



**Brussel Onthaal  
Open Deur**



.....

# **J a a r v e r s l a g 2 0 2 5**

.....

# **Inhoudstafel**

<b>1. Welkomstwoord</b>	<b>2</b>
<b>2. BOOD in cijfers</b>	<b>3</b>
<b>3. Eerstelijns sociale dienst</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Statistieken</b>	<b>4</b>
<b>3.2 Problematieken</b>	<b>5</b>
<b>3.3 Focus op enkele vaststellingen</b>	<b>7</b>
<b>3.4 Specifieke kenmerken van onze sociale dienst</b>	<b>8</b>
<b>4. Onthaal en een luisterend oor</b>	<b>10</b>
<b>5. Religieus en sociaal informatiecentrum</b>	<b>11</b>
<b>5.1 Bereik</b>	<b>11</b>
<b>5.2 Analyse van de vragen</b>	<b>11</b>
<b>5.3 Religieuze boekhandel</b>	<b>13</b>
<b>5.4 Website</b>	<b>13</b>
<b>6. Het project Punt 32</b>	<b>14</b>
<b>7. Bijlagen</b>	<b>15</b>
<b>7.1 Het team</b>	<b>15</b>
<b>7.2 Subsidies en giften</b>	<b>15</b>
<b>8. In memoriam – pater Hugo Vangeel</b>	<b>16</b>

# 1. Welkomstwoord

Het jaar 2025 bevestigt het belang van een **toegankelijke en mensgerichte onthaalplek, stevig verankerd in het sociale en kerkelijke leven van Brussel**. Brussel Onthaal Open Deur (BOOD) heeft zijn opdracht van luisteren, oriënteren, informeren en begeleiden verdergezet, in een geest geïnspireerd door het Evangelie en open voor iedereen, met de bedoeling een open huis te blijven waar solidariteit en aandacht voor iedere persoon centraal staan.

Gedurende het hele jaar hebben wij mensen ontvangen die geconfronteerd worden met sociale en administratieve problemen, maar ook personen met vragen over het kerkelijk leven (uren van vieringen, praktische informatie) of, ruimer, vragen rond zingeving. Naast de concrete hulpvragen weerspiegelen deze contacten vaak **een fundamentele behoefte aan een luisterend oor en menselijke nabijheid**.

Onze **kleine onthaalruimte** op het gelijkvloers blijft het kloppende hart van onze werking. Zonder afspraak toegankelijk, vormt zij voor veel mensen een eerste aanspreekpunt voor hulp, sociale begeleiding of een gerichte doorverwijzing naar de juiste diensten. Bovenal is het een plek waar iedereen welkom is en kan rekenen op een luisterend oor en een warme, menselijke ontvangst.

Onze **sociale dienst** heeft haar begeleidingswerk verdergezet voor mensen die geconfronteerd worden met vaak complexe situaties: administratieve moeilijkheden, toegang tot rechten, huisvestingsproblemen, gezondheidskwesties of toenemende bestaansonzekerheid. De evolutie van de hulpvragen bevestigt het belang van een persoonlijke aanpak en een nauwe samenwerking met de verschillende partners op het terrein.

Het jaar 2025 heeft ook het belang van **Punt 32** binnen onze buurtgerichte werking bevestigd. Dit project zorgt elke weekdag voor de verdeling van eenvoudige maaltijden en komt zo tegemoet aan een essentiële en concrete behoefte van mensen in een kwetsbare situatie. Daarnaast wil Punt 32 ook een gastvrije ontmoetingsplek zijn, waar ruimte is voor contact, een luisterend oor en menselijk samenzijn. Het project wordt gedragen door de inzet van talrijke vrijwilligers. De geleidelijke integratie van Punt 32 in de werking van BOOD versterkt onze ambitie om op een concrete, toegankelijke en mensgerichte manier in te spelen op de sociale realiteit in Brussel.

BOOD heeft daarnaast, als **religieus informatiecentrum**, haar specifieke opdracht van informatieverstrekking en doorverwijzing verdergezet, evenals het ter beschikking stellen van boeken via haar **kleine boekhandel**, binnen het kerkelijk landschap van Brussel. In een snel veranderende samenleving blijven deze diensten belangrijke plekken van herkenning, houvast en nabijheid.

Met dit verslag wil BOOD niet alleen de activiteiten in de verf zetten, maar ook de sociale, relationele en menselijke rol die de vereniging dagelijks blijft vervullen.

Wij danken van harte alle medewerkers, vrijwilligers, partners en iedereen die onze werking het hele jaar door ondersteunt.

## 2. BOOD in cijfers

### Eerstelijns sociale dienst

Begeleiding en doorverwijzing van personen die geconfronteerd worden met administratieve, sociale of menselijke moeilijkheden. Zie ook § 3.

- In 2025:
- **483 dossiers**
  - **68 nationaliteiten** onder onze begunstigen

### Onthaal en luisterend oor

Onze kleine ruimte op het gelijkvloers waar veel mensen in de eerste plaats een warm en menselijk onthaal vinden. Meer uitleg in § 4.

- In 2025:
- **344 luistermomenten**

### Informatie- en oriëntatiecentrum

Een plek waar mensen terecht kunnen voor religieuze en sociale informatie, nuttige contacten en een passende doorverwijzing in functie van hun situatie. Zie ook § 5.

