



.....

Jaar verslag 2022

.....

Inhoudstafel

1. Visitekaartje van Brussel Onthaal - Open Deur	3
2. Eerstelijns sociale dienst	4
2.1 Activiteiten	4
2.2 Statistieken	5
2.3 Problematieken	6
2.4 Focus op enkele vaststellingen	7
3. Onthaal en een luisterend oor	9
4. Religieus en sociaal informatiecentrum	10
4.1 Het onthaal in cijfers	10
4.2 Statistieken van de gestelde vragen	11
4.3 Religieuze boekhandel	12
4.4 Website	13
5. Maak solidariteit concreet!	15
6. Bijlagen	16
6.1 Voorstelling van het team	16
6.2 Subsidies en giften	16



1. Visitekaartje van Brussel Onthaal - Open Deur

Brussel Onthaal - Open Deur (BOOD) bevindt zich in het hart van Brussel, op een steenworp afstand van de Grote Markt. Het is een initiatief van de Brusselse Katholieke Kerk, opgericht in 1971. BOOD begon als een plek waar je terecht kon met je vragen over de Kerk, maar ook met je vragen over zingeving of geloof. Tegelijkertijd wilde BOOD nieuwkomers helpen om hun weg te vinden in het administratieve doolhof van de stad. De dubbele functie van BOOD, pastoraal en sociaal, werd ingegeven door een gedeelde interesse in wat er gebeurde in de kerk en in de stad.

Het onthaal op het gelijkvloers is doorheen haar hele geschiedenis het kloppende hart van BOOD gebleven: het is tegelijk een plaats van onthaal (§ 3.), een centrum voor sociale en religieuze informatie (§ 4.) en een religieuze boekhandel (§ 4.3). Mensen die een sociale professionele expertise nodig hebben, worden doorverwezen naar de sociale dienst op de verdiepingen. In de loop der jaren heeft BOOD haar rol als eerstelijns sociale dienst sterk ontwikkeld in nauwe samenwerking met het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk Brabantia (§ 2.).

BOOD ligt tegen de Sint-Niklaaskerk, een mooi symbool van haar christelijke inspiratie, maar het is haar etalage die uitkijkt op een winkelstraat die haar het meest karakteriseert: BOOD belichaamt een kerk die niet op zichzelf gekeerd is en zich wil openstellen voor de stad. Voor voorbijgangers die er niet al te veel aandacht aan besteden, is BOOD een boekhandel, ingeklemd tussen een wafelkraam en een broodjeszaak. Voor onze begunstigen is het een onthaalplek en een sociale dienst. Voor de Kerk is het een plaats om solidariteit te concretiseren.

Luisteren maakt integraal deel uit van alle missies van BOOD. Dik Madder († 11 juli 2022), een van onze eerste vrijwilligers, die ons na een lang ziekbed heeft verlaten en wiens nagedachtenis met veel dankbaarheid in onze harten blijft voortleven, zei daarover het volgende:

Luisteren naar de ellende van mensen kan een gevoel van machteloosheid oproepen. Niet ieders gezicht gaat stralen als we hem/haar aanhoren. Niets te kunnen doen om de ellende op te lossen geeft het gevoel nutteloos bezig te zijn. En toch schuilt daarin onze sterkte. We werken in een winkelstraat, we hebben een etalage, maar we zijn geen commercieel bedrijf. We moeten de kassa niet doen rinkelen. Ik noem het een zekere luxe! De luxe om nutteloos te zijn. Het klinkt paradoxaal maar er gaat een diepe overtuiging achter schuil. Wat er in de mens die wij ontmoeten gebeurt, hangt uiteindelijk niet van ons af maar van de stem uit de Brandende Doorstruik die ons zendt om hem/haar op te richten en hem/haar zijn/haar waardigheid terug te geven.

Brussel Onthaal - Open Deur wordt gedragen door de katholieke Kerk van Brussel, maar we onthalen iedereen welk geloof of welke levensbeschouwing hij ook toegedaan is. Daarin voelen we ons ook gesteund door Paus Benedictus XVI die in zijn encycliek 'God is Liefde' schrijft dat de 'in praktijk gebrachte naastenlief geen middel (mag) zijn voor wat men tegenwoordig aanduidt als proselitisme'. Ook dat is een aspect van onze luxe om nutteloos te zijn!

(Lezing door Dik Madder ter gelegenheid van het 40-jarig bestaan van BAPO)

2. Eerstelijns sociale dienst

Brussel Onthaal Open Deur is een **generalistische sociale dienst die voor iedereen toegankelijk is**. Drie maatschappelijk werkers (2 voltijds equivalenten) staan in voor de sociale dienstverlening. Er zijn sociale permanenties van maandag tot en met vrijdag van 10u tot 17u. Deze zijn op afspraak, behalve twee ochtenden per week zonder afspraak. Vanwege de hoge werkdruk van de sociale dienst worden eenvoudige hulpvragen zo mogelijk aan het onthaal behandeld (§ 4), vooral bepaalde onlineprocedures voor mensen die niet vertrouwd zijn met digitale technologie.

We werken nauw samen met het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk Brabantia en met tal van diensten binnen de welzijns- en gezondheidssector in Brussel, zoals diensten die gespecialiseerd zijn in rechtsbijstand of in hulp aan daklozen. Wanneer nodig, verwijzen we onze begunstigden door naar gespecialiseerde diensten.

Aangezien de verzoeken om voedselhulp toenemen, zijn we in 2022 een **samenwerking aangegaan met de sociale kruidenierswinkel Les Capucines**, waardoor begunstigde gezinnen tegen lage prijzen toegang krijgen tot levensmiddelen en gebruiksartikelen. Ook zijn we een **partnerschap aangegaan met het Rode Kruis** voor toegang tot voedselpakketten voor mensen in een preciaire situatie.

