

Vindplaatsgericht opbouwwerk

Inspiratiebundel met ervaringen uit SAAMO Antwerpen



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

Colofon

Publicatiedatum

19 december 2022

Auteurs

Mouad Messaoudi

Belinda Boateng

Ellen Bertels

Rayan Awad

Contact

Leen Van den Bulck, projectcoördinator Sociale bescherming

E leen.vandenbulck@saamo.be

M +32 (0)494 54 41 42

SAAMO Antwerpen

Project Sociale bescherming

Gasstraat 12-14

2060 Antwerpen

T +32 (0)3 325 67 00

E info.antwerpen@saamo.be

saamo.be/antwerpen

—
Ondernemingsnummer 0425.500.396

RPR Antwerpen, afdeling Antwerpen

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Wat doet SAAMO?	5
2.1. Samen uitsluiting aanpakken	5
2.2. Project sociale bescherming	5
2.3. Methodiek vindplaatsgericht werken binnen het project Sociale bescherming	6

3. Visie op vindplaatsgericht opbouwwerk	7
3.1. De kracht van vindplaatsgericht opbouwwerk in de wijk	7

4. Werkvormen	9
4.1. Basisinformatie rond diensten en maatregelen	9
4.2. Het mobiele infopunt	10
4.3. Kaartenspel	10
4.4. Het rechteenrad / het dienstenrad	11
4.5. Het knikkerspel	12
4.6. Flowcharts	13
4.7. Een levendige sociale kaart	14

5. Tips en tricks	15
5.1. Hoe spreek ik mensen aan? Hoe leg ik eerste contacten?	15
5.2. Wat zijn goede vindplaatsen?	16
5.3. Wat doe ik als er weinig straatleven is?	17
5.4. Wat moet ik kennen en weten om aan vindplaatsgericht opbouwwerk te doen?	17

6. Bijlagen	18
--------------------	-----------

1. Inleiding

In maart 2020 sloeg corona toe in ons land.

Winkels, scholen, diensten, alle deuren gingen dicht uit zorg om de pandemie onder controle te krijgen. Overall schakelde men in sneltempo naar een digitale dienstverlening, tot digitale hulpverlening toe. In deze periode bleek het 'op straat werken' broodnodig. Er moest, zeker in kwetsbare wijken, heel erg ingezet worden op het informeren van mensen: over de pandemie, over de verschillende maatregelen, over de voorzorgsmaatregelen.

Tijdens die gesprekken, die volop door opbouwwerkers gevoerd werden, merkten we dat mensen met hun brieven, zorgen, noden en vragen bleven zitten. Ze wisten niet waar naartoe of hoe ze diensten konden bereiken. Niet alle diensten waren even toegankelijk of even duidelijk over de manier waarop ze toegankelijk waren.

Binnen deze context kreeg SAAMO Antwerpen middelen om vindplaatsgericht te werken rond toegankelijke hulp- en dienstverlening. Hierbij hadden we aandacht voor groepen die nog niet of niet meer door hulp- en dienstverlening bereikt werden. We waren actief van augustus 2020 tot augustus 2022 in 4 buurten: Antwerpen-Noord, Borgerhout, Deurne en Kiel.

In het begin bleven we de straat optrekken om mensen te informeren maar ook om in gesprek te gaan over corona, de continu veranderende maatregelen en de vaccins. Dit deden we steeds in combinatie met het uitleggen en invullen van formulieren, het maken van digitale afspraken, het bellen met vragen naar diensten, het doorverwijzen naar voedselbedelingen en sociale kruidenier, het zoeken naar hulp voor boodschappen en klusjes in eigen buurt,...

We werkten hard door 'te doen' en in te spelen op de meest urgente noden. Gaandeweg stonden we meer stil: Hoe maak je mensen attent op hun rechten? Hoe geef je toegankelijke informatie? Hiervoor werkten we werkvormen uit. En we gingen ook aan de slag als organisatie: Hoe willen wij vindplaatsgericht werk doen? Welke basishouding is nodig? Hoe vertaal je dit naar de praktijk?

Met deze inspiratiebundel delen we met jou enkele van onze lessen en het bijhorende materiaal uit de twee jaar. We blijven deze aanpakken zelf ook gebruiken in buurt- en opbouwwerk in Antwerpen.

We wensen je veel plezier op straat.

Mouad, Belinda, Ellen, Rayan

2. Wat doet SAAMO?

2.1. Samen uitsluiting aanpakken

Een betaalbare en goede woning. Een geschikte job. Elke dag een gezonde maaltijd op tafel. Centen om een sociaal leven uit te bouwen. Voor velen is dat niet vanzelfsprekend. De ongelijke organisatie van onze samenleving maakt kwetsbaar en sluit uit.

