



**JAARVERSLAG EVA VZW**  
**2009**



## Inhoudstafel

Voorwoord .....	3
I   Inleiding .....	5
II   Het personeel van EVA vzw in 2009 .....	7
III   Projecten van EVA vzw .....	11
Kortom .....	39



## Voorwoord

Een moment om even terug te kijken en stil te staan bij de essentie van de dingen. Wat doet EVA vzw nu precies? Wat boeit ons zo en blijft ons steeds uitdagen?

We willen het verschil maken of toch in ieder geval 'een' verschil. We willen dingen zien bewegen. We willen dromen en die droom vervolgens waarmaken.

En het lukt niet altijd maar de laatste twee jaren waren bijzonder vruchtbaar. Er werd een prachtig project uitgebouwd binnen de structuur van EVA zelf waar zoals steeds in het verleden een vrouw de kans krijgt en neemt om haar leiderschapskwaliteiten te ontwikkelen terwijl ze een sterk initiatief uitbouwt. Bricoteam kreeg vorm en erkenning voor zijn kwaliteit. Er werd geïnvesteerd in de structuur, we namen extra personeel in dienst, er kwam extra aandacht aan het inpassen van de opleidingen. Maar vooral, er werden ook meer dan 200 klanten geholpen door een erg gedreven en gemotiveerde klusploeg. We willen op dit elan verder gaan in 2010 waar de klemtoon gaat liggen op het uitbreiden van het klantenbestand en de verhuis naar een betere locatie.

Daarnaast konden we in partnerschap met Maison Medical du Nord en Aksent werken aan het BILOBA Huis. Eerst was er het concept, de uitwerking ervan en dan de aankoop van het huis als eerste stap in het waarmaken van de droom. Deze droom gaat over het aanbieden van aangepaste en goedkope woningen voor bejaarden in de wijk binnen een intergenerationeel en muticultureel kader.

De grote uitdaging was het bijeenzoeken van de nodige financiële middelen en dit over de taal gemeenschappen heen. En wonderbaarlijk, het is gelukt. Omdat alle personen die kennis maakten met het project er de mooiheid en noodzakelijkheid van in zagen en wensten mee te werken aan die droom. Ieder vanuit zijn positie: de academische wereld, de Koning Boudevijnstichting, de verschillende administraties en kabinetten uit zowel Brussel als Vlaanderen. En laat dit nu de kern zijn van EVA vzw, andere enthousiasmeren om samen met ons dingen te realiseren waardoor we de dromen van mensen uit kansarme buurten, waar dromen zo moeilijk is, waar maken. Dit bereik je natuurlijk niet enkel door enthousiasme maar door kennis van zaken en een dossier dat steeds correct en professioneel wordt beheerd. En ook dit is een eigenschap van EVA vzw.

Bij deze wil ik graag het hele team van EVA vzw heel hard danken voor al die enthousiaste en tomeloze energie waardoor  $1+1=3$  werd voor EVA in 2009. En natuurlijk alle partners waarmee we zo succesvol konden samenwerken.

'Never change a winning team' zeggen ze. We gaan ons daar met plezier aan houden.

**Veerle**



## II Inleiding

U staat op het punt het jaarverslag 2009 van onze organisatie EVA vzw te lezen. We zijn er trots op en terecht. 2009 was een jaar waarin onze projecten vorm en vlees hebben gekregen. Een jaar van meer duidelijkheid en perspectieven dan 2008. Ondanks de economische crisis zijn we vooruit gegaan en we hebben allemaal zo hard gewerkt. Het Bricoteam staat hoe langer hoe meer 'vast' op zijn poten, Maison BILOBA Huis en de coöperatieve E.MM.A zijn van een droom in een concrete realiteit veranderd. We zijn met z'n allen ontloopt. Hoe dit gegaan is, willen wij u in dit verslag vertellen.

Het zou een vergissing zijn om de rol en de invloed van de ontwikkelingsorganisatie EVA in deze, te onderschatten. Na meer dan een decennium binnen Brussel de rol op te nemen van het zoeken, onderbouwen en ontwikkelen van initiatieven die de mensen en de buurt ten goede komen, heeft EVA in de loop van 2008-2009 van het ondersteunen van projectverantwoordelijken in het uitbouwen van een eigen organisatie, veel van haar energie gestoken in het ontwikkelen van 2 eigen projecten. Concreet gaat het enerzijds over Maison BILOBA Huis en de link met E.MM.A in het creëren van een solidaire woongelegheden voor senioren in de Brabantwijk en anderzijds het ontwikkelen van een klusdienst, het Bricoteam, die senioren en hulpbehoevenden toelaat langer in hun vertrouwde omgeving te blijven wonen.

De invloed van EVA vzw in deze 2 concrete projecten is te zien in het ontwikkelingswerk dat bottom-up gebeurt. Alle projecten vertrekken van een concrete nood die vanuit de mensen uit de wijk wordt aangegeven en de kracht om daarmee concreet aan de slag te gaan, zodat er initiatieven ontwikkeld worden die een werkelijke behoefte invullen en daardoor zinvol zijn voor de buurt. Zowel Bricoteam als Maison BILOBA Huis zijn op die manier ontstaan<sup>1</sup>. Ook de aandacht voor gender en diversiteit is een bewuste keuze binnen EVA vzw.

<sup>1</sup> Voor de concrete ontstaansgeschiedenis verwijzen wij graag door naar de jaarverslagen Van EVA vzw 2007 en 2008 of naar de website van EVA vzw [www.vzweva.be](http://www.vzweva.be)

Het enten van noden van de buurt op tewerkstelling en opleiding is zichtbaar in het bijzonder bij het Bricoteam. Ook bij Maison BILOBA Huis zal er in de toekomst initiatieven worden opgezet om deze link te leggen.

Netwerkvorming is ook zo'n element dat alle ontwikkelingswerk van EVA vzw kenmerkt. Het besef dat een project geen eiland is, maar verbonden kan en moet zijn met partners, ondersteuners, andere initiatieven en overheden. Beide concrete projecten zijn verbonden met elkaar en werken aan hun netwerk. Over de verschillende netwerken zullen beide projecten in dit verslag hun relaas doen.

Ontwikkelen om te ontwikkelen heeft EVA vzw nooit gedaan. Resultaten moeten behaald worden. Dit wordt gedaan via evaluatie, bijsturingen, vorming en opleiding, de implementatie van nieuwe werkvormen en procedures, gesprekken met medewerkers en externen. Dit alles maakt dat 2009 een jaar is geworden waarin we duidelijk aantoonbare resultaten kunnen voorleggen en een kwaliteitsgarantie biedt voor de toekomst.

Naast deze positieve elementen ziet EVA zich nog steeds geconfronteerd met dezelfde oude mankementen. EVA ontvangt nu een beperkte nominatumschrijving in de VGC begroting, dat is uiteraard een eerste stap. De zoektocht naar structurele middelen en financiële zekerheid gaat na 14 jaar nog steeds onverminderd voort. Desondanks is het vuur niet geblust. Al doende stuiten de medewerkers van EVA vzw, nog steeds op nieuwe noden en behoeften van de gewone Brusselaar in zijn buurt. De zin om opnieuw projecten te creëren blijft steeds aanwezig.

In dit jaarverslag kunt u de ontwikkeling van beide projecten in 2009 nalezen. We hebben geprobeerd dit verslag creatief vorm te geven. U zult er foto's, getuigenissen maar ook enkele vaststellingen van Prof. Corijn kunnen lezen. Hetgeen we uit het artikel van prof. Corijn<sup>2</sup> kunnen afleiden is, dat er nog veel werk is in Brussel en dat organisaties binnen de sociale economie daar een grote opdracht in hebben, om dit 'werk' ook in echte duurzame tewerkstelling voor de inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te gieten.

Zoals je ziet staat EVA, nog steeds voor 'Emancipatie via Arbeid'.

Veel leesplezier

## II Het personeel van EVA vzw in 2009

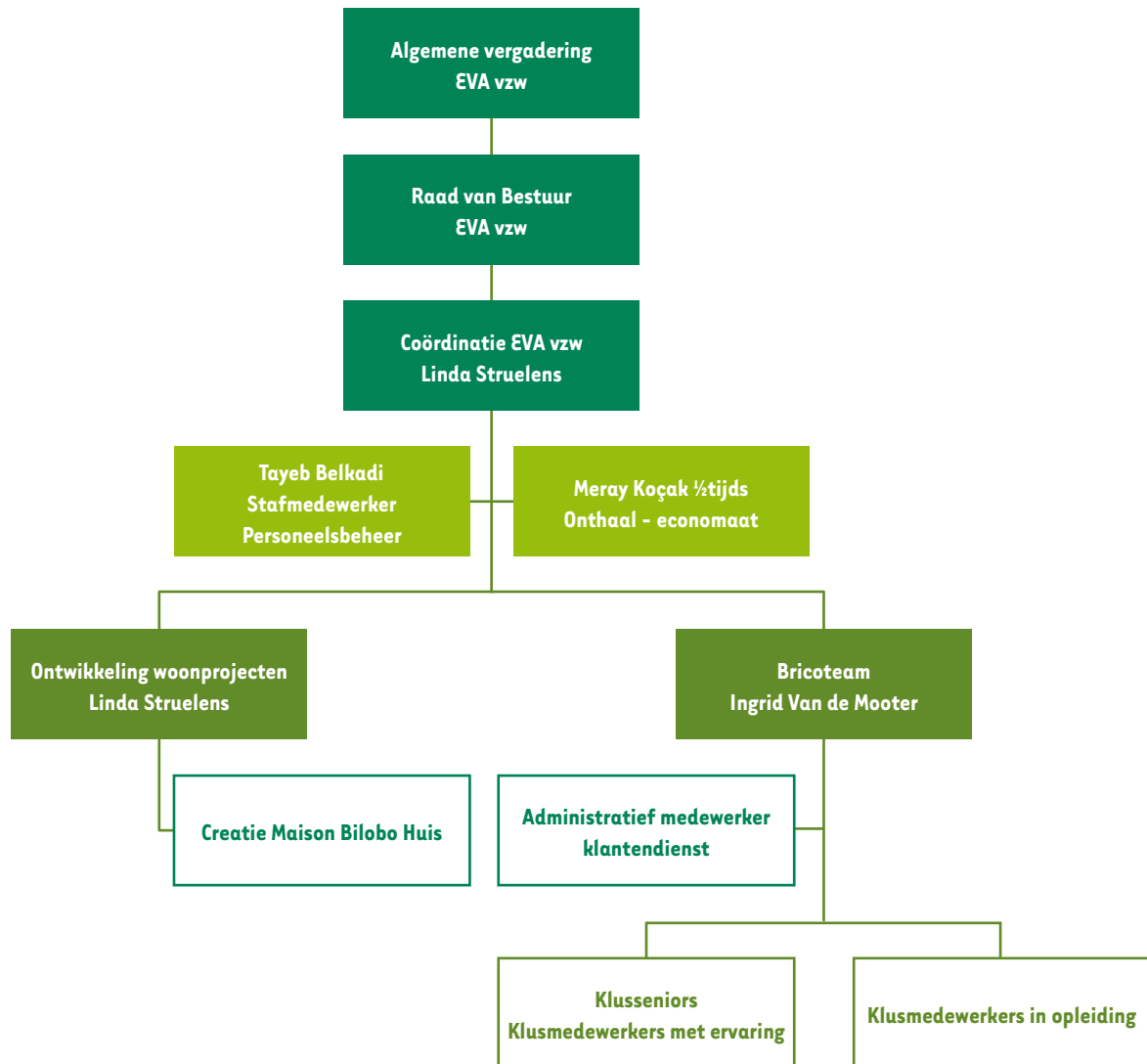
Het lijkt ons niet meer dan normaal om te starten met de verschillende medewerkers van EVA vzw, zonder hen is er geen EVA, geen Bricoteam en geen Maison BILOBA Huis. Naast de medewerkers in vast dienstverband, zijn er ook de verschillende klusmannen in art 60 statuut. Hun juridische werkgever zijn de verschillende OCMW's. Echter in een jaaroverzicht, mogen zij zeker niet ontbreken.

Hieronder vindt u een lijst van alle medewerkers, hun statuut, datum in dienst en uit dienst en op welk project zij op worden ingezet;

Naam en voornaam	Project	Statuut	In dienst	Uit dienst
Mohammed Hajoui	Bricoteam klusdienst	Art. 60	5/05/2008	5/11/2009
Kiala Memba	Bricoteam klusdienst	Contractueel – tijdelijke tewerkstelling	28/08/2008	31/01/2009
Jamal Ben Kacem	Bricoteam klusdienst	Betalende gesco	1/02/2009	
Jamal Kebbani	Bricoteam klusdienst	Betalende gesco	1/02/2009	
Youssef Benhamou	Bricoteam klusdienst	Art. 60	12/12/2008	9/11/2009
Nourdin Bennoun	Bricoteam klusdienst	Art. 60	1/12/2008	19/05/2009
Emanuel Luamilola	Bricoteam klusdienst	Art. 60	18/12/2008	
Mostapha Ech Charrady	Bricoteam klusdienst	Art. 60	18/12/2009	1/07/2009
BLanchard Meli	Bricoteam klusdienst	Art. 60	3/11/2009	
Aimé Siongo	Bricoteam klusdienst	Art. 60	5/11/2009	
Abderamani Sow	Bricoteam klusdienst	Art. 60	4/05/2009	
Milan Jovanovic	Bricoteam klusdienst	Art. 60	1/12/2009	
Ingrid Van den Mooter	Verantwoordelijke Bricoteam	Contractueel	2/03/2006	
Meray Koçak	Bricoteam klantendienst – EVA algemeen	gesco	5/12/2008 voltijds van 1/09/2009	
Tayeb Belkadi	EVA – staf	Contractueel	26/08/2009	
Ali Reza Kahjehkiasi	Bricoteam klusdienst	Contractueel	6/03/2008	
Linda Struelens	EVA – coördinatie Ontwikkeling woonproject	Contractueel	1/01/2000	
Bernadette De Bruyn	EVA vzw – algemeen	Gesco	6/10/2005	28/06/2009
Arturo Alvarado Condo	Woonproject	Art. 60	1/02/2009	



Hieronder vindt u eveneens het huidige organigram van EVA vzw. Dit geeft een duidelijk beeld van de werkorganisatie en de structuur binnen EVA vzw.



In 2009 zijn er een aantal functies hetzelfde gebleven. Linda Struelens is nog steeds coördinator van EVA vzw en ontwikkelaar van Maison BILOBA huis. Ingrid Van den Mooter is nog steeds de verantwoordelijke voor het project Bricoteam van EVA vzw.

Anderzijds duiken er in 2009 een aantal nieuwe namen op en hebben we afscheid genomen van 2 collega's. Het gaat enerzijds om Kiala Mbemba, klusman en anderzijds Bernadette De Bruyn, administratief medewerker en personeelsbeheer.

Het tijdelijk contract van Kiala Mbemba kon niet worden verlengd in januari 2009. Deze tegenslag is enigszins verzacht doordat Kiala vrij snel nieuw werk vond als intrimaris.

Bernadette De Bruyn is eind juni 2009, na 4 jaar EVA, overgestapt naar een nieuwe baan. We wensen haar al het beste toe in haar nieuwe werkkring. EVA voelde zich verplicht om de functie van personeels- en financieel medewerker te herzien.