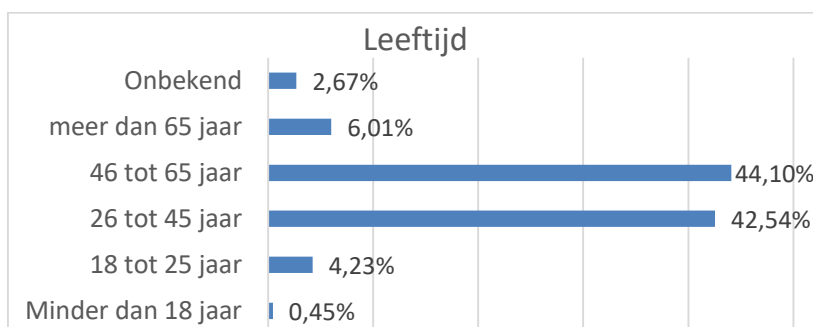
2.1 Activiteiten

- Eerstelijns sociale dienst
De hulpvragen hebben betrekking op diverse onderwerpen: vreemdelingenrecht, sociale zekerheid, toegang tot sociale rechten, financiële problemen, digitale kloof, werkgelegenheid en opleiding, administratieve hulp, bemiddeling, huisvesting, toegang tot rechtsbijstand, enz.
- Onthaal en een luisterend oor
Voordat ze op de sociale dienst worden ontvangen, melden de begunstigden zich bij het onthaal. Ook buiten de uren van de sociale dienst kan men hier een eerste advies krijgen of eventueel doorverwezen worden naar een andere dienst.
- Sociale permanentie in Punt 32
In september hebben we onze **tweewekelijkse sociale permanentie in Punt 32** hervat. Punt 32 is een onthaalplek voor mensen in armoede, hoofdzakelijk mensen zonder papieren of daklozen, waar elke dag van de week een gratis lunch (soep, boterhammen) wordt uitgedeeld. Deze permanentie stelt ons in staat om een publiek te bereiken dat niet gemakkelijk de deur van een sociale dienst binnenstapt. Het werk bestaat erin naar deze mensen te luisteren, hen te informeren over het bestaande aanbod aan diensten, hen door te verwijzen om toegang te krijgen tot medische verzorging, douchegelegenheid, warme kleren in de winter of een plaats in een nachtopvang, of een sociale begeleiding op te starten. **We zien een verandering in het publiek:** er zijn meer mensen met een legaal verblijf en een dak boven het hoofd, maar die met hun schamele inkomen niet meer rondkomen.

2.2 Statistieken

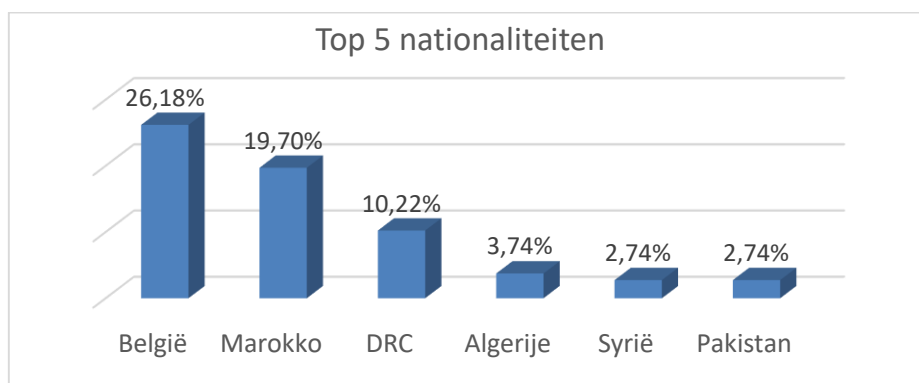
Onze dienst behandelde **450 dossiers** (428 in 2021), waaronder 196 nieuwe dossiers die in 2022 werden geopend, plus de anonieme dossiers van Punt 32.

Ons publiek is overwegend mannelijk: 57,94% mannen voor 42,06% vrouwen, maar de kloof blijft kleiner worden (32% vrouwen in 2019, een opwaartse trend sindsdien).



Van de begunstigden van wie het type huishouden bekend is, is **de helft alleenstaand** (50,92%). Op de tweede plaats komen eenoudergezinnen (21,78%), gevolgd door koppels met kinderen (16,80%).

In 2022 ontmoetten we mensen van **55 verschillende nationaliteiten**. Net als de voorgaande jaren zijn Belgen (26,18%) en Marokkanen (19,70%) het best vertegenwoordigd. De Congolezen (DRC) vervulde de top 3 met 10,22%.



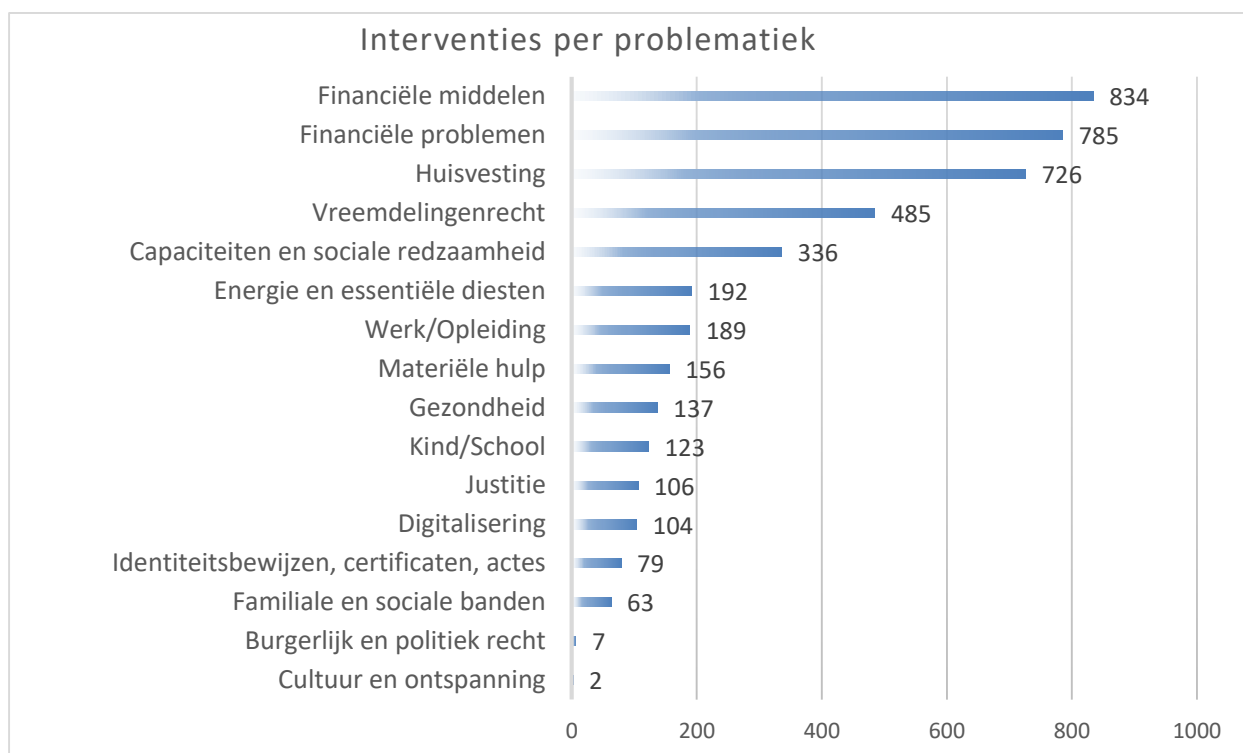
De meeste van onze begunstigden zijn huurders op de privémarkt (54,19%); 10,10% huurt een sociale woning (SVK, SHM, gemeentelijke huisvesting) en 2,96% bezit een eigen woning. **Ongeveer een derde van onze begunstigden heeft geen eigen woning:**

