



CAW
versterkt welzijn

INGANG CAW

Jaarverslag 2024

CAW
maakt sterker



Beste lezer,

2024 was voor CAW Halle-Vilvoorde een bijzonder jaar. Een mijlpaal. Een moment van vieren, maar evenzeer van stilstaan en vooruitkijken. Tien jaar geleden bundelden twee organisaties hun krachten en ambities in een uitdagend fusietraject. Vandaag kijken we terug op een decennium van groei en samenwerking met partners, met als resultaat een dynamisch CAW in verbinding.

Het tienjarig bestaan hebben we aangegrepen als hefboommoment om met een frisse blik te kijken naar wat er nodig is voor de volgende tien jaar. Hoe kunnen we onze cliënten het meest kwalitatieve aanbod geven? Wat voor organisatie willen we zijn in 2034? Welke rol willen we opnemen in een samenleving die steeds complexer wordt? Die vragen vormden het vertrekpunt voor een optimalisatieoefening die in 2023 werd voorbereid en in 2024 volop in uitvoering werd gebracht.

Een van de meest zichtbare en structurele vernieuwingen is de oprichting van CAW Huizen per eerstelijnszone. Met deze verankering willen we onze nabijheid en toegankelijkheid versterken. De cliënt verdient een hulpverlening die lokaal, herkenbaar en breed toegankelijk is. De CAW Huizen geven daar concrete vorm aan: plekken waar ontmoeting, ondersteuning en samenwerking samenkomen, verspreid over de 6 eerstelijnszones binnen ons werkingsgebied.

Ook op het vlak van bereikbaarheid hebben organisatorische aanpassingen doorgevoerd. De telefonische permanentie via het gratis nummer 0800 13 500 werd grondig hervormd. Dit om de basisdoelstelling dat een cliënt meteen een hulpverlener aan de lijn krijgt te verzekeren.

In dit jaarverslag bieden we u graag een beeld aan van het voorbije jaar.

Deze cijfers zijn geen doel op zich, maar ze illustreren de kracht en de relevantie van onze organisatie. Ze zijn het resultaat van de betrokkenheid, inzet en samenwerking van velen. We blijven bouwen aan een toekomstgerichte organisatie met aandacht voor menselijkheid en nabijheid, om zo samen met onze partners te bouwen aan een welzijnsgerichte maatschappij.

#CAWmaaktsterker

#samensterk

Een CAW Huis in elke eerstelijnszone

Het CAW is een bovenlokale actor die het Vlaamse welzijnsbeleid op de eerste lijn realiseert, dicht bij de burger. Deze opdracht is vastgelegd in het decreet Algemeen Welzijnswerk. Om laagdrempelig en goed bereikbaar te zijn, organiseren we ons via CAW Huizen in elke eerstelijnszone binnen het werkingsgebied van Halle-Vilvoorde.