Een nieuwe functie op stafniveau werd voorzien. Eind augustus kwam op die manier Tayeb Belkadi als stafmedewerker 'Financieel beleid, Boekhouding en Personeelsadministratie' halftijds in dienst. De opnieuw complexere wordende organisatie, de verschillende subsidie-dossiers en het algemeen financieel beleid werden aan hem toevertrouwd. Maandelijks worden er stafvergaderingen belegd, waarbij de stafmedewerker, de projectverantwoordelijke de verschillende aspecten van de EVA organisatie bespreken en voorbereiden. Het stuk

personeelsadministratie dat ook een deel van het takenpakket van Tayeb zal uitmaken, wordt op dit moment nog beheerd door de verantwoordelijke van het Bricoteam. Nadat Tayeb de opleiding Sociale Wetgeving beëindigd heeft wordt dat gedeelte toegevoegd aan zijn takenpakket. Tayeb wordt door Linda Struelens ingewijd in de verschillende subsidie-dossiers en het algemeen financieel beleid van de EVA organisatie.

We hebben ook onze halftijdse administratief medewerkster Meray Koçak, een voltijdse baan kunnen aanbieden in september 2009, aangezien de halftijdse gesco van Bernadette De Bruyn vrijkwam. Meray staat nu als verantwoordelijke van de klantendienst van het Bricoteam, ook in voor het algemene secretariaatswerk van EVA vzw.

Na succesvolle integratiegesprekken met LDC Het Anker, startte het Bricoteam in de vroege herfst van 2008 met de overname van de planning en de klanten van de klusdienst van LDC Het Anker. In februari 2009 heeft EVA vzw Jamal Ben Kacem en Jamal Kebdani, officieel in dienst genomen. Sinds de komst van deze ervaren klusmannen, is het Bricoteam snel vooruit gegaan.

In februari hebben we nog een nieuwe klusgroep aangeworven in het kader van het wijkcontract Navez-Portaels, Mohamed El Bousklati. Dat bracht ons kluskopaantal op drieënhalf, zij krijgen zelf een voor hen op maat aangepaste begeleiding. Eind 2009 beschikten we bijkomend over 5 klusmedewerkers in art. 60-statuut: Emanuel Luamilloza, Abderamani Sow, Blanchard Meli, Aimé Siongo en Milan Jovanovic.

Het grootste gedeelte van de arbeidstijd van Linda Struelens wordt nu ingezet in de ontwikkeling van het woonproject 'Maison BILOBA Huis'. Om de ontwikkeling van dat initiatief alle slaagkansen te geven besloot de Maison Médicale du Nord eveneens een ontwikkelaar in te zetten. De samenwerking met Martine de Gerlache verloopt constructief. Arturo Alvarado Condo biedt op verschillende terreinen praktische en administratieve assistentie. De inzet van Arturo is meer dan welkom.



## RAAD VAN BESTUUR EN ALGEMENE VERGADERING VAN EVA VZW

Tijdens de algemene vergadering werd de keuze voor gender en diversiteit expliciet in de statuten van de organisatie vermeld.

Het ontslag van Kim De Witte als bestuurder van EVA vzw werd door de algemene vergadering aanvaard. Kim blijft echter lid van de algemene vergadering en blijft voor het uitzoeken van juridische vragen ter beschikking van de coördinator.

In de loop van 2009 mochten we Norah Vandendaele verwelkomen, die na een korte wederzijdse kennismaking werd uitgenodigd voor de volgende bestuursvergaderingen. In maart 2010 wordt haar kandidatuur als bestuurslid van EVA vzw voorgedragen aan de algemene vergadering.

EVA vzw heeft een dynamische Raad van Bestuur en is samengesteld uit mensen die het werkveld grondig kennen en/of deskundig zijn op meerdere terreinen. Het vertrouwen en samenwerking tussen de raad van bestuur en de werkers is groot.

De raad van bestuur is zich sterk bewust van haar verantwoordelijkheid. Beslissingen worden zorgvuldig overwogen en getoetst aan de missie en visie van EVA enerzijds en aan de principes van goed bestuur anderzijds.

De raad van bestuur komt maandelijks samen, zelden is een bestuurslid afwezig:

- Mattie Jacobs
- Elke Roex
- Julia Rottiers
- Marijke Van den dries
- Pierre Vanheghe
- Veerle Van Kets (Voorzitter)
- Norah Vandendaele

De bestuursleden maken deel uit van de algemene vergadering daarnaast zijn ook Annalisa Gadaleta, Anne Lambrechts, Eva Cloet, Bie Bosmans, Daisy Scholts en Marie-Jeanne Massaer lid van de algemene vergadering.

De algemene vergadering komt jaarlijks minimaal een keer samen. In voorbereiding van de algemene vergadering van maart 2009 organiseerde EVA vzw in samenwerking met Netwerk Vlaanderen een cursus cijfers lezen. Alle bestuursleden, stafleden en leden van de algemene vergadering waren uitgenodigd voor de korte opleidingsmodule.

### III | Projecten van EVA vzw

#### BRICOTEAM

***Ik hoop dat het Bricoteam een oplossing kan betekenen voor een aantal van de moeilijkheden waar onze klanten mee kampen en een perspectief kan geven aan onze medewerkers. Want daar draait het volgens mij om, om betrokkenheid. Zonder betutteling, zonder paternalisme, het beste in mensen naar boven halen en samen een zinvol project bouwen. Het feit dat dit kan en we onderweg ook nog eens flink met elkaar kunnen lachen, maakt dat ik elke dag met volle goesting naar het Bricoteam ga.***

Ingrid Van den Mooter, verantwoordelijke Bricoteam

De beschrijving van het Bricoteam gebeurt aan de hand van de 5 sleutels: de ontwikkeling Bottum-Up; Tewerkstelling en Opleiding; Gender en Diversiteit; Netwerkvorming en tenslotte Goed Bestuur.

#### **Sleutel 1: Bricoteam wordt ontwikkeld Bottum-Up in 2009**

***De armoede blijft stijgen in het BHG. Nu al leeft 32 procent van de Brusselse kinderen in een huishouden zonder inkomen uit arbeid.***

Prof. Corijn. Knack, 9 december 2009

EVA vzw heeft er steeds voor gekozen om pas projecten te ontwikkelen, wanneer we er zeker van zijn dat de diensten die ontwikkeld worden, effectief tegemoetkomen komen aan een concrete nood van de buurtbewoners. Bovendien worden er alleen projecten ontwikkeld waarop we opleiding en tewerkstelling kunnen enten.

Bricoteam is geboren uit dezelfde grote vergadering als waar de eerste ideeën opborrelden voor het woonproject dat later het BILOBA Huis zou worden, we noteren juni 2007. Een buurtvergadering die buurtbewoners en actoren die actief zijn in de buurt, heeft samengebracht om te reflecteren over welke noden de senioren in de Brabantwijk nodig hebben om langer en kwaliteitsvol thuis of in hun vertrouwde omgeving te kunnen blijven wonen. Uit de verdere verfijning van de resultaten van deze eerste vergadering, in verschillende werkgroepen, werd het duidelijk dat een klusdienst die tegelijkertijd de senioren en hulpbehoevenden zou kunnen helpen één en antwoord zou kunnen bieden aan de grote werkloosheid in de buurt, een zinvol project zou zijn.

Na deze eerste stap zijn we gestart met het uitwerken van een kader, waarbinnen we ons willen bewegen. Dat hebben we als volgt geformuleerd:

Principes die het Bricoteam van EVA vzw hanteert:

- 1** EVA vzw vertrekt steeds vanuit een 2 klantenbenadering. Dit wordt zichtbaar in: de klusdienst die we ontwikkelen, betekent een meerwaarde voor de buurt en de klanten. Voor onze medewerkers betekent dat we hen alle kansen tot, bij voorkeur, attesteerbare kwalificering en inschakeling bieden.
- 2** EVA vzw start vanaf april 2008 een project op in samenwerking met vzw Flora dat tot doel heeft het uittekenen van een conceptueel kader betreffende 'gender en diversiteit binnen de sociale economie'. Hierdoor kan het management op een gefundeerde manier haar bestaand personeelsbeleid bijsturen en beslissingen nemen die bijdragen tot een succesvolle doorstroming van haar medewerkers.
- 3** EVA vzw engageert zich om binnen HRM de principes van competentie management te introduceren. We werken zoveel mogelijk met de competentieprofielen van de SERV. Competentiemanagement levert ons een model waarbij we op een systematische manier de opleiding, begeleiding en evaluatie gaan aanpakken met de bedoeling de medewerkers zo

goed mogelijk voor te bereiden op een duurzame tewerkstelling hetzij binnen het project hetzij op de arbeidsmarkt. Anderzijds zoeken we naar een werkorganisatie waarbij ieders kunnen en talenten ten volle kunnen benut worden. We willen het beste in onze mensen zien en halen.

- 4 We willen kwaliteitsvolle diensten leveren; dwz we werken competentieversterkend voor onze medewerkers, door het houden van interne en externe opleidingen, het houden van teamoverleg en functioneringsgesprekken, suggesties van de medewerkers om de werking van de klussendienst te verbeteren worden onderzocht en zo mogelijk ingevoerd. We staan evenzeer open voor suggesties van klanten, we doen aan klachten management.

#### ***Van algemeen kader naar concrete uitvoering...***

Nu het kader was uitgetekend, kwam er al snel een huishoudelijk reglement. Vanaf dan hebben we het kader verfijnd naar aanleiding van teamvergaderingen, teamdagen, klantensuggesties, de input van opmerkingen van LDC Het Anker, enz.

Een belangrijk element in het stroomlijnen en efficiënter maken van het Bricoteam is onze **klantendienst**. De klantendienst is het visitekaartje van het Bricoteam. Onze klantendienstmedewerkster komt als eerste in contact met de klant en begeleidt de klant op een warme en professionele wijze doorheen het hele klusproces. De communicatie met de klanten en de oproepen van de kluskoppen, leveren een schat aan informatie op over onze werkorganisatie, de planning, de samenstelling van de klusploegen, de wensen van de klanten en de opleiding van de klusmannen. Deze informatie wordt opgesteld en gedeeld tijdens teamvergaderingen. Samen met het volledige Bricoteam zoeken we dan naar oplossingen die onze werking substantieel kunnen verbeteren.

Op een van deze teamvergaderingen in mei 2009 hebben we naar aanleiding van de reacties van klanten en de werkdruk op de klusploeg een **evaluatievergadering** met alle medewerkers van het Bricoteam gehad. De voornaamste conclusies daaruit waren:

- De planning moet minder strak om het intern leren te bevorderen
- De kluskoppen hebben ondersteuning en tijd nodig om hun taak ten volle te kunnen opnemen
- Alvorens te klussen is er voorbereidingstijd nodig (welk materiaal moet mee, wat moet er nog gehaald worden, is er een winkel in de buurt van de klant)
- De planning houdt meer rekening met de vervoerstijd
- De noodzaak van een extra auto
- De netheid en orde in het magazijn-klusatelier zal de snelheid van vertrek en de organisatie van de klus in hoge mate bevorderen

Vanzelfsprekend zijn deze aanpassingen er niet van vandaag op morgen gekomen. Sommige aanpassingen gingen vlot en zonder moeilijkheden, andere verg(d)en, meer overleg of is een langere voorbereidingstijd noodzakelijk.

Zo is de planning momenteel minder strak. Gezien het Bricoteam het volledige Brussels Hoofdstedelijk Gewest wenst te bedienen, speelt vervoer en vervoertijd duidelijk een rol. Ondertussen hebben we met de subsidie van de Nationale Loterij een tweede en grotere camionette kunnen aankopen. Ook de aanschaf van een GPS, ons Kathérine, nam veel kopzorgen weg.

Een van de kluskoppen die momenteel nog geen rijbewijs heeft is eind 2009 gestart met de rijnschool om zo snel mogelijk zijn rijbewijs te behalen.

Daarnaast zijn we overgegaan tot het samenstellen van een **basis-kluskoffer** voor de kluskoppen. Het grotere en duurere gereedschap is veilig opgeborgen.

Andere aanpassingen betreffen de **klantenfiches**, we verifiëren meer dan in het begin het juiste adres van de klanten en we spellen desnoods de naam van de klant zodat we zeker zijn dat de klusploeg niet vruchteloos moet zoeken tussen de tientallen bellen van een groot appartementsgebouw. Voor de kluskoppen zijn deze fiches hun leidraad. De klanten kunnen op de fiches de tijd dat de klusploeg bij hen aan het werk was en opmerkingen noteren.

Ook het **intakegesprek met de klanten** gebeurt grondiger. Er wordt uitleg gegeven over de aard van ons project, dat we met mensen werken die tijdens het werk uitleg moeten krijgen en we gaan dieper in op de inkomensituatie van de klanten. Indien de klant incorrecte gegevens verstrekt, wordt er ingegrepen.

Het Bricoteam heeft ook een **klachtenprocedure**. De verantwoordelijke komt ter plaatse en zoekt uit of het over een terechte of een onterechte klacht gaat. Zo nodig doet het Bricoteam er alles aan om de fout recht te zetten. We vertrekken steeds van het principe dat in feite elke klacht een cadeau is en ons iets bijbrengt over onze manier van functioneren en hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren.



**De kluskoppen melden wanneer ze zich zorgen maken over een klant.** Zo mogelijk proberen we hier een oplossing voor te zoeken en/of we verwittigen bevoegde diensten. We constateren dat heel wat senioren leven in bijzonder armoedige omstandigheden, waarbij het basiswooncomfort niet of nauwelijks aanwezig is. Soms komt het Bricoteam terecht in bijzonder onhygiënische woningen, waar blijkbaar geen enkele dienst in Brussel een oplossing voor kan bieden. Hoe dan ook al deze situaties leiden ertoe dat we op relatief korte termijn de sociale kaart van Brussel leren kennen.

Wat betreft de interne vorming van de klusmannen en de ondersteuning van de kluskoppen verwijs ik graag door naar de sleutel 'opleiding en tewerkstelling'.

In september 2009 analyseerden we de sterke en zwakke punten van het Bricoteam en hebben we dit model gebruikt om een groeipad voor de komende 3 jaar uit te zetten. We hebben ervoor gekozen om elk jaar een thema aan te pakken. Zo zal in de loop van het volgende jaar gewerkt worden aan het thema kwaliteitsverhoging.

