



.....

Jaar verslag 2024

.....

Inhoudstafel

1. Een mozaïek aan diensten	2
2. Eerstelijns sociale dienstverlening	3
2.1 Statistieken	3
2.2 Problematieken	5
2.3 Focus op enkele vaststellingen	6
3. Onthaal en een luisterend oor	9
4. Religieus en sociaal informatiepunt	10
4.1 Bereik	10
4.2 Analyse van de gestelde vragen	11
4.3 Religieuze boekhandel	13
4.4 Website	13
5. Punt 32	14
6. Dankwoord	15
7. Bijlagen	16
6.1 Het team	16
6.2 Subsidies en giften	16

1. Een mozaïek aan diensten

Brussel Onthaal - Open Deur (BOOD), opgericht in 1971 op initiatief van de Katholieke Kerk van Brussel en ideaal gelegen in het hart van de stad nabij de Grote Markt, ontplooit een brede waaier aan activiteiten voor een divers publiek, ongeacht overtuiging of levenssituatie. Het is in de eerste plaats **een plek waar geluisterd wordt**, waar iedereen een aandachtig en begripvol oor vindt en vrijuit kan spreken over vragen rond de Kerk, het geloof, de zin van het leven, maar ook over persoonlijke ervaringen of hulpvragen. Vanaf het begin had BOOD ook als doel om nieuwkomers te ondersteunen bij administratieve stappen, wat haar dubbele opdracht – pastoraal én sociaal – onderstreept.

In de loop der jaren heeft de vereniging haar rol als **algemene sociale dienst** aanzienlijk uitgebreid, onder meer door een nauwe samenwerking met het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk Brabantia, terwijl luisteren de hoeksteen bleef van haar onthaal en sociale begeleiding. In de onthaalruimte proberen we te luisteren op een empathische en niet-oordelende manier, zodat mensen zich gewaardeerd en minder alleen voelen. Binnen het professioneel kader van de maatschappelijk werkers is luisteren essentieel om de noden in kaart te brengen, vertrouwen op te bouwen en samen met de hulpvragers oplossingen uit te werken.

Naast haar missie van luisteren en sociale dienstverlening is BOOD ook een **centrum voor religieuze informatie**. Op het gelijkvloers is er een kleine boekenwinkel met een selectie spirituele en theologische werken, maar ook boeken rond actuele maatschappelijke thema's.

Tot slot is de vereniging ook verantwoordelijk voor **Punt 32**, een plek waar maaltijden worden uitgedeeld aan mensen in een kwetsbare situatie. Dit project, gelegen in de Adolphe Maxstraat 57, is het resultaat van een samenwerking met vrijwilligers uit de Franstalige, Spaanstalige en Nederlandstalige gemeenschappen van de Finistèrekerk (in de Nieuwstraat). Het initiatief getuigt van BOOD's concrete inzet voor de meest kwetsbaren.



2. Eerstelijns sociale dienstverlening

Brussel Onthaal Open Deur biedt een **algemene sociale dienstverlening** aan die **voor iedereen toegankelijk** is, in haar lokalen op de 1^e en 2^e verdieping. Drie maatschappelijk werkers, goed voor twee voltijdse equivalenten (2,1 VTE sinds november 2024), houden permanentie van maandag tot vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur. Twee ochtenden per week zijn gewijd aan de vrije permanentie, terwijl de overige momenten op afspraak verlopen¹.

De hulpvragen bestrijken een **brede waaier aan problematieken**: financiële problemen, huisvestingsproblemen, de digitale kloof, administratieve en juridische problemen, toegang tot sociale rechten. Door de hoge werkdruk van de sociale dienst werden eenvoudige hulpvragen behandeld aan het onthaal (§ 4.), waaronder bepaalde online procedures voor mensen die niet vertrouwd zijn met digitale technologie.

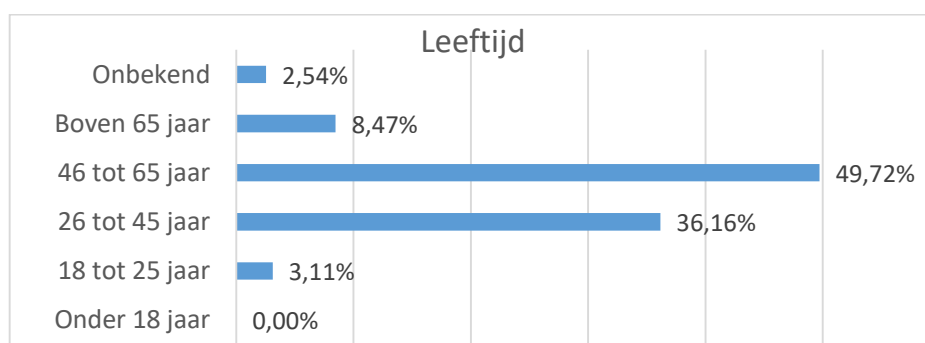
Onze nauwe samenwerking met CAW Brabantia wordt aangevuld met **netwerkwerk met tal van sociale en gezondheidsdiensten in Brussel**, zoals organisaties die gespecialiseerd zijn in juridische hulp of begeleiding van daklozen. We werken steeds vaker nauw samen met advocaten gespecialiseerd in het sociaal zekerheidsrecht, vreemdelingenrecht en huurrecht, evenals met bewindvoerders in het kader van gerechtelijke procedures.

We organiseren een **wekelijkse sociale permanentie in Punt 32**, een onthaalplek voor mensen in armoede, voornamelijk personen zonder verblijfsrecht of huisvesting, waar elke dag van de week een gratis lunch wordt uitgedeeld. Met deze permanentie zoeken we dit publiek actief op in plaats van te wachten tot zij naar ons toe komen. Meer details vind je in het hoofdstuk over Punt 32 (§ 5.).

2.1 Statistieken

In 2024 heeft onze dienst in totaal **355 dossiers** behandeld, waarvan 154 nieuwe dossiers die in 2024 zijn geopend (de anonieme dossiers van Punt 32 niet inbegrepen).

Ons publiek is overwegend mannelijk (62,50%). Het aandeel vrouwen, dat tussen 2019 en 2022 een opvallende stijging kende van 32% naar 42%, is de afgelopen twee jaar weer afgenomen: 38,71% in 2023 en 37,50% in 2024.



¹ De nieuwe uurregeling van 2025 staat op de achterzijde van dit rapport.

Van de begunstigden van wie het type huishouden bekend is, is **de helft alleenstaand** (51,99%). De gezinnen met kinderen springen naar de tweede plaats met 20,20%. Op de derde plaats komen de eenoudergezinnen met 16,56% (21,81% in 2023).

aantal dossiers	nationaliteit
90	België
60	Marokko
18	Congo (DRC)
13	Guinea
11	Algerije
7	Pakistan
6	Kameroen, Nigeria
5	Nederland
4	Spanje, China, Togo
3	Benin, Burundi, Liberia, Roemenië, Senegal, Syrië, Tunesië, Oekraïne
2	Afghanistan, Angola, Bangladesh, Brazilië, Colombia, Denemarken, Eritrea, Ethiopië, Frankrijk, Gambia, Ghana, India, Iran, Irak, Polen, Portugal, Slovakije, Sri Lanka
1	Albanië, Armenië, Bulgarije, Congo Brazzaville, Ivoorkust, Equador, Guinee-Bissau, Ierland, Italië, Libië, Macedonië, Mauritanië, bezet Palestijns gebied, Filippijnen, Rwanda, Servië, Sierra Leone, Soedan, Tsjechië, Turkije, Venezuela, Zweden
44	onbekend

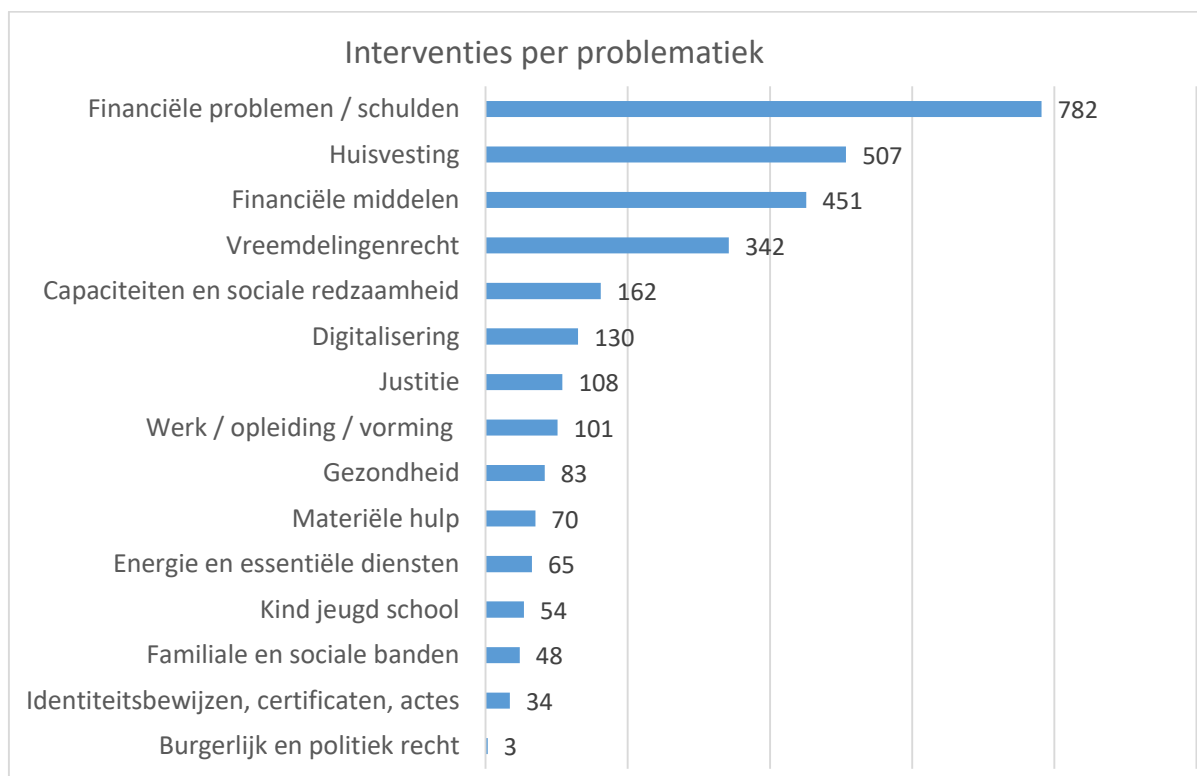
In 2024 ontmoetten we mensen van **59 verschillende nationaliteiten**. Net als de vorige jaren zijn Belgen (29,03%) en Marokkanen (19,35%) het meest vertegenwoordigd. Congolezen (DRC) ronden de top 3 af met 5,81%.

De meerderheid van onze begunstigden zijn huurders op de private woningmarkt (48,75%). We zien een stijging van het aantal huurders van sociale woningen (SVK, SHM, gemeentelijke huisvesting): 17,19% in 2024 ten opzichte van de 10,10% in 2022 en 15,53% in 2023. Slechts 4,06% bezit een eigen woning. **Bijna een derde van onze begunstigden heeft geen stabiele huisvesting** en wonen in precare woonsituaties: tijdelijk bij familie of vrienden (38 dossiers); in opvangcentra, waarvan de meesten bij Samusocial (22 dossiers); op straat (18 dossiers), in kraakpanden (5 dossiers), in transitwoningen (4), in de gevangenis (1) of in een andere precare woonsituatie (7 dossiers).

Uit de analyse van de sociaaleconomische situatie van de begunstigden (hoofd van het huishouden) blijkt dat 21,74% een inkomen uit werk heeft. **Een aanzienlijk aantal (56,86%) ontvangt een uitkering van de sociale zekerheid**, waarvan 39,80% een werkloosheids- of ziekte-uitkering of een pensioen ontvangen, terwijl 17,06% sociale bijstand ontvangt (een OCMW- of handicapuitkering of een inkomensgarantie voor ouderen). Tot slot heeft 21,07% van onze begunstigden **geen inkomen** of is in afwachting ervan.

2.2 Problematieken

In 2024 hebben onze maatschappelijk werkers 2310 interventies uitgevoerd. Eén enkele tussenkomst kon betrekking hebben op verschillende problematieken. Vier problematieken springen eruit. **Financiële problemen**, voornamelijk gerelateerd aan schulden, zijn nu de belangrijkste reden voor contact en vertegenwoordigen 34,33% van alle interventies, een stijging ten opzichte van 2023 (30,75%). De **aanhoudende huisvestingscrisis in Brussel** springt naar de tweede plaats met 22,26% van onze interventies (22,14% in 2023). Problemen met betrekking tot financiële inkomsten, met name **problemen met de toegang tot sociale uitkeringen**, zijn gezakt naar de derde plaats met 19,80% van alle interventies (22,81% in 2023). Procedures rond **verblijfsrecht** vereisen eveneens een groot aantal interventies (15,01%).



De meeste interventies vereisen contact met externe partijen. Deze contacten worden in Opale geregistreerd als ze belangrijk zijn. Dit zijn de 5 belangrijkste categorieën van actoren, die 91% van alle geregistreerde externe contacten vertegenwoordigen:

1. **656 contacten met openbare instellingen**, waaronder gemeentediensten (206 contacten), de OCMW's (171 contacten) en de FOD Financiën (157 contacten);
2. **363 contacten met verhuurders**, waaronder sociale huisvestingsmaatschappijen (198 contacten), privéverhuurders (71 contacten) en sociale verhuurkantoren (69 contacten);
3. **346 contacten met gerechtelijke actoren** (een stijging ten opzichte van de 287 contacten in 2023), waaronder 286 contacten met advocaten, bewindvoerders en het Bureau voor Juridische Bijstand (onder meer voor de aanvraag van een pro-Deadvocaat). Daar voegen we nog de contacten met gerechtsdeurwaarders (28 contacten) en contacten met rechtbanken aan toe (23 contacten);

4. **167 contacten met ambulante begeleidingsdiensten**, waaronder andere eerstelijns sociale diensten (119 contacten), eerstelijns juridische hulp (27 contacten) en schuldbemiddelingsdiensten (18 contacten);
5. **161 contacten met leveranciers of handelaars**, waaronder energie- en waterleveranciers (90 contacten), telecombedrijven (32 contacten) en handelaren (22 contacten).

2.3 Focus op enkele vaststellingen

Financiële moeilijkheden: de belangrijkste reden om een beroep te doen op onze dienst

De meerderheid van de hulpvragen bij onze sociale dienst heeft betrekking op **financiële moeilijkheden**. Meer dan de helft (54%) van al onze tussenkomsten heeft te maken met **schulden of andere financiële problemen** – een categorie die trouwens sinds 2021 voortdurend toeneemt – of met problemen in verband met **financiële inkomsten**. Een van de voor de hand liggende oorzaken is dat de stijgende kosten van voedsel, basisbenodigdheden, energie en huurprijzen ruimschoots hoger zijn dan het beperkte effect van de indexering van de uitkeringen.

In 2024 hebben we vastgesteld dat een **toenemend aantal van onze begunstigden te maken krijgt met inbeslagnames van hun inkomen** door de FOD Financiën, vaak naar aanleiding van een gerechtelijke procedure die door een schuldeiser is opgestart. Deze maatregel is niet alleen **zeer ingrijpend**, maar dreigt ook mensen die al schulden hebben nog verder in de problemen te duwen. Hun bankrekeningen worden soms geblokkeerd, en het feit dat hun werkgever of uitbetalingsinstelling op de hoogte wordt gebracht van hun schulden wordt als vernederend ervaren. Daarnaast worden de terugbetalingen van de belastingen waarop ze rekenden eveneens in beslag genomen. In het geval van schulden rond alimentatiegeld is er geen enkele limiet op het in beslag te nemen bedrag. We waren helaas getuige van een situatie waarin een van onze begunstigden zonder een cent achterbleef nadat zijn inkomen uit de bijstand van het OCMW in beslag was genomen. Hoewel begeleiding door een schuldbemiddelingsdienst een oplossing kan bieden, zijn de wachtlijsten ellenlang en kan de procedure maanden duren, wat kan leiden tot dreigementen of zelfs uithuiszetting door de verhuurder. **Wij zijn fel gekant tegen het beslag van het volledige inkomen door de dienst DAVO van de FOD Financiën in het geval van achterstallige alimentatiegelden, wat we een mensonwaardige maatregel achten.**

De financiële problemen van onze begunstigden worden eveneens getroffen door de **disfunctionele werking van Brusselse OCMW's**. Eind 2024 richtte de media-aandacht zich op gevallen van wanbeheer bij het OCMW van Anderlecht, waar mensen die daar geen recht op hadden ten onrechte een leefloon ontvingen. In onze praktijk zien we echter precies het tegenovergestelde. We kunnen talloze voorbeelden noemen van mensen die door het disfunctioneren van Brusselse OCMW's ten onrechte aan hun lot worden overgelaten. Zo werd bijvoorbeeld een alleenstaande moeder die een woning had gevonden in Anderlecht bij

de onthaalbalie van het OCMW geïnformeerd dat ze twee tot vier maanden zou moeten wachten op haar leefloon, terwijl de wettelijke termijn één maand bedraagt.²

Fonds voor financiële hulp

We beschikken over een **eigen fonds voor financiële hulp**, dat mogelijk wordt gemaakt dankzij de steun van Caritas Hulpbetoon, de katholieke gemeenschappen van Brussel-Centrum en andere donateurs. Hoewel het betalen van schulden op zich niet aan onze criteria voldoet, kan ons comité in uitzonderlijke gevallen eenmalige financiële steun verlenen in een schuldendossier als dit een onomkeerbare verslechtering van de situatie kan voorkomen of een dossier kan deblokken. De katholieke kerken in het centrum van de stad zijn goed op de hoogte van onze dienstverlening en verwijzen hulpzoekenden gemakkelijk naar ons door. Ook andere sociale diensten, zoals Caritas International, Samusocial of Les Petits Riens, doen een beroep op ons voor eenmalige financiële steun voor hun begunstigden. Hetzelfde criterium geldt altijd: het onderliggende probleem moet daadwerkelijk worden aangepakt en mag niet alleen maar worden uitgesteld.

Financiële hulp gaat altijd gepaard met begeleiding en advies voor degenen die haar ontvangen. Deze hulp is specifiek bedoeld om een **concreet obstakel weg te nemen** en de betrokken persoon een **perspectief op duurzame verbetering** te bieden. Concreet gaat het bijvoorbeeld om budgettaire begeleiding en hulp bij het verkrijgen van rechten (bijvoorbeeld het recht op inkomen), met als doel hun financiële veerkracht op lange termijn te versterken.

Dankzij deze eenmalige hulp konden we uithuiszettingen voorkomen. Dankzij onze samenwerking met het fonds “La Clé” – opgericht door vzw Diaconia en bedoeld om mensen financieel te ondersteunen bij het betalen van de huurwaarborg – konden twee personen verhuizen naar een nieuwe woning. We hielpen ook enkele mensen bij het verkrijgen van een paspoort voor regularisatie- of gezinsherenigingsprocedures, ondersteunden sommigen bij hun medische behandeling en droegen bij aan schoolkosten of andere uitgaven om kinderen een waardig leven te bieden. Soms ondersteunen we ook vrijwillige terugkeer binnen Europa wanneer de IOM niet tussenkomt.

De wooncrisis in Brussel: een blijvende uitdaging

De wooncrisis in Brussel blijft een enorm probleem voor veel gezinnen, vooral voor diegenen in een kwetsbare positie. De nog betaalbare woningen zijn vaak niet aangepast aan de samenstelling van de huishoudens en bevinden zich dikwijls in erbarmelijke staat. Tegelijkertijd **blijven de huurprijzen regelmatig geïndexeerd worden zonder enige verbetering van de leefomstandigheden van de huurders**, waardoor de kloof tussen de stijgende kosten en de kwaliteit van het wonen steeds groter wordt. De wachtlijsten voor sociale woningen groeien voortdurend, en veel sociale verhuurkantoren sluiten tijdelijk hun inschrijvingen vanwege de zeer hoge vraag. Daarnaast **sluit de digitalisering van de zoektocht naar huisvesting een deel van de bevolking uit**, met name ouderen of mensen zonder toegang tot internet of digitale vaardigheden. Dit verschijnsel vergroot de ongelijkheden nog verder. **Veel private eigenaars bedreigen hun huurders met uithuiszetting bij de minste**

² Lees ook het artikel dat onze maatschappelijk werker Lyne over dit onderwerp publiceerde op Sociaal.net: <https://sociaal.net/opinie/ik-kan-talloze-voorbeelden-geven-van-mensen-die-bij-het-anderlechtse-ocmw-betvangen/>

betalingsachterstand of klacht, wat leidt tot een klimaat van onveiligheid en stress onder de huurders. Dit constante gevoel van angst maakt hun situatie nog kwetsbaarder. **We staan vaak machteloos tegenover de omvang van het probleem.** Toegang tot een behoorlijke en betaalbare woning blijft een grote uitdaging voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en nieuwe politieke initiatieven zijn dringend en noodzakelijk om aan deze basisbehoefte te voldoen.

Digitalisering: een verlies aan autonomie voor de begunstigden

De helft van onze externe contacten betreft **instanties die sinds 2020 hun vrije permanenties hebben afgebouwd of bijna volledig afgeschaft, en/of hun diensten hebben gedigitaliseerd.** Het gaat daarbij niet alleen om overheidsinstellingen, maar ook om actoren uit de arbeidswereld, mutualiteiten, banken, ziekenhuizen, enz. De digitalisering van administratieve procedures heeft geleid tot **nieuwe vormen van uitsluiting.** Voor veel van onze begunstigden is de toegang tot sommige dienstverlening een groot hindernissenparcours geworden door digitale of taalgerelateerde drempels. De transitie naar online dienstverlening zorgt voor **een verlies aan autonomie bij degenen die deze tools niet beheersen.** Onze sociale dienst wordt hierdoor vaak gedwongen om **als tussenpersoon op te treden om de toegang te vergemakkelijken** tot tal van diensten.

De meerderheid van onze begunstigden krijgt te maken met weigeringen van sociale rechten of met administratieve fouten, vooral als het gaat om **vervangingsinkomens.** Wij begeleiden hen actief bij hun aanvragen voor uitkeringen of bij hun beroepsprocedures. Als tussenpersonen doen wij een beroep op **gespecialiseerde pro-Deoadvocaten** om administratieve beslissingen aan te vechten en een herwinning van sociale rechten te bekomen. Onze begeleiding is essentieel om te vermijden dat de preciaire situatie van mensen verder verslechtert bij deze procedures die vaak lang en complex zijn.

De **administratieve procedures voor mensen met een migratieachtergrond,** zoals regularisatie, verlenging van het verblijf of de aanvraag tot nationaliteit, zijn vaak ingewikkeld. **Onze dienst helpt begunstigden bij het verkrijgen van gratis juridische bijstand, bij het samenstellen van hun dossiers en bij het verdedigen van hun rechten.** In samenwerking met gespecialiseerde advocaten zorgen we ervoor dat die rechten zoveel mogelijk gerespecteerd worden, vergemakkelijken we de procedures en bestrijden we onrechtvaardige weigeringen.

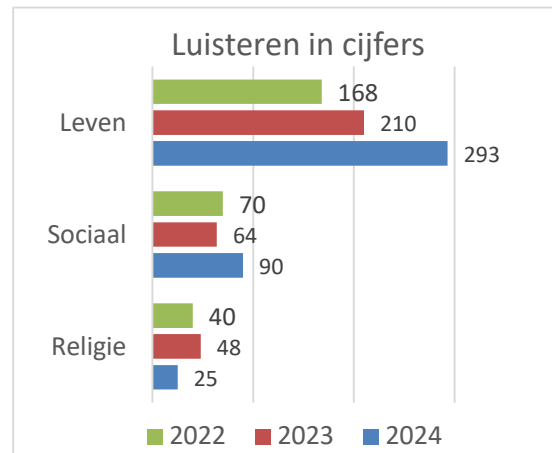
Luisteren: het hart van ons engagement

Gezien de vaak immense en soms onoverkomelijke moeilijkheden van onze begunstigden, is **het luisteren naar hun verhaal een essentieel en fundamenteel onderdeel van ons werk.** Uiteraard is het altijd ons doel om hun levensomstandigheden concreet te verbeteren. Elk succes, hoe klein ook, geeft ons nieuwe energie om ons waardevolle werk voort te zetten, ondanks de onvermijdelijke frustraties. Gelukkig vormen deze kleine en grote overwinningen een enorme bron van voldoening en herinneren ze ons aan de impact van ons engagement.

3. Onthaal en een luisterend oor

Onze kleine boekhandel op het gelijkvloers biedt een **vertrouwelijke plek voor een anoniem gesprek** in het hart van de stad, in tegenstelling tot onze sociale dienst, waar dossiers op naam vereist zijn. Deze discretie wordt versterkt door onze etalage – die van een boekhandel – en het feit dat we nergens zichtbaar maken dat we een luisterplek zijn. We kunnen rekenen op vrijwilligers om onze luistermissie te vervullen. Hun rol is om gastvrij en zorgzaam te zijn, en te luisteren met empathie, zonder oordeel. We onderscheiden drie vormen van luisteren:

De categorie ‘**Leven**’ behandelt de **meer persoonlijke en intieme onderwerpen**. In 2024 omvatte dit een veelheid aan individuele uitdagingen: van eenzaamheid (expliciet uitgesproken door de persoon zelf of onderhuids aanvoeld door de luisteraar) en spijt over het verleden, tot psychische problemen (zoals de blijvende gevolgen van een aanranding, het gevoel als “gek” te worden beschouwd, of paranoïde en onsamenhangende uitspraken). Ook uitingen van woede of verdriet kwamen voor, evenals suïcidale gedachten.



In de categorie ‘**Sociaal**’ richt het luisteren zich op **problemen die verband houden met de maatschappij en de leefomgeving van mensen**. In 2024 gingen de gesprekken over uiteenlopende onderwerpen, zoals de verkiezingen (onder andere het stemrecht voor niet-EU-burgers bij de gemeenteraadsverkiezingen), racisme (zowel ervaringen van slachtoffers als racistische uitspraken gehoord tijdens een gesprek), de impact van de stijgende levensduur, problemen na een arbeidsongeval, de moeilijkheid om een betaalbare woning te vinden in Brussel, enzovoort.

De categorie ‘**Religie**’ omvat gesprekken over **spirituele en existentiële thema’s**. De onderwerpen betreffen bijvoorbeeld de Kerk, het geloof, levensvragen, of het zoeken van aansluiting bij een gemeenschap. In 2024 spraken we onder andere over het bezoek van de paus aan België, de ervaring van een pelgrimstocht, de stappen om katholiek te worden, en hoe je het geloof bespreekt met een tienerkind.

BOOD blijft een baken voor veel geïsoleerde en kwetsbare mensen die er vooral op zoek zijn naar menselijk contact. Onze ruimte op het gelijkvloers biedt ook **praktische diensten** om in onmiddellijke behoeften te voorzien:

- We bieden gratis fotokopieën aan van documenten voor mensen in een financieel precaire situatie, afhankelijk van de aard van het verzoek.
- Het is een plek waar men gewoon even kan pauzeren (buiten de vrije permanentie-uren van de sociale dienst), de mobiele telefoon kan opladen of een glas water kan drinken.
- Onze telefoon is beschikbaar om bijvoorbeeld een advocaat te contacteren voor het maken van een afspraak, om informatie in te winnen, of om Samusocial te bellen voor noodopvang.

4. Religieus en sociaal informatiepunt

Als **religieus informatiecentrum** wordt op Brussel Onthaal - Open Deur vooral een beroep gedaan door de christelijke gemeenschap in Brussel. We beantwoorden vragen als: "Hoe laat begint de Paaswake in een bepaalde parochie? Waar kan ik vandaag te biecht gaan? Waar is er een mis in het Italiaans dit weekend? Hoe kom ik in contact met de Grieks-orthodoxe gemeenschap?"

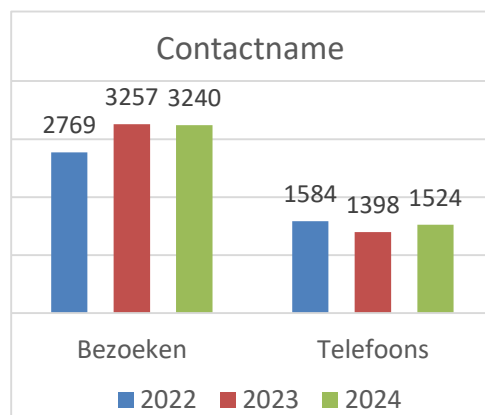
Deze missie vereist **veel contacten met het brede kerkelijke netwerk van Brussel**: voor de katholieke kerk zijn dit de dekenaten, pastorale eenheden, kerken met een bijzondere roeping, gemeenschappen die vieren in een andere taal, evenals de dienst solidariteit en de communicatiedienst van het Vicariaat van Brussel. Daarnaast zijn onze partners te vinden in de oecumenische en interreligieuze wereld.

Het onthaal heeft eveneens de functie van **een sociale informatiebalie**. Zelfs buiten de uren van de sociale permanenties kunnen begunstigden van de sociale dienst er informatie krijgen of worden doorverwezen naar een andere dienst.

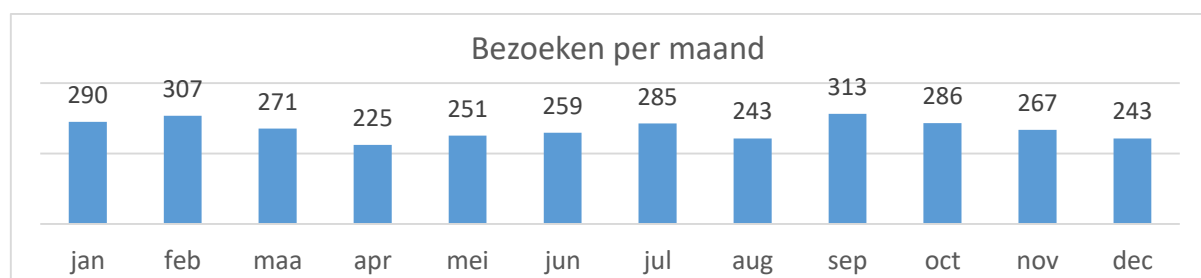
4.1 Bereik

De onderstaande cijfers houden rekening met het publiek van BOOD als onthaalplek (§ 3.) en het publiek van BOOD als informatiecentrum (§ 4.). Gebruikers van de sociale dienst, hoewel ze in dezelfde onthaalruimte passeren, worden niet meegerekend.

In 2024 hadden we 3240 bezoeken aan het onthaal, met een **gemiddelde van ongeveer 13 bezoeken per dag** van maandag tot vrijdag. We waren ook 4 keer geopend op zaterdagmiddag. Het aantal bezoekers was laag (gemiddeld iets meer dan 4). Maandag was de drukste dag met een gemiddelde van 14,6 bezoeken.

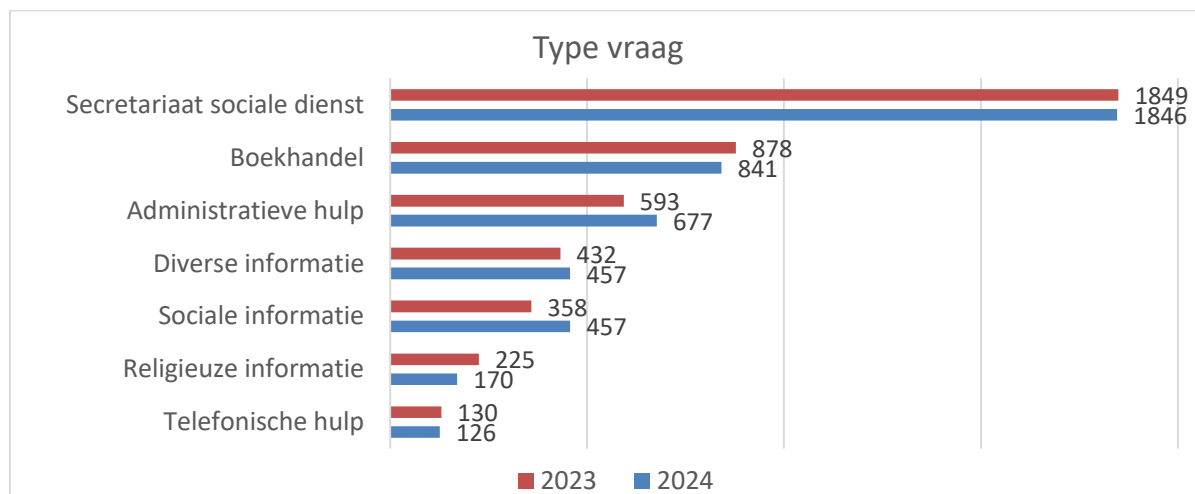


We zijn 1524 keer telefonisch gecontacteerd, nog steeds zonder de doorgeschakelde oproepen naar de sociale dienst mee te tellen. Een groot aantal van deze telefoongesprekken was om een afspraak te maken met een maatschappelijk werker of om een bericht achter te laten voor de sociale dienst. Gewoonlijk neemt de onthaalmedewerker deze secretariaatsstaak voor de sociale dienst op zich, zodat de maatschappelijk werkers ongestoord hun sociale permanentie kunnen doen.



4.2 Analyse van de gestelde vragen

Naast de vragen om religieuze of sociale informatie omvatten de onderstaande statistieken ook de vragen die specifiek betrekking hebben op de boekhandel. Deze laatste worden in de volgende paragraaf (§ 4.3) uitgebreider geanalyseerd. Het is belangrijk op te merken dat deze cijfers een onderschatting zijn, omdat ze geen rekening houden met informatievragen die per e-mail werden behandeld.



De onthaalmedewerkers nemen vaak secretariaats taken op zich voor de sociale dienst. Deze taken omvatten onder andere: berichten noteren voor de maatschappelijk werkers, de openingsuren uitleggen, begunstigden zonder afspraak doorverwijzen naar vrije permanenties of naar andere diensten, of documenten scannen om door te sturen naar de maatschappelijk werker. Dit type verzoeken komt verreweg het meest voor. Het overwicht van dit secretariaatswerk aan het onthaal hangt rechtstreeks samen met de organisatie van de sociale dienst, die de voorkeur geeft aan **permanenties op afspraak**. Deze aanpak biedt zeker voordelen voor de begunstigden, zoals het vermijden van onvoorspelbare wachttijden en de mogelijkheid van afspraken na 17 uur. Tegelijkertijd maakt de toenemende complexiteit van de aanvragen het onmogelijk en ongewenst om uitsluitend vrije spreekuren aan te bieden. Ondanks deze voordelen heeft het team besloten **in 2025 terug te keren naar meer vrije permanenties** om zo de **toegankelijkheid te vergroten** en de druk op het onthaal te verminderen.

Op de tweede plaats komen vragen met betrekking tot onze boekhandel. Dit zijn onder andere mensen die maandelijkse publicaties willen kopen met de liturgische teksten van de dag, zoals *Magnificat* en *Prions en Église*.

De vragen naar administratieve hulp aan het onthaal blijft sterk toenemen: het aantal steeg van 419 in 2022 naar 593 in 2023 en bereikte 677 in 2024. Deze stijging hangt vaak samen met de **digitale kloof**. De administratieve hulp die de onthaalmedewerkers bieden voor eenvoudige procedures helpt om de sociale dienst te ontlasten. Enkele voorbeelden van de ondersteuning die wij bieden:

- Het **afdrukken van administratieve documenten** (gezinssamenstelling, attest van woonst, loonfiches, enzovoort);
- Hulp bij het **opstellen van een CV**;

- **Toelichting bij diverse brieven**, variërend van eenvoudige documenten (zoals de uitleg van een oproepingsbrief voor de verkiezingen aan iemand die die voor het eerst ontvangt) tot complexe brieven (bijvoorbeeld een terugvorderingsverzoek van de RSZ betreffende een te veel betaald bedrag van enkele jaren geleden);
- **Hulp bij het invullen van formulieren** (bijvoorbeeld de werkloosheidskaart).

Telefonische hulp, zoals vermeld in de bovenstaande cijfers (126 vragen in 2024), betekent dat de onthaalmedewerker het telefoongesprek voert in naam van de hulpvrager. Enkele voorbeelden uit 2024: een doktersafspraak maken; tussenkomen bij een eigenaar voor bemiddeling bij een burencnflict met andere huurders; een afbetalingsplan aanvragen bij Engie. Dit mag niet verward worden met het *gebruik van de telefoon* zoals vermeld in de rubriek “Onthaal en een luisterend oor” (§ 3.), waarbij de hulpvrager zélf belt (bijvoorbeeld een dakloze die Samusocial opbelt om een slaapplek voor de nacht te vinden).

Hieronder enkele voorbeelden van **sociale informatie** in 2024:

- Doorverwijzing naar het OCMW voor het verkrijgen van een requisitorium, nodig voor een afspraak in het Erasmusziekenhuis.
- Vragen over de overstap van klanten van Bpost Bank naar BNP Paribas Fortis.
- Hulp bij het betalen van de kosten voor een nationaliteitsaanvraag.
- Uitleg over het gebruik van bankapps.
- Vraag om advies over hoe een schrapping uit het bevolkingsregister ongedaan te maken: doorverwijzing naar een advocaat (volgens de betrokkene had de gemeente de herinschrijving geweigerd ondanks het voorleggen van alle nodige documenten) of naar de vrije permanentie van onze sociale dienst om zich te informeren over zijn rechten.
- Hulp bij de belastingaangifte: afspraak gemaakt met een belastingaangifte-permanentie georganiseerd door de gemeente van de betrokkene.
- Contact met een organisatie voor doven en slechthorenden om een tolk aan te vragen voor een afspraak.
- Waterlek in een appartement: opzoeking van de contactgegevens van een dienst voor dringende herstelling.
- Talrijke vragen in verband met het zoeken van een woning: doorverwijzing naar woningtafels, opzoekingen via Immoweb, enz.
- Adressen van sociale restaurants en plaatsen waar gratis maaltijden worden verdeeld.

Hieronder enkele voorbeelden van **religieuze informatie** in 2024:

- Hulp bij het afsluiten van een abonnement op *Prions en Église*.
- Vraag naar de positie van de Kerk ten aanzien van homoseksualiteit.
- Een vrouw wilde weten tot welke parochie ze behoort.
- Verzoek om contactgegevens van het Missiecongres in Brussel (maart 2024).
- Op zoek naar een lekengemeenschap.
- Vragen over de misuren in Brussel.
- Vraag over het verkrijgen van een doopbewijs van een doopsel in de Onze-Lieve-Vrouw-ter-Kapellekerk.
- Vraag naar de mislezingen voor het feest van de heilige Madeleine-Sophie Barat.
- Afdruk van de Tien Geboden.
- Op zoek naar psalmen om zich te beschermen tegen kwaadwillige personen (deze vraag viel eerder onder de categorie ‘luisterend oor’).

4.3 Religieuze boekhandel

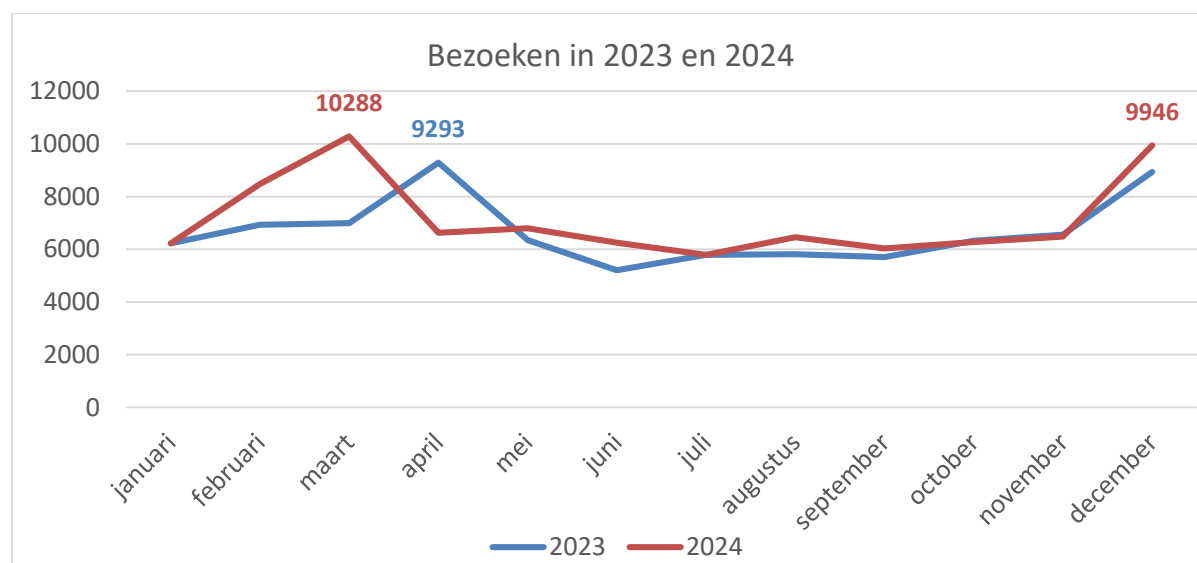
Als centrum voor religieuze informatie beschikt Brussel Onthaal Open Deur over een **kleine religieuze boekhandel**. Die biedt een gerichte selectie boeken en tijdschriften aan over actuele kerkelijke thema's, evenals een reeks publicaties met een sociaal karakter. Onze belangrijkste leveranciers zijn UOPC en Alliance Service voor Franstalige titels, en het liturgisch centrum De Peerle (Mechelen) voor Nederlandstalige publicaties. **In 2024 verkochten we 1314 artikelen** (tegenover 1408 in 2023), verdeeld als volgt: **169 boeken, 64 bijbels en 1081 brochures en tijdschriften**.

Onder de **boeken** die in 2024 opvielen door hun verkoop, vinden we *L'Amour coûte que coûte* van Claire Dierckx (Cerf, 2024), *Prier comme un enfant de roi* van Jean Pliya (François-Xavier De Guibert, 2015) en *Marie qui défait les nœuds* van pater Juan-Ramón Celeiro (Marie de Nazareth, 2023). Paus Franciscus blijft de bestverkopende auteur, met in totaal 15 verkochte exemplaren. Zijn encycliciek ***Dilexit nos. Il nous a aimés*** was het meest verkochte boek, met 9 exemplaren.

Wij bieden verschillende **tijdschriften** aan zoals *l'Appel*, *En Question*, *Panorama*, *La Vie*, *Famille Chrétienne*, *Imagine*, *Volzin* en *Mondiaal Magazine*. Daarnaast verdelen wij ook de Belgische katholieke weekpers: *Dimanche*, *Kerk & Leven* en *Tertio*. Wat de **liturgische brochures** betreft, zijn de populairste maandelijkse publicaties ***Magnificat*** (245 verkochte exemplaren), ***Prions en Église*** (228 exemplaren) en ***Parole et Prière*** (133 exemplaren). Bovendien zijn wij een verkooppunt van de ***Gebedsbrochure voor de Week van Gebed voor de Eenheid van de Christenen*** (35 exemplaren in 2024) en van onze eigen uitgave, het *Repertorium van christelijke Kerken en Gemeenschappen in Brussel*.

4.4 Website

Onze website wordt vooral geraadpleegd voor de misuren, met pieken in het bezoek rond de grote christelijke feestdagen zoals Pasen (begin april in 2023; eind maart in 2024) en Kerstmis.



5. Punt 32

Punt 32 is een ontmoetingsplek waar mensen in een kwetsbare situatie kunnen genieten van een eenvoudige maaltijd – boterhammen, soep, koffie en thee. Dit project werd in 2011 opgestart door de parochie Sint-Rochus in een lokaal aan de Antwerpsesteenweg 32, vandaar de naam Punt 32. In 2014 werd de locatie te klein en verhuisde het project naar een zaal achter de Finistèrekerk, met ingang langs de Adolphe Maxlaan 57. De naam “Punt 32” bleef.

Sinds 2017 werkt Brussel Onthaal Open Deur actief mee aan dit project door er een **wekelijkse sociale permanentie** te houden. Dankzij deze regelmatige aanwezigheid kunnen we in contact komen met een kwetsbaar publiek. Het gaat voornamelijk om mensen die geïsoleerd leven, thuisloos zijn, beschikken over zeer beperkte middelen of bezig zijn met een regularisatieprocedure. Onze opdracht bestaat erin om naar hen te luisteren, hen te informeren en hen door te verwijzen naar de meest geschikte diensten voor hun situatie: toegang tot medische zorg, de mogelijkheid om te douchen, verdeling van warme kleding in de winter, doorverwijzing naar een nachtopvang of individuele sociale begeleiding.

Het jaar 2024 betekent een **belangrijke mijlpaal** voor dit project: onze vzw heeft het beheer volledig overgenomen, inclusief de financiering, boekhouding en begeleiding van de vrijwilligers. Sinds **april 2024** is het Punt 32 dan ook een volwaardig project geworden van Brussel Onthaal Open Deur.

Punt 32 is veel meer dan alleen een plek waar maaltijden worden uitgedeeld. Het is een warme ontmoetingsplek, in harmonie met onze luisteropdracht in de Taborastraat. Elke weekdag tussen 11 en 13 uur verwelkomt een toegewijd team van vrijwilligers er tot wel 120 mensen. Ook bieden we mensen in asiel- of regularisatieprocedures de kans om zich als vrijwilliger in te zetten. Dit laat hen toe zich nuttig, erkend en gewaardeerd te voelen binnen de samenleving.

Point 32 is een plek waar mensen zich welkom, gewaardeerd en gerespecteerd voelen. Het is een warme en gastvrije omgeving waar echt geluisterd wordt, zonder oordeel en met oprechte aandacht voor wie dat nodig heeft. Veel bezoekers geven aan dat ze zich er “thuis” voelen. Ze vinden er een veilige plek waar ze zich vrij kunnen uitspreken, zowel bij de vaste vrijwilligers als bij de maatschappelijk werkster. Die openheid en aandacht zorgen ervoor dat mensen zich erkend en gezien voelen – en dat doet zichtbaar deugd.

Point 32 is ook een plek van bewustwording, zeker voor vrijwilligers die via bedrijven komen en in hun dagelijkse leven vaak weinig in contact staan met armoede. Hun betrokkenheid opent nieuwe perspectieven en laat hen op een heel menselijke manier bijdragen aan een project waarin de mens altijd centraal staat. Soms is het niet meer dan een plek, een luisterend oor en een beetje empathie die nodig zijn om je weer mens te voelen – met recht op een plaats in deze wereld.

- Charlotte, maatschappelijk werkster -

6. Dankwoord

Ik wil iedereen van harte bedanken die Brussel Onthaal Open Deur mee draagt en doet groeien: ons team, onze vrijwilligers, onze partners, en alle mensen die ons hun vertrouwen schenken, elke dag opnieuw.