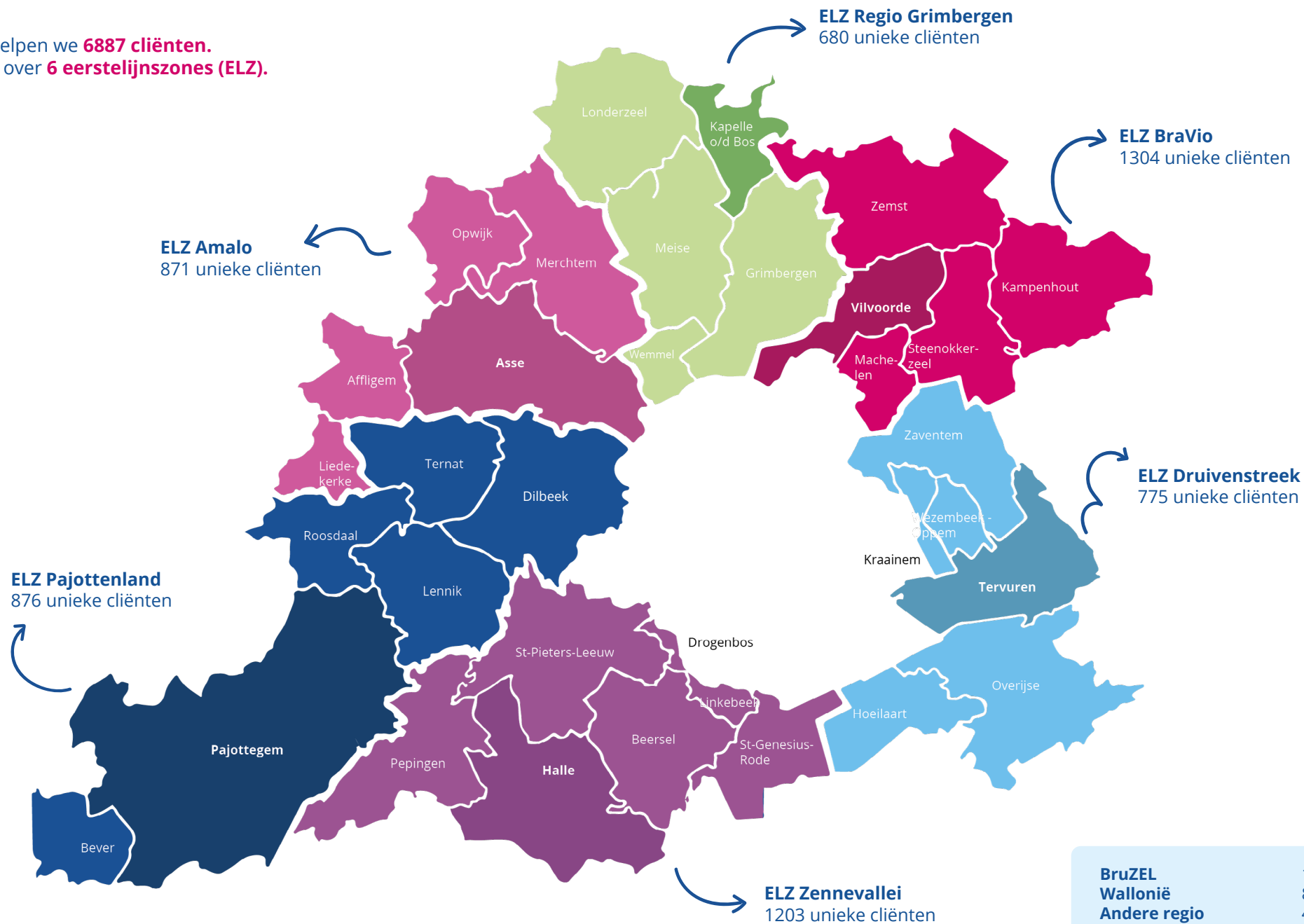
Het jongerenaanbod JAC deelt het werkingsgebied Halle-Vilvoorde op in twee werkingsbieden: JAC Asse-Halle en JAC Vilvoorde-Tervuren. Het crisismeldpunt-18 en de bezoekruimte bestrijken het volledige werkingsgebied van Halle-Vilvoorde.

Een CAW Huis omvat verschillende werkingen. De volwassenwerkingen zijn geënt op de indeling van de eerstelijnszones en maken de verbinding met de inloopcentra (ILC) die zich bevinden in Asse, Halle en Vilvoorde en de Sociale Kruidenier.



Algemeen

In 2024 hielpen we **6887 cliënten**.
Verspreid over **6 eerstelijnszones (ELZ)**.



BruZEL	128
Wallonië	83
Andere regio	495
Geen domicilie	14



Van die **6887 cliënten** waren er:



163 tussen 0 en 11 jaar



827 tussen 12 en 17 jaar



821 tussen 18 en 24 jaar



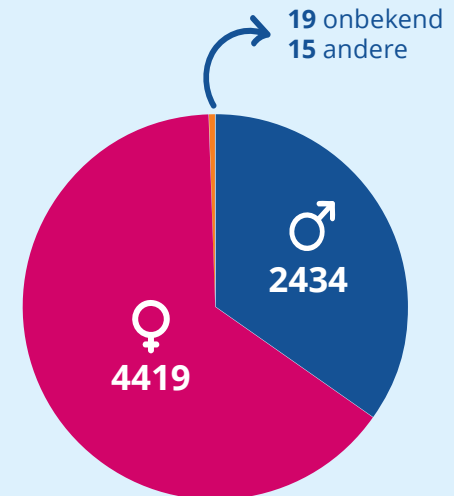
4141 tussen 25 en 59 jaar



601 waren 60 +



334 leeftijd onbekend



Telefonisch onthaal hertekend

In het werkingsgebied van CAW Halle-Vilvoorde maakten we in 2024 de overstap naar één CAW-huis per eerstelijnszone, in plaats van de vroegere indeling in vier zorgregio's. Deze nieuwe organisatievorm vroeg om een hertekening van onze telefonische permanentie, die we niet langer lokaal maar bovenlokaal dienden te organiseren. Dit aangezien de teams niet de omvang hebben om een telefonische permanentie gedurende de week te garanderen.