- 13,05% verblijft bij vrienden of familie
- 8,62% verblijft in opvangcentra, waarvan de meeste bij Samusocial
- 6,90% slaapt op straat
- 1,97% verblijft in kraakpanden

Een nadere blik op de sociaaleconomische situatie leert dat onder de begunstigden waarvan wij de financiële middelen kennen, mensen zonder middelen (23,68%), afhankelijk van derden (5,01%) of in afwachting van middelen (1,39%) 30% van onze begunstigden vertegenwoordigen.

2.3 Problematieken

Als we kijken naar de behandelde onderwerpen, zijn er drie die eruit springen wat betreft het aantal vereiste interventies. De problematiek 'financiële middelen', die voornamelijk betrekking heeft op de **toegang tot sociale uitkeringen**, blijft op de eerste plaats staan met 834 interventies (682 interventies in 2021), ofwel 19,29% van de interventies. Direct daarna vinden we **financiële problemen**: die gaan van 12,46% van de interventies in 2021 naar 18,15% in 2022. Deze stijging wordt onder andere verklaard door de energiecrisis. **Huisvesting** (16,79%) blijft in de top 3, niet verwonderlijk, gezien de aanhoudende huisvestingscrisis in Brussel. Daarna volgen **vreemdelingenrecht** (11,22%), **problemen met taal en begrip van documenten** (7,77%) en de 192 interventies (4,44%) in de categorie **energie en essentiële diensten**, inclusief de procedures voor het verkrijgen van de status van beschermde klant of het sociaal tarief.



Voor de meeste interventies is contact met externe partijen nodig. Dit zijn de 6 belangrijkste categorieën van belanghebbenden, goed voor 70% van alle externe contacten:

1. **772 contacten met openbare instellingen**, waaronder de OCMW's, gemeentediensten en tegemoetkomingsdiensten voor personen met een handicap;
2. **417 contacten met verhuurders**, waaronder sociale huisvestingsmaatschappijen, privéverhuurders en sociale verhuurkantoren;
3. **348 contacten met gerechtelijke actoren**, waaronder advocaten, deurwaarders en rechtbanken;
4. **240 contacten met actoren van de arbeidsmarkt**, waaronder vakbonden, werkgevers en Actiris;
5. **230 contacten met ambulante begeleidingsdiensten**, ondermeer andere generalistische sociale diensten en eerstelijns rechtshulp;
6. **215 contacten met leveranciers of handelszaken**, waaronder energie- en waterleveranciers, (e-)handelaren en telecomleveranciers.

2.4 Focus op enkele vaststellingen

Problemen met toegang tot sociale uitkeringen

Verschillende begunstigten ontvingen soms maandenlang te weinig of, in sommige gevallen, helemaal geen sociale uitkering. In plaats van hen naar de juiste dienst te verwijzen om hun rechten te doen gelden, traden wij op als tussenpersoon om informatie uit te wisselen, een dossier te verdedigen of te deblokken of gewoon om een online afspraak te maken. Voor een publiek dat door de digitale kloof (toeganskloof en vaardighedenkloof) wordt getroffen, **blijven wij ongewild de loketmedewerkers van banken, vakbonden, de Federale Overheidsdienst Financiën of zelfs gemeentediensten**, vooral omdat zij onder de dekmantel van de digitalisering moeilijk, zo niet onmogelijk, fysiek bereikbaar zijn.

Financiële problemen en schulden

In 2022 kwamen **nieuwe types publiek** naar ons toe **met een financiële hulpvraag**: gezinnen die niet in aanmerking kwamen voor het sociaal tarief, maar die de drastische stijging van de energiekosten niet aankonden, en alleenstaande ouders die minder verdienden dan het leefloon en die geconfronteerd werden met de stijging van de kosten van levensonderhoud, wat ons ertoe aanzet te pleiten voor een verhoging van de laagste lonen. We ontmoetten ook meer zelfstandigen die zich in een ernstige schuldensituatie bevonden. De begeleiding van deze mensen ging soms onze competenties te boven, wat ook het geval is voor steeds complexere situaties, maar we konden deze mensen niet meer doorverwijzen naar gespecialiseerde diensten: ofwel zijn er lange wachtlijsten (schuldbemiddeling, ondersteuningsdiensten voor mensen met een handicap), ofwel worden de mensen niet goed begeleid of teruggestuurd.