- In 2025:
- **2688 bezoeken** (excl. begunstigen van de sociale dienst)
  - **1255 telefonische oproepen**
  - **1553 vragen mbt de sociale dienst** (eerste aanspreekpunt)

### Religieuze boekhandel

Een selectie van boeken, tijdschriften en christelijke bronnen ten dienste van geloof, bezinning en informatie. Meer info in § 5.3.

- Verkoop '25:
- **202 boeken**
  - **41 Bijbels**
  - **274 brochures & magazines**
  - **640 gebeds- en liturgische tijdschriften**

### Website

Een informatiekanal dat vooral wordt geraadpleegd voor uren van vieringen en religieuze informatie. Zie ook § 5.4.

- In 2025:
- **103120 consultaties**

### Punt 32

Veel meer dan een maaltijd: een plek van onthaal, ontmoeting en waardigheid voor de meest kwetsbare mensen. Zie ook § 6.

- In 2025:
- **Tussen 60 en 120 begunstigen per dag**
  - **30 geëngageerde vrijwilligers**

### 3. Eerstelijns sociale dienst

#### ~ Sociale en administratieve begeleiding ~

Brussel Onthaal Open Deur biedt een **algemene sociale dienstverlening** aan die openstaat voor iedereen. De sociale permanenties worden verzorgd door drie maatschappelijk werkers, goed voor 2,1 VTE (2,3 VTE vanaf augustus 2025). De permanenties vinden plaats van maandag t.e.m. vrijdag, van 9.30u tot 17u. Op maandag-, woensdag- en donderdagochtend is er vrije permanentie. Tijdens de overige momenten wordt er gewerkt op afspraak.

De hulpvragen bestrijken een **brede waaier aan problematieken**: financiën, huisvesting, de digitale kloof, sociale rechten, administratieve en juridische hulp, en toegang tot sociale rechten. Aan het onthaal werden ook eenvoudigere vragen behandeld, onder meer online administratieve procedures voor mensen die moeite hebben met digitale toepassingen.

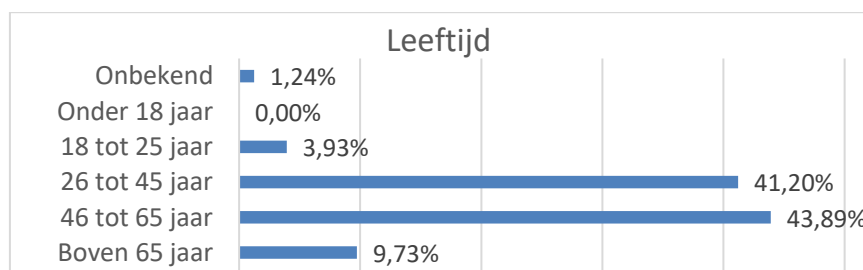
**Wij werken samen met tal van diensten** die actief zijn binnen de sociale en gezondheidssector in Brussel. In 2025 hebben wij deze samenwerking verder versterkt door onze contacten met verschillende partners uit te bouwen, onder meer via wijkoverleggen waarin professionelen uit diverse sociale diensten en initiatieven in Brussel-Stad samenkomen. Deze overlegmomenten worden georganiseerd op initiatief van het Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg Antonin Artaud.

Wij verzorgen **wekelijks een sociale permanentie in Punt 32**, een onthaalplek voor mensen in een precaire situatie waar elke dag een gratis lunch wordt aangeboden (boterhammen, soep en koffie). Onze werking bestaat erin naar hen te luisteren, hen te informeren over bestaande diensten of een sociale begeleiding op te starten. Deze aanwezigheid laat ons toe een breder publiek te bereiken, doordat we in contact komen met mensen die nadien de weg vinden naar onze sociale permanenties op onze hoofdlocatie.

#### 3.1 Statistieken

In 2025 heeft onze dienst in totaal **483 dossiers** behandeld (355 in 2024), waarvan 263 nieuwe dossiers die in 2025 zijn geopend.

Ons publiek blijft overwegend mannelijk: 60,09% mannen tegenover 39,92% vrouwen.



Onder de begunstigden van wie de gezinssamenstelling gekend is, is **meer dan de helft alleenstaand** (54,26%). Eenoudergezinnen nemen de tweede plaats in met 19,06% (16,56% in 2024). Op de derde plaats staan koppels met kinderen, die 15,02% vertegenwoordigen (20,20% in 2024).

In 2025 ontmoetten we mensen van **68 verschillende nationaliteiten**. Net als voorgaande jaren zijn Belgen (28,19%) en Marokkanen (17,45%) het sterkst vertegenwoordigd. Congolezen (DRC) vervolledigen de top drie met 9,40% (5,81% in 2024).

dossiers	nationaliteit
126	België
78	Marokko
42	Congo (DRC)
16	Guinea
15	Pakistan
13	Kameroen
11	Algerije
8	China
7	Afghanistan, Roemenië
6	Spanje
5	Angola, Ivoorkust, Ghana
4	Bangladesh, Burundi, Eritrea, Frankrijk, Nigeria, Syrië
3	Italië, Macedonië, Mauritanië, Portugal, Rwanda, Servië, Sierra Leone, Tunesië, Oekraïne
2	Albanië, Benin, Brazilië, Colombia, India, Liberia, Nederland, Palestina, Polen, Soedan, Turkije, Venezuela
1	Armenië, Bulgarije, Canada, Congo (Brazzaville), Denemarken, Duitsland, Egypte, El Salvador, Ethiopië, Filipijnen, Gambia, Griekenland, Guinee-Bissau, Ierland, Iran, Irak, Jordanië, Kokoseilanden, Mali, Niger, Peru, Senegal, Slowakije, Sri Lanka, staatloze, Togo, Vietnam, Zimbabwe
36	onbekend

