



JAARVERSLAG  
AKSENT VZW

2023

Een *Aksent*  
op het  
samen  
leven in  
de stad





*Dit jaarverslag werd samengesteld door:*

Soumaya Ajhibak, Ghislain Banzieu, Svetlana Chirilenco, Dirk Dalle, Maarten Depypere, Bram Fret, Thao Gillisjans en Saria Minhas.

*Foto's:*

Aksent vzw en Bryan Herzezel

*Verantwoordelijke uitgever:*

Dirk Dalle, dagelijks bestuurder

**Aksent vzw**

Liedtsstraat 27-29  
1030 Schaarbeek

LDC SCHAARBEEK  
Liedtsstraat 27-29  
1030 Schaarbeek

LDC EVERE  
Stroobantstraat 58  
1140 Evere

[www.aksentvzw.be](http://www.aksentvzw.be)

# inhoud

Colofon	2
Inhoud	3
Bestuur, staf en medewerkers	4
Voorwoord	5
Buurtanalyse Schaarbeek en Evere	6
Onze missie en visie	7
Een <i>aksent</i> op	
Warme ontmoetingen in onze lokale dienstencentra	8
Gewaardeerde aanvullende thuishulp	12
Socioprofessionele inschakeling	14
Infrastructuur	18
Communicatiebeleid	19

## Bestuur, staf en medewerkers

### **BESTUUR AKSENT VZW:**

Bram Fret (voorzitter), Dirk Dalle (dagelijks bestuurder), Ludo de Vleeschauer en An-Sofie Smetcoren.

### **STAF AKSENT VZW:**

Soumaya Ajhibak (operationeel verantwoordelijke lokale dienstencentra), Ghislain Banzieu (administratie en communicatie), Svetlana Chirilenco (trajectbegeleiding), Dirk Dalle (leiding), Maarten Depypere (lokale dienstencentra) en Thao Gillisjans (aanvullende thuishulp).

### **MEDEWERKERS AKSENT VZW:**

Aksent telt een goede dertig medewerkers in dienstverband. Ze staan in voor het onthaal en voor de animatie, organiseren en begeleiden activiteiten, ondersteunen mensen met thuishulp en boodschappen, werken in de keuken of voeren andere logistieke taken uit zoals vervoer en onderhoud, ...

Het team is zeer divers samengesteld. Onze medewerkers hebben roots in Vlaanderen en Brussel, in Afghanistan, Albanië, Bulgarije, Guinee, Italië, Kameroen, Macedonië, Marokko, Mauritius, Moldavië, Niger, Oekraïne, Pakistan, Polen, Spanje, Syrië, Turkije, en Vietnam.

Onze vaste staf vormt samen met onze doelgroepmedewerkers en onze vrijwilligers een hecht team. Samen brengen zij de verbinding met en onder wijkbewoners tot stand.



## We geven de toekomst samen vorm

Aksent vzw is een door het Brussels Gewest erkende sociale en democratische onderneming. In het kader van deze erkenning organiseren we jaarlijks een gezamenlijk overleg voor medewerkers en bestuurders. Alle belangrijke aspecten van het beleid komen dan aan bod: onze financiën, het personeelsbeleid, toekomstplannen, ... De vergadering op 24 november 2023 verliep geanimeerd. Uit de vele vragen bleek een grote interesse in onze maatschappelijke opdracht. Er werden veel suggesties gedaan om daar verder vorm aan te geven.

# Samen bereiken we wat niemand alleen lukt

Als erkend lokaal dienstencentrum is Aksent vzw actief in de Brabantwijk in Schaarbeek en de Wijk Vrede in Evere. De cliënten die we ondersteunen aan huis kunnen dankzij onze gedreven medewerkers vaak langer zelfstandig wonen, met een grotere kwaliteit van leven. Deelnemers aan het activiteiten-aanbod in onze dienstencentra genieten van het gezelschap en van de warme sfeer. Ze ontdekken op late leeftijd soms een bijzonder talent en staan sterker dankzij de kansen die we bieden. We zetten in op individueel maatwerk en op onderlinge verbondenheid. Dat is ons eerste positieve Aksent op het leven in een aantal Brusselse wijken.

Als Brusselse sociale onderneming bouwen we onze dienstverlening uit met mensen die moeilijk de weg vinden op de arbeidsmarkt. Deze doelgroepmedewerkers krijgen ook volop leerkansen. Ze worden aangemoedigd om hun talenten te verkennen. Met elk van hen gaan we een individueel inschakelingstraject aan van maximum twee jaar. In die periode ontdekken ze hoe zingevend het kan zijn om zich in te zetten voor een ander. Ook zij ervaren onderlinge verbondenheid in onze gemeenschap van cliënten en collega's. Onze medewerkers ontdekken -soms voor het eerst, vaak sinds lang- dat zij als mens en als professional van waarde zijn in deze stad. Mensen perspectief geven op waardevol werk, vaak in de zorgsector, is ons tweede positieve Aksent op het leven in Brussel.