De huisvestingscrisis

De vaststellingen in het kader van de **huisvestingscrisis in Brussel** zijn reeds bekende tekortkomingen: lange wachtlijsten voor sociale woningen, onbewoonbare woningen, de onmogelijkheid voor veel van onze begunstigten om een betaalbare woning te vinden met de exploderende huurprijzen, huisjesmelkers die profiteren van de nood van anderen, enz. Wij begeleiden grote gezinnen of gezinnen met personen met een handicap, die in het bijzonder door deze huisvestingscrisis worden getroffen; het aanbod van sociale woningen die aan deze gezinnen zijn aangepast, is verre van toereikend. Laten we eraan herinneren dat de **toegang tot huisvesting een grondrecht is** dat wordt erkend in artikel 23 van de Belgische Grondwet. Laten we er ook aan herinneren dat dakloosheid voor veel van onze begunstigten een realiteit is die de reactivering van andere rechten waarvoor huisvesting nodig is, verhindert.

Problemen met vreemdelingenrecht

Sinds eind 2022 is de **opvangcrisis voor asielzoekers** in België acuut geworden. Tijdens de permanenties ontmoeten we aanvragers van internationale bescherming die zich gedurende maanden op straat of in onveilige kraakpanden bevinden door de ontoegankelijkheid van het inschrijvingscentrum of het gebrek aan plaatsen in de asielcentra. Deze mensen leven in erbarmelijke omstandigheden en worden aan hun lot overgelaten, want zonder opvangplaats hebben zij geen recht op dringende medische hulp of op materiële bijstand.

Er is ook een **grote vertraging bij de behandeling van dossiers bij de Dienst Vreemdelingenzaken, vooral voor regularisatieaanvragen**. Wat voor onze begunstigden bijzonder frustrerend is, is dat er geen enkele aanwijzing is over de duur daarvan.

Wat ten slotte de **procedures tot gezinshereniging** betreft, stellen we vast dat de gespecialiseerde diensten die mensen bij deze procedure helpen, verzadigd zijn. Mensen moeten drie tot vier maanden wachten op een afspraak, hoewel sommige gezinnen een beperkte termijn hebben om hun aanvraag in te dienen.

Moelijkheden rond taal en begrip van documenten

De **digitalisering van administratieve procedures** heeft bepaalde voordelen, maar is evengoed een **bron van ongelijkheid**. Hoewel de meeste van onze begunstigden een smartphone hebben, zijn hun digitale vaardigheden vaak onvoldoende om deze acties uit te voeren, vooral omdat deze een zekere beheersing van de taal vereisen. De overgrote meerderheid van onze begunstigden heeft weinig onderwijs genoten en heeft moeite met lezen, schrijven en begrijpend lezen. Vóór de dematerialisatie van de diensten, toen er nog fysieke loketten waren die voor iedereen vrij toegankelijk waren, konden deze mensen bepaalde administratieve stappen zelf zetten, omdat ze niet systematisch hoefden te schrijven of te lezen; ze konden gewoon spreken en zich verstaanbaar maken. Dit is in de meeste diensten niet meer mogelijk. **Door de digitalisering heeft een groot deel van onze begunstigden zijn zelfstandigheid verloren.**

De energiecrisis

Als reactie op de energiecrisis heeft de regering het sociale energietarief uitgebreid tot mensen met een verhoogde tegemoetkoming bij het ziekenfonds. Voorheen was deze maatregel voorbehouden aan mensen die sociale bijstand ontvingen van het OCMW, een tegemoetkoming voor personen met een handicap of de inkomensgarantie voor ouderen. Dankzij deze maatregel konden veel van onze begunstigden de energiecrisis het hoofd bieden. De maatregel is echter niet zonder problemen in werking getreden. **De overgang naar het sociale tarief zou automatisch verlopen, maar niets was minder waar.** Voor veel mensen moesten we ingrijpen bij de energieleverancier en zelfs een klacht indienen bij de Ombudsman voor Energie om ervoor te zorgen dat het sociale tarief werd toegepast. We moesten ook tussenbeide komen voor mensen die recht hadden op energiepremies, maar deze niet automatisch kregen. Als het de bedoeling van de regering is om sociale steun te verlenen, waarom maakt ze er dan een hindernisbaan van?

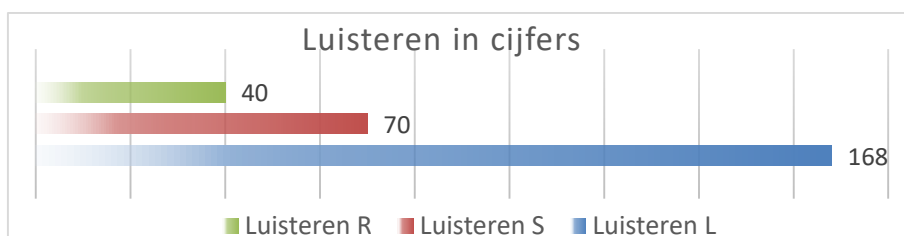
Enkele voorbeelden van geslaagde interventies in 2022

- We hebben een dakloze en een aantal mensen in zeer precare huisvestingssituaties aan duurzame huisvesting kunnen helpen;
- Verschillende begunstigden, voor wie wij bij hun dossier betrokken waren, konden hun verblijfsvergunning verlengen of de Belgische nationaliteit verkrijgen;
- Anderen wonnen met onze hulp een beroep bij de Arbeidsrechtbank tegen het OCMW, een energieleverancier en de mutualiteit.
- Wij hebben een bankrekening kunnen openen voor een persoon zonder legaal verblijf, zodat hij zijn eigen facturen kon betalen.
- We bemiddelden bij een schuldbemiddelaar om een verhoging van het leefgeld te verkrijgen, zodat de begunstigde opnieuw kon worden gehuisvest.