Samen met onze technische partner Destiny hertekenden we het model rond het 0800-nummer. In november 2024 ging een vernieuwd permanentiesysteem van start. We bleven daarvoor de sectorale uitgangspunten behouden:

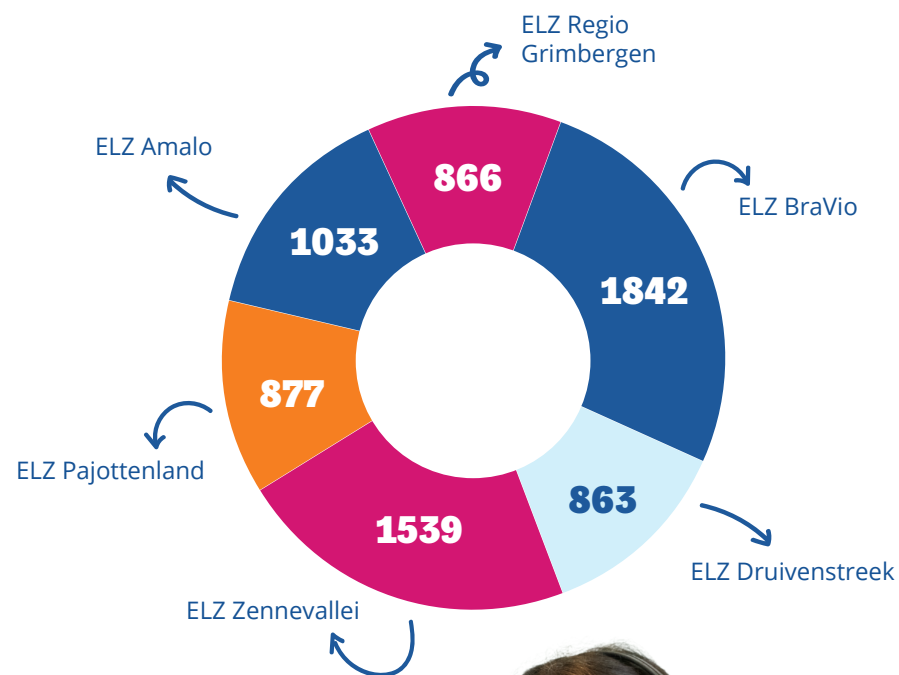
- Burgers in Vlaanderen vinden hun weg naar CAW via één gezamenlijk gratis nummer.
- Hulpvragers krijgen meteen een professionele hulpverlener aan de lijn.
- Cliënten moeten hun verhaal maar één keer doen.

We ontwikkelden een nieuwe technische architectuur waarbij de oproepen via het 0800-nummer automatisch worden doorgeschakeld naar een permanentiepoule. Die zorgt ervoor dat, op basis van de postcode van de belter, zoveel mogelijk rechtstreeks wordt doorverbonden met het CAW-huis van de eerstelijnszone waar de cliënt woont.

Alle hulpverleners van CAW Halle-Vilvoorde maken deel uit van deze bovenlokale permanentiepoule. Elke werkdag tussen 9u en 17u zijn er steeds drie medewerkers ingelogd om inkomende telefonische oproepen van cliënten en aanmelders op te vangen.

Instroom

We kregen **7020 oproepen** op het 0800-nummer.



Het nummer 0800 13 500 is het gratis telefoonnummer van het CAW. Bereikbaar op werkdagen van 9-17u.

We kregen de meeste oproepen op maandag en het minste aantal op vrijdag. Onze telefoon ging het vaakst over tijdens de maand september en het minste in de maand mei.



Cliëntcontacten

In onze hulpverlening spreken we ook van cliëntcontacten. Dat zijn alle contacten tussen een cliënt en ons CAW.



In 2024 hadden we **54 509 fysieke en digitale cliëntcontacten!**

Digitale contacten:

Telefoon



9883

E-mail



6769

SMS



2780

Chat



402



Fysieke contacten:

Bureaugesprek



9192

Huisbezoek



1856

Mobiel



1497

Beeldbellen



370

Bezoeken*



315



* Bezoeken in de bezoekerimte

Andere



21 485



Onder "andere" rekenen we intern overleg, contacten met derden, Formeel overleg met een derde hulpverlener, een cliënt die niet naar de afspraak kwam, een cliënt die afbelde...

Ontmoeting

Onze Inloopcentra zijn laagdrempelige ontmoetingsplekken. Men kan er terecht voor een koffie, babbel, verschillende diensten en activiteiten, en een warme maaltijd aan een klein tarief.