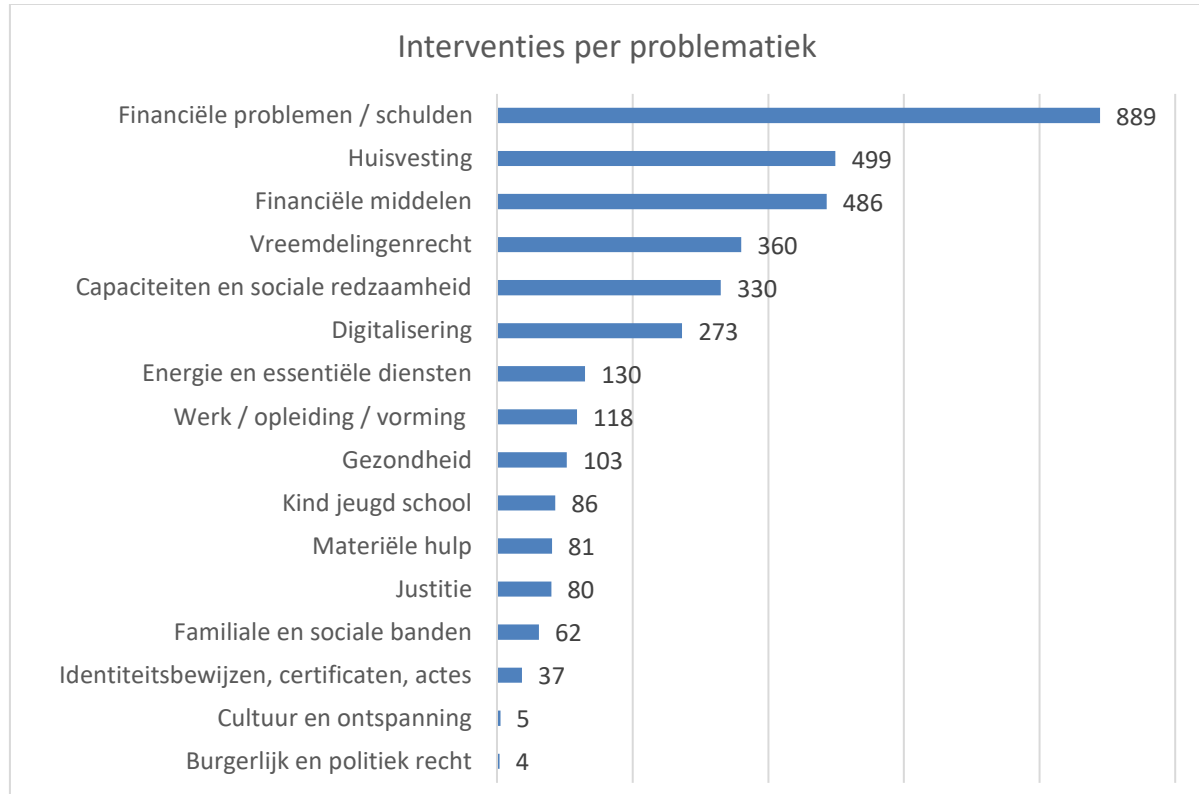
De meerderheid van onze begunstigden is huurder op de private markt (45,68%). Ongeveer 16,19% woont in een sociale woning (SISP, SVK, gemeentelijke huisvesting), terwijl slechts 3,77% eigenaar is van zijn of haar woning. **Meer dan een derde van onze begunstigden (34,37%) beschikt niet over een “eigen thuis”** en bevindt zich in preciaire woonsituaties: tijdelijke opvang bij familie of vrienden, opvangcentra, straat, kraakpanden, enz. Daarnaast hebben wij ook dossiers opgevolgd voor twee begunstigden die ons vanuit de gevangenis hebben gecontacteerd.

De analyse van de socio-economische situatie van de begunstigden (focus op het gezinshoofd) toont aan dat 19,69% een arbeidsinkomen heeft. **Een meerderheid (56,01%) ontvangt een uitkering van de sociale zekerheid:** 35,81% ontvangt een werkloosheids-uitkeringen, een ziekte-uitkering of een pensioen, en 20,20% geniet van een sociale uitkering zoals OCMW-steun of een handicapuitkering. 24,30% van onze begunstigden heeft geen inkomen of wacht op een uitkering (21,07% in 2024).

### 3.2 Problematieken

In 2025 voerden onze maatschappelijk werkers 2794 interventies uit (één interventie kan betrekking hebben op meerdere aspecten). **Financiële moeilijkheden**, voornamelijk gelinkt aan schuldenlast, vertegenwoordigden 32,47 % van de interventies. Daarna volgen **huisvestingsproblemen** met 18,22 %

van de interventies. Problemen in verband met **financiële inkomsten**, met name de toegang tot sociale uitkeringen, staan op de derde plaats (17,75 %). Vervolgens komen interventies inzake **vreemdelingenrecht** (13,15 %), vragen met betrekking tot **sociale vaardigheden** buiten de digitale kloof (12,05 %) en de **digitale kloof** (9,97 %). De overige problematieken vertegenwoordigen elk minder dan 5 % van de interventies.



