:

	0-3 jaar	4-8 jaar	9-13 jaar	14-18 jaar	18-21 jaar
Meisjes	8	13	10	9	1
Jongens	5	20	14	12	0
TOTAAL	13	33	24	21	1
%	<b>14 %</b>	<b>36 %</b>	<b>26 %</b>	<b>23 %</b>	<b>1%</b>

De gemiddelde leeftijd van de kinderen was 9 jaar en 3 maanden. Opgemerkt moet worden dat 1 meisje tussen van 19 jaar als “kinderen” van het gezin werden beschouwd.

- **Dakloosheid:** de meeste betrokkenen hadden een periode van dakloosheid achter de rug, waardoor ze in noodopvangcentra verbleven (Samusocial, centrum Ariane, ‘t Eilandje le 160) of een Onthaaltehuis, naar dagcentra gingen of, voor sommigen, op straat leefden (voor wisselende perioden).

*Van de 98 volwassenen waren er 51 (52 %) dakloos voordat ze werden gehuisvest.*

- **Nationaliteit:** de meerderheid van de bewoners had de Belgische nationaliteit, maar er waren ook mensen met verschillende nationaliteiten uit alle continenten (overwegend uit Afrika en de Europese Unie).

*Verdeling van de 98 volwassenen naar nationaliteit:*

	Belg	EU	Europa, niet EU	Afrika	Azië	Weet niet
Nationaliteit	33	14	9	35	6	1
%	<b>34%</b>	<b>14%</b>	<b>9%</b>	<b>36%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>

- **Taal:** Frans, Nederlands, Arabisch, Engels en vele andere talen die door het publiek gesproken worden.

Het team begeleidt regelmatig mensen die noch Frans, noch Nederlands, noch Engels spreken, of heel weinig. Deze taalbarrière maakt de ondersteuning complexer, omdat mensen moeite hebben om te begrijpen welke stappen ze moeten nemen en zich erg afhankelijk voelen van maatschappelijk werkers, die nog meer druk voelen.

We schakelen regelmatig tolken in of gebruiken online vertaaltools om wederzijds het begrip te bevorderen. We moedigen mensen ook aan om waar mogelijk taalcursussen te volgen.

*Van de 98 volwassenen is de taal die gesproken wordt tijdens de ondersteuning: 84 volwassenen spreken Frans, 2 Nederlands, 6 Engels en voor 6 volwassenen wordt ondersteuning geboden via de diensten van een tolk (Setis, BrusselOnthaal) of met online vertaaltools.*

- **Verblijfsstatus:** van een Belgische identiteitskaart tot talrijke permanente of tijdelijke verblijfsvergunningen of mensen in het regularisatieproces.

*Van de 98 volwassenen hadden er 37 een Belgische identiteitskaart, 18 een F-kaart, 7 een F+ kaart, 10 een A-kaart, 8 een B-kaart, 7 een C/K-kaart, 6 een E/EU-kaart, 2 een M-kaart, 2 geen verblijfsvergunning en van 1 volwassene hebben we deze informatie niet.*

- **Problematische situaties:** over het algemeen gaat het om een veelheid van verschillende problemen die leiden tot een complexe levenssituatie: scheidingen, huiselijke en/of familiale conflicten of geweld, herhaald verlies van huisvesting, risico op uitzetting, ontoereikende huisvesting, vrijlating uit de gevangenis, verlies van inkomsten, schulden, verlies van identiteitsdocumenten, instabiliteit door gezondheidsproblemen (fysiek, mentaal, verslavingen), verlies van autonomie enz.

*Van de 77 geopende zaken had 66% betrekking op administratieve problemen, 12% op financiële problemen, 12% op huisvestingsproblemen, 5% op gezondheidsproblemen en 1% op huiselijk geweld.*

- **Inkomsten:** de meerderheid van de mensen ontvangt een leefloon van het OCMW. Andere soorten inkomsten zijn ook vertegenwoordigd: werk, werkloosheid, ziekteverzekering, pensioen, uitkeringen voor personen met een handicap. Veel mensen hebben te hoge schulden.

*Van de 98 volwassenen ontvangt 35% het sociaal integratie-inkomen van het OCMW, 12% heeft een vervangingsuitkering van de mutualiteit, 11% heeft geen persoonlijk inkomen, 14% heeft een vervangingsinkomen bij werkloosheid (waarvan 4 personen een aanvulling van het OCMW hebben), 17% heeft een inkomen uit werk, 4% een pensioen en 5% een inkomen vervangende uitkering voor mensen met een handicap.*

*Er moet ook worden opgemerkt dat 17 personen/gezinnen een tijdelijk inkomensverlies leden.*

- **Socio-professionele integratie:** de toegang tot werk is complex, als gevolg van weinig kwalificaties, een gebrek aan kennis van een nationale taal, discriminatie of kinderopvang problemen...

*Van de 98 volwassenen hebben er slechts 16 (10 vrouwen en 6 mannen) betaald werk, d.w.z. 16%, en 2 volgen een beroepsopleiding.*

- **Huisvesting.** DOMINO ondersteunt mensen die in een van de 19 Brusselse gemeenten wonen.

*Van de 77 aanvragen zijn er 11 in Anderlecht, 13 in Brussel-Stad, Haren, Neder-Over-Heembeek, Laken, 7 in Etterbeek, 3 in Evere, 3 in Vorst, 3 in Elsene, 7 in Jette, 1 in Koekelberg, 2 in Molenbeek, 4 in Sint-Gillis, 6 in Sint-Joost-Ten-Node, 5 in Schaarbeek, 5 in Ukkel, 6 in Sint-Lambrechts-Woluwe en 1 in Sint-Pieters-Woluwe.*

### Ondersteuningsgebieden en problemen

Werken in een thuisbegeleidingsdienst brengt een brede, globale kijk op de situatie van de mensen die we ondersteunen.

Maatschappelijk werkers kunnen zich bezighouden met financiële en budgettaire kwesties, ondersteuning bij het ouderschap (scholing van de kinderen, buitenschoolse activiteiten, handicap enz.), het vinden van een woning of eenzaamheid. Al die aspecten zijn vaak op de een of andere manier met elkaar verbonden.

Het ondersteuningswerk zal bestaan uit het ontrafelen van de verschillende aspecten en het stellen van prioriteiten, samen met de persoon, op basis van zijn/haar behoeften en de urgentie. Het is moeilijk om het opzetten van een activiteit voor te bereiden wanneer de basisbehoeften van de persoon niet zijn vervuld, bijvoorbeeld bij een onderbreking van de inkomsten. Die globale visie stelt ons in staat om kwaliteitsvolle ondersteuning te bieden door rekening te houden met de verschillende aspecten van het leven van de persoon die thuisbegeleiding krijgt van DOMINO.

Ondersteuning neemt vele vormen aan, die variëren en worden aangepast aan elke situatie, maar kan als volgt worden samengevat:

- **Goed thuis wonen:** hulp bij de verhuizing en bij het zich thuis voelen, vanuit administratief oogpunt (gemeente, OCMW, huurwaarborg, installatiepremie, domiciliëring van de huurbetalingen, contact met de huisbaas enz.), vanuit logistiek oogpunt (organisatie van de verhuizing, inrichting, openen van de meters, verzekering enz.), vanuit budgettair oogpunt (voortzetting van het werk dat in eerste instantie door de doorverwijzende dienst werd uitgevoerd) en vanuit budgettair oogpunt (voortzetting van het werk van de doorverwijzende dienst, rekening houdend met de nieuwe huisvestingssituatie van de persoon/het gezin) en ten slotte vanuit relationeel oogpunt (zich de nieuwe woonplek en de omgeving eigen maken, contacten leggen, een nieuw lokaal netwerk creëren).

*In 2025 hebben 22 mensen/gezinnen dankzij de Stichting Francotte financiële hulp gekregen om zich te kunnen vestigen. Onze arbeider heeft ook 14 keer logistieke hulp geboden (meubels, verlichting, gordijnen, kleine loodgieterswerkzaamheden).*

- **Administratieve procedures op orde brengen en sociale rechten toegankelijk maken:** het verkrijgen of vernieuwen van identiteitskaarten of verblijfsvergunningen, van inkomsten, de ziekteverzekering, kinderbijslag, een verblijfsadres, een referentieadres, specifieke toelagen enz.

*Van de 98 volwassenen had 85% bij aanvang van de begeleiding recht op een uitkering, 2% niet, 4% had tijdens de begeleiding stappen ondernomen, 4% was (nog) niet geslaagd en 5% had deze informatie niet.*

Maatschappelijk werkers merken op dat mensen in kwetsbare situaties, die de taal (Frans, Nederlands of Engels) of het schrijven niet altijd beheersen, te maken krijgen met de “digitale kloof”. Zij ondervinden meer moeilijkheden bij het regelen van administratieve zaken, die steeds vaker online moeten worden afgehandeld. Dit vormt een extra belemmering bij het doen gelden van hun rechten. Dit heeft ook gevolgen voor de verantwoordelijkheid van kinderen, die de rol van volwassene op zich moeten nemen in plaats van hun ouders, omdat zij beter overweg kunnen met digitale hulpmiddelen.

- **Budgetbeheer:** analyse van de financiële situatie, schuldbeheer en het opstellen van betalingsplannen (in samenwerking met schuldbemiddelingsdiensten of collectieve schuldregelingen), aanvragen voor een bewindvoerder voor goederen enz.

Veel van de mensen die we ondersteunen hebben een vorm van overmatige schuldenlast. Mensen moeten vaak worden doorverwezen naar een dienst die gespecialiseerd is in schuldbemiddeling. Sommigen zitten in een collectieve schuldregeling (gerechtelijke procedure). Weer anderen hebben vermogensbeheerders die hun budget beheren, hun rekeningen en schulden betalen...

De mensen die wij ondersteunen hebben regelmatig een groot aantal schulden opgebouwd, meestal veroorzaakt door grote problemen met het beheren van hun uitgaven met een zeer beperkt inkomen. Wanneer deze schulden niet worden terugbetaald, begint de spiraal van aanmaningen, gerechtelijke procedures en deurwaarderskosten en kan het schuldbedrag heel snel oplopen. Het kan relatief ingewikkeld zijn om uit deze schuldsituatie te komen, vooral omdat de rentetarieven blijven stijgen.

Bovendien hebben verschillende mensen die door onze dienst worden begeleid de afgelopen drie jaar om diverse redenen te maken gehad met een inkomensonderbreking.