Opbouwwerkers van SAAMO brengen mensen in een kwetsbare positie samen en werken met hen aan concrete oplossingen. Ze doen dat met innovatief projectwerk en geëngageerd buurtwerk. Ze ontwikkelen modellen, geven een aanzet voor verbeteringen in beleid en regelgeving en bouwen aan publieke bewustwording. Partnerschappen met overheden, andere middenveldorganisaties en private spelers zijn daarbij cruciaal. Zo bouwt SAAMO over heel Vlaanderen en Brussel aan een samenleving waarin er plaats is voor iedereen.

Enkele voorbeelden van ons werk:

- Uit het project 'Papillon' kwam een sociaal en circulair huurmodel voor huishoudtoestellen;
- 'Dampoort Knap op' leidde tot een Vlaams rollend fonds voor de renovatie van woningen van noodkopers;
- 'Woonbox' bracht tijdelijke, modulaire woonunits voor leegstaande gebouwen voort.

Op tal van plekken brengt SAAMO mensen samen die tegen gelijkaardige problemen aanbotsen. Opbouwwerkers verbinden en versterken hen en brengen hun stem bij het beleid. Veel van die plekken werken volgens de STEK, een model voor betere sociale bescherming, die vanuit de opbouwwerkpraktijk werd ontwikkeld.

2.2. Project sociale bescherming

De werkers vindplaatsgericht werken gingen aan de slag vanuit het project 'Sociale Bescherming'. Binnen dit project vertrekken we vanuit de vraag "Hoe kunnen we er voor zorgen dat de gaten in het net van de sociale bescherming kleiner worden?" Het antwoord resulteert in een mix van veel dagelijkse contacten, modelontwikkeling en beleidswerk.

Voor meer informatie over het project Sociale bescherming verwijzen we je door naar onze website: [Project | Sociale bescherming | Antwerpen - Saamo](#).

Hier vind je ook meer informatie over onze modellen die de toegang tot hulp- en dienstverlening verbeteren:

- [De Budgetgidsen](#) is een buddywerking waarbij het samen verkennen en in orde brengen van rechten centraal staat.
- Samen met CAW Antwerpen ontwikkelen we [Koffie & formulieren](#), waar vrijwilligers administratieve ondersteuning bieden tijdens de openingsuren van het buurtwerk, waar ook ontmoeting en gezellige activiteiten mogelijk zijn.

2.3. Methodiek vindplaatsgericht werken binnen het project Sociale bescherming

In deze inspiratiebundel krijg je een overzicht van technieken om op pleinen en in organisaties mensen te sensibiliseren rond hun rechten en zo een brug te slaan naar bestaande hulp- en dienstverlening. De methodieken kan je gebruiken voor andere doeleinden en thema's.

We geven je ook tips en handvaten mee die we in de loop van het project binnen SAAMO verzamelden.

We nemen je echter eerst mee in onze visie op vindplaatsgericht opbouwwerk.

3. Visie op vindplaatsgericht opbouwwerk

SAAMO Antwerpen is actief in de meest kwetsbare wijken van de stad. We werken in wijken waar de armoede hoog is en superdiversiteit een realiteit.

In de wijken waar we actief zijn, vallen heel wat bewoners tussen de mazen van het bestaande net. Het gaat over mensen die in onderbescherming leven. Mensen kennen hun rechten niet en/of ervaren drempels om tot hun rechten te komen. Het bestaande aanbod is voor een grote groep niet toegankelijk. Soms hebben mensen geen vertrouwen (meer) in organisaties en diensten. Heel wat mensen worden niet bereikt en zijn als het ware een 'onzichtbare groep', die weinig of niet gehoord wordt. De vragen die mensen stellen zijn heel divers en gaan vaak over verschillende thema's en levensdomeinen, zoals administratie, sociale zekerheid, tewerkstelling, huisvesting of gezondheid.

In de wijken waar we actief zijn, hebben bewoners nood aan sociaal contact. Inzetten op het creëren van ontmoetingskansen en het vergroten van het (in)formeel netwerk van bewoners is belangrijk. Een grote groep voelt zich eenzaam. Ook heel wat bewoners kampen met psychische problemen (vb. depressie).

In de wijken waar we actief zijn, is de publieke ruimte zeer schaars. Ruimte is geen luxe. Op plaatsen waar mensen dicht op elkaar wonen is ruimte een noodzaak. Er is vaak een structureel tekort aan publieke, groene ruimte. Mee onderzoeken hoe je de beschikbare ruimte in drukbebouwde gebieden optimaler benut en verdeelt kan kansen geven in een wijk.

3.1. De kracht van vindplaatsgericht opbouwwerk in de wijk

Je leert (nieuwe) bewoners kennen in de wijk. Heel wat bewoners vinden de weg naar werkingen zoals het buurtwerk en projecten (nog) niet. Daarom is het belangrijk om de wijk in te trekken om contacten te leggen, vertrouwen op te bouwen en mensen