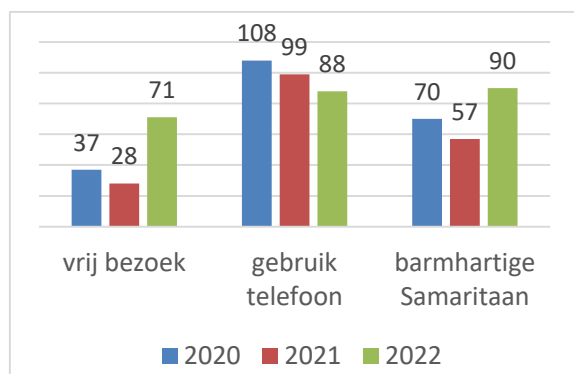
3. Onthaal en een luisterend oor

Brussel Onthaal - Open Deur is een **kleine oase in het hart van de stad waar naar mensen geluisterd wordt**. Mensen die de onthaalmedewerker in vertrouwen nemen, doen dat anoniem, in tegenstelling tot gebruikers van de sociale dienst voor wie de maatschappelijk werkers verplicht zijn nominatieve dossiers samen te stellen. De etalage van het huis helpt om deze **anonymiteit** te respecteren: aangezien het eruit ziet als een boekhandel, wordt de persoon die over onze drempel stapt niet gezien als iemand die op zoek is naar een luisterend oor, noch als een gebruiker van een sociale dienst. Wij kunnen rekenen op vrijwilligers om ons te helpen bij onze luistermissie, een missie die de nadruk legt op de kwaliteit van 'zijn' (verwelkomend en betrokken zijn) in de plaats van 'doen' (praktische hulp bieden, suggesties doen of advies geven). We onderscheiden 3 soorten luisteren:

- Leven (L): familie, relaties, eenzaamheid, alcohol, dood, gezondheid, geestelijke gezondheid, seksualiteit, enz.
- Sociaal (S): politiek, huisvesting, immigratie, armoede, mensen zonder papieren, enz.
- Religie (R): kerk, geloof, zingevingsvragen, gemeenschappen, pelgrimage, etc.



Vaak zijn vereenzaamde mensen gewoon op zoek naar menselijk contact, iemand om mee te praten. Onder de vaste bezoekers zijn er kwetsbare mensen, voor wie BOOD een referentiepunt is in hun omzwervingen en een plaats waar zij hun angsten of woede kunnen uiten. **Het verwelkomen van mensen met geestelijke gezondheidsproblemen blijft een uitdaging**. In 2022 namen een paar mensen met een psychische kwetsbaarheid hun toevlucht tot fysiek geweld (gelukkig zonder ernstig letsel) en moesten we enkele mensen vragen om voor een bepaalde periode niet te komen. Onze deur gaat nooit voorgoed voor iemand dicht.



Regelmatig vragen mensen om een fotokopie van een document; voor mensen in een kwetsbare situatie kan dit gratis, afhankelijk van het specifieke verzoek (anders worden ze doorverwezen naar een kopieercentrum). Andere mensen kwamen voor een glas water of om hun gsm op te laden. Dit zijn voorbeelden van de categorie "barmhartige Samaritaan". Het aantal verzoeken om onze vaste telefoon te gebruiken is gedaald. Daar zijn waarschijnlijk verschillende

redenen voor: er komen minder daklozen naar ons toe dan voor de Covid-crisis; de kans om noodopvang te vinden door 's middags naar Samusocial te bellen is zo klein geworden dat het ontmoedigend is om het zelfs maar te proberen (en soms tientallen minuten te moeten wachten met wachtmuziek voordat je iemand aan de lijn krijgt); voor daklozen is een eigen telefoon een essentieel hulpmiddel in hun dagelijks leven geworden, waardoor hulpdiensten zoals straathoekwerkers contact kunnen houden met een doelgroep die gemarginaliseerd wordt.

4. Religieus en sociaal informatiecentrum

Als **religieus informatiecentrum** wordt op Brussel Onthaal - Open Deur vooral een beroep gedaan door de christelijke gemeenschap in Brussel. We beantwoorden vaak 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?"

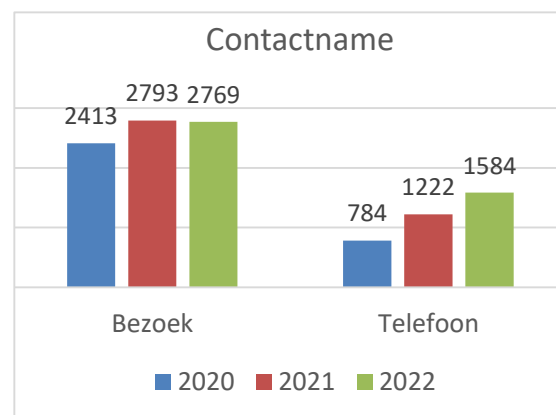
Deze missie vereist **veel contacten met het brede kerkelijke netwerk van Brussel**: voor de katholieke kerk zijn dit de dekenaten, pastorale eenheden, kerken met een bijzondere roeping, gemeenschappen van buitenlandse origine, evenals de dienst solidariteit en de communicatiedienst van het Vicariaat 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 openingsuren van de sociale permanenties kunnen begunstigden van de sociale dienst er informatie krijgen of worden doorverwezen naar een andere dienst.

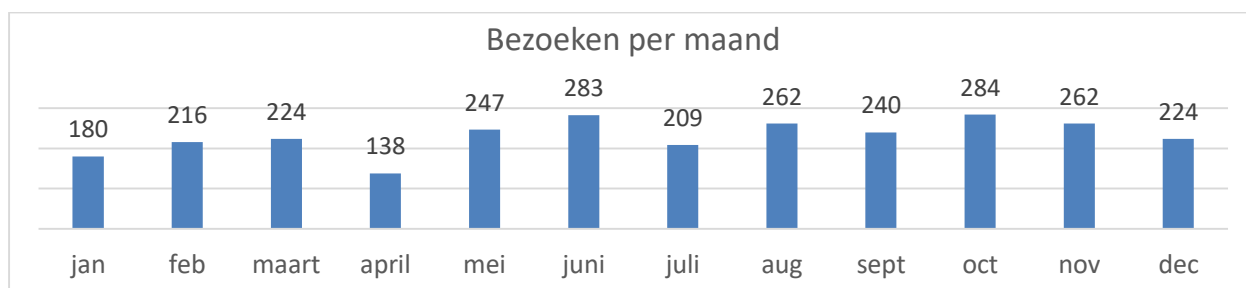
4.1 Het onthaal in cijfers

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 2022 hadden we **gemiddeld 11 bezoeken per dag** aan het onthaal van maandag tot vrijdag. We waren ook open op een twintigtal zaterdagen, meestal van 13 tot 17 uur. Het aantal bezoekers was laag (gemiddeld minder dan 3). Woensdag was de drukste dag, met gemiddeld 14 bezoeken.