Voor het team was het vaak ingewikkeld om van de externe dienst een duidelijke uitleg te krijgen over de redenen voor deze onderbrekingen en de stappen die genomen moesten worden om het probleem te regulariseren. Vaak hield deze situatie verband met administratieve problemen (verandering van OCMW na een verhuizing, overdracht van ziekenfondsdossier tussen gewesten, verandering van gezinssamenstelling of verblijfsstatus, slechte communicatie tussen twee diensten, enz.) Dit heeft echter ernstige gevolgen voor de stabiliteit en het welzijn van de mensen: niet kunnen betalen van huur en nutsvoorzieningen (en zelfs dreigende uitzetting), schulden bij familie of kennissen, school, energieleveranciers, stress, nood aan voedselpakketten. Het gebrek aan reactievermogen of beschikbaarheid van diensten kan het moeilijk maken om de situatie te regulariseren. In verschillende gevallen duurde deze onderbreking helaas meerdere maanden.

Meer in het algemeen komt het vaak voor dat mensen met beperkte middelen zich aan het einde van de maand in een ingewikkelde situatie bevinden en het is niet ongebruikelijk dat de mensen die we opvolgen ons vertellen dat ze de laatste paar dagen van de maand niets te eten hebben.

Het team probeert dan oplossingen aan te bieden zoals voedselpakketten of sociale restaurants, maar deze diensten zijn zelden volledig gratis en zijn vaak overbelast.

Bovendien moet men in de meeste gevallen aan bepaalde voorwaarden voldoen om voor deze steun in aanmerking te komen. Niet alle mensen die wij begeleiden voldoen hieraan, met name huishoudens die geen vervangingsinkomen van het OCMW ontvangen.

*Van de 98 volwassenen heeft 51% schulden. Bij 59% van hen bedragen de schulden meer dan €2.500. 3 van deze mensen zitten in een collectieve schuldregeling.*

*6 volwassenen hebben een bewindvoerder en 1 andere persoon heeft zowel een bewindvoerder als een persoonlijk bewindvoerder.*

- **Bekendheid met en toegang tot gezondheidszorg:** lichamelijk, psychisch, algemeen en/of gespecialiseerd.

Veel mensen die wij begeleiden, kampen met psychische problemen.

Deze aandoeningen, al dan niet gediagnosticeerd, kunnen de begeleiding bemoeilijken. Het is niet eenvoudig om de focus te houden op de stappen die door en samen met de persoon moeten worden gezet. In sommige gevallen van paranoia die zich op de maatschappelijk werker richt, komt de begeleiding in het gedrang.

In deze situaties verwijst het team de persoon systematisch door voor een geschikte begeleiding bij psychologen of psychiaters, als de persoon dat wil. Soms wordt er ook een beroep gedaan op een externe gespecialiseerde dienst, zoals een Psychiatrische Zorg voor Thuisblijvers, zoals Prisme, altijd in overleg met de betrokkene.

Er moet echter worden opgemerkt dat de geestelijke gezondheidszorg extreem overbelast is. Daardoor is het vrij lastig om snel een afspraak te maken bij professionals in de geestelijke gezondheidszorg (met name psychiaters). Sommige cliënten die wij begeleiden, hebben geen andere keuze dan naar hun huisarts te gaan om medicijnen voorgeschreven te krijgen die bij hun problemen passen. Deze moeilijke toegang kan ook gevolgen hebben voor de begeleiding die wij bieden.

*Van de 98 volwassenen geeft 43% aan lichamelijke gezondheidsproblemen te hebben. Dit omvat verschillende soorten klachten: chronische pijn, meerdere verwondingen als gevolg van ongevallen en/of geweld, diabetes, hart- en vaatziekten ...*

*Op het gebied van geestelijke gezondheid waren 17 van de 98 volwassenen gediagnosticeerd met een geestelijke "stoornis" (depressie, schizofrenie, psychose, paranoia) en 3 met een verstandelijke beperking, wat neerkomt op een totaal van 20% van de ondervraagde volwassenen. Opgemerkt moet worden dat het team bij de meerderheid van de volwassenen een hoge mate van psychologische kwetsbaarheid constateerde.*

*Van de 20 volwassenen met aantoonbare psychische problemen had 60% de juiste zorg (40% voor de ondersteuning en 60% na de DOMINO-ondersteuning), 5% ontkende hun problemen en 35% had geen zorg.*

*Van de 98 volwassenen hebben er 8 verslavingen die bekend zijn bij het team (alcohol, cannabis, meerdere middelen, medicatie) en 2 volgen een vervangingsbehandeling met methadon.*

- **Hulp bij het vinden van een baan of opleiding:** contact opnemen met Actiris, Lokale missies, advertenties, CV's, enz.
- **Ondersteuning bij juridische procedures:** klachten na geweld, echtscheidingen, voogdij, verblijfsrecht, rechten van vreemdelingen, opvolging door justitiehuizen enz.
- **Huisvesting zoeken** (indien de persoon van woning wil of moet veranderen): inschrijven bij openbare huisvestingsmaatschappijen, SVK, zoeken in de privésector, huisbezoeken voorbereiden en begeleiden enz.

In de loop van de begeleidingen realiseerde het team zich al snel dat at veel van de mensen of gezinnen die het ondersteunt zich in een slechte huisvestingssituatie bevinden. Die situatie uit zich op verschillende manieren:

- Risico op uitzetting;
- Particuliere huisvesting waarvan de huur te hoog is voor het inkomen van de persoon/het gezin;
- Overbevolking (accommodatie niet aangepast aan de gezinssamenstelling);
- Ongezond (vocht, ongedierte enz.);
- Tijdelijke bewoning (doorgangswoning).

Die situaties zijn niet alleen van toepassing op de privémarkt, maar kunnen ook betrekking hebben op woningen die beheerd worden door SVK's of OVM's. Gezien de huidige huisvestingssituatie in Brussel is het erg moeilijk om andere huisvestingsoplossingen te vinden voor de personen of gezinnen.

Maatschappelijk werkers stellen een groot aantal precaire situaties vast die verband houden met slechte huisvesting. Dat heeft een impact op de fysieke en mentale gezondheid van mensen. Het verhoogt ook aanzienlijk het risico op financiële en professionele onzekerheid en heeft een impact op de ontwikkeling van kinderen en de beschikbaarheid van ouders.

*In december 2025 telden we 43 situaties waarin de persoon/het gezin van woning wilde veranderen, d.w.z. 56%. Daar zijn veel redenen voor: de huur is te hoog, er is een risico op uitzetting, er zijn problemen in de buurt, de woning is ongeschikt voor bewoning en/of te klein, of er is een transithuurovereenkomst. Zie hieronder bij "Enkele observaties na 1 jaar werking".*

- **Begeleiding van de kinderen:** zoeken naar een crèche, school, schoolopvolging, vinden van vrijetijdsactiviteiten, doorverwijzingen voor specifieke problemen (bv. ontwikkelingsachterstand) enz.

*In 2025 werden 4 van de 46 gezinnen die steun ontvingen, opgevolgd door de dienst Jeugdhulpverlening en 6 door de dienst Jeugdbescherming. We werken ook met verschillende gezinnen waarvan de kinderen in instellingen zijn geplaatst.*

*Vershillende van deze kinderen hebben ook stoornissen of handicaps (autisme, geestelijke achterstand, leerproblemen, depressie enz.).*

In 2025 konden 15 gezinnen, dankzij financiële steun van Union Saint-Gilloise of van de Stichting Francotte-Baete, rekenen op financiële steun om hun kinderen in te schrijven voor vakantiecursussen.

### Kinderarmoede en huisvesting

- **Project gesteund door de Koning Boudewijnstichting**

In 2024 hebben we een subsidie ontvangen van de Koning Boudewijnstichting (Fonds Kinderarmoede) om meer aandacht te kunnen besteden aan het welzijn van de kinderen die door onze dienst worden begeleid.

Dit project, dat in september 2024 van start ging, werd in 2025 voortgezet en loopt af in 2026. Ter herinnering: onze doelstellingen zijn de volgende:

1. **Het kind en zijn of haar behoeften** een grotere rol geven in onze ondersteuning, door het sociale team van DOMINO te versterken.
2. **De specifieke behoeften van de kinderen die we ondersteunen** beter identificeren en beantwoorden: hen voorbereiden op en helpen zich te vestigen in een woning, een nieuw thuis creëren, enz.
3. Mensen helpen om **zich** in hun nieuwe huis te **vestigen** en **het zich op de lange termijn eigen te maken**, door hulp te bieden bij het verhuizen. Het verbeteren van de inrichting van het huis zal ook een positieve invloed hebben op hun welzijn.
4. Het aantal duurzame en kwaliteitsvolle **woonoplossingen** voor mensen verhogen door onze **huisvestingspartnerschappen** te versterken (SVK, OVM, privésector van OCMW Sint-Gillis).

Net als in 2024 heeft het DOMINO-team ook in 2025 een groot aantal gezinnen met kinderen begeleid, waaronder soms vrij grote gezinnen – zo zijn er in 2025 in totaal 46 gezinnen met 92 kinderen begeleid!

In het kader van dit project zijn we prioritair blijven werken met een aantal van deze gezinnen (tussen 8 en 10, afhankelijk van de periode) die met een groot aantal problemen kampen: kinderen met specifieke behoeften, conflicten, schooluitval, financiële onzekerheid, materiële behoeften, ongezonde woonomstandigheden...

De concrete ondersteuning van het ouderschap is een langetermijnproces, via begeleiding en gesprekken met de ouder(s) over het welzijn en de behoeften van hun kinderen. Naast actief en welwillend luisteren bieden de maatschappelijk werkers waar mogelijk concrete hulp: het opzetten van schoolondersteuning, het zoeken naar een plek voor gespecialiseerde activiteiten, stages of buitenschoolse activiteiten, begeleiding bij een ontmoeting met de directie, een schoolbegeleider of

het PMS-team, hulp bij het zoeken naar een school... Zo zijn 10 gezinnen financieel geholpen om schoolondersteuning te krijgen, om zich in te schrijven voor stages tijdens de schoolvakanties, om een bed of een wasmachine te kopen, of om een woningverzekering af te sluiten.

Het team bouwt ook een band op met de kinderen zelf, door middel van spelletjes met de allerkleinsten en gesprekken of uitstapjes met de oudere kinderen.

We merken dat de gezinnen gerustgesteld en opgelucht zijn dat ze steun krijgen bij de vele problemen waarmee ze te maken hebben. Zo zijn de ouders vaak bewust van de behoeften of wensen van hun kinderen (bijvoorbeeld deelnemen aan een voetbalstage, zich inschrijven bij een begeleidingsdienst voor autisme voor 8 euro per maand...), maar zonder de steun van DOMINO zou het gezinsinkomen het kind niet in staat stellen om hieraan deel te nemen. Het project neemt deze financiële belemmeringen weg.

Anderzijds zijn sommige gezinnen niet geïnteresseerd in begeleiding op het gebied van ouderschap, noch financieel, noch in de vorm van ondersteuning. Wij staan open voor dit standpunt.

Over het algemeen zorgt de aanstelling van een extra medewerker in het DOMINO-team er vooral voor dat er tijd vrijkomt, zodat elke maatschappelijk werker het ouderschap grondiger kan bespreken met de gezinnen die worden begeleid. De ouder(s) wordt/worden vaak overspoeld door administratieve of materiële problemen. Deze extra tijd maakt het mogelijk om meer persoonlijke onderwerpen aan te kaarten, zoals het welzijn van het kind, de gevoelens van de ouder, ...