### **De resultaten 1: klussen zijn zeer divers**

De werken die we uitvoeren situeren zich binnen de kleine interventies en reparaties die typisch tot het domein van een klusdienst behoren. Hieronder vindt u een greep uit de uitgevoerde werken in 2009:

- Het dichtmaken van gaten
- Plamuren en schuren
- Schilderwerken
- Behangen
- Het vervangen van sloten
- Repareren van knellende deuren
- Openmaken van dichtgeverfde ramen
- Plaatsen van een vals plafond
- Ontstoppen van toiletten, lavabo's
- Het vervangen van toiletten en lavabo's
- Repareren van spoelbakken van toiletten
- Herstellen van lekken in de kranen van keukens en badkamers
- Plaatsen van gordijnen en rails
- Monteren en demonteren van meubels
- Het verdelen van een ruimte in 2 kleinere kamers

- Kleine elektriciteitswerken; het verplaatsen van stopcontacten en schakelaars, het vervangen van lampen en lusters, het verlengen van elektriciteitskabels, het leggen van elektriciteitsdraden in kabelgoten
- Plaatsen van soepele vloerbekleding
- Het halen van nieuwe meubel in winkels samen met klanten
- Het ophangen van lijstjes, schilderijen
- Het vastmaken van kleine badkamer- en keukenmeubels aan de muur
- Het vervangen van toe- en afvoerbuizen van wasmachines
- Het ontluchten van radiatoren en het kleine onderhoud
- Het plaatsen van tochtstrips en radiatorfolie
- Kleine tegelwerken
- Afval naar het containerpark vervoeren

Kleine urgente ingrepen worden onmiddellijk ingepland en uitgevoerd. Bij grotere werken wordt er eerst een offerte opgemaakt. Sommige klanten kiezen ervoor om grotere werken te spreiden in de tijd. We werken ook met prioriteiten. Een urgente klus heeft voorrang op bijvoorbeeld schilderwerken.

In het kader van specialisatie, zochten we met het Bricoteam aansluiting bij initiatieven zoals 'Energiesnoeiers' en 'Levensbestendig wonen'. Onze ambitie om ook binnen levensbestendig wonen een duidelijk aanbod aan te bieden is gemeld bij het Kenniscentrum. Het Kenniscentrum is van deze ambitie op de hoogte en we verwachten dat hier in 2010 en 2011 verdere stappen kunnen gezet worden.

Wat betreft de energiebesparende aanpassingen is er sinds de zomer van 2009 overleg met Renovas, een partner die we hebben leren kennen binnen het wijkcontract Navez-Portaels in Schaarbeek. Concreet was er op 1 oktober een opleiding van Renovas voor de klusmannen in verband met de kostprijs van energie en kleine interventies die men kan doen om de rekeningen voor energie en water te doen dalen.

Zoals kan worden afgeleid uit de lijst, zijn er al klussen geweest die te maken hebben met energiebesparing: Klanten die bij het stuk gaan van hun gewone lampen, kiezen voor spaarlampen, het plaatsen van tochtstrips aan ramen en deuren, het maken van een soort tweede raam dat de koude van enkel glas tegenhoudt, het plaatsen van gordijnen... Het aantal interventies op dat vlak zien we graag verhogen.

Wat betreft levensbestendig wonen, hebben we minder zichtbare inspanningen kunnen leveren. Het Bricoteam heeft 1 klant kunnen helpen die ons gevraagd heeft zijn keuken in zijn nieuwe huurwoning aan te passen aan zijn behoefte als rolstoelgebruiker.

We gaan graag in op het projectvoorstel van Baïta om als klussendienst een deel van de taken op te nemen in hun integrale benadering van vragen rond woningaanpassingen van hun klanten. Ook het Kenniscentrum is, zoals reeds opgemerkt in het vorige punt, op de hoogte van onze belangstelling aangaande het uitvoeren van klussen in functie van levensbestendig wonen.

## **De resultaten 2: De klanten van het Bricoteam...**

Tot nu toe heeft het Bricoteam nauwelijks promotiecampagne gevoerd. Het aantal klanten en opdrachten kunnen dus nog aanzienlijk worden uitgebreid in de toekomst. We ervaren dat de helft van de klanten doorverwezen wordt door LDC's, in het bijzonder Het Anker en Aksent. We krijgen eveneens klusvragen via Vzw Tractor en Begeleid Wonen.

We krijgen ook doorverwijzingen via LDC Chambéry en in het geval wij niet direct kunnen langsgaan bij de klanten, sturen wij ook klanten door naar Chambéry, Bonnevie, en de klusdienst van Samenlevingsopbouw in de Anneessens-wijk. Met de Vaartkapoen werken we soms samen voor verhuisopdrachten.

**Evere:** Sinds de opening van een tweede locatie van LDC Aksent vzw in Evere, komen er stilaan klanten uit Evere. In Evere stelt Aksent brochures van het Bricoteam ter beschikking en eind augustus heeft het Bricoteam haar activiteiten toegelicht aan vertegenwoordigers van de Sociale Actie in Evere. Er is een kort artikel over het Bricoteam in het gemeentekrantje van Evere verschenen. We zien een toename van klanten uit Evere vanaf augustus. In totaal 4,78 % van onze klusopdrachten voeren we uit in Evere.

**Schaarbeek:** Het Bricoteam is ingeschakeld in het wijkcontract Navez-Portaels. Door het wijkcontract kunnen we 2 art. 60 'ers zonder verhoogde staatstoelage tewerkstellen, in mei 2009 werd de eerste Art. 60 medewerker via dat kader ons toegewezen. In december 2009 kwam daar een tweede medewerker in art. 60 bij. 22,90% van onze klanten wonen in Schaarbeek. We willen graag dit percentage verhogen in de loop van 2010.

**1000 Brussel:** Het hoge aantal klanten uit 1000 Brussel is voornamelijk te danken aan LDC Het Anker. Dankzij de integratie van de beide klusmannen van het Anker, hebben we ook een groot gedeelte van hun klantenbestand overgenomen. Langzaam zien we ook nieuwe klanten uit deze zone bij ons aankloppen. Het Bricoteam verwijst klanten door naar de Buurtwinkel van Samenlevingsopbouw in de Anneessens-wijk, wanneer bepaalde klanten onze minimumprijs van 7 euro niet kunnen betalen of wanneer onze planning volledig vol zit. Het aantal klusopdrachten in 1000 Brussel bedraagt 39,70%. Het is veruit ons belangrijkste klusterritorium.

**Sint-Joost-ten-Node:** In december 2008 hebben we 2 medewerkers in art 60 § 7 van het OCMW van Sint-Joost-ten-Node tewerkgesteld. In april 2009 hebben we een van hen moeten laten gaan, omwille van zware rugproblemen. De andere medewerker beëindigde in november 2009 zijn traject binnen het Bricoteam. Groep Intro (de actor die zich geëngageerd heeft om de uitstroom te begeleiden van projecten actief in de sector Bouw) en het Bricoteam leveren nu inspanningen om hem een nieuwe baan te bezorgen. Het OCMW van Sint-Joost vond vervanging voor deze medewerker. Ondanks de samenwerking met Sint-Joost-ten-Node blijft het aantal klusopdrachten voorlopig beperkt. Het aantal klusopdrachten uit Sint-Joost-ten-Node bedraagt 0,95%. Het is duidelijk dat in 2010 we extra inspanningen gaan doen om senioren en hulpbehoevenden in deze gemeente naar onze dienst toe te leiden.

**Sint-Gillis:** Eind 2009 bedraagt het aantal klusopdrachten in Sint-Gillis 3,34%. In november hebben we een gesprek gehad met de werkgroep Senioren van de gemeente Sint-Gillis, we zien het aantal vragen uit Sint-Gillis nu stijgen.

Daarnaast bedienen we ook klanten uit: Sint Agatha Berchem: 0,47%; Etterbeek: 0,95%; Anderlecht: 5,74%; Molenbeek: 9,09%; Elsene: 4%; Ganshoren: 1,91%, Vorst: 0,47%, Ukkel: 0,47%, Laken: 3,34%, Sint Lambrechts Woluwe: 0,47%, Koekelberg: 0,47% en Neder over Heembeek: 0,95%.

Het merendeel van de klanten zijn alleenstaande vrouwelijke senioren, alleenstaande moeders en langdurig zieken, overwegend met een klein inkomen. In totaal heeft het Bricoteam in 2009, 209 klanten bediend.

Uitspraken van klanten van het Bricoteam.

***Merci beaucoup, pour toute aide effortée,  
sans quoi ce serait très difficile.  
Toujours prêt à satisfaire les personnes.***

Mme C. Sint-Joost-ten-Node

***En altijd zo'n vriendelijk onthaal.***

Mme B uit Anderlecht

***Fantastische mannen, zo goed gewerkt! Mme Y. Ganshoren  
Ik kan klagen, maar ik zie ook wanneer mensen hun best doen om  
fouten recht te zetten. En dat heb ik bij het Bricoteam gezien.***

Mme T uit Schaarbeek

***Très bonne équipe, consciencieux. Bon travail***

Mr.B. Jette

***Je mag binnenkort een telefoontje  
verwachten van mijn vriendin, ze had  
ook nog wat werkjes te doen, ...***

Mme F uit Brussel

## **Sleutel 2: Opleiding en tewerkstelling binnen het Bricoteam in 2009**

***De Brusselse jeugdwerkloosheid bedraagt ruim 35%. Prof. Corijn.***

Knack, 9 december 2009.

***Tijdens een interview in Humo van 1 december zei de regisseur van Les Barons het volgende: Ja, ik kan goed tekenen: portretten, landschappen... maar toen ik op school liet weten dat ik graag zou willen doorgaan met tekenen, zie de studieadviseur. Als je net zo goed bent met een schroevendraaier als met een potlood, dan ga jij een hele goeie mecanicien worden. Dus ja, als ze je al niet laten tekenen, dan kan je je niet meer voorstellen dat ze je ooit een film zullen laten maken.***

Nabil Ben Yadir

“De lat niet te laag leggen. De lat niet te hoog leggen. Maar de lat zeker hoog genoeg leggen. Dromen van mensen helpen realiseren. Emancipatie via Arbeid!”

### **Opleidingen binnen het Brioteam**

Wanneer we het hebben over de opleidingen binnen het Bricoteam, verwijzen we graag even naar het organigram. Binnen het Bricoteam zijn er 2 belangrijke 'afdelingen': de klantendienst en de klusploeg met kluskoppen en klusmannen in opleiding. Beide afdelingen vervullen andere taken en hebben dus nood aan een verschillende set van competenties. Naast deze 2 afdelingen kan het Bricoteam ook beroep doen op de ondersteunende diensten; het secretariaat van EVA vzw en de stafmedewerker financieel beleid en personeelsadministratie. De verantwoordelijke van het Bricoteam heeft ook overlegmomenten met de coördinator van EVA vzw.

Het is in het licht van deze verschillende rollen dat we de sleutel 'Opleiding en tewerkstelling' gaan bekijken.

**Wat betreft de klantendienst** hebben we ontzettend veel geluk gehad dat we een bijzonder communicatieve en assertieve medewerkster halftijds hebben kunnen aanwerven. De klantendienst is bij uitstek het uithangbord van de klussendienst. De klanten worden warm onthaald en geïnformeerd. Naast de telefonie staat de klantendienst in voor een groot stuk van de administratieve afwikkeling van de klusopdrachten.

De klantendienst is het doorgeefluik en in vele gevallen de barometer van de dienstverlening. De procedures worden gecheckt met de klanten. Na een klus belt de klantendienst om te horen hoe het gegaan is en of men tevreden is van de klus en van het klusteam en waarom. Op die manier kunnen we de klussers positief bevestigen in wat ze doen, hebben we controle over de werken en weet de klant dat hij/zij ook gevolgd wordt.

Een klantendienstmedewerkster bezit dus idealiter zeer verscheiden competenties. Een groot stuk zit op vlak van communicatieve vaardigheden, organisatievermogen en conflictbeheersing. Daarnaast moet zij ook een heleboel administratieve vaardigheden bezitten. We denken dan aan facturatie, opvolging van betalingen en kassabeheer.

Met Meray Koçak hebben we de juiste vrouw om de klantendienst te bemannen. Zij wordt opgevolgd door de verantwoordelijke van het Bricoteam. In feite gaat het om interne begeleiding. Vermits beiden een bureau delen, is er quasi constant overleg of eventueel bijsturing mogelijk. Het is duidelijk dat zij op relatief korte termijn gegroeid is in haar werk; in wat oorspronkelijk een gedeelde job was, is zij geëvolueerd naar de praktisch volledige beheersing van de klantendienst. Alleen in complexe situaties of bij piekmomenten springt de verantwoordelijke in.

Begin januari 2009 hebben we in onderling overleg de mogelijkheid onderzocht om alsnog haar diploma secundair onderwijs te behalen. Uiteindelijk is er beslist dat een dergelijke opleiding (alsnog) moeilijk combineerbaar is met werk en de zorg voor jonge kinderen.

In december 2009 heeft de klantendienstmedewerkster een doorgedreven opleiding in Access gevolgd bij Xylos. Op deze manier zal het klantenbestand van het Bricoteam en het contactenbestand van EVA vzw in elk geval beter worden ontsloten en kunnen de functies die binnen het programma Access voorhanden zijn, ook effectief worden gebruikt.

Ons plan om in 2009 van start te gaan met een Dbase op maat van het Bricoteam is niet gelukt. Deze Dbase zou voor ons worden ontwikkeld door Intec. Het zou ons in staat stellen een adequatere administratieve afwikkeling van de klussen te garanderen. Intec heeft tot op vandaag niets opgeleverd en de samenwerking werd in dat kader stopgezet. Bijgevolg is de opleiding daaromtrent niet kunnen doorgaan.

De verantwoordelijke van het Bricoteam heeft in de loop van 2009 een workshop 'Communiceren in diversiteit' bij Flora gevolgd en een lessenreeks georganiseerd door Hefboom ivm 'Financieel beleid voor vzw's, voor niet financieel-deskundigen'. Beide opleidingen kwamen tegemoet aan een concrete nood.

***De opleidingen die ik volg bij het Bricoteam zijn echt super voor mij, ze helpen mij vooruit.***

B. M.

**Wat betreft de klusploeg** is er veel vooruitgang geboekt in 2009. De niet-exhaustieve opsomming van de uitgevoerde werken (zie p.6), maakt duidelijk dat het Bricoteam veel technische competenties in huis heeft en dat ook moet kunnen worden doorgegeven aan de klusmannen in opleiding. Anderzijds geeft het een beeld van de verwachtingen die aan een klusman kunnen worden gesteld: hij of zij moet niet alleen veel kunnen en kennen, hij of zij

moet handig zijn, niet bang zijn van vies werk in soms sterk vervuilde omstandigheden, maar ook een grote creativiteit aan de dag leggen om met weinig middelen toch een maximaal effect te kunnen bereiken.

De klusmannen in opleiding hebben verschillende korte modules gevolgd in het kader van de VIA3-middelen. Zij volgden:

- Tegelen (Groep Intro)
- Schildertechnieken (Schoolinterventieteam)
- Sanitair (JES)
- Gyproc plaatsen (Groep Intro)
- Basis elektriciteit (JES)
- EHBO en Ergonomie van de bouw (Groep Intro)
- Isoleren (Groep Intro)

Daarnaast kregen ze op uitnodiging van Bonnevie een namiddag informatie op het gebied van de gevaren van gas. Renovas gaf in oktober een korte opleiding in verband met besparingsingrepen die een onmiddellijke invloed hebben op de energie- en waterfactuur. Bovendien zijn klusmannen en één kluskop de opleiding 'Werken op hoogte' van het FBO gaan volgen in december 2009.

Naast deze opleidingen die zich voornamelijk richten op technische competenties, volgden alle klusmannen en kluskoppen die het Nederlands niet of onvoldoende meester zijn, een opleiding Nederlands via het Huis van het Nederlands.