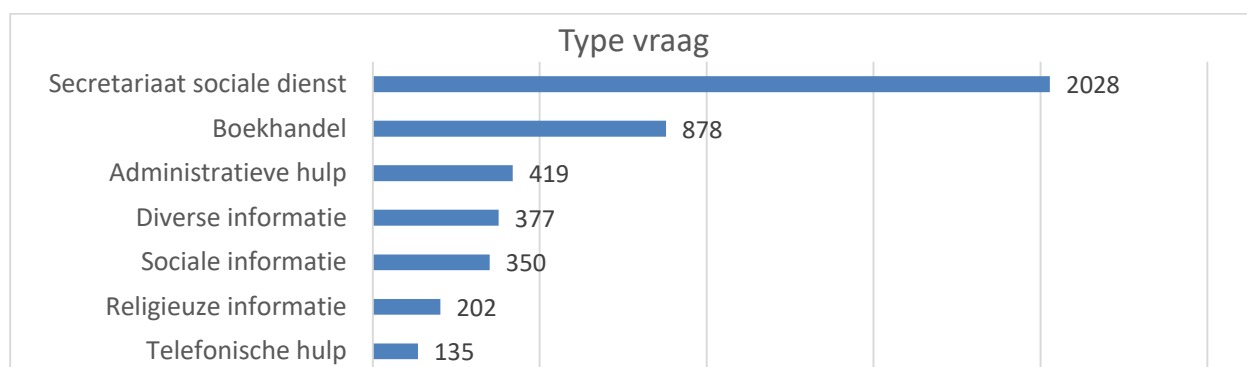


We werden steeds vaker telefonisch gecontacteerd: 1584 oproepen in 2022, opnieuw zonder de oproepen mee te tellen die werden doorgeschakeld naar de sociale dienst. Dit aantal oproepen is bijna verdubbeld in 2 jaar. Deze stijging is te verklaren door het grote aantal telefonische oproepen om een afspraak te maken met een sociale assistent. Om de sociale assistenten niet te storen tijdens hun permanentie, is het meestal de onthaalmedewerker of een andere permanent die deze afspraken vastlegt.



4.2 Statistieken van de gestelde vragen

De onderstaande statistieken behandelen naast de vragen om religieuze of sociale informatie ook vragen met betrekking tot de boekhandel (§ 4.3). Deze cijfers zijn een onderschatting, omdat ze alleen rekening houden met de vragen die op een statistiekformulier werden geregistreerd. Begin mei 2022 hebben we **een nieuw, vereenvoudigd registratiesysteem** ingevoerd. Voorheen was er één statistiekformulier *per vraag*; in het nieuwe systeem is er één formulier *per dag*, waarop men gewoon het soort vraag voor elke bezoeker aankruist.



De onthaalmedewerkers nemen een deel van het secretariaatswerk van de sociale dienst op zich, altijd met de eventuele steun van een permanent: een boodschap noteren voor een sociaal assistent in naam van een begunstigde die telefonisch contact met haar probeert op te nemen, een afspraak maken met een sociaal assistent, het uurrooster van de sociale dienst uitleggen, begunstigten die zonder afspraak naar BOOD komen doorverwijzen naar de vrije permanentie op maandag of woensdag of naar een andere sociale dienst, enz. Dit soort verzoeken komt verreweg het meest voor. **De grote hoeveelheid secretariaatswerk aan het onthaal is iets van de laatste jaren en heeft te maken met de huidige organisatie van de sociale dienst.** De ontoegankelijkheid van veel publieke diensten, waardoor de sociale assistenten meer tijd nodig hebben om hun werk uit te voeren, het feit dat de afspraken ook de begunstigten ten goede komen (geen moeilijk in te schatten wachttijd, mogelijkheid om een late afspraak te maken na 17 uur) en vooral de complexiteit van de aanvragen (zie § 2.) maken dat het niet langer mogelijk of wenselijk is om enkel vrije uren voor de sociale dienst aan te bieden. Andere redenen zijn het feit dat er geen aparte wachtruimte is en dat de aanwezigheid van meerdere mensen in onze kleine ontvangstruimte sneller spanningen veroorzaakt dan vroeger.

Op de tweede plaats komen de 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 volgende paragraaf (§ 4.3) gaat hier dieper op in.

De vragen om administratieve hulp (419 vragen) vervolledigen de top 3 en zijn vaak verbonden met de digitale kloof. Hulp bij eenvoudige online procedures kan de druk op de sociale diensten verlichten. Enkele voorbeelden: het afdrukken van administratieve documenten (attest van gezinssamenstelling of hoofdverblijfplaats, loonfiches, enz.); het opstellen van een CV; het versturen van een e-mail om een parkeerboete te betwisten; het installeren van de Itsme-applicatie op een mobiele telefoon; enz.

Telefonische hulp in de bovenstaande cijfers (135 vragen in 2022) betekent dat de onthaalmedewerker belt in naam van de begunstigde (bv. een afspraak in het ziekenhuis

afzeggen; de Federale Pensioendienst bellen om de data van een reis naar het buitenland door te geven), terwijl *gebruik telefoon* in de rubriek “Onthaal en luisteren” (zie § 3.) betekent dat de begunstigde zelf de telefoon gebruikt (bv. een dakloze die naar Samusocial belt om een slaapplek voor de nacht te vinden).