De meeste interventies vereisen contacten met externe hulpverleners en diensten. Afhankelijk van hun belang worden deze contacten geregistreerd in Opale. Hieronder volgen de vijf belangrijkste categorieën van externe contacten die in Opale werden geregistreerd:

1. **794 contacten met openbare instellingen**, waaronder de OCMW's (197 contacten), gemeentelijke diensten (177 contacten) en FOD Financiën (164 contacten);
2. **417 contacten met verhuurders**, waaronder sociale huisvestingsmaatschappijen (186 contacten), privéverhuurders (112 contacten) en sociale verhuurkantoren (78 contacten);
3. **329 contacten met gerechtelijke actoren**, waaronder 259 contacten met advocaten, bewindvoerders en het Bureau voor Juridische Bijstand (onder meer voor de aanvraag van een pro-Deo advocaat). Daar voegen we nog de contacten met notarissen (29 contacten) en gerechtsdeurwaarders (26 contacten) aan toe;
4. **248 contacten met ambulante begeleidingsdiensten**, waaronder andere eerstelijns sociale diensten (119 contacten), eerstelijns juridische hulp (62 contacten) en schuldbemiddelingsdiensten (23 contacten);
5. **240 contacten met leveranciers of handelaars**, waaronder energie- en waterleveranciers (166 contacten), handelaren (39 contacten) en telecombedrijven (35 contacten).

### **3.3 Focus op enkele vaststellingen**

**Financiële moeilijkheden blijven de belangrijkste reden voor contact.** Veel begunstigden hebben moeite om hun maandelijkse uitgaven te dekken, en elke onvoorziene kost kan hun budget snel uit evenwicht brengen. De aanhoudende stijging van de prijzen van essentiële goederen, huur, energie en water treft steeds meer huishoudens, ook die met twee inkomens, wat aantoont dat precariteit alle types gezinnen kan treffen.

Bovendien worden onze begunstigden vaak geconfronteerd met **vertragingen of het uitblijven van inkomsten** waarop zij recht hebben. De OCMW's, vakbonden, mutualiteiten en ook de Directie-generaal Personen met een Handicap (FOD Sociale Zekerheid) hebben steeds meer tijd nodig om de nodige uitkeringen toe te kennen of te vernieuwen. In 2025 liepen deze termijnen soms op tot zes maanden, wat leidde tot een aanzienlijk tekort in het gezinsbudget, met huurachterstanden, onbetaalde facturen en een opstapeling van schulden tot gevolg. Deze moeilijkheden hebben ook een grote impact op het mentale welzijn van het hele gezin. Voedselhulp, een eenmalige financiële steun en de stappen die worden ondernomen om dossiers te versnellen, blijken vaak onvoldoende om deze complexe situaties aan te pakken. Veel van deze problemen zouden vermeden kunnen worden indien de overheid meer zou investeren in administratieve efficiëntie: versterking van het personeel, opening van bijkomende fysieke permanenties en een snellere behandeling van dossiers. Het uitblijven van een Brusselse regering gedurende het hele jaar 2025 heeft de situatie bovendien nog verergerd.

**Wij doen steeds vaker een beroep op juristen of advocaten** om de rechten van begunstigden te laten gelden of om beroep aan te tekenen, evenals op schuldbemiddelaars om hun financiële situatie te analyseren en te onderhandelen met schuldeisers. In sommige situaties vormt een collectieve schuldenregeling of gerechtelijke bescherming de enige mogelijke oplossing. Wij doen ons best om goed samen te werken met de advocaten die hiervoor worden aangesteld. **Zelfs wanneer er procedures lopen via een jurist, advocaat of schuldbemiddelaar, blijven begunstigden ons aanspreken in verband met hun dossier.** Wij zien erop toe hen zo goed mogelijk te blijven ondersteunen.

**De toegang tot degelijke en betaalbare huisvesting blijft een groot en dringend probleem in Brussel**, dat vooral kwetsbare personen en gezinnen treft. Veel huishoudens worden geconfronteerd met hoge huurprijzen voor woningen die vaak onaangepast of in slechte staat zijn, terwijl de wachttijden voor sociale huisvesting voortdurend toenemen. Structurele en innovatieve politieke oplossingen zijn dringend nodig, en zowel publieke als private verhuurders moeten bijdragen aan een aanbod van toegankelijke, kwalitatieve en aan de noden van iedereen aangepaste woningen.

**De digitalisering van de zoektocht naar huisvesting sluit bepaalde personen uit**, met name ouderen of mensen zonder toegang tot digitale hulpmiddelen, wat de ongelijkheden vergroot. In de private sector staat de druk op huurders voortdurend hoog: **de kleinste betalingsachterstand kan leiden tot dreigementen van uithuiszetting**, wat angst en onzekerheid veroorzaakt. Onze interventies zijn er onder meer op gericht om deze uithuiszettingen te voorkomen, binnen de grenzen van onze mogelijkheden.

Aangezien ons publiek grotendeels van buitenlandse origine is, namen vragen rond vreemdelingenrecht een belangrijke plaats in. **Veel aanvragen hadden betrekking op het verkrijgen van de Belgische nationaliteit**, onder meer na de hervorming door de nieuwe regering, waarbij de registratierechten werden verhoogd van 150 € naar 1000 €. **De aanzienlijke verhoging van de inkomensdrempel voor gezinshereniging heeft eveneens veel bezorgdheid gewekt**, vooral bij personen met beperkte middelen, en riep vragen op over het behoud van bepaalde rechten en de haalbaarheid van de procedures. In deze context heeft onze dienst zijn rol opgenomen op het vlak van informatie, doorverwijzing en, waar nodig, begeleiding bij administratieve stappen. Wij werken samen met de juristen van Caritas International en met verschillende advocaten om de rechten van de begunstigen en hun gezinnen te laten gelden.

