



Voorstelling CAW Brussel – team onthaal

Website: <https://www.caw.be/locaties/caw-brussel-vzw/>

Wat doet het team onthaal binnen CAW Brussel?

CAW Brussel biedt gratis hulpverlening. De bedoeling is toegankelijk te zijn voor iedereen die een hulpvraag heeft. Die hulpvragen kunnen zijn: huisvesting, financiële problemen, problemen i.v.m. opvoeding, problemen met een partner, intra familiaal geweld, juridische zorgen, psychische ondersteuning... Iedereen moet terecht kunnen op de dienst onthaal. Dat is de ingangspoort voor het achterliggende aanbod van heel CAW Brussel: psychologische begeleiding, scheidingsbemiddeling, woonbegeleiding jongeren, schuldbemiddeling en juridische problemen.

Momenteel heeft CAW Brussel vier antennes in

- 1) Etterbeek
- 2) Anderlecht
- 3) Molenbeek
- 4) Centrum Brussel (maar deze antenne is momenteel gesloten door de werkzaamheden ernaast)

Elke dag is er permanentie op de Anderlechtsebaan, behalve dinsdagvoormiddag en vrijdagmiddag.

Iedereen kan zomaar binnenlopen, maar vaak is er al eens telefonisch contact geweest of werd iemand doorverwezen naar het CAW.

Na de eerste afspraak krijgen mensen een kaartje met gegevens van de sociaal assistent die alles dan verder opvolgt. .

Naast de permanenties kunnen cliënten ook langskomen op afspraak.

Wie kan er terecht?

In principe: iedereen. CAW Brussel probeert wel altijd te kijken of er een Nederlandstalige link bestaat. Het aanbod voor Franstaligen is in Brussel al zeer groot. CAW Brussel is hier niet erg rigide in, want iedereen wordt geholpen in de mate van het mogelijke.

De vraag blijft: wie kan het CAW helpen? Soms is doorverwijzen een betere oplossing. Soms helpen we mensen een tijdje, afhankelijk van het probleem. Ook daar is het een evenwichtsoefening: als je op traject gaat met een cliënt, is het moeilijk om na 4 à 6 maanden te zeggen 'hier stopt het'.

We zetten in op meer samenwerking met andere diensten en op meer werken met duobegeleiding zodat elke cliënt geholpen wordt met zijn vraag.

CAW Brussel is een grote dienst: er werken 22 mensen voor het onthaal (niet allemaal voltijds) voor al de antenneposten. De hulpverlening gaat via telefoon, permanentie, mail, chat. De chat wordt gedeeld door alle posten. CAW moet actueel blijven: mensen moeten de weg blijven vinden want de vaststelling is vaak dat CAW's onbekend zijn. Het blijft moeilijk om mensen op de juiste plaats te krijgen.