Bovendien is, naar aanleiding van de vaststelling dat een groot aantal ouders geïsoleerd is, het idee ontstaan om een collectieve bijeenkomst tussen de ouders te organiseren. Het doel is om ouders de kans te geven elkaar te ontmoeten, banden te smeden en specifieke onderwerpen in verband met het ouderschap aan te kaarten, zoals schermen, de adolescentie, voeding, huisvesting (kinderkamer), slaap, school... De eerste bijeenkomst vond begin oktober 2025 plaats en bracht een tiental moeders samen tijdens een gezellig moment dat uitwisselingen en het delen van ervaringen bevorderde. We zullen in 2026 opnieuw collectieve momenten organiseren.

### Specifieke kenmerken 2025: de gevolgen van de hervorming van de werkloosheidsuitkeringen

Net als veel andere verenigingen vrezen wij dat de recente hervorming van de werkloosheidsverzekering, waartoe de federale regering heeft besloten, aanzienlijke gevolgen zal hebben voor de mensen die wij begeleiden. Sinds 2026 wordt de duur van het recht op werkloosheidsuitkeringen namelijk geleidelijk beperkt tot maximaal twee jaar, terwijl dit voorheen onbeperkt was. Deze ontwikkeling dreigt te leiden tot een toename van het aantal mensen dat zonder vervangend inkomen komt te zitten, met name onder kwetsbare groepen of mensen die ver van de arbeidsmarkt staan. Voor deze mensen kan het verlies van de uitkering al snel leiden tot een verslechtering van hun financiële situatie en tot grotere moeilijkheden om de woonlasten te betalen. In deze context heeft DOMINO in 2025 een rol gespeeld in het informeren en sensibiliseren van de betrokkenen om te voorkomen dat hun rechten vervallen en om de toegang tot andere voorzieningen (OCMW, sociale bijstand) te ondersteunen.

## Interventiegrenzen

De thuisbegeleidingsdienst DOMINO heeft tot doel mensen te ondersteunen bij het behoud van hun woning door een begeleiding aan te bieden die is afgestemd op hun tempo en behoeften. Er moeten echter enkele grenzen aan de hulpverlening worden aangegeven. Het team, bestaande uit maatschappelijk werkers, houdt zich niet bezig met jeugdhulpverlening, medische of psychiatrische zorg, noch met psychologische begeleiding. Wanneer dergelijke behoeften worden vastgesteld, wordt doorverwijzing naar de juiste gespecialiseerde diensten voorgesteld. Het team informeert mensen ook over het bestaan van gespecialiseerde hulpbronnen (schuldbemiddeling, rechtsbijstand, ontmoetingsruimtes...) en kan hen begeleiden bij de eerste stappen, in samenwerking met deze partners.

DOMINO is evenmin een Housing First-programma, maar kan mensen wel doorverwijzen naar dit soort projecten als aan de voorwaarden wordt voldaan.

Onze begeleiding is gebaseerd op een respectvolle en op samenwerking gerichte relatie; bij agressief of gewelddadig gedrag kan de begeleiding worden stopgezet.

Ten slotte ondersteunt DOMINO de huurder bij het beheer van zijn woning en kan het de dialoog met de verhuurder vergemakkelijken, zonder echter een controlerende rol te vervullen.

## Telling volgens de normen van Vivalis

In het kader van de door Vivalis opgestelde normen bepaalt het decreet dat thuisbegeleidingsdiensten een onderscheid moeten maken tussen twee soorten ondersteuning:

Art. 90, § 2 De wijze van berekening van het aantal gebruikers gebeurt op basis van het tellen van punten, één punt is gelijk aan één gebruiker.

Het dienstenaanbod aan personen of gezinnen die een ondersteunende begeleiding krijgen, als bedoeld in artikel 92, wordt beschouwd als **een half punt**.

Het dienstenaanbod aan personen of gezinnen die een intensieve begeleiding krijgen, als bedoeld in artikel 92, wordt beschouwd als **één en een half punt**.

Het dienstenaanbod aan een gezin of aan personen in een koppel telt evenveel punten als het dienstenaanbod aan alleenstaanden.

**Het centrum houdt een jaarregister bij van het totale gebruikers dat de in artikel 93 bedoelde begeleidingsovereenkomst heeft ondertekend en het aantal gebruikers per maand.**

**Dit register maakt een onderscheid tussen intensieve en ondersteunende begeleidingen.**

Art. 92. Het centrum garandeert een intensieve begeleiding of een ondersteunende begeleiding.

De intensieve begeleiding omvat gemiddeld een wekelijks gesprek met elke begeleide persoon of het begeleide gezin. Ze is bedoeld om terugkeer naar een instelling of het verlies van zelfstandige huisvesting te voorkomen.

De ondersteunende begeleiding omvat gemiddeld een maandelijks gesprek. Ze is bedoeld om de verworvenheden en de stabiliteit van de gebruiker te verzekeren. **In ieder geval zal minder dan de helft van de gesprekken in het centrum plaatsgrijpen.**

Om onze follow-upmaatregelen bij te houden, maken we gebruik van het Excel-bestand dat door de Bico-federatie is opgesteld.

Hoewel we begrip hebben voor de wens van de overheid om het verrichte werk objectief te beoordelen, zijn wij van mening dat dit een complexe opgave is, omdat hierbij twee zeer verschillende benaderingen tegenover elkaar staan: een benadering vanuit administratief toezicht en een benadering vanuit maatschappelijk werk.

Achter de "dossiers", de "gebruikers", zitten immers mensen, gezinnen met complexe problemen en een eerder onstabiele manier van leven. De intensiteit van de geboden ondersteuning schommelt sterk in de tijd en kan variëren naargelang een aantal factoren: de beschikbaarheid van de betrokken personen, hun behoeften, hun prioriteiten, hun gemoedstoestand of wanhoop, en ook de beschikbaarheid/reactiviteit van sociale, gezondheids- en/of administratieve diensten. Ten slotte schommelt ook de realiteit van de maatschappelijk werkers (opleiding, ziekte, verlof enz.).

Daarnaast is een maximaal gewicht van 1,5 vastgesteld voor een intensief dossier. Dat betekent dat er geen onderscheid wordt gemaakt tussen ondersteuning waarbij in de loop van de maand 4 of 10 stappen zijn gezet.

Ook geven de huidige statistieken geen enkel beeld van de werkelijkheid van zeer grote gezinnen (met drie of meer kinderen), terwijl de werkdruk in dergelijke situaties toch veel groter is dan voor een alleenstaande. Zo vereisen kinderen met specifieke behoeften (handicap, autisme...) vaak heel specifieke stappen, of kunnen oudere kinderen behoeften en verzoeken hebben die heel anders zijn dan die van hun ouder(s), waaraan de maatschappelijk werker zal trachten tegemoet te komen, maar die niet in de telling worden meegenomen.

Tot slotte voelt het team een reële druk om "op schema" te zitten wat betreft het aantal follow-ups, met het risico dat er dossiers worden afgesloten voor gebruikers die op een bepaald moment in het ondersteuningsproces weinig verzoeken doen of niet beschikbaar zijn, maar die enige tijd later bij ons terugkomen met een nog slechtere situatie.

Daarbij moeten we opmerken dat slechts een deel van het werk van een maatschappelijk werker wordt meegeteld. Dat betekent dat al het werk omtrent netwerken (bekendheid geven aan onze dienst, deelnemen aan sectorale uitwisselingen enz.), opleidingen, supervisies, teamvergaderingen, het creëren/aanpassen van procedures, het evalueren van praktijken (kwaliteitsbeleid) enz. niet gewaardeerd wordt.

Types de dossiers	Nombre	%	Pondération selon Arrêté	%
Soutien	29	46%	14	21 %
Intensif	34	54%	52	79 %
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	<b>66</b>	<b>100 %</b>

Deze tabel geeft het aantal actieve dossiers per maand weer, berekend op basis van een jaargemiddelde.

Naast het onderscheid dat we moeten maken tussen "intensieve" en "ondersteunende" opvolging, moet ook het type benadering ingevoerd worden. Hier is een samenvattende tabel (gemaakt door Fami-Home):

Code	Afkorting	Type procedure
IV	Individuele verplaatsing	Ontmoeting met de gebruiker en op verplaatsing
NV	Netwerkverplaatsing	Ontmoeting met een of meer derden, met of zonder de gebruiker en op verplaatsing
IK	Individueel kantoor	Ontmoeting of telefoongesprek, administratieve procedures met de gebruiker op kantoor
NK	Netwerkkantoor	Ontmoeting, telefoongesprek of e-mail met een of meer derden op kantoor, met of zonder de gebruiker erbij

#### Totaal aantal procedures\* uitgevoerd in 2025

Type procedure	Aantal procedures	Percentage
IV	743	<b>26%</b>
NV	977	<b>34%</b>
IK	408	<b>14%</b>
NK	741	<b>26%</b>
<b>Totaal procedures</b>	<b>2.869</b>	100%
<b>Totaal procedures buiten kantoor</b>	1.720	<b>60%</b>
<b>Totaal procedures op kantoor</b>	1.149	<b>40%</b>

\* Een "procedure" betekent 1 uur werk uitgevoerd tijdens de begeleiding.



**60 %**



**40%**

## Besluit

Na een jaar 2024 dat in het teken stond van de consolidatie van onze activiteiten en de versterking van onze interne werking, staat 2025 in het teken van zowel continuïteit als aanpassing aan een steeds spannender wordende maatschappelijke context.

Op teamniveau konden we dit jaar verder werken aan de interne structurering en het welzijn op het werk. De tools die eerder zijn ontwikkeld, met name op het gebied van kwaliteitsbeleid en actieplannen, beginnen hun vruchten af te leveren en dragen bij aan een stabielere werkkader. Dit maakt het ook mogelijk om de betrokkenheid van de begeleide personen te vergroten, zodat de sociale praktijken kunnen worden aangepast.

Voor het **Onthaaltehuis** bevestigt het jaar 2025 de bevindingen van de voorgaande jaren. Met een bezettingsgraad van 95 % en 64 opgevangen personen blijft de vraag extreem hoog, terwijl de sector verzadigd is. De stijging van het aantal verzoeken om opvang (+8 %) en het lage percentage positieve reacties illustreren eens te meer het schrijnende gebrek aan structurele oplossingen op het gebied van huisvesting.

Naast de cijfers werd het jaar gekenmerkt door de veelzijdigheid van de geboden begeleiding. Dankzij het werk van de teams konden de bewoners op verschillende vlakken worden ondersteund: administratieve en financiële stabilisatie, toegang tot gezondheidszorg, ondersteuning bij het ouderschap, sociale en professionele integratie en het zoeken naar woonruimte. Ons doel is in de eerste plaats een stabiele omgeving te bieden, waar mensen tot rust kunnen komen, op adem kunnen komen en geleidelijk hun houvast kunnen herwinnen.