434 ontmoetingsmomenten



256 activiteiten



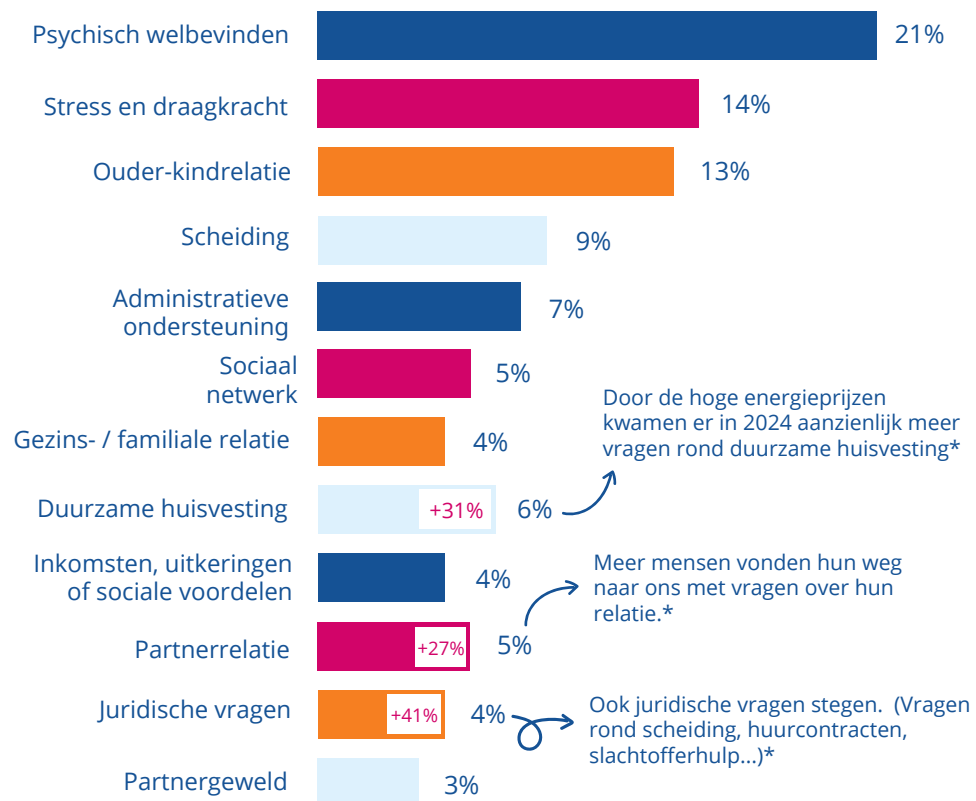
3682 warme maaltijden



Thema's en modules

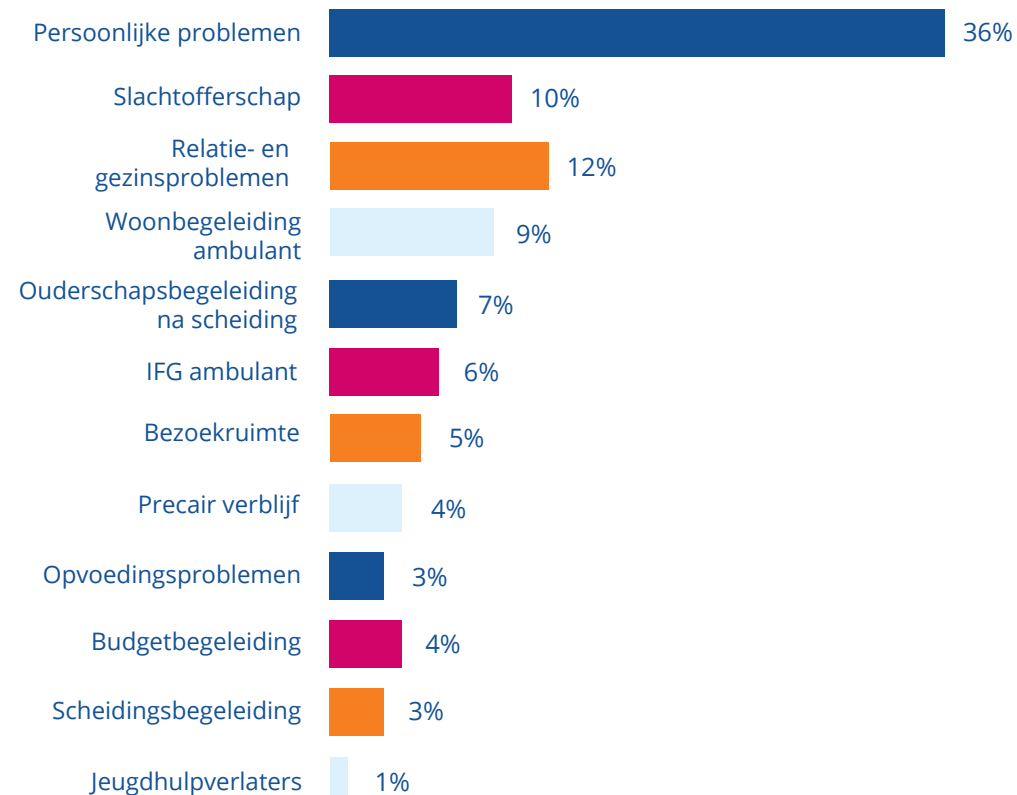
We maken een onderscheid tussen thema's behandeld tijdens onthaalgesprekken, en de modules waarbinnen een intensief begeleidingstraject wordt opgestart.

