



Jaarverslag 2024

Open Deur vzw – Porte Ouverte asbl

Kogelstraat 30 te 1000 Brussel

porte-ouverte@open-deur.be

Ondernemingsnr: 0413591766

<https://open-deur.be>

BE61973466141517

T02/513.01.08

RPR Brussel



GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Inhoud

Inleiding	5
Voorstelling van het onthaaltehuis	6
Het publiek	6
Historiek	6
Infrastructuur	7
Het team	7
Werking en methodologie	8
Onthaal en werking	8
Teamvergadering en supervisie	10
Werkmethode	11
Psycho-sociale begeleiding	11
Nachtpermanentie	12
Animaties en activiteiten voor de bewoners	15
Huisvestingsatelier	15
Sportactiviteiten	16
Massage	17
Relaxatiesessies	17
Gezond vieruurtje	18
Groene Vingers	19
Article 27	20
Praatgroepen	20
Activiteiten met Hobo	21
De socialiseringswandelingen	21
Het naaiatelier	22
Voorstelling van de kinderwerking	23
Statistische gegevens	31
Gegevens over de onthaalde vrouwen	31
Nabegeleiding	44
Gegevens over de kinderen	48
Travail des pères	53
Visite royale à la Porte Ouverte	55
Visites, supervisions, réunions et formations	56
Het team en de Raad van Bestuur	60
Subsidies	62
Lijst van organisaties	63
Bijlage: Politique de Qualité	

Inleiding

Zoals elk jaar vind je in dit jaarverslag een algemene voorstelling van Open Deur met een korte historische schets van de oprichting van het onthaaltehuis, belangrijke data, de indeling van de gebouwen en de samenstelling van het team. Er wordt ook ingegaan op de methodologische aanpak van ons begeleidingswerk, de globale en op maat gemaakte aanpak zowel van de volwassenen als van de kinderen.

Zoals ieder jaar hebben we de nodige aandacht besteed aan opleidingen en bezoeken, ook erg gewaardeerd door de nieuwe collega's. Je vindt hiervan een overzicht hiervan in dit jaarverslag.

De opvang in Open Deur beperkt zich niet tot psycho-sociale begeleiding. We bieden ook animaties en activiteiten aan, zowel voor volwassenen als voor kinderen. Voor deze laatste hebben we binnen ons onthaaltehuis een uitgebreid psycho-sociaal begeleidingsprogramma ontwikkeld, met onder andere kinderactiviteiten, ouderondersteuning, etc.

We hebben ons project 'Groene vingers', bieden animaties en groepsgesprekken aan, en organiseren "socialiseringswandelingen". Deze komen ook aan bod in het jaarverslag.

Je vindt ook cijfers over onze begeleidingen na de opvang, die integraal deel uitmaken van ons aanbod voor mensen die het opvanghuis verlaten.

In bijlage vind je ons kwaliteitsbeleid, dat aansluit bij de kwaliteitsnormen voor diensten die zijn vastgelegd in het besluit van het College van 9 mei 2019 betreffende de erkenning en subsidiëeringswijze van de centra voor noodhulp en inschakeling. Dit plan omvat ook ons vijfjarenprogramma voor kwaliteit.

Op einde van dit jaar hadden we een unieke gebeurtenis in ons onthaaltehuis, namelijk een uitgebreid bezoek van het koninklijk paar, koning Filip en koningin Mathilde. Een vrouw die toen in ons centrum verbleef schreef een getuigenis hierover.

Voorstelling van het onthaaltehuis

Het publiek

Ons onthaaltehuis vangt vrouwen op die al dan niet vergezeld zijn van hun kinderen en die tijdelijk niet meer in staat zijn om op een zelfstandige manier te leven, hetzij door het verlies van hun woning hetzij door omstandigheden en diverse problemen waardoor ze hun huis hebben moeten verlaten.

Dit zonder onderscheid op basis van politieke, filosofische of godsdienstige overtuigingen, culturele of raciale kenmerken, noch op basis van seksuele geaardheid.

Historiek

De geschiedenis van Open Deur begint in 1967. In de Kogelstraat heeft pater Gielen een ambulante sociale dienst opgericht die regelmatig de vraag krijgt voor onderdak. Hij creëert daarom een opvangcentrum voor vrouwen en kinderen ‘**Open Deur**’ in de Kogelstraat 30-32 en één voor alleenstaande mannen ‘**Albatros**’ in de Washuisstraat. Vanaf 1973 wordt Open Deur een vzw en daarop volgt een erkenning¹ van het Ministerie van Volksgezondheid. Het onthaaltehuis wordt erkend voor 15 bedden en er is een financiële tussenkomst voor het loon van 3,5 personeelsleden en 120 frank (3 euro) per dag, per opgenomen persoon.

Bij de staatshervorming in 1990 kiest Open Deur als bicommunautaire instelling voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en valt onder een nieuwe erkenning² met 6 personeelsleden, waaronder een kinderwerkster en werkingskosten. Ondertussen is het beddenaantal opgetrokken tot 22 personen, komt er een kinderlokaal bij en wordt ook nummer 34 in de Kogelstraat in gebruik genomen.

Eveneens inhoudelijk worden er nieuwe accenten gelegd, onder andere meer aandacht voor de kinderen en werken met de vaders van de opgenomen kinderen.

Open Deur was bovendien ook actief in de bredere sector van dak- en thuislozen. Op de eerste plaats in de koepelorganisaties **AMA** en **Thuislozenzorg Vlaanderen** maar ze ligt ook mee aan de basis van de oprichting van de **Bicofederatie**.

Omwille van de nood aan goede- en betaalbare woningen wordt “**Iris**” (1981) opgericht, één van de eerste sociale verhuurkantoren in Brussel. Open Deur is ook mede-oprichter van de dienst begeleid wonen **De Schutting** in 1988.

De invulling van een zinvolle dagbezigheid is ook altijd een bekommernis geweest, vandaar dat we van bij het ontstaan van het dagcentrum **Hobo** (in 1992) betrokken waren en omwille van de nood aan meer plaatsen, kwam er in 2000 ook een nieuw onthaaltehuis voor vrouwen en kinderen: **Talita**.

Onze aandacht is steeds uitgegaan naar kwalitatieve verbeteringen op lange termijn en samen met Talita hebben we sinds een paar jaar een nieuwe dienst begeleid wonen uitgebouwd: **Aprèstoe**.

¹ KB van 10 april 1952 “voor de zedelijke aanpassing van jonge vrouwen”

² Toepassingsbesluiten van januari 2004 met de specifieke erkenning en subsidiëring van onthaalthuizen voor vrouwen en kinderen

De recente toepassingsbesluiten van 9/05/2019 voorzien een nieuw wetgevend kader en bijkomende subsidies voor nachtpermanentie, logistiek personeel en nabegeleiding. In 2023 hebben we onze capaciteit verhoogd van 22 naar 30 bedden. Het aangrenzende huis op nummer 36 is toegevoegd aan het bestaande onthaalhuis.

Infrastructuur

Het onthaalhuis bestaat uit vier gerenoveerde huizen die onderling verbonden zijn en elk drie verdiepingen tellen.

De kamers bevinden zich op de verdiepingen. Er is geen lift. Daardoor is het huis niet aangepast aan de noden van minder mobiele mensen.

Het gelijkvloers bestaat vooral uit de gemeenschappelijke ruimtes: een grote leefruimte waar er wordt gegeten met een computerhoek, een salon met televisie, een keuken, een speelruimte voor de kinderen, een binnenkoer met een tafel en stoelen, en een wasplaats.

Op de verdiepingen bevinden zich 22 individuele kamers. Elke onthaalde vrouw heeft op die manier haar eigen kamer. Grotere gezinnen kunnen gebruikmaken van meerdere kamers die onderling verbonden zijn. De meeste kamers hebben een wastafel met koud water. Er zijn ook twee badkamers met een ligbad, zes doucheruimtes en negen toiletten. In elke kamer staat minstens een bed, een kleerkast, een ladekast, een tafel en een stoel en is er de mogelijkheid om een kinderbed toe te voegen.

Het personeel beschikt op de eerste verdieping over twee grote bureaus waar het onthaal en de permanenties plaatsvinden. Er zijn nog twee andere bureaus voor het personeel dat de kinderwerking verzorgt. De klusjesman beschikt over een atelier. Er is ook een voorraadkamer waar een voorraad aan voedsel, onderhoudsproducten en linnen opgeslagen worden. Tot slot is er een ruimte op het gelijkvloers van het huisnummer 34 met een eigen ingang. Deze wordt gebruikt als bureau voor de contacten met de vaders en als ontmoetingsruimte. We hebben recent een animatieruimte ingericht voor de vrouwen en de kinderen.

Zowel in de gemeenschappelijke ruimtes als in de kamers en bureaus wordt er veel aandacht geschonken aan de inrichting om zo een aangenaam kader te bieden en een gezellige sfeer.

Het team

In 2019 bestond het team uit een directrice, zes voltijds equivalenten sociaal werkers, drie voltijds equivalenten van het **Maribel-fonds** en een voltijds arbeider met GESCO-statuuut. Vanaf 2020 kon het team versterkt worden met een halftijdse medewerker om de opdracht van de begeleiding van naverblijf te garanderen, een halftijdse medewerker voor administratief werk en een halftijdse medewerker voor onderhoudswerk. Deze laatste staat in voor de organisatie van de voorraad en de grote boodschappen, de netheid van de bureaus en het onderhoud van specifieke lokalen.

In 2020 hebben we ook de keuze kunnen maken om een fysieke aanwezigheid te verzekeren tijdens de nacht en hebben we hiervoor mensen aangeworven.

Deze veranderingen hebben het bestaande team versterkt, dat reeds specifieke invalshoeken had zoals

- Twee sociaal werkers die de kinderwerking verzorgen.
- Eén deeltijds sociaal werker die met de vaders werkt.

- Eén arbeider die instaat voor het onderhoud van het huis. Hij zorgt ervoor dat het huis in goede staat blijft en biedt hulp bij de verhuis van opgevangen vrouwen.

De capaciteitsverhoging in 2023 zorgde ervoor dat ons personeelskader van **GGC** kon versterkt worden op basis van de personeelsnormen van de ordonnantie van 2018. Zo konden we van 6 naar 6 en ½ voltijdse equivalenten sociale werkers, een voltijdse administratief medewerker, een voltijdse nabegleiding en een voltijdse onderhoudswerker gaan

Ons jaarverslag weerspiegelt de werking van het team. Binnen het kader van Open Deur werkt elk teamlid met zijn achtergrond en met zijn persoonlijke stijl. Verschillende origines binnen het team dragen ertoe bij om gewoontes en geloofsovertuigingen van sommige vrouwen beter te contextualiseren en te begrijpen.

Er worden ook meerdere talen gesproken binnen het team, wat een voordeel is. Wij begeleiden vrouwen die weinig of geen Frans en/of Nederlands begrijpen, maar die zich uitdrukken in het Engels, Arabisch, Spaans, Portugees... Dit vergemakkelijkt de tussenkomsten, zowel voor de bewoners als voor het team, zowel voor de individuele begeleiding als voor de organisatie van het groepsleven.

Werking en Methodologie

Onthaal en werking

De meeste vragen voor opvang gebeuren telefonisch. Af en toe komt er een vrouw aan de deur. In dat geval luisteren we naar de hulpvraag en als we haar niet kunnen helpen verwijzen we door naar een andere dienst. Indien we tijdens het gesprek oordelen dat we gepaste hulp kunnen bieden en er plaats is, kunnen we haar onmiddellijk opvangen. Indien mogelijk wordt deze beslissing door 2 personeelsleden genomen.

Als een sociale dienst ons contacteert, vragen we om zelf met de hulpvrager te praten zodat we al een eerste contact hebben. Zo komen we ook te weten of ze echt vragende partij is om naar het onthaalhuis te komen. We maken zo vlug mogelijk een afspraak en zorgen ervoor dat het gesprek zowel in het Frans als in het Nederlands kan plaatsvinden.

Tijdens het gesprek worden verschillende aspecten besproken zoals: de reden van de aanvraag, de oorzaak van het verlies van de woning, de administratieve- en financiële situatie, de gezondheid en familiale situatie, de noden van de vrouw en de kinderen, enz. We leggen de werking van het huis uit: 24 uur op 24 uur permanentie, 1 vaste persoon die samen met de vrouw de situatie opvolgt, het gemeenschapsleven, een eigen kamer, enz. Als de vrouw opgenomen wil worden, geven we onmiddellijk het antwoord. Als Open Deur de hulpvraag niet kan beantwoorden wordt dit ook rechtstreeks aan de persoon verteld. Als de vraag complex is, wordt dit op de teamvergadering besproken.

Bij de bespreking van complexe aanvragen op de teamvergadering, wordt er met verschillende aspecten rekening gehouden:

- de samenstelling van de groep op dat moment. We proberen te vermijden dat er te veel mensen met eenzelfde zware problematiek op hetzelfde moment in huis verblijven. We willen goede en kwaliteitsvolle hulpverlening aanbieden.

- of de persoon al dan niet in orde is met haar verblijfsdocumenten. Per groep kunnen we één persoon onthalen zonder wettig verblijf.

- als de vrouw reeds in huis verbleven heeft, proberen we te bespreken vanwaar haar nieuwe aanvraag komt en of we haar kunnen helpen.

Bij een positief antwoord kan de vrouw nog dezelfde dag of één van de volgende dagen worden onthaald. We zorgen ervoor dat er 2 personeelsleden aanwezig zijn zodat de vrouw (eventueel met haar kinderen) op een rustige manier kan opgevangen worden.

We tonen het huis, de vrouw maakt kennis met de andere bewoners, de gemeenschappelijke ruimtes en de gemoedelijke sfeer die we proberen aan te bieden. Voor de goeie gang van zaken worden de basisregels uitgelegd en verwijzen we ook naar het huisreglement dat in iedere kamer ophangt.

Er is 24 uur op 24 uur permanentie. Tijdens de werkdagen zijn de sociaal werkers beschikbaar tussen 7u30 en 21 uur, in het weekend van 9 tot 21 uur.

Elke vrouw wordt begeleid door een vaste sociaal werker. Tijdens de teamvergadering wordt besproken wie wie opvolgt. Deze sociaal werker is dan de referentiepersoon voor die bepaalde vrouw tijdens haar verblijf. Er worden momenten vastgelegd voor gesprekken: 1 tot 2 gesprekken per week worden gevoerd rond alle mogelijke vragen, over het in orde brengen van de socio-administratieve situatie en de daaraan verbonden stappen. Er wordt veel geluisterd.

Het gemeenschapsleven in Open Deur biedt ook de kans om heel wat informele contacten te hebben met de vrouwen.

Als de vaste referentiepersoon niet aanwezig is kan de vrouw met haar vraag terecht bij de permanentie. Deze sociaal werker kan ook helpen met de concrete opvolging van administratieve stappen of als er zich een crisissituatie voordoet.

Sinds april 2020 wordt er nachtpermanentie verzekerd zodat er 24 uur op 24 uur een verantwoordelijke in huis is.

Er wordt voor het verblijf een betaling gevraagd van de hotelkosten (bed, bad, brood).

De dagprijs voor een volwassene en kinderen ouder dan 12 jaar is 20 euro. Er wordt 7 euro gevraagd voor kinderen van 0 tot 11 jaar.

De bewoners zelf zorgen dagelijks voor de goede werking en het onderhoud van het huis. Ze poetsen om beurten de gemeenschappelijke ruimtes. Deze taken worden na de avondmaaltijd verdeeld voor de volgende dag. Elke vrouw poetst zelf haar kamer. Op woensdag wordt de orde en netheid van de kamers gecontroleerd door een sociaal werker.

De personeelsleden eten samen met de vrouwen. Voor het avondeten wordt de aanwezigheid van iedereen gevraagd. Eén vrouw maakt eten voor de ganse groep.

Ze krijgt een budget dat ze niet mag overschrijden. We geven haar, indien nodig, raad rond de hoeveelheden en het menu. Het is niet altijd gemakkelijk om te koken voor zoveel personen. Soms helpen we een handje.

We proberen op die manier de vrouwen bewust te maken van het belang van koken met verse producten en rekening te houden met het budget. We hebben aandacht voor voedselverspilling. We raden aan om een lijstje te maken voor de aankopen en te bekijken wat er nog in voorraad is om zo nutteloze aankopen te vermijden.

Elke morgen doen we de ronde van het huis. We zorgen ervoor dat de vrouwen die afspraken hebben buitenshuis, een vorming volgen, werken of kinderen naar school moeten brengen, effectief vertrokken zijn. Tussen 8 en 8u30 worden ook de anderen wakker gemaakt.

We moedigen hen aan om hun administratie in orde te brengen en zoeken met hen naar aangepaste dagbezigheid; dit kan een opleiding zijn, het zoeken naar werk of een ontspannende activiteit (dit in samenwerking met andere diensten zoals bv. **Hobo**).

We vragen aan de bewoners om ons te verwittigen wanneer ze het huis verlaten en we vragen om aanwezig te zijn bij het avondeten. Uitzonderingen zijn mogelijk in overleg met het aanwezige personeelslid.

Er wordt gevraagd om tijdens de week voor 22u30 thuis te komen, op vrijdag- en zaterdagavond is dit om middernacht. We vinden het belangrijk dat de bewoners, volwassenen en kinderen, contact blijven houden met familie en vrienden. Daarom is er de mogelijkheid om op weekend te gaan van vrijdag tot zondag.

Teamvergadering en supervisie

Elke week vinden er twee teamvergaderingen plaats: op maandag- en donderdagnamiddag van 13u30 tot 16u30. Elk teamlid leidt om de beurt de vergadering.

Op de vergadering worden verschillende punten besproken. Het uurrooster van de week wordt overlopen. Daarna komen de praktische punten aan bod die te maken hebben met de organisatie. Complexe aanvragen voor opname worden besproken. Er wordt bekeken hoe we vrouwen die binnenkort het onthaalteshuis verlaten kunnen helpen: hebben ze hulp nodig bij de aankopen voor en inrichting van de nieuwe woonst, nood aan nabegeleiding of aan een thuisbegeleidingsdienst...

Daarna komen de andere vrouwen, die in het huis verblijven, aan de beurt. Er wordt nagegaan hoe ver de vrouw staat in haar project, aan wat er nog gewerkt moet worden, hoe het in het huis verloopt, of er naar activiteiten moet gezocht worden, enz.

We denken na over wat de vrouw zou kunnen helpen bij de realisatie van haar toekomstplannen.

Daarnaast wordt er ook gepraat over de begeleiding van de kinderen, het werk met de papa's en de begeleiding van de bewoners in de transitwoningen.

Er wordt een schriftelijk verslag gemaakt met de werkpunten die moeten opgevolgd worden. Dit verslag komt in het logboek en vormt de basis voor zowel de individuele begeleiding als voor het beheer van het gemeenschapsleven.

Twee vergaderingen per week zijn nodig. We nemen de tijd om elke onthaalde persoon te bespreken. De vergadering biedt aan elk teamlid ook de kans om moeilijkheden te bespreken die hij of zij ervaart bij de begeleiding en emotionele rust te vinden indien nodig.

Soms zijn er heel moeilijke situaties. Hierover praten en samen nadenken kan leiden tot mogelijke uitwegen en oplossingen. Als we er zelf niet uitgeraken kunnen we erover praten met onze externe supervisor.

Al meer dan 30 jaar wordt één keer per maand de gewone teamvergadering vervangen door een supervisie van 2 uur. We bereiden deze supervisie voor. Ze begint met een “tour météo”. Elk teamlid kan op dit moment uitleggen hoe hij of zij zich voelt bij het werk. Indien nodig wordt er op ingegaan. Daarna wordt er door een sociaal werker de situatie voorgesteld waarbij we vastzitten in de begeleiding; de vrouw wordt voorgesteld, de reden van opname in Open Deur, haar functioneren in huis en de problemen die zich voor ons stellen.

De supervisor (een pedo-psychiater met systeemtheoretische benadering) geeft ons zijn visie op de situatie. Hij helpt ons om binnen het kader van de begeleiding, sommige problematieken beter te begrijpen en andere denkpistes en uitwegen te zoeken, soms door begane paden te verlaten.

Deze supervisies zorgen ervoor dat we teruggaan naar de essentie en geven vaak nieuwe inzichten en werkmogelijkheden voor onze psycho-sociale begeleiding.

Werkmethode

a) Begeleiding op maat: we werken op een zeer individuele manier met elke vrouw. De begeleidster stelt samen met de vrouw in kwestie een begeleidingsplan op. Er zijn wekelijks verschillende gesprekken waarin geluisterd wordt en de evolutie van de situatie en de werkpunten worden besproken.

b) Gordon methode: sinds vele jaren volgen meerdere personeelsleden een opleiding “Gordon”. Deze methode gebruikt communicatietechnieken zoals de “ik-boodschap”, verbindende communicatie en actief luisteren. Tijdens deze vorming praten we over situaties in huis. We oefenen om op een niet-oordelende manier te communiceren maar toch onze emoties en verwachtingen te uiten.

We stellen vast dat deze methode ervoor zorgt dat de communicatie met onze doelgroep vlotter verloopt.

c) Systeemdenken: we kennen het netwerk van de vrouw terwijl we met haar aan haar situatie werken. We doen beroep op de personen die haar omringen en haar kunnen helpen. Als een vrouw reeds begeleid wordt door een andere dienst vragen we haar akkoord vooraleer we contact opnemen met deze dienst. Familie en vrienden kunnen ook betrokken worden.

Het is bovendien interessant om te zien welke plaats de vrouw in de groep inneemt. We bespreken dit met haar zodat ze zich bewust wordt van haar manier van functioneren, niet enkel in de groep maar ook op andere domeinen in haar leven.

Dit biedt ons de kans om hulp te bieden bij het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden.

Psycho-sociale begeleiding

Elke vrouw heeft tijdens haar verblijf in Open Deur een referentiepersoon/persoonlijke begeleider. Deze ondersteunt haar in het in orde brengen van haar socio-administratieve situatie. Het vertrekpunt is altijd de hulpvraag van de vrouw, maar tijdens de formele en informele momenten stellen we vaak onderliggende problemen vast. De begeleider zal proberen dit bespreekbaar te maken zodat de vrouw er zich bewust van wordt en ze de mogelijkheid krijgt om er samen aan te werken en eventueel oplossingen te vinden.

Bij aankomst in het onthaalthuis is er vaak sprake van een multi-problematiek.

De sociaal werker stelt hulpverlening op maat voor. Gedurende het verblijf wordt tijdens de individuele gesprekken de stand van zaken besproken en geëvalueerd en worden er prioriteiten gelegd met betrekking tot verschillende levensdomeinen; indien mogelijk wordt er beroep gedaan op bestaande netwerken.

De dringendste noden worden eerst opgevolgd zoals het verwerven van een inkomen, medische hulp, het aanpakken van schulden en er is aandacht voor het psychisch welzijn.

Deze ondersteuning en begeleiding wordt altijd geboden met de bedoeling de zelfredzaamheid van de vrouw te versterken.

Onze eerstelijnswerking biedt een brede waaier van mogelijkheden aan en indien nodig wordt er doorverwezen naar gespecialiseerde diensten.

Het werk in Open Deur heeft ook een pedagogische invalshoek.

Het gemeenschapsleven en de individuele begeleiding biedt daartoe kansen.

Elke vrouw zet zich in volgens haar mogelijkheden. Er wordt haar gevraagd om te helpen bij het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes zoals het schoonmaken van de badkamers, de woonkamer, de keuken, de toiletten, enz.

Er moet gekookt worden voor de ganse groep en er wordt gevraagd om deel te nemen aan de vormingen.

Als een bewoonster het moeilijk heeft met sommige taken of met het groepsleven dan kan ze dit bespreken met haar sociaal werker die haar kan ondersteunen en samen met haar naar oplossingen zal zoeken.

De hulpverlening op maat betekent ook dat we ons verplaatsen en bv. samen met de vrouw naar een afspraak gaan als dat voor haar belangrijk is.

Sommige vormingen en activiteiten die georganiseerd worden in het onthaalhuis zijn geïnspireerd door hun vragen en kunnen ook ondersteunend werken voor de psycho-sociale begeleiding.

Het is belangrijk te beseffen dat elk levensverhaal en dus ook elke begeleiding verschillend is omdat elke persoon uniek en verschillend is. Dit vraagt van het personeel een grote flexibiliteit.

De begeleiding stopt niet altijd bij het einde van het verblijf. Er zijn vrouwen die bij hun vertrek nog ondersteuning vragen. Dit aanbod is mogelijk maar is beperkt in de tijd. We bieden dan ondersteuning op verschillende vlakken met de bedoeling dat zij op een goede manier geïnstalleerd raakt in haar nieuwe woning en een nieuwe start kan nemen.

Als er een begeleiding nodig is op langere termijn wordt er gezocht naar een dienst begeleid wonen.

Nachtpermanentie

Le poste de permanent de nuit a été créé en 2020 et est relativement récent dans l'histoire de la Porte Ouverte. Cette équipe est composée de quatre membres, dont deux sont là depuis la création de cette fonction. Le travail des permanents de nuit s'est construit au fur et à mesure des besoins de la maison, des capacités des membres de l'équipe et des concertations avec les collègues du jour.

Depuis 2020, la Porte Ouverte est passée à la garde physique avec les permanents qui assurent la relève des collègues de jour à partir de 20h45. Ils terminent leur travail à 7h45 ou 9h15 les week-ends. Ils sont disponibles la nuit sur place en cas de problème (type maladie, etc.) et

pour gérer les imprévus. Les permanents de nuit s'occupent du renouvellement des stocks de nourriture et du matériel de ménage, de la préparation de la table le matin, café, thé, etc. pour le petit déjeuner, de la fermeture des portes et volets pour la nuit, etc.

Nous sommes conscients de la particularité de notre travail comparé à celui des permanents de nuit dans d'autres structures. Développer ce travail "sur mesure" a été possible grâce au cadre bienveillant de la Porte Ouverte. C'est à la faveur de ce climat d'écoute, d'encouragements et d'accompagnements que le travail des permanents de nuit a pu évoluer de cette manière. Concrètement, cela se traduit par une attention aux suggestions de l'équipe et un soutien à l'exécution des idées et des projets. Chaque fois qu'un challenge apparaît, il est évoqué en réunion, des suggestions sont faites et après concertation, elles sont appliquées.

Il est à noter que par un heureux hasard, les permanents de nuit ont toujours été des artistes. Pour des raisons pratiques, ce type d'emploi et cet horaire leur est particulièrement attractif. C'est peut-être ce qui explique aussi l'évolution du poste au sein de la maison d'accueil. Au début, le rôle des permanents était simplement de s'assurer de la sécurité de la maison durant la nuit, de gérer les entrées et sorties, de s'occuper d'une partie de la logistique et de répondre au téléphone. Au cours des semaines, une routine rassurante s'est installée dans la maison le soir, en complément à celle de la journée. La présence des permanents de nuit offre aux femmes la possibilité d'un nouveau type d'interaction dans la maison. En effet, seuls les travailleurs sociaux ont accès aux informations personnelles des femmes hébergées. Ainsi, ces dernières peuvent totalement se réinventer auprès des permanents de nuit.

Les soirées sont l'occasion de s'installer autour d'un thé dans le salon douillet l'hiver ou sur l'agréable terrasse l'été. On discute de la journée, des projets, on rigole beaucoup et petit à petit, on crée des liens. Le vendredi et le samedi soir, les permanents déposent du thé, des biscuits ou des fruits secs au salon et invitent les femmes à les rejoindre. C'est souvent l'occasion pour les plus isolées, les plus timides de se sentir plus à leur aise dans les espaces communs et d'apprendre à connaître les autres femmes hébergées. Tous ces moments réunis permettent de dresser une image éphémère de l'ambiance dans la maison à un moment donné. En plus d'être agréable, cela est utile pour dissiper les tensions ou les prévenir en amont et dans la bienveillance.

De manière générale, les permanents de nuit sont là pour que les femmes se sentent en sécurité dans la maison la nuit et qu'elles puissent trouver une oreille attentive lorsque les collègues de la journée ne sont plus là. Lors de la relève, ils leur transmettent les informations importantes concernant les femmes hébergées, les enfants et la maison (problèmes interpersonnels, techniques, absence, etc.).

Notre premier objectif a été d'améliorer la communication, les horaires ne permettant pas beaucoup de temps d'interactions entre les collègues du jour et de la nuit. Nous avons développé des outils dans ce sens en concertation avec l'équipe.

1. Le cahier de communication avec les collègues de jour

Le cahier de communication avec les collègues de jour est un carnet bleu qui se trouve dans le bureau principal. Il sert surtout à faire passer les messages importants concernant l'organisation de la maison. Nous y notons des informations factuelles de manière formelle et le plus souvent brève. Il peut s'agir des nouvelles arrivées, des dernières sorties ou encore de raconter un évènement de la soirée.

Afin d'assurer une bonne communication entre les permanents de nuit et les membres de l'équipe du jour — et parce que certains shifts peuvent être espacés d'une semaine ou plus — ce cahier permet aussi d'éviter que certaines informations importantes se perdent. On peut y noter, par exemple, qu'une personne a un traitement médical particulier ou des besoins spécifiques.

2. Le cahier des permanents de nuit

Ce carnet se trouve dans la chambre des permanents de nuit et n'est utilisé que par ces derniers. L'objectif était double : créer un outil de communication entre les collègues de nuit, mais aussi encourager l'esprit de communauté à travers les récits parfois colorés des nuits à la Porte Ouverte.

À côté des informations pratiques, nous transmettons des récits d'évènements qui peuvent sembler anodins, des informations intangibles sur l'ambiance dans la maison, sur les particularités d'une telle, la sensibilité d'une autre. Tous ces détails mis bout à bout constituent une mosaïque d'informations qui représentent la maison à un moment donné. Ce n'est pas un cahier scientifique ou un rapport professionnel. Le cahier des permanents de nuit existe comme une œuvre artistique.

3. Le guide des permanents de nuit

Au cours de la première année, nous avons réalisé qu'il serait utile de centraliser les informations pratiques concernant la Porte Ouverte, et en particulier celles portant sur le travail des permanents de nuit. La rédaction du guide a été l'occasion d'un état des lieux et d'un rappel sur beaucoup d'aspects de l'organisation.

Le but était aussi de gagner en temps et en efficacité lors de l'entrée en fonction d'une nouvelle employée. Le guide a été utilisé plusieurs fois depuis sa rédaction et est actualisé au fur et à mesure.

4 L'aménagement de la chambre

Dans un registre plus prosaïque, la chambre de la permanence de nuit a été réaménagée. C'est un espace qui est utilisé par les collègues du jour et ceux de la nuit. Les collègues du jour l'utilisent principalement pour déposer leurs manteaux et sacs au début de la journée. Les

collègues de nuit, en plus d'y dormir, ont besoin d'espace pour déposer leurs trousse de toilettes, pyjamas et autres effets personnels.

Chaque employé de nuit possède un panier de rangement à son nom et les quatre paniers restants contiennent du matériel supplémentaire comme les produits pharmaceutiques et les trousse de secours. L'espace est désormais plus agréable pour l'ensemble de l'équipe.

Initiatives culturelles

En plus de ces changements logistiques, les permanents de nuit ont proposé des sorties culturelles aux femmes au cours de l'année. En septembre 2024, nous avons organisé une sortie au festival du quartier Maritime de Bruxelles "Embarquement immédiat" avec une partie des femmes de la Porte Ouverte. L'événement, qui mêle arts du cirque et mobilité, coïncidait avec la journée sans voiture à Bruxelles.

En fin d'année, nous avons emmené un groupe d'enfants et de mamans au cinéma afin de voir le film d'animation Sirocco et le royaume des courants d'air.

Ainsi, en quatre années, la permanence de nuit est passée d'un simple poste de présence à une activité diverse qui allie observation, veille, sociabilité, culture et bienveillance.

En résumé, la fonction de permanent de nuit au sein de la Porte Ouverte ne ressemble pas aux fonctions des autres centres d'accueil, et c'est ce qui en fait sa force. Dans une société en constante mutation où les défis sociaux changent en nature et en forme mais continuent d'augmenter, il est important d'oser être inventif. Les solutions à ces défis seront développées par les travailleuses et les travailleurs sociaux sur le terrain, au jour le jour. Des solutions concertées, courageuses et surtout joyeuses.

Animaties en activiteiten voor de bewoners

Huisvestingsatelier

Het wordt steeds moeilijker om een woning te vinden in Brussel. We stellen bovendien vast dat weinig vrouwen op de hoogte zijn van hun rechten en plichten wanneer ze een huurovereenkomst tekenen. Daarom is Open Deur in januari 2014 gestart met het huisvestingsatelier. Elke vrijdagochtend maken we twee uur tijd vrij om de bewoonsters te informeren over hun rechten en hen bij te staan in hun zoektocht naar een eigen woning.

Dit wekelijks atelier bestaat uit drie delen: feedback, animatie en individuele zoektocht.

- De zoektocht naar een woning loopt voor veel vrouwen niet van een leien dakje. Dit brengt veel frustraties met zich mee en ze raken vaak ontmoedigd. Daarom beginnen we het atelier met een feedbackmoment. Wat loopt er moeilijk? Wat loopt wel goed? Waarmee kan het team helpen om de zoektocht makkelijker te maken? Vaak is het een moment waarop de deelnemers elkaar een hart onder de riem steken en raad geven.

- In het tweede deel bespreken we een thema dat met huisvesting te maken heeft. De volgende thema's komen aan bod: de zoektocht naar huisvesting op de private markt (ontcijfering van de advertenties, het begrijpen van de verschillende afkortingen,...), de verschillende types van sociale huisvesting en hun inschrijvingsmodaliteiten (de Sociaal Verhuurkantoren, de sociale huisvestingsmaatschappijen, de **Grondregie van de stad Brussel, het Woningfonds**), de beste manier om eigenaars te contacteren, het huurcontract (de verschillende huurovereenkomsten, de beëindiging van een huurovereenkomst), de huurwaarborg, de rechten en plichten van de huurder en de verhuurder, de plaatsbeschrijving (het nut ervan, het juridisch kader, de verzekering van de woning, de indexberekening), de installatiepremie, de verhuispremie, hoe een appartement bezichtigen, de organisatie van een verhuis...

Daarbovenop organiseren we ook workshops die aandacht hebben voor een duurzaam beheer van de woning (tips en weetjes om het energieverbruik te verminderen, het herkennen van vochtproblemen, de gevolgen van slechte isolatie, het belang van dagelijks verluchten,...)

We waken erover dat elke workshop praktisch, begrijpelijk en interactief is voor ons doelpubliek en doen dit bijvoorbeeld via een quiz, met foto's of een rollenspel (waarbij één van de vrouwen de huurder speelt en een andere vrouw de verhuurder).

- Het derde deel is gewijd aan de individuele opvolging van de vrouwen in hun zoektocht naar huisvesting (opmaken van een budget, verkenning van verschillende buurten, opzoeken op internet...). Gedurende deze sessie krijgen de vrouwen een computer ter beschikking en kunnen ze gebruik maken van een telefoon om te bellen wanneer ze een interessant zoekertje zien. Vaak verkiezen de deelnemers echter hun smartphone voor de zoektocht omdat ze daar meer vertrouwd mee zijn.

We hebben in 2024, 21 huisvestingsateliers georganiseerd met negentien opgevangen vrouwen van Open Deur.

Sportactiviteiten

Sinds 2016 moedigen we de vrouwen aan om deel te nemen aan de activiteiten van vzw **Les Gazelles de Bruxelles**. We doen aan sport met de vzw sinds we met hen samengewerkt hebben in het kader van Slimme Zet. In 2007 werd Slimme zet van **Logo Brussel** op poten gezet. Het doel is om te werken met kwetsbare mensen rond gezonde voeding en lichaamsbeweging.

Elke vrijdag om 19 uur komt er een groep samen om een uur lang te lopen. We stellen vast dat het voor sommigen moeilijk is om de eerste stap te zetten, omdat ze bang zijn voor de oordelen van anderen, om de groep te vertragen of dat ze zich niet op hun plaats voelen. Om de vrouwen te motiveren en te steunen, gaat een collega mee. Meelopen met Les Gazelles helpt hen om zichzelf te overstijgen, zorgt voor teamspirit en zorgt ervoor dat ze een netwerk uitbouwen.

De activiteit van Les Gazelles die het meeste succes had bij onze vrouwen in 2024, waren de lessen Afro-Latijnse dans. Elke dinsdag gedurende 1u-1u30, komen de vrouwen samen om te dansen. Afhankelijk van de instructeur varieert de stijl van dansen: Afrikaans, Oosters of salsa. Wij werken ook samen met **Hobo** voor sessies fitness en een cursus boksen. Alle lessen worden gegeven door professionele lesgevers. Om de verplaatsing voor onze vrouwen te vergemakkelijken, is het verzamelpunt bij het vertrek Hobo; vrouwen die Brussel niet goed kennen durven anders niet deelnemen uit angst om te verdwalen.

Massage

De vrijwilligers van **DANA** komen sinds 1991 tweemaal per maand naar Open Deur om via relaxatie-massage bij te dragen aan het welbevinden van de vrouwen en de kinderen.

Deze massage-sessies vinden plaats op donderdag tussen 19u30 en 22u. De aanwezigheid van twee vrijwilligers, een man en een vrouw, of twee vrouwen, laat toe dat ongeveer 6 personen zich kunnen laten masseren. De massage duurt 30 minuten per kind en 45 minuten per volwassene. De volgende massagestijlen worden door de vrijwilligers gebruikt: oliemassage, shiatsu, lymfedrainage, voetreflexologie en Koreaanse massage.

De vrouwen en kinderen komen glimlachend en tevreden terug. Het gebeurt regelmatig, vooral bij kinderen, dat ze in slaap vallen op de massagetafel.

Relaxatiesessies

Met onze ontspannings- en yogasessies willen we de vrouwen helpen hun weg te vinden naar helende lichaams oefeningen.

Sinds november 2022 worden er elke zondagavond om 21u30 ontspanningssessies georganiseerd in het onthaalhuis. Elke keer zijn er tussen de 3 en 5 deelnemers waardoor we ons kunnen concentreren op hun individuele noden. Deze sessies duren ongeveer 45 minuten. Sinds de uitbreidingen en de renovaties beschikken we over een nieuwe activiteitenruimte waar we tot 5 deelnemers kunnen ontvangen.

Wij beogen hiermee een plek te creëren voor een diverse groep vrouwen waar ieder zich in veiligheid en ontspannen kan voelen. Een plek waar ze lichaamsbeweging kunnen herontdekken, waar ze zich verzoenen met de oefeningen die ze doen, opnieuw aanleren om alles te bewegen en hun gedachten tot rust brengen. Er wordt aandacht gegeven aan de ademhaling en aan de subtiele bewegingen van elke deelnemer. De oefeningen zijn gebaseerd op yoga, meditatieoefeningen, Tai-Chi en kennis van anatomie.

De drie begeleidsters zijn vrijwilligers die ieder werken op hun eigen manier.

De eerste persoon werkt bij ons als nachtpermanente en volgt momenteel een opleiding om Yoga te geven.

De tweede werkte vroeger bij ons als nachtpermanente, heeft een opleiding Shiatsu-therapie gevolgd en beoefent Yoga sinds een lange tijd.

De derde persoon werkt als tolk en volgt een opleiding fasciatherapie. Zij heeft vele jaren gewerkt in het communautair theater.

De lefsgeefsters zijn allemaal geïnteresseerd in de manier waarop je fysieke gezondheid de psychologische gezondheid, je sociale capaciteiten en, op lange termijn, je immuunsysteem kan beïnvloeden. Al deze elementen zijn onlosmakelijk verbonden.

We werken met vrouwen die zeer uiteenlopende achtergronden en ervaringen hebben. Sommige zijn in goede conditie en hebben een gezonde relatie met hun lichaam. Maar er zijn ook vrouwen die gezondheidsproblemen hebben, soms gelinkt aan moeilijke zwangerschappen, het ervaren van geweld of andere soorten trauma. Het is moeilijk voor hen om met die trauma's om te gaan. We zijn er ons van bewust dat deze vrouwen vaak lijden aan fysieke klachten die andere oorzaken kunnen hebben dan puur lichamelijke. We benaderen de situaties met de grootste zorg. Als ze bepaalde oefeningen niet willen doen, worden ze nooit gedwongen. We bespreken en delen geen individuele ervaringen of ziektes tijdens de sessies. We richten ons op fysieke oefeningen op basis van onze expertise.

We hopen een regelmatige en duurzame activiteit te creëren met iedereen die wil deelnemen. We nodigen ook de vrouwen uit die het huis hebben verlaten om deel te nemen. We willen een ruimte creëren waar ze leren tijd nemen voor hun welzijn, te beginnen met fysieke zorg maar we hopen ook persoonlijke, mentale en sociale zorg te ontwikkelen. We wensen dat hun levenskwaliteit verbetert en zo ook die van hun familie, vrienden en grotere omgeving. We willen hen aanleren om in de eerste plaats naar hun lichaam te luisteren om zo een duurzame weg naar een geëmancipeerde en autonome toekomst te creëren.

In 2024 zijn er 70 relaxatiesessies geweest met 25 personen die deelgenomen hebben, sommige met verschillende deelnames gedurende hun verblijf in Open Deur.

Het gezond vieruurtje

Dit project kreeg vorm na deelname van een collega aan een studiedag in 2012 met als onderwerp: "Ils sont ce dont vous les nourrissez – Travailler à une alimentation saine dans le service d'aide à la jeunesse."

Sindsdien kozen we ervoor om op weekdays evenwichtige maaltijden voor te stellen en een gezond vieruurtje op woensdag. Dat betekent dat de persoon die kookt, altijd groenten en een zetmeelrijk product in de maaltijd verwerkt en fruit als dessert aanbiedt. Wij hebben op weekdays alle gesuikerde drankjes gebannen en bieden enkel kraantjeswater aan. Tijdens de weekends zijn we soepeler. Bovendien staat er permanent een goed gevulde fruitmand ter beschikking van iedereen, bij voorkeur met seizoensfruit.

Elke woensdagnamiddag gedurende de schoolperiodes bieden we de vrouwen en kinderen een gezond vieruurtje aan. De collega's maken om te beurt een snack klaar, bestaande uit een melkproduct, een gezouten hapje en fruit en groenten van het seizoen. Het is een manier om alternatieven te tonen voor zoetigheden en om de vrouwen te sensibiliseren rond voedselverspilling. Zo bereiden we bijvoorbeeld soms een soep of een salade met voedsel dat nog in de koelkast lag.

In 2024 hebben we 33 gezonde vieruurtjes georganiseerd.

Groene Vingers



Ooit stond het onthaaltheuis in de schaduw van een grote Gleditsia boom. Die moest op een dag geveld worden, omdat hij de afsluiting met de burenschaduw beschadigde. Eens de boom weg, misten we iets... In die periode borrelden nieuwe ideeën op in het team, zoals het gezond vieruurtje, meer bewegen... We vatten het plan op om een tuintje uit te bouwen op onze koer. Bij de eerste zonnestraaltjes kunnen de vrouwen en kinderen die willen een aarden bak vullen en inzaaien met bloemen, groentjes of kruiden die ze zelf kunnen kiezen. Hun werk wordt nog persoonlijker door een plaatje te planten dat ze kunnen versieren met een tekening, naam, droom of wens... We plukken het goeie moment om dit te doen, als ze er zin in hebben, in een ongedwongen sfeer: dit is echt ontspanning!

Tuinieren, of voor wie niet tuiniert, omringd zijn door natuur, is helend. Af en toe zien we een bewoonster alleen genieten van een rustig moment tussen de bloeiende planten. Op zonnige momenten zuigt de tuin de mensen naar buiten. Ze maken een praatje, en de tuiniers laten trots hun werk zien. Sommige vrouwen delen graag herinneringen die opgerakeld worden aan een tuinierende grootmoeder of een verre groene geboortestreek. Regelmatig duikt er een onbekend potje op bij de verzameling: een bewoonster heeft zelf een plantje gekocht voor de tuin! We hebben de natuur wat dichterbij gebracht, ook de dieren. In de winter maken vogeltjes gebruik van onze voedersilo, en dit jaar broedt voor de vierde keer een koolmezenfamilie in onze nestkast. Dit alles toont aan de bewoners de seizoenen, het verloop van de tijd, en dat er na elk einde een nieuw begin is. Dat is een hoopvolle boodschap voor de bewoners van een onthaaltheuis!

Een belangrijk educatief element voor ons is de kwaliteit van voeding. We hebben moestuinbakken en zetten in de zomer tomatenplanten. Niet alleen kinderen leren dat een groente uit een zaadje opgroeit, ook sommige vrouwen moeten dit nog ontdekken. Groenten kweken vraagt veel zorg, en voor elke groente is er een seizoen. Seizoensgroenten kopen is niet alleen goed voor de portemonnee, want ze worden niet van mijlverre aangevoerd, ze zijn ook gezonder, omdat ze je geven wat je nodig hebt: vitamine C in de winter, water en verfrissing in de zomer... We laten de mensen ook kennis maken met nieuwe groenten en variëteiten. De natuur is divers en zoveel rijker dan de monotone toonbank van het grootwarenhuis, met zijn perfecte groenten van identieke grootte, verpakt in de obligate plasticzak. Hoewel het vaak nog moeilijk blijft kinderen groenten te laten proeven, merken we dat velen onder hen plezier hebben met het tuinieren en ook met het klaarmaken van hapjes met de oogst. Vooral het gieten tijdens warme dagen, en het aan de slag gaan met de slazwierder zijn favoriet. Het is al een begin!

Artikel 27

De doelstelling van artikel 27 is de toegang tot cultuur te bevorderen voor personen die zich in een precare situatie bevinden.

Vanaf juni 2022 hebben wij het geluk gehad om maandelijks 20 'Artikel 27'-kaarten te krijgen. Deze tickets geven toegang tot een netwerk van culturele actoren (theater, musea, muziekconcerten, filmzalen, dansvoorstellingen, tentoonstellingen, ateliers, ...) aan een verlaagd tarief. De prijs van de culturele uitstap komt neer op 1,25 euro per persoon.

Gezien de budgettaire ruimte, hebben wij het aanbod van culturele uitstappen verruimd en verhoogd. Wij hebben geprobeerd om het aanbod maximaal te diversifiëren met de bedoeling om ons publiek alle mogelijke aspecten van cultuur te laten ontdekken.

Deze uitstappen geven de vrouwen die bij ons verblijven de kans om deel te nemen aan het culturele leven en zo het monotone van het dagelijkse leven te doorbreken, zich te ontspannen en meer zicht te krijgen op en verstaan van wat zich in de buitenwereld afspeelt. In 2024 hebben wij 11 uitstappen in groep georganiseerd (theater, film, dansvoorstelling, museum...) waaraan 92 vrouwen en kinderen hebben deelgenomen.

Naast de groepsuitstappen hebben de vrouwen ook de mogelijkheid om individuele uitstappen te doen die ze kiezen en plannen volgens hun eigen wensen. We praten er met hen over en zoeken uit wat hen kan interesseren, maar voor sommige vrouwen is de stap om alleen te gaan nog te groot. De groepsuitstappen hebben duidelijk meer succes dan de individuele. Dit jaar hebben 2 vrouwen ons aangesproken om een individuele uitstap te organiseren. Vijf vrouwen namen deel alleen met hun gezin.

Praatgroepen

Sinds maart 2021 organiseren we praatgroepen. Deze vinden gemiddeld één keer per maand plaats en worden georganiseerd door het team. Het gebeurt ook dat we beroep doen op een gastspreker wanneer het over een bepaald thema gaat waar een zeker expertise voor nodig is.

Het doel van de praatgroepen is het bevorderen van de dialoog rond een thema in onze samenleving dat de bewoonsters interessant vinden of dat interessant zou kunnen zijn voor hen. Dit jaar waren de thema's : vaccinatie, vrouwenrechten, de plaats van de vrouw in de

openbare ruimte, eenzaamheid, voeding,... Om deze uitwisselingen beter te kunnen sturen, maken we gebruik van pedagogische hulpmiddelen. We doen beroep op **Cultures et Santé** die ze ons uitleent.

De praatgroepen zijn ook het uitgelezen moment om vragen aan te kaarten die te maken hebben met het groepsleven. We nodigen de vrouwen uit om situaties onder woorden te brengen die ze als onrechtvaardig ervaren hebben en om hun onvrede te uiten op een open en respectvolle manier. Dat zorgt ervoor dat er op een constructieve manier uitgewisseld kan worden, dat ze hun gevoelens onder woorden kunnen brengen en dat ze gehoord worden. Deze uitwisselingsmomenten maken dat er bemiddeld kan worden in situaties die dreigen te escaleren.

Activiteiten met de vzw Hobo

De vzw **Hobo** werd in 1992 opgericht in het kader van de strijd tegen armoede. De vzw biedt verschillende activiteiten aan: vormingen, workshops, uitstappen, sportieve en culturele activiteiten, enz...

Al sinds de oprichting werken we nauw samen met Hobo. Eén dinsdag per maand komt een medewerker van Hobo voor het middageten en stelt hij aan de vrouwen de verschillende activiteiten van de vzw Hobo voor. Ook houdt hij zich bezig met het luik 'vorming en basiseducatie, begeleiding in de zoektocht naar werk'. Hij helpt een CV en motivatiebrief op te stellen, en bij het zoeken naar werk of een opleiding.

In de living hangt de wekkalender met de activiteiten en kunnen de vrouwen zich inschrijven. Hobo organiseert verschillende soorten sportactiviteiten, naaiateliers, yogasessies, taalcursussen Nederlands, Frans of andere... en elke maand zijn er verschillende culturele uitstappen.

Elk jaar nemen we, samen met andere dak- en thuislozenorganisaties, deel aan het Oudejaarsfeest dat door het team van **Hobo** georganiseerd wordt. Jaar na jaar is het een succes en houden onze vrouwen er fijne herinneringen aan over.

Elk jaar wordt ook de "Hobo-dag" georganiseerd voor heel de thuislozensector. Gedurende een hele dag kunnen de vrouwen en hun kinderen dan deelnemen aan sportieve en culturele activiteiten, op een buitenlocatie en in een groene omgeving.

De socialiseringswandelingen

In navolging van de socialiseringswandelingen die sinds twee jaar worden georganiseerd hebben wij enkele uitstappen georganiseerd. Het afgelopen jaar hebben we volgende zaken vastgesteld:

- De meerderheid van de vrouwen in het onthaalhuis hebben een beperkt netwerk. Velen betreuren het dat ze zich geografisch slechts beperkt kunnen bewegen in de stad. Ze kennen de weg naar de stad, naar de winkels om hun boodschappen te doen of voor andere praktische zaken, maar verkennen weinig de stad op een andere manier.

De socialiseringsuitstappen, individueel of in groep, hebben als doel om de vrouwen ertoe aan te sporen hun ideeën over het onbekende te overstijgen ('ik ken het niet, ik weet niet hoe er te geraken, wat als ik verdwaal in de stad, ...) en om de culturele en sociale rijkdom van de stad te ontdekken. Op die manier kunnen ze ruimte vinden om zich te ontplooien als individu en niet meer enkel als echtgenote, moeder, dochter...

De wandelingen worden afgestemd op de behoeften van de persoon. We hebben afgelopen jaar twee wandelingen georganiseerd.

Dit jaar hebben we een ander aspect van sociale interactie aangepakt: eropuit gaan om jezelf te verwennen. De aanwezigheid van verschillende moeders in het huis deed ons beseffen dat ze zelden de deur uitgaan als er geen praktische reden toe is. Ze gaan de deur uit voor de kinderen, om te werken, om papierwerk af te handelen. We wilden hen tonen dat je met een beperkt inkomen ook tijd kunt nemen om jezelf te verwennen. Zo hebben we een uitstap naar de hammam georganiseerd. Tijd vrijmaken in je agenda, je tas inpakken, ontspannen en jezelf laten verwennen, dit alles maakt geen deel uit van het dagelijkse leven van veel vrouwen. De hammam 'Le Riad' is een iconische plek in Schaarbeek. Het biedt mooie faciliteiten en een scrub met zwarte zeep is inbegrepen in de prijs.

Het naaiatelier

L'atelier de couture est un atelier qui a été organisé un après-midi où les participantes cousent un petit coussin garni avec de la lavande et des graines de lin. Elles fabriquent aussi une housse. Celle-ci peut être peinte, brodée ou décorée, de différentes manières. Les participantes peuvent emporter leurs réalisations en souvenir. Le coussin est destiné aux yeux, il doit apporter détente et bien-être, lors de moments où l'on s'étire simplement ou après un exercice de relaxation. La lavande a un effet apaisant et les graines de lin créent un peu de poids qui permet au coussin alourdi de détendre les yeux en exerçant une légère pression. Un atelier de ce type a eu lieu en 2024 et un autre aura lieu au début de l'année 2025. Cet atelier a suscité de l'intérêt avec une atmosphère détendue et productive. Il y a eu 5 participantes à cet atelier.

Voorstelling van de kinderwerking

De kinderen die in Open Deur verblijven zijn tussen de 0 en 17 jaar oud. Zij zijn allen vergezeld van hun mama of van een wettelijke voogd. Wij aanvaarden geen niet-begeleide minderjarigen.

Historiek en lokalen

De kinderen die aankomen in ons onthaalhuis hebben hier niet zelf voor gekozen. Ze volgen hun mama wanneer deze beslist heeft haar partner te verlaten of bij het verlies van hun woning door het niet betalen van de huur bijvoorbeeld.

Moeder en kinderen zijn bij hun aankomst in crisis. Het kind heeft op dat ogenblik nood aan meer aandacht, maar de mama is op dat ogenblik om verscheidene redenen niet in staat om deze vragen te beantwoorden. Uitgaande van deze vaststelling zijn we in **1993** opgestart met de kinderwerking en werd er een sociaal assistente voltijds aangeworven.

Zij is gestart met de inrichting van een **speellokaal**. Voor het eerst hadden de kinderen een plaats waar ze konden spelen en waar ze andere kinderen in huis leerden kennen. Woensdagnamiddag en in het weekend werden er uitstappen georganiseerd zodat de mama's enkele uren rust konden vinden. Er werden onthaalgesprekken voor de kinderen ontwikkeld en kindervergaderingen gehouden.

Eén jaar later, in **1994**, hebben we een lokaal omgevormd **tot een bureau uitsluitend bestemd voor de kinderwerking**. Op deze plaats houden we gesprekken met de mama's en met elk kind afzonderlijk vanaf de leeftijd van 6 jaar. Er is ook een computer waarop de kinderen hun huiswerk kunnen maken en waarop ze computerspelletjes mogen spelen.

De uitbreiding van het huis (op nummer 34), in **2002**, liet toe om een **lokaal in te richten geschikt om gesprekken met de papa's te houden en naar hen te luisteren**.

Vanaf **2003** werden de plaatsen in de kinderdagverblijven steeds schaarser. Vanaf dan zetten we een intense samenwerking op met de 'kinderopvang van de Zenne' en ontwikkelden we een netwerk rond het jonge kind.

Sinds **2011** houden we vergaderingen met de mama's rond verschillende thema's en vragen in verband met opvoeding.

In het kader van de vragen over voeding introduceerden we in **2012** 'het gezond vieruurtje' en een jaar later ontwikkelden we het project 'groene vingers' (een kleine moestuin, kruiden en bloemen in plantenbakken).

In **2018** kwam er een tweede bureau voor kinderen bij met een leeshoek voor de kinderen jonger dan 6 jaar.

In **2019** kwam een tweede persoon het kinderteam versterken.

In **2024** werd het animatielokaal ter hoogte van nr 36 ingericht. Hier laten we de kindervergaderingen doorgaan, omdat het ook de ruimte heeft om er te bewegen en te spelen. De uitbreiding van onze capaciteit heeft immers het aantal kinderen ook naar boven

gedreven. Het lokaal doet verder ook dienst voor de relaxatie, het ontvangen van grote groepen van bezoekers of voor collega's die een ruimte nodig hebben om rustig te kunnen werken.

Werking en methodologie

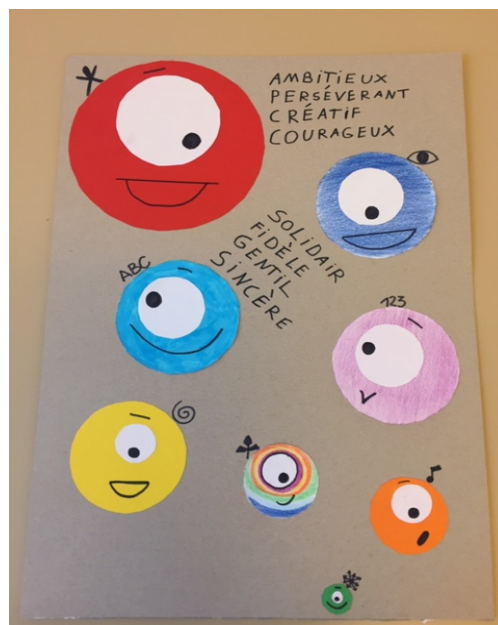
Het team van de kinderwerking bestaat uit een sociaal assistente en een gespecialiseerde opvoedster.

Voor het team staat de moeder/kind relatie centraal. We bieden een psycho-sociale begeleiding en animaties op maat aan en bouwen een netwerk rond het kind.

Onze werkmethode berust op het systeemdenken, maatwerk en actief luisteren volgens de Gordon-methode.

Voor de individuele gesprekken met de kinderen ontwikkelen we zelf enkele spelletjes en gebruiken we instrumenten zoals 'een doos vol gevoelens' ontwikkeld door 'het Centrum voor Ervaringsgericht Onderwijs' en de Octofuns ontwikkeld door Françoise Roemers en geïnspireerd op de theorie van de meervoudige intelligentie van Howard Gardner. De bedoeling is om te leren gevoelens uit te drukken, het zelfbeeld te versterken, te leren om minder agressief te communiceren en om gehoord te worden.

Wanneer een kind zich niet goed voelt in zijn vel, stuurt het signalen uit. Gevoelens van verzet, onmacht, woede of angst worden op verschillende manieren geuit, door bijvoorbeeld psychosomatische klachten, slaapproblemen, nachtmerries, geagiteerd gedrag, agressie of regressie. Daarom vinden wij het "actief" luisteren essentieel en laten wij graag de kinderen aan het woord. Sommigen onder hen zijn nog te klein om zich uit te drukken. Anderen durven het niet of weten niet op welke manier. Daarom schenken we veel aandacht aan het fysieke: voldoende speelruimte in het onthaalhuis, deelname aan vakantieactiviteiten, zoeken naar hobby's, relaxatie-massage... Praten alleen is onvoldoende.



De psycho-sociale begeleiding

Onthaal

Een goed onthaal is van groot belang voor de psycho-sociale begeleiding van het kind. Bij hun aankomst verkennen we samen met hen het huis. Dit kan voor hen een moment van stress zijn, want zij begrijpen niet altijd wat er aan de hand is. Het is al voorgevallen dat de mama niet had verteld aan het kind dat het in een onthaalhuis zou verblijven en dat het de ruimte zou moeten delen met andere personen.

Tijdens de rondleiding tonen wij hen de gemeenschappelijke ruimtes en leggen wij de huisregels uit: het uur van slapen, de tijd die ze voor het scherm mogen doorbrengen, het opruimen van het speellokaal... We eindigen bij hun kamer; wanneer ze nog klein zijn, voorzien we bij wijze van verwelkoming, een curver met speelgoed. Sommige families hebben bij hun aankomst enkel het essentiële bij.

Enkele dagen na hun aankomst voorzien wij, in samenspraak met de mama, een gesprek waar we hen de bedoeling van de opvang uitleggen en onze rol daarin. In de daaropvolgende gesprekken kan het kind ons vertellen over zijn/haar schoolparcours, over de samenstelling van het gezin en de verhoudingen, over de dagelijkse gang van zaken, over de activiteiten waarvan het houdt, enz.

Het is de bedoeling om een vertrouwensrelatie met het kind op te bouwen, zodat het ons hulp durft vragen als het nodig is. We kunnen het kind helpen om grip te krijgen op de crisissituatie waarin het zich bevindt.

Gesprekken met de mama

Het is onmogelijk om met de kinderen te werken zonder de samenwerking van de mama's. Daarom leggen wij bij het onthaalgesprek met de mama ook de inhoud van de kinderwerking uit. Wij vragen haar om de familiale situatie uit te leggen, of het kind wordt opgevolgd door een sociale dienst en of het deelneemt aan buitenschoolse activiteiten. Het gebeurt dat zij ons dan vertelt over problemen en vragen die ze heeft over de opvoeding van haar kind. Maar het kan ook langer duren vooraleer zij onze hulp vraagt.

De opvoedingsondersteuning is gebaseerd op een goeie samenwerking met de mama, door 'modelisering' en door 'samen doen'. Wij vervullen de rol van 'co-piloot' en erkennen en versterken de mama in haar rol. Indien we ons zouden beperken tot wat misgaat dan is het risico op afhaken van de mama groot. Het is dus essentieel om te blijven kijken naar de capaciteiten van elke ouder en deze te versterken. Op die manier kunnen ze hun zelfvertrouwen herwinnen en hun eigen leven terug in handen nemen.

Bij een intensieve begeleiding werken we in essentie aan het stellen van grenzen, het aanleren van een levensritme, het slapengaan en de maaltijden. Wij trachten deze zaken steeds samen te doen, door bvb. een groente-en of fruitpapje samen te maken met seizoensproducten. Samen met de mama denken we na over een goed slaapritueel en om haar aan te moedigen blijven we erbij op de eerste avonden als ze het uitprobeert.

Gesprekken met de kinderen

Wanneer de kinderen zich na een tijd op hun gemak voelen, houden we een onthaalgesprek. Ze maken dan een tekening van hun familie en vullen de kinderfiche aan. Soms gebeurt dit

samen met andere kinderen tijdens de kindervergaderingen. Zo vult elk kind een kinderpaspoort in. Op deze manier leren wij de kinderen kennen. Waar droom je van? Waarvoor ben je bang? Heb je vriendjes of ben je alleen?... Dit vormt een goede basis om ons werk te beginnen. Tijdens hun verblijf hebben we met de kinderen gesprekken waarin ze zich kunnen uitdrukken en zeggen wat en waaraan ze denken. We maken gebruik van spelletjes, tekenen en schilderen, lezen en rollenspel.

De kinderen moeten zich gehoord en ondersteund voelen. Wij helpen hen om uitdrukking te geven aan hun gevoelens: over wat ze hebben meegemaakt voor hun aankomst en hoe ze zich voelen in het onthaaltehuis.

De kinderen en hun moeders bepalen zelf het moment waarop zij hun ervaringen en emoties delen. Als er een vertrouwensband is opgebouwd kan dit gebeuren tijdens de gesprekken maar het gebeurt ook vaak tijdens informele momenten, zoals tijdens de uitstapjes met de moeders en de kinderen, tijdens de maaltijden, de animaties, ergens onderweg of bij het doen van boodschappen. Wij blijven dus niet enkel in onze bureaus, maar gaan naar de kamers en helpen bij het geven van een badje, het maken van een fruitpapje, het te slapen leggen, enz.

In het tweede kinderbureau bevindt zich een groot poppenhuis en verschillende manden met een familie konijntjes, playmobiles en kleine poppetjes. Wij gebruiken deze voor de communicatie met de allerkleinsten. Een van de kinderwerkers volgde daarvoor een opleiding in de Interactie Academie.

Het welkom- en vertrekritueel

In het kinderbureau staat op de nieuwe deur, die ontworpen werd door een collega, een boom getekend, met alle namen van de kinderen die in het onthaaltehuis verblijven. Enkele dagen na aankomst vragen wij het kind om zijn naam op een blad te schrijven en een tekening te maken als het daar zin in heeft. Het mag daarna zijn blaadje een plaatsgeven in de boom. Met dit ritueel kan het zich een voorstelling maken van wie er in het huis verblijft en helpt het hen ook om te beseffen dat hun verblijf in Open Deur tijdelijk is. Op de dag van zijn/haar vertrek wordt het blad losgemaakt en schrijven wij een afscheidswordje op de achterzijde.

Wanneer een moeder een nieuwe woning heeft gevonden of als er een vertrekdatum in het vooruitzicht is, luisteren wij naar de gevoelens en de vragen die dit bij het kind oproept, vaak omdat de ouder, door de vele beslommeringen rond het vertrek, er weinig aandacht aan besteedt. Veel voorkomende vragen zijn: 'wat gaat er nu gebeuren?', 'zullen we hier mogen terugkomen?', 'zullen jullie mama blijven helpen?'. De emoties hebben te maken met de stress van het vertrek, maar ook met de blijdschap van een nieuwe thuis. Bij een haastig vertrek merken we, vooral bij de jongste kinderen aanpassingsproblemen, omdat er geen overgang heeft plaatsgevonden.

Daarnaast hebben wij in het kinderbureau flessen voorzien waar ze een afscheidsbriefje kunnen in stoppen, nadat ze het al dan niet hebben voorgelezen aan hun vrienden tijdens de kindervergadering. Het briefje komt terecht in de fles samen met de afscheidswordjes van zij die hen zijn voorafgegaan. Zo blijft er een spoor van hen in huis achter en weten ze dat wij hen niet gauw zullen vergeten.



Opbouw van een netwerk

De opbouw van een netwerk gebeurt via familie en vrienden, maar ook door de samenwerking met andere diensten. Wij moedigen hen aan om hun bestaande contacten te onderhouden of in sommige situaties nieuw leven in te blazen of te herstellen. Tegelijk denken we samen met het kind of de jongere na over een vertrouwenspersoon buiten het onthaaltehuis. Wij zoeken samen met hen welke volwassene (een buur, een familielid, een leerkracht, een sportmonitor...,) zij kunnen aanspreken die hen de nodige veerkracht kan geven. Vaak zijn het kleine gebaren die maken dat het kind zich gehoord en ondersteund voelt en dat kan helpen voor het herstel van het vertrouwen in de wereld van volwassenen.

Animaties in huis

Wij werken ook in groep met de kinderen en met de mama's.

De kindervergaderingen

De kindervergaderingen vinden op donderdagavond plaats van 19 u tot 21u na het avondmaal, wanneer er geen relaxatie-massage is.

De bedoeling is om de kinderen, ouder dan 6, bijéén te brengen zodat ze hun gevoelens en ervaringen op een speelse manier kunnen delen (met foto's, muziek, een spel of een rollenspel). Zij leren zich uitdrukken en naar elkaar luisteren.

De kindervergaderingen bestaan uit drie delen: spelletjes om kennis te maken met elkaar, een moment waarbij wij de ronde van de tafel doen en luisteren en een speelse activiteit rond een bepaald thema (gevoelens, sterke en zwakke punten, hoe omgaan met conflicten, toekomstdromen, leugens, familiewaarden,...). De kinderen leren daarbij niet alleen om zich

uit te drukken, maar ook om te luisteren. Bovendien stellen ze vast dat ze niet de enige zijn in zo'n situatie. Onderwerpen als echtscheiding of de papa zijn geen taboe.

Het geeft hen de kans om vragen te stellen over wat er in het huis gebeurt (het vertrek van een bewoonster, ruzie tussen volwassenen, het houden van een huisdier maar ook afspraken rond televisiekijken...). Het gebeurt ook vaak dat kinderen zelf met voorstellen komen (hoe ruimen we het speellokaal goed op, de afwas doen op moederdag, een nagerecht maken tijdens het weekend...) of dat ze komen met ideeën voor een uitstap tijdens het weekend. Deze voorstellen worden besproken op het teamoverleg. Zo tonen we dat we naar hen luisteren en hen ernstig nemen.

Het spelatelier

Sinds 2017 organiseren we een spelatelier voor kinderen tussen 3 en 6 jaar. Een spel is meer dan louter tijdverdrijf. Het spel helpt bij de ontwikkeling van een kind en door te spelen ontwikkelt het ook bepaalde vaardigheden, zoals taalvaardigheid, experimenteren, onderhandelen, enz.

Het was ook onze bedoeling om aan de moeders een rustmoment te geven terwijl de kinderen onder elkaar spelen.

In dit atelier gebruiken we twee spelvormen:

- Het spontane spel, waarbij we materiaal ter beschikking stellen van de kinderen zonder richtlijnen. Dit is goed voor hun creativiteit, hun verbeelding, het leren delen, enz.
- Een spel met regels die door alle spelers moeten worden nageleefd. Zo leren ze met anderen rekening houden en ontwikkelen ze waarden als respect, luisteren, enz.

We verkennen bepaalde thema's zoals emoties, ruzies, hun ervaringen, allemaal terwijl we plezier hebben. Hiervoor gebruiken we kleine rituelen.

We beginnen altijd met de 'gevoelens-thermometer'. Elk kind heeft een wasknijper versierd die ze op de emotie plaatsen die ze voelen. Ze benoemen deze emotie en leggen uit waarom ze zich zo voelen. Vaak delen ze momenten van hun schooldag. De kinderen luisteren naar elkaar en we merken dat ze elkaar ondersteunen wanneer ze moeilijke momenten doormaken.

Vervolgens lezen we een boek over een specifiek thema zoals angst, boosheid, verdriet en vreugde, school, gedrag ten opzichte van anderen, vriendschap, enzovoort. We aarzelen niet om pauzes in te lassen om vragen aan de kinderen te stellen en dit moment interactiever te maken. We nemen de tijd om naar hen te luisteren en een gesprek te voeren.

Daarna spelen we een spelletje of doen we een knutselactiviteit zoals schilderen, kleien, knutselen, kleuren, ... die verband houden met het besproken thema of we dansen op muziek. Wanneer alles is afgelopen, ruimen we alles samen op en evalueren we kort het atelier met de kinderen.

Aan het einde ontvangen de kinderen een 'duim omhoog' en een sticker om hun kamer mee te versieren. Zo laten we zien dat we trots zijn op wat ze hebben bereikt door hen positieve aandacht te geven.

Als een verhaal kan vertellen wat een kind kan meemaken, beseft het dat het niet alleen is in zijn situatie.

Natuurlijk lezen wij ook gewone verhalen waarbij het kind zijn verbeelding, zijn geheugen en zijn woordenschat kan ontwikkelen.

Leesatelier

In het kinderbureau hebben we een leeshoek voor de allerkleinsten ingericht. We weten dat kinderen van verhaaltjes houden. Wanneer we samen met hen lezen, geven ze dikwijls hun mening maar is het ook vaak een kans om sommige zaken uit te drukken.

Wij hebben kinderboeken rond verschillende thema's. Sommige gaan over gevoelens zoals woede, droefheid, angst en vreugde..., maar er zijn ook onderwerpen als geen speelgoed willen delen, niet graag naar bed gaan, niet tegen je verlies kunnen in een spel, ruzie maken, op bosklassen vertrekken, een knuffeldekken verliezen, naar school gaan...

Vaak herkennen de kinderen zich in deze verhalen en dat laat toe om over bepaalde onderwerpen te praten.

Het team van '**Notre Abris**', maakte 3 werkboekjes met de bedoeling bepaalde onderwerpen bespreekbaar te maken zoals familiaal geweld, geestelijke gezondheid of opsluiting van een ouder of een naaste. Zij zijn geschikt voor kinderen vanaf 3 jaar.

Vaak gebruiken wij het boekje, 'Mijn vriend Sacha. Wanneer ruzies tussen grote mensen pijn doen aan het hart van de kleintjes', om over huiselijk geweld te praten.



We denken dat boeken een goeie manier zijn voor het kind om emoties uit te drukken. Vooral bij kinderen die daar moeite mee hebben. Verhalen geven kinderen de kans om zich op een luchtigere manier uit te drukken. Aan de hand van verhalen komen gevoelige onderwerpen aan bod die ons doen begrijpen in welke omgeving het kind is opgegroeid zoals bijvoorbeeld met onophoudelijke ruzies, huiselijk geweld, pesten op school, enz.

Als een verhaal kan vertellen wat een kind kan meemaken, beseft het dat het niet alleen is in zijn situatie.

Natuurlijk lezen wij ook gewone verhalen waarbij het kind zijn verbeelding, zijn geheugen en zijn woordenschat kan ontwikkelen.

Vergaderingen met de mama's

De vergaderingen met de mama's vinden plaats op donderdagavond tussen 20u en 22u, ongeveer één maand voor elke schoolvakantie. Op deze vergaderingen gebruiken we de dvd's van **F.R.A.J.E.** omdat we gemerkt hebben dat zonder ondersteuning enkel de sterkere persoonlijkheden zich durfden uit te drukken. De aangeraakte onderwerpen zijn bijvoorbeeld: hoeveel vrijheid geven aan kinderen, de adolescentie, de seksuele geaardheid, de nee-fase, het slaapritme van het kind... Vele mama's herkennen zich in de door F.R.A.J.E. voorgestelde onderwerpen en voelen zich opgelucht om hun ervaringen te kunnen delen.

Wij hechten veel belang aan de gewoontes, origines en culturele achtergrond van de mama's en vragen regelmatig hoe het één en ander zou plaatsvinden in hun land, bij hun ouders. De vergaderingen geven hen de kans om levenservaringen uit te wisselen. Iedere familie heeft zijn manier van functioneren.

Uitstapjes

We motiveren de mama's om, op woensdagnamiddag en in de weekends, met hun kinderen naar buiten te gaan in plaats van binnenshuis te blijven. Wij organiseren uitstappen naar musea, parken en speeltuinen. We geven voorrang aan goedkope of gratis activiteiten, om aan te tonen dat er in Brussel veel mogelijkheden zijn om samen met kinderen een kwaliteitsvolle tijd door te brengen zonder daarvoor geld te moeten uitgeven. Ons publiek heeft een zeer laag inkomen en is vaak niet op de hoogte van de gratis activiteiten die vzw's in de verschillende Brusselse gemeentes aanbieden.

Elk jaar nemen we deel aan de door **Stadskriebels** georganiseerd door de VGC, om hen zo in contact te brengen met de bestaande sportclubs in Brussel. We werken samen met La Maison des enfants, wijkhuis **Françoise Dolto** en de vzw **Don Bosco** in onze wijk. Andere woensdagnamiddagen gaan we samen naar de speeltheek.

Door hen te vergezellen of nieuwe plekken aan te raden, kunnen sommige mama's uit het isolement treden waarin ze zich bevinden. Dit is belangrijk voor ons, omdat we vaststellen dat ze vaak geen netwerk hebben en schrik hebben om "alleen" ergens naar toe te gaan.

Statistische gegevens

Gegevens over de onthaalde vrouwen

Tijdens het afgelopen jaar hebben in het onthaaltehuis 69 vrouwen en 35 kinderen verbleven. Een deel van de vrouwen, 26,09%, verbleef in Open Deur met kinderen. 55,07 % van de vrouwen had kinderen.

Het onthaaltehuis heeft een opvangcapaciteit van 30 bedden. Er zijn 22 kamers voor individuele vrouwen of families. De gemiddelde bezetting is 27 personen (vrouwen én kinderen) per dag voor 2024.

We hebben 2 vrouwen en 1 kind begeleid in onze transitwoning in de Kogelstraat nr 18.

Aantal overnachtingen	2020	2021	2022	2023	2024
Vrouwen in het onthaaltehuis	4160	4258	4894	6299	6349
Kinderen in het onthaaltehuis	2930	2905	2997	3203	3562
Vrouwen in transit	821	945	1304	221	360
Kinderen in transit	377	282	905	162	117
Totaal	8288	8390	10100	9885	10388

Leeftijd

De gemiddelde leeftijd was 37,5 jaar in 2024.

% vrouwen naargelang leeftijd	2020	2021	2022	2023	2024
<20	3,77	11,84	1,45	5,95	7,25
20-29	24,53	21,05	24,64	27,38	24,64
30-39	28,30	32,89	31,88	23,81	26,09
40-49	22,64	26,32	26,09	26,19	20,29
50-59	15,09	3,95	13,04	14,29	15,94
60+	5,66	3,95	2,9	2,38	5,8

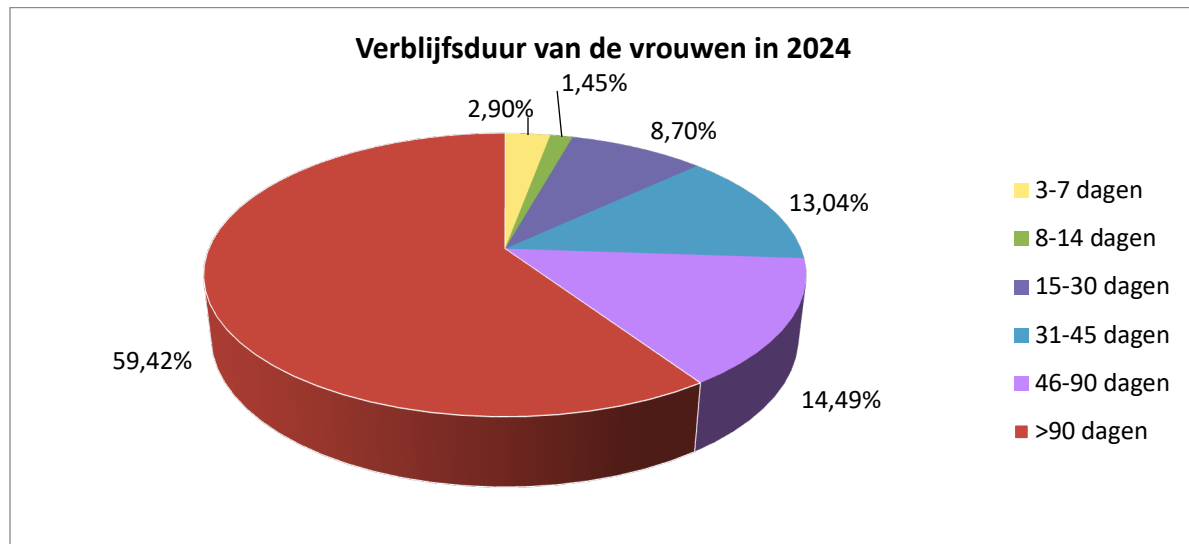
Verblijfsduur

De gemiddelde verblijfsduur was 110 dagen in 2024. De verblijfsduur is gestegen ten aanzien van de voorbije jaren. We zien dat 3 op de 10 onthaalde vrouwen tussen één en drie maanden blijven, en 6 op 10 vrouwen blijven langer dan 3 maanden.

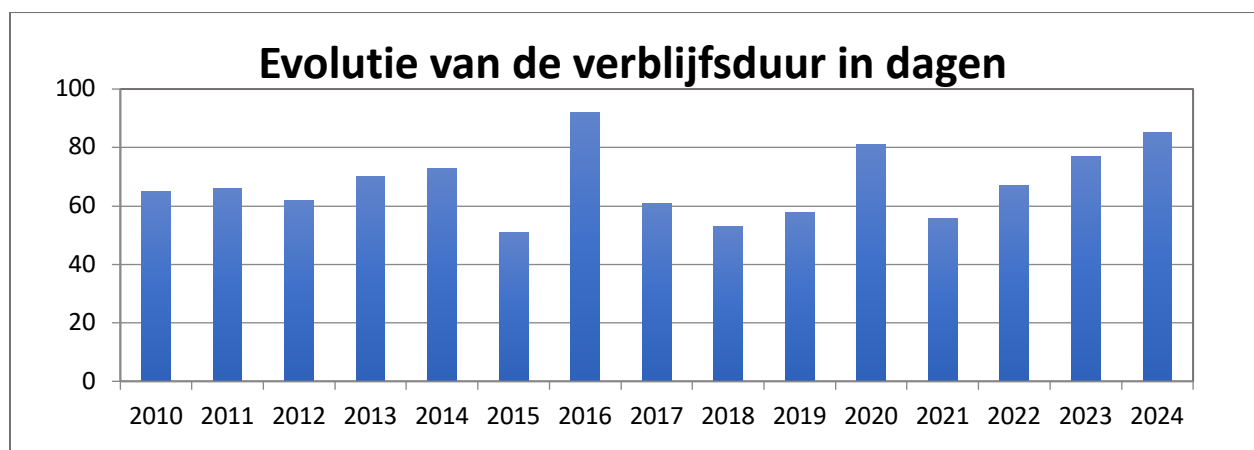
Er zijn verschillende redenen waarom vrouwen langer dan 3 maanden in Open Deur verblijven. We begeleiden de vrouwen 'op maat': sommigen hebben meer tijd nodig om op adem te komen, vertrouwen te krijgen en hun administratieve, medische en sociale situatie te regulariseren. Ook de wachttijden bij externe diensten die de vrouwen kunnen begeleiden

kunnen oplopen. En niet in het minst de realiteit van de privé huisvestingsmarkt in Brussel speelt een rol.

Sommige onthaalde vrouwen kunnen genieten van de overeenkomsten die we met verschillende actoren op de openbare huisvestingsmarkt afsluiten: de woningen in het kader van artikel 36 van Openbare Vastgoedmaatschappijen, de sociale verhuurkantoren en het Noodplan voor Huisvesting (2020-2024) van de Brusselse regering.



Onderstaande tabel toont de evolutie van de verblijfsduur van de vrouwen die in de voorbije jaren werden opgenomen.

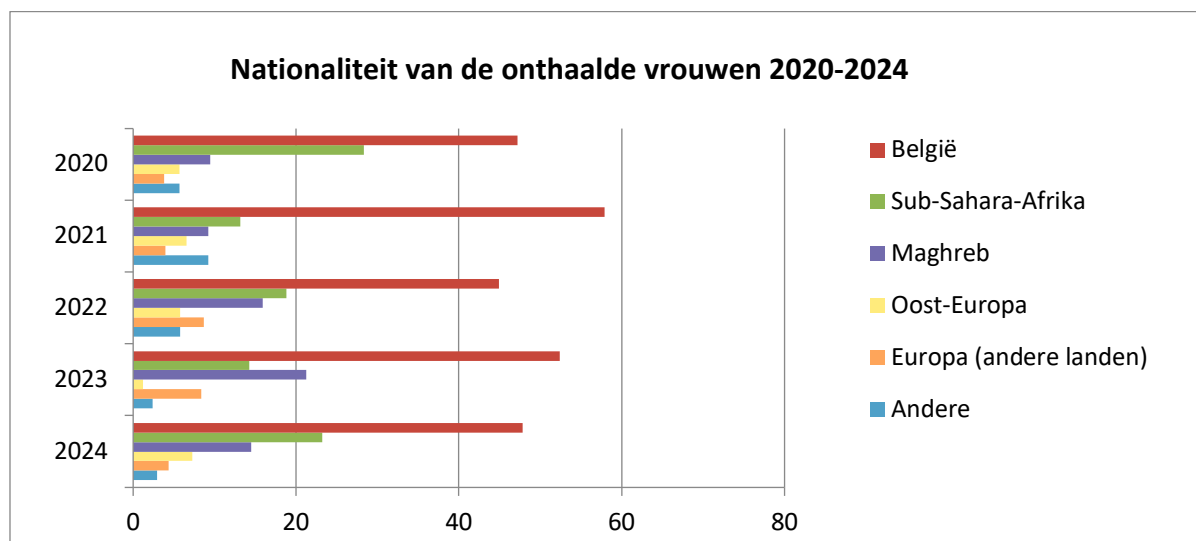


Tijdstip van opname

In 2024 werd 88,41% van de vrouwen opgevangen tijdens de kantooruren, 7,25% van de vrouwen werd 's avonds onthaald en 4,35% tijdens het weekend. We vinden het belangrijk dat we de mogelijkheid bieden mensen op te vangen buiten de kantooruren. Daarmee komen we tegemoet aan vrouwen die in een moeilijke situatie zitten en daarbij nog werken, een vorming volgen of kinderen hebben. Er is altijd een medewerker aanwezig tot 21u en in het weekend. Sinds 2020, is er ook tussen 21u 's avonds en 7u30 's ochtends (9u in het weekend) permanentie voorzien door de nachtpermanentiewerker.

Nationaliteit en origine³

Onderstaande grafiek toont aan dat 47,83% van de vrouwen in 2024 de Belgische nationaliteit had. Het gaat om 33 vrouwen, waarvan er 8 ook van Belgische origine waren. De anderen hadden Armeense, Braziliaanse, Congolese, Guineese, Togolese, Marokkaanse, Tunesische, Vietnamese, Cubaanse, Mauritaanse, Kameroense, Albanese en Pools/Russische roots. Na de Belgische vrouwen waren de vrouwen met nationaliteiten uit Sub-Sahara-Afrika (23,19%) en de Maghreb (14,49%) het best vertegenwoordigd. Andere nationaliteiten zijn Afghaans en Braziliaans.



Taal

% vrouwen naar taal	2020	2021	2022	2023	2024
Franstalig	79,25	86,84	84,06	84,52	76,81
Nederlandstalig	7,55	6,58	4,35	7,14	11,59
Andere	13,20	6,58	11,59	8,33	11,59

We moedigen anderstalige vrouwen sterk aan om zich in het Frans of Nederlands uit te drukken. We doen ook beroep op tolken. Op die manier kunnen we meer diepgaande gesprekken voeren, wat voor ons van groot belang is.

³ Voor het begrip 'origine' baseren we ons op de volgende definitie uit het Vlaams integratiedecreet (2009): "Om de herkomst van een persoon te bepalen worden 4 criteria in rekening gebracht: de huidige nationaliteit van de persoon, de geboortenationaliteit van de persoon (vóór een eventuele nationaliteitswijziging), de geboortenationaliteit van de vader en de geboortenationaliteit van de moeder. Is één van deze 4 criteria een niet-Belgische nationaliteit, dan wordt de persoon beschouwd als zijnde een persoon van buitenlandse herkomst." (Vlaamse overheid, 2009)

Domicilie

% vrouwen naar domicilie	2020	2021	2022	2023	2024
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	71,69	67,32	66,67	63,08	71,01
Vlaanderen	9,44	11,56	13,04	8,33	11,59
Wallonië	11,34	13,20	13,04	14,29	11,59
Zonder domicilie in België	7,53	7,92	7,25	14,28	5,81

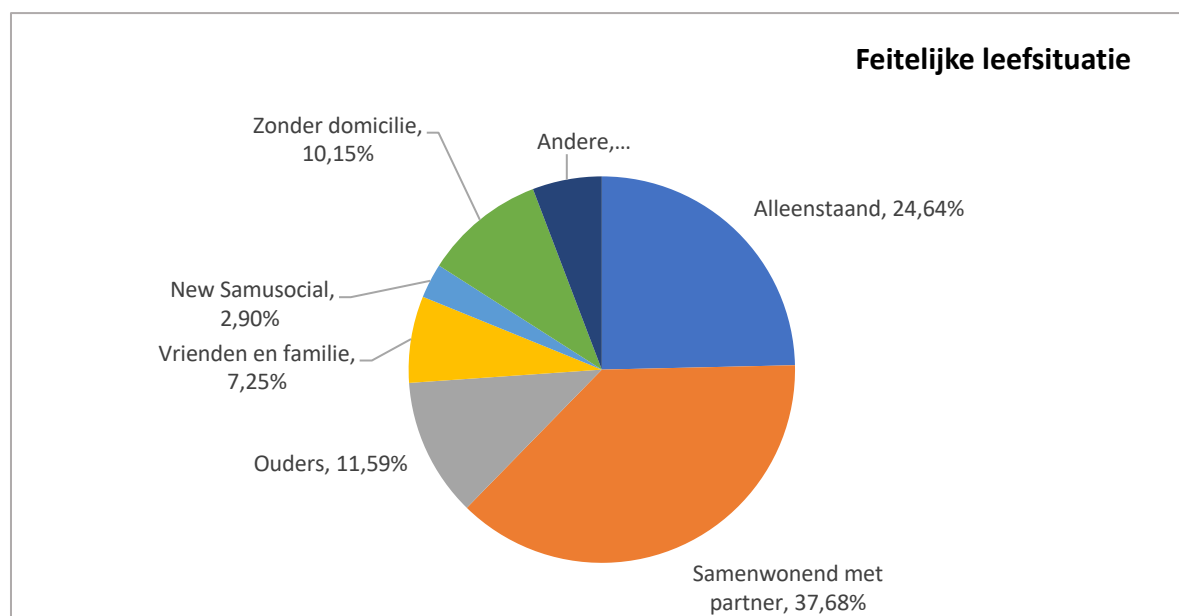
Stad Brussel is het best vertegenwoordigd met 37,68% van de vrouwen, gevolgd door Schaarbeek met 5,80% en Anderlecht met 4,35%.

Bij de vrouwen zonder domicilie zijn er 3 die ambtelijk geschrappt zijn, en één vrouw kwam rechtstreeks uit het buitenland.

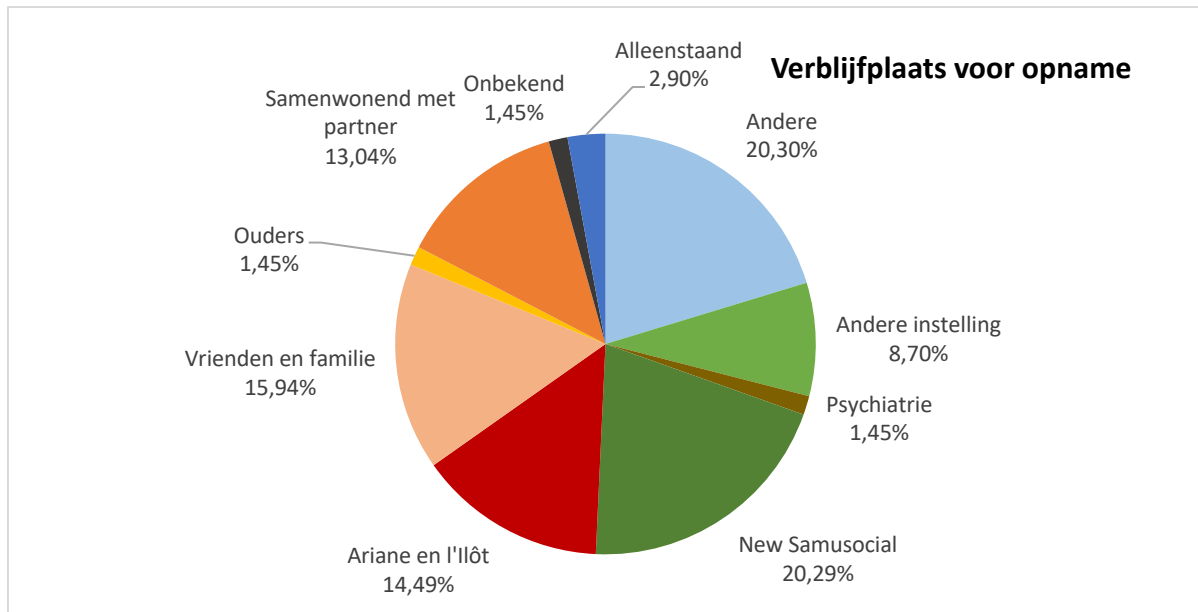
Burgerlijke staat

% vrouwen naar burgerlijke staat	2020	2021	2022	2023	2024
Alleenstaand	43,40	53,95	60,87	51,19	53,62
Gehuwd	35,80	27,63	24,64	25	27,54
Gescheiden	16,98	11,84	11,59	17,86	14,49
Weduwe	3,77	6,58	2,90	5,95	4,35

Feitelijke leefsituatie en verblijfplaats voor opname

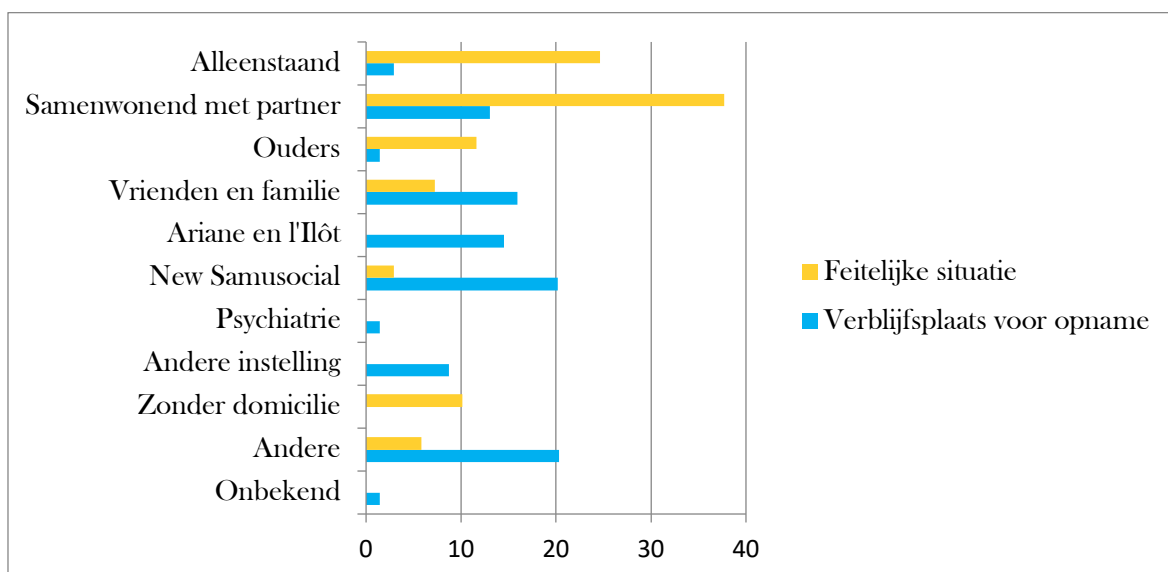


De feitelijke leefsituatie is de min of meer stabiele situatie waarin de vrouw zich bevond vooraleer de crisis zich aandienende die maakte dat ze naar opvang zocht. De verblijfplaats voor opname is de plaats waar de vrouw zich bevond de nacht voor de opname in Open Deur.



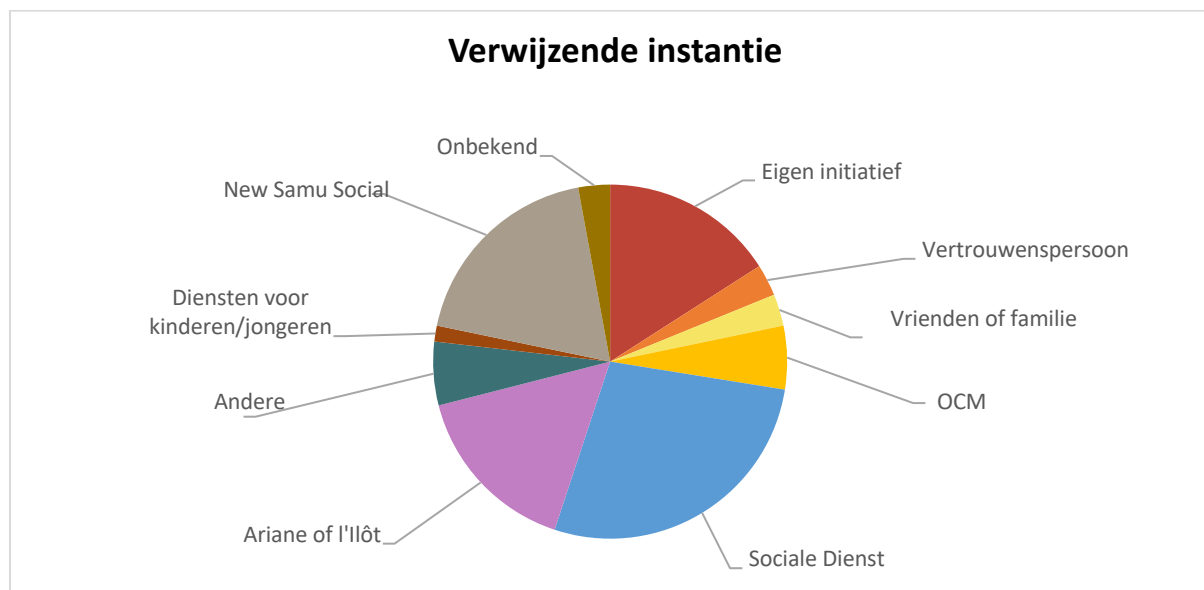
Vaak zoeken vrouwen een onderkomen elders, alvorens naar Open Deur te komen. Sommigen vinden een tijdelijke oplossing bij vrienden of familie. Een grote groep vrouwen verblijft eerst in één van de crisisopvangcentra van Brussel (**Centrum voor dringend onthaal Ariane, l'Ilôt en New Samusocial**).

Andere instellingen waar de vrouwen eerst verbleven in 2024 waren **Vrienden van het Huizeke, Transit, le VIF** in Bergen, een opvangcentrum van het Rode Kruis en **Centrum Montfort**.



Verwijzende instantie

Verwijzende instantie	2020	2021	2022	2023	2024
Eigen initiatief	30,19	34,21	18,84	19,05	15,94
Familie of vrienden	5,66	5,26	1,45	7,14	2,9
Vertrouwenspersoon	1,88	1,32	0	1,19	2,9
Politie	5,66	7,89	4,35	2,38	0
OCMW	3,77	9,21	14,49	10,71	5,8
Sociale dienst	1,89	11,84	5,8	19,04	27,55
Psychiatrisch ziekenhuis	1,89	0	5,8	3,57	0
Ziekenhuis	0	3,95	4,35	3,57	0
Ariane of l'Ilôt	16,98	11,84	14,49	13,1	15,94
Andere onthaalhuizen	7,53	5,26	4,35	3,57	5,8
New Samusocial	18,87	6,58	11,59	13,1	18,84
Gevangenis	0	0	1,45	0	0
Andere	1,88	1,32	11,59	1,19	0
Dienst voor kinderen/jongeren	3,77	0	1,45	1,19	1,45
Onbekend	0	1,32	0	1,19	2,9



In 2024 werd meer dan een derde van de vrouwen naar ons doorverwezen door **Crisisopvangcentrum Ariane, L'Ilôt** en **New Samusocial**, samen goed voor 35% van de doorverwijzingen.

Sinds 2020 maakt **Bruss'help** dagelijks een overzicht van de beschikbare plaatsen in de onthaalhuizen van het Brussels Gewest. Dit werd voordien gedaan door crisiscentrum Ariane. Het dagelijks overzicht wordt op grotere schaal verspreid onder andere sociale diensten en OCMW's. Het is moeilijk om de doorverwijzingen die een gevolg waren van de monitoring in cijfers om te zetten.

Een belangrijk deel van de vrouwen bereikt ons na doorverwijzing van sociale diensten. In 2024 waren dat **Cover, Après Service, la Voix des Femmes, Vrienden van het Huizeke, l'ADDE, CAW Tervuren, Aprèstoe, Casa Legal, Fares, la Maison social d'Evere, SOS Jeunes, Pagasa, BAPA, l'AMO Itinéraire, le Vif** in Bergen, een centrum van het Rode Kruis, **l'Hôtel social de Molenbeek**, en een centrum voor gezinsplanning.

Een deel vrouwen vindt op eigen initiatief hun weg naar ons, in 2024 was dat 15,94%.

Inkomen

In 2024 waren de helft van de vrouwen afhankelijk van het OCMW bij hun aankomst. Sommigen waren volledig afhankelijk van een leefloon (42,02%), terwijl anderen wel inkomsten hadden maar bijpassing kregen van het OCMW (7,25%).

27,53% van de vrouwen hadden geen enkele inkomst voor opname. Vaak zijn dat vrouwen die een partner verlaten die wel inkomsten heeft. We zorgen ervoor dat ze toegang krijgen tot OCMW steun, hun rechten op een werkloosheidsuitkering kunnen laten gelden, en/of een aanvraag doen voor alimentatiegeld.

Negen vrouwen beschikten over een loon uit arbeid bij aankomst, en zeven vrouwen bij vertrek. We moedigen de vrouwen aan om werk te zoeken of te beginnen met een vorming. De begeleiding naar werk en vorming gebeurt in samenwerking met de vzw **Hobo**.

Inkomen	Aankomst	Vertrek
Geen inkomen	27,53	2,9
Loon	8,7	8,7
OCMW	42,02	49,28
Loon + OCMW	4,35	1,45
Uitkering + OCMW	1,45	0
Pensioen + OCMW	1,45	1,45
Werkloosheidsuitkering	1,45	1,45
Mutualiteit	4,35	4,35
Mutualiteit + Invalide	1,45	0
Invalide	1,45	1,45
Onbekend	1,45	8,7
Nog in huis	0	20,3
Andere	4,35	0

Betaling

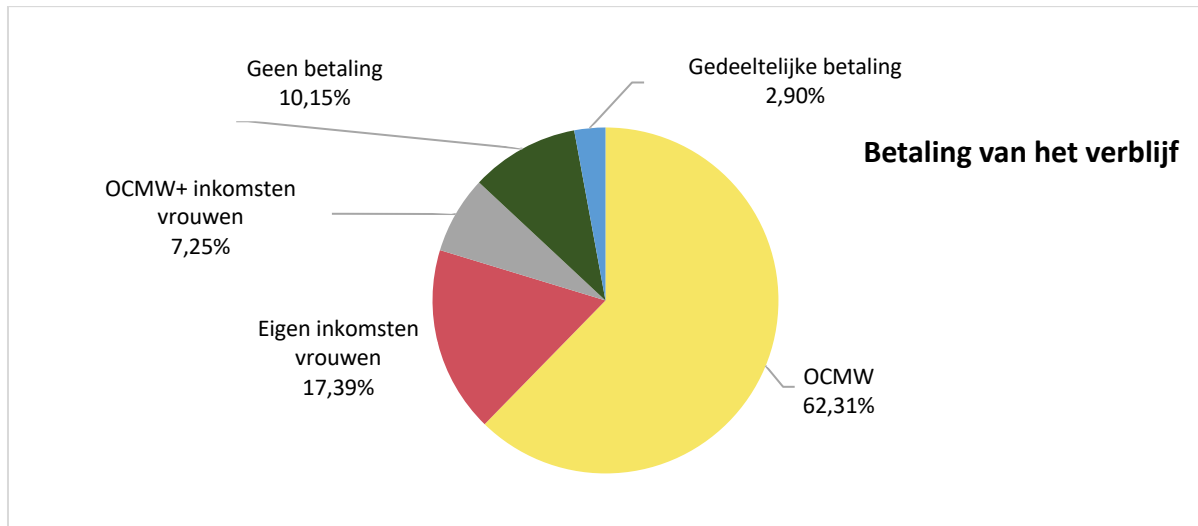
De verblijfskosten dekken de uitgaven voor de kamer, de maaltijden, het transport, de was, activiteiten georganiseerd door Open Deur of externe diensten en de activiteiten voor de kinderen tijdens de schoolvakanties.

Voor 62,31% van de vrouwen werd de verblijfskosten door het OCMW betaald en 17,39 % van de vrouwen betaalde zelf.

7,25% van de vrouwen betaalden zelf een deel van hun verblijf, met bijpassing door het OCMW.

Voor 10,15% van de vrouwen was er helemaal geen betaling. Voor twee vrouwen weigerde het OCMW de ten laste name. We gingen in beroep, en voor één van de vrouwen kregen we een positieve uitspraak begin 2025.

In totaal hebben we geen tussenkomst gekregen voor 640 nachten. Dat is 6,46 % van het totaal aantal overnachtingen.



Heropname

In 2024 had 72,46 % van de vrouwen nog nooit in een onthaaltehuis verbleven. 11,59 % van de vrouwen werd al eens in een ander onthaaltehuis opgenomen en 14,49 % had meerdere verblijven elders gehad. Over één vrouw hadden we geen informatie.

In 2023 waren 92,75% van de vrouwen nog nooit in Open Deur geweest. Vijf vrouwen verbleven al minstens twee keer in Open Deur.

Problematiek

In 2024, kwam meer van een derde van de vrouwen naar Open Deur omwille van huiselijk geweld.

Bij de vrouwen die slachtoffer werden van huiselijk of interfamiliaal geweld, stellen we vast dat ze bij hun aankomst in Open Deur erg verward zijn en bang van anderen. De eerste stap is hen een veilige omgeving bieden. Zich aanpassen aan het leven in het onthaaltehuis kan soms moeilijk zijn.

De veilige omgeving die we garanderen kan de vrouwen helpen hun emoties te uiten en bewust te worden van de controle die hun partner over hen had. Beetje bij beetje en met een begripvolle en constante ondersteuning van het team, proberen de vrouwen zelfvertrouwen terug te winnen en bouwen ze verder aan hun toekomst.

Een andere belangrijke groep werd onthaald in Open Deur als gevolg van materiële problemen. Het gaat over een derde of 28,99% van de opgevangen vrouwen.

Onderstaande tabel geeft een vereenvoudigd beeld van de problematiek van de onthaalde vrouwen. De realiteit toont ons echter aan dat het moeilijk en beperkend is om elke situatie te verbinden met een specifiek probleem. Elke vrouw heeft haar eigen uniek parcours dat voorafgaat aan een opname in Open Deur. De verschillende problemen stapelen zich op en vermengen zich met elkaar. Geconfronteerd met deze complexiteit is het onze taak om vrouwen te begeleiden met een globale psycho-sociale benadering.

Problematiek	2020	2021	2022	2023	2024
Materieel probleem	28,30	28,94	33,33	32,14	28,99
Relationeel met geweld	22,64	22,36	28,99	29,76	37,68
Relationeel zonder geweld	7,55	13,16	5,8	1,19	0
Ouders/kinderen	11,32	10,53	8,70	5,95	4,35
Verslaving	5,66	6,58	4,35	10,71	5,80
Licht mentale handicap	0	0	1,45	0	0
Psychiatrisch probleem	9,43	10,53	7,25	7,14	2,9
Persoonlijke problemen	7,55	3,95	2,90	5,95	10,14
Verblijfsstatuut	5,66	2,63	2,90	2,38	2,90
Andere	1,89	1,32	4,35	4,76	7,25

Schulden

Van de opgevangen vrouwen in 2024 weten we dat 31,88% schulden hadden. Dit is echter maar het topje van de ijsberg want op dit onderwerp rust vaak een taboe. Het is dikwijls in de loop van het verblijf, wanneer facturen en aanmaningen tot betalen per post toekomen, dat we ontdekken dat er schulden zijn en we een beter zicht krijgen over de grootte van de schuld.

Schulden worden opgebouwd door onbetaalde facturen voor gas, elektriciteit, water, mobiele telefoon, internet en televisie. Huurachterstallen, ziekenhuisfacturen en boetes opgelopen tijdens het gebruik van het openbaar vervoer vullen het lijstje aan. Ze kunnen oplopen tot duizenden euro's. De situatie kan dan zo onoverzichtelijk worden dat het moeilijk is voor de vrouw zelf om een overzicht te houden.

Drie vrouwen hadden bij aankomst in Open Deur een voorlopige bewindvoerder. En drie vrouwen hadden een schuldbemiddelaar.

Voor vrouwen met veel schulden maken wij een afspraak met een dienst voor schuldbemiddeling. Vermits ze maar voor een beperkte tijd in Open Deur verblijven, verzekert dit de opvolging van het dossier in de toekomst. In de praktijk merken we echter dat het vaak tijd vergt om een afspraak te bekomen met een dienst voor schuldbemiddeling.

Mentale gezondheid

In 2024 tonen onze cijfers aan dat 33,35 % van onze opgevangen vrouwen een mentaal gezondheidsprobleem heeft. Deze mentale gezondheidsproblemen kunnen divers en meervoudig zijn: psychose, neurose, depressie, angst, posttraumatische stressstoornis, obsessief-compulsieve stoornis, enz.

We constateren dat mentale gezondheidsproblemen vaak bijdragen aan sociale uitsluiting. De vermelde cijfers tonen slechts een deel van de realiteit. Vaak stapelen meerdere problemen zich op bij de vrouwen. Sommige vrouwen moeten we weigeren omdat ze te veel mentale gezondheidsproblemen hebben om goed te kunnen functioneren in het gemeenschapsleven van een onthaaltehuis met kinderen.

Sommige vrouwen worden bij aankomst begeleid door een huisarts, een psychiater en/of een psycholoog. Sommigen willen echter niet of niet meer op consultatie gaan. In deze precaire toestand wordt gezondheidszorg vaak naar de achtergrond geduwd. Bovendien erkennen sommige van deze vrouwen hun mentale gezondheidsproblemen niet. We proberen samen met hen om tijdens hun verblijf een psychologische begeleiding op te starten.

We benaderen het thema mentale gezondheid met veel voorzichtigheid, voorzorg en soms subtiliteit. Als we vragen of moeilijkheden tegenkomen, bespreken we dit tijdens teamvergaderingen, tijdens netwerkvergaderingen, met onze supervisor, die kinderpsychiater is, of we roepen de hulp in van een extern mobiel team voor advies of interventie.

Bovendien is het vinden van een psychiater in de associatieve, publieke of zelfs private sector erg moeilijk en vaak duur. De wachttijden zijn vaak erg lang. Voor sommige situaties kunnen we ons niet veroorloven zo lang te wachten. Toegang tot gezondheidszorg moet een toegankelijk en fundamenteel recht blijven.

Gelukkig hebben we een waardevolle samenwerking met de nabijgelegen medische praktijk van Riches Claires. Een consultatie bij een huisarts kan een gelegenheid zijn om over deze problemen te praten of om een behandeling te starten.

Bovendien maakt de oprichting van het **PsyBru-platform** een iets snellere en goedkopere behandeling mogelijk door een eerstelijnspsycholoog.

Verslavingen

In 2024 wisten we van 86,96% van de vrouwen dat ze geen verslavingsprobleem hadden. Drankmisbruik was voor zeven vrouwen een probleem, en voor drie van hen een combinatie met misbruik van medicatie en hard drugs.

Als ze het wensen kunnen vrouwen over hun verslavingsproblemen spreken met diegene die hen begeleidt in het team. Soms kan verslaving leiden tot gedragsproblemen in huis en dan wordt het onderwerp zeker ter sprake gebracht. Als een vrouw iets aan haar verslaving wil

doen, verwijzen we haar door naar een gepaste dienst zoals een medisch centrum, een dagcentrum, een specialist, etc.

Vorming, zoeken naar werk en de activiteiten van Hobo

In 2024 hebben **19 vrouwen** zich ingeschreven bij **Hobo**, waarvan **15 vrouwen** hebben deelgenomen aan activiteiten van het centrum. Deze 15 vrouwen hebben in totaal **115 keer** deelgenomen aan een activiteit, wat gemiddeld zeven keer per persoon is.

Verder hebben **16 vrouwen** van Open Deur een ontmoeting gehad met een jobcoach van **Hobo** om hun beroepsproject te verduidelijken. Daarvan hebben **7 vrouwen** een officiële begeleiding naar werk gekregen. De werkbegeleiding bij Hobo streeft ernaar een realistisch beroepsproject op te stellen en uit te werken, na een globaal en diepgaand bilan te hebben opgesteld samen met de maatschappelijk werker die de sociale begeleiding doet.

De situaties van de vrouwen in Open Deur verschillen onderling heel erg. Men ziet er echter veel voorkomende situaties:

- wat betreft de socio-professionele situatie:
 - *gebrekkige talenkennis om officiële stappen te zetten: schriftelijke vacatures, sollicitatiegesprekken, een beroepsopleiding,*
 - *laaggeschoold of geen beroepsopleiding*
 - *weinig of geen (officiële) werkervaring*
- wat betreft hun socio-economische situatie:
 - *de moeilijke vraag of de persoon eerst naar woning of eerst naar werk moet zoeken.*

Vandaag de dag is een job vinden niet evident. Enerzijds is het goed heel proactief te zijn en stappen te ondernemen naar werkgevers toe, direct of via via, en dit met veel moed en een goede portie geluk. Anderzijds moet men het langetermijndenken durven aansnijden, door taallessen te volgen, een beroepsopleiding of stage te kiezen, om het beroepsprofiel bij te schaven en de kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.

Met oog op deze moeilijkheden biedt de samenwerking tussen Open Deur en Hobo aanzienlijke voordelen:

- *Het overleg tussen de maatschappelijk werker en de werkbegeleider laat toe om een beter zicht te krijgen op de vaardigheden van de persoon en meer klaarheid te brengen over de keuzes die zich aanbieden...*
- *De nabijheid tussen beide organisaties vergemakkelijkt de doorverwijzing.*
- *Na hun verblijf in Open Deur blijven vrouwen die een woning gevonden hebben steeds welkom op Hobo.*

Bestemming

In 2024 is ongeveer 4 op 10 vrouwen alleen gaan wonen na hun verblijf bij Open Deur. 13,04% van de vrouwen is vertrokken naar een sociale woning. Het gaat over 9 vrouwen waaronder 7 vrouwen die de woning verkregen op grond van artikel 36 voor vrouwen die slachtoffer zijn van intrafamiliaal geweld.

1 op 10 (10,14 %) van de vrouwen vond een woning op de privé-markt. Zes vrouwen vonden een woning via een sociaal verhuurkantoor.

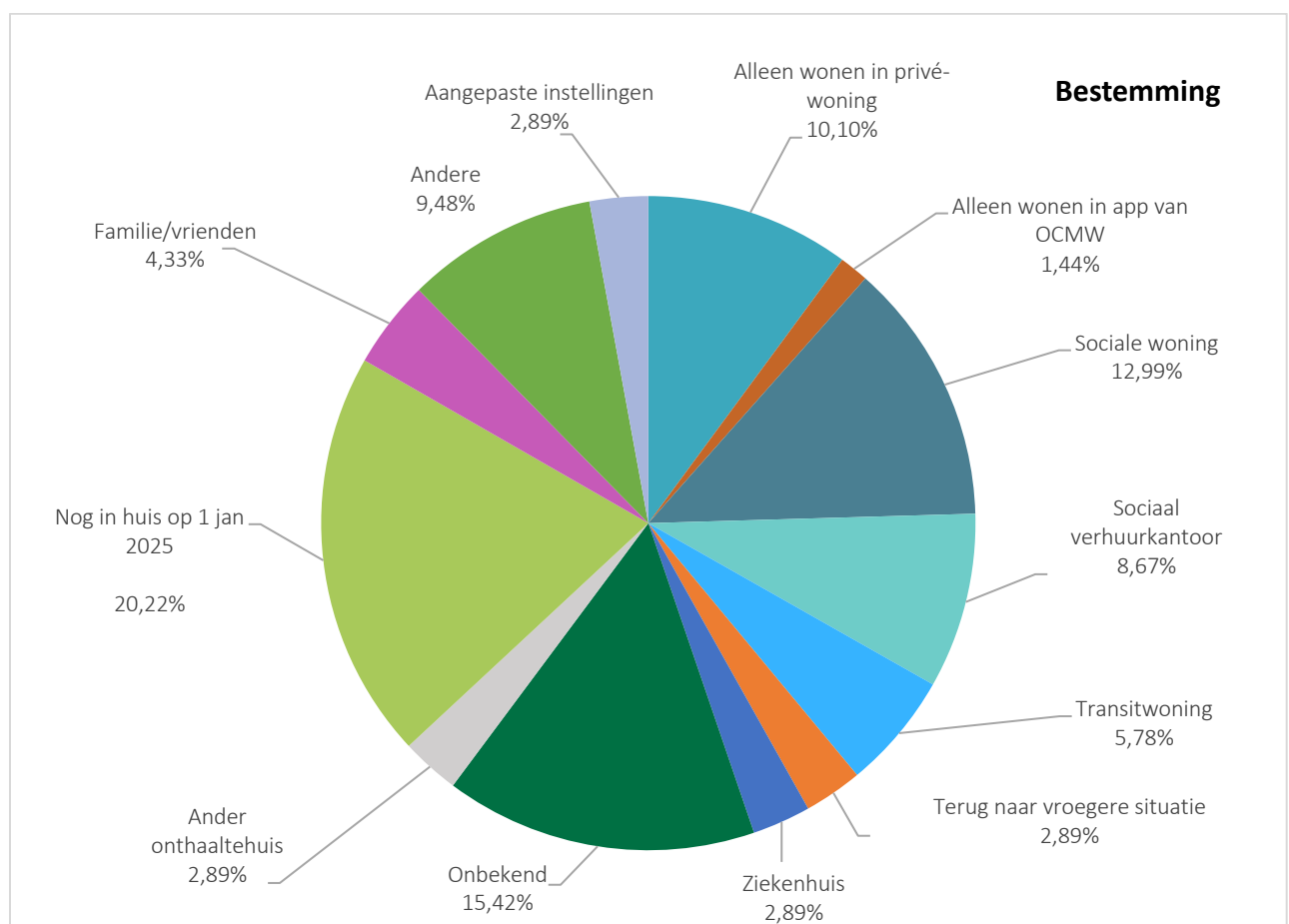
Drie vrouwen installeerden zich in een transitwoning: in onze transitwoning in nr 18, een transitwoning van **Home du Pré** en een van **Kap Cemo**. Voor bepaalde vrouwen in transitwoning zorgt Open Deur voor de na-begeleiding gedurende een bepaalde periode.

Veel vrouwen die alleen gingen wonen kregen steun van onze dienst nabegeleiding. Sommige onder hen werden daarna verder begeleid door een dienst thuisbegeleiding.

Soms blijkt dat een verblijf in ons onthaalteshuis niet of niet meer overeenkomt met de noden van de persoon. We gaan dan op zoek naar een andere, meer geschikte, instelling of onthaalteshuis. In 2024 waren er doorverwijzingen naar **Entre Autres, Enaden, Talita, l'Eglantier, Sans-souci**, een ziekenhuis, **Projet Lazar**, ...

Sommige vrouwen keren terug naar hun oude situatie, in 2024 was dit het geval voor twee vrouwen. Wanneer een vrouw de wens uit terug te keren naar haar vroegere situatie, zullen we hier geen oordeel over vellen. Wel trachten we haar bewust te maken van hetgeen haar motiveerde om thuis weg te gaan en wat haar motiveert om nu terug te keren. We verzekeren hen dat onze deur wijd openblijft als ze later opnieuw een aanvraag wensen te doen.

Voor de 15,42 % van de vrouwen die bij ons vertrekken naar een "onbekende" bestemming gaat het vooral over korte verblijven, waaronder die van een aantal vrouwen voor wie het gemeenschappelijk leven te moeilijk blijkt te zijn. In sommige gevallen worden wij gedwongen een einde te stellen aan het verblijf wegens het niet-respecteren van het institutioneel kader.



Follow up

De meerderheid van de vrouwen wordt nog opgevolgd na hun vertrek uit Open Deur, door onze dienst nabegeleiding of door andere diensten. Verder in dit jaarverslag hebben we het uitgebreid over onze nabegeleiding.

12 vrouwen werden na hun vertrek opgevolgd door de dienst nabegeleiding van Open Deur. Een van die vrouwen verbleef in onze transitwoning op nr 18. Voor twee anderen verzekerden we begeleiding, in afwachting dat er plaats was bij **Aprèstoe**.

Dertig vrouwen werden onmiddellijk na hun vertrek gevolgd door andere diensten, zoals **Aprèstoe (5), De Schutting (2), Entre Autres (1), Kap Cemo (1), Casa Legal (2), CAW Vilvoorde (1), L'Eglantier (1), Lazar (2), Pleegzorg Vlaanderen (1), Projet Lama (1), Sans Souci (1), Talita (1), Vertrouwensartsencentrum en JAC (2)**.

De animaties

Participatie aan activiteiten georganiseerd door Open Deur	Aantal activiteiten	Aantal participaties vrouwen	Aantal participaties kinderen
Culturele activiteiten: bioscoop, museum, theater	18	81	35
Sportieve activiteiten : schaatsbaan, trampolinedpark, wandelen, basket, roller	9	29	60
Uitjes : zee, zoo, hammam, karaoke, circus, kermis, boerderij	11	59	30

Participatie aan activiteiten georganiseerd door anderen	Aantal activiteiten	Aantal participaties vrouwen	Aantal participaties kinderen
Les Gazelles de Bruxelles	8	16	0
Massage door Dana	22	88	22
HOBO	11	43	12
Planning Rosa	1	16	0
Atelier sexplay	1	6	0

Dit jaar hebben 19 vrouwen zich ingeschreven bij **Hobo**, waarvan 15 vrouwen aan activiteiten deelgenomen hebben. Er werden 115 participaties geteld en dus een gemiddelde van 8 activiteiten per bewoonster die bij Hobo ingeschreven was.

Animaties en ateliers georganiseerd door het team	Aantal animaties	Aantal participaties vrouwen	Aantal participaties kinderen
Gezelschapsspelen	2	0	12
Carnaval	1	0	12
Welzijnsatelier	4	23	11
Groene vingers	18	11	31
Politieke animatie	1	10	1
Gezondheidsspel	1	5	0

Nabegeleiding

Une fois qu'une femme hébergée a trouvé un nouveau logement, elle peut demander à l'équipe de l'aider dans toutes les démarches qu'elle entreprend lors d'un déménagement, telles que : contacter le propriétaire, contacter le CPAS de la nouvelle commune, conclure un contrat avec un fournisseur de gaz et d'électricité, acheter des meubles et les monter, le transport, les tâches ménagères dans l'appartement,... Elle peut également compter sur nous pour le développement d'un nouveau réseau et l'orientation vers des services dans le quartier où elle s'installe. Certaines femmes demandent également un soutien à la parentalité.

Nous avons le **Fonds Monique van Oldeneel tot Oldenzeel**, qui nous permet de soutenir financièrement les femmes qui en ont besoin lors de leur déménagement pour le premier loyer, les meubles, la garantie locative,...

En 2024, nous avons accompagnés 38 femmes dont certaines étaient accompagnées d'enfants dans le cadre du suivi post-hébergement. 15 avaient déjà un suivi en 2023. La Porte Ouverte peut continuer à suivre les femmes jusqu'à 6 mois après leur départ. L'exception à cette règle concerne les femmes qui ont emménagé dans le **projet Lazare** ou dans le logement de transit du **Home Du Pré**. Ces deux projets exigent que les femmes continuent à bénéficier d'un accompagnement psychosocial pendant leur séjour. Cet accompagnement est fourni par la Porte Ouverte dans le cadre du post-hébergement. Trois femmes qui vivent dans les logements de l'**AIS Iris**, depuis plusieurs années, sont également suivies par la Porte Ouverte. Nous assurons être le service de contact avec l'AIS en cas de difficultés.

Lorsque nous constatons que notre accompagnement arrive à ses limites et que nous arrivons à la conclusion, en concertation avec la personne, qu'un accompagnement est encore nécessaire, nous recherchons un service de guidance à domicile. Ainsi, nous faisons des orientations vers des services de guidance à domicile. En 2024, nous avons orienté 3 femmes vers **Aprèstoe** et 2 femmes à **De Schutting**. Nous pouvons aussi assurer le suivi le temps qu'une place se libère dans un autre service pour qu'il puisse reprendre le relais.

Les demandes d'accompagnement sont très diverses. Cependant, nous constatons que certaines questions reviennent fréquemment. Elles ont besoin d'une aide administrative. Pendant et après un déménagement, de nombreuses démarches administratives doivent être effectuées : s'inscrire auprès de la commune, informer la caisse d'assurance maladie, demander une allocation de loyer, contacter le nouveau fournisseur d'énergie, ...

Certaines femmes arrivent à la Porte Ouverte avec un statut précaire. Souvent, ces femmes, victimes de violences domestiques, sont arrivées en Belgique par le biais du regroupement familial. Lorsqu'elles divorcent, elles risquent de perdre leur statut de séjour. Nous y travaillons déjà pendant leur hébergement à la Porte Ouverte, mais dans la plupart des cas, cette procédure prend beaucoup de temps et doit être suivie après leur départ. Elles ont besoin d'aide pour continuer certaines démarches pour conserver leur statut.

Certaines femmes demandent de l'aide pour trouver un nouveau logement. C'est certainement le cas pour celles qui vivent dans des logements de transit. Celles qui résident dans le projet Lazare doivent également un jour ou l'autre chercher un nouveau logement. Il arrive parfois que les femmes ne soient plus satisfaites du logement dans lequel elles se sont installées à leur départ de la Porte Ouverte, ou qu'il ne corresponde plus à la composition de la famille.

Il est très important de créer un réseau dans le nouveau quartier où elles s'installent. Nous recherchons avec les femmes des activités et des organisations à proximité de leur lieu de vie, comme des centres communautaires, des groupes de discussion.

Quand on parle de réseau, il y a aussi la question du réseau santé pour la personne. Nous cherchons avec les femmes un nouveau médecin généraliste ou une maison médicale près de leur nouveau domicile.

Beaucoup de femmes qui partent de la Porte Ouverte sont encore engagées dans des procédures de divorce ou de garde des enfants. Dans le cadre du post hébergement, nous restons en contact avec leurs avocats, nous lisons les requêtes et les jugements qui leur sont envoyés et nous les reformulons dans un langage plus facile à la compréhension. De cette manière, elles reprennent le contrôle de leur situation et n'ont pas l'impression que tout est décidé sans elles.

Nous accompagnons les personnes qui sont activement à la recherche d'un emploi. Cette recherche a souvent déjà commencé pendant leur séjour à la Porte Ouverte, mais elle se poursuit et s'intensifie lorsqu'elles s'installent dans leur propre logement. Certaines femmes ne remarquent qu'à ce moment-là qu'elles sont peu occupées la journée et qu'elles s'ennuient seules chez elles. Elles franchissent alors plus facilement le pas vers le monde du travail.

L'ouverture d'un nouveau dossier et l'obtention d'un premier rdv auprès du CPAS compétent met souvent trop de temps. De plus, il y a également un délai trop long avant qu'il ne soit communiqué que le dossier est complet et qu'elles reçoivent une décision du CPAS par la poste. Dans certains CPAS, les femmes doivent attendre deux à trois mois pour recevoir leur revenu d'intégration après avoir quitté la maison d'accueil. De ce fait, les femmes se retrouvent en difficulté depuis le début de leur installation dans leur nouveau logement. Les femmes qui sont restées longtemps à la Porte Ouverte ont pu épargner et nous encourageons chacune à le faire. Toutes les femmes n'ont pas eu le temps d'épargner assez et se retrouvent immédiatement en difficulté lorsque le nouveau CPAS tarde à traiter leur dossier. C'est pourquoi le CPAS de Bruxelles prolonge son assistance de plusieurs semaines, afin de combler la période entre la demande auprès du nouveau CPAS et l'octroi du revenu d'intégration.

Un autre problème qui en découle est qu'il devient difficile de demander une allocation de

relogement. Celle-ci est destinée aux personnes qui quittent un logement inadéquat (inhabitable ou inadapté à la composition de leur famille) ou aux personnes qui sortent du sans-abrisme. Pour obtenir cette allocation, nous avons besoin d'une preuve de revenu du nouveau CPAS et d'une preuve de sans-abrisme. Les contacts avec le nouveau CPAS peuvent être tellement difficiles qu'il arrive souvent que nous ne puissions pas introduire les documents nécessaires à temps pour demander cette allocation. Par conséquent, la plupart des demandes expirent avant que le dossier ne soit complet.

Voici **quelques chiffres** sur les femmes que nous avons suivies dans le cadre du post-hébergement.

L'âge moyen des femmes est de 40 ans.

% des femmes selon leur langue	2024
Français	33%
Néerlandais	0%
Anglais	13%
Autres	15%

La grande majorité des accompagnements se fait en français, la langue de la personne. Cette année, nous n'avons pas eu d'accompagnement en néerlandais et quelques accompagnements en anglais. Les femmes qui ne maîtrisent pas suffisamment le français ou le néerlandais sont vivement encouragées à prendre des cours de langue pour apprendre à maîtriser au moins l'une des langues nationales. Nous travaillons avec elles pour trouver des cours intensifs qui s'adaptent à leur emploi du temps. Les femmes qui travaillent se verront proposer plus souvent des cours du soir. Les femmes qui ont du temps pendant la journée seront orientées vers des cours de langue plus intensifs, idéalement tous les jours de la semaine. Il s'agit de devenir autonome le plus rapidement possible et de reprendre la vie quotidienne sans notre aide. Une fois qu'elles ont quitté la maison d'accueil, nous ne sommes plus là en permanence pour les aider. Nous faisons appel également à des interprètes dans le cadre de l'accompagnement.

% des femmes selon leur domicile	2024
1000 Bruxelles	17,95%
1020 Laeken	2,56%
1030 Schaerbeek	2,6%
1040 Etterbeek	10,3%
1050 Ixelles	7,7%
1070 Anderlecht	25,6%
1083 Ganshoren	7,7%
1090 Jette	5,1%
1210 St Josse	2,6%
1410 Waterloo	2,6%
1800 Vilvoorde	5,1%
1830 Machelen	2,6%
Pas de domicile	7,7%

% des femmes selon occupation	Début de l'accompagnement	Fin de l'accompagnement
Travail Bénévole	7,7%	0%
École	7,7%	5,1%
Formation	17,9%	15,4%
Travail	10%	12,8%
Pas d'occupation	56,4%	33,3%
Encore suivie	-	33,3%

% des femmes et addictions	2024
Pas d'addiction	84,6%
Alcool	7,7%
Médicaments	0%
Drogues dures	0%
Méthadone	0%
Autres	5,1%
Doute	2,6%

Nous accordons une attention particulière aux femmes avec une problématique de toxicomanie qui s'installent seules après leur séjour à la Porte Ouverte. Elles ne sont plus dans le cadre de la maison d'accueil et la tentation de consommer à nouveau peut devenir plus forte. Nous essayons de les contacter plus souvent pour nous assurer que tout se passe toujours bien dans leur nouveau logement. Avant leur départ, nous leur conseillons de faire appel à un service de guidance budgétaire ou à administrateur de biens en vue des difficultés financières déjà présentes, afin de s'assurer qu'elles ne perdront pas leur logement pour cause de loyers impayés.

% de femmes et psychiatrie	2024
Oui	12,8%
Non	71,8%
Doute	15,4%

Il n'est pas rare non plus que des femmes présentant une vulnérabilité psychique commencent à vivre seules après leur séjour à la Porte ouverte. Avec elles aussi, nous essayons de nous assurer qu'elles reçoivent l'accompagnement psychologique nécessaire pour qu'elles puissent continuer à vivre de manière indépendante.

La grande majorité des femmes n'ont pas de problèmes psychiatriques. Dans certains cas, même si aucun diagnostic n'a été posé, il y a des doutes.

Les logements de transit

Étant donné que nous avons arrêté nos logements de transit en lien avec l'augmentation de notre capacité d'accueil, nous avons recherché de nouveaux logements de transit. Nous insistons sur l'importance de cette forme de logement, qui peut servir de transition pour les

femmes avec enfants ou les personnes seules afin de renforcer leur autonomie. Pour certaines, un logement de transit est la première opportunité de vivre de manière autonome et est un outil essentiel pour continuer de les soutenir.

En 2023, nous avons mis en place un nouveau logement de transit dans la rue du Boulet : un appartement avec cuisine, salon, salle de bains et une chambre séparée. Jusqu'à présent, deux résidentes ont eu l'occasion d'y séjourner, dont une femme seule et une mère avec un enfant. Les expériences positives de ces résidentes nous incitent à continuer à rechercher de nouveaux logements de transit afin de pouvoir offrir à plus de femmes l'expérience de cette transition vers une autonomie plus complète.

En 2024 la femme seule y a séjourné 243 jours et la famille y a séjourné 117 jours et y séjourne encore au moment de la rédaction de notre rapport d'activités.

Gegevens over de kinderen

In 2024 verbleven er 35 kinderen, 18 meisjes en 17 jongens in Open Deur met een totaal van 3562 overnachtingen. We hebben 23 kinderen onthaald in 2024 en 12 kinderen werden onthaald in 2023, maar bleven nog een deel van 2024. De gemiddelde verblijfsduur was 102 dagen. We tellen alleen de kinderen die overnachtten in het onthaaltehuis.

We werken ook met moeders die niet vergezeld zijn van hun kinderen. In 2024 was dat het geval voor 3 moeders en 4 kinderen. In deze situaties probeerden we een bezoek tussen moeder en kind te regelen of in stand te houden. 1 vrouw was zwanger tijdens haar verblijf in het onthaaltehuis.

Leeftijd

Aantal kinderen	
Tussen 0 en 5 jaar	9
Tussen 6 en 12 jaar	19
Ouder dan 12 jaar	7

De gemiddelde leeftijd was 8 jaar. 28 van de 35 kinderen waren jonger dan 12 jaar. 54 % van de kinderen gingen naar de lagere school.

Verblijfsduur

Aantal kinderen	
< 3	4
3-7	0
8-14	0
15-30	2
31-45	4
46-90	11
Meer dan 90 dagen	14

Gezinsgrootte

Aantal moeders	
Moeders met 1 kind	7
Moeders met 2 kinderen	4
Moeders met 3 kinderen	4
Moeders met 4 kinderen	2

Onderwijs :

	Aantal kinderen
Bij de moeder	1
Kribbe	1
Kleuteronderwijs	5
Lager onderwijs	20
Buitengewoon Lager Onderwijs	1
B-klas	1
Algemeen Secundair Onderwijs	3
Onthaalklas anderstaligen	1
Buitengewoon Secundair Onderwijs	1
Technisch Secundair Onderwijs	1

Taal

	Aantal kinderen
Franstalig	24
Nederlandstalig	9
Anderstalig	2

Anderstalig = Arabisch

Animaties in Open Deur

	Aantal	Aantal kinderen gemiddeld	Aantal moeders gemiddeld
Kindervergadering	11	4	-
Moedervergadering	2	-	5
Spelatelier	38	3	
Leesatelier	6	1	-
Uitstap woensdag	8	5	-
Uitstap weekend	9	5	4
Carnavalsfeest	1	12	
Sinterklaasfeest	1	51	33

Animaties buitenshuis

	Aantal kinderen	Aantal moeders
Hobby	16	10
Vakantie-activiteiten	28	15

In overleg met moeder en kind zochten we naar een vrijetijdsbesteding voor 12 kinderen. We schreven 3 kinderen in in een zwemclub, 2 kinderen in een voetbalclub, 1 kind in een

dansschool, 6 kinderen in gevechtssporten zoals taekwondo, karaté, judo, box en worstelen. 4 kinderen namen daarnaast deel aan de buitenschoolse activiteiten georganiseerd door hun school. Hier ging het om een atelier gezelschapspelen, taalatelier en turnen.

De vakantie-activiteiten vinden steeds buitenshuis plaats. Hiervoor werken we samen met verschillende sport- en jeugdverenigingen: **Action Sport Koekelberg, le Cémôme, Centre de vacances de la commune de Molenbeek, de Foyer, Don Bosco, IBO Buiteling, IBO Nekkersdal, Kids and Family, Lattitude Jeunes, Maison des Jeunes l’Avenir**, Plaine de jeux de la commune de Ganshoren, **Soyez Stage, VGC** speelplein Takaro en de Haven.

Voor veel kinderen is het de eerste keer dat ze aan dergelijke activiteiten deelnemen en velen onder hen blijven ook na hun verblijf op deze organisaties beroep doen. Daarom vragen we een sociaal tarief voor hen aan en zoeken we bewust naar betaalbare vakantiestages. Verschillende gemeentes kennen sportchèques toe aan jongeren om sport bij hen te promoten en komen deels tussen bij het inschrijvingsgeld van sportclubs. Sommige OCMW’s werken ook samen met enkele van deze vzw’s en komen volledig of gedeeltelijk tussen voor de betaling. De **VGC** voorziet een Passepartoe. Dit is een toegangskaat voor hobby’s, culturele en sportieve activiteiten aan verminderde prijs voor iedereen vanaf 3 jaar. De aanvraag van de kaart is gratis en wordt voorbehouden aan kansarme gezinnen.

14 van de 35 kinderen verbleven hier langer dan 3 maanden. Hierdoor namen ze dikwijls verschillende keren deel aan vakantie-activiteiten. Hoe meer ze het doen, hoe meer het ingeburgerd geraakt, hoe groter de kans dat ze het zullen voortzetten na hun verblijf.

Problematiek

	Aantal kinderen
Getuige van geweld tussen ouders	29
Fysiek slachtoffer van familiaal geweld	6
Schoolmoeilijkheden	7
Gezondheidsmoeilijkheden	5
Slaapmoeilijkheden	8
Eetmoeilijkheden	7
Opvoedingsvragen	8

In 2024 waren **29 van de 35 kinderen, of 83 % van de kinderen, getuige van geweld tussen hun ouders.**

Blootstelling aan partnergeweld is een vorm van psychologische mishandeling van de kinderen. Geweld doet de routine en de regels, die het gezinsleven bij elkaar houden, uit elkaar spatten. De ouders worden tegelijk een bron van veiligheid en van angst. Dit zorgt voor veel verwarring en veroorzaakt sterke emoties bij het kind. Getuige zijn van partnergeweld creëert een gevoel van dreiging en schendt de basisveiligheid van het kind.

Hoe frequenter en ernstiger het geweld, hoe gevoeliger en waakzamer het kind wordt voor alle tekenen die een periode van geweld aankondigen. Het kind wordt onderworpen aan de cirkel van geweld en past zich in zijn dagelijks leven aan doorheen de verschillende fases: het voelt de spanning, ondergaat de crisis en hoopt dat het geweld er niet komt. Het voelt de angst, de dreiging en de onmacht wanneer het geweld zich herhaalt. Dit brengt opnieuw een groot gevoel van angst met zich mee.

Partnergeweld terroriseert het kind en isoleert het door angst of schaamte voor het geweld. Het beschadigt het kind door het gewend te maken aan machtsmisbruik en ongepaste vormen van interpersoonlijke relaties. Het leert dat het kan krijgen wat het wil door gebruik te maken van geweld. Het kind groeit op met fundamentele twijfels wat liefde, intimiteit en geweld betreft.

Niet alle kinderen lijden op dezelfde manier of even intens onder het partnergeweld waaraan ze blootgesteld werden, maar de moeilijkheden die geobserveerd werden zijn vergelijkbaar met die van andere vormen van mishandeling: problemen rond geestelijke gezondheid (angst, depressie, posttraumatische stress), fysieke klachten (buikpijn, hoofdpijn, nachtmerries, slapeloosheid, verwondingen...), concentratieproblemen (schoolachterstand of zittenblijven) en problemen met het functioneren op sociaal vlak (gedragsproblemen, zoals opstandig gedrag, onrust, angstaanvallen, woedeaanvallen, zich op zichzelf terugtrekken,...).

5 kinderen waren fysiek slachtoffer van familiaal geweld. 1 kind was slachtoffer van seksueel geweld binnen het gezin.

In de mate van het mogelijke laten we de kinderen verder naar hun vertrouwde school gaan. Als de afstand echt te groot is zoeken we plaats in een school in de buurt van het onthaaltehuis. **In 2024 hebben we voor 4 kinderen een nieuwe school gezocht** en hielpen we **1 mama en haar dochter bij de keuze voor een secundaire school voor volgend schooljaar** door de procedure uit te leggen en samen met haar een lijst van de open deur-dagen te maken en de punten te overlopen die voor haar belangrijk waren bij de studiekeuze. Nadat ze verschillende scholen bezochten, maakten ze een keuze en hebben we de documenten samen ingevuld.

Een kind inschrijven in een school is vaak ingewikkeld voor onze moeders, omdat verwacht wordt dat het gebeurt via internet en ze verschillende mogelijke scholen moeten aanduiden. Het gebeurt ook dat ze geen toegang hebben tot een computer.

3 kinderen kenden leermoeilijkheden. Het ging om taalontwikkelingsproblemen, concentratieproblemen en aanpassingsmoeilijkheden.

8 kinderen hadden slaapproblemen en/of een gebrek aan ritme. Ze slaagden er niet in om in te slapen, hadden nachtmerries of deden aan bedplassen.

7 van de 35 kinderen had eetproblemen. De meeste onder hen waren heel selectief in hun keuze aan tafel. Onze maaltijden zijn gemeenschappelijk. Een vrouw kookt om beurten een maaltijd voor de hele groep. Dit jaar waren er veel kinderen die het moeilijk vonden om de maaltijd die niet door hun moeder klaar gemaakt werd op te eten, omdat ze de ingrediënten niet lekker vonden of eerder een voorkeur hadden voor snacks.

De moeders van 8 kinderen signaleerden andere problemen rond opvoeding. Ze stelden ons de volgende vragen: Hoe kan ik mijn kind leren omgaan met frustraties? Hoe grenzen stellen?

Hoe praat ik over de echtscheiding met mijn kind? Hoe kan ik mijn kind aanzetten om gezond te eten? Wat met schermtijd? Hoe “kwali-tijd” creëren met mijn kind?

De situaties van 6 kinderen werden tijdens de supervisies met onze kinderpsychiater en systeemtherapeut besproken. Sommige situaties waren zo moeilijk dat ze 2 tot 3 keer aan bod kwamen.

Netwerk

Dit jaar hebben we met volgende diensten samengewerkt:

Balou van IBO Buiteling, Bureau de consultation ONE rue des Six Jetons, Centre de Santé Mentale U.L.B., C.L.B. Pieter Breughel., centre de P.M.S, de la communauté française 2, De Schutting, La Maison de Léa, Kinderkribbe de Ketjes, Le Patio, Parcours d' Accueil, SOS Enfants de l'hôpital Saint-Pierre.

Om een netwerk rond een gezin op te bouwen heeft de kinderwerking contacten met de centra voor geestelijke gezondheidszorg, de buurthuizen, **Kind en Gezin**, de scholen, de **CLB's**, de jeugdbescherming,... Op die manier kunnen we het gezin aangepaste hulp bieden.

Het team zou ook meer ervaringen en werkmethodes willen uitwisselen met collega's van andere onthaalhuizen. Het is belangrijk om onze ervaringen te delen in de sector, om verder te blijven nadenken, nieuwe methodes te ontwikkelen en vormingen te volgen. We zijn enthousiast dat er intervisies georganiseerd worden voor alle kinderwerkers van de Brusselse onthaalhuizen door de BICO-federatie. Dit jaar hebben we overleg gehad met de ONE en Kind & Gezin en waren we te gast bij de EVA-cel van de politie zone West.

In 2024 hebben we beroep gedaan op de SAJ voor 3 kinderen. 1 kind stond onder toezicht van de Jeugdrechter.

Travail des pères

Contacts entre la Porte Ouverte et les pères

Lorsqu'une maman arrive à la maison d'accueil, nous essayons de comprendre sa situation dans sa globalité. Ensuite, en équipe et par rapport à la situation de la maman, nous voyons s'il est judicieux de parler du papa et d'éventuellement prendre contact avec lui. En effet, certaines femmes sont séparées depuis longtemps du papa de leurs enfants, gèrent bien la situation et n'ont pas besoin de notre intervention. D'autres ne sont pas prêtes à nous en parler ou à reprendre contact avec celui-ci.

Quand nous parlons pour la première fois à la maman du travail que l'on peut réaliser avec le père de leurs enfants, nous lui expliquons en quoi cela consiste, quels sont les thèmes qui peuvent être abordés, le cadre, la confidentialité et l'intérêt que nous voyons dans cette prise de contact. Si la maman accepte, nous regardons ensuite avec elle si des choses urgentes

doivent être réglées tel que la santé, la scolarité ou autres. Nous travaillons toujours, bien sûr, avec l'accord de la maman et ce, avec l'enfant au centre de nos préoccupations.

Ensuite, la plupart du temps, un premier contact avec le papa se fait directement à la porte ou par téléphone, pour nous présenter et lui proposer une rencontre. Les papas réagissent généralement positivement à cette invitation même si certains ont besoin d'un temps de réflexion. Ce qui nous semble important, c'est que le papa puisse avoir un endroit où il peut s'exprimer, où il est aidé par rapport à son enfant, que ce soit au sein de la maison d'accueil ou ailleurs.

Lors de la première rencontre, nous prenons le temps de mettre un cadre clair et nous rappelons au papa qu'il est ici en tant que père, rôle qui est différent de l'ex conjoint. Par ailleurs, le papa entre dans la maison d'accueil par une porte qui est différente de l'entrée de la maison d'accueil des femmes. Il est important de respecter l'espace des femmes, des mamans.

Le premier entretien est intéressant car il nous permet de faire connaissance avec le papa, de l'écouter, de lui expliquer où et dans quelles conditions vit son enfant, le rythme de la maison d'accueil etc. Les thèmes des entretiens varient d'une situation à l'autre. Nous essayons de comprendre quelle place occupe le papa, comment cela se passait avant que la maman et son enfant arrivent à la maison d'accueil, si un jugement a été établi, comment les parents communiquent entre eux, etc. Nous essayons de voir ce que nous pouvons mettre en place pour maintenir ou éventuellement établir un lien avec le papa si la maman et l'enfant le souhaitent. Nous abordons aussi certains thèmes plus administratifs ou de logistiques comme l'école, la crèche, les allocations familiales, la reconnaissance de handicap, la pension alimentaire, etc. Chaque accompagnement est différent et adapté à la demande des parents. Nous gardons comme objectif supérieur et principal l'intérêt de l'enfant.

Ensuite, un résumé de l'entretien est rendu en équipe afin de partager la vision du papa, ses disponibilités et ses attentes. Cela permet d'agrandir le champ sur la compréhension de la situation familiale. L'équipe s'efforce de rester neutre et objective. Nous sommes là pour établir un lien, faire de la prévention, notre rôle n'est pas de faire une thérapie. Si le parent émet le souhait ou si l'équipe suggère que la famille a besoin d'un travail plus approfondi, nous renvoyons vers le réseau où nous pouvons proposer une réunion avec les différents intervenants qui aident déjà la famille afin de mutualiser l'aide.

En renvoyant les parents vers un service extérieur, l'équipe les invite à faire appel à une aide extérieure à la maison d'accueil, ce qui permettra à la famille de continuer le travail même lorsque maman et enfant(s) auront quitté la Porte Ouverte.

Durant cette année 2024, nous avons pu avoir des contacts avec 5 papas par téléphone et/ou en présentiel. Par ailleurs, nous avons parlé de la relation père-enfant avec 21 de nos femmes hébergées.

Supervision autour de la relation père-enfant

Nous avons travaillé 6 situations complexes liées à la parentalité avec notre superviseur Philippe Kinoo, pédopsychiatre.

Visite royale à la Porte Ouverte

Je suis maman d'une fille de 11 ans et on est toutes les deux résidentes à la maison d'accueil Porte Ouverte. Nous avons eu la chance d'être présentes durant la visite du couple royal le 19 décembre 2024, c'était un jeudi, les enfants ont pu prendre congé de l'école ce jour-là pour être présents. D'autres anciennes femmes et enfants sont venues aussi, ce fut aussi un jour de retrouvailles et de joie d'une part pour la visite royale et d'autre part pour revenir à la maison qui les a accueillies et aidées à se reconstruire et commencer une nouvelle vie.

Avant le jour de la visite, bien sûr, il y avait des préparatifs, des réunions entre l'équipe mais aussi pour les femmes et les enfants pour nous parler de l'organisation de la matinée. On a aussi fabriqué des décorations avec des branches de sapin et des boules de Noël. Le jour arrivé on a fait les dernières préparations, ça m'a rappelé les jours de fêtes chez nous au Maroc, où la maison doit être bien rangée et tout le monde porte ses plus beaux habits, et surtout le sourire sur tous les visages. On a accueilli le couple royal devant la maison, une fois à l'intérieur, avec des chants de Noël de la chorale des choux de Bruxelles. Après ça, le couple s'est entretenu avec l'équipe de la Porte Ouverte, il y'avait aussi des moments d'échanges entre les mamans et le roi et la reine. Vers 12h on a pu tous partager une bonne soupe dans la salle à manger en toute simplicité et dans une ambiance chaleureuse où on a continué d'échanger. Ce fut un moment spécial, un moment de consolation pour nous qui avons vécu des périodes douloureuses.

Zahra

Visites réunion, supervisions et formation

Formations du personnel

Résumé	Organisation	Nombre de participants
Formation droit de séjour – module 1	ADDE	2
Formation droit de séjour – module 2	ADDE	1
Journée de rencontre intersectorielle « comprendre et accompagner la victime sous emprise »	stad Bsl, gemeente Elsene, politie BSL - Elsene, OCMW BSL 1	1
Secret professionnel via le comité vigilance – module 1	Comité vigilance en travail social	9
Secret professionnel via le comité vigilance – module 2	Comité vigilance en travail social	8
Secret professionnel via le comité vigilance – module 3	Comité vigilance en travail social	9
Journée d'approfondissement : accompagner les victimes de violence conjugales – module 1	Centre de prévention des violences conjugales via AMA	1
Journée d'approfondissement : accompagner les victimes de violence conjugales – module 2	Centre de prévention des violences conjugales via AMA	1
Module d'approfondissement pour l'accompagnement des enfants victimes de violence (jour 1/2)	Centre de prévention des violences conjugales via AMA	1
Module d'approfondissement pour l'accompagnement des enfants victimes de violence (jour 2/2)	Centre de prévention des violences conjugales via AMA	1
2 journées de formation d'approfondissement : accompagner les auteurs de violence (jour 2/2)	Centre de prévention des violences conjugales via AMA	1
2 journées de formation d'approfondissement : accompagner les auteurs de violence (jour 1/2)	AMA en collaboration avec Praxis	1
1er secours Mensura	Mensura	1
1er secours Mensura	Mensura	1
Outils de gestion de l'absentéisme	Mensura	1

Réduction des risques dans l'usage des drogues (1/2)	Modus Vivendi	8
Réduction des risques dans l'usage des drogues (1/2)	Modus Vivendi	9
Webinair gramen	Centrum Geestelijke Gezondheid Brussel	1
Formation de base Excel	AMA	1
Wegwijs in de Brusselse sector van thuis en dakloosheid	BICO	1
Formation de base Excel	École de sécurité civile Province de Namur	1
L'enfant au coeur des violences intrafamiliales : agir et comprendre	CPAS	1
Les auteurs de violence intrafamiliale : un enjeu pour une approche globale	CPAS	4
Masterplan	Bruss'help	1
Atelier découverte de l'outil « enjeux santé »	Culture Santé	2
Présentation sociale Poursuit	FéBul Bfluh	2
Inleiding: het proces van partnerdominantie deel 1	AMA	1
Inleiding: het proces van partnerdominantie deel 1	AMA	1
In en uit de greep van conflict dag 1	UCLL Hogeschool	1
In en uit de greep van conflict dag 2	UCLL Hogeschool	1
In en uit de greep van conflict dag 3	UCLL Hogeschool	1
In en uit de greep van conflict dag 4	UCLL Hogeschool	1
Lutter contre les discriminations dans le logement	RBDH	1
Logement social: de l'inscription à l'attribution d'un logement	RBDH	1
webinaire : Santé mentale soutien et accompagnement à Bruxelles	Brusano	2
Séminaire sur la fonction de direction (5jours)	Centre de formation et de supervision en institution	1
Comment rédiger une procédure d'évacuation	ABBET	1
Comment rédiger un plan global de prévention	ABBET	1
Le carré du devoir (2 jours)	Formeville	1
DPO : RGPD et obligation de désigner un DPO	Bruxeo	1

En complément à ces formations, nous avons eu 11 supervisions accompagnées par le pédopsychiatre Philippe Kinoo.

Présentations des visites internes et externes de Porte Ouverte

Résumé des visites internes	Nombre de visiteurs
Visites d'étudiants	10
Visiteurs dans le cadre de la semaine du sans-abrisme à Bruxelles	12
Centre Ariane	1
Brustars	3

Résumé des visites externes	Nombre de visites
Visites externes	18
Visites dans le cadre de la semaine du sans-abrisme à Bruxelles	39

Parmi les visites externes, nous avons eu l'opportunité de découvrir: le centre **Wiegwijs**, le **centre Belgo-Roumain** et **l'Espace Social Téléservice**. Nous avons également assisté à la présentation de Habitoools, proposée par **l'Association Infirmiers de Rue**, ainsi qu'à celle du nouveau projet Olista par **Safe Brussels**. De plus, nous avons suivi la présentation du TFE et nous avons visité la **Maison Lazare**. Enfin, un rendez-vous a été organisé chez **Planning Rosa** pour la mise en place des différentes animations prévues pour l'année.

Réunions et Supervisions

En 2024, les membres du personnel de la Porte Ouverte ont participé à des réunions, échanges de pratiques, groupes de travail et réseaux. Vous en avez eu un bref aperçu ci-dessus.

Une collègue a participé aux réunions du réseau **Bitume**. Dans ce réseau sont enregistrés des usagers (hommes et femmes) qui ont un long parcours au sein d'une/plusieurs organisation(s). L'idée du réseau est de présenter le trajet d'accompagnement en étroite collaboration avec les différentes organisations psycho-médicosociales et ce, en mettant l'intérêt du bénéficiaire au centre des interactions.

Nous avons également participé à une réunion du 'Regio-overleg thuislozenzorg Brussel'. C'est un lieu où des organisations Néerlandophones à Bruxelles peuvent échanger sur leurs pratiques et partager des nouvelles du secteur sans-abri.

Quelques collègues ont participé à un échange de pratiques autour du travail enfants dans le secteur du sans-abrisme et une intervision autour du travail enfants en collaboration avec **l'ONE** et **Opgroeien**. L'échange de pratiques et l'intervision étaient organisés par la Fédération **BICO**.

Une concertation avec tous les travailleurs enfants des maisons d'accueil a eu lieu et a été organisée par la **BICO**. Cette année nous avons eu des rencontres avec **l'ONE** et **Kind&Gezin** et nous avons été reçus par la cellule **EVA** de la police zone ouest.

De plus, deux membres du personnel ont participé en tant que jurés, à la soutenance de travaux de fin d'études d'étudiants en assistance sociale à l'IESSID, l'une en juin et l'autre en août.

Iram Chaudhary, coordinatrice de la Porte Ouverte, siège aux **réunions des Conseils d'Administration** et des Assemblées Générales de la **Fédération BICO**, **Aprèstoe**, **AIS Iris**, **Beschut asbl**, **Les Gazelles de Bruxelles** et **Hobo asbl**.

Au niveau de la **Fédération BICO** il y a eu d'autres réunions : des groupes de travail en lien avec différentes thématiques : Décomptes des enveloppes et politique de qualité en collaboration avec le CPAS, changement SISP/AIS adresse de référence, « possibilité de mutualisation entre les différents membres des fonctions support DPO conseiller en prévention, achats groupés, support tech et logistique », question patronales (télétravail et iriscare), échanges sur les pratiques de direction, rencontre avec Le Foyer Anderlechtois pour une meilleure collaboration art.36.

Teamleden

Iram Chaudhary	Sociaal-assistente, coördinatrice sinds 01/09/2012, in dienst sinds 01/12/1999.
Ann Vanden Branden	Sociologe, administratief verantwoordelijke, in dienst sinds 15/03/1995.
Fabienne Verduyn	Sociaal-assistente, psychosociale begeleiding van de kinderen, in dienst sinds 01/01/1993.
Khadija Maida	Opvoedster, psychosociale begeleiding van de kinderen, in dienst sinds 01/01/2017
Eléonore Moureau	Sociaal-assistente, master in de sociologie, psychosociale begeleiding van de bewoners, in dienst sinds 15/04/2015, werking met de vaders.
Monica Saey	Sociaal-assistente, psychosociale begeleiding van de bewoners, in dienst sinds 25/12/2017, nabegeleiding.
Géraldine Musyck	Sociaal-assistente, psychosociale begeleiding van de bewoners, van 05/10/2018 tot 14/07/2024
Pauline Titeux	Psychologe, psychosociale begeleiding van de bewoners, van 15/02/2023 tot 30/06/2024
Celine Van Mulders	Sociaal-assistente, psychosociale begeleiding van de bewoners, in dienst sinds 01/09/2019 tot 26/05/2024
Bruno Milone	Opvoeder, psychosociale begeleiding van de bewoners, van 05/10/2009 tot 30/04/2024.
Ornela Omoy	Sociaal-assistente, psychosociale begeleiding van de bewoners, in dienst sinds 7/03/2022.
Sangeeth De Ridder	Sociaal-assistente, psychosociale begeleiding van de bewoners, in dienst sinds 1/12/2022.
Yasemin Sever	Sociaal werkster, van 16/10/2023 tot 31/03/2024
Sarah Bonnot-Zuber	Sociaal-assistente, psychosociale begeleiding van de bewoners, van 01/05/2023 tot 31/10/2024
Diallo Assiatou	Sociaal werkster, psychosociale begeleiding van de bewoners, in dienst sinds 01/05/2024
Mathilde Louis	Sociaal-assistente, psychosociale begeleiding van de bewoners, in dienst sinds 15/07/2024
Chloé Lebeslourd	Opvoedster, psychosociale begeleiding van de bewoners, in dienst sinds 01/09/2024
Ainour Boumraya	Sociaal-assistente, psychosociale begeleiding van de bewoners, in dienst sinds 01/05/2024
Iman El Hajjoui Zayouhi	Studente maatschappelijk werk, psychosociale begeleiding van de bewoners en beheer van het gemeenschapsleven. Stagiair en studentenjob.
Alice Camerlinckx	Administratief assistente, van 22/01/2024 tot 30/04/2024
Sanae Benhaddou	Administratief assistente, in dienst sinds 01/10/2024
Nadia Mharzi	Nachtpermanentiemedewerkster, in dienst sinds 15/04/2020.

Emanuel Lorrain	Nachtpermanentiemedewerker, in dienst sinds 1/07/2020.
Arzu Saglam	Nachtpermanentiemedewerker, in dienst sinds 19/04/2022.
Klara De Man	Nachtpermanente, van 01/01/2024 tot 31/03/2024
Zeynebe Bakkali Tahiri	Nachtpermanente, van 01/06/2024 tot 31/12/2024
Hassna Salhi	Logistiek medewerkster sinds 2/3/2023
Abdelkader Abbassi	Arbeider (ACS), in dienst sinds 19/03/2012

Freelance medewerkers

Phillippe Kinoo
DANA

kinderpsychiater, systeembenadering, supervisor van het team (éénmaal per maand) sinds oktober 1990
2 vrijwilligers komen elke twee weken voor een massage en relaxatie van de bewoners sinds september 1991

Raad van bestuur en de Algemene Vergadering

Ria Willem	Voorzitster
Jean-Elie Lanotte	Penningmeester
Martine Peeters	Secretaris
Gert Van Ransbeeck	Lid
Chris Deslagmulder	Lid
Greet Meyhi	Lid
Stefan Van Moll	Lid
Karen Swyngedauw	Lid
Peggy Piret	Lid

Financiën en subsidies

Het onthaalhuis Open Deur wordt erkend en gesubsidieerd door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

In 2019 werden de nieuwe uitvoeringsbesluiten gepubliceerd verbonden aan de ordonnantie van 2018 betreffende de reorganisatie van de daklozensector en de subsidiëring van de bicommunautaire instellingen in het Brussels Gewest.

Het uitvoeringsbesluit voorziet in het personeelskader en de subsidiëringwijze van de erkende centra. Er wordt een jaarlijkse voorlopige forfaitaire enveloppe toegekend door de optelling van:

- De theoretische kostprijs van het aantal functies dat wordt gesubsidieerd in overeenstemming met de geldende loonschalen en de personeelsnormen (in de bijlagen)
- Een gemiddelde anciënniteit
- Een vermenigvuldigingscoëfficiënt die de sociale lasten en andere premies of sociale voordelen omvat
- Het maximale bedrag van
 - de werkingskosten (een jaarlijks bedrag afhankelijk van het aantal bedden vermeerderd met een bedrag toegekend voor de directie/coördinatie)
 - uitrustingskosten
 - opleidingskosten (=1% van de gesubsidieerde loonmassa)
 - beheerskosten (=4% van de gesubsidieerde loonmassa voor de arbeidsongevallenverzekering, arbeidsgeneeskunde, het sociaal secretariaat, het woon-werkverkeer en aanwervingskosten)
- Een variabel deel dat mogelijk andere personeelskosten, uitrustingskosten en werkingskosten dekt die noodzakelijk zijn voor de werking van het centrum.

Het bedrag van deze forfaitaire enveloppe is het maximale bedrag van subsidie die een instelling kan ontvangen.

We hebben ook personeelsleden die gesubsidieerd worden door het Sociaal Maribel Fonds. Onze instelling wordt door hen erkend als een bicommunautaire opvoedings- en huisvestingsinrichting. De bedoeling van het Fonds is de werkdruk te verlagen door bijkomende aanwervingen mogelijk te maken binnen de private non-profitsector. Deze subsidie beantwoordt aan een nood en geeft ons de kans om de kwaliteit van ons werk te verbeteren.

De werkgevers krijgen een toelage van het Fonds voor de loonkosten van nieuw aangeworven, bijkomend personeel.

We hebben eveneens een personeelslid met een Gesco-statuut waarvoor we een premie ontvangen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Lijst van organisaties

-ABBET vzw	ABBET heeft als opdracht om verenigingen te informeren, sensibiliseren en begeleiden om een welzijnsbeleid op het werk te ontwikkelen.
-Action Sport	Biedt een waaier van sportactiviteiten en stages aan voor kinderen tijdens het schooljaar en de vakanties.
-ADDE asbl	Association pour le droit des étrangers, een onderzoekscentrum dat de rechten van migranten verdedigt.
-AIS	Agence immobilière social, Sociaal Verhuurkantoor
-Albatros	Onthaaltehuis voor thuislozen, deelwerking van CAW Brussel.
-AMA asbl	Federatie van onthaalthuizen en diensten in de thuislozenzorg die erkend zijn door de Franse Gemeenschapscommissie, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie of het Waalse Gewest.
-AMO Itinéraire	Itinéraires AMO est un service d'aide en milieu ouvert qui accueille et accompagne des jeunes en difficultés. Il fait partie du secteur de l'Aide à la Jeunesse et s'adresse aux jeunes de 0 à 18 ans et à leur famille. Son travail s'inscrit dans le cadre de l'aide préventive destinée aux jeunes et leur famille dans leur milieu de vie et dans leurs rapports à leur environnement.
-Aprèstoe vzw	Ambulante dienst voor psychosociale begeleiding van personen die in een onthaaltehuis verbleven, en die nog begeleiding nodig hebben.
-Apré Service	Beschutte werkplaats voor mensen met een handicap.
-Beschut vzw	vzw die het patrimonium beheert van de vroegere vzw's De Schutting en Albatros (vooraleer deel uit te maken van CAW Brussel)
-BICO Federatie vzw	Vertegenwoordigt de bicommunautaire organisaties in de thuislozensector in Brussel, die allen gesubsidieerd zijn door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
-Bitume	Réseau Bruxellois d'Intervention de Terrain pour Usagers Marginalisés ou Exclus
-Brusano	Pluralistische en bicommunautaire dienst voor coördinatie en ondersteuning van professionelen in de eerstelijnszorg.
-Brusselse Bond voor het Recht op Wonen	Tweetalige groepering samengesteld uit een 60tal verenigingen die elk op hun terrein werk maken van de realisatie van het recht op wonen en ijveren voor goede en betaalbare woningen.
-Bruss'help	Bruss'help coördineert de noodopvang- en inschakelingsvoorzieningen voor dak- en thuislozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De organisatie is gemandateerd door de <u>Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie</u> en verleent diensten aan de bevolking en aan de gezondheids- en sociale actoren die met dak- en thuislozen werken.
-Bru-Stars	Het Brussels Netwerk Geestelijke Gezondheidszorg voor kinderen en jongeren.
-Bruxeo	Interprofessionele werkgeversorganisatie van de social profit-sector voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

- CASA Legal vzw die advocaten, maatschappelijk assistenten, juristen, psychologen en bemiddelaars op één plaats samenbrengt om rechtzoekenden bij te staan
- CAW Brussel, Tervuren In Vlaanderen en Brussel zijn er 11 Centra voor Algemeen Welzijnswerk. Deze centra bieden verschillende sociale diensten aan, onder een gemeenschappelijk beheer.
- Centre belgo-Romain **Organisation d'éducation permanente qui s'occupe de l'intégration des personnes venues de l'Europe de l'Est et accorde une grande attention à l'aspect socioculturel de celle-ci avec entre autres un service d'interprétariat et de traduction, un service de médiation interculturelle, un service d'accueil primo-arrivants et consultations juridiques collectives ponctuelles, cours de langues et d'alphabétisation en français...**
- CFSI Formation à la supervision d'équipes Chapelle-aux-Champs
- cel EVA Centre De Emergency Victim Assistance cel werd in maart 2021 opgericht door de politiezone MIDI om de opvang en ondersteuning van slachtoffers van intrafamiliaal en seksueel geweld te verbeteren. Deze bestaat uit 8 politieagenten die specifiek zijn opgeleid voor dit type geweld.
- CEMôme asbl Organiseert voor de gemeente Sint-Gillis buitenschoolse opvang en vakantieactiviteiten voor kinderen van de kleuter-en lagere school.
- Centrum voor dringend onthaal Ariane Crisisopvang voor personen in acute psychosociale moeilijkheden die onmiddellijk nood hebben aan opvang.
- Centre de prévention des violences conjugales et familiales asbl Onthaalhuis voor vrouwen met of zonder kinderen die slachtoffer zijn van intrafamiliaal geweld, en gespecialiseerde begeleiding voor iedereen die met intrafamiliaal geweld te maken heeft.
- Centre Monfort Onthaalhuis voor vrouwen in Jette, gesubsidieerd door COCOF. Ze bieden voor maximaal 2 jaar opvang aan 33 vrouwen tussen de 18 en 50 jaar.
- Cover Cover est un dispositif d'aide socio-sanitaire financé par la Cocom pour les personnes en hébergement d'urgence, en squat ou en rue
- CLB Ouders, leraren, directies en ook kinderen of jongeren kunnen terecht in een Centrum voor leerlingenbegeleiding voor informatie of begeleiding. In een CLB werken verschillende vakmensen samen: artsen, verpleegkundigen, maatschappelijk werkers, psychologen, pedagogen. Samen met de school zorgt dat team ervoor dat elk kind of jongere op school zijn kennis, talenten en vaardigheden zo goed mogelijk kan ontwikkelen.
- Cocom Commission Communautaire Commune, of de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (nieuwe naam Vivalis.Brussels)
- Comité de vigilance en travail social Ondersteuning, vorming en mobilisatie voor sociaal werkers
- Cultures et santé Vereniging die actief is in Brussel en Wallonië, en die onder andere permanente vorming aanbiedt rond gezondheid en sociale cohesie. Hun doelpubliek zijn personen uit kansarme milieus
- Dana asbl Biedt massage aan als relaxatie, aan mensen in moeilijke situaties (voornamelijk vrouwen en kinderen in onthaalhuizen)

-Don Bosco-Téléservice asbl

Organiseert huiswerkklasjes en animatie voor kinderen in het centrum van Brussel

-(‘L’)Eglantier

Onthaalhuis voor vrouwen, alleenstaand of vergezeld van kinderen, in Braine-l’Alleud

-Enaden

Medisch Centrum Enaden biedt vanuit vijf verschillende afdelingen hulp aan mensen met een verslavingsproblematiek en hun naasten : medische, psychiatrische, psychologische en sociale begeleiding.

-Entre Autres

Dienst voor begeleid wonen voor mensen met psychiatrische problemen.

-Espace Social Téléservice asbl

Biedt een waaier van diensten aan: sociale dienst, juridische dienst, dienst voor schuldbemiddeling, dienst voor jongeren, klusjesdienst, Shop Lezabi (tweedehandskleren), consigne Article 23 (ruimte en begeleiding thuislozen)

-FARES asbl

Fonds des affections respiratoires asbl. Vereniging voor respiratoire gezondheidszorg en tuberculosebestrijding.

-Fonds Barones Monique van Oldeneel tot Oldenzeel

Fonds van de Koning Boudewijnstichting. Structurele en financiële steun voor organisaties die zich inzetten voor de verbetering van de woon-en levensomstandigheden van kwetsbare personen in België.

-(Le) Fonds du Logement- Het woningfonds

Met steun van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wil het Woningfonds de toegang tot huisvesting vergemakkelijken voor mensen met gemiddelde en bescheiden inkomens. Daartoe biedt ze onder andere hulp bij hypotheccair krediet en bij het samenstellen van een huurwaarborg

-(Les) Fonds Maribel social- Sociale Maribel

Het doel van de Sociale Maribel is bijkomende arbeidsplaatsen realiseren in de social-profitsector om tegemoet te komen aan de noden van de sector, de arbeidsdruk te verlichten, de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, en de wachtlijsten te verkorten

-F.R.A.J.E.asbl

Studie –en vormingscentrum voor professionelen die met kinderen werken (0-12j)

- (Les) Gazelles de Bruxelles

Sociaal-sportieve organisatie die via sport mensen in kansarmoede versterkt. Met wekelijkse sportactiviteiten verbeteren ze de eigenwaarde, het lichaamsbeeld en het zelfvertrouwen van de deelnemers

-Hobo vzw

Dagcentrum voor thuislozen. Biedt een zinvolle dagbesteding, trajectbegeleiding en doorverwijzing aan.

-Home du Pre asbl	Onthaalhuis voor vrouwen met of zonder kinderen.
-IBO Buiteling	Buitenschoolse opvang voor kinderen van het Nederlands kleuter- en basisonderwijs die in het Brusselse vijfhoek wonen.
-IBO Nekkersdal	Organiseert naschoolse opvang en speelweken voor Nederlandstalige kinderen uit Laken
-(L')Ilot (le 160)	Crisisopvang en/of –huisvesting 24/24 per dag voor vrouwen, koppels, met of zonder kinderen.
-Infirmiers de Rue asbl	zie Straatverplegers vzw
-IRIS	Sociaal Verhuurkantoor
-JAC	JAC maakt deel uit van het CAW en zet zich in voor het welzijn van jongeren
-KAP Cemo	Kot Autonome Provisoire. Transitappartementen voor jongeren. Een project van CEMO asbl.
-Kid Activity	School voor zaalvoetbal en diverse stages voor kinderen in Koekelberg
-Kids and Family	Service reconnue par l'ONE qui propose 3 activités ; plaines de vacances. Multiactivités pour enfants et jeunes de 2 à 15 ans et soutien scolaire/école des devoirs à Ganshoren.
-Kind en Gezin	Kind en Gezin is een agentschap van de Vlaamse overheid. Het heeft als opdracht om actief bij te dragen tot het welzijn van jonge kinderen en hun gezinnen door dienstverlening op de beleidsvelden preventieve gezinsondersteuning, kinderopvang en adoptie.
-Latitude Jeunes	Dienst van het ziekenfonds Solidaris die activiteiten organiseert voor kinderen en jongeren tussen 3 en 25 jaar, en voor jeugdwerkers.
-Lazare	Organisatie (overgewaaid uit Frankrijk) die projecten ontwikkelt waar voormalige thuislozen en vrijwilligers een woning delen.
-LOGO Brussel	Logo staat voor LOkaal GezondheidsOverleg, een netwerk van organisaties die samen aan de Vlaamse gezondheids-doelstellingen willen werken. Brussel heeft er één, dat deel uitmaakt van de VGC. Er zijn 6 thema's: gezonde voeding en beweging, tabak, alcohol en drugs, kankeropsporing, valongevallen bij ouderen, vaccinaties en geestelijke gezondheidsbevordering (preventie van depressie en zelfdoding).
-(La) Maison de Léa	Organisation à Molenbeek-St-Jean qui propose des activités toute la semaine, y compris des stages pendant les vacances scolaires, une école des devoirs, des cours de sports, des excursions et des ateliers de langues et de coaching.
-Maison de Jeunes l'Avenir	Biedt socioculturele en sociosportieve activiteiten aan voor jongeren tussen 12 en 26 jaar.
-Maison des enfants Françoise Dolto	Biedt educatieve en ontspannende buitenschoolse activiteiten aan voor kinderen van 6 tot 12 jaar.
-(la) Maison Social d'Evere	Het sociaal huis van Evere, dienst van het OCMW, biedt sociale, administratieve en juridische hulp aan.
-Modus Vivendi asbl	Organisatie die werkt rond risicobeperking voor druggebruikers en hun hulpverleners, en die daarrond onderzoek doet en opleiding geeft.
-New Samusocial	Biedt dringende opvang aan daklozen die nergens anders kunnen worden opgevangen. Mobiele hulpteams doorkruisen het Gewest 's avonds en 's nachts.
-Notre Abri	Onthaal en opvang van baby's en jonge kinderen van gezinnen in moeilijkheden.

- ONE	Office de la Naissance et de l'enfance. Vergelijkbaar met Kind en Gezin.
-Opgroeien	In april 2019 vond een juridische fusie plaats van het toenmalige Agentschap Jongerenwelzijn, Kind en Gezin en een deel van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap tot het agentschap Opgroeien.
-Pag-asa	Gespecialiseerd centrum voor de opvang en begeleiding van slachtoffers van mensenhandel.
-(le) Patio	Le patio est un service Espace-Rencontre, service qui accompagne l'exercice du droit aux relations personnelles lorsque celui-ci est interrompu, difficile ou conflictuel. Il s'adresse aux familles en situation de rupture, de divorce ou de séparation
-Planning Rosa	Centrum voor gezinsplanning van Soralia (feministische beweging van Soralia, de mutualiteit)
-Pleegzorg Vlaanderen	Vijf provinciale pleegzorgdiensten ondersteunen pleegkinderen, pleeggasten, pleeggezinnen, gastgezinnen, ouders en familie. Pleegzorg Vlaanderen brengt ze samen rond de tafel om pleegzorg te verbeteren en te versterken.
-PMS	Centre Psycho-médico-social. Parallel aan CLB voor Nederlandstalige leerlingen.
-PsyBru	Website die mensen helpt psychologische hulp te vinden in het Brussels Gewest. Het aanbod is voor kinderen, adolescenten en volwassenen. Eerste lijns en gespecialiseerde hulp.
-Praxis	Asbl qui aide les auteur(e)s de violences conjugales et intrafamiliales et réalise un travail de responsabilisation en groupe. Ils organisent aussi des formations à l'égard des professionnels.
-(Le) Projet Lama asbl	Biedt therapeutische begeleiding aan mensen met een verslavingsprobleem
-PUL	Plan Urgence Logement
-RBDH	Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat. Zie Brusselse Bond voor het Recht op Wonen.
-(La) Régie Foncière de Bruxelles	De grondregie beheert en ontwikkelt het privépatrimonium van Stad Brussel.
-SAJ	Service de l'aide à la Jeunesse: Openbare dienst die hulp verleent aan kinderen en jongeren in probleemsituaties. Het Franstalige 'Comité voor Bijzondere Jeugdzorg'.
-Sans Souci	Een open psychiatrisch ziekenhuis waar 145 volwassenen terecht kunnen voor behandeling. Gelegen in Jette.
-(De) Schutting	Deelwerking van CAW Brussel. Dienst voor integrale woonbegeleiding op maat van thuislozen.
-Safe Brussels	Coördineert de preventie en veiligheid in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest
-SISP	Société immobilière de service public
-SOS-Enfants	Dienst voor preventie en behandeling van kindermishandeling
-SPJ	Dienst die de beslissingen van de jeugdrechter uitvoert.
-Stadskriebels	Sportfeest rond het kanaal in Brussel. Georganiseerd door n-Brussel (omvat verschillende Nederlandstalige organisaties zoals scholen, gemeenschapscentra, clubs,...), de Vlaamse Gemeenschapscommissie.
-Talita vzw	Onthaalhuis voor vrouwen met of zonder kinderen.

-Thuislozenzorg Vlaanderen	Organisatie die tussen 1990 en 1995 de onthaalhuizen in Vlaanderen vertegenwoordigde.
-Transit vzw	Opvangcentrum voor druggebruikers
-Vertrouwensartsencentrum	Dienst die hulp en begeleiding aanbiedt als er een vermoeden van kindermishandeling is.
-VGC	Vlaamse Gemeenschapscommissie
-(Le) Vif	Onthaalhuis en ambulante dienst in Bergen voor slachtoffers van intrafamiliaal geweld.
-(La) Voix des Femmes	Dienst die vrouwelijke migranten begeleidt. Er worden ontmoetingen, uitwisselingen, Franse lessen georganiseerd. Er is ook een juridische dienst.
-Vrienden van het Huizeke	Dienst in de Marollen met verschillende werkingen: buurthuis, Vereniging waar armen het woord nemen, schoolpoortwerking en ambulante woonbegeleiding van thuislozen
-Wiegwijs	Organisatie die verantwoordelijk is voor 209 consultatiebureaus voor jonge kinderen in Brussel en Vlaanderen, erkend door Kind en Gezin.

Politique de qualité

Table des matières

Chapitre 1 : Préambule	71
Références légales.....	71
Identification du service.....	71
Missions	71
Finalité de la politique de qualité.....	72
Chapitre 2 : Engagement	72
Chapitre 3 : Programme quinquennal de qualité	73
Thématiques et Objectifs.....	73
Programme quinquennal	75
Évaluation de la politique de qualité	82
Réunions d'équipe autour de la politique de qualité :	82
Évaluation annuelle de la politique de qualité	82
Chapitre 4 : Politique de formation	83

Chapitre 1 : Préambule

Références légales

La politique de qualité de la Porte Ouverte s'inscrit dans le cadre des normes de qualité des services, définies aux articles 27 et 28 de l'arrêté du Collège réuni du 9 mai 2019 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide d'urgence et d'insertion et, en particulier, la "Section 7. — Normes générales de sécurité et architecturales et normes générales de qualité de services" (ci-après « l'arrêté »).

Identification du service

L'asbl Porte Ouverte/Open-deur vzw est agréée en tant que maison d'accueil bicommunautaire par le collège réuni de la Commission Communautaire Commune (ci-après, "le Service").

Période d'agrément : du 01/07/2024 au 30/06/2029

Adresse : rue du Boulet 30 – 1000 Bruxelles

La personne de contact concernant la politique de qualité est : Chaudhary Iram

Missions

Les missions du Service sont précisées dans l'ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri, ainsi que dans l'arrêté :

- Offrir aux adultes accompagnés ou non d'enfants, qui le demandent et qui sont dans l'incapacité temporaire de vivre de façon autonome, un accueil, un hébergement et un accompagnement psycho-social afin de les aider à retrouver leur autonomie et à traverser les épreuves difficiles ;
- Offrir aux usagers un accompagnement administratif leur permettant, notamment, de recouvrer leurs droits sociaux ;
- Favoriser la réinsertion sociale des usagers, en les aidant dans la recherche d'un logement ou toute autre solution adaptées à leurs besoins ;
- Offrir, par son système de garde, un point de contact aux usagers ;
- Offrir aux usagers, la possibilité de cuisiner ou de bénéficier d'un repas par jour ;
- Offrir aux usagers qui quittent la maison d'accueil un accompagnement post-hébergement, dont la durée est limitée à trois mois, renouvelable une fois pour une durée de trois mois

Pour plus de précisions sur notre travail et cadre, nous vous renvoyons vers notre rapport d'activité annuel.

Finalité de la politique de qualité

Afin d'assurer au mieux nos missions, et conformément à l'article 27, §1^{er} de l'arrêté, la Porte Ouverte développe une politique de qualité, qui vise à déterminer, organiser, évaluer et améliorer, de manière systématique, la qualité des aides et des services ainsi que son fonctionnement.

Dans ce cadre, la politique de qualité décrite dans ce document a pour objectif d'être un outil de construction et d'auto-évaluation, ainsi qu'un outil de dialogue tant avec le personnel, les partenaires, l'administration et avec les hébergées.

Cette politique définit les engagements généraux de notre service en matière de qualité, un plan de qualité sur 5 ans et des rapports d'évaluations annuels en interne et quinquennal par le pouvoir subsidiant.

Chapitre 2 : Engagement

La Porte Ouverte s'engage, aussi bien envers les femmes hébergées que les enfants les accompagnants, :

- à leur procurer le meilleur accompagnement possible dans **le respect de la dignité humaine de la personne et de sa vie privée**, sans distinction de considérations politiques, culturelles, raciales, philosophiques, religieuses ou d'orientation sexuelle ;
- à leur garantir un accompagnement respectueux de la **déontologie** du travail social et du **secret professionnel** ;
- à leur garantir un accompagnement **centré sur leurs besoins** ;
- à les **informer** sur le fonctionnement de l'institution, sur le travail fourni, sur leurs droits et obligations,
- à leur garantir leur droit en matière de **dépôt de plainte**, grâce à une procédure définie au sein de l'institution ;
- à **promouvoir et faciliter leur participation** dans toutes les décisions et les actions qui les concernent et en lien avec leurs besoins ;
- à leur **garantir une continuité du service** que nous prenons en charge et/ou que nous réorientons vers nos partenaires ;
- à pratiquer une **gestion rigoureuse et transparente**, de sorte que les moyens financiers qui nous sont attribués soient utilisés judicieusement et de manière optimale dans le cadre de nos missions ;
- à entretenir et développer **une relation de partenariat avec les autorités subsidiantes**, et les informer de manière exacte et transparente de nos activités selon les modalités prévues par la loi ;

- à favoriser la **formation** continue du personnel en rapport avec les fonctions exercées et les objectifs de qualité fixés suite à nos engagements – voir plus loin le chapitre « Politique de formation ».

Chapitre 3 : Programme quinquennal de qualité

Afin de répondre à ces engagements, et conformément à l'article 27, §2 de l'arrêté, une démarche d'évaluation qualitative est mise en place grâce à un programme quinquennal, lequel sera réévalué chaque année.

Les travailleurs et travailleuses, ainsi que les personnes auxquelles nous offrons nos services, contribuent de façon déterminante à la mise en œuvre de cette politique en matière de qualité ainsi qu'à son évaluation annuelle.

Le plan quinquennal de l'institution définit plusieurs thèmes prioritaires, avec des objectifs opérationnels précis, des actions planifiées, des résultats attendus, et des indicateurs de suivi.

Thématiques et Objectifs

Thème 1 : Satisfaction et participation des usagers

L'un des objectifs de ce premier thème est de promouvoir la satisfaction et la participation des usagers. À cette fin, un processus de suivi des feed-backs recueillis lors des évaluations de séjour sera mis en place. Durant tout le processus, l'équipe évaluera l'outil de feed-back existant et envisagera de l'adapter ou d'en adopter un nouveau. Un système d'encodage sera mis en place pour permettre l'analyse de ces derniers lors des réunions d'équipe, avec une prise en compte progressive des retours dans les pratiques institutionnelles. L'objectif final serait de tirer un enseignement de ces retours pour les intégrer ou renforcer nos pratiques, avec un suivi annuel pour évaluer l'impact, au vu de la satisfaction de nos personnes hébergées. Les indicateurs suivront notamment la création de l'outil, le pourcentage de femmes ayant participé aux évaluations, la mise en place de l'outil d'encodage, et l'organisation de moments dédiés à l'analyse et à la réflexion.

Toujours dans ce thème, avec le même objectif de promouvoir la participation des usagers, nous voudrions remettre en place des groupes de parole. Suite à différents changements au sein de l'équipe, plus aucun collègue ne dispose des compétences pour les animer. L'équipe a connu beaucoup de changements ces derniers mois, les nouveaux travailleurs ont comme priorité de se familiariser avec les pratiques et le cadre de l'institution avant de se former aux groupes de parole, via des visites, échanges dans le secteur et des lectures. Le résultat attendu serait l'organisation de quatre groupes de parole par an, avec un suivi des retours des participantes. Une réflexion en équipe permettra d'ajuster les thématiques abordées en fonction des besoins exprimés et le modèle des groupes de parole sera réévalué. Les

indicateurs incluront le nombre de travailleurs formés, le nombre de groupes organisés et le nombre de réunions consacrées à la révision des pratiques.

Un autre objectif vise à améliorer la compréhension des règles et documents institutionnels par les hébergées. Le règlement d'ordre intérieur (ROI) est actuellement disponible en français et en néerlandais. Il sera traduit en plusieurs langues, et des pictogrammes explicatifs seront installés dans les espaces communs. Nous allons évaluer la compréhension de ces pictogrammes et adaptés si besoin, et d'autres supports pédagogiques pourront être introduits en fonction des besoins. Une analyse de leur pertinence sera évaluée. Les indicateurs comprendront le nombre de traductions du ROI, ainsi que des retours recueillis auprès des hébergées sur la clarté des pictogrammes.

Thème 2 : Infrastructure

Le deuxième thème porte sur l'infrastructure, avec un accent particulier sur le développement durable. Nous sommes déjà depuis un certain temps dans la réflexion et aussi des échanges concrets pour l'installation de panneaux solaires. Nous devons clarifier et établir les engagements avec les partenaires pour l'installation de panneaux solaires, et assurer le suivi de leur mise en œuvre. Les résultats en termes de production d'électricité seront analysés et d'éventuelles nouvelles initiatives de gestion énergétique seront introduites. Les indicateurs incluront l'existence d'un planning pour l'installation des panneaux et le pourcentage d'électricité auto-produite.

Par ailleurs, des efforts seront menés pour améliorer le tri sélectif grâce à des animations de sensibilisation qui seront organisées régulièrement. L'institution prévoit également d'introduire des produits d'hygiène et de nettoyage respectueux de l'environnement.

Thème 3 : Personnel

Enfin, le troisième thème concerne le personnel, avec pour objectif de favoriser l'intégration des nouveaux travailleurs. Une première journée de mise au vert a permis à l'équipe de réfléchir au cadre institutionnel et définir ses pratiques. Ce travail doit poursuivre son cours et encore être finalisé. Un des résultats souhaité serait d'identifier des éléments à inclure dans un guide d'accueil. Ce guide sera rédigé puis évalué par les nouveaux collaborateurs. Suite à la pratique de terrains, les retours seront pris en compte pour adapter le guide et intégrer les nouvelles pratiques. Les indicateurs suivront notamment la synthèse des réflexions issues de la journée de mise au vert, l'existence du guide, et le pourcentage de nouveaux travailleurs ayant donné leur feedback.

Ce plan, structuré autour de ces thèmes et objectifs, s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue et de prise en compte des besoins des usagers, du personnel et des enjeux environnementaux.

Programme quinquennal

Le programme quinquennal est évalué chaque année par le Service, et tous les cinq ans par l'Administration. Il contient des thèmes/objectifs, la motivation du choix de ces thèmes et le plan de mise en œuvre.

Thème	Objectif opérationnel	Résultats attendus	Actions	Indicateurs
Satisfaction et participation des usagers	Promouvoir la participation des usagers	<ul style="list-style-type: none"> Un processus de suivi des feed-backs lors des évaluations de séjour est mis en place 	<ul style="list-style-type: none"> 2025 : évaluation en équipe de l'outil actuellement utilisé et/ou sur la mise en place d'un nouvel outil de feed-backs 2026 : mise en place du nouvel outil de feed-back 2027 : Mise en place d'un système d'encodage des feed-backs relevés lors des entretiens d'évaluation de séjour 2028 : Analyse des feedbacks en réunion d'équipe et prise en compte progressive en fonction des réalités de l'institution. 2029 : Intégration et/ou renforcement des points relevés lors des feedbacks dans les pratiques institutionnelles avec un suivi annuel. 	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un outil de feed-back Pourcentage des femmes hébergées pour une durée supérieure ou égale à deux mois ayant fait l'évaluation avec leur référent Création de l'outil d'encodage Planification de 2 moments en équipe pour l'analyse et la réflexion

Thème	Objectif opérationnel	Résultats attendus	Actions	Indicateurs
		<ul style="list-style-type: none"> • Trois travailleurs ont acquis les compétences nécessaires à l'animation des groupes de parole 	<ul style="list-style-type: none"> • 2025 : Les nouveaux travailleurs prennent connaissance du fonctionnement de l'institution et des groupes de parole via visites d'autres institutions et lectures 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de travailleurs ayant acquis les compétences pour l'animation de groupes de paroles
		<ul style="list-style-type: none"> • Quatre groupes de paroles par an sont organisés. • Les femmes disposent d'un canal d'information ainsi que d'un canal de communication pour s'exprimer quant à leur séjour. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2025 : Travail de réflexion en équipe et en sous-groupe autour des groupes de travail + Définition des thématiques traitées par chaque groupe de parole • Apd 2026 : mise en place des groupes de paroles • 2027 : Organisation régulière des groupes de parole avec suivi des retours des participantes. • 2028 : réflexion en équipe sur le retour fait par les participantes pour adapter les thèmes, voir les propositions éventuels, etc... 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'échange en équipe pour travailler sur la mise en place des groupes de parole • Nombre de groupes de paroles tenus • Nombre de réunion d'équipe pour réfléchir autour de la réorganisation des groupes de parole

Thème	Objectif opérationnel	Résultats attendus	Actions	Indicateurs
			<ul style="list-style-type: none"> • 2029 : l'équipe réévalue le modèle des groupes de parole 	
	Améliorer la communication	<ul style="list-style-type: none"> • Le ROI est mieux compris par les hébergées. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2025 : Traduire le ROI en plusieurs langues 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de traductions du ROI
		<ul style="list-style-type: none"> • Les règles de vie communes (horaires, tâches) sont mieux communiquées. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2025 : créer un système de pictogrammes dans les espaces communs • 2026 : évaluation du système de pictogrammes et adaptations • 2027 : Introduction d'autres supports selon les besoins des personnes hébergées • 2028-2029 : analyse de la pertinence de ces nouveaux supports 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicateur à déterminer • Réunion avec les femmes hébergées pour évaluer la clarté et l'aspect « pédagogique » des pictogrammes
Infrastructure	Développement durable	Des panneaux solaires sont installés	<ul style="list-style-type: none"> • 2025 : établir les engagements de chaque partie (propriétaire, Porte Ouverte ASBL et BruPower) 	<ul style="list-style-type: none"> • Existence d'un planning pour l'installation des panneaux solaires

Thème	Objectif opérationnel	Résultats attendus	Actions	Indicateurs
			<ul style="list-style-type: none"> • Apd 2026 : exécution du planning établi • 2027 : Analyse des résultats des panneaux solaires (part d'électricité auto-produite). • 2028-2029 : Introduction d'initiatives complémentaires en gestion de l'énergie 	<ul style="list-style-type: none"> • Part d'électricité auto-produite dans la consommation globale
		Le tri-sélectif est amélioré	<ul style="list-style-type: none"> • 2025 : chercher un service externe pour venir sensibiliser au tri-sélectif • Apd 2025 : organisation d'animations régulières sur le tri-sélectif 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'animations par an
		Utilisation de produits sains et écologiques pour l'hygiène personnelle Utilisation de produits de nettoyage écologiques	<ul style="list-style-type: none"> • 2026 : listing des produits d'hygiène de base que nous fournissons et voir les offres sur le marché • 2027 : choix de produits d'hygiène sains et écologiques sur le marché 	<ul style="list-style-type: none"> • Offre de 3 ou 4 produits d'hygiène de base sains et écologiques • Offre de 3 ou 4 produits de nettoyage écologiques

Thème	Objectif opérationnel	Résultats attendus	Actions	Indicateurs
			<ul style="list-style-type: none"> • 2028 : listing des produits de nettoyage que nous fournissons et voir les offres sur le marché • 2029 : Choix de produits de nettoyage écologique sur le marché 	
Personnel	Favoriser l'intégration des nouveaux travailleurs	Les nouveaux travailleurs ont à leur disposition des informations claires et précises sur le fonctionnement de l'institution	<ul style="list-style-type: none"> • 2025 : Mise au vert de l'équipe autour de notre pratique de travail et cadre institutionnel • Prise en compte de points mis en avant lors de la journée mise au vert pour le guide des nouveaux travailleurs • 2026 : rédaction d'un guide d'accueil des nouveaux travailleurs • Évaluation du guide par les nouveaux travailleurs • 2027 : adaptation du guide selon le feed-back des travailleurs et des nouvelles pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Synthèse de la journée mise au vert de l'équipe • Existence d'un guide pour les nouveaux travailleurs • % des nouveaux collaborateurs ayant donné leur feedback sur le guide

Thème	Objectif opérationnel	Résultats attendus	Actions	Indicateurs

Évaluation de la politique de qualité

Le programme quinquennal fait l'objet d'une évaluation annuelle par notre institution et d'une révision globale tous les cinq ans par l'administration de la COCOM. Il regroupe les thèmes/objectifs, les raisons qui motivent ces choix, ainsi que le plan de mise en œuvre associé.

Réunions d'équipe autour de la politique de qualité :

Différents moments seront planifiés durant l'année lors des réunions d'équipe ainsi que la mise en place de groupe de travail autour de certains thèmes abordés dans notre politique de qualité. Le tout sera supervisé par la direction. Nous pourrons faire appel à des experts extérieurs pour nous soutenir dans la réalisation des actions pour avoir les résultats attendus. Ces réunions poursuivent deux objectifs principaux :

1. Avancer sur des points spécifiques : Par exemple, inventorier les outils existants ou préparer un sujet précis à discuter en réunion d'équipe.
2. Garantir une vision d'ensemble du programme de qualité : Suivre l'évolution des tâches, évaluer les progrès réalisés, et ajuster les objectifs et indicateurs si nécessaire.

Les décisions nécessitant des choix stratégiques seront débattues collectivement en réunion d'équipe et seront présentées à l'organe d'administration si cela implique des changements/engagements majeurs de l'asbl.

Évaluation annuelle de la politique de qualité

Chaque année, l'évaluation de la politique de qualité suivra les étapes suivantes :

- Analyse des actions et des indicateurs : Lors d'une réunion du groupe de travail, un bilan des actions réalisées au cours de l'année écoulée sera dressé, ainsi qu'une évaluation des indicateurs atteints.
- Partage des résultats : Ces résultats seront présentés en réunion d'équipe, où ils feront l'objet de discussions et de propositions d'amélioration.
- Révision des objectifs et indicateurs : En s'appuyant sur ces résultats, la direction ajustera les objectifs et indicateurs pour les années suivantes, dans les limites de la période quinquennale.
- Documentation : Ce processus sera consigné et détaillé dans le rapport d'activités annuel.

Chapitre 4 : Politique de formation

L'employeur s'engage à respecter les réglementations en vigueur en matière de formation continue des travailleur-ses en rapport avec le programme quinquennal de qualité développé dans ce document.

La charte de notre politique de formation s'inscrit dans le cadre d'une réflexion globale et concertée sur notre politique interne de formation et de développement des compétences. Elle a pour but d'objectiver, de rassembler et de fixer certains grands principes et règles pour l'organisation des formations du personnel, en vue d'assurer des services de qualité au bénéfice de notre public.

Notre politique de formation, pensée collectivement, nous permet d'avoir une vision commune de la direction que prend l'organisation en matière de développement des compétences et de formation.

Les objectifs de la politique de formation :

- Actualiser et adapter nos pratiques professionnelles, en tenant compte des différentes fonctions présentes au sein de l'association
- Améliorer la qualité de nos services et de notre accompagnement, en référence à notre projet institutionnel
- Contribuer au bien-être et au confort de chacun.e au travail
- Stimuler la collaboration et partager des savoirs entre collègues

L'objectif du plan de formation est de faire en sorte que chacun.e ait la possibilité de suivre un ou plusieurs parcours d'apprentissage, en tenant compte à la fois des besoins et priorités de l'équipe et de l'ASBL, grâce à des moments d'échanges ou à des entretiens individuels.

L'organisation soutient des méthodes formelles et informelles de formation très diverses. Par « activité formelle », nous entendons celles organisées par un organisme de formation et se déroulant dans un lieu distinct du lieu de travail ou par la présence d'un expert de cet organisme de formation au sein de notre institution. Tandis que « activité informelle » regroupe tous les autres moments d'apprentissage possibles, comme les supervisions, colloques, interventions entre collègues, auto-formation. Cette liste est purement exemplaire et non exhaustive.

Pour les besoins collectifs, nous travaillons à l'acquisition et à l'affinement des compétences collectives pour assurer une cohérence de pratique au sein de l'équipe psychosociale, notamment via nos supervisions mensuelles d'équipe encadrées par un superviseur extérieur

tout au long de l'année. De plus, nous tentons de rencontrer d'autres équipes d'autres structures afin de comparer nos pratiques, collaborer pour les compléter, et réfléchir, de manière croisée, à leur évolution. Chaque personne est également encouragée à lire et à visionner des contenus traitant de thématiques pouvant nourrir leur réflexion professionnelle.

La procédure d'évaluation des formations comprend plusieurs étapes :

- Fixer des objectifs individuels de formation (avant l'activité d'apprentissage, idéalement avec la direction)
- Évaluer la formation « à chaud », de manière informelle, au lendemain de celle-ci, avec les collègues présents sur le lieu de travail et/ou la direction en échangeant sur les impressions et appréciations de la formation
- Évaluer la formation « à froid » lors d'entretiens individuels avec la direction, en ciblant le transfert et l'impact de la formation dans la pratique professionnelle.

Afin de garantir un transfert des acquis dans la pratique, chaque collègue est invité à partager ses apprentissages, dans la mesure de ses capacités et avec les moyens disponibles, avec ses collègues directs.

En respectant le calendrier scolaire, le plan de formation est évalué en juin de chaque année et notre rapport d'activités reprend la liste des formations suivies par les travailleur.ses.