### **3.4 Specifieke kenmerken van onze sociale dienst**

#### **Fonds voor financiële hulp**

Brussel Onthaal Open Deur beschikt over een fonds voor financiële hulp, mogelijk gemaakt dankzij de steun van Caritas Hulpbetoon, de katholieke parochies van het stadscentrum en verschillende schenkers.

Financiële hulp wordt nooit op zichzelf toegekend. Ze maakt deel uit van een sociaal begeleidingstraject dat erop gericht is een concreet obstakel weg te nemen en de situatie van de betrokken persoon duurzaam te versterken. Elke aanvraag wordt onderzocht door een maatschappelijk werker en, wanneer ze ontvankelijk wordt geacht, voorgelegd aan het comité voor financiële hulp, dat wekelijks bijeenkomt. De behandeling van een aanvraag verloopt vaak in verschillende stappen. Het komt regelmatig voor dat een dossier meermaals aan het comité wordt voorgelegd om bijkomend sociaal onderzoek mogelijk te maken, aanvullende documenten te verzamelen of andere oplossingspistes te verkennen alvorens een beslissing wordt genomen.

In 2025 heeft het fonds een **gunstig antwoord** kunnen bieden **op 94 aanvragen**. De toegekende steun had voornamelijk betrekking op huisvesting en energie (29 aanvragen), verblijfsrechtelijke procedures (20 aanvragen; voornamelijk vrijwillige terugkeer en identiteitsdocumenten), noden van kinderen (8 aanvragen), medische kosten (11 aanvragen) en andere essentiële uitgaven (26 aanvragen, waaronder voedselhulp). Sommige situaties konden bovendien worden opgelost via afbetalingsplannen of andere vormen van bemiddeling, zonder dat een rechtstreekse financiële tussenkomst nodig was.

Het grote aantal geweigerde aanvragen betekent niet dat de begeleiding wordt stopgezet. Deze weigeringen zijn meestal het gevolg van het feit dat de aanvraag niet voldoet aan de criteria van het fonds of dat een andere oplossing meer aangewezen blijkt. In dergelijke situaties blijft het team zoeken naar passende oplossingen en de betrokken personen begeleiden, onder meer via doorverwijzing naar gespecialiseerde fondsen, schuldbemiddeling, het activeren van sociale rechten of het inschakelen van andere mogelijkheden binnen het netwerk.

Het fonds is gebaseerd op een principe van solidariteit en verantwoordelijkheid. De begeleiding die wordt aangeboden, heeft niet alleen tot doel een onmiddellijke moeilijkheid

aan te pakken, maar ook de toegang tot rechten te bevorderen, budgetbeheer te ondersteunen en financiële stabiliteit op langere termijn mogelijk te maken. Het grote aantal vrijwillige terugbetalingen in 2025 getuigt in dat opzicht van het vertrouwen dat begunstigden in dit systeem stellen, evenals van hun bereidheid om op hun beurt bij te dragen aan deze keten van solidariteit.

### **Luisteren, centraal in ons engagement**

In het licht van de vaak zeer zware en soms onoverkomelijke moeilijkheden waarmee de mensen die wij begeleiden geconfronteerd worden, vormt het luisteren naar hun verhaal een essentieel onderdeel van ons werk. Uiteraard is het onze doelstelling om hun leefomstandigheden concreet te verbeteren en samen met hen te zoeken naar oplossingen die aansluiten bij hun situatie.

Toch kunnen sommige moeilijkheden niet snel worden opgelost en gaan andere soms de mogelijkheden van het sociaal werk te boven. In die situaties blijft luisteren belangrijk. Met respect onthaald worden, zijn of haar verhaal kunnen vertellen en zich zonder oordeel gehoord voelen, is voor veel mensen die met isolement of armoede geconfronteerd worden al van grote waarde.

Elke concrete vooruitgang geeft voldoening, maar ook het luisteren en de kwaliteit van de ontmoeting doen dat. Ze herinneren ons eraan dat sociale begeleiding ook betekent dat we de waardigheid van elke persoon erkennen en een plek bieden waar iedereen echt welkom is.

## 4. Onthaal en een luisterend oor

### ~ *Nabijheid en een aandachtig luisterend oor* ~

Onze onthaalruimte op het gelijkvloers biedt een **anonieme en laagdrempelige luisterplek** in het hart van Brussel. Dankzij de inzet van vrijwilligers ontvangen wij mensen die op zoek zijn naar een luisterend oor, menselijk contact of concrete ondersteuning.

In 2025 werden door de onthaalvrijwilligers **344 luistermomenten** geregistreerd. De gesprekken gaan voornamelijk over:

- **Het persoonlijke leven (74%).** In 2025 ging het daarbij onder meer om:
  - mensen die een sterk gevoel van isolement uitdrukken (expliciet uitgesproken of aangevoeld door de luisteraars);
  - situaties van psychisch lijden of ontmoediging;
  - mensen die nood hebben om hun verhaal te doen na een moeilijke gebeurtenis (relatieproblemen, overlijden van een naaste, enz.);
  - mensen die goed nieuws willen delen, hun dankbaarheid willen uiten (verkrijgen van de Belgische nationaliteit, een mooie ervaring tijdens een bedevaart, enz.), maar ook soms hun boosheid of onbegrip over bepaalde situaties die zij meemaken.
- **Sociale realiteiten (17%).** In 2025 gingen de gesprekken onder meer over:
  - de moeilijkheden door de stijgende kosten van het levensonderhoud;
  - de verwarring over verschillen in gezinsopvattingen tussen België en het land van herkomst, met name rond ouderlijk gezag over minderjarige kinderen;
  - de moeilijkheid om betaalbare huisvesting te vinden in Brussel.
- **Vragen rond spiritualiteit of over de kerk (9%).** In 2025 werd er onder meer gesproken over:
  - het standpunt van de katholieke Kerk over thema's zoals abortus of homoseksualiteit;
  - ervaringen van mensen die zeggen geconfronteerd te worden met aanvallen van kwade geesten;
  - vragen rond geloof, de zin van het leven of het spirituele parcours.