Het jaar 2025 stond ook in het teken van de opstart en voortzetting van diverse projecten. Groepsactiviteiten, projecten voor kinderen en initiatieven die de zelfstandigheid bevorderen, zoals het fietsproject, dragen bij aan het versterken van de sociale banden, het zelfvertrouwen en het dagelijks welzijn. Ook het zomerkamp blijft een belangrijk moment, dat een noodzakelijke onderbreking biedt in vaak zware levensomstandigheden. Deze initiatieven getuigen van het vermogen van het team om te innoveren en zijn werkwijzen aan te passen aan de behoeften van de doelgroep.

Toegang tot huisvesting blijft een grote uitdaging. De verblijfsduur blijft lang, wat een direct gevolg is van de moeilijkheden om geschikte herhuisvestingsoplossingen te vinden. Net als in voorgaande jaren blijven de bestaande samenwerkingsverbanden (SISP en AIS) van cruciaal belang om mensen naar een stabiele woonplek te begeleiden, maar volstaan ze niet om aan de omvang van de behoeften te voldoen.

Wat **DOMINO** betreft, vormt dit jaar een belangrijke mijlpaal met het verkrijgen van een vergunning voor vijf jaar. Deze ontwikkeling bevestigt het belang van deze dienst, die begeleiding op het gebied van huisvesting biedt en voorkomt dat mensen uit het systeem vallen. In 2025 werd een groeiend aantal mensen begeleid, die voornamelijk te maken hadden met financiële moeilijkheden en onzekere of ongeschikte woonomstandigheden.

Uit de bevindingen van de teams, zowel in Onthaaltehuis als bij thuisbegeleiding, komen hardnekkige structurele problemen naar voren: toegang tot huisvesting, administratieve complexiteit, behoefte aan ondersteuning bij het ouderschap, toenemende kwetsbaarheid van de doelgroepen en een gebrek aan passende oplossingen voor zogenaamde „complexe“ situaties. Deze realiteit stelt de grenzen van de bestaande regelingen ter discussie en onderstreept de noodzaak van meer alomvattende en gecoördineerde oplossingen.

In een onzekere politieke context, gekenmerkt door hervormingen die rechtstreeks gevolgen hebben voor de mensen die wij begeleiden en door budgettaire zorgen, blijft Onderweg ook zijn rol als geëngageerde speler vervullen door deel te nemen aan de discussies en acties binnen de sector. Het is van essentieel belang om de stem van de mensen die wij begeleiden te laten horen en de realiteit in het veld te laten zien, om zo bij te dragen aan de ontwikkeling van het overheidsbeleid.

Meer dan ooit is ons werk gericht op een gemeenschappelijk doel: iedereen in staat stellen een vaste plek in de samenleving te vinden, in een waardige en geschikte woning, wat een onmisbare voorwaarde is voor persoonlijke en gezinsontplooiing.

Met deze overtuiging zullen we ons werk de komende jaren voortzetten, samen met de mensen die we begeleiden en al onze partners.

Deborah Oddie

Directrice

## Samenstelling van het team



### **Directie**

ODDIE Deborah

### **Financieel, administratief en logistiek verantwoordelijke**

FUKS Geneviève (tot juli) en daarna MAIRY Benoît (vanaf september)

### **Maatschappelijk werk verantwoordelijke**

MENNIG Clara

### **Psychosociale en opvoedkundige begeleiding voor het Onthaalhuis Onderweg**

#### *Sociaal* assistenten:

CEYSSENS Morgane, COLLIN Baptiste, HUBIN Harald, KONEN David, OZBAKAR Christelle, TOUATI Yousra

#### *Opvoedsters (nacht):*

KAVENA Ezra en SIBILLE Gaëtan

#### *Na verblijf:*

DERROUAZ Lila, VIVERET Gaëtane (tot einde augustus) en VANHOUCHE Juliette

#### *Ouderschapsondersteuning:*

DUPUIS Antoinette (tot maart), VIVERET Gaëtane en VANHOUCHE Juliette

## **Psychosociale en opvoedkundige begeleiding voor DOMINO**

### *Sociaal assistenten:*

CHATELAIN Lola (tot juni), CHARLIER Milena, GUILLEMART Gwenaëlle, KEMP Fiona, MAGERAT Michaël en VOGEL Josepha.

### **Bijkomende functies:**

#### *Logistieke hulp:*

MOTAOUAKIL Hassana, en BABACI Mourad

#### *Administratief medewerkster:*

DECLERCQ Muriel

### **Stagiaires en studenten**

CHOFFRAY Lucie: stagiaire maatschappelijk werkster (2025-2026)

BEN MKADDEM Salma: stagiaire opvoeder (2025)

SOFIA Jinan: stagiaire maatschappelijk werkster (2025-2026)

SEROKH Imad: student vervanging nachten

EL MAILI Soraya: student vervanging nachten

EL MAILI Adam: student vervanging nachten

### **Teamvergaderingen**

Eén keer per week komt het team gedurende 2u30 samen. Deze wekelijkse vergadering wordt alleen bijgewoond door de maatschappelijk werkers, de nachtwerkers en de verantwoordelijke maatschappelijk werk. Een keer per maand zijn ook het logistieke, arbeids- en administratieve team, de administratieve, financiële en logistieke manager en de directrice aanwezig.

De bijeenkomsten zijn opgedeeld in 3 assen: 1) informatie en feedback over activiteiten en workshops, 2) ondersteuning en 3) organisatie.

Meerdere keren per jaar organiseren we ook een bijeenkomst "Om verder te denken" waar we ons denkproces kunnen verdiepen, reflecteren op onze werking of een nieuw project kunnen creëren.

Het maatschappelijk werkteam van DOMINO komt ook wekelijks 2,5 uur samen met de manager maatschappelijk werk.

### **Collectief gevolgde opleidingen:**

- Industriële eerstehulpverlening: een 1/2 daagse opfriscursus (9 werknemers)
- Supervisie (ondersteuningsteam) met Manu Gonçalves voor het hele sociale team in het tehuis

### **Collectieve opleidingen voor het DOMINO-team**

- Supervisie (ondersteuningsteam) met Manu Gonçalves voor het hele sociale team in het tehuis

### **Groepsopleidingen voor de sociale teams van het Onthaaltehuis en DOMINO**

- Opleiding geestelijke gezondheidszorg – 2 halve dagen voor de sociale teams van het Onthaaltehuis en DOMINO
- Opleiding 'Tijd- en prioriteitenbeheer' – 2 halve dagen voor de sociale teams van het Onthaaltehuis en DOMINO (10 maatschappelijk werkers)

## **Individueel gevolgde opleidingen**

### **Onthaalhuis**

- Beheersing van agressie: omgaan met (potentieel) gewelddadige gebruikers (AMA – 4 halve dagen) – 1 medewerker
- Beheersing van agressie: omgaan met (potentieel) gewelddadige gebruikers (AMA – 3 dagen) – 1 medewerker
- Crisissituaties (Brussels Platform voor GGZ) – 1 medewerker
- Lezing "Achter de voorschriften: de uitdagingen van overmatig medicijngebruik" (OCMW Sint-Gillis) – 1 medewerkster
- Geestelijke gezondheid van migranten en ballingen (Brussels Platform voor GGZ) – 1 medewerkster
- Santé mentale des migrants et exilés (Plateforme BXL pour la Santé Mentale) - 1 medewerkster
- Hoe verbale agressie van gebruikers of begunstigen beter voorkomen of beheersen? (Bico-federatie) – 1 medewerkster
- Naaicursus beginnersniveau (Grace B Couture) – 1 medewerkster
- De werkloosheidshervorming ontrafeld: referenties en tools voor sociaal werkers (Droits Quotidiens / Helder Recht) – 1 medewerkster
- Begeleiding van kinderen die opgroeien met een naaste in psychisch lijden (Synergie VZW) – 1 medewerkster
- Reageren op verbale agressie van gebruikers, cliënten of begunstigen (Ligue de l'enseignement) – 1 medewerkster
- IPV – Volwassen slachtoffers – Verdieping (AMA) – 2 medewerksters
- "Niet-vragende" doelgroep (Brussels Platform voor GGZ) – 1 medewerkster
- Opleiding begeleider van een fietsgroep in stedelijke omgeving (Pro Velo) – 2 medewerksters
- Onthaal en begeleiding van drugsgebruikers (Résad) – 2 medewerkers
- Overzicht van de Brusselse sector voor hulp aan daklozen (Bico-federatie) – 2 medewerkers
- Intrafamiliaal geweld (Brussels Platform voor GGZ) – 1 medewerkster
- Grenzen beheren in de sociale begeleiding (STICS) – 1 medewerkster
- Begeleiding van slachtoffers van partnergeweld – basiscyclus (AMA) – 1 medewerker
- Intervisiecyclus "Beheersing van agressie: omgaan met (potentieel) gewelddadige gebruikers" (AMA – 6 halve dagen) – 1 medewerker

### **DOMINO**

- Preventie van vicarieuus trauma (AMA) – 3 medewerksters
- Begeleiding van daders van partner- en intrafamiliaal geweld (AMA – 3 dagen) – 2 medewerksters
- Begeleiding van kinderen die opgroeien met een naaste in psychisch lijden (VZW Étincelle) – 1 medewerkster
- Opleiding "Gender en huisvesting" (Angela D. VZW) – 4 medewerkers
- "Niet-vragende" doelgroep (Brussels Platform voor GGZ) – 2 medewerkers
- Grenzen beheren in de sociale begeleiding (STICS) – 2 medewerksters
- Intrafamiliaal geweld (Brussels Platform voor GGZ) – 1 medewerkster
- Huisuitzettingen (BBRoW – Brusselse Bond voor het Recht op Wonen) – 1 medewerkster

- Midi-opleiding "Preventie van huisuitzettingen" (Sociale Coördinatie van Forest) – 1 medewerkster
- De tool Woonmeter (BBRoW) – 1 medewerkster

### **Verantwoordelijken**

- Intervisie directie "Een team begeleiden en aansturen" (AMA) – 1 medewerkster
- ABC van management voor jonge managers (CFIP) – 1 medewerkster
- Verandermanagement (CFIP) – 1 medewerkster
- CRM-traject – digitale tools (BRUXEO) – 2 medewerkers
- Een strategische visie ontwikkelen in de organisatie (CFIP) – 1 medewerkster