Enkele voorbeelden van religieuze informatie in 2022:

- Contactgegevens van een exorcist in Brussel
- Informatie over het Kind Jezus van Praag
- Informatie over centra voor huwelijksvoorbereiding
- Veel vragen over de uren van de erediensten in Brussel
- Plaatsen van retraite niet ver van Brussel
- Informatie over de verschillende Bijbels
- Informatie over de diocesane bedevaart naar Lourdes
- Jonge moslim stelt vragen over de Bijbel en de Drievuldigheid

Enkele voorbeelden van sociale informatie 2022:

- Een dakloze vraagt om een nieuwe editie van ‘le Bon Plan’ (een gids voor eerstelijns hulp- en zorgorganisaties).
- Hoe rapporteer ik beschadigde bagage op de luchthaven?
- Verzoek om uitleg over een vonnis over de toewijzing van een kind
- Informatie over het concept ‘wwoofing’ (wonen en leren op een boerderij)
- Informatie over de mogelijkheid om Oekraïense vluchtelingen in huis op te nemen
- Een dakloze op zoek naar nuttige adressen: douches, maaltijden, sociale kledinghulp, enz.
- Veel verzoeken om documenten uit te leggen (facturen, brieven, enz.)

4.3 Religieuze boekhandel

In het kader van onze missie als religieus informatiecentrum is Brussel Onthaal - Open Deur ook een religieuze boekhandel met een beperkte keuze aan boeken en tijdschriften over de actualiteit in de Kerk. Naast religieuze boeken hebben we ook een kleine selectie boeken van sociale aard. In september 2022 hebben we een SumUp betaalterminal geïnstalleerd. Het aandeel kaartbetalingen neemt maand na maand toe.

Brochures en tijdschriften

We bieden tijdschriften aan zoals *Panorama, La Vie, Famille Chrétienne, Pèlerin, Le Monde des Religions, Imagine, Volzin, Mondiaal Magazine...*, maandelijks gebedenboekjes zoals *Magnificat* (113 verkochte exemplaren), en de Belgische katholieke weekbladen: *Dimanche, Kerk & Leven, Tertio*. **We verkochten 1253 brochures en tijdschriften**, waarvan 516 stuks in depot van Alliance Service. Dit depot omvat de volgende brochures: *Prions en Eglise, Parole et Prière, l'Essentiel*, evenals brochures voor de voornaamste liturgische periodes.

De novenen (48 ex.) en gebedenboekjes (84 ex.) blijven populair. Het gebedenboekje *Chant & Prière* uitgegeven door Etoile Notre Dame (34 exemplaren) verkocht bijzonder goed. De verkoop van liturgische kalenders en missalen ligt lager dan in 2021: 67 exemplaren in 2022 tegenover 93 in 2021.

Met de heiligverklaring van Charles de Foucauld verkochten we 19 exemplaren van boeken en tijdschriften over hem.

Boeken

In 2022 verkochten we 264 boeken. De UOPC-boekhandel is onze bron voor Franstalige boeken. Voor Nederlandstalige boeken gaan we naar het liturgisch centrum De Peerle in Mechelen.

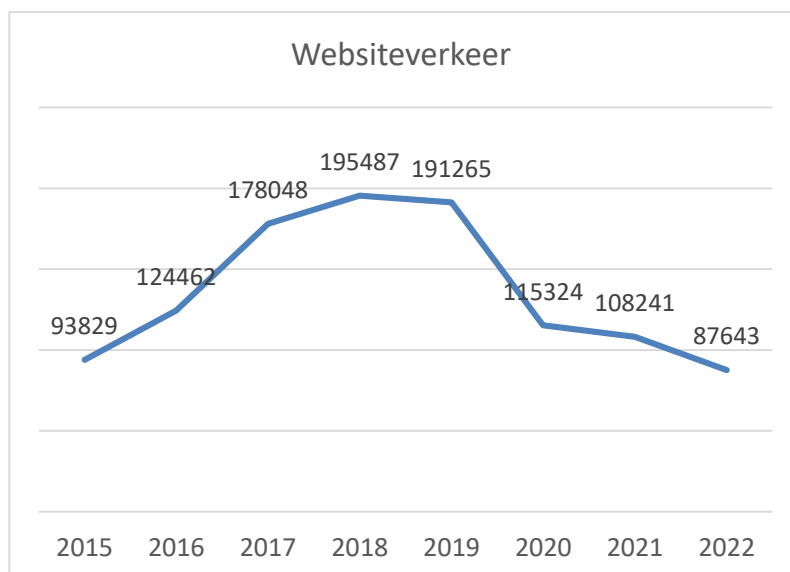
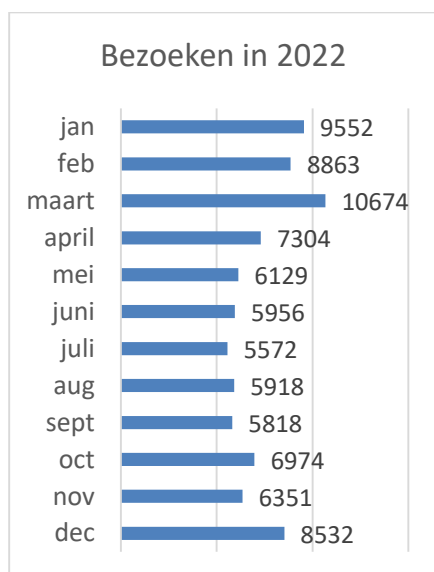
Na de Bijbel (22 exemplaren in alle edities) is het bestverkochte boek opnieuw van kardinaal Jozef De Kesel: *Foi et Religion dans une société moderne* (ed. Salvator) en *Geloof & Godsdienst in een seculaire samenleving* (ed. Halewijn) met 10 verkochte exemplaren (42 exemplaren in 2021). Op de derde plaats staat *Les charismes pour tous* (red. Béatitudes) van frère Daniel Marie met 6 verkochte exemplaren. We verkochten ook 3 exemplaren van het boek *En route vers la guérison* van dezelfde auteur.

Interreligieus

In het kader van de *oecumene* zijn we een van de verkooppunten van het gebedenboekje van de *Week van de Eenheid van de Christenen* en van ons eigen *Repertorium van christelijke kerken en gemeenschappen in Brussel*. Op interreligieus vlak verkopen we interreligieuze kalenders (3 edities: Agora, El Kalima en Orbit vzw) en, op het einde van de Ramadan, kaartjes om moslims een fijne feestdag te wensen.