Ondertussen hebben we met een bekwame taalcoach van het Huis van het Nederlands een heel interessant denkproces afgelegd in verband met het gebruik van de Nederlandse taal binnen EVA vzw. De reden hiervoor ligt in de vaststelling dat de meeste medewerkers in art. 60 slechts voor een bijzonder korte tijd bij ons zijn en het verwerven van een taal veel inspanningen vergt. Daarnaast zijn de externe opleidingen Nederlands goed en algemeen, maar niet echt toegesneden op de werking van een klusploeg. We maakten ons ook zorgen of de balans tussen het verwerven van taal en het verwerven van technische competenties in de Brusselse context wel in balans lag. Uiteindelijk is dit denkproces eind 2009 geresulteerd in een 'Nederlandse survival gids' voor de klusploeg, gekoppeld aan een aantal lesmomenten waarbij die 'survival gids' inge oefend kan worden. De eerste les werd gegeven eind december 2009 en werd bijzonder gesmaakt door het Bricoteam.

We willen ook graag de inspanningen van de vrijwilliger Fernand Lanckmans in de bloemen zetten, die in de tussentijd, wanneer de klusmannen geen plaats hadden binnen het aanbod van het Huis van het Nederlands, onze mannen Nederlandse les geeft.

***Bij het Bricoteam leer ik hoe ik moet werken en hoe ik het best met klanten omga.***

A.S.

***Depuis la rencontre des ouvriers du Bricoteam : de Meray, d'Ingrid, Jamal, Ben, Mohamed, ... m'a fait comprendre comment EVA vzw gère une équipe, la dynamise et permet à des travailleurs "article 60" de se réinsérer dans le monde du travail tout en douceur.***

Martine de Gerlache

### **Resultaten 3: Opleidingen**

Kortom: wat betreft externe opleidingen (uitgezonderd de Nederlandse lessen, die twee halve dagen per week bedragen), volgden de klusmannen in art. 60 in 2009, gemiddeld 24 werkdagen les.

Al deze opleidingen hebben niet de pretentie om van iemand op gemiddeld 4 dagen een vol-leerde schilder of tegelaar te maken. Het geeft wel een goede basis die wordt verondersteld uitgebreid en verfijnd te worden 'on the job'. Tijdens teamvergaderingen en evaluaties hebben we gemerkt dat voor het Bricoteam daar een mooie uitdaging ligt.

In de interne opleiding van de klusploeg door de kluskoppen, spelen veel elementen een rol. Zo hebben we gemerkt dat klanten niet altijd positief staan tegenover het geven van uitleg terwijl men aan het werk is; klanten maken zich dan meteen zorgen over het aantal klusuren die ze moeten betalen. Anderzijds zijn onze kluskoppen fantastische klusmannen die kunnen bogen op ervaring, zij vormen het hart van de vakkennis van onze klusploeg. De rol van kluskop is nieuw, daar moeten ze in ondersteund en opgeleid worden.

Met de steun van VOKANS is de verantwoordelijke van het Bricoteam gestart met competentie-management. Stap voor stap kreeg in 2009 competentie-management vorm. We zijn gestart om samen met de klusploeg alle taken te inventariseren. Er zijn sleutelcompetenties en technische competenties afgebakend. Er zijn gedragsindicatoren bepaald en tot slot hebben we dit alles gegoten in 'opvolgingsfiches'. Deze opvolgingsfiches worden samen ingevuld, dwz met de klusman, de kluskop en de verantwoordelijke van het Bricoteam. Zo'n opvolgingsfiche kunnen we gebruiken om evolutie te zien, om klusmannen concreet aan te kunnen spreken op gedrag, om gericht te begeleiden in het zoeken naar werk, maar eveneens om interne en individuele opleidingsnoden uit te destilleren. Bovendien draagt het invullen van zo'n fiche bij tot zelfevaluatie bij zowel klusman, kluskop als verantwoordelijke. We hebben ook een scherper beeld gekregen hoe een klusman in spe te evalueren bij een sollicitatiegesprek.

In het najaar van 2009 hebben we meer aandacht besteed aan interne opleiding dan alle maanden daarvoor. Telkens wanneer de planning het toeliet, gingen er in het najaar korte opleidingsmomenten in het klusatelier door. Vanaf 2010 zal er bovendien een reeks workshops en intervisies voor de kluskoppen van start gaan. Op deze manier startten met een algehele kwaliteitsverhoging van de uitgevoerde klussen van het Bricoteam. Bovendien hopen we de klusmannen bij uitstroom meer wapens in handen te geven om zich staande te houden op de arbeidsmarkt.

### **Resultaten 4: Uitstroom en tewerkstelling**

In de loop van 2009 hebben er in totaal 7 medewerkers in art. 60 bij het Bricoteam gewerkt. In mei 2009 hebben we 1 medewerker moeten laten gaan wegens medische problemen, hij werd door het OCMW van Sint-Joost-Ten-Node verplaatst naar een minder fysieke job bij een van hun andere promotoren.

Op 1 juli 2009 werd ons, ondanks aangehouden protest bij OCMW's en gemeentebestuur, een andere medewerker afgenomen omwille van het niet in orde zijn van de arbeidsvergunning en zijn verhuis naar een andere Brusselse gemeente. Gelukkig heeft hij werk gevonden als klusman in een Nederlandstalige school. Eind 2009 zat de periode van art. 60 van Mohamed Hajoui en Youssef Benhamou erop. Een klusman is momenteel herstellende van een chirurgische ingreep en de andere heeft vast werk gevonden als klusman. Wat betreft de uitstroom, mogen we stellen dat onze klusmannen, ondanks de economische crisis, gunstige resultaten hebben geboekt. De begeleiding van Cel Uitstroombegeleiding van Groep Intro heeft zeker ook een positieve invloed gehad.

In 2008 werkten we nauw samen met Flora rond gender en diversiteit in onze organisatie. Flora heeft een handig instrument ontwikkeld om de verschillende vormen van arbeid/activiteit te beschrijven, die nodig zijn voor het goed functioneren van de samenleving en voor de ontplooiing van haar leden. Deze domeinen zijn:

**De productieve arbeid:** het maken van goederen of diensten die een ruilwaarde hebben op de markt of een gebruikswaarde en mogelijke ruilhandelwaarde op het niveau van het huishouden.

**De reproductieve arbeid:** ook gekend onder 'zorg', waarbij het gaat over het waarborgen van de overleving van de maatschappij: niet alleen de biologische reproductie maar ook de zorg en het onderhouden van de leden van die maatschappij, zowel in het kader van het gezin als in een ruimer kader.

**Burgerschap of gemeenschapstaken:** al de vormen van arbeid die, vanuit een persoonlijk engagement en of voor de 'ander', worden uitgevoerd in functie van het beter functioneren van de samenleving in haar geheel.

**'En ik?':** die activiteiten die van belang zijn voor de maatschappij waarin men bezig is met de persoonlijke belangen. Deze activiteiten leveren misschien geen direct maatschappelijk nut, maar kan wel invloed hebben op de andere vormen van arbeid/activiteiten.

Ondanks deze 4 activiteitsdomeinen wordt vooral het eerste domein, **de productieve arbeid**, in onze maatschappij sterk benadrukt. Het is de enige betaalde vorm van arbeid en het neemt de grootste hap uit de tijdsbesteding van de gemiddelde werkende Belg.

Aan de hand van voorliggend instrument, zullen we de delicate sleutel 'Gender en diversiteit' binnen het Bricoteam in 2009 bespreken.

Zonder te veel in detail te treden primeert binnen het Bricoteam natuurlijk de eerste vorm, de productieve arbeid. Voor een concreet beeld wat we daaronder verstaan, verwijs ik graag naar de sleutel 'bottum-up' en onze concrete resultaten.

Onze klusploeg bestaat uitsluitend uit mannen. Bij de selectie van medewerkers in art.60 werd herhaaldelijk aan de OCMW's gevraagd om ook vrouwen op selectiegesprek te sturen. Blijkbaar is de stap naar een klusdienst voor een vrouw niet evident. Ons werk veronderstelt fysieke kracht, technisch inzicht en zin voor afwerking. Allen eigenschappen waarop zeker niet alleen mannen het alleenrecht hebben. Echter, de stap lijkt te groot. Een belangrijk element in de onbestaande instroom van vrouwen, situeert zich ook op een ander vlak. Instromen als enige vrouw in een mannelijke klusploeg ligt niet voor de hand. Om het 'halo-effect' te verkleinen, zouden er minstens twee vrouwen moeten starten als klusvrouw bij het Bricoteam.

De klanten zijn overwegend vrouwelijk én senioren van diverse origine. Het aantal incidenten die gerelateerd waren aan diversiteit was gering. We merkten dat klanten zelden een probleem maken van de diversiteit van de klusploeg die bij hen aan huis komt. Het feit dat er binnen de klusploeg verschillende talen gesproken worden, wordt ook gewaardeerd door de klanten. De kans dat de klanten in hun eigen taal kunnen worden geholpen, werkt drempelverlagend.

Ook de keren dat we de vraag kregen of we wel zeker zijn dat onze mannen betrouwbaar zijn, (in het geval er geld moet meegegeven worden om het gebruiksmateriaal te kopen), kwam erg weinig voor. Soms werd de vraag niet gesteld, maar merkten we dat klanten ons de eerste keer lieten komen voor een klein klusje en eenmaal ze het Bricoteam aan het werk zagen, kwamen de andere vragen binnen.

De meeste kluskoppen hebben een 'eigen klantenkring'. Klanten gaven onze gegevens door aan burens en vrienden en kennissen. De naam van de respectievelijke kluskop die hen had geholpen, wordt dan ook mee doorgegeven. Twee klanten toonden zich dit jaar zeer trouw aan een bepaalde kluskop. Zelfs wanneer de kluskop in kwestie afwezig was, prefereerden ze te wachten tot de kluskop in kwestie terug was, boven een onmiddellijke interventie van een andere kluskop.

In slechts twee gevallen maakten potentiële klanten echt bezwaar tegen de origine van de ploeg. Het ging hier telkens om de angst dat er in de eigen gemeenschap over gesproken zou worden of dat men vreesde dat de klusmannen de privé-situatie van de klant binnen hun gemeenschap zou rondvertellen.

De klantendienst heeft de rol van doorgeefluik tussen de klanten en de klusploeg opgenomen. De medewerkster luisterde actief naar de klanten, beantwoordde alle mogelijke vragen en stelde klanten op hun gemak. Na afloop wordt er dikwijls opnieuw contact opgenomen om naar de tevredenheid te peilen. Tijdens deze klantengesprekken sijpelde er ook andere informatie door over de gemoedstoestand en de bezorgdheden van de klanten. Tijdens de dagelijkse werkverdeling wordt die informatie eveneens doorgegeven aan de klusmannen. Omgekeerd kregen we een beeld van de klantsituatie, wanneer de klusploegen terugkwamen van een klant. Ook dat is inspielen op de diversiteit van onze klanten en onze ploeg.

De werkrelaties tussen de mannelijke klusploeg en de vrouwelijke verantwoordelijke en de klantenmedewerkster verlopen goed, er is zorgzaamheid en respect onderling. We zijn in alle opzichten fier op ons Bricoteam.

**Reproductieve arbeid** wordt dikwijls geassocieerd met de taken die de vrouw opneemt in haar gezin en huishouden. EVA is wat betreft het werken met voornamelijk mannelijk werknemers, eerder een groentje. We kunnen alleen concluderen, dat we gemerkt hebben dat de mannen wel degelijk een belangrijk aandeel van de zorgtaken binnen hun gezin opnemen.

Het in handen nemen van de eigen specifieke situatie behoort ook tot die zorgtaken. In dit werkjaar is het duidelijk geworden dat ruimte geven om dit aspect op orde te krijgen, een belangrijke voorwaarde is om te kunnen functioneren als werknemer. Niets nieuws en heel logisch, maar een belangrijk element om in het managen van het Bricoteam terdege rekening mee te houden. Dat geldt trouwens voor alle medewerkers van EVA vzw.

**Onder burgerschap of gemeenschapstaken** valt zeker de zorg die het Bricoteam vrijwillig opneemt voor de klanten. Als Bricoteam is onze core-business het uitvoeren van klussen, het verlenen van technische bijstand. Op zich is het vervangen van verlichting of het repareren van kapotte kranen, een belangrijke vorm van zorg. De senior of zorgbehoevende kan langer in zijn of haar vertrouwde woning blijven wonen. Een warm, vriendelijk onthaal en een luisterend oor horen daarbij. Zowel de klantendienst als de klusploeg spelen daarin onmiskenbaar een rol. De klusploegen komen aan huis bij de klanten en zien wat er zich daar afspeelt. Soms komen zij terug met boze, verdrietige en eenzame verhalen. Verhalen over onveilige woningen en mensen in rouw of met psychische problemen. In de mate van het mogelijke, neemt de verantwoordelijke dan het initiatief om door te verwijzen en/of bevoegde instanties te

alarmeren. Hoe dan ook mist het Bricoteam een goed 'aflossingspunt' dat de ook terugkoppelt welke acties men heeft ondernomen voor die klant.

Van de taken die binnen de **persoonlijke zelfontplooiing** vallen, vingen we in 2009 af en toe een glimp op. Tot zover de sleutel 'gender en diversiteit'.

#### **Sleutel 4: Netwerk van het Bricoteam in 2009**

### **In 2007 stonden er 25.000 Brusselse huishoudens op een wachtlijst voor een sociale woning**

Prof. Corijn, Knack, 9 december 2009.

Het Bricoteam werkte in 2009 niet op een eiland. We zijn ingeschakeld in een **netwerk van verschillende partners**. Grosso modo kunnen we de partners indelen in een groep partners die vallen onder de noemer 'opleiding en tewerkstelling', partners die vallen onder de noemer 'verankering in de buurt', een andere groep zijn de doorverwijzers en tot slot het netwerk dat onze belangen heeft verdedigd als tewerkstellings- en opleidingsproject.

Graag verwijzen we graag naar sleutel 2 '**Opleiding en tewerkstelling**'. Daar zijn alle gevolgde opleidingen die in 2009 gevolgd werden, opgelijst. In het kader van de VIA3-middelen werkten we in het bijzonder goed samen met Groep Intro, JES en SIT. We wensen in dit verband ook graag Tracé Brussel te bedanken voor hun coördinatie-inspanningen om ook de klusjesdiensten voldoende opleidingsmodules te kunnen aanbieden. Alle gevolgde opleidingen werden bijzonder gewaardeerd door de klusmannen.

Ook de evaluaties die telkens na de opleidingen werden doorgegeven, waren een goede aanvulling van de indrukken die we binnen het Bricoteam reeds kregen in het dagelijks beheer van het Bricoteam. We willen ook niet vergeten Bonnevie te bedanken voor het infomoment rond de gevaren van gas en het FBO in verband met de module 'Werken op hoogte'. Groep Intro was ook een belangrijke partner voor de uitstroombegeleiding voor de klusmannen. Voorlopig zijn onze uitgestroomde klusmannen uitgestroomd op eigen kracht, maar de gesprekken met Wim Somers en zijn inspanningen, zullen we zeker nodig hebben in de komende periode. Ook het Huis van het Nederlands en Vokans waren belangrijke adviespartners voor het Bricoteam. We zijn er van overtuigd dat een kwaliteitsverhoging van het Bricoteam alleen maar mogelijk zal zijn dank zij deze partnerschappen.