Tot slot is er een derde Aksent waar we steeds meer de nadruk op leggen. En dat is onze samenwerking met de juiste partners in alles wat we doen. We delen genereus onze inzichten en ervaring. We maken onze noden en mogelijkheden ruim kenbaar. Op die manier zorgen we ervoor dat we zelf kunnen groeien als organisatie, en geven we groeikansen aan onze partners. Samen dragen we bij tot betere opleidings- en tewerkstellingsmogelijkheden voor steeds meer mensen. Samen geven we buurtgerichte zorg vorm in wijken waar uitsluiting en eenzaamheid dreigt. Samen bereiken we wat niemand alleen lukt.

Dit jaarverslag vat de fijne samenwerking in 2023 in onze centra en binnen het hechte Brusselnetwerk waar we deel van uitmaken. Op basis van die ervaring zetten we ook in 2024 verder in op sterke allianties voor een zorgzame stad.



Dirk Dalle  
*Dagelijks bestuurder*



Bram Fret  
*Voorzitter*

## BUURTANALYSE

# Schaarbeek en Evere

In 2023 gingen we actief aan de slag met de buurtanalyse waar we eind 2021 mee startten. We maakten hiervoor gebruik van Resokit, een netwerkversterkende methode van de Odisee Hogeschool. Een uitgebreide kwantitatieve analyse van de wijken waarin we actief zijn vormde een goede basis voor een interne sterkte-zwakteanalyse in 2022 en voor de uitwerking van een meer kwalitatieve doelgroepen- en stakeholderanalyse in 2023.

In dit jaarverslag vatten we graag samen wat zo kenmerkend is voor de wijken waarin we actief zijn. De trends die we vatten, vormen immers aanleiding tot het verder uitbouwen van onze diensten.

**De Brabantwijk in Schaarbeek** groeide van buitenwijk uit naar stations-, handel-, en arbeiderswijk. Het Noordstation werd gebouwd richting het rijke handelscentrum met de WTC-torens. De arme oostkant werd weggedrukt en gestigmatiseerd. De onveiligheidsgevoelens die uitgaan van prostitutie, de leegstand en de uitgesproken aanwezigheid van zwerfvuil en sluikstorten dragen hier verder toe bij.

De Brabantwijk is

- Een erg dichtbevolkte wijk
- Met veel verschillende nationaliteiten
- Met een lagere scholingsgraad, lage activiteitsgraad (bij vrouwen) en hoge werkloosheidsgraad
- Met veel onstabiele en/of laaggekwalificeerde arbeidsplaatsen
- Eén van de armste wijken van Brussel.

De Brabantwijk heeft minder 65-plussers in zijn bevolking (16,32%) dan het gewest (23,11%). Het is opvallend dat de verhoudingscijfers sterk dalen met de leeftijd:

- Ouder dan 55: 16,32% - Gewest 23,11%
- Ouder dan 80: 1,45% - Gewest 4,09%

Dit kan wellicht gedeeltelijk verklaard worden door de migratie van oudere inwoners van Schaarbeek maar mogelijk ook door de vroegere en huidige slechte levenskwaliteit van deze inwoners.

**De Vredewijk in Evere** bevindt zich tussen de spoorweg, de gemeente Haren en de Schaarbeekse wijk Helmet. Met het Goede Herderpark en het Doolegtpark heeft deze wijk een groene uitstraling. De bewoners van de Vredewijk hebben verhoudingsgewijs met een mediaan inkomen van 20.308€ een relatief hoog inkomen. Evere kent, net zoals de andere Brusselse gemeenten, een sterke bevolkingsgroei. Dit gaat gepaard met een verjonging van de bevolking, een sterke toename van gezinnen met kinderen en de bevolking wordt steeds internationaler. Hoewel de gemiddelde leeftijd al enkele jaren daalt, en er een toename is van het aantal kinderen in de gemeente, kent Evere eveneens een toename van het aantal zeer ouderen (85+). De Vredewijk telde in 2019 1.798 65-plussers. Dit is 14,31% van de bevolking, wat hoger is dan het gewest. Het woonzorgcentrum Sint-Jozef en de assistentiewoningen zullen zeker een positieve impact hebben op deze cijfers.



## ONZE MISSIE EN VISIE

Aksent vzw draagt actief bij tot de uitbouw van zorgzame buurten in Schaarbeek en Evere.

We bevorderen de mogelijkheden voor ouderen en andere kwetsbare mensen om kwaliteitsvol te leven in hun vertrouwde omgeving. Met dienstverlening aan huis en in onze lokale dienstencentra spelen we in op concrete noden.

We geven al wie betrokken is bij onze werking leerkanalen om sterker te staan in de steeds evoluerende stedelijke context waarin we werken en leven. We zetten ons collectief in als lerende organisatie.

We dragen onze gedeelde waarden van gelijkwaardigheid, solidariteit en samenwerking uit binnen onze organisatie en in de vele partnerschappen die we aangaan.

Het divers samengestelde medewerkersteam staat garant voor een warm onthaal en laagdrempelige dienstverlening. Kortgeschoolde en langdurig werkzoekenden kunnen terecht bij Aksent voor werkervaring, begeleiding en opleiding. Dit vormt een opstap naar tewerkstelling op de reguliere arbeidsmarkt en soms ook naar verdere opleiding.