4.4 Website

Onze website wordt vooral geraadpleegd voor de uurregeling van eucharistievieringen en de uurregeling van grote christelijke feesten zoals Pasen en Kerstmis. Onze site is minder bezocht dan in 2021 (19% minder bezoeken). Een deel van deze daling kan te wijten zijn aan een betere analyse van onze gegevens door OVH (bericht van OVH: "Sinds 1 april 2022 is OVHcloud Web Statistics bezig het verkeer van robots die uw websites bezoeken te isoleren van dat van uw echte bezoekers. Robotverkeer wordt nu uitgesloten van alle statistieken buiten de 'Robots'-pagina. Je kunt vanaf deze datum een daling in je verkeer zien").





Brussel Onthaal Open Deur
Bruxelles Accueil Porte Ouverte



Maak solidariteit concreet

Sociale eerstelijnsdienst • Onthaal en een luisterend oor
Hulp aan kwetsbare personen

BE80 7765 9023 3377  **caritas**
Hulpbetoon

Communicatie: project 2011 Brussel Onthaal Open Deur

Fiscaal aftrekbare gift vanaf 40 EUR

www.bapobood.be

5. Maak solidariteit concreet!

Lyne Uytterhoeven, een van onze sociale assistenten, vroeg zich in 2022 af: **‘Hoe hou je je als sociaal werker staande in een kaduuk systeem?’** Ze dook in haar pen en schreef er een artikel over dat gepubliceerd werd door Sociaal.Net. Als conclusie, delen we graag enkele fragmenten:

Ik ken die blik. Ik zie hem bijna dagelijks. Net voor ik vraag hoe ik kan helpen. Die blik op oneindig, die spreekt van zorgen, die geen uitweg meer ziet. Die amper durft hopen op de strohalm die ik kan betekenen. Ik ken die blik... Soms zie ik hem wanneer ik in de spiegel kijk.

Hoe ga je als sociaal werker om met al die onmacht, wanhoop en woede? In de eerste plaats: blijven gaan. Tot je niet meer kan. Tot het op is.

Op het moment dat al mijn vechtkracht op is, steekt iemand me een boekje toe: ‘Indignez-vous!’ van Stéphane Hessel. “Wees verontwaardigd, dan word je strijdvaardig, sterk en geëngageerd”, schrijft Hessel. “Je moet niet wanhopen, maar hopen”, zegt Hessel. “Wanhopige woede is de ontkenning van hoop. Ze maakt het onmogelijk de resultaten te behalen die eventueel door de hoop gerealiseerd kunnen worden.” Hessel stelt voor om contact op te nemen met mensen die in moeilijke omstandigheden moeten leven en hen te helpen. Op die manier kan ‘verzet bieden’ concrete betekenis krijgen.

Balsemend zijn ze, zijn woorden. Verzet hoeft geen ‘ik tegen het systeem’ te zijn. Ik kan het heel concreet doen, dagelijks, op mijn werk. Elke persoon die ik kan helpen om zijn rechten te vrijwaren, te doen gelden, is een sprankel hoop. Een positief verhaal dat kracht geeft. De kracht om door te gaan, samen met alle anderen die precies hetzelfde doen. Want we zijn niet alleen.

Net als in Lyne’s artikel, klinken in ons jaarverslag 2022 verschillende dissonanten door, zoals de werkdruk en de mentale last bij sociale professionals. De hoofdmelodie getuigt echter van zorg, engagement, inzet, hoop en verzet. Tegelijk horen we de stem van collega’s en vrijwilligers die kracht en kleur geven aan de melodie. En ik wil er een derde stem aan toevoegen, namelijk die van onze donateurs. Het is misschien maar een begeleidende stem *sotto-voce*, nauwelijks hoorbaar, maar zoals in de polyfonische muziek van Bach heeft elke stem een volwaardige rol. In dit jaarverslag hebben we vooral ‘geluisterd’ naar herkenbare melodieën en naar tonale en atonale passages in ons werk, maar onze partituur zou niet volledig zijn zonder het ondersteunend akkoord van onze donateurs. **Samen maken we solidariteit concreet.**

Brussel Onthaal Open Deur kan niet functioneren zonder subsidies van overheden en instellingen. Bedankt VGC! Bedankt Actiris! Bedankt Katholieke Kerk! Bedankt Caritas Hulpbetoon! We hebben echter ook bijkomende giften broodnodig. Om die reden hebben we in 2022 een oproep gedaan voor giften in het weekblad *Dimanche* en via een affichecampagne in de Brusselse kerken, en dat onder dezelfde titel: ‘Maak solidariteit concreet’. **Bedankt aan al onze donateurs in 2022!** Hopelijk kunnen we ook in 2023 donateurs overtuigen om mee te schrijven aan ons mooi meerstemmig en solidair muziekstuk.

6. Bijlagen

6.1 Voorstelling van het team

Vaste medewerkers

Directeur:	Edward Bekaert
Secretariaat:	Dolores Camacho Marie Ndreu
Bibliothecaris:	Lydie Mwemena
Sociale assistenten:	Lyne Uytterhoeven Dominique Bouwens (CAW Brabantia) Charlotte Uwamahoro (CAW Brabantia)

Vrijwilligers in 2022

Onthaal :	Marie-Chantal Bartelous, Marie Claeys, Hayat Francis, Anne-Marie Gasquet, Françoise Losseau, Valérie Rive, Claire Van Leeuw
Website:	Marc Wattel

<u>Onderhoud</u>	Adrienne Masaka (ALE)
------------------	-----------------------

Raad van Bestuur

Voorzitter:	abbé Benoît Lobet
Leden:	Anne Perier Claire Van Leeuw Marie Claeys (t.e.m. 16/06/2022)

6.2 Subsidies en giften

In 2022 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.

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

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. Als mededeling vermeldt u "project n° 2011 Brussel Onthaal Open Deur"



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 10u tot 17.45u

2^{de} et 4^{de} zaterdag van 13u tot 17u

Permanenties van de sociale dienst

Maandag van 10u tot 13u: vrije permanentie en van 14u tot 17u: op afspraak

Dinsdag van 10u tot 17u: op afspraak

Woensdag van 10u tot 13u: vrije permanentie en van 14u tot 17u: op afspraak

Donderdag van 12u tot 17u: op afspraak

Vrijdag van 10u tot 17u: 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.