Een aparte plaats in 2009 namen de verschillende **OCMW's** in via dewelke we medewerkers in **art. 60** konden aanwerven. In 2009 werkte het Bricoteam samen met de OCMW's van Schaarbeek, Sint-Joost-Ten-Node en Elsene. Het OCMW van Schaarbeek is zeer betrokken bij de medewerkers in art. 60. Sint-Joost was steeds present in het geval van vragen of moeilijkheden, het OCMW van Elsene daarentegen is quasi afwezig. Het is opvallend hoe verschillend elk OCMW is of reageert. Ook wat betreft de administratieve opvolging van de medewerkers in art. 60, houdt elk OCMW er andere regels op na.

Het feit dat het Bricoteam **over het hele Brusselse Hoofdstedelijke Gewest actief** was in 2009, voelden we snel de behoefte om ons kenbaar te maken in het werkveld én bij de gewone Brusselaar. In die zin zijn Lokale Dienstencentra onze evidente partners. Immers, omwille van hun aanvoelen van de lokale problematiek en hun kennis van hun klanten, konden zij ons informeren wanneer klanten behoefte hadden aan een klus. Op die manier kwam het Bricoteam niet 'koud' aan bij een klant, maar was het het vertrouwde dienstencentrum die een klusploeg had aangeraden. Meer dan 50% van onze klanten komen op die manier via dienstencentra bij het Bricoteam. Het ging in het bijzonder over LDC het Anker, LDC Aksent en in toenemende mate LDC De Zeyp. Vanzelfsprekend willen we ook met andere diensten

samenwerken. Zo worden klanten doorverwezen van en naar Buurthuis Bonnevie en naar de klusploeg van Buurthuis Chambéry.

Naast de samenwerking met de dienstencentra, heeft het Bricoteam er voor gezorgd dat we echt verankerd zijn binnen Schaarbeek. Dit is concreet gebeurd via de inschakeling in het **wijkcontract Navez-Portaels**. In het kader van het wijkcontract waren wij in staat in februari 2009 een ervaren klusman aan te werven, vanaf mei verwelkomden wij een nieuwe klusmedewerker in art.60 in ons team. Hij woont binnen de perimeter van het wijkcontract Navez-Portaels. Op die manier kunnen we klussen in de buurt mét de mensen uit de buurt echt concreet maken. Vanaf 5 november hebben we onze tweede klusmedewerker in art 60 aangeworven. Tot nu toe hebben we verschillende klussen uitgevoerd in Schaarbeek waarvan 7 bij klanten binnen de perimeter van het wijkcontract. Een deel van de klanten komen via het kunstenproject Couleur Pavé. Andere klanten komen via brochures die we af en toe uitdelen. Vanaf december gaan we meer promotie voeren in de wijk Navez-Portaels, zodat het aantal klussen binnen de wijk verhoogd. We hebben ook klussen uitgevoerd bij 2 vzw's, actief in het wijkcontract: Feza en Sacc' Ado.

Er is sinds kort ook samenwerking met Renovas: zij hebben bij ons een opleiding gegeven over de kleine interventies die kunnen worden uitgevoerd om de energiefactuur te doen dalen. In 2010 willen we naast de gewone klussen, onze klanten echte klussen in verband met energiezuiniger wonen aanbieden.

Ook via Maison BILOBA Huis denken we onze rol te hebben gespeeld in de gemeente Schaarbeek en willen we dit verder continueren in 2010. In het voorjaar van 2009 heeft de klusploeg de animatieruimte gerenoveerd en opgeknapt. Het is een zichtbaar visitekaartje voor het Bricoteam geworden. Vanaf eind mei 2009 worden de lokalen gebruikt om ontmoetingen en vergaderingen te organiseren om te bouwen aan een solidair woonproject.

In 2009 moesten we onze dienst operationeel maken. In feite zijn het merendeel van de partnerschappen die we in deze sleutel bespreken, buiten de opleidingspartners, nieuw. Qua doorverwijzers, naast de Lokale Dienstencentra, zijn we aangesproken geweest door zeer verschillende partners. Het gaat om Vzw Traktor, Begeleid Wonen en Beschut Wonen, Het Leger des Heils, Chez Nous, via het OCMW van Schaarbeek en de Dienst Senioren van de gemeente Sint-Gillis, ook de BOD heeft ons al enkele klanten bezorgd. We zijn hier heel blij mee en hopen dat we ook in 2010 verder goed zullen samenwerken.

EVA vzw is ook lid van Febio. Linda Struelens volgende het merendeel van de vergaderingen zij is ook bestuurslid van Febio. Eind 2009 heeft het Bricoteam samen met de andere klusdiensten contact opgenomen met Febio in het kader van het klusoverleg met VGC en het Kenniscentrum. In 2010 zal Ingrid Van den Mooter deelnemen aan de vergaderingen van Febio.

Een apart punt binnen de netwerken waarin het Bricoteam aanwezig is, wordt gevormd door het voornoemde **overleg met VGC, BOD en het Kenniscentrum** in verband met de klusjesdiensten. VGC wil in het kader van de woonzorg gedachte de bestaande klusdiensten beter op elkaar afstemmen en zodoende naar een grotere territoriale dekking van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te evolueren. Het positieve van dit overleg is dat de verschillende klusjesdiensten elkaars werking leren kennen, wat een weerslag heeft op doorverwijzing, wederzijds begrip en samenwerking; dat de discussies over wat is een klus en wat is dan een klusjesman verhelderend zijn voor de eigen werking; dat we geïnformeerd worden ivm komende acties van Kenniscentrum, Groep Intro, projectaanvragen;...en dat we beter geïnformeerd worden over de stand van zaken over de woonzorggedachte.

Eind 2009 werd er een voorstel gelanceerd dat betrekking heeft op een nieuwe vorm van subsidiëring. Namelijk de verandering van een aanbodgestuurde subsidiëring naar een vraaggestuurde subsidiëring. Grijpen we terug naar de oorspronkelijke uitgangspunten van het overleg, dan past een discussie over een nieuwe vorm van subsidiëring hier niet vanzelfsprekend in; het ging immers over het beter op elkaar afstemmen van het aanbod en de poging om het volledige Brusselse Hoofdstedelijke Gewest te bedienen. Het Bricoteam pleit voor de terugkeer naar de oorspronkelijke opzet van het overleg en naar het versterken en valoriseren van de ervaring en de inzichten van de huidige partners. Toevoegen in plaats van beperken lijkt ons een efficiëntere methode om de klusdiensten hun rol ten volle te laten spelen in de woonzorggedachte in Brussel.

#### **Sleutel 5: Goed Bestuur in 2009**

***Bijna de helft van de Brusselse bevolking woont in zogenaamde kansarme buurten, al wonen daar ook welgestelde gezinnen.***

Prof. Corijn, Knack, 9 december 2009

***Iedereen die werkt bij het Bricoteam, helpt oudere mensen, iedereen is charmant en vriendelijk***

B.M.

Zoals we reeds eerder hebben aangehaald, ging de energie in 2009 voornamelijk naar het operationeel krijgen van het Bricoteam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Om ons project handen en voeten te doen krijgen, ging de meeste aandacht uit naar het op punt krijgen van de werkorganisatie en het uitwerken van werkprocedures.

Zo werden er afspraken gemaakt en procedures ontworpen. Er werd een huishoudelijk reglement ontworpen, een planning opgemaakt, de werking van de klantendienst werd uitgedacht en verfijnd, de opvolging van medewerkers werd uitgewerkt. Er werden afspraken gemaakt rond het beheer van het materiaal, het gebruik van het atelier.

Er werden afspraken gemaakt rond het betalen van parkeer- en verkeersboetes, het gebruik van de klantenfiches en er werd een klachtenprocedure ontwikkeld. Meray leerde onze kassa te beheren, de facturen te maken en in alle opzichten de klanten vriendelijk en professioneel te woord te staan.

Het Bricoteam heeft een tarifiëringssysteem ontworpen op basis van het principe 'wie veel heeft, betaalt meer, wie weinig heeft, betaalt minder.' We wilden een rechtvaardig tarifiëringssysteem gebruiken. Een systeem dat correct is tegenover de klanten en correct is tegenover onze dienstverlening. Om een beter zicht te krijgen op een correct tarifiëringssysteem, heeft EVA vzw zich ingeschreven voor de deskundigheidscheques bij Agence Alter. Na de goedkeuring van ons dossier zijn we van start kunnen gaan met een externe consultant in de zomer van 2009. De resultaten van deze externe audit hebben evenwel niet geresulteerd in een concreet aangepast en onderbouwd tarifiëringssysteem, maar heeft ons wel zicht doen krijgen op de verschillende kostelementen die onze prijs mee bepalen. In deze zin is er wel veel voorbereidend werk geleverd en heeft de consultant ons een goed systeem aangeleerd om een groeipad uit te tekenen met daarbij horende acties op vlak van de resultaten, de organisatie, het personeel en de klanten.

Om de klusvragen te kunnen opvangen van klanten die onder onze laagste inkomensindicator vallen, hebben we eind 2009 een project ingediend bij het Armoedefonds. Dit project is goedgekeurd en op deze manier kunnen we 240 gratis klusuren aanbieden in samenwerking met de organisaties die werken met armen (OCMW's, LDC's, Beschut Wonen, Vzw Tractor, Logement 123, Chez Nous, Leger des Heils, ...)

Met de komst van Tayeb kreeg ons financieel beleid een boost; de betalingen van klanten werden sneller opgevolgd. We zijn ook overgegaan tot het maken van een overeenkomst met een pompstation en Base.

Om dit te bereiken was er overleg nodig. Binnen het Bricoteam is er het maandelijkse teamoverleg. In dit teamoverleg overlopen we de maand die voorbij is en de maand die gaat komen. Moeilijkheden en successen worden besproken. Een overgroot deel van de procedures zijn zo in gezamenlijk overleg ontstaan. Daarnaast zijn er de maandelijkse kluskopvergaderingen. Daarin worden de specifieke begeleidingsvragen besproken en zit een groot stuk het beheer van het atelier en het gereedschap. Elke ochtend zitten we samen om even koffie te drinken. Deze momenten zijn bijzonder belangrijk om snel iets bij te sturen of om werkafspraken te maken in verband met de lopende week.

Naast deze overlegmomenten exclusief voor het Bricoteam, zijn er de maandelijkse teamvergaderingen van EVA vzw zelf. Deze teamvergaderingen worden bijgewoond door alle kantoormedewerkers van EVA vzw. Zo krijgt iedereen een zicht op de vooruitgang van het Bricoteam en het Woonproject. Daarnaast worden de prioriteiten van die maand voor EVA vzw, Bricoteam en het Woonproject overlopen, wordt het secretariaatswerk besproken en de onderwerpen die een weerslag hebben op de werking van EVA vzw.

Maandelijks is er eveneens een Raad van Bestuur. Op deze Raden van Bestuur zijn occasioneel de stafleden aanwezig. Voor het Bricoteam waren deze vergaderingen een bron van inspiratie. Meer bepaald in het overleg met VGC en het Seniorencentrum, heeft de Raad van Bestuur een duidelijk standpunt bepaald na het zorgvuldig bestuderen van het voorbereidende werk van de coördinator en de verantwoordelijke van het Bricoteam.

We willen afsluiten met de plannen van het Bricoteam voor 2010

### **1 Zoeken naar meer financiële zekerheid**

Om onze engagementen ten aanzien van opleiding en begeleiding en tegenover onze klanten te kunnen garanderen, is de overleving van het Bricoteam van groot belang. In 2010 zoeken we daarom actief naar meer financiële zekerheid voor onze dienst.

Immers, gezien we een inschakelingsproject zijn, wordt er veel aandacht besteed aan opleiding en begeleiding van de klusmannen en kluskoppen. Tijd gereserveerd voor opleiding en begeleiding kan niet worden gestoken in het uitvoeren van klussen. Dat wil zeggen dat het aantal factureerbare uren beperkt is, daarbovenop dekken onze tarieven zeker niet de kosten van het Bricoteam.

Anderzijds weten we dat in het kader van de verschillende woonzorgzones in het Brussels hoofdstedelijk Gewest er nood is aan een stabiele klusdienst die klussen kan aanbieden voor senioren, hulpbehoevenden en alleenstaande vrouwen. Deze opdracht vergt eveneens een stabiele financiering.

We zoeken dus meer financiële zekerheid. In eerste instantie hebben we daar geen oplossing voor, immers PIOW-financiering belet ons om deze middelen te combineren met gewestmiddelen. We zijn dus aangewezen op gemeenschapsmiddelen van VGC. Op langer termijn zal een nieuwe PIOW-ordonnantie misschien een uitweg bieden. In het Regeerakkoord is er sprake dat men in Vlaanderen de tarifiëring van de Aanvullende Thuiszorg zal herbekijken, ook dit zullen we zeker verder opvolgen.

De art. 60 contingenten met verhoogde staatstoelage zijn in vele OCMW's uitgeput. EVA ging dus op zoek naar pistes om toch met doelgroepmedewerkers te kunnen werken. We zien de

uitbreiding van het aantal doelgroepmedewerkers ofwel via de piste van DSP'ers; ofwel via de combinatie wijkcontract-art. 60.

Het Bricoteam startte op een moment waar geen DSP-contingenten meer voorhanden waren. Wij zullen desalniettemin, indien mogelijk, opnieuw een aanvraag doen. DSP'ers zijn langer bij de organisatie en geeft het Bricoteam meer tijd om met deze medewerkers een traject af te leggen. Op termijn biedt het de klusmannen in DSP-statuut ook betere perspectieven naar uitstroom.

### **Nieuwe maatregelen voor 2010**

Op 21 september heeft het Bricoteam aan de Raad van Bestuur van EVA vzw het groeipad van de volgende 3 jaar (2010-2012) voorgesteld.

Het Bricoteam heeft dit groeipad gemaakt op basis van de methode die de consultant van de deskundigheidscheques, Jos Billen ons geleerd heeft. Daarna heeft het Bricoteam actiepunten op het vlak van resultaten, organisatie, personeelsbeleid en klantenbeheer uitgetekend. Om het geheel overzichtelijker te maken, heeft het Bricoteam prioriteiten gelegd:

### **2 Verhoging van het aantal klanten met 15% in 2010.**

Het Bricoteam wil in de toekomst meer klanten bereiken.

Via trimesteriële promotieacties willen we meer klanten kunnen helpen met hun klusvragen. Per trimester willen we een bepaalde doelgroep (senioren en zorgbehoevenden, alleenstaande moeders) in een bepaalde wijk of gemeente binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest prospecteren. Op deze manier willen we ons klantenbestand uitbreiden met 15% extra klanten.

De verhoging van het aantal klanten en de variatie in de klusopdrachten zal ook het intern leren van de klusmannen in art. 60 doen toenemen. Wij hopen hen op die manier sterker te maken en hen meer kansen te bieden bij de uitstroom.

#### *Nodige instrumenten:*

Om het aantal klanten te verhogen hebben wij naast de huidige brochure, een meer gerichte brochure op energie-klussen van het Bricoteam nodig. De opmaak en de drukkosten van een brochure, maar ook de verspreiding ervan, zal een extra uitgave betekenen.

Om het aantal extra klusopdrachten op een goede manier te kunnen uitvoeren, hebben extra begeleiding nodig. Wij voorzien in 2010 de aanwerving van 1,5 nieuwe kluskop.

### **3 Aandacht voor de kwaliteit van het Bricoteam**

Naast het verhogen van het aantal klanten, zoeken we ook naar een verhoging van de kwaliteit; kwaliteit van de uitgevoerde klussen en kwaliteit van de dienstverlening van de klantendienst.

#### *Nodige instrumenten:*

Om de kwaliteit van de uitgevoerde klussen te verhogen, willen we investeren in de kluskoppen. We willen enerzijds de coachingsvaardigheden van de kluskoppen versterken. Toch is het ook nodig om de technische competenties van de kluskoppen uit te breiden of te verdiepen. Daarom heeft het Bricoteam zich tot doel gesteld, per jaar 1 kluskop een verdiepende technische opleiding aan te bieden. In 2010 zal er daarnaast 1 kluskop zijn rijbewijs moeten behalen.

Naast de investering in de kluskoppen, waarmee we een kwaliteitsverhoging willen bereiken, willen we ook de klantendienst versterken in het zorgaspect van onze dienst. In het geval dat de klusploeg stuit op schrijnende toestanden bij de klant, Tot nu toe is het aan de verantwoordelijke om actie te ondernemen en evt LDC's en of OCMW's op de hoogte te stellen. Daarnaast willen we ook systematischer peilen naar klanttevredenheid dan dat we tot nu toe hebben gedaan.

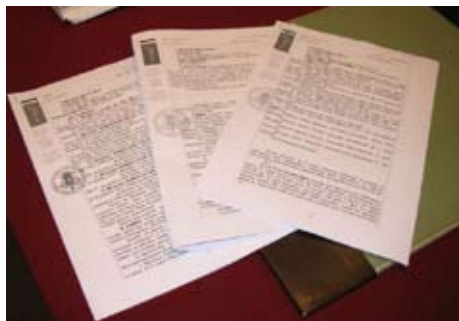
## WOONPROJECT

***Als coördinator van EVA vzw kreeg ik de gelegenheid om de eerste EVA projecten: Elmer, De Buiteling, Elan, KureghemNET en Aksent te ondersteunen en te begeleiden naar autonomie. Toen de projecten in 2007 allemaal op eigen benen stonden had ik even het gevoel verweesd achter te blijven. Maar dat gevoel sloeg als snel om. Met een zeer groot enthousiasme werk ik samen met Martine aan de ontwikkeling van het Maison BILOBA Huis. Ik leer nu een ander Brussel kennen, een Gewest Brussel dat voor mij tot voor kort vrij onbekend was. Tal van nieuwe contacten, nieuwe beleidsdomeinen, nieuwe partners en nieuwe samenwerkingsverbanden, dienen zich aan. Mijn opgebouwde ervaring en netwerken bij de ontwikkeling van de eerste EVA projecten komen uitstekend van pas. Niettemin heb ik het gevoel alle dagen te mogen leren en nieuwe inzichten te mogen ontdekken, dat vind ik gewoon fantastisch en zorgt er voor dat ik super gemotiveerd ben om het BILOBA Huis te ontwikkelen.***

Linda Struelens, projectontwikkelaar van het Maison BILOBA Huis

In 2007 werden de eerste gedachten op papier gezet voor de ontwikkeling van een woonproject voor senioren. EVA vertrok vanuit de vraagstelling: "Hoe kan EVA bijkomende tewerkstelling creëren door ervoor te zorgen dat senioren zo lang als mogelijk op een kwaliteitsvolle manier in hun buurt kunnen blijven wonen?" Een 70-tal mensen (senioren, jongeren, sociale werkers, dokters, beleidsmakers, mantelzorgers, ...) uit de buurt werden samengebracht met de bedoeling om samen na te denken over wat senioren belemmerd om op een kwaliteitsvolle manier thuis of in hun buurt te blijven wonen en hoe we die problemen kunnen omzetten in





oplossingen. Huisvesting, thuiszorg en de buurt werden toen als drie grote probleemgebieden naar voor geschoven. In afspraak met Aksent nam EVA vzw de huisvestingsproblematiek van senioren ter harte. We startten met verbetergroepen. Via die weg ontmoetten we de medewerkers van de Maison Médicale du Nord. Ook zij waren vast besloten om de problemen van allochtone senioren ter harte te nemen. Een paar maanden later was het voor EVA vzw, Maison Médicale du Nord en Aksent vzw duidelijk. We overstijgen taal- en sectorbarrières en slaan de handen in mekaar om samen een solidaire leef- en woonomgeving te creëren voor senioren van diverse origine die leven in de Brabantwijk.

We wilden niet blijven steken in het bestuderen van de problematiek of in het produceren van analyses. Wij waren ervan overtuigd dat het moment gekomen was om actie te ondernemen en op zoek te gaan naar wat mogelijke antwoorden kunnen zijn op de veel besproken vergrijzingsproblematiek van, in het bijzonder, allochtone senioren.

Kortom: van start gaan, ontwikkelen, experimenteren en ruimte laten voor verdere invulling.

In 2008 werd een leegstaand pand in de Plantenstraat, 118-120 temidden van de Brabantwijk opgemerkt. De coöperatieve vennootschap van sociaal oogmerk **E.MM.A** werd opgericht door EVA vzw, **Maison Médicale du Nord** en **Aksent vzw** en begin 2009 kocht E.MM.A CVBA SO het pand aan. Sindsdien ging alles in een razendsnel tempo vooruit en intussen rolt de naam Maison BILOBA Huis over vele Brusselse tongen.

Het Maison BILOBA Huis wordt ontwikkeld op de EVA manier. De EVA manier bestaat uit verschillende sleutels: de keuze om bottum up te werken, de bijzondere aandacht voor diversiteit en gender, de creatie van tewerkstellings- en opleidingskansen, de uitbouw van kwaliteitsvolle netwerken en de zorg voor een goed bestuur.

De slaagkansen van het BILOBA Huis hangt af van verschillende kritische succesfactoren.

Die zijn eveneens terug te vinden in de EVA aanpak.

Via dit jaarverslag vertellen we je meer hoe we dat doen en welke stappen in 2009 gezet werden.

### **Sleutel 1: bottum up**

#### **Kritische succesfactor**

De mate waarin de senioren en de vrijwilligers in en rondom het BILOBA Huis het BILOBA Huis ervaren als hun initiatief waar ze zich thuis kunnen voelen.

### **1 De contouren van het Maison BILOBA Huis worden gelegd**

Op basis van de ruime ervaring van de Maison Médicale du Nord en de diepte-interviews die Dr. Vincent Litt in hun opdracht uitvoerde enerzijds, en de resultaten van de DIP bevraging in de Brabantwijk anderzijds die EVA organiseerde samen met Aksent, werden de eerste grote contouren uitgezet.

“E.MM.A CVBA SO realiseert een aangepaste solidaire woon- en leefomgeving op maat van de senioren en zorgbehoevenden van diverse origine die leven in de Brusselse Brabantwijk. “ Dat doen we door:

*Individuele woonegelegenheden aan te bieden aan senioren en zorgbehoevenden van de Brabantwijk (gemengde bevolkingsgroep, overwegend allochtone populatie van diverse origine).*

- Er zijn minimaal 15 individuele wooneenheden
- De woningen zijn aangepast en zorgen ervoor dat de mobiliteit van de bewoners zo lang mogelijk behouden kan blijven.
- De wooneenheden zijn financieel toegankelijk, de huurprijzen zijn gegarandeerd laag.

*Een zorgzame leefomgeving verzekeren voor de bewoners van het wooncomplex.*

Dat betekent ondermeer dat:

- de senior het middelpunt is, hij/zij houdt het roer in handen. De senior wordt niet verengd tot consument maar is actor en maakt eigen keuzes, bepaalt het eigen levensproject en bepaalt mee hoe de leefomgeving voor hem/haar er moet uitzien. De bewonerspopulatie van de Brabantwijk is van diverse origine (een beperkt aantal autochtonen en een groot aantal allochtonen van diverse origine wonen er samen, waarvan het merendeel op dit moment van Turkse en Marokkaanse origine is).
- de senior kan rekenen op een 'thuis' voorzien van veel warmte door de medehuuders, de buurt, de medewerkers en zij die zorgtaken opnemen;
- de senior de hulp en zorg op maat krijgt die hij/zijn nodig heeft opdat hij/zij zo lang als mogelijk op een voor hem/haar kwaliteitsvolle manier zelfstandig kan blijven wonen;
- de familie en mantelzorgers een belangrijke plaats innemen wetende dat zij kunnen rekenen op bijstand en ondersteuning;
- we een permanent aanspreekpunt in het pand garanderen;

*Een constructieve en open relatie met de familie, de buurt en haar bewoners is verzekerd.*

- door een stimulerende en ondersteunende ontmoetingsplaats aan te reiken voor familie en mantelzorgers die zorg dragen voor de thuis wonende ouderen of zorgbehoevenden uit de Brabantwijk.
- door diverse diensten aan te bieden die toegankelijk zijn voor de bewoners van het wooncomplex en toegankelijk zijn voor de bewoners van de Brabantwijk.
- door activiteiten te organiseren voor senioren en voor al wie met de zorg voor senioren in de wijk begaan is.

Dat grote kader vormt de vertrekbasis, het geeft aan wat we willen realiseren en maakt duidelijk wat we niet willen. Dat kader moet zeker verder worden gepreciseerd, maar in een eerste fase was dat kader echter voldoende. Er kon gestart worden met de opmaak van de bouwplannen.

### **Sociale relaties in de buurt zijn heel belangrijk. En hoe ouder, hoe belangrijker die worden.**

Prof. Verté Dominique, uit artikel in Brussel deze week, 20-27 augustus 2009.

## **2 Laten kennen en leren kennen**

Op 7 januari 2009 werd het pand in de Plantenstraat aangekocht. Het gebouw zal vermoedelijk pas over twee jaar volledig gerenoveerd zijn. Daar hebben we uiteraard niet op gewacht om al van start te gaan met een inhoudelijke werking. We willen die tijd immers aangrijpen om het uitgezette kader verder te concretiseren met de buurtbewoners en de senioren uit de buurt in het bijzonder.

Dank zij een gift van Euroclear kon het Bricoteam van EVA vzw de gelijkvloers opknappen en summier in orde zetten. Het Bricoteam van EVA vzw ontmantelde de gas- en elektrische installaties, plaatste nieuwe gyprocwanden, zorgde voor twee propere toiletten en paste de sanitaire leidingen aan. Het Bricoteam deed alle schilderwerken en plaatste de radiatoren voor de centrale verwarming.

Sinds eind mei kunnen senioren en al wie met de zorg voor senioren begaan is er terecht gedurende 2 dagen per week. Marie De Vuyst, werkt sindsdien halftijds in het BILOBA Huis. De eerste weken kwamen een aantal nieuwsgierige buurtbewoners het terrein verkennen. Het reclame paneel aan de voorgevel doet vragen oproepen: het is iets sociaals, iets voor ouderen, het is geen rusthuis, het is geen sociale dienst, wat is het dan wel? De vele contacten die Marie aanknoopte met senioren en de kennismaking met de verschillende organisaties

die in de wijk werkzaam zijn, wierpen hun vruchten af. Informatiefolders werden aangemaakt en ruim verspreid. Al snel sloegen de nieuwsgierige blikken om in een interesse en in een soort sympathie dat zichtbaar werd wanneer mensen zich aanmeldden om op vrijwillige basis mee te werken in het BILOBA Huis.

***À la Maison BILOBA, on essaye de créer une atmosphère agréable, "comme chez soi". L'espace offre de multiples possibilités d'aménagement, qu'on fait évoluer petit à petit en fonction des besoins pratiques, du style et des fantaisies de la Maison. C'est surtout grâce au Brico team que cela est rendu possible. C'est une équipe à la fois débrouillarde, efficace, qui s'applique à comprendre la demande et à y trouver une solution. Ainsi, après avoir rénové entièrement le rez-de-chaussée où se déroulent les activités, ils ont petit à petit ajouté des éléments qui facilitent la vie au sein de la Maison. Des étagères et espaces de rangement dans la cuisine, un cagibi fourre-tout sous l'escalier, une pancarte sur la façade côté rue... Ils sont là également pour arranger divers petits tracas liés au gaz, à l'électricité, aux conduites d'eau, au jardin et à tout autre travail que seul bon bricoleur sait régler en deux temps trois mouvements. Les personnes qui participent à nos activités ont appris à connaître nos bricoleurs et commencent à leur tour à faire appel à leurs services.***

Marie De Vuyst, animatrice Maison BILOBA Huis

Vanaf eind mei wordt er gestart met een activiteit op woensdag en een activiteit op vrijdag. 's Woensdags wordt er gekookt. Elke week zorgt Marie, samen met een paar vrijwilligers voor een warme maaltijd. Op het menu staat er elke week een gerecht uit een ander land. Telkens worden daardoor een paar nieuwe vrijwilligers aangetrokken, maar ook nieuwe bezoekers dienen zich aan. Eind 2009 is er een vrij vaste kern van mensen die op regelmatige basis mee helpt in de keuken en ook zijn er elke week ongeveer 20 klanten die op woensdagmiddag een warme maaltijd komen nuttigen. Een vrijwilliger nam spontaan het initiatief en gaat elke week een aantal senioren thuis ophalen om in het BILOBA Huis te komen eten.

Op vrijdag gaan er ateliers door in het BILOBA Huis.

Aksent assisteert ondermeer bij de maandelijkse organisatie van de ruilmarkt. Deze activiteit brengt telkens nieuwe mensen naar het BILOBA Huis. Intussen is er ook een mooie samenwerking ontstaan met Gaffi. Creatieve ateliers met kinderen en senioren gaan door in het BILOBA Huis. Tijdens de voorbije zomervakantie verzamelde het BILOBA Huis zelf een aantal senioren en kinderen en begeleidden Marie en een vrijwilliger van Aksent vzw het atelier waarbij het de bedoeling was om samen een schilderij te maken rondom het thema ouderen en kinderen. Het resultaat mag gezien worden en decoreert het BILOBA Huis, maar nog belangrijker is het proces dat de senioren en de kinderen doorlopen hebben.

In 2009 werd een samenwerking met het OCMW Schaarbeek – dienst senioren en dienst cultuur voorbereid. Alles staat in de startblokken om begin januari in gang te schieten.



### **3 Maquette van het BILOBA Huis**

De uitgewerkte renovatieplannen zijn zichtbaar aanwezig in het BILOBA Huis. Aan de hand van de plannen proberen we bezoekers een beeld te geven van hoe het gebouw er na de renovatieplannen zal uitzien, doch plannen lezen en begrijpen is voor velen een moeilijke klus. Daarom werd een maquette gemaakt zoals het gebouw er in de toekomst zal uitzien. In de nabije toekomst zal die maquette veelvuldig gebruikt worden. Het gebruik van visueel materiaal maakt het makkelijker om taalbarrières te overbruggen.

De maquette stimuleert mensen om vragen te stellen en suggesties te formuleren voor de toekomst.

#### **4 Schema micro-macro**

In het BILOBA Huis worden tal van initiatieven genomen die mekaar aan een snel tempo opvolgen. Om een globaal zicht te blijven houden over waar we mee bezig zijn werkte EVA vzw het micro – macro schema uit. Het micro-niveau is de werking binnen en rondom het BILOBA Huis. Via de diverse activiteiten willen we mensen toelaten mee vorm te geven aan het BILOBA Huis, hun dromen en kopzorgen zijn daarbij van belang. De belendende sectoren, de beleidsmakers, het wetenschappelijk onderzoek noemen wij het macro-niveau. We nodigen dat macro-niveau uit om over onze schouders mee te kijken naar de ontwikkeling van het BILOBA Huis en de keuzes die we daarbij maken. Anderzijds verwachten we van het macro-niveau dat zij hun kennis en inzichten inbrengen. Een mooi en constructief samenspel waar we met z'n allen kunnen van leren.

#### ***Perception de l'association EVA vzw***

***Le premier contact que j'ai eu avec EVA vzw se fit par un interview "serré" avec Linda Struelens lors de mon entrée dans le staff de la Maison Médicale du Nord pour la gestion du projet Maison BILOBA Huis qui est porté par EVA vzw, Maison Médicale du Nord, Aksent vzw.***

***Allions nous pouvoir travailler ensemble ?***

***D'emblée je fus impressionnée par l'énergie et l'enthousiasme de la gestionnaire de cette association qui crée des associations "comme des petits pains" et puis les laisse vivre avec succès leur propre vie ! Beau programme !***

***Je fus sélectionnée pour le job et j'ai plongé, pour mon plus grand plaisir, dans l'aventure avec Linda Struelens.***

***Nous développons ce projet avec l'expérience acquise par EVA vzw et c'est un très grand atout tant au niveau social que financier.***

***Toutes mes félicitations à EVA vzw qui a déjà permis à tellement de gens de pouvoir vivre ou revivre dans la dignité !***

Martine de Gerlache

#### **Sleutel 2: Gender en diversiteit**

##### **Kritische succesfactor**

De mate waarin we erin slagen om de aanwezige diversiteit in de Brabantwijk te laten doorlopen in het BILOBA Huis waar senioren van diverse origine en van diverse leeftijden zullen wonen.

***We willen een aangepaste woon- en leefomgeving voor senioren creëren dat net zoals de buurt is: een multicultureel, gemengd iets, waar iedereen zijn eigen identiteit kan beleven en niet een monocultureel iets, tenzij het gaat om een gemeenschappelijk gegeven, namelijk de eigen cultuur van de Brabantwijk***

Dr. Vercruyse, voorzitter van de coöperatieve van sociaal oogmerk E.MM.A en dokter van de Maison Médicale du Nord

Het probleem van het leven van senioren van migrantenafkomst in Brussel dwingt ons om onze verbeelding te gebruiken en om in te spelen op nieuwe noden. En natuurlijk ook om voldoende te luisteren en soepel te zijn om te kunnen vertrekken bij de werkelijkheid en de wensen van deze bevolking en hun families.

Om die uitdaging aan te gaan moet het grote kader verfijnd worden en moeten we in de eerste plaats leren begrijpen wat mensen van diverse origine, met elk een eigen levensgeschiedenis en toekomstdromen, belangrijk vinden in het leven en samen leven, welke betekenis zij hechten aan de dingen en hoe dat vorm moet krijgen in het BILOBA Huis.



Het is niet de bedoeling om in discussie te gaan, maar om te luisteren en trachten te begrijpen. Vanaf september 2009 werd er daarom gestart met de reflectiegroep voor vrouwen. Er werd gekozen om het merendeel senioren in de groep op te nemen en een minderheid aan vrouwen van maximaal 50 jaar. Vrouwen van diverse origine werden samengebracht om diepgaander te reflecteren aan de hand van een aantal thema:

- Ouder worden in de Brabantwijk en identiteit in de Belgische samenleving;
- Levenstrajecten en migratietrajecten;
- Zich thuis voelen – betekenis van sociale intimiteit;
- Sociale controle;
- Bestaande mantelzorgsystemen;
- Gemengde relaties; (intergenerationeel, cultureel, seksueel, ...);
- Zin van het leven, verband met spiritualiteit, omgaan met dood, ...;
- De gedroomde en beleefde vergrijzing;
- Een plaats hebben in de wijk, in de stad, ...

De groep werd professioneel begeleid door Eleonore Armanet en Nathalie Thomas, beiden werkzaam in het Geestelijk Gezondheidscentrum 'Le Méridien'.

Het BILOBA Huis is echter geen huis waar alleen vrouwen gaan wonen. We waren van bij het begin van plan om een gelijkaardig traject met mannen te doorlopen. Het was echter eerst zoeken naar een geschikte mannelijke begeleider. Die vonden we in de persoon van Redouan Ben Driss. De mannengroep startte begin 2010.

Nu al voorspellen we dat daarmee het werk niet af zal zijn. De gemaakte reflecties geven geen pasklare antwoorden, maar bieden stof tot nadenken, tot afwegen, ... en geven terreinen aan waar keuzes moeten worden gemaakt in functie van diversiteit. Bijkomende reflectierondes worden nu al voorzien.

### **Sleutel 3: Tewerkstelling en opleiding**

In deze fase van de projectontwikkeling ligt de focus nog iets minder op het tewerkstellings- en opleidingskansen die kunnen gecreëerd worden via het BILOBA Huis.

## **1 Erkennen en valoriseren van zorgarbeid**

### **Kritische succesfactor**

De mate waarin we erin slagen om de bestaande zorgsystemen die nu opgenomen worden door dochters, schoondochters, zonen, schoonzonen, burens en de ruimere omgeving te erkennen, valoriseren en een plaats te geven in het BILOBA Huis en in de Brabantwijk.

Er tekenen zich echter wel een aantal inzichten af waarmee we in de loop van 2010 zeker verder aan de slag gaan.

De vergrijzing neemt aan een snel tempo toe. Terwijl de zorg voor bepaalde bevolkingsgroepen onbetaalbaar dreigt te worden. Dochters, schoondochters, zonen, schoonzonen, burens, en de ruimere omgeving van de senior nemen tal van taken op zich die als zorgtaken kunnen beschouwd worden. Al die taken spelen een belangrijke rol in het welbevinden van de senior en bovendien dragen deze bij tot het versterken van de sociale weefsels in de wijk. Vaak worden die taken miskend en worden zij omwille van onze enge benadering van arbeid niet als volwaardige arbeid beschouwd.

We betrappen er ons zelf op dat wanneer we spreken over de zorgtaken die opgenomen worden in families, en in het bijzonder in allochtone families, we spontaan denken aan al

het werk dat door de dochters en de schoondochters uitgevoerd wordt. De taken die mannen opnemen zijn ons daarentegen weinig gekend, alhoewel we vaststellen dat ook zij, weliswaar in mindere mate, taken opnemen die eveneens onontbeerlijk zijn voor het welbevinden van de senior.

Bij het opnemen van zorgtaken komen een heleboel competenties kijken, competenties die breed inzetbaar zijn en ook van pas komen in andere (tewerkstellings)situaties.

De Brabantwijk is een wijk waar veel jongeren wonen, maar waar zeer weinig mensen een betaalde job vinden.

Met die vaststellingen in combinatie met het analysekader dat ons door Flora aangereikt werd (werd al eerder in dit jaarverslag beschreven) en dat een algemene visie op arbeid en levensloop benadrukt, willen we in de loop van 2010 verder aan de slag gaan.

## **2 Werken met vrijwilligers en art. 60**

In het BILOBA Huis kunnen we rekenen op de vrijwillige inzet van meerdere 'buurtvrouwen'. Hun inzet en enthousiasme waarden we in het bijzonder. Een vrijwilligster bij EVA vzw zorgt voor de financiële administratie van vzw Maison BILOBA Huis en van E.MM.A CVBA SO. EVA vzw nam contact op met Het Punt vzw. Materiaal werd ter beschikking gesteld en zij vertelden ons meer over hoe een goede en constructieve lange termijnrelatie met vrijwilligers kan opgebouwd worden. Het is duidelijk dat we op dat vlak nog een weg af te leggen hebben. Arturo Alvarado Condo, medewerker in een artikel 60 statuut van het OCMW van St. Joost, toegekend aan EVA vzw, verleent heel wat praktische bijstand onder toezicht van EVA vzw. De kassa's van zowel E.MM.A CVBA SO als van Maison BILOBA Huis worden zorgvuldig door hem opgevolgd en opmaken van adressenlijsten voor het verzorgen van mailings behoren eveneens tot zijn takenpakket.

## **3 Voorbereiding opstart vorming voor mantelzorgers**

In de loop van 2009 diende Linda Struelens, op naam van Maison BILOBA Huis vzw een aanvraagdossier in bij de Koning Boudewijnstichting. "Mantelzorg in kleur, goed zorgen voor je ouders en schoonouders en tegelijkertijd ook goed zorg dragen voor jezelf" was de titel van het aanvraagdossier. Eind 2009 wisten we dat de aanvraag goedgekeurd werd. Begin 2010 gaan we dus van start met de voorbereiding van een vorming op maat van 'allochtone' mantelzorgers. Een ambtenaar van de Provincie Oost-Vlaanderen werd bezocht. Hij vertelde ons meer over zijn ervaringen bij de organisatie van vormingssessies voor allochtone mantelzorgers.

EVA vzw zal begin januari de trekkende rol op zich nemen om de vorming voor allochtone mantelzorgers voor te bereiden samen met een heel aantal geïnteresseerde partners.

### ***Sleutel 4 Netwerkvorming***

#### **Kritische succesfactor**

De mate waarin het BILOBA Huis gedragen wordt door de buurt en integraal deel uitmaakt van de buurt.

Van bij de aanvang kozen we ervoor om voor de operationele werking van het BILOBA Huis beroep te doen op de organisaties en diensten die in de wijk aanwezig zijn. Het is nooit onze bedoeling geweest om alles zelf te doen. Die optie komt uitdrukkelijk tot uiting in het aanbod van activiteiten van het BILOBA Huis.

### **1 Volggroep op micro-niveau**

Een eerste samenkomst van de stuurgroep op micro-niveau kwam samen. De bedoeling van de stuurgroep is op regelmatige tijdstippen (ongeveer per trimester) een samenkomst te organiseren met sleutelfiguren die werkzaam zijn in de wijk en die vanuit hun positie supporter zijn voor het initiatief. De samenkomsten gaan door telkens op een zaterdagmiddag, van 14 uur tot 16 uur. Volgende organisaties en medewerkers zijn bereid gevonden om de ontwikkeling van het BILOBA Huis te volgen: een medewerkster en voorzitter van OVALLO (Overleg Allochtone Ouderen), een Turkse thuisverpleegster die werkzaam is in de wijk en lid is van Turkisch Ladies, de verantwoordelijke van de organisatie Turkisch Ladies, Le Gaffi – een organisatie die sinds 30 jaar werkt met de vrouwen uit de wijk, twee medewerkers van het OCMW van Schaarbeek, een medewerkster van de Maison Médicale du Nord, de centrumverantwoordelijke van het lokaal dienstencentrum Aksent, een dame van de Hadjia-club, een medewerkster van Convivial die werkzaam is met de 'Afrikaanse Mamies', Samenlevingsopbouw werkzaam in de Brabantwijk, Vrouwengroep van Groep Intro, Mémoire Vivante, KAV Intercultureel, ...

De bedoeling van de korte samenkomsten is om telkens verslag uit te brengen van de voorbije inhoudelijke aanpak en een blik te werpen op de plannen voor de nabije toekomst. De aanwezigen 'deskundigen' hebben elk een ruime ervaring op basis waarvan zij ons feedback geven. Zij zijn onze supporters !

### **2 Professor Verté, Vlaamse Universiteit Brussel**

Professor Verté, van de vakgroep Agogiek van de Vlaamse Universiteit Brussel is bijzonder geïnteresseerd in dit initiatief. Hij voerde het ouderenbehoefte-onderzoek uit in Vlaanderen en werd intussen ingezet om het ouderenbehoefteonderzoek in Brussel stad te organiseren. Een aantal thesisstudenten werden in het onderzoek in de Brabantwijk ingezet. De uitgewerkte onderzoeksvoorstellen werden onderling besproken en afgestemd. Een thesisstudente is intussen ook ingeschakeld als vrijwilligster in het BILOBA Huis.

### **3 Bezoekers in het BILOBA Huis**

In het voorbije jaren bezochten vele mensen en organisaties het BILOBA Huis. Zij zijn allen benieuwd naar de aanpak en uitwerking. Linda Struelens van EVA vzw en/of Martine de Gerlache (Maison Médicale du Nord) ontvingen tal van bezoekers. Ondermeer kwamen volgende personen/organisaties op bezoek: bestuursleden en personeelsleden van de drie oprichters, het Kabinet en Minister Grouwels, Woonzorgplanner voor Brussel, het Kenniscentrum Woonzorg Brussel, Vlaamse Gemeenschapscommissie, Kabinet van toenmalig Minister Anciaux, werkgroep Huisvesting van het ACW, La mutualité chrétienne, VUB – Professor Verté, Senior consultant, Bruggenbouwers van Ovallo, Brusselse Welzijnsraad (kennismakingsdagen), ambtenaren en beleidsmakers van de gemeente Schaarbeek, medewerkers van Soleil du Nord, Marc Glorieux en Mijnheer Ermans (Connectar in het kader van protocol 3), Kabinetleden van de heer Pascal Smet, KAV Schaarbeek, medewerkers van le Méridien, Gaffi, Seniors sans frontières, La Gerbe- Mémoire vivante, Convivial, klanten van Aksent vzw, patiënten van de Maison Médicale, de Cel Grootstedenbeleid van de Federale Overheidsdienst, het Sociaal Verhuurkantoor van Schaarbeek, het Wijkmaatschappelijk werk, de voorzitter en medewerkers van de cel senioren en cultuur van het OCMW Schaarbeek, de vrouwen van de Hadjia Club, de voorzitter van de Schaarbeekse Haard, de Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij.

### **4 Logements 123 Woningen**

Via een bestuurslid van EVA vzw kwamen we in contact met de organisatie Logement 123 Woningen. Logements 123 Woningen is een bezettersbeweging die voortdurend op zoek gaat naar panden waar, mensen zonder woningen, tijdelijk en in afwachting, hun intrek kunnen innemen. Na grondig onderzoek en nadat we zowel bij een jurist als bij de verzeke-

ringsmaatschappij informatie inwonnen besliste E.MM.A CVBA SO om de leegstaande en nog bruikbare appartementen in bruikleen te geven aan Logements 123 Woningen. Vijf gezinnen kunnen op die manier, tot bij de aanvang van de renovatiewerken in het BILOBA Huis verblijven. De contacten met Logements 123 Woningen bracht ons ook dichterbij de sector van de huisvesting en de actoren die met huisvesting begaan zijn.

De samenwerking met Logements 123 Woningen loopt vlot.

## 5 Persconferentie en opendeurdag bij het Maison BILOBA Huis

Op 14 oktober 2009 werd een persconferentie en receptie georganiseerd in het Maison BILOBA Huis. We mochten zo maar liefst 140 bezoekers ontvangen, waarvan bijna de helft Nederlandstalig waren. Dat aantal oversteeg gewoonweg onze stoutste dromen, het was gewoonweg schitterend en dat bewijst dat de verwachtingen bij velen hoog gespannen staan.

### **Sleutel 5: Goed bestuur**

#### **Kritische succesfactor**

De mate waarin E.MM.A erin slaagt om de nodige private- en publieke middelen te verzamelen om het BILOBA Huis grondig te renoveren. En de mate waarin E.MM.A erin slaagt om de werking van het BILOBA Huis op termijn structureel gefinancierd te krijgen.

## 1 Ordentelijk bestuur en berekende risico's

### • *Functioneren van de raad van bestuur van E.MM.A cvba*

De raad van bestuur van E.MM.A CVBA SO komt maandelijks bijeen. De verslagen van de raad van bestuur worden telkens opgemaakt in twee talen. Dat vergt extra tijd en energie om alles tijdig klaar te krijgen. De voorbereidende nota's worden opgemaakt in de taal van de ontwerper. Besluiten worden systematisch opgevolgd. De ontwikkeling van het BILOBA Huis situeert zich rondom 7 domeinen: de werking van de CVBA SO (1), de participatieve aanpak (2), de communicatie (3), de eigenaarsverplichtingen en de relatie met de huurders (4), het aantrekken van private financiering (5), het aantrekken van publieke financiering (6), en de voorbereiding van de renovatiewerken (7). Elke raad van bestuur wordt opgebouwd rondom de zeven actiedomeinen.

### • *Relatie met de oprichters*

Bij de opstart van de CVBA SO E.MM.A werd door de oprichters een eerste tussentijdse stand van zaken voorzien in september 2009. De samenkomst met de leden van de drie raden van bestuur werd georganiseerd op 9 september 2009. Er konden evenwel nog geen spijkerharde garanties gegeven worden voor de financiering van de renovatiewerken. Het enthousiasme bij de verschillende bestuursleden is echter groot en het vertrouwen is aanwezig dat geen onnodige risico's genomen worden of uitgaven gebeuren die niet gepland waren of waarvoor geen vooraf afgesproken financiële dekking voorzien is. Een nieuwe tussentijdse evaluatie wordt in het vooruitzicht gesteld voor eind maart 2010. Het is voor iedereen duidelijk; er worden geen renovatiewerken aangevat indien de financiering van de renovatiewerken niet gegarandeerd is.

### • *Oprichting van de vzw/asbl Maison BILOBA Huis*

Naar aanleiding van onze aanvraag bij de Koning Boudewijnstichting om een projectrekening toe te kennen ten voordele van het BILOBA Huis waren we verplicht om naast de CVBA SO ook een vzw Maison BILOBA Huis op te starten. Aangezien we dat oorspronkelijk wilden vermijden ging EVA op onderzoek uit. Verschillende coöperatieve vennootschappen en een advocaat gespecialiseerd in verenigingen en vennootschappen zonder winstoogmerk werden bezocht. Uiteindelijk zagen we geen andere piste dan effectief nog een vzw op te starten 'vzw/asbl Maison BILOBA Huis'. De oprichters van E.MM.A zijn dezelfde als van

Maison BILOBA Huis en in de raad van bestuur van Maison BILOBA Huis zetelen dezelfde bestuurders. Het is evenwel de bedoeling om voortaan ervoor te zorgen dat het beheer van het gebouw, de renovatiewerken, en het afsluiten van een overeenkomst voor de verhuur van de appartementen gebeurt via E.MM.A CVBA SO. De inhoudelijke werking met de bewoners, de organisatie van het zorgemeent in het toekomstige huis, het personeel dat zal werken in het BILOBA Huis zal op de loonlijst van de vzw/asbl Maison BILOBA Huis staan. Oorspronkelijk betekende dat een extra complicatie waarvoor we zelf niet gekozen hebben. Via de opdeling van de functies tussen elke organisatie willen we ten allen tijde een goede doorzichtigheid garanderen.

## **2 Keuze architecten en zorgvuldige voorbereiding van de renovatiewerken**

Al eind 2008 werden de eerste voorbereidingen opgestart. We kozen ervoor om eerst een algemene oproep te lanceren naar 9 architecten. Met elke architect werd het gebouw bezocht en werd uitvoerig uitleg geven bij het initiatief. Van de 9 architecten hebben zich uiteindelijk, binnen de vooropgestelde termijn en volgens de vooraf bekendgemaakte vormvereisten, 7 architecten kandidaat gesteld. Op basis van de ingezonden documenten liet de raad van bestuur 3 architecten toe tot de volgende ronde. Elke kandidaat kreeg een examenreglement en een uitgebreid lastenboek. Op basis daarvan moesten zij elk een concreet renovatievoorstel uitwerken. Voor de uiteindelijke beslissing werd de raad van bestuur bijgestaan door een externe jury. Een medewerker van de dienst Stedenbouw van de gemeente Schaarbeek (met akkoord van Mevrouw de Burgemeester), een ingenieur werkzaam bij het Vlaams Investeringsfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden, een gepensioneerd ingenieur die zijn diensten aanbiedt via Senior Consultancy, en de directeur van het sociaal verhuurkantoor zetelden in de externe jury. De selectie gebeurde volledig op anonieme basis.

De opdracht werd uiteindelijk toegewezen aan de architectenassociatie 'Atelier Zola d'Architecture, AAAArchitectures en Zygurat Architectures'. Van bij het begin was het duidelijk dat zij het concept van het BILOBA Huis aanvoelden en onmiddellijk op het juiste spoor zaten.

Senior Consultancy hielp ons bij de opmaak van een degelijke overeenkomst met de architecten, waarbij tussenstoppen ingebouwd werden waardoor de risico's voor E.MM.A tot een minimum beperkt zijn.

Bij de opmaak van de plannen werd een strikte timing vooropgesteld en aangehouden en telkens voorzien van tussentijdse beslissingen door de raad van bestuur. In de loop van de maand september 2009 werden de plannen al een eerste keer, ter informatieve titel voorgelegd aan de dienst Stedenbouw van de gemeente Schaarbeek. Hetzelfde gebeurde op 1 oktober 2009 bij het Brussels Hoofdstedelijk gewest. Eerstdaags wordt de Stedenbouwkundige aanvraag definitief ingediend.

Het gebouw wordt zoals oorspronkelijk in het lastenboek omschreven werd opgedeeld in drie zones:

- *Zone 1:* 15 wooneenheden worden voorzien waarvan 8 wooneenheden toegankelijk zullen zijn voor personen met beperkte mobiliteit.
- *Zone 2:* voorziet voor het solidair wonen. Een gezamenlijke keuken, woonkamer, salon, wasplaats, een stille ruimte, alsook de binnenkoer.
- *Zone 3:* is de ruimte (benedenverdieping) die toegankelijk is voor iedereen in de buurt die met de zorg voor senioren begaan is.

### 3 Financiering van de renovatiewerken

Bij de oprichting van de CVBA SO E.MM.A werd een inschatting gemaakt van de renovatiekosten, de te verwachte renovatiepremies en de te verwachte huurinkomsten nu en op termijn. De financiële planning werd uitgewerkt over een duurtijd van 20 jaar.

De oprichters, meer specifiek dank zij de forse inbreng van de Maison Médicale du Nord, brachten in 2008 zo maar eventjes 631.000 euro aan private middelen samen. De oprichters engageerden zich om bijkomend nog 250.000 euro aan private middelen te verzamelen. De rest van de noodzakelijke financiering moet komen via publieke financiering enerzijds en anderzijds door de toekomstige huurinkomsten. Met de huurinkomsten zal de lening, ons toegekend door Triodos terugbetaald worden.

- *Private financiering*

Omwille van de laattijdige toekenning van de projectrekening bij de Koning Boudewijnstichting, waardoor de schenkers een fiscaal attest kunnen ontvangen, wordt de fondsenwervingscampagne pas officieel gelanceerd vanaf 14 oktober 2009. Het promotiemateriaal voor de fondsenwervingsactie werd aangemaakt en kan verspreid worden. De nog te zoeken private financiering ten belope van 250.000 euro kan bijeengebracht worden hetzij via private giften hetzij via een kapitaalsinbreng in de CVBA SO E.MM.A. De beide pistes zijn mogelijk. Eind van het jaar wordt een oproep gelanceerd voor het storten van giften of het opnemen van kapitaalparticipaties. Eind december 2009 noteerden we 19.045 euro aan bijkomende inbreng (giften en kapitaalparticipaties). Met elke gift die bij het Maison BILOBA Huis via de projectrekening van de Koning Boudewijnstichting toekomt, neemt Maison BILOBA Huis een bijkomende participatie in E.MM.A CVBA SO. In het voorjaar 2010 verwachten we nog een beslissing over 62.500 euro aan bijkomende beloftes.

Aangezien we toch een groot bedrag aan private middelen nodig hebben gaan zowel allerlei kleinere en grootschalige initiatieven noodzakelijk zijn om vooropgestelde doel te bereiken. In het voorjaar 2010 wordt ondermeer een concert georganiseerd ten voordele van de realisatie van het BILOBA Huis.

- *Publieke fondsenwerving*

Zoals gekend werden we tot hiertoe nog niet opgenomen in het plan van de gemeente Schaarbeek in het kader van het Grootstedenbeleid. Wij blijven ijveren om vooralsnog in het plan voor 2010 opgenomen te worden maar alles hangt uiteindelijk af van de beleidsbeslissingen die genomen zullen worden zowel op het federale niveau als op gemeentelijk niveau. We realiseren ons dat we onze pijlen niet enkel daarop mogen verschiepen.

Alternatieve pistes worden gedetecteerd en eind december 2009 opent er zich een piste in samenwerking met de Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij en de Schaarbeekse Haard die begin 2010 verder zal geëxploreerd worden.

Een aanvraag werd ingediend bij de Vlaamse Gemeenschapscommissie en het Vlaams Brusselfonds. Weliswaar wordt bij deze instanties uitsluitend een aanvraag ingediend voor wat betreft de renovatie van de collectieve delen, gezien bevoegdheidsverdelingen kan de Vlaamse Gemeenschapscommissie en/of het Vlaams Brusselfonds nooit tussenkomsten geven voor het huisvestingsgedeelte. In de loop van het voorjaar 2010 verwachten we een uitspraak van VGC en/of het Vlaams Brusselfonds. Een aanvraag werd eveneens ingediend bij de Lotto, doch de aanvraag werd niet weerhouden omwille van de volgende argumentatie 'huisvesting is de verantwoordelijkheid van het gewest'. Indien we tot een regeling komen met de Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij valt dat argument volkomen weg. Een nieuwe aanvraag wordt ingediend tegen begin april 2010.

We laten de moed niet zakken, we hopen alvast in het voorjaar 2010 en alvorens we het startschot geven voor de opmaak van de lastenboeken, duidelijkheid te hebben over de financiering van de renovatiewerken. Indien we geen duidelijkheid hebben wordt er gewacht met de opmaak van de lastenboeken.

#### **4 Financiering van de huidige operationele werking**

EVA diende op naam van E.MM.A een subsidieaanvraag in bij het Grootstedenbeleid. Een beperkte projectfinanciering werd ons toegezegd. Het BILOBA Huis werd door Welzijnzorg erkend als nationaal project. EVA krijgt daartoe een beperkte financiële impuls die ten goede komt van de realisatie van het BILOBA Huis. Zo ook kreeg de Maison Médicale du Nord een werkingsubsidie om het Maison BILOBA Huis te realiseren.

De verschillende toegekende werkingmiddelen zorgden ervoor dat de operationele werking gefinancierd werd.

Voor 2010 rekenen we op dezelfde subsidieverschaffers.

#### **5 Een blik vooruit: financieringspistes voor de toekomstige operationele werking**

EVA vzw werkte een ideaal plaatje uit dat een blik werpt op de toekomstige financiering van de operationele werking van het BILOBA Huis.

De animator die werkzaam is in de collectieve ruimte waar senioren uit de buurt en eenieder die met de zorg voor senioren in de buurt begaan is, hartelijk onthaald wordt zou in de toekomst via de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie moeten kunnen gefinancierd worden. Het begeleiden van het solidair wonen is dan eerder een gewestelijke materie en zou via die weg op ondersteuning moeten kunnen rekenen. En via Protocol 3 – zorgvernieuwend initiatieven in het kader van het RIZIV (Rijksdienst voor ziekte en invaliditeitsverzekering) willen we uiteindelijk komen tot een financiële impuls voor het BILOBA Huis onder categorie 4 (alternatieve woonvormen) en onder categorie 3 (samenwerking in functie van zorgtrajecten).

In 2010 wagen we een nieuwe poging om een financiering te krijgen via het RIZIV.

***Waar men gaat langs Brusselse wegen komt men de vzw EVA tegen: in de kinderopvang, in de buitenschoolse opvang, in de sociale restaurants, in dienstencentra, in... en nu ook in Maison BILOBA Huis. Als we de rol van de vzw EVA bekijken sinds het allerprilste begin van BILOBA dan kunnen we enkel zeggen: het is een onvervangbare rol. Zoals in veel andere projecten mochten we ook in het BILOBA Huis ervaren dat de vzw EVA ten volle alle troeven uitspeelt als projectontwikkelaar. De vzw EVA heeft van alles verstand en men mag er op rekenen dat het een 'helder' verstand is. Analyse van maatschappelijk noden, bouwdoSSIers, subsidiedoSSIers, netwerkontwikkeling, ondersteuning van de raden van bestuur van de projecten, correcte inzet van personeel en middelen en noem maar op. Dat alles zonder ook maar één moment de mensen om wie het gaat uit het oog te verliezen. Daarenboven is vzw EVA ook helder in de communicatie. Er zijn de raden van bestuur, het personeel en de vele partners. Een goeie communicatie is wezenlijk om kortsluitingen te vermijden die vaak vertraging betekenen in de voortgang van de projecten. Het is simpel: zonder al die competenties van de vzw EVA kon het BILOBA Huis zich nooit ontwikkelen zoals nu het geval is.***

***Ik hoop dat de vzw EVA blijvend mag rekenen op overheidssteun (en liefst zelfs wat méér) om hun onvervangbare rol in de Brusselse samenleving te kunnen blijven opnemen.***

Claudine De Cuyper, voorzitter Aksent, wijkbewoonster en bestuurslid van EMM.A cvba en van Maison BILOBA Huis vzw

## KORTOM

In de Plantenstraat 118-120 in Schaarbeek ligt een groot pand te wachten op wat komen gaat. Het is het Maison BILOBA Huis. Een tweetalige naam in een multiculturele wijk. Op loopafstand van het station Brussel Noord, tramstelplaatsen en de steeds bruisende Brabantstraat.

De zin om samen iets uit te werken in functie van de vergrijzing en werkloosheid in en met de buurt waar we dagelijks ons brood verdienen, los van de kadertjes, is echt solidair ondernemen. Het is tegengif tegen het gemakkelijke cynisme. Het is echt buur-zijn van elkaar, echt Brusselaar zijn. Het is die idee die misschien onder de noemer van Bilobaïsme een inspiratie kan vormen voor nieuwe initiatiefnemers. Want uiteindelijk willen we allemaal graag op een comfortabele manier, dicht bij onze burens, vrienden en geliefden oud worden.