Naast het luisteren biedt ons onthaal ook een plek van rust en concrete hulp: fotokopieën, telefoon opladen, toegang tot een gratis telefoon, eenvoudige administratieve ondersteuning of doorverwijzing naar passende diensten. De cijfers worden weergegeven in de volgende paragraaf (§ 5).

Het feit dat de onthaalruimte tegelijk een luisterplek is, een doorgangsruimte voor de begunstigden van de sociale dienst en een kleine boekhandel, zorgt ook voor veel uitwisseling. Sommige gesprekken ontstaan bij de aankoop van een boek, een informatieve vraag of tijdens het wachten op een afspraak met een maatschappelijk werker. Hoewel deze contacten spontaner zijn (en vaak niet in de statistieken worden opgenomen), zijn ze daarom niet minder betekenisvol.

## 5. Religieus en sociaal informatiecentrum

~ Op het kruispunt van sociale en spirituele vragen ~

Als **centrum voor religieuze informatie** beantwoordt BOOD talrijke vragen over het christelijke leven in Brussel: vieringstijden, aanvragen voor sacramenten, de zoektocht naar een specifieke taalgemeenschap of parochie, contactgegevens van christelijke diensten en verenigingen, enzovoort. Deze opdracht steunt op een uitgebreid netwerk van kerkelijke, oecumenische en interreligieuze partners.

De onthaalbalie fungeert ook als **eerstelijns sociaal informatiepunt**. Ook buiten de sociale permanenties kunnen bezoekers er terecht voor informatie, een gerichte doorverwijzing naar een geschikte dienst of praktische ondersteuning bij eenvoudige administratieve stappen.

### 5.1 Bereik

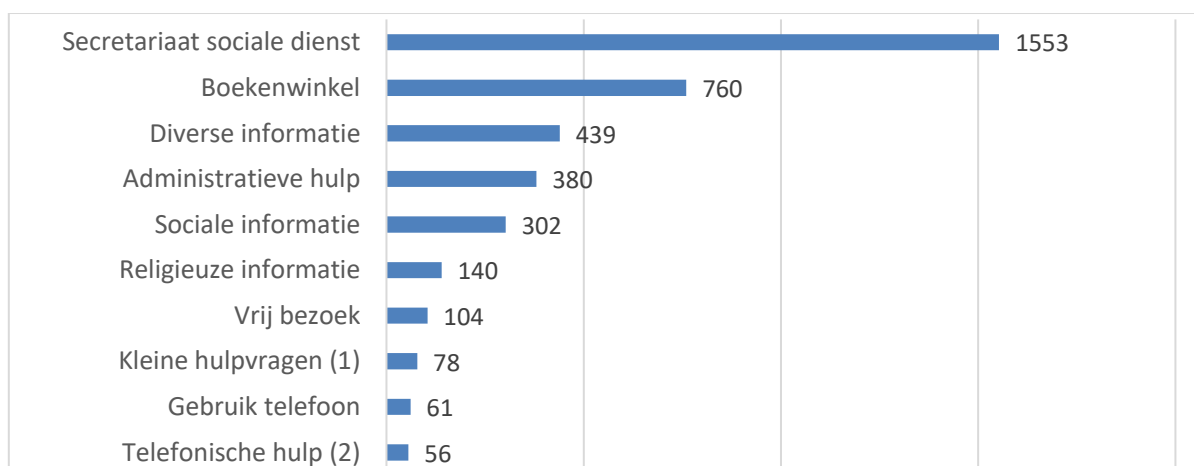
In 2025 registreerde de onthaalbalie **2688 bezoeken**, goed voor een gemiddelde van ongeveer 11 bezoekers per werkdag, zonder de personen mee te tellen die werden ontvangen door de sociale dienst.

Daarnaast behandelde het onthaalteam **1255 telefoongesprekken**. Een aanzienlijk deel daarvan had betrekking op de sociale dienst: het maken van een afspraak met een maatschappelijk werker, het doorgeven van boodschappen, informatie over de permanenties of praktische vragen over de werking van de dienst.

Deze cijfers liggen wellicht lager dan de werkelijkheid, aangezien niet alle bezoeken en telefoongesprekken worden geregistreerd.

### 5.2 Analyse van de vragen

De onderstaande statistieken geven een overzicht van de verschillende soorten vragen die aan het onthaal werden gesteld. Personen die door de sociale dienst werden ontvangen en vragen die per e-mail werden behandeld, zijn hierin niet opgenomen.



- (1) **Kleine hulpvragen:** kleine diensten die aan het onthaal worden verleend en inspelen op een onmiddellijke nood, zoals fotokopieën, het opladen van een telefoon, toegang tot een telefoon, een glas water of andere eenmalige hulp.
- (2) **Telefonische hulp:** situaties waarin de onthaalmedewerker een telefoontje verricht in naam van de begunstigde, bijvoorbeeld om een afspraak te maken, een dienst te contacteren of informatie te verkrijgen.

De grootste categorie betreft **vragen in verband met de sociale dienst**. De onthaalmedewerkers spelen daarbij een belangrijke rol in informatie, doorverwijzing en administratieve ondersteuning. Zij vormen vaak het eerste aanspreekpunt voor mensen die zonder afspraak langskomen of buiten de vrije permanentie-uren: het maken van afspraken, doorverwijzen naar een vrije permanentie, het inscannen en doorsturen van documenten en het opnemen van boodschappen voor de sociale dienst.

De **vragen die verband houden met de boekhandel** vormen de op een na meest voorkomende categorie. Ze hebben voornamelijk betrekking op de aankoop van christelijke publicaties, met name liturgische tijdschriften zoals *Magnificat* of *Prions en Église*.

De **vragen om administratieve hulp** zijn in vergelijking met 2024 sterk gedaald (297 minder in 2025). Deze evolutie is het resultaat van verschillende, elkaar versterkende factoren. Vooreerst zorgde de uitbreiding van de vrije permanentie (van twee naar drie ochtenden per week) ervoor dat dit soort vragen beter kon worden opgevangen. Daarnaast heeft de versterking van het team van de sociale dienst geleid tot een snellere opvolging van bepaalde administratieve dossiers. Hoewel deze versterking slechts 0,3 VTE bedraagt (ten opzichte van november 2024), heeft ze in een kleine dienst een merkbare impact en zorgt ze voor meer beschikbaarheid. Ook de vermindering van de permanenties door de directeur heeft ervoor gezorgd dat dit type begeleiding minder vaak aan het onthaal wordt opgenomen. Tot slot spelen de onthaalomstandigheden eveneens een rol: in een onthaalruimte met veel passage zijn administratieve stappen met gevoelige persoonsgegevens soms moeilijker uit te voeren met strikte naleving van de vertrouwelijkheid. De onthaalmedewerkers zoeken daarbij een evenwicht tussen de geboden hulp en de bescherming van de privacy van de betrokken personen.

De **vragen om sociale informatie** hebben regelmatig betrekking op huisvesting, administratieve procedures, bankzaken, fiscaliteit, gezondheid of de toegang tot sociale hulp.

De **vragen om religieuze informatie** hebben voornamelijk betrekking op de vieringstijden, sacramentele aanvragen, de zoektocht naar een christelijke gemeenschap of vragen rond het geloof en het leergezag van de Kerk. In 2025 ging het onder meer, bij wijze van voorbeeld, om informatievragen in verband met het begin van het jubeljaar in de kathedraal van Brussel in december 2025, het opzoeken van de contactgegevens van een Oekraïense protestantse predikant voor een persoon in palliatieve zorg in het Sint-Jansziekenhuis, of hulp bij het reserveren van een bezoek aan Notre-Dame van Parijs.

Los van de statistische categorieën tonen deze vragen duidelijk de verbindingsrol van BOOD. Het onthaal is vaak het eerste aanspreekpunt waar mensen terecht kunnen voor betrouwbare informatie, een passende doorverwijzing en, heel vaak, een aandachtig luisterend oor.

### 5.3 Religieuze boekhandel

Als centrum voor religieuze informatie beschikt Brussel Onthaal Open Deur over een **kleine gespecialiseerde boekhandel** met een selectie religieuze publicaties, waaronder boeken, brochures en tijdschriften, evenals enkele werken met een sociale insteek. Onze belangrijkste leveranciers zijn UOPC en Alliance Service voor Franstalige publicaties, en het liturgisch centrum De Peerle (Mechelen) voor Nederlandstalige publicaties.

In 2025 verkocht de boekhandel **1157 artikelen**, als volgt verdeeld: **202 boeken, 41 Bijbels, 274 brochures en tijdschriften** (waaronder *L'Appel*, *En Question*, *La Vie* en *Volzin*) en **640 gebeds- en liturgische tijdschriften**, voornamelijk de maandbladen *Magnificat*, *Prions* en *Église* en *Parole et Prière*.

Van de in 2025 verkochte werken viel *Dilexi te* ("Ik heb je liefgehad") van paus Leo XIV op als de meest gevraagde titel (21 verkochte exemplaren). Deze apostolische exhortatie, gepubliceerd op 9 oktober 2025, wekte grote belangstelling bij bezoekers die de eerste krachtlijnen en accenten van zijn pontificaat wilden ontdekken.

Naast haar commerciële functie draagt de boekhandel bij aan de informatieopdracht van BOOD door het publiek een gevarieerd aanbod aan christelijke bronnen ter beschikking te stellen. Ze helpt ook om de kerkelijke actualiteit bekend te maken en de toegang te vergemakkelijken tot publicaties die niet altijd beschikbaar zijn in de algemene distributiekanaalen.

### 5.4 Website

De website van BOOD telde in 2025 iets meer dan **100.000 consultaties**, een duidelijke stijging ten opzichte van de voorgaande jaren. Ze wordt vooral gebruikt om de uren van eucharistievieringen in Brussel op te zoeken, met piekmomenten rond de grote christelijke feestdagen, vooral Kerstmis en Pasen.



## 6. Het project Punt 32

~ **Meer dan een maaltijd: nabijheid en verbondenheid** ~

Punt 32 is een onthaalplek waar mensen in een precaire situatie een eenvoudige maaltijd kunnen krijgen (boterhammen, soep, koffie en thee). Sinds 2017 verzorgt BOOD er wekelijks een sociale permanentie, in directe aansluiting bij haar opdracht van onthaal, luisteren en doorverwijzen.