Thema's onthaal top 12:



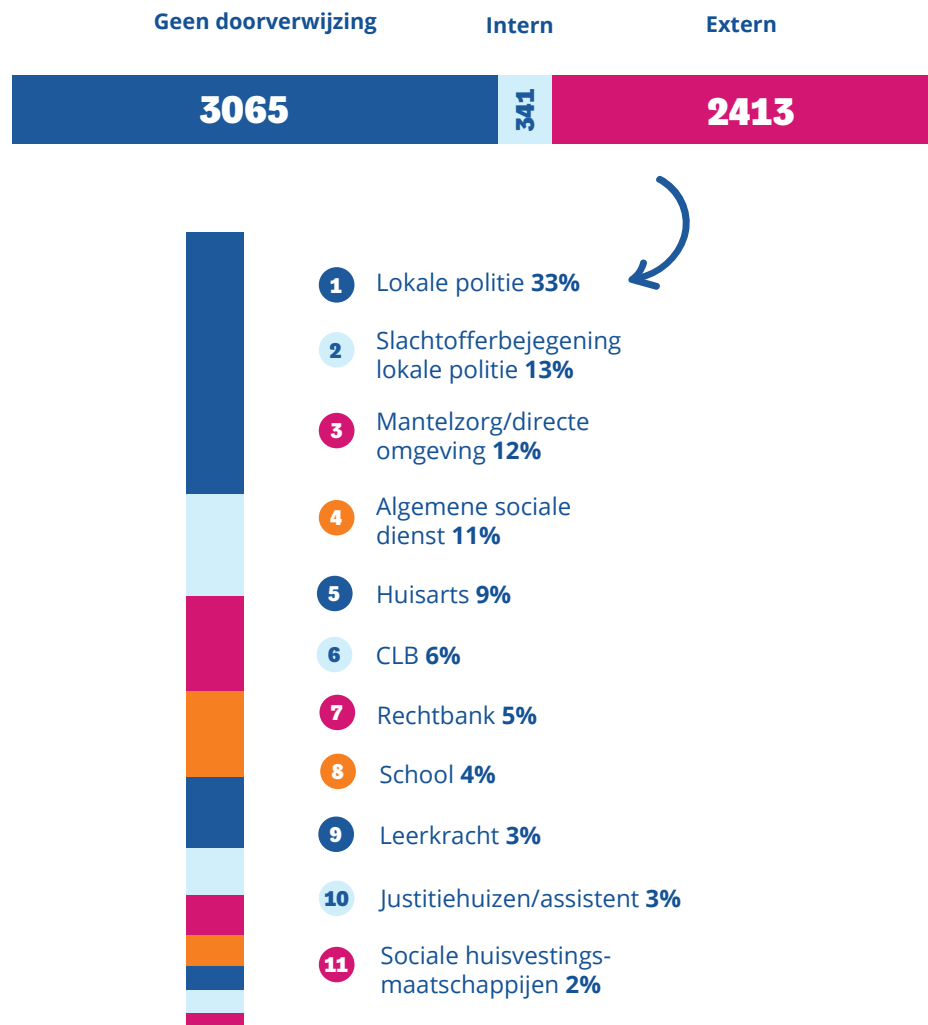
*Al onze thema's stegen: de drie aangeduide thema's stegen het hardste.

Modules begeleiding top 12:



Onze doorverwijzers

De meeste mensen vinden zelf hun weg naar onze hulpverlening, anderen komen bij ons terecht via doorverwijzers zoals politie, justitie of omeving.



Projecten en samenwerkingen

Het CAW maakt sterker, samen met haar partners, projecten en samenwerkingen. We lichten hier enkele samenwerkingen en projecten voor je uit.