**Individuele supervises:** 4 medewerkers

### **Symposia, uitwisselingen en ontmoetingen:**

- Webinar: de nieuwe wet op de vrijheidsberoving met het oog op zorg (Brussels Platform voor GGZ) – 2 medewerkers
- Webinar "Ouderschap en kwetsbaarheid" (ONE) – 2 medewerkers
- AMA'tinée "Hygiëne, een luxe?" – 1 medewerker
- Voorstelling en lancering van het vrouwenproject bij Hobo – 1 medewerkster
- Familieconflict: bij wie terecht voor een oplossing? (Droits Quotidiens / Helder Recht) – 1 medewerkster
- WG Partnergeweld en ouderschap van de AMA – 2 medewerkers
- Beroepsgeheim en risicosituaties (Synergie VZW) – 3 medewerkers
- Intervisie "Kinderen" (Bico-federatie) – 2 medewerkers
- Atelier: voorstelling van schuldbemiddelingsdiensten (Atelier des Droits Sociaux) – 1 medewerker
- Voorstelling van de CCL (L'Ilot) – 1 medewerkster
- AMA'tinée "De sociaal werker, verplicht buiten de wet te treden?" – 2 medewerkers
- Werkgroep "IPV en ouderschap" van de AMA – 4 medewerkers
- Informatiesessie over de gevolgen van werkloosheidsuitsluitingen in Sint-Gillis (Sociale Coördinatie van het OCMW Sint-Gillis) – 2 medewerkers
- Studiedag Olista (IPV) – 2 medewerkers
- Colloquium Detectie, Opvang en Oriëntatie van slachtoffers (DPO): de daders – enkele pistes om te begrijpen en te handelen – 4 medewerkers
- Studieochtend "Welke toekomst voor dakloze jongeren" – 3 medewerkers
- Voorstelling van de opvanghuis aan de IESSID (richting Onthaal en Opvoeding van het Jonge Kind) – 2 medewerkers
- Ontmoetingen "Sociale inrijving op de fiets" (Pro Velo) – 1 medewerkster
- Informatiesessie over de nieuwe herhuisvestingsvergoeding (Brussel Huisvesting) – 1 medewerker
- Uitwisseling op basis van beleefde situaties en vicarieus trauma (BBRoW) – 2 medewerkers
- Intervisie "Huisvesting" (Bico-federatie): samenwerking met de SVK's – 2 medewerkers
- Werkgroep "Begeleiding in huisvesting" (AMA) – 2 medewerkers

Bezoeken aan diensten in het kader van de Brusselse week voor hulp aan daklozen: DUNE, LHIVING, Alias, Le Clos (L'Ilot), Transit, Maison d'accueil Parenté, Casa Hestia, Yemaya, Centre Ariane, Sacado.

## Samenstelling van de organiserende instantie

### **Bestuurders**

BLEECKX Max, Voorzitter (tot april)

FRANCKX Christine, Ondervoorzitster en vanaf september Voorzitster

RUDOLPH Tinaïg, Lid

DARRAS Elisabeth, Lid

LADRIERE François, Lid

### **Leden van de Algemene Vergadering**

Bestuurders +

FRISQUE Etienne, Lid

RIJS Xavier, Lid

DEVROEY Maud, Lid

VANDER GHINST Muriel, Lid

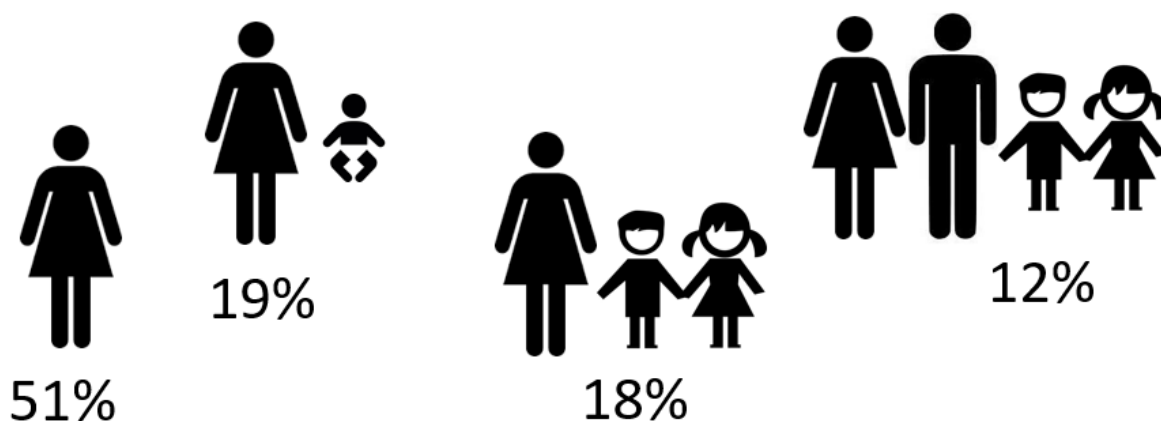
In 2025 kwam de Raad van Bestuur 5 keer bijeen. De jaarlijkse algemene vergadering werd gehouden op 14 april 2025.

## Onderweg 2025 in cijfers



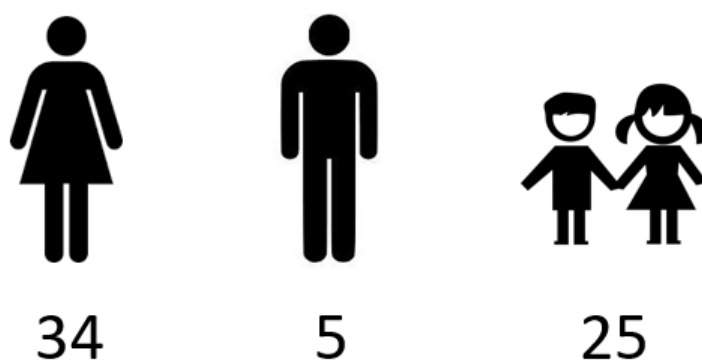
### MAISON D'ACCUEIL

WACHTLIJST : inschrijving van **919** aanvragen



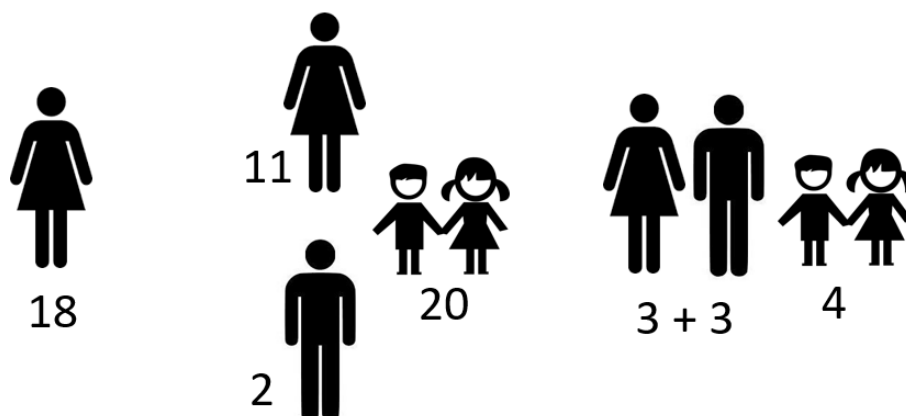
**1,95%** resulteerde in huisvesting

In 2024 werden **64** mensen ondergebracht in ons Onthaalhuis



Verdeeld in **35** "verblijven"

## ONTHAAL: onderverdeling van de 64 onthaalde personen



Verdeeld in 35 “verblijven”

+ **Anderen:** 2 vrouwen en 1 kind

### Belangrijkste kenmerken



- Gemiddelde leeftijd : 42 jaar oud



- Gemiddelde leeftijd : 7 jaar



- Gemiddelde leeftijd : 47 jaar oud

### Belangrijkste kenmerken



- 71,5% doorverwezen door een dienst uit de daklozensector
- 56% heeft de Belgische nationaliteit, 5% heeft een nationaliteit van een EU-land en 36% een nationaliteit buiten de Europese Unie
- 26% verloor zijn woonplaats door partnergeweld
- 23% fysieke gezondheidsproblemen
- 51% mentale gezondheidsproblemen of mentale achterstand
- 20% bij het team gekende verslavingen
- 49% leefloon het OCMW, 5% mutualiteit, 20,5% werk, 13% werkloosheid, 5% uitkering voor andersvaliden...
- Gemiddelde verblijfsduur = 11 maanden

Bij de **12** verblijven verlieten mensen het Onthaaltehuis voor huisvesting



Privéwoning

1



Sociale huisvesting

8

6 via Artikel 36  
conventie en 1  
via 36bis  
conventie



SVK-huisvesting

3

IN 2025 zijn **22** mensen teruggekeerd naar huisvesting:

- 12 vrouwen
- 9 kinderen
- 1 man

**18** na verblijf ondersteuningsdossiers waren actief in 2025

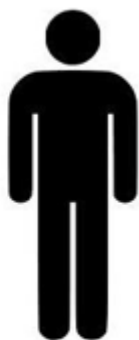


DOMINO

In 2025 werden **190** mensen ondersteund door DOMINO



66



32



92

Verdeeld in **77** "dossiers"