We zetten ons in om zowel bezoekers en cliënten als medewerkers (in opleiding) te ondersteunen en te versterken. We bevorderen zelfredzaamheid en zelfontplooiing van mensen, en verbreden hun sociale netwerk. Zo ontstaat onderlinge verbondenheid en solidariteit in de wijken waarin we actief zijn.

Op die manier versterken we alle mensen die bij onze werking betrokken zijn op persoonlijk en maatschappelijk vlak:

- We komen tegemoet aan de noden van **ouderen en andere kwetsbare mensen** in de wijken waarin we actief zijn met een aanbod dat uitnodigt tot participatie.
- We bieden **mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt** aan de hand van een vormingstraject kansen tot socioprofessionele inschakeling.
- De leden van **ons divers medewerkersteam** worden aangemoedigd om vanuit eigen sterktes op authentieke wijze bij te dragen bij tot onze maatschappelijke missie.

*Zo leggen we elke dag weer het Aksent op het samen leven in de stad.*

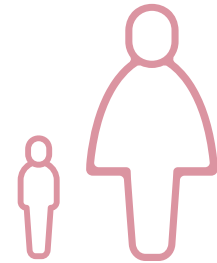
# Een *Aksent* op warme ontmoetingen in onze lokale dienstencentra

Zowel ouderen, hun mantelzorgers als andere kwetsbare mensen zijn de week door welkom in onze lokale dienstencentra in Schaarbeek en in Evere. We onthalen onze bezoekers met een kopje koffie of thee, en bieden hen een luisterend oor. We hebben ongeveer 400 bezoekers, waarvan er bijna 300 regelmatig komen.

2023 

92  
JAAR

Oudste bezoeker



Jongste bezoeker

24  
JAAR

Verhouding man/vrouw:

LDC Schaarbeek: 19% man

LDC Evere: 25% man

De gemiddelde leeftijd van deelnemers aan onze activiteiten bedraagt 68 jaar in Schaarbeek en 72 jaar in Evere. Ons publiek bestaat grotendeels uit vrouwen.



*In 2023 namen we afscheid van Jamal Ali Bacha en Elisabeth Bernier, twee regelmatige bezoekers van ons centrum.*







Met ons aanbod aan activiteiten en diensten spelen we in op specifieke noden en wensen, zoals die ook tot uiting kwamen in de buurtanalyse. Met onze laagdrempelige activiteiten van informatieve, recreatieve en vormende aard bevorderen we informeel leren en participatie bij onze doelgroepen.

2022  
**335** activiteiten

2023  
**534** activiteiten

### Creatief:

#### *Nieuw in 2023:*

- Wekelijkse schilderles met Aksent medewerker Yalda
- Fotografie atelier met Aksent vrijwilliger René

### Welzijn:

Massages, opvolging van geestelijke gezondheid, pedicures, ...

#### *Nieuw in 2023:*

- Gezichtsverzorging door Aksent medewerker Karolina
- Brushing door Aksent medewerker Derya

### Sport:

Zachte gym en yoga, wandelingen, ...

#### *Nieuw in 2023:*

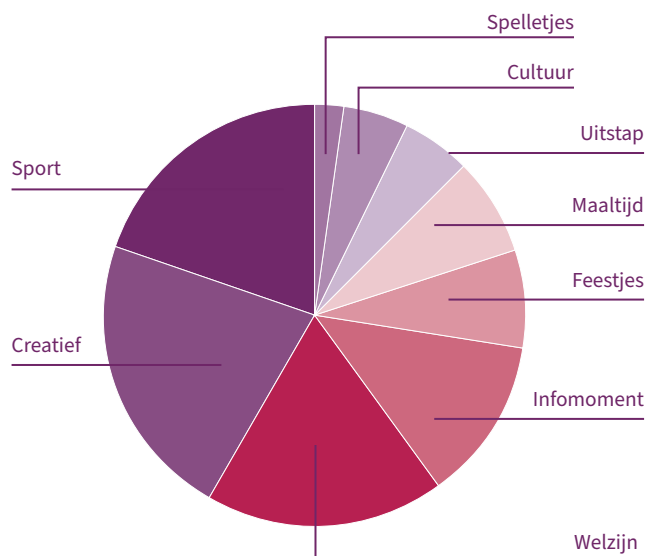
- Bewegingsatelier Nikutai
- Samen zwemmen

### Infomomenten:

workshops en infosessies, hulp bij digitale problemen

### Feestjes:

Maandelijks verjaardagsfeest en vieren van feestdagen



## ONZE DIENSTEN

- **HUISGEMAAKTE MAALTIJDEN**
  - Lunch in Evere: Viermaal per week wordt een lunch aangeboden.
  - Goed voor 1.900 maaltijden in 2022, 2.145 maaltijden in 2023.
- **SNACKS** in de cafetaria in Schaarbeek, en regelmatig ook meer uitgebreide maaltijden.
- **WASDIENST:** We doen de was en indien gewenst de strijk voor onze klanten. In 2022 draaide onze wasmachine 150 keer, in 2023 198 keer.
- **BOODSCHAPPEN:** Met onze minibus gaan we samen naar de supermarkt. In 2022 zetten we 190 klanten thuis af met volle winkelzakken, in 2023 251.
- **SOCIAAL TRANSPORT:** De minibus staat niet graag stil. Als hij beschikbaar is, brengen we mensen naar hun medische afspraken, en weer terug naar huis.
- **NAAIATELIER:** In het naaiatelier herstellen we allerlei textiel en geven we kledij een tweede leven.

## Maak kennis met ...

... stafmedewerker **Soumaya Ajhibak**, operationeel verantwoordelijke lokale dienstencentra

*“Mijn eerste passie is boekhouden. Ik zou er zelf niet meteen aan gedacht hebben om werk te zoeken in de sociale sector. Maar ik werd vaak afgewezen omdat ik een hoofddoek draag en weinig ervaring heb met het boekhouden. Daarom ging ik graag in op de kans die het opleidingscentrum Interface 3 me bood om ervaring op te doen als onthaalmedewerkster bij Aksent vzw. Ik voelde me hier meteen thuis dankzij het fijne onthaal door mijn trajectbegeleidster en de goede sfeer onder collega's. En ik merkte al snel dat het ook goed klikt met de ouderen die hier over de vloer komen. Een sociaal beroep kan veel voldoening bieden, weet ik intussen. Intussen kreeg ik zelfs promotie. Ik vervang nu de operationele verantwoordelijke en werk nauw samen met Maarten, de centrumverantwoordelijke. Ik had nooit kunnen denken dat ik hier op korte tijd zo'n groeikansen zou krijgen”.*



## We voegen een artistiek Aksent toe aan onze werking

Aksent medewerker Yalda schildert al sinds haar jeugd in Afghanistan. Ze won verschillende prijzen. Nu geeft ze elke woensdag les aan onze bezoekers. Dit creatieve atelier startte kleinschalig. De groep groeide gestaag aan. Intussen nemen wekelijks een vijftiental mensen deel. We organiseerden twee vernissages om de gemaakte werken te tonen. De bezoekers waren onder de indruk van zoveel creatief talent!



## Memorable moments in de kijker



📅 **20 JANUARI 2023**

We starten het jaar met een **feestelijke receptie**.



📅 **24 AUGUSTUS 2023**

Aksent en Huis Biloba leggen samen een bus in voor een **uitstap naar Durbuy**. Jammer van de regen.

📅 **22 SEPTEMBER 2023**

We vullen opnieuw een bus van 50 personen voor een **uitstap naar Pairi Daiza**.

📅 **28 DECEMBER 2023**

We sluiten het jaar af met een uitstap naar de **kerstmarkt van Rijsel**.



📅 **24 OKTOBER 2023**

**De raad van de VGC kwam op bezoek** om te luisteren naar onze bezoekers. Parlementsleden Fouad Ahidar, Lotte Stoops, Cielkje Van Achter, Els Rochette, Jan Busselen en Arnaud Verstraete kwamen 's middags eten en wisselden vervolgens van gedachten met de aanwezigen. Dit evenement kaderde in het traject leeftijdsvriendelijke stad onder leiding van het Brussels Ouderenplatform, in samenwerking met OKRA, Solidaris, Cultuurvuur en Vief.



# Een *Aksent* op gewaardeerde **aanvullende thuishulp**

Aksent vzw ondersteunt ouderen en andere mensen met een ondersteuningsnood aan huis.

## Aanvullende Thuishulp 2023

Aantal cliënten

60

74  
JAAR

Gemiddelde leeftijd

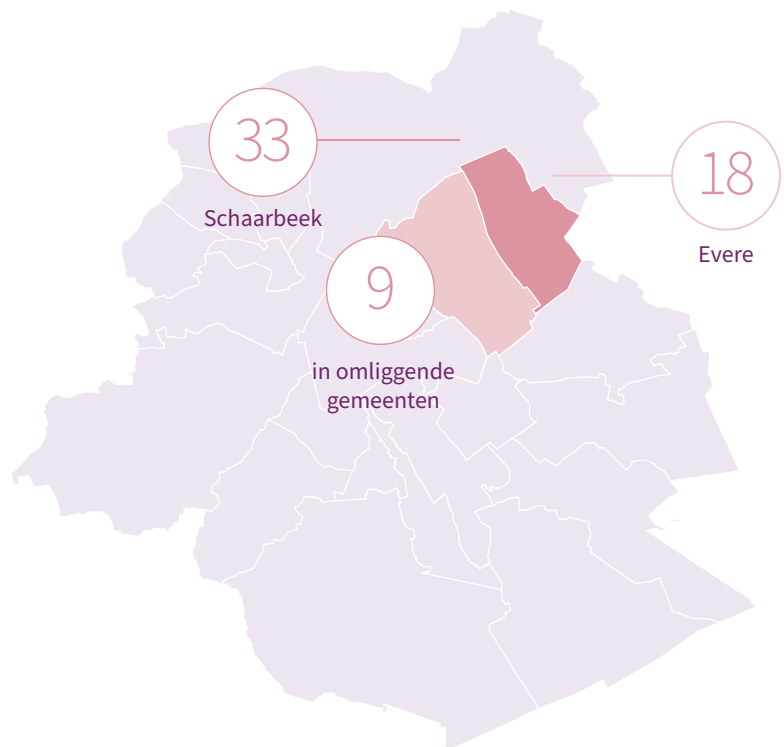
- Oudste cliënt: 92 jaar
- Jongste cliënt: 57 jaar

Gemiddeld aantal  
diensten per week

44

2.325

diensten per jaar door **9** medewerkers



De gedreven inzet van het team van Aksent wordt ook door partners gewaardeerd. Zo vroeg het **lokaal Dienstencentrum Harmonie** ons om drie cliënten van hen op te volgen gedurende de twee maanden zomersluiting. Organisaties als het **Centre Familial de Bruxelles en Solidaris** kampen met wachtlijsten. Zij spelen regelmatig nieuwe aanvragen aan ons door met specifieke noden of zwaardere hulpbehoeften.

*“Ik werd goed geholpen door het personeel van Aksent. Ze waren allemaal zo vriendelijk voor mij. Mijn vragen werden altijd meteen beantwoord. Mijn familie woont in de Vlaamse rand, het was moeilijk voor hen om regelmatig naar Schaarbeek te komen. Nu ik in “den Home” in Diegem zit, denk ik bijna dagelijks aan Aksent. Het personeel is hier ook vriendelijk maar ik mis de vertrouwde gezichten toch. Ik wens dat ik jullie allemaal nog eens zie.”*

**MARIA, 92 JAAR**

*“Zowel mijn moeder als ik hebben veel aan jullie diensten gehad, omdat het een oplossing bood voor een complex probleem, namelijk haar eenzaamheid. Liesbeth bood structuur in het dagelijks leven terwijl mama moest “wennen” aan haar ziekte, de ziekte van Alzheimer. Mijn moeder zegt nog regelmatig dat ze hun wandeling in het park mist. Mama had op het einde van haar zelfstandig wonen drie vertrouwenspersonen: haar zus, ik die ze al 50 jaar kent en Liesbeth die ze amper enkele maanden kent. Liesbeth is er in geslaagd om op een korte tijd een intense vertrouwensrelatie op te bouwen waardoor ze voor mijn moeder behoort tot de “familie”.”*

**MANTELZORGER ARNAUD, 50 JAAR, ZOON VAN GODDELIEVE, 83 JAAR**

Om cliënten een opvolging op maat te bieden, werken we actief samen met **Brusana, Maison Biloba Huis, Aux Bons Soins en Maisons Médicales**. Dankzij netwerking en overleg kunnen we mensen de juiste ondersteuning bieden. En dat schept vertrouwen.

*“Als huishoudhulp help ik de ouderen niet louter met hun huishoudelijke taken. Zo had ik bij Goddelieve het gevoel dat mijn komst en mijn aanwezigheid haar veel deugd deed en dat het haar een houvast bood. Als ze wist dat ik ging komen, wachtte ze me op en wanneer ze me zag, zei ze “mijn engelbewaarder is er”. Ik heb op vijf maanden tijd een intense vertrouwensrelatie opgebouwd met Goddelieve. Dus ik denk dat het heel normaal is dat ik haar mis. Tot voor kort was de ziekte Alzheimer me onbekend, maar ik ben heel blij dat ik deze ervaring heb opgedaan. Hoewel het niet altijd even gemakkelijk was om ermee om te gaan.”*

**LIESBETH, MEDEWERKER AKSENT**

*“We spreken niet veel tegen elkaar. Ik zit meestal in de zetel met mijn gsm terwijl Najat haar werk doet. Als ik iets vraag, dan doet ze dat. Het is iemand die goed opgevoed is. Ik vind Najat vriendelijk en discreet. Dat apprecieer ik heel erg. Ja, ik kijk elke dag uit naar haar komst. Spijtig dat Najat maar een contract van twee jaar heeft, want zo iemand als Najat zal ik waarschijnlijk niet meer kunnen vinden.”*

**JACQUELINE, 88 JAAR**

*“Ik ben van nature kalm, geduldig en tactvol. Ook probeer ik altijd mijn medewerking te verlenen en cliënten zo min mogelijk extra stress te bezorgen... en dat helpt voor een goede verstandhouding. Jacqueline is voor mij zoals iemand van de familie. Ik voel veel affectie voor haar”.*

**NAJAT, MEDEWERKER AKSENT**

De doelgroepmedewerkers van Aksent vzw maken een reëel verschil in het leven van onze cliënten. Dat zijn vaak ouderen met een beperkt sociaal netwerk. We spelen flexibel in op hun noden. Onze thuisbegeleiders ondersteunen ‘hun’ cliënten met poetshulp, boodschappen en met administratieve taken. En ze trekken tijd uit voor een gesprek en echte ontmoeting.



# Een *Aksent* op socioprofessionele inschakeling

**Aksent vzw biedt een waardevolle werkervaring van maximum twee jaar, inclusief begeleiding en opleiding, aan mensen die ver verwijderd zijn van de arbeidsmarkt en interesse hebben in de wereld van welzijn en zorg. Zij kunnen bij ons aan de slag als thuishulp of in animerende, logistieke en administratieve functies. We vergroten zo kansen op duurzame tewerkstelling.**

Om mensen kansen op tewerkstelling te bieden, beschikt Aksent vzw over:

- 14 SOCECO werkposten, in samenwerking met Actiris
- 8 Artikel 60-contracten in samenwerking met de OCMW's van Evere, Schaarbeek, Koekelberg en Vilvoorde

Uiteraard zijn er ieder jaar nogal wat mensen die hun traject beëindigen en doorstromen naar regulier werk of een verdere opleiding.

In 2023 beëindigden 15 personen hun inschakelingstraject bij Aksent:

- 7 medewerkers van het team aanvullende thuishulp
- 8 medewerkers van het team lokale dienstencentra.

## De noden en verwachtingen van kandidaat-doelgroepmedewerkers

Aksent vzw biedt mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt de mogelijkheid om opleiding te combineren met werk in onze dienstencentra of bij ouderen thuis.

Werken bij Aksent is best uitdagend. Want de gezinnen die we ondersteunen met aanvullende thuishulp hebben heel wat noden. Zij verwachten meer van ons dan louter poetshulp. Zo is er bijvoorbeeld nood aan emotionele ondersteuning bij depressie en psychische aandoeningen. En er is vraag naar administratieve ondersteuning, zoals hulp bij het maken van afspraken of bij het invullen van (online) formulieren. Ook van de logistieke medewerkers in de lokale dienstencentra wordt steeds meer verwacht. Zij krijgen

meer administratieve taken en we verwachten ook van hen dat ze deelnemen aan uitstappen en andere collectieve activiteiten. Het is duidelijk dat de lat best hoog ligt bij Aksent.

Maar medewerkers met passie en talent krijgen ook volop kansen, bijvoorbeeld om een eigen atelier op te zetten.

Veel deelnemers bloeien open dankzij het zingevend programma dat we hen aanbieden. Maar niet iedereen voelt zich aangesproken door onze aanpak.

Er kloppen veel werkzoekenden bij ons aan die tal van mislukkingen moesten incasseren in hun zoektocht naar werk. Ze beschikken vaak niet over een cv en/of hebben niet geleerd hoe ze een sollicitatiegesprek tot een goed einde kunnen brengen. Meestal weten ze ook niet wat te denken van een job in de zorg, een sector die nochtans met grote tekorten kampt.

De beoordeling van dergelijke kandidaten neemt veel tijd in beslag. We moeten hen vertrouwd maken met de mogelijkheden in de zorgsector, en onderzoeken of hun verwachtingen en competenties kunnen sporen met de vereisten van de arbeidsmarkt.

Sommige kandidaten begrijpen meteen dat de combinatie van vorming en werk een meerwaarde biedt. Anderen zijn zo gefocust op het vinden van een betaalde baan dat ze de meerwaarde van ons opleidingstraject niet direct inzien. Nog anderen kloppen dan weer aan bij ons vanuit de verwachting om een voltijdse opleiding te kunnen volgen.

Het is vaak een huzarenstukje om tot een evenwichtig persoonlijk ontwikkelingsplan te komen waarin de verwachtingen van de deelnemers matchen met realistische leerdoelen op professioneel, persoonlijk en sociaal vlak.

## De 5 stappen in de opstart van een begeleidingstraject

- **Stap 1:** Opstellen van een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) om de talenten en de interesses van de doelgroepwerknemer in kaart te brengen en om te identificeren welke competenties en vaardigheden ontbreken of versterkt moeten worden
- **Stap 2:** Opstellen van een begeleidingsplan met vastgestelde momenten voor: (zelf) evaluaties, functioneringsgesprekken en eindevaluatie
- **Stap 3:** Opstellen van een collectief vormingsplan (collectieve lessen Nederlands; softskills versterking zoals verbindende en interculturele communicatie, ICT-skills,...)
- **Stap 4:** Opstellen van een persoonlijk opleidingsplan en van continue beroepsbegeleiding door de trajectbegeleider, dienstverantwoordelijke en coördinator
- **Stap 5:** Het inschakelingstraject kan starten

## Een rijk vormingsaanbod, i.s.m. diverse partners

In 2023 combineerden onze doelgroepmedewerkers werk-ervaring met twee halve of een volledige opleidingsdag per week. In sommige gevallen nam de opleiding meer dan een dag per week in beslag. Het is niet evident om voor al onze medewerkers een opleiding op maat te vinden. De geaccrediteerde opleidingscentra richten zich met hun cursusaanbod overwegend tot werkzoekenden. Hierdoor ontbreekt het aan kansen om leren en werken te combineren. Aksent vzw is voortdurend in gesprek met diverse aanbieders om met interne en externe vormingen zo goed als mogelijk tegemoet te komen aan de leerbehoeften van onze medewerkers.

### Een greep uit onze partnerschappen in 2023

- Ontwikkelen van taalvaardigheden i.s.m. CVO Lethas, OpenContext, VIVO en STICS asbl  
*Thema's: Actief luisteren en spreken, Nederlandse les, Taalcoaching, ...*
- Verhogen van zelfredzaamheid en autonomie in de zorg i.s.m. Bien Vieillir/Project Citisen, CAW Brussel, Groep Intro, I-Mens, JES vzw, Les formations du soi, Ligue de l'Enseignement, S-Plus Mantelzorg, STICS asbl  
*Thema's: Animatietechnieken, Communiceren en doorverwijzen, Dementie, Omgaan met conflict, Poetstechnieken, Zelfzorg, ...*
- Persoonlijke ontwikkeling i.s.m. CFIP/VIVO, Tracé Brussel  
*Thema's: Papieren, budget en financiën, Timemanagement, ...*
- Ontwikkelen van digitale vaardigheden i.s.m. Maks vzw  
*Thema's: Initiatie informatica, Praktijkateliers Canva, Google agenda, Gmail, ...*

### **De rol van ICT in het hele werkervaringsproces bij Aksent is groot.**

Medewerkers moeten hun eigen prestaties kunnen registreren, info delen met de collega's, ... Er wordt gewerkt met programma's als Google Mail, Agenda en Drive, Werktijd, Canva, Teamleader en Whatsapp. Onze cliënten vragen ook steeds meer naar hulp met het invullen van een online-formulier, een mail schrijven, installeren Itsme, ... De meeste doelgroepmedewerkers hebben eerder een beperkte kennis van ICT-programma's. Daarom zet Aksent erop in om ICT-vaardigheden te versterken. Dit neemt echter veel tijd in beslag en de ondersteuning is soms zeer intens.

## **De partners van Aksent garanderen een vervolg op het inschakelingstraject**

Wanneer het einde van een inschakelingstraject nadert, is het voor de begeleiders van Aksent vzw een grote uitdaging om de verwachtingen van doelgroepmedewerkers en van mogelijke werkgevers op elkaar af te stemmen. We organiseren heel wat activiteiten die medewerkers helpen om hun professionele profiel te ontdekken en om te proeven van de bedrijfscultuur. En we nemen deel aan tal van sectorspecifieke evenementen en jobbeurzen zoals de jobcafé's van de gemeente Evere of de infomomenten over zorgberoepen van de Missions Locales in Schaarbeek, Elsene, Anderlecht en Vorst.

Gelukkig bieden verschillende werkgevers onze doelgroepmedewerkers jaar na jaar kansen op reguliere tewerkstelling. We onderhouden ook goede con-

tacten met de Nederlandstalige en Franstalige opleidingscentra om onze medewerkers na hun inschakelingstraject een ruim scala aan opleidingsmogelijkheden te kunnen bieden. In 2023 werkten we onder andere samen met Familiehulp/Vilvoorde, CVO Brussel, Cobef, Sefor en Mission Locale/Schaarbeek.

Als resultaat daarvan volgt momenteel een persoon de beroepsopleiding tot verzorgende bij Familiehulp, iemand anders volgt de beroepsopleiding "Jeugd- en gehandicaptenzorg" bij het CVO Brussel, een derde volgt de beroepsopleiding tot zorgkundige bij Cobef en er werden 2 competentievalideringen bereikt dankzij de samenwerking met Mission Locale, een Franstalige vzw, actief in de ondersteuning van werkzoekenden in Schaarbeek.

## **Aksent vzw verdiept en deelt haar expertise met partners op het terrein**

We werkten in 2023 actief samen met Odisee Hogeschool, o.a. voor:

- We verzorgden rondleidingen en presentaties voor verschillende groepen studenten die zo kennis maakten met onze zorgorganisatie
- Vier studenten van de opleidingen "Gezinswetenschappen" en "Maatschappelijk werk" volgden een stage bij Aksent vzw
  - De begeleiders van Aksent delen hun ervaring met de maatschappelijke werkers in spe. Via de studenten blijven ze op de hoogte van recente inzichten.
- De trajectbegeleidster van Aksent nam deel aan het project "Competentiebooster" van de VGC en het ESF. Zij werd hierbij ondersteund door een projectmedewerker van Odisee Hogeschool.

De begeleiders van Aksent vzw namen in 2023 ook regelmatig deel aan workshops en uitwisselingsmomenten binnen het werkveld, zoals:

- Workshops rond diversiteit en ouderenzorg, georganiseerd door Kenniscentrum WWZ en het Brussels Ouderenplatform
- Activiteiten en vormingen van Ruche Liedts (CitiSen), waarbij zorgverleners inzichten bundelden met betrekking tot de behoeften van ouderen en hun familieleden
- Activiteiten en bijeenkomsten georganiseerd door Maison Biloba-Huis, door de gemeenschapscentra De Kriekelaar en Everna of de wijkorganisatie Schakel vzw



# Maak kennis met ...

... Aksent medewerker **Najat**

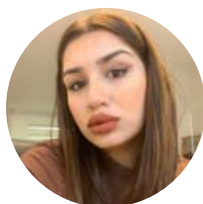
*"Tijdens een korte stage bij de Mission Locale van Schaarbeek ontdekte ik dat ik er plezier uit put om mensen te kunnen helpen. Zo kwam ik bij Aksent*

*terecht, eerst voor een stage, dan als logistiek medewerker. Als alleenstaande mama moet ik heel wat bordjes in de lucht houden. Toch greep ik elke kans om vormingen te volgen. Zo groeide het vertrouwen ook om me in te schrijven voor de beroepsopleiding tot zorgkundige. Bij al die verschillende stappen werd ik gecoacht door de trajectbegeleidster van Aksent. Ik ben blij dat ik zo de weg gevonden heb naar de zorg!"*



... Aksent medewerker **Saria**

*"Ik werk als onthaalmedewerkster bij Aksent. Ik ben zeer dankbaar dat ik de kans kreeg om hier een jaar te kunnen werken. Ik help onze senioren graag met hun noden op administratief vlak. Het voelt fijn om te weten dat ik hen kan helpen op een gebied waar ze het moeilijk mee hebben."*



... Aksent medewerker **El Kori**

*"Ik studeerde in mijn geboorteland internationaal recht. Toen ik het werkervaringstraject bij Aksent startte, was ik weinig vertrouwd met het Frans, en al helemaal niet met het Nederlands. Maar waar een wil is, is een weg. Ik volgde zoveel mogelijk vormingen en schreef me in voor een avondcursus. Tijdens mijn traject bij Aksent ging ik ook als vrijwilliger aan de slag om vluchtelingen te ondersteunen. Intussen ging mijn kennis van het Frans en Nederlands er snel op vooruit. Ik vond vlot een vaste baan en stopte vervroegd mijn contract art. 60 bij Aksent. Dank voor de geboden kans!"*

... Aksent medewerker **Samira**

*"Bij Aksent werk ik voor het eerst met senioren. Ik vind het heel verrijkend. Ik hou van het contact met ons publiek, en ik hecht me ook aan onze bezoekers. Het doet me plezier dat ze naar ons komen, zelfs als het sneeuwt! Ik organiseer activiteiten en feestjes, en het is geweldig als mensen meedoen en zich amuseren. Dat maakt me echt trots!"*



... Aksent medewerker **Ibtisam**

*"Het voorbije half jaar kookte ik elke donderdag een maaltijd voor onze bezoekers. Elke week kwam er een beetje meer volk eten. Ik kook graag, maar het werd zo wel elke keer meer werk. Ik moest me goed organiseren, maar zo leerde ik voor grote groepen koken. En op het einde van de dag was ik altijd erg gelukkig dat de mensen me vertelden dat ze het lekker vonden en een leuke middag hadden."*

## ➤ Infrastructuur



In Evere beschikt Aksent over een mooie ontmoetingsruimte, een polyvalente zaal, een goed uitgeruste keuken, gespreksruimtes, burelen en een mooi terras. Dat alles in een groene omgeving.

In Schaarbeek huist Aksent in een groot gebouw met een enorm potentieel. Sinds 2022 werken we gestaag aan de optimale invulling van de volledige beschikbare ruimte. In 2023 legden we de basis voor ingrijpende werken die in 2024 worden uitgevoerd.

- De voorgevel van het gebouw wordt helemaal gereinigd en hersteld. Zo dragen we bij aan de opwaardering van het straatbeeld.
- De gemeenschapsruimtes voor vorming en ontmoeting worden verder verfraaid.
- De ruimtes op de bovenverdiepingen van het voorgebouw worden verder gerenoveerd en afgewerkt. We realiseren zes mooie, ruime en comfortabele wooneenheden voor mensen uit onze doelgroep.
- De inrichting en de opdeling van de kelders wordt herbekeken. Ook hier zal de beschikbare ruimte beter benut worden.

Zowel in Schaarbeek als in Evere voorzien we continu en als een goede huisvader in de nodige onderhoudswerken.



## ➤ Communicatiebeleid

Het zijn in de eerste plaats onze medewerkers die instaan voor een hartelijk en laagdrempelig onthaal in onze lokale dienstencentra in Schaarbeek en Evere.

We accentueren dit warme imago met duidelijke communicatie op maat van onze doelgroepen.



De kleurrijke maandkalender maakt met eenvoudig pictogrammen duidelijk wat er dag na dag te beleven valt in onze open centra.



Bezoekers of doorverwijzers vinden alle actuele informatie over aanbod en diensten ook op onze website.



Op Facebook brengen we regelmatig verslag uit over onze activiteiten. Onze volgers kunnen zo onze activiteiten herbeleven of alvast de fijne sfeer opsnuiven.

## Maak kennis met ...

... Aksent stafmedewerker  
**Ghislain Banzieu**,  
administratie en communicatie

*"Ik studeerde marketing en had al ervaring als commercieel medewerker toen ik via Indeed solliciteerde als administratief medewerker bij Aksent vzw. Ik leerde hier om mijn taken goed te organiseren en kreeg al snel promotie. Ik werk nu als communicatie- en administratief medewerker. Ik heb overwogen om mijn marketingstudies stop te zetten. De combinatie is best zwaar. Maar ik zie zoveel doorzettingsvermogen bij mijn collega's. Ik ben er ook voor blijven gaan en rond mijn studies binnenkort af."*





Met de steun en medewerking van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel Economie en werkgelegenheid, Actiris, VGC, Agentschap Zorg en Gezondheid, Hefboom en vele andere.



[www.aksentvzw.be](http://www.aksentvzw.be)