Kruispunt Halle-Vilvoorde:



Samen met verschillende partners startten we Kruispunt Halle-Vilvoorde op. Oproepen naar het Kruispunt komen binnen op ons 0800-nummer.

Kruispunt Halle-Vilvoorde biedt vraagverduidelijking en/of doorverwijzing voor cliënten, hulpverleners, familieleden... die de weg naar de juiste zorg niet vinden.

Samen aan tafel 2024:

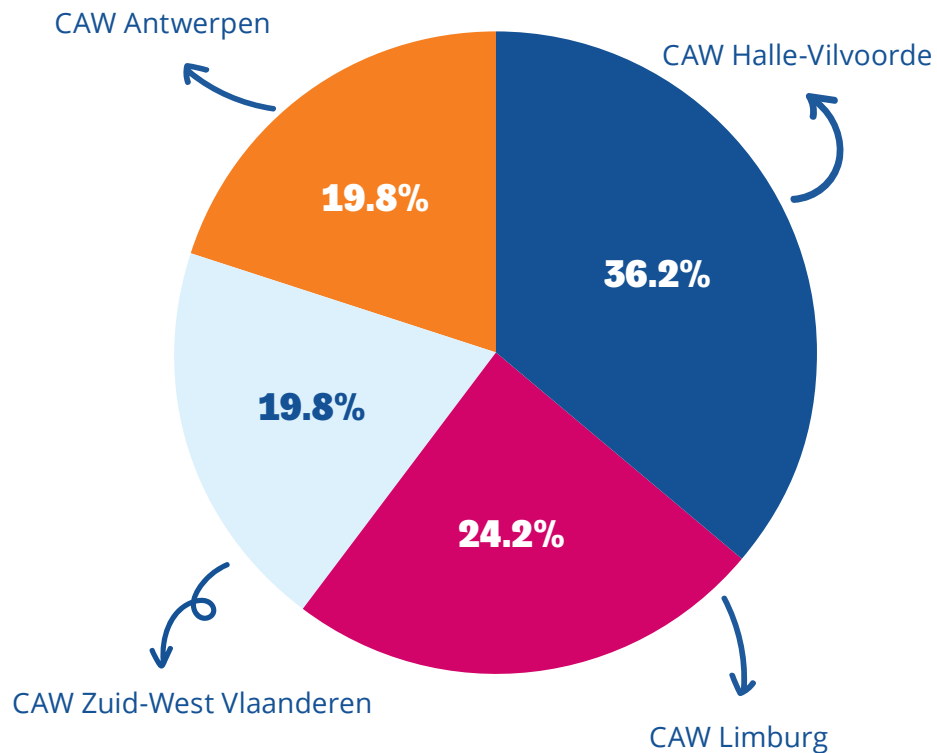
Na het noodgedwongen stopzetten van de hospitality in het Eurovolleycenter, zocht Maria, ook wel gekend als "Mama Maria" bij de jonge volleybaltalenten, naar een nieuwe manier om mensen in nood te ondersteunen. Haar passie voor hulpverlening leidde tot een hartverwarmend initiatief: het organiseren van een kerstmaal voor eenzame en kwetsbare mensen. Daar zette CAW Halle-Vilvoorde graag haar schouders mee onder. Dankzij de vele partners genoten 100 mensen van een lekker feestmaal.



Voogdij:

293 Trajecten Voogdij Niet Begeleide Minderjarigen*

Waarvan opgenomen door...



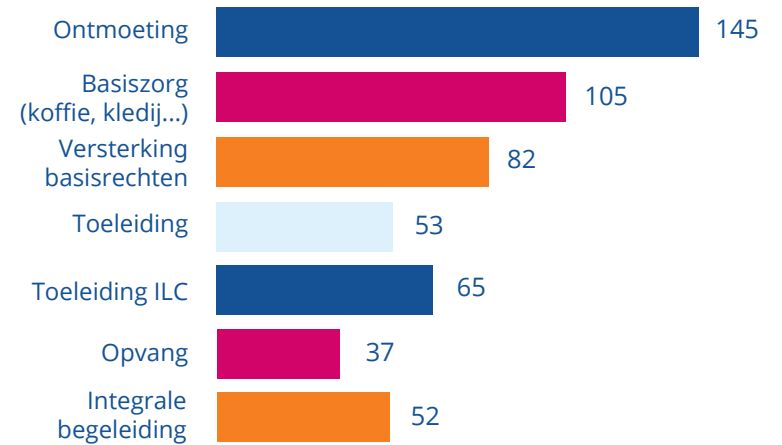
* In heel Vlaanderen

Project Odyssee:

In deze samenwerking met Brussels Airport is CAW Halle-Vilvoorde aanwezig in de luchthaven. We zoeken er contact met de daklozen die er in de inkomhallen verblijven.