Deze aanwezigheid vormt een belangrijke schakel met een bijzonder kwetsbaar publiek (dak- en thuislozen, geïsoleerde personen of mensen in een precaire administratieve situatie). Ze maakt een eerste doorverwijzing mogelijk naar sociale en medische diensten en verenigingen, vanuit een aanpak die inzet op nabijheid en vertrouwen.

Sinds april 2024 neemt BOOD ook een deel van het projectbeheer op zich, wat haar engagement en verankering in de eerstelijns hulp verder versterkt.

Bien plus qu'un lieu de distribution de repas, le Point 32 est un espace de dignité, de rencontre et de lien social. Chaque jour, entre 11h et 13h, des bénévoles y accueillent jusqu'à 120 personnes dans un climat bienveillant. Le projet offre également un espace d'engagement à des personnes en procédure d'asile ou de régularisation.

Veel meer dan een plek waar maaltijden worden uitgedeeld, is Punt 32 een ruimte van waardigheid, ontmoeting en sociale verbinding. Elke dag tussen 11.00 en 13.00 uur ontvangen vrijwilligers er tot 120 personen in een warme en respectvolle sfeer. Het project biedt ook mogelijkheden tot engagement aan mensen in een asiel- of regularisatieprocedure.

Zoals Awa, stagiaire maatschappelijk werk, benadrukt:

*« Tijdens mijn bezoeken aan Punt 32 heb ik een zeer verrijkende en positieve ervaring opgedaan. De warme en respectvolle sfeer die er heerst heeft mij sterk bijgebleven. Vanaf mijn aankomst begreep ik dat deze plek veel meer is dan enkel een plaats waar maaltijden worden uitgedeeld: het is een plek waar elke persoon met waardigheid wordt onthaald, zonder oordeel. Er wordt echt tijd genomen om te luisteren.*

*Ik heb gemerkt dat veel begunstigen zich er "thuis" voelen. Ze vinden er een geruststellende omgeving waar ze tot rust kunnen komen, met elkaar kunnen praten en hun verhaal kunnen doen. Dit vertrouwensklimaat heeft mij getoond hoe essentieel actief luisteren is in het sociaal werk. Soms volstaan een eenvoudige glimlach of enkele minuten aandacht om opnieuw vertrouwen en hoop te geven.*

*Deze ervaring heeft mij bevestigd dat sociaal werk in de eerste plaats steunt op empathie, respect en de erkenning van de waarde van elke persoon. »*

*— Awa Loum Ba, stagiaire maatschappelijk werk (bachelor 1) —*

## 7. Bijlagen

### 7.1 Het team

#### Vaste medewerkers

Directeur:	Edward Bekaert
Secretariaat:	Dolores Camacho Marie Ndreu (tot eind november 2025) Liridona Sadikaj (vanaf december 2025)
Documentaliste:	Lydie Mwemena
Sociale assistenten:	Lyne Uytterhoeven Charlotte Uwamahoro (CAW Brabantia) Julie Mbiye (CAW Brabantia)
Coördinatie Punt 32:	Pascal Dossou (VPW Brussel-Centrum)

#### Vrijwilligers in 2025

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 († 15/08/2025), alsook vele occasionele vrijwilligers (onder andere via Serve the City)
Website:	Marc Wattel

<u>Onderhoud</u>	Joséphine Bituli (ALE)
------------------	------------------------

#### Raad van Bestuur

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

### 7.2 Subsidies en giften

In 2025 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.

## **8. In Memoriam – pater Hugo Vangeel**

Het jaar 2025 werd gekenmerkt door het overlijden van pater Hugo Vangeel op 83-jarige leeftijd. Hij was missionaris van het Heilig Hart en een van de stichters van Punt 32.

Aan de oorsprong van het project lag een eenvoudige vaststelling: veel mensen in een precaire situatie kwamen naar de parochie Sint-Rochus op zoek naar wat warmte, een maaltijd of concrete hulp. Samen met andere vrijwilligers en lokale partners bouwde pater Hugo stap voor stap verschillende vormen van ondersteuning uit: kledingbedeling, het ophalen van onverkocht brood bij bakkerijen in de buurt en het verzamelen van voedingsmiddelen bij solidariteitsorganisaties en handelaars.

In die context groeide een vraag die het project blijvend zou tekenen: waar konden mensen terecht die uit de boot vielen van bestaande hulpstructuren, terwijl andere initiatieven zich richtten op specifieke doelgroepen? Om op die nood te antwoorden, openden pater Hugo en de parochie Sint-Rochus in 2011 een onthaalplek die toegankelijk is voor iedereen in nood. Zo ontstond Punt 32.

Naast zijn rol als stichter bleef pater Hugo zich als vrijwilliger engageren voor het project. Zijn inzet, zijn aandacht voor de meest kwetsbaren en zijn overtuiging dat elke persoon met waardigheid moet worden onthaald, hebben de identiteit van Punt 32 diepgaand mee gevormd.

Zijn afwezigheid wordt vandaag gevoeld, maar zijn nalatenschap leeft sterk verder in de geest van het project en in de dankbare herinnering van de vrijwilligers die met hem hebben mogen samenwerken.

*Deze historische terugblik is onder meer gebaseerd op een getuigenis van pater Hugo Vangeel, gepubliceerd door Caritas Vlaanderen in een artikel over Punt 32.*

### **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](http://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.