



SESSION ORDINAIRE 2020-2021

20 NOVEMBRE 2020

PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE

PROPOSITION DE RÉOLUTION

concernant le maintien de la plateforme
‘Brussels Helps’ pour renforcer
la solidarité intergénérationnelle et
entre voisins dans les quartiers

(déposée par Mme Aurélie CZEKALSKI (F),
M. David LEISTERH (F) et Mme Gladys KAZADI (F))

Développements*1. Introduction*

Suite à la pandémie de la Covid-19, toutes les autorités de la Région de Bruxelles-Capitale (la Région de Bruxelles-Capitale, la COCOF, la VGC, la COCOM et les communes) se sont associées autour d'une même plateforme solidaire : « Brussels Helps ». L'objectif de cette plateforme est de mettre en contact les citoyens : les Bruxellois(es) qui ont besoin d'aide lors de la crise du coronavirus et les Bruxellois(es) qui offrent volontairement de l'aide à ceux qui en ont besoin.

D'après l'Enquête nationale sur le bonheur menée par la compagnie d'assurance-vie NN et l'Université de Gand (UGent), la crise du coronavirus a rendu les Belges plus solidaires et attentifs à leurs proches les plus vulnérables (8,1 sur 10). De plus, leur engagement au service des autres a fait un bond en avant. Cela s'est traduit par de nombreuses initiatives solidaires qui donnent la priorité à l'esprit collectif de vie en communauté avec ses proches, ses voisins, plutôt qu'à l'intérêt personnel.

GEWONE ZITTING 2020-2021

20 NOVEMBER 2020

BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

betreffende de instandhouding van het
platform ‘Brussels Helps’ ter versterking
van de solidariteit tussen de generaties en
tussen de buren in de wijken

(ingediend door mevrouw Aurélie CZEKALSKI (F),
de heer David LEISTERH (F) en mevrouw
Gladys KAZADI (F))

Toelichting*1. Inleiding*

Naar aanleiding van de Covid-19-pandemie hebben alle overheden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de FGC, de VGC, de GGC en de gemeenten) samengewerkt aan eenzelfde solidariteitsplatform : « Brussels Helps ». Dit platform heeft tot doel de burgers samen te brengen : de Brusselaars die hulp nodig hebben tijdens de coronacrisis en de Brusselaars die vrijwillig hulp bieden aan degenen die ze nodig hebben.

Volgens het Nationaal Geluksonderzoek van levensverzekeraar NN en de Universiteit Gent (UGent) zijn de Belgen door de coronacrisis meer solidariteit en aandacht gaan tonen voor hun meest kwetsbare familieleden (8,1 op 10). Bovendien heeft hun inzet ten dienste van anderen een sprong voorwaarts gemaakt. Dit bracht tal van solidaire initiatieven met zich mee die het samenleven in een gemeenschap met naasten en buren vooropstellen in plaats van het persoonlijk belang.

Le fonctionnement de la plateforme est simple. Ceux qui ont besoin d'assistance peuvent remplir un formulaire sur la plateforme en ligne. Ceux qui veulent offrir leur aide peuvent quant à eux se porter candidats comme bénévoles. Un back-office permet de coordonner les demandes et les offres d'assistance adressées aussi bien en français qu'en néerlandais. Les collaborateurs examinent chaque demande d'assistance et chaque proposition d'aide afin de mettre en contact les bénévoles avec ceux qui ont besoin d'aide.

Les demandes d'assistance sont très variées : passer un coup de téléphone, aller faire les courses, se rendre à la pharmacie, faire un dessin... tout est possible.

La plateforme « Brussels Helps » n'aurait *a priori* pas vocation à être prolongée après le confinement. Toutefois, cette plateforme pourrait être un outil formidable de solidarité intergénérationnelle ou de rapprochement entre voisins. Sur le long terme, elle favoriserait aussi l'inclusion des personnes les plus vulnérables au sein de leur quartier. Cela concerne tant les personnes âgées que les personnes isolées, les familles monoparentales ou encore les personnes souffrant d'un handicap.

Selon les auteurs de la proposition, cette aide spontanée ne doit donc pas se limiter à la période de l'épidémie de la Covid-19. La solidarité envers celles et ceux qui en ont besoin ne s'arrête, en effet, pas à la crise sanitaire mais doit être soutenue au quotidien. Les besoins sont parfois grands et ne disparaissent pas du jour au lendemain. En outre, les situations varient d'une personne à l'autre. En ce sens, la plateforme permet d'apporter une aide qui soit davantage sur mesure.

La présente proposition de résolution a donc pour objectif de pérenniser cette initiative et cette plateforme, sous la forme qui sera jugée la plus appropriée, pour renforcer à terme la solidarité au sein de la société, tant sur le plan intergénérationnel qu'entre voisins dans les quartiers.

2. Définitions

L'objectif de la plateforme est de mettre en relation les personnes qui cherchent de l'aide à tout moment de leur vie, et celles qui sont prêtes à en apporter. En effet, beaucoup de personnes, surtout des personnes âgées et/ou vulnérables, sont souvent plus isolées. À côté de cela, une partie de la population souhaite se rendre disponible pour apporter son aide mais ne sait pas toujours comment s'y prendre. La plateforme permet justement de mettre les bonnes personnes en relation afin que cette aide spontanée puisse être organisée et soutenue. De plus, cet échange solidaire incite aux contacts humains intergénérationnels, qui portent en eux un enrichissement mutuel entre les plus jeunes et les aînés.

Il ne s'agit pas d'aide médicale ou paramédicale. Ici, on parle de toute aide de la vie quotidienne, réalisable à distance, et qui ne nécessite pas de savoir-faire, de qualification ou d'expériences particulières. Il s'agit de faciliter l'entraide dans les quartiers.

De werking van het platform is eenvoudig. Wie hulp nodig heeft, kan een formulier invullen op het online platform. Degenen die hulp willen bieden, kunnen zich aanmelden als vrijwilliger. Dankzij een back-office kunnen de aanvragen en voorstellen voor hulp worden gecoördineerd, zowel in het Frans als in het Nederlands. Medewerkers onderzoeken elke hulpaanvraag en elk hulpaanbod om vrijwilligers in contact te brengen met degenen die hulp nodig hebben.

De hulpaanvragen zijn zeer uiteenlopend : een telefoontje plegen, boodschappen doen, naar de apotheek gaan, een tekening maken... alles is mogelijk.

Het « Brussels Helps »-platform is *a priori* niet bedoeld om na de lockdown te worden voortgezet. Dit platform zou echter een geweldig instrument kunnen zijn voor solidariteit tussen de generaties of voor toenadering tot de burens. Op lange termijn zou het ook de integratie van de meest kwetsbare mensen in hun wijk bevorderen. Het gaat hier zowel om ouderen, alleenstaanden, eenoudergezinnen als mensen met een handicap.

Volgens de indieners van het voorstel mag deze spontane hulp dus niet beperkt blijven tot de periode van de Covid-19-epidemie. Solidariteit met degenen die het nodig hebben houdt niet op bij de gezondheidscrisis, maar moet dagelijks worden ondersteund. De behoeften zijn soms groot en verdwijnen niet van de ene op de andere dag. Daarnaast verschillen de situaties van geval tot geval en maakt het platform het daarom mogelijk om meer aangepaste hulp te bieden.

Dit voorstel van resolutie heeft dus tot doel dit initiatief en dit platform te bestendigen, in de vorm die het meest geschikt wordt geacht, om op termijn de solidariteit binnen de samenleving te versterken, zowel tussen de generaties als tussen de burens in de wijken.

2. Definities

Het platform heeft tot doel mensen die op enig moment in hun leven op zoek zijn naar hulp in contact te brengen met mensen die bereid zijn om te helpen. Veel mensen, met name oudere en/of kwetsbare mensen, zijn immers vaak meer geïsoleerd. Daarnaast wil een deel van de bevolking zich beschikbaar stellen om te helpen, zonder echter te weten hoe dat kan. Het platform maakt het net mogelijk om de juiste mensen met elkaar in contact te brengen zodat deze spontane hulp georganiseerd en ondersteund kan worden. Bovendien leidt deze solidaire uitwisseling tot intergenerationele menselijke contacten die een wederzijdse verrijking vormen voor de jongsten en de ouderen.

Het gaat hier niet over medische of paramedische hulp. Het gaat over elke hulp in het dagelijks leven, die op afstand kan worden geboden en waarvoor geen bijzondere kennis, kwalificatie of ervaring nodig is. Het gaat om het vergemakkelijken van de wederzijdse hulp in de wijken.

3. La plateforme

La plateforme est un lieu de rencontre digital qui lie les personnes cherchant de l'aide à domicile pour des tâches quotidiennes non médicales, avec des voisins prêts à aider. Une personne peut ainsi faire les courses, cuisiner les repas, transporter, s'occuper de l'administration, tenir compagnie, bricoler, etc.

Il suffit de créer un profil en ligne et de décider comment et quand vous voulez être aidés. La plateforme génère un aperçu de tous les Helpers du quartier qui ont été validés et qui correspondent à la demande d'aide. Il faut ensuite choisir quels Helpers contacter et décider avec qui collaborer. Lors de la collaboration, les deux personnes, le demandeur et l'aidant, sont automatiquement couvertes par une assurance. Le cadre est donc simple et sécurisé.

D'un côté, les personnes qui ont besoin d'aide remplissent un formulaire sur la plateforme, en précisant le type d'aide dont elles ont besoin. De l'autre côté, les personnes volontaires peuvent se déclarer candidates et proposer leur aide en mentionnant quelle(s) aide(s) elles veulent bien fournir.

À la Commission communautaire française (COCOF) et à la Commission communautaire flamande VGC, plusieurs agents mettent en relation les volontaires et les personnes qui ont besoin d'aide. Ils analysent chaque demande et chaque proposition d'aide, et mettent les personnes en contact, en veillant notamment à ce que bénévoles et personnes aidées soient dans une même zone géographique (commune et quartier). Pour leur activité dans le cadre de la plateforme « Brussels Helps », les volontaires sont couverts par l'assurance de la COCOF ou de la VGC. Cette assurance couvre les risques en responsabilité civile, assistance juridique et dommages corporels.

Pour l'ensemble des raisons exposées ci-dessus et dans un souci de continuité, les auteurs trouvent cohérent de pérenniser cette mise à disposition.

Aurélie CZEKALSKI (F)
David LEISTERH (F)
Gladys KAZADI (F)

3. Het platform

Het platform is een digitale ontmoetingsplaats die mensen die huishulp zoeken voor niet-medische dagelijkse taken verbindt met burens die bereid zijn te helpen. Zo kan iemand boodschappen doen, maaltijden koken, zorgen voor vervoer, administratieve zaken, gezelschap, herstellingen, enz.

Het volstaat een online profiel aan te maken en te bepalen hoe en wanneer u geholpen wilt worden. Het platform genereert een overzicht van alle gevalideerde Helpers in de wijk die beantwoorden aan de hulpvraag. Vervolgens moet u kiezen welke Helpers u contacteert en beslissen met wie u samenwerkt. Bij de samenwerking worden beide personen, de aanvrager en de verzorger, automatisch verzekerd. Het kader is dus eenvoudig en veilig.

Aan de ene kant vullen de mensen die hulp nodig hebben een formulier in op het platform, waarbij ze aangeven welk soort hulp ze nodig hebben. Aan de andere kant kunnen de vrijwilligers zich kandidaat stellen en hun hulp aanbieden, met vermelding van de hulp(en) die zij bereid zijn te bieden.

Bij de Franse Gemeenschapscommissie (FGC) en de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) brengen verschillende medewerkers de vrijwilligers in contact met mensen die hulp nodig hebben. Ze onderzoeken elke aanvraag en elk aanbod voor hulp en brengen mensen met elkaar in contact, met name om ervoor te zorgen dat de vrijwilligers en de mensen die worden geholpen zich in dezelfde geografische zone bevinden (gemeente en wijk). Voor hun activiteit in het kader van het « BrusselsHelps »-platform worden de vrijwilligers gedekt door de verzekering van de FGC of de VGC. Deze verzekering dekt de risico's van wettelijke aansprakelijkheid, rechtsbijstand en lichamelijk letsel.

Om alle bovengenoemde redenen en omwille van de continuïteit vinden de indieners het logisch om deze beschikbaarheid te bestendigen.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

concernant le maintien de la plateforme ‘Brussels Helps’ pour renforcer la solidarité intergénérationnelle et entre voisins dans les quartiers

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale,

Considérant le contexte social durant la pandémie de la Covid-19 et le contexte qui va suivre ;

Considérant l'importance de faire perdurer l'entraide dans les quartiers entre voisins ;

Considérant que cela peut permettre aux personnes âgées de rester plus longtemps au sein de leur domicile ;

Considérant les apports humains des contacts intergénérationnels, pour les plus jeunes et les aînés ;

Considérant l'aspect gratuit de cette plateforme ;

Considérant la rapide et forte adoption de cette plateforme par la population ;

Considérant la sécurité apportée via la vérification par les collaborateurs qui mettent en contact les bénévoles et les personnes qui demandent assistance;

Considérant la liberté de s'inscrire ou se désinscrire à tout moment de la plateforme ;

Considérant la facilité d'utilisation pour tout un chacun ;

Demande au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale :

- de veiller à la continuité et à la pérennisation de la plateforme « Brussels Helps » sous sa forme actuelle ou sous une autre forme en fonction des besoins, afin de renforcer la solidarité intergénérationnelle et entre voisins dans les quartiers ;
- de continuer à soutenir la plateforme et de prendre tous les contacts utiles avec les autorités concernées afin que la mise à disposition de personnel par la COCOF et la VGC pour la mise en relation des demandeurs et des aidants puisse perdurer dans le temps.

Aurélié CZEKALSKI (F)
David LEISTERH (F)
Gladys KAZADI (F)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

betreffende de instandhouding van het platform ‘Brussels Helps’ ter versterking van de solidariteit tussen de generaties en tussen de buren in de wijken

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement,

Gelet op de sociale context tijdens de Covid-19-pandemie en daarna ;

Gelet op het belang van het bestendigen van de wederzijdse hulp tussen de buren in de wijken ;

Overwegende dat dit ouderen in staat kan stellen langer in hun huis te blijven wonen ;

Overwegende de menselijke verrijking van de intergenerationele contacten voor de jongsten en de ouderen;

Overwegende dat dit platform gratis werkt ;

Overwegende dat dit platform snel en goed werd aangenomen door de bevolking ;

Gelet op de veiligheid die het platform biedt via de controle door de medewerkers die de vrijwilligers en de mensen die om hulp vragen, met elkaar in contact brengen ;

Gelet op de vrijheid om zich te allen tijde in te schrijven of uit te schrijven van het platform ;

Gelet op het gebruiksgemak voor iedereen ;

Verzoekt de Brusselse Hoofdstedelijke Regering :

- te zorgen voor de continuïteit en het voortbestaan van het platform « BrusselsHelps » in zijn huidige vorm of in een andere vorm, afhankelijk van de behoeften, om de solidariteit tussen de generaties en tussen de buren in de wijken te versterken ;
- het platform te blijven ondersteunen en alle nuttige contacten met de betrokken overheden te leggen, zodat het personeel dat de FGC en de VGC ter beschikking stellen om aanvragers en helpers met elkaar in contact te brengen, ook in de toekomst behouden kan blijven.