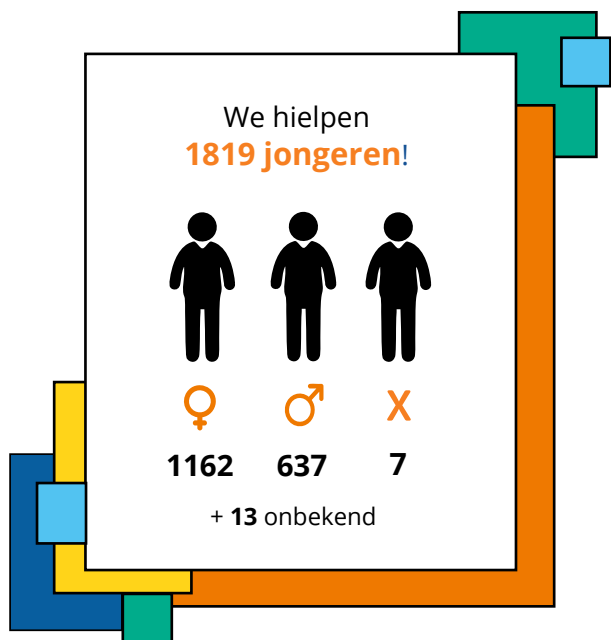
We zagen **155 mensen** op de luchthaven.



Lees het artikel over ons werk op de luchthaven op [sociaal.net](https://www.sociaal.net)



Jongeren



Preventie:

Het JAC gaf...



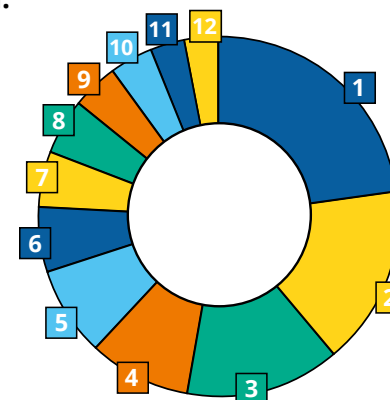
330 vormen

goed voor...



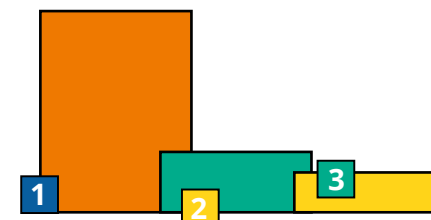
587 uur

Thema's onthaal:



- 1 Pyschisch welbevinden 23%
- 2 Stress en draagkracht 16%
- 3 Ouder-kind relatie 14%
- 4 Sociaal netwerk 9%
- 5 Onderwijs 8%
- 6 Gezins-/familiale relatie 6%
- 7 Sociale vaardigheden 5%
- 8 Duurzame huisvesting 5%
- 9 Administratieve ondersteuning 4%
- 10 Inkomsten, uitkering of sociale voordelen 4%
- 11 Zelfmoordgedachten 3%
- 12 Scheiding 3%

Top 3 modules in begeleiding:

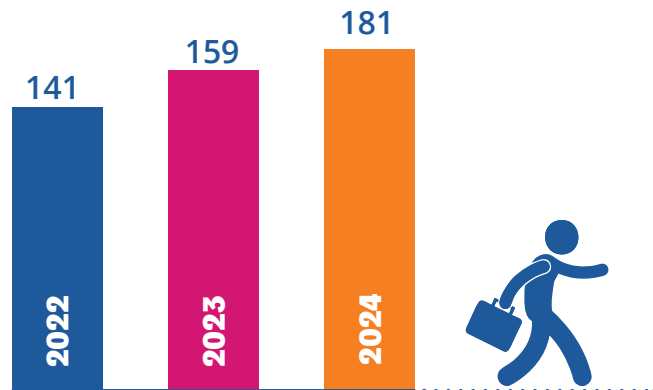


- 1 Begeleiding persoonlijke problemen 49%
- 2 Woonbegeleiding ambulante 11%
- 3 Begeleiding relatie- en gezinsproblemen 7%

CAW in groei

CAW Halle-Vilvoorde is een organisatie in constante groei. We worden groter, helpen steeds meer mensen, en nemen steeds meer sterkmakers aan boord. Die sterkmakers helpen we groeien tot de beste versie van zichzelf dankzij coaching en opleiding.

Aantal medewerkers:



Onze medewerkers presteerden **211 008 werkuren.**



CAW Halle-Vilvoorde zette in op opleiding:

+/- 250 vormen/opleidingen
1127 deelnemers
5,50 dagen per VTE

Vrijwilligersuren:

45 actieve vrijwilligers.

2918,50 uur

vrijwilligerswerk



Dat zijn bijna evenveel uren jaarlijks gepresteerd door 2 voltijdse medewerkers.



Als penhouder van het OverKop-netwerk Halle-Vilvoorde stampten we **3 nieuwe OverKop-huizen** uit de grond waar jongeren volledig zichzelf kunnen zijn.



Naast onze 6 CAW Huizen, werd het CAW punt in Dilbeek een volwaardig huis en staat de teller op **7 CAW Huizen** in **6 eerstelijnszones.**

Een feestjaar: 10 jaar CAW

De kick-off:

CAW Halle-Vilvoorde vierde in 2024 haar tienjarig bestaan. Daarom maakten we van 2024 een echt feestjaar. We startten met een feestelijk kick-off moment. De plannen voor het jaar werden toegelicht en het vlammetje onder de feestvreugde werd alvast aangestoken.



[Bekijk de aftermovie](#)

De personeelsdag:

De feestsfeer van de kick-off zetten we verder op onze jaarlijkse personeelsdag, dit jaar extra bijzonder. De Kruitfabriek in Vilvoorde kleurde voor één namiddag fuschia-blauw terwijl onze medewerkers genoten van boeiende lezingen, workshops en activiteiten. De avond sloten we af met een knallend feest!



[Bekijk de aftermovie](#)

Het magazine:

Als kers op de taart werkten we een jubileummagazine uit. Al onze sterkste verhalen, samenwerkingen en partners gebundeld in één magazine.

Of het CAW nu een oude bekende of iets helemaal nieuw voor je is, ons magazine is er (net zoals wij) voor iedereen.

Vraag een exemplaar aan bij één van onthaal@cawhallevilvoorde.be



TOEKOMSTORIËTERING

Mogos volgt zijn weg naar een toekomst in België

Mogos, een 36-jarige man uit Ethiopië en erkend vluchteling, deelt zijn reis naar geluk sinds zijn aankomst in België in februari 2022. Met een warme glimlach begint hij zijn verhaal, in eenvoudig Engels komt zijn oprechte dankbaarheid en vastberadenheid naar voren.

Het avontuur begon in Zaventem, waar Mogos zijn weg probeerde te vinden in de Belgische samenleving. Op zoek naar werk en een thuis voor zijn vrouw en twee jonge dochters, kwam hij in contact met Liesbet, een maatschappelijk werker bij het CAW-huis in Vilvoorde. "Liesbet is mijn rots in de branding. Ze is altijd bereid om te helpen en te luisteren," vertelt Mogos dankbaar.

De toekomst

Op de vraag hoe hij zijn toekomst ziet, antwoordt Mogos vastberaden: "Ik ga hard werken, mijn vaardigheden verbeteren, Nederlands leren en de Belgische cultuur omarmen. Mijn kinderen gaan naar Nederlandstalige scholen. Dat zijn mijn prioriteiten."

Dankbaarheid

Mogos sluit af met een woord van dank aan Liesbet en het CAW: "Dank, jullie wel voor alles. Ik ben blij dat ik hier ben en dat ik deze kans heb gekregen."

De weg naar huisvesting

Het vinden van huisvesting bleek een uitdaging. Met Liesbets hulp slaagde Mogos erin een woonst te staat. Al snel bleek deze ook te klein voor zijn vrouw en dochters, waarmee hij zich recent kon gemakkelijk. "Meer dan twintig mensen komen één appartement bezichtigen," verzucht Mogos. "Met twee jonge kinderen krijg je niet vaak de voorkeur." Ondanks deze tegenslagen blijft hij positief: "Het belangrijkste is dat ik mijn gezin heb en werk. Dat maakt me gelukkig."

"Ik ga hard werken, mijn vaardigheden verbeteren, Nederlands leren en de Belgische cultuur omarmen."

[Lees het magazine hier](#)



Bijdragen aan een maatschappij waarin iedereen zich goed voelt ?

Neem CAW Halle-Vilvoorde op in je testament of doe een gift. Giften vanaf 40 euro zijn fiscaal aftrekbaar.

Meer informatie op **caw.be/steun-ons/steun-caw-halle-vilvoorde/**
of doe een schenking op **BE06 4391 0665 4122**