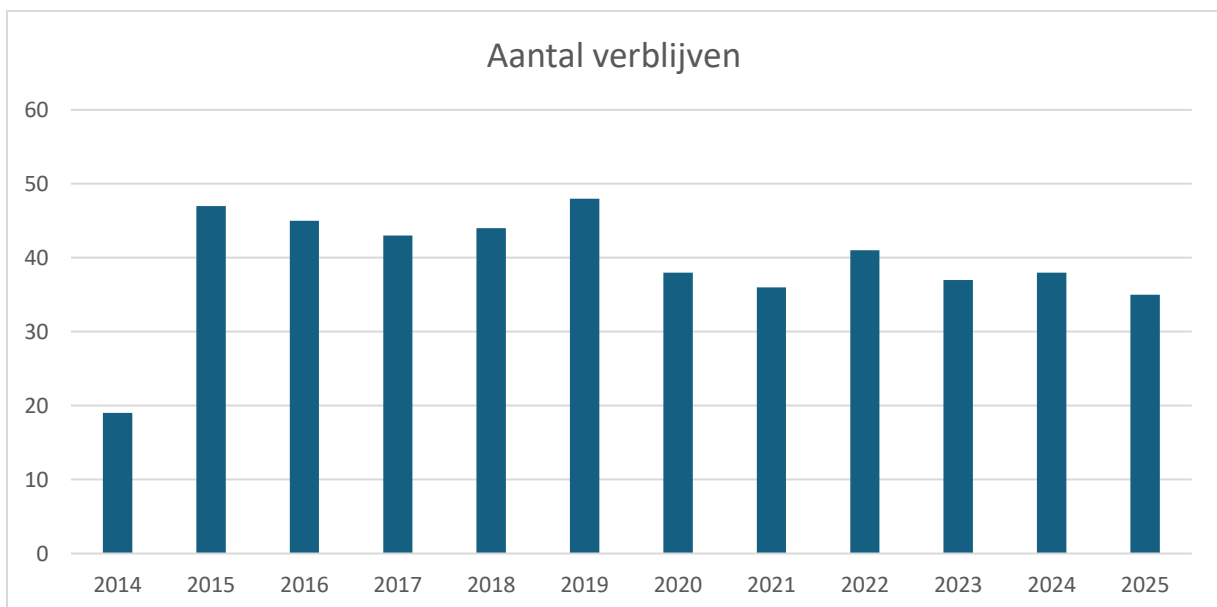
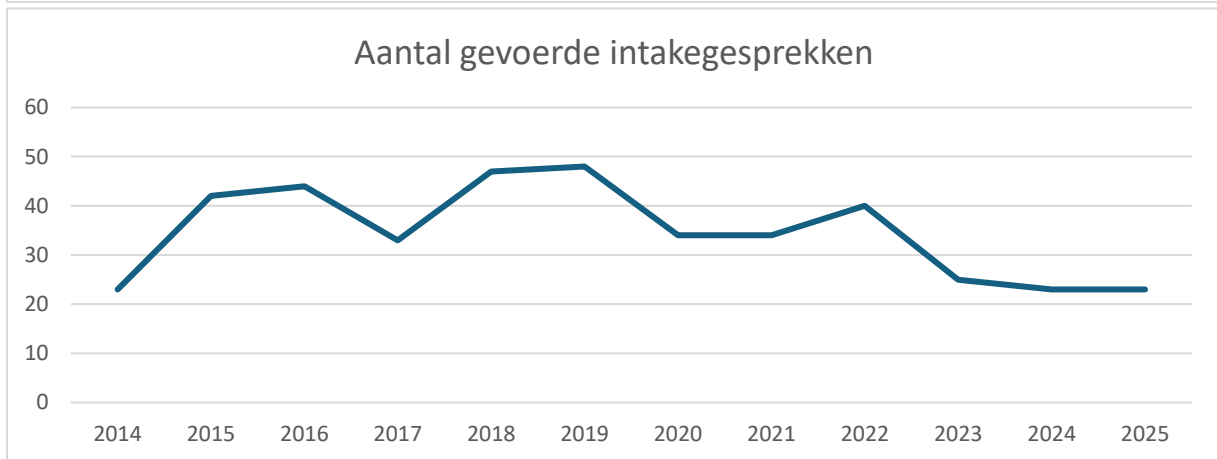
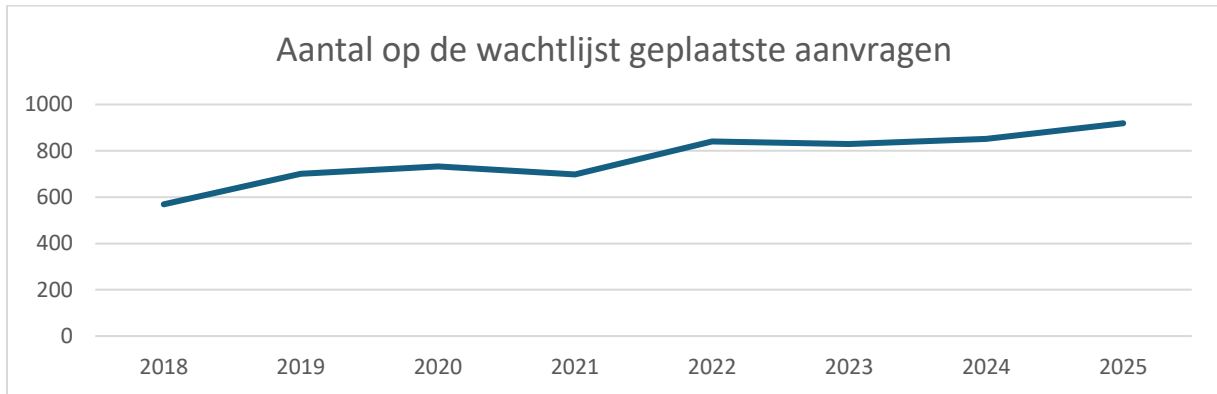
### Belangrijkste kenmerken



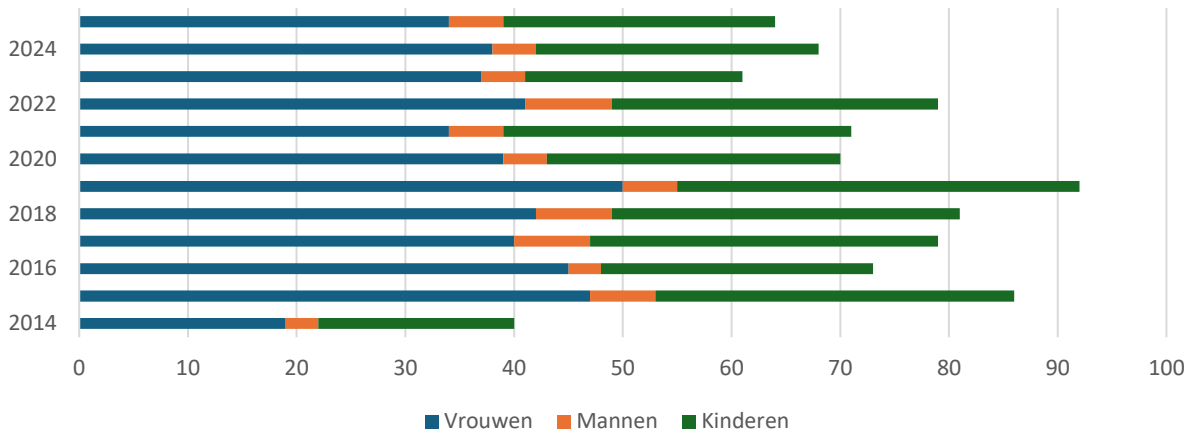
- 35% doorverwezen door een dienst uit de daklozensector
- 34% heeft de Belgische nationaliteit, 14% heeft een nationaliteit van een EU-land en 36% een nationaliteit buiten de Europese Unie
- 66% administratieve problemen, 12% financieel, 12% huisvesting, 5% gezondheid als 1<sup>e</sup> verzoek (voor velen = opeenstapeling van problemen)
- 35% leefloon van het OCMW, 12% mutualiteit, 17% werk, 14% werkloosheid, 5% uitkering voor andersvaliden...
- 41: gemiddelde leeftijd van vrouwen, 42: gemiddelde leeftijd van mannen en 9: gemiddelde leeftijd van kinderen
- 56% is slecht gehuisvest (kosten, grootte, ondermaatse huisvesting, enz.)
- 52% heeft een verleden van dakloosheid

## Evolutie van de cijfers voor het Onthaaltehuis (2014-2025)

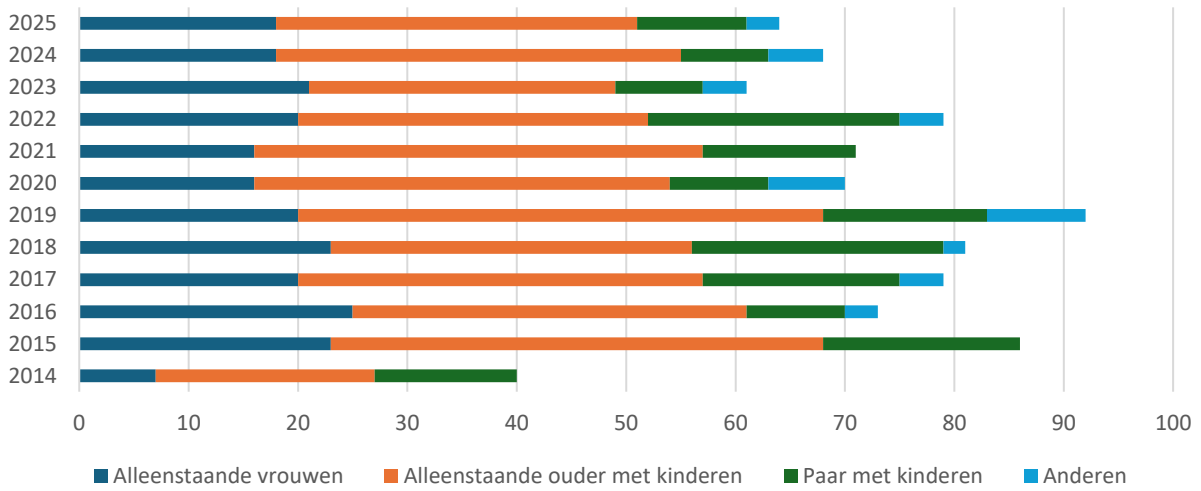
Op de volgende pagina's presenteren wij de ontwikkeling van de gegevens sinds de oprichting van het Onthaaltehuis in oktober 2014. Sommige gegevens hebben geen betrekking op alle jaren omdat zij ofwel onvolledig waren, ofwel niet werden verzameld in de eerste jaren van het Onthaaltehuis.



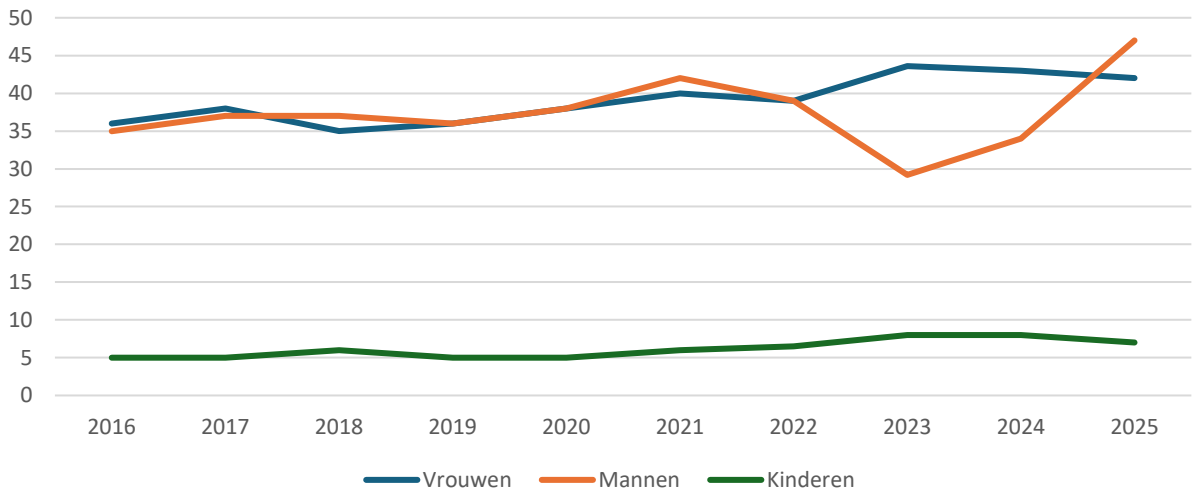
### Verdeling van personen in aantal



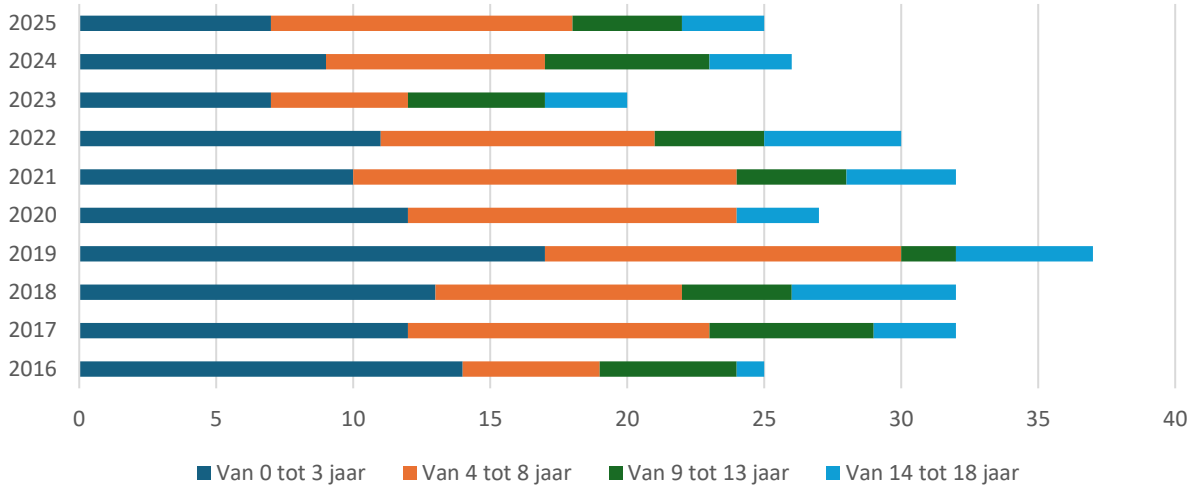
### Aantal personen per gezinstype



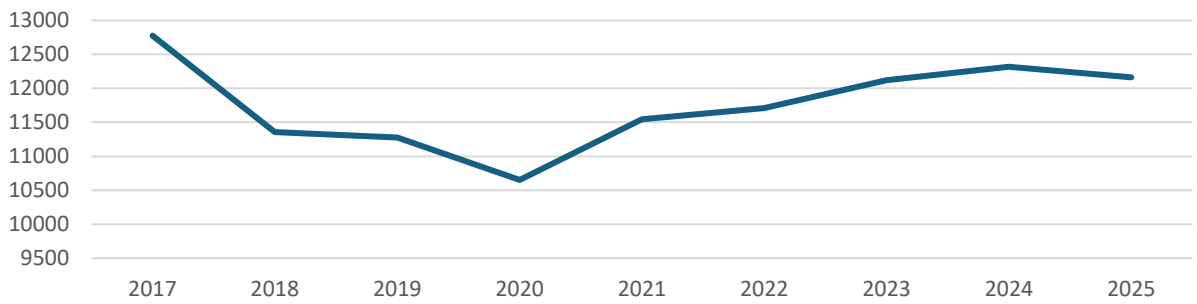
### Gemiddelde leeftijd van de opgevangen personen



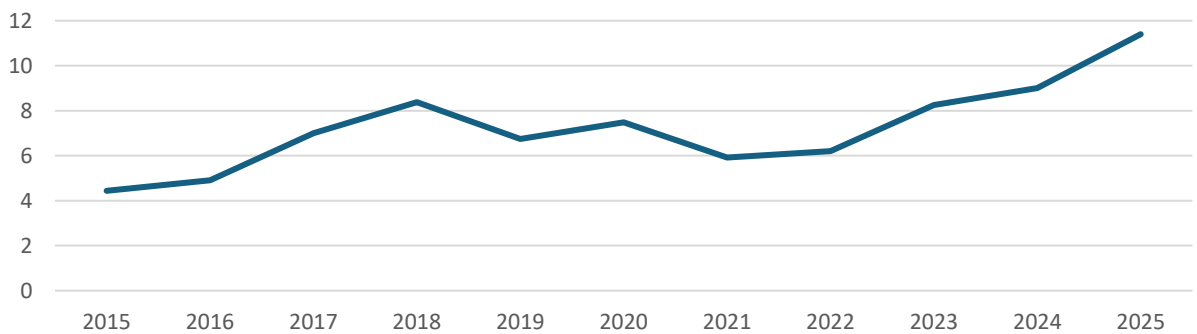
### Aantal opgevangen kinderen per leeftijd

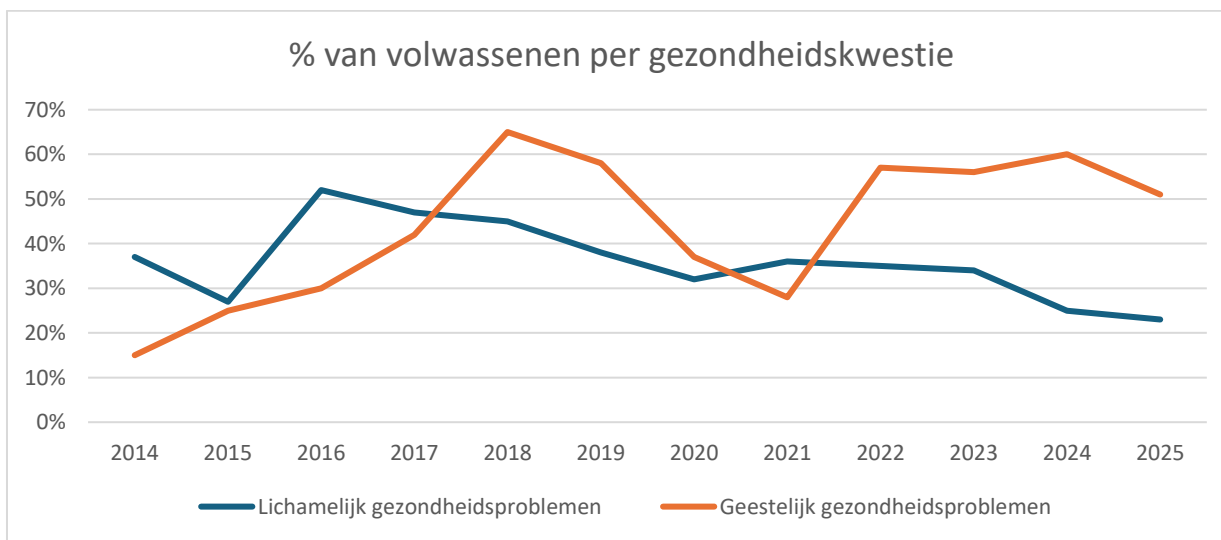
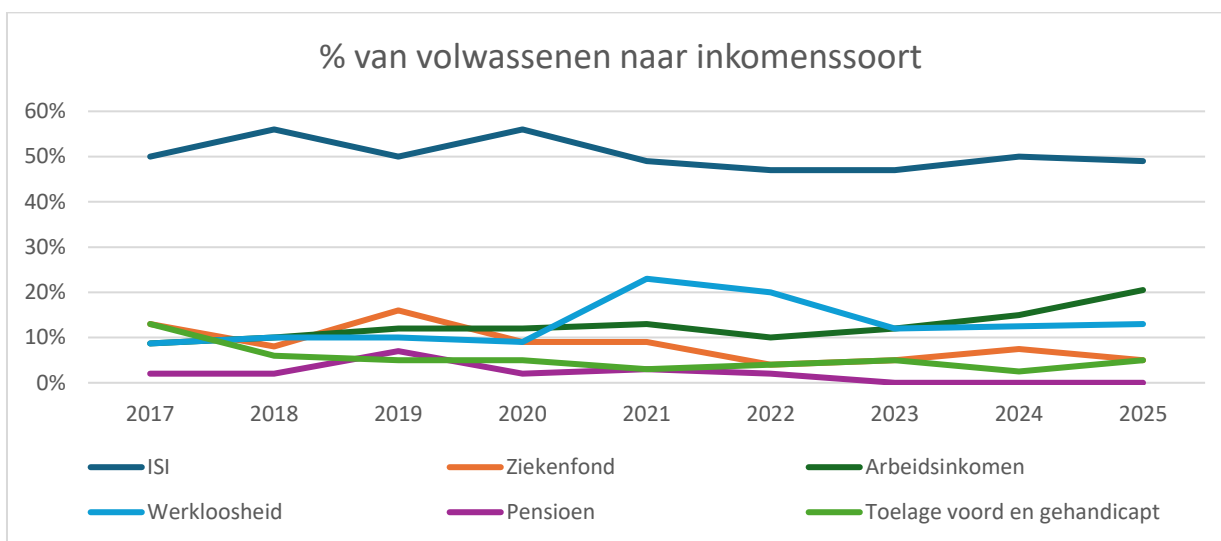
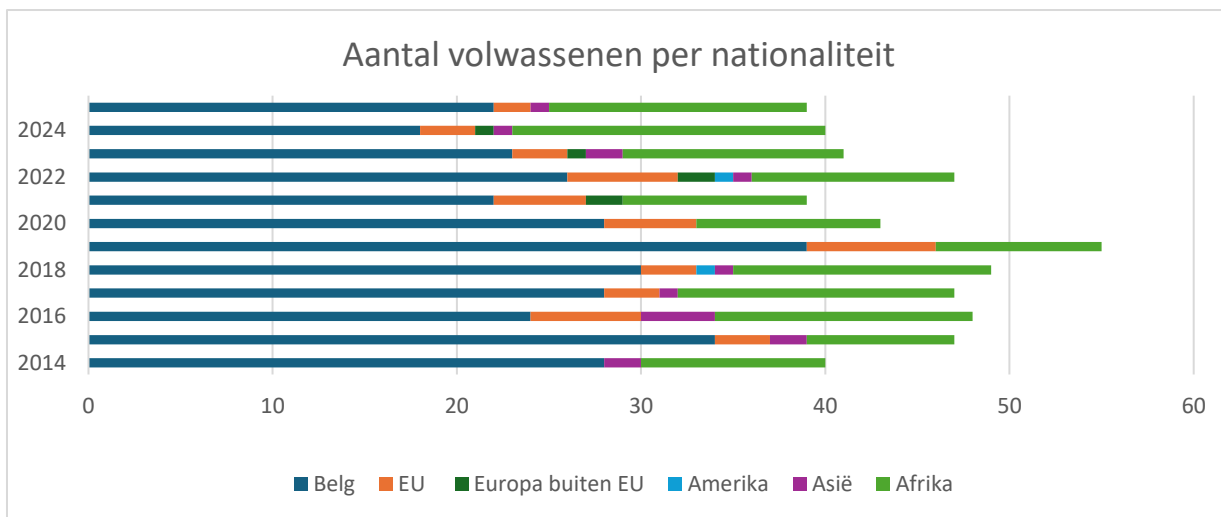


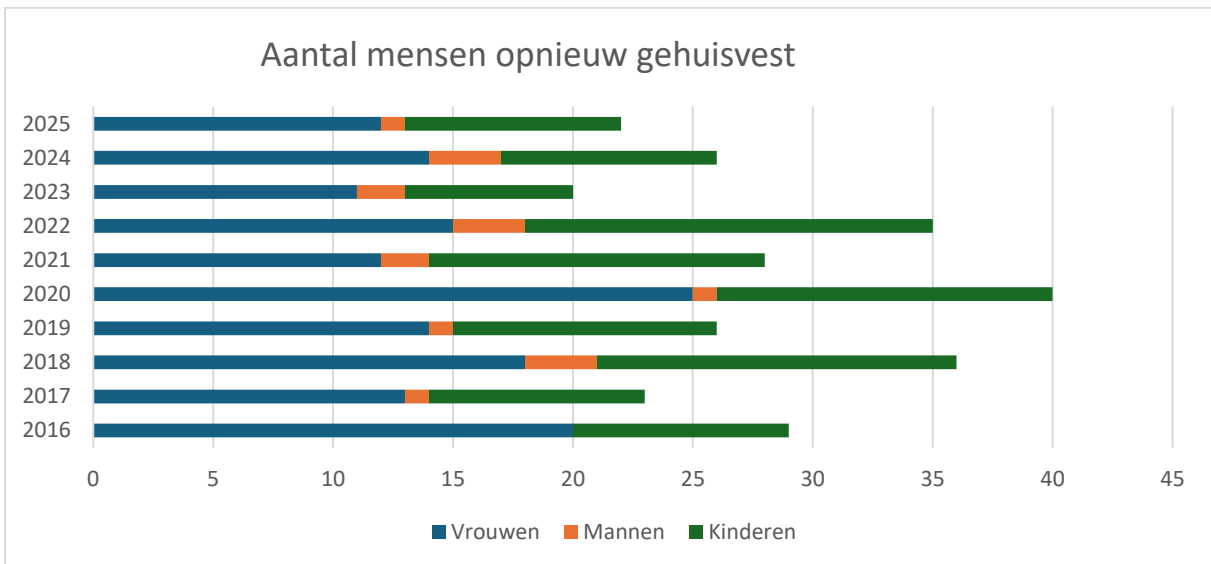
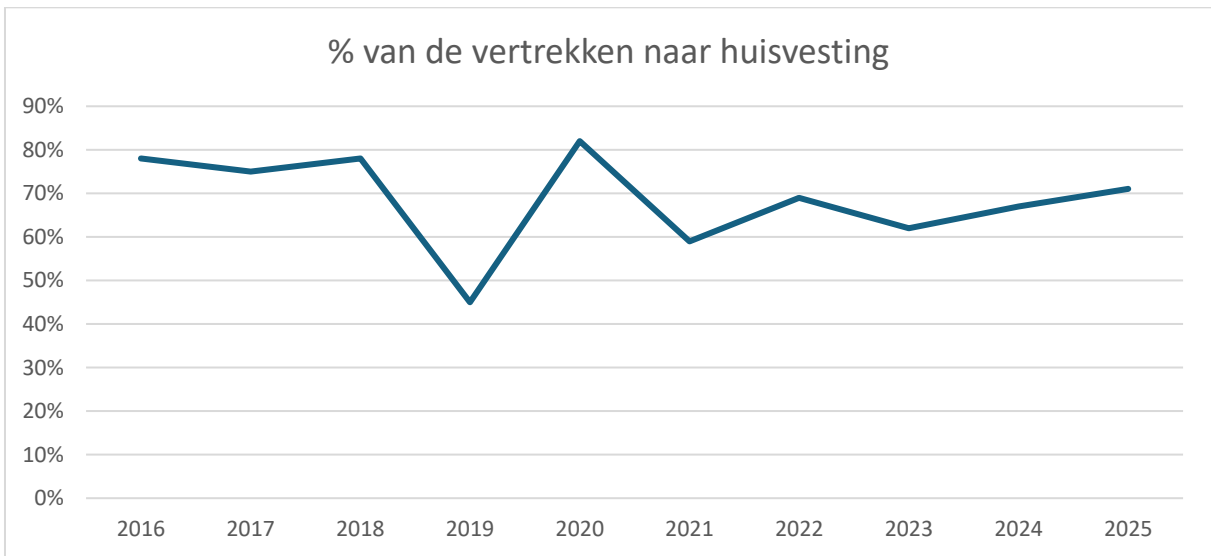
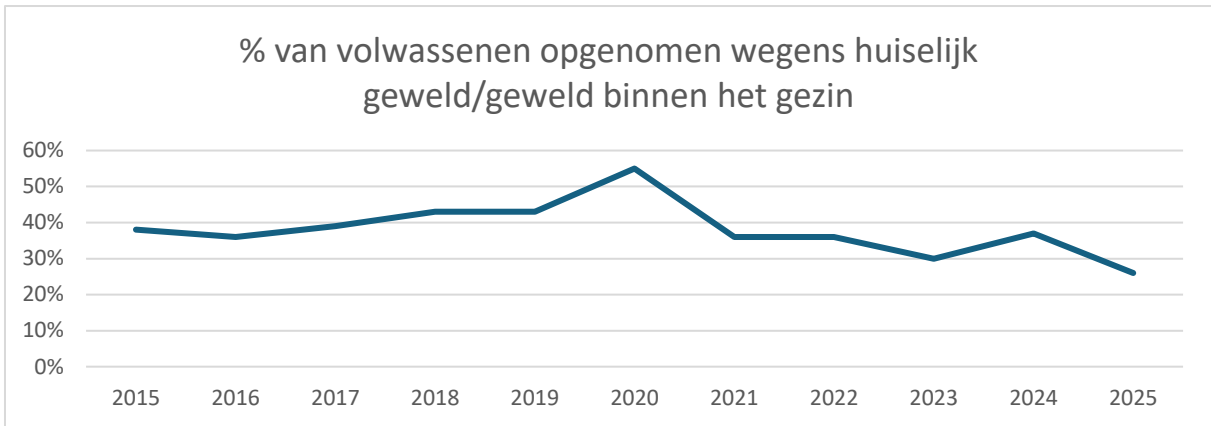
### Aantal nachten



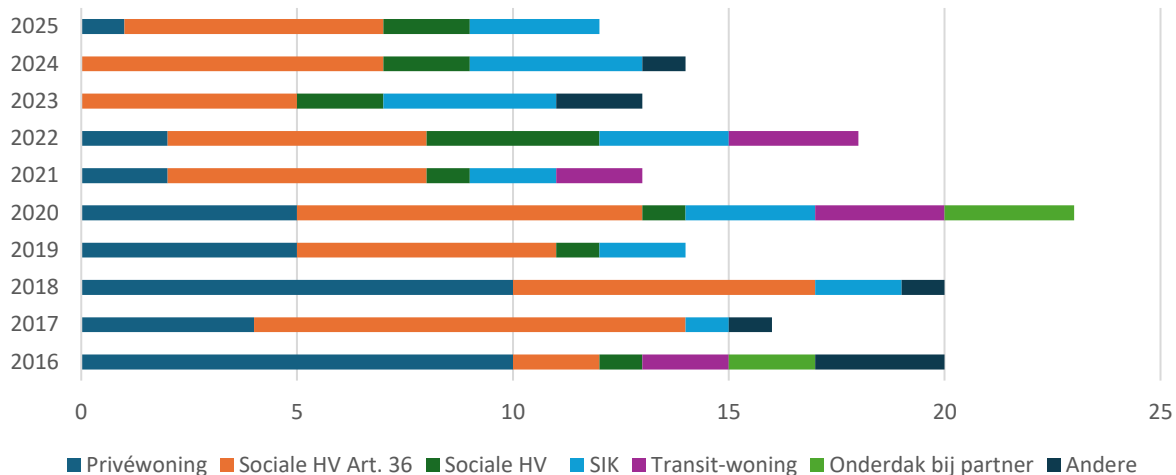
### Gemiddelde verblijfsduur in maanden



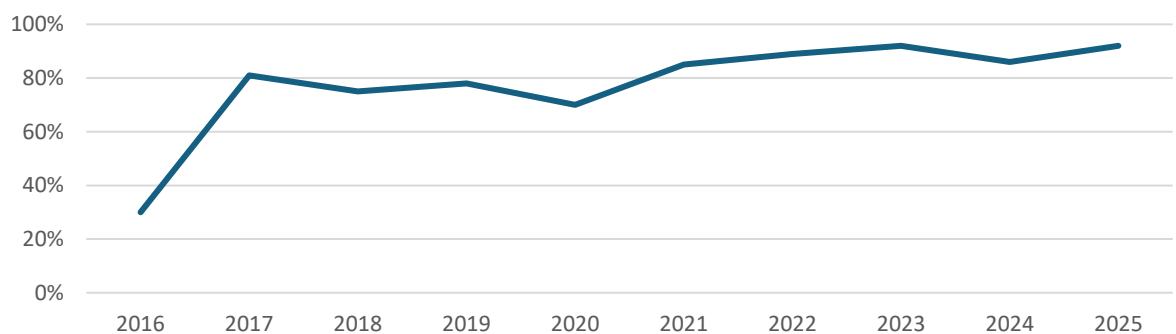




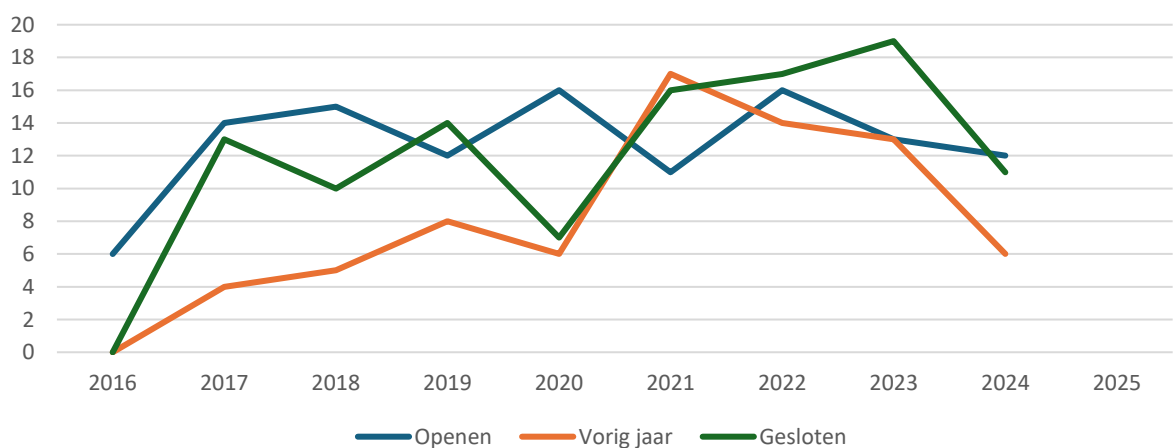
### Aantal woningen per type



### % van vertrek gevolg in na verblijf



### Aantal dossiers in na verblijf



Met de steun van



**GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE**