

Samen, stap voor stap !

Nieuwsbrief nr 45

Triemaandelijks maart juni-juli, augustus

Depositokantoor: BB Carrière 1081 Koekelberg
Erkenningsnummer: P918518



«Eén ding is zeker: we zullen hen blijven steunen, wat er ook voor nodig is.

LES AMIS D'ACCOMPAGNER ^{VZW}

Onder de Hoge Bescherming van Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Astrid

Covid-19, een indringer die zichzelf in je huis uitnodigt en alles verstoort. Het signaal van de gezondheidsautoriteiten heeft mij geconfronteerd met mijn verantwoordelijkheden. Begunstigden, vrijwilligers en betaald personeel moesten veilig zijn. Na het nemen van de noodmaatregelen was een reorganisatie van de werkzaamheden noodzakelijk. Deze Nieuwsbrief vertelt u hoe dit was en waarschijnlijk nog steeds wordt ervaren. Deze gastheer heeft ook de werf van onze toekomstige gebouwen verstoord. Hoewel elkaar afwisselende werklieden ondanks alles in de Sergijselsstraat zijn blijven werken, heeft de stilleging van het bedrijf van onze ramenleverancier de planning van de werkzaamheden ingrijpend veranderd: zolang de raamkozijnen niet zijn geplaatst, is er geen verdere planning mogelijk.

Het vooruitzicht van meerdere faillissementen, de toename van het aantal mensen dat onder de armoedegrens valt, de middelen die nodig zijn om deze pandemie te bestrijden, etc. doen mij het ergste vrezen voor de financiering van onze vereniging. Het is allemaal goed en wel om te zeggen dat de federale regering de sociale sector niet in de steek zal laten, maar ik zou graag besluiten in die richting willen zien.

Gezien de onzekerheden van de sociale normalisatie zullen we moeten uitzoeken hoe we beter en meer kunnen helpen. Het zijn altijd de zwaksten die lijden, de minst bemiddelden die nieuwe hindernissen op hun weg moeten overwinnen. Eén ding is echter zeker: we zullen hen blijven steunen, wat het ook kost. "Je bent voor altijd verantwoordelijk voor wat je tot het jouwe hebt gemaakt." (A. de Saint-Exupéry).

Fr Guy, Voorzitter van de VZW



EDITORIAAL

Beter laat dan nooit !



Verbazingwekkend! Na meer dan 14 jaar dienst, zonder ooit eerder te zijn uitgenodigd, is het niet zo dat mijn Voorzitter mij vraagt om de ervaring van mijn opsluiting "Accompagner" te delen! En weer, hooguit 1500 "Calibri" karakters, spaties inbegrepen! Het enige wat we nog moesten doen was het uitvoeren, en ... het meten!

Ik zou schrijven "niets te melden". Routine, misschien zelfs op een kleine manier, lockdown helpen. Maar dat zou een aanfluiting van de waarheid zijn... dat hier het is, opgesloten natuurlijk!

Ik werk al een jaar of tien regelmatig op afstand, maar twee keer per week ga ik ook naar het kantoor waar ik met medewerkers en vrijwilligers spreek. En ik heb het gemist! Ja, een klein woordje hier en daar, luisteren naar problemen, een uitwisseling, glimlachen, mijn kantoor in het "duivenhuis", ... Verrassend?

Door het ontdekken van dag na dag, post per post, bleven de initiatieven van ons team op het terrein en de kwaliteit van de prestaties, verbaasd dat ik was! Bevestiging: we hebben een geweldig team ten dienste van de meest benadeelden, wat nog meer is gebleken in deze crisistijd!

En toen kwam het in mijn achterhoofd. Nu al dat vanaf nu "morgen niets meer hetzelfde zal zijn als vroeger", naast het werk aan ons nieuwe pand, de verhuizing, de CAP(1) erkenning, de IT-migratie, de aanpassing van de organisatie aan de privacywetgeving (AVG) (2), ... en ga zo maar door! Maak je je zorgen? Ongetwijfeld... En bovenal, vertrouwen! We komen er wel... samen, stap voor stap.

« Het is de tijd die je verspild hebt aan je roos die je roos zo belangrijk maakt. » (A. de Saint-Exupéry)

Roger, Afgevaardigd bestuurder (vrijwilliger)

We werken ernaan



Lockdown? Ongetwijfeld, maar zeker niet inactief!



Begin maart 2020, toen de Covid-crisis begon, zei ik tegen mezelf « laten we afwachten, laten we de richtlijnen van de regering volgen, maar niet in paniek raken ». Ik vertrok vrij snel om mij te bevoorraden in onderhoudsproducten om de kantoren te desinfecteren en zo het team zich gesteund en beschermd te laten voelen. Vanaf het moment dat de lockdown werd genoemd, kwamen de richtlijnen die moesten worden genomen om het welzijn en de gezondheid van iedereen te verzekeren als een evidentie over. Het was niet langer afwachten, maar wel van actie: het opschorten van de begeleidingen, het beschermen van de meest kwetsbaren, het maximaal inkrimpen van het team, het vermijden van onnodige verplaatsingen, het behouden van een minimumdienst voor de ontvangst van het publiek, het zijn allemaal beslissingen die nog vóór 13/03/2020 werden genomen. Dit maakt dat onze VZW tussen 13/03/2020 en vandaag klaar was om verder te werken en zichzelf gedurende die periode heruit te vinden. Mijn taak in dit alles bestond erin om ééniëder te ondersteunen in de nieuwe richting die zijn/haar dienst insloeg. Ik ga hier niet verder op in, nu andere getuigenissen in deze nieuwsbrief dat al doen. Zoals u weet is het einde van de lockdown begin mei begonnen. We zullen verschillende fases doorlopen voordat we weer volledig operationeel kunnen zijn, maar ik heb het gevoel dat het sereen zal verlopen. Wat heeft de periode me geleerd? Jezelf opnieuw uitvinden is essentieel, maar het onderhouden van de communicatie met elkaar is de sleutel tot het verduurzamen van het project.

Arnaud, operationeel verantwoordelijke



Tijdens de lockdown was het belangrijkste voor mij om contact te houden met ons team van vrijwilligers... en dat is gebeurd! Blijven communiceren, om hen te informeren over onze beslissingen, onze aanpassingen en onze verschillende acties, regelmatig de Facebook-pagina voeden en e-mails sturen om hen het belangrijkste nieuws te geven. Het meest geruststellende en bemoedigende was om in ruil daarvoor nieuws van de vrijwilligers snel te ontvangen. Er zijn verschillende projecten, waaronder onze samenwerking op het platform "Helpify Community". Dit platform verbindt vrijwilligers met hen die meer geïsoleerd zijn, bijvoorbeeld om hen te helpen bij het doen van hun boodschappen, het uitlaten van hun honden of om naar de apotheek te gaan. Meestal voeren we dit soort begeleiding niet uit, maar omdat de dringende behoeften er zijn, moet je weten hoe je je moet aanpassen! Dus heb ik onze vrijwilligers voorgesteld om zich aan te melden. Een ander project is de deelname van Jean-Bosco en Ikram aan het gratis nummer voor sociale noodbijstand dat door de Federatie van Sociale Diensten werd opgezet. En laten we ook het gelegenheidsproject niet vergeten om een reserve van stoffen mondmaskers aan te leggen voor de vereniging! Met dank aan Dominique en Latifa voor hun grote betrokkenheid bij dit high fashion werk! Tot slot denk ik dat wat ik het meest heb gemist, de opwindende momenten in onze kantoren was, de uitwisselingen en de momenten van openhartig lachen tussen collega's en vrijwilligers.

Mathilde, Coördinatrice van Vrijwilligerswerk en Relaties



Tijdens de lockdown heb ik het risico genomen om mijn kot uit te komen (met inachtneming van de veiligheidsmaatregelen en -instructies) om mensen in moeilijkheden te blijven helpen.

Een dag per week nam ik deel aan het gratis nummer "Social Emergency 0800 35 243", een nummer dat is ingesteld door de Federatie van Sociale Diensten en de Franse Gemeenschapscommissie.

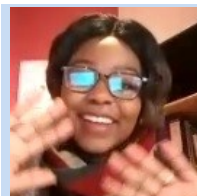
Het ging om het luisteren naar, het geruststellen en het heroriënteren van de oproepers. Zoals kon worden verwacht, waren de vragen over voedselhulp, onderdak, inkomensverlies en tijdelijke werkloosheid het talrijkst.

De rest van de tijd heb ik gewerkt in het kantoor van Accompanyer of in telewerken. Ik concentreerde me op het Jaarverslag 2019, Nieuwsbrief nr. 44 en het verbeteren van onze website in het Nederlands.

Ik wil de vrijwilligers bedanken die mij hebben geholpen door mijn werk te herlezen en te corrigeren. Persoonlijk heb ik geen ambulante begeleidingen kunnen organiseren. Wel heb ik begunstigden geholpen die vroegen om voor hen in het Nederlands opgestelde brieven te vertalen.

Tijdens de permanentie van de dienst bleef ik beschikbaar aan de telefoon om de vragen van onze partners te beantwoorden. Zelfs als we onze terreinbegeleiding hadden opgeschort, was er altijd een antwoord of nuttige informatie te geven. Ik wil al onze partners bedanken voor het vertrouwen dat ze in ons blijven stellen.

Jean-Bosco, Assistent bij de Ambulante Begeleidingsdienst

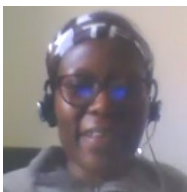


Deze lockdown-periode deed me beseffen hoe moeilijk het is om te leven zonder sociale relaties. Als voor alle werknemers van de VZW het leven op zijn kop is gezet, dan is dat nog meer het geval geweest voor onze begunstigden. Het was noodzakelijk om ons aan te passen, te organiseren en zelfs opnieuw uit te vinden, om – in de mate van het mogelijke – aan onze begunstigden steun, advies, begeleiding of gewoon een actief luisterend oor te bieden. Voor de eerste keer hebben we geëxperimenteerd met sociaal onthaal en terreinbegeleiding ... op afstand! Voor onze Onthaaldienst voor sociaal-juridische oriëntatie, was het belangrijk om de opvolging van onze begunstigden tijdens deze periode te benadrukken, zowel op afstand - dankzij de implementatie van telewerk door ons sociaal onthaalteam - als binnen het Kantoor zelf.

Het was net zo belangrijk om een antwoord te kunnen bieden op de vragen en behoeften van al deze nieuwe gebruikers die ons bestaan ontdekten. Tot wie konden ze zich richten terwijl de meerderheid van de openbare instellingen van het Koninkrijk net hun deuren voor het publiek had gesloten? Present! Bij « Accompanyer » bleef het niet bij woorden alleen. Bij de begunstigden heb ik een gevoel van vertrouwen zien groeien, van tevredenheid en vooral ook van existentiële erkenning. Ons sociaal onthaalteam heeft van thuis uit kunnen werken en heeft onze begunstigden op afstand kunnen volgen, tot hun

grote vreugde. De begunstigden hebben niet nagelaten hun dankbaarheid te tonen, al was het maar door een eenvoudig telefoontje ..., of door een teken van tevredenheid aan het einde van een sociaal gesprek op het kantoor. Dit alles heeft aangetoond hoe cruciaal de taak van onze VZW is voor onze begunstigden. En dit zal nog meer het geval zijn in tijden van het einde van de lockdown, aangezien de toekomst nog onzekerder is dan voor deze Covid-19-crisis.

Susie, Verantwoordelijke voor de sociaaljuridische oriëntatie



Nog voor de lockdown werd het mij toegelaten om over te schakelen op telewerken. Ik heb een werkplan gemaakt voor dit nieuwe « avontuur ». Op mijn « To do list »(3) stond in de eerste plaats het grondering aanpakken van de website van de vereniging: het uniformiseren van de inhoud van de pagina's in het Frans, Nederlands en Engels en het afronden van de overdracht en de vertaling van de site in het Engels. De hulp van Maurice H. en Philippe D. was zeer kostbaar. Ik heb ook

gewerkt aan de grafische tools die helpen bij het overbrengen van informatie door middel van visuals. Vervolgens heb ik de opgedane kennis doorgegeven aan mijn collega's die aan dezelfde projecten werken. Naast dit werk was mijn prioriteit om onze partners te informeren over de werking van de Ambulante Begeleidingsdienst tijdens de gezondheids crisis. Midden in de lockdown stuurde een partner ons een ongebruikelijk verzoek om begeleiding, dat ons ertoe aanzette om na te denken over hoe we de begeleidingen konden voortzetten ondanks de lockdown. Zo is het project voor begeleiding op afstand ontstaan. Het bestaat uit het gebruik maken van de taalkundige expertise van onze vrijwilligers die, via een groepsoproep, tussenbeide komen om het interview van een partner met de begunstigde te vertalen. Nu ik al twee maanden telewerk, ben ik al die tijd telefonisch en per e-mail in contact gebleven met het kantoor. Ik heb nog nooit zoveel e-mails geschreven in zo'n korte tijd :-). Als collega's steunden we elkaar in onze verschillende taken: het was een kracht om door te gaan. Dank aan iedereen!

Francine, Verantwoordelijk voor de Ambulante Begeleidingsdienst

Enkele cijfers uit deze pandemische periode

Er zijn de dossiers

- ◇ **118 dossiers** werden in maart behandeld, 60% in vergelijking met maart 2019;
- ◇ **62 dossiers** werden in april behandeld, 38% in vergelijking met april 2019.

en er zijn de mensen

- ◇ Met elk van de **meer dan 300 begunstigden** die momenteel worden geholpen, werd er telefonisch contact opgenomen,
- ◇ Elk van de **86 vrijwilligers** werd tweemaal telefonisch gecontacteerd,
- ◇ Er **werd elke twee weken** een e-mail naar de vrijwilligers gestuurd.



Mijn vrijwilligerswerk bestond in eerste instantie uit het beantwoorden van de telefoon, het luisteren naar de verzoeken, het doorschakelen naar Arnaud en/of het doorsturen naar andere diensten.

Vervolgens kwam het onthaal van de mensen die aan onze deur kwamen. Elke dag volgden ze elkaar op, soms in een hoog tempo. Sommigen hadden een afspraak, anderen niet. Ze kwamen omdat het nodig was. Het waren noodgevallen.

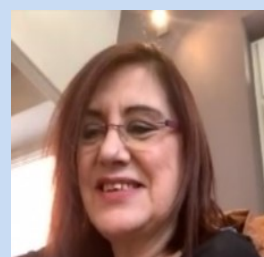
We hebben geprobeerd te doen wat we konden, afhankelijk van onze mogelijkheden. Mijn spijt is dat wat onze sterkte van onthaal (tijd voor koffie, thee, koekjes, ...) maakte, moest worden opgeschort, om redenen van hygiëne.

Parallel met het onthaal, heb ik aan klassemment in de dossiers en inde archieven gedaan. Ik heb ook gezorgd voor de ontsmetting van de kantoren. Je moest veelzijdig zijn.

Wat ik het meeste mis, zijn de begeleidingen en de uitwisselingen met andere vrijwilligers. Ik heb met veel plezier telefonisch contact met hen opgenomen, waarbij ik de banden met ons team of, als ik dat mag zeggen, met onze familie heb onderhouden.

Sidi, Relationeel Onthaal (vrijwilliger)

In deze periode van lockdown heb ik, afwisselend met Sidi, naast mijn ondersteuning op het secretariaat (een taak die ik als vrijwilliger vervul) ook geholpen bij de telefonische ontvangstbalië. Ik heb de begunstigden de eerste informatie verstrekt voordat ik ze doorverwees naar het sociale onthaalmedewerker van dienst. Vaak betrof het verzoeken om voedselhulp of hulp voor levensonderhoud.



Niet iedereen begreep de situatie en ik moest het meerdere keren uitleggen. Toen ik zo veel mensen in nood zag, ik die zo gestresseerd was door de beperking van de bewegingsvrijheid, realiseerde ik me dat er vlakbij zoveel mensen in nood waren die slechts op een uitgestoken hand of een luisterend oor wachtten.

De verhoudingen tussen ons allen waren hartelijk en er was een grote solidariteit merkbaar in de sfeer tussen de aanwezige leden van het team op een roterende basis. Ik heb veel geleerd van deze ongewone situatie... Dank aan jullie allemaal!

Ilaria, Assistent voor beheerorganisatie (vrijwilliger)

(1) CAP: Hulpcentrum voor mensen
(2) GDPR : Algemene databeschermingsrichtlijn
(3) To Do lijst : Lijst van uit te voeren taken

Boodschappen van enkele vrijwilligers

- ☞ Het was erg aardig van je om me te bellen voor wat nieuws. Ik organiseer en structureer mijn dagen zodat ik altijd iets te doen heb. Het lukt me om mezelf bezig te houden. Ik ga wandelen om wat frisse lucht te krijgen. Dat is ook belangrijk. Zeg hallo tegen het hele team! En we houden contact met jullie. *(Bernadette)*
- ☞ Watert iemand de planten? Heeft iemand het koffiezetapparaat ontkalkt? *(Myriam)*
- ☞ Een van de grootste moeilijkheden is dat we onze kinderen en kleinkinderen niet kunnen knuffelen. Maar we zien ze nog steeds door het glas. Ketens van solidariteit worden gecreëerd om het hoofd te bieden aan Covid (belangrijk punt). *(François)*
- ☞ Momenteel heb ik een peesontsteking in mijn voet. Mijn broer helpt me om mijn boodschappen te doen, maar als het nodig is, zal ik niet aarzelen om contact op te nemen met Accompagner. Ik hoop dat de situatie zich positief zal ontwikkelen, zodat we onze activiteiten kunnen hervatten. *(Peggy)*
- ☞ Ik zit vast op het platteland. Ik ging er voor de lockdown heen om na mijn operatie te rusten. Ik heb een beetje te weinig activiteiten en sociale contacten, maar ik pas me aan. Ik prijs de moed van het hele team om het Accompagner project in deze gecompliceerde tijden voort te zetten. Jullie zijn een van de veelbesproken helden. Ik heb veel vragen over de toekomst. *(Gérard)*
- ☞ Ik sluit mij samen met mijn vrouw op in het huis. Ze vindt altijd wel iets voor me om te doen. *(Jean-Pierre)*
- ☞ Lockdown is echt moeilijk. Niet meer in staat zijn om mijn vrijwilligerswerk te doen, dat is moeilijk! *(Marie-Yvonne)*
- ☞ Ik ben op dit moment erg gewild door mijn tekenvaardigheden :-), dus ik heb geen tijd om me te vervelen. *(Michel)*
- ☞ Ik stel het goed. Ik hoop dat ik in vorm zal zijn om de activiteiten te hernemen op 05/18. *(Mogamed)*
- ☞ Deze lockdown heeft ook positieve punten: minder stress en het ontwaken van de natuur. Ik kreeg het bezoekje van een eend op mijn dak. *(Magda)*
- ☞ Ik heb een vriend die zich graag wil aansluiten bij het team van vrijwilligers voor de Spaans/Engelse vertaling. *(Marguerite)*
- ☞ Ik doe het heel, heel goed en ik werk nog steeds op kantoor met Susie en Jean-Bosco. *(Ilaria)*
- ☞ Het gaat goed! Ik werk nog steeds in het ziekenhuis. *(Catherine)*
- ☞ Ik ben momenteel in opleiding en heb veel werk. *(Paul Hung)*
- ☞ Ik blijf actief tijdens deze lockdown. Ik heb me aangemeld voor het Helpify Community platform. Ik ben ook beschikbaar voor begeleiding op afstand, indien nodig. En ik ben klaar om weer te beginnen met vrijwilligerswerk. *(Isabelle)*
- ☞ Ik stel het goed. Op dit moment ben ik in Ramadan tijd. *(Rabia)*
- ☞ Ik doe de boodschappen voor drie mensen en ik geef hun morele steun. *(Josiane)*
- ☞ Ik ben beperkt tot Brussel omdat ik de vlucht naar Parijs niet kon halen. Het zal moeilijk zijn om missies op afstand te doen, omdat ik moeite heb om Skype te downloaden, maar aarzel niet als er begeleiding te doen is, laat het me vooraf even weten. *(Djama)*
- ☞ Ik heb op dit moment veel werk omdat we verschillende acties op kantoor hebben opgezet, waaronder een inzameling van voedseldonaties om de meest behoeftigen toegang te geven tot voedselpakketten. We werken in een klein team. *(Sandrine)*
- ☞ Ik heb aan Arnaud geschreven om uit te zoeken wanneer we terug konden komen. Hij stuurde me het plan van het einde van lockdown en ik kijk er naar uit om snel terug te komen. *(Philip)*

Attention !

Dorénavant vous pourrez recevoir l'édition française en écrivant à "Accompagner"/ Secrétariat Rue F. Vande Sande, 40 1081 Koekelberg (bruxelles.cre@accompagner.be)

Les Amis d'Accompagner

N.N. 0879.434.959

Onthaal en briefwisseling

Félix Vande Sandestraat 40 1081
Koekelberg T: 02.411.87.54
bruxelles@accompagner.be

De Ambulante

Begeleidingsdienst

02.310.08.51

Website

www.accompagner.be

Sociale zetel

Dapperenstraat 21
1081 Koekelberg

Bankgegevens

IBAN BE25 1142 6095 4582
BIC CTBKBEBX

Uw persoonsgegevens:

Wenst u geen informatie van ons meer te ontvangen, wilt u liever een LETTRE INFO via mail in plaats van per post ontvangen of wilt u dat uw gegevens worden verwijderd uit onze gegevensbank, kunt u dit aanvragen per post of via mail naar bruxelles.pre@accompagner.be.

Ons steunen?

Met een gift op rekening IBAN BE25 1142 6095 4582 van Les Amis d'Accompagner met als mededeling "Gift". Wij bezorgen u voor elke gift = of > 40 euro gecumuleerd in de loop van het jaar tijdens het eerste kwartaal van 2020 een jaarlijks fiscaal attest.



Verantwoordelijke redacteur : Guy Leroy, Dapperenstraat 21, 1081 Koekelberg