Trouw aan haar christelijke wortels en vanuit een houding van respect en zorgzaamheid, blijft onze vereniging zich inzetten voor de waardigheid van ieder mens. Luisteren, begeleiden en solidariteit vormen de kern van ons werk. In een samenleving waar armoede en isolement steeds groter worden, blijven we ons engageren voor wie kwetsbaar is, en bieden we een open en warme plek voor iedereen – ongeacht iemands situatie of overtuiging.

Dit jaar namen we afscheid van Dominique, een van onze maatschappelijk werksters, die zich jarenlang met veel professionaliteit en empathie heeft ingezet. We zijn haar dankbaar voor alles wat ze voor onze organisatie heeft betekend. Haar vertrek naar een andere Europese hoofdstad laat een leegte achter, en we wensen haar oprecht het allerbeste in deze nieuwe fase van haar leven.

Een bijzonder dankjewel ook aan onze schenkers en steunende partners: dankzij hun gulheid kunnen we blijven inspelen op noden die – jammer genoeg – blijven toenemen.

Ik hoop dat dit verslag een goed beeld geeft van de rijkdom van onze werking en van de warme verbondenheid die ons drijft. Laten we samen blijven bouwen aan deze levende plek, vol solidariteit en hoop.

Het laatste woord is voor pater Jean Van Brussel, OFM († 15 februari 2025), die vanaf het prille begin vrijwilliger was bij BOOD, tot enkele jaren geleden toen hij moest stoppen omdat zijn gezondheid achteruitging. We zijn hem zeer dankbaar voor zijn stille en toegewijde inzet 5 decennia lang! Jean deelde een persoonlijke herinnering met ons, die klinkt als een boodschap om mee te nemen in onze verdere weg bij BOOD: “Toen ik in dit huis kwam, waren er vele priesters in het team. We gebruikten slechts drie verdiepingen: de kelder, het gelijkvloers en de eerste verdieping. Kijk hoe we zijn gegroeid! Tegenwoordig is het niet altijd makkelijk om een werkplek te vinden in de Taborastraat 6. Elke vierkante meter wordt gebruikt. Vroeger had de tweede verdieping een andere functie: het was een plek van stilte, meditatie en gebed. Die ruimte is er nu niet meer, maar om dit project voort te zetten, het verder uit te bouwen en als een christelijke aanwezigheid in deze stad te blijven, moeten we nog steeds momenten van stilte en bezinning vinden, momenten van reflectie en uitwisseling, momenten waarop we naar elkaar luisteren. Zo groeien we in vertrouwen en stralen we hoop en vooral liefde uit. Die liefde moet je eerst voelen om haar te kunnen delen.”

Dank aan iedereen voor jullie vertrouwen!

Edward Bekaert
Directeur van Brussel Onthaal Open Deur

7. Bijlagen

7.1 Het team

Vaste medewerkers

Directeur:	Edward Bekaert
Secretariaat:	Dolores Camacho Marie Ndreu
Bibliothecaris:	Lydie Mwemena
Sociale assistenten:	Lyne Uytterhoeven Dominique Bouwens (CAW Brabantia) tot november 2024 Charlotte Uwamahoro (CAW Brabantia) Julie Mbiye (CAW Brabantia) vanaf november 2024
Coördinatie P32:	Pascal Dossou (VPW Brussel-Centrum)

Vrijwilligers in 2024

Onthaal:	Marie-Chantal Bartelous, Marie Claeys, Hayat Francis, Maria Rosa Logozzo, Françoise Losseau, Valérie Rive, Claire Van Leeuw
Punt 32:	Xavier, Sidonia, Leto, Dorine, Mussuma, Rita, Suzanne, Luciana, Andrée, Caritas, Diau, Jacques, Edmond († 19/05/2025), Dominique, Angela, Dominique, Cécile, Claudia, Essoyodou Sophie, Maria, Perpetue, Espérance, Owolabi Kingsley, Lucia, Urbain, Nelly, Marites, Urbain, Hugo, alsook de vele occasionele vrijwilligers (o.a. via Serve the City)
Website:	Marc Wattel

<u>Onderhoud</u>	Adrienne Masaka en Joséphine Bituli (ALE)
------------------	---

Raad van Bestuur

Bestuursleden:	Abbé Benoît Lobet, voorzitter Claire Van Leeuw Marie-Anne Czetwertynski Etienne Chevalier
----------------	--

7.2 Subsidies en giften

In 2024 werd Brussel Onthaal - Open Deur gesubsidieerd door **ACTIRIS** en door de **Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)**.

Twee sociale assistenten van CAW Brabantia werken bij Brussel Onthaal - Open Deur in het kader van een partnerschap tussen de twee instellingen. De sociale dienst van Brussel Onthaal - Open Deur is een van de vier lokale antennes van CAW Brabantia.

Een belangrijk deel van het budget van BOOD wordt gedekt door giften van de katholieke Kerk van Brussel en door privégiften. **Caritas Hulpbetoon** steunt onze sociale dienst, meer bepaald voor het onthaal van mensen die leven in grote armoede.

Giften zonder fiscaal attest

Om Brussel Onthaal - Open Deur te steunen, kan u een gift storten op ons rekeningnummer: BE20 0000 9509 4756

Fiscaal aftrekbare giften

Brussel Onthaal - Open Deur komt in aanmerking voor projectsubsidies door Caritas Hulpbetoon. Voor giften van 40 euro en meer op het rekeningnummer **BE80 7765 9023 3377** van Caritas Hulpbetoon (Liefdadigheidsstraat 39, 1210 Brussel), ontvangt de schenker een fiscaal attest.

- ➔ Om onze sociale dienst te steunen:
als mededeling vermeldt u **"project nr 2011 Brussel Onthaal Open Deur"**
- ➔ Om Punt 32 te steunen:
als mededeling vermeldt u **"project nr 2013 BOOD - Punt 32"**



Brussel Onthaal Open Deur

Taborastraat 6, 1000 Brussel

tel.: +32 (0) 2 511 81 78

bapo@bapobood.be - www.bapobood.be

Openingsuren

Maandag tot vrijdag van 9.30u tot 17u

Permanenties van de sociale dienst

Maandag van 9.30u tot 12.30u : vrije permanentie en van 14u tot 17u : op afspraak

Dinsdag van 9.30u tot 17u : op afspraak

Woensdag van 9.30u tot 12.30u : vrije permanentie en van 14u tot 17u : op afspraak

Donderdag van 9.30u tot 12.30u : vrije permanentie

Vrijdag van 9.30u tot 12.30u : op afspraak



Brussel Onthaal - Open Deur is een vzw in partnerschap met CAW Brabantia en wordt ondersteund door Actiris, door de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) en door Caritas Hulpbetoon.



Une version en français est aussi disponible. Een Franstalig jaarverslag is ook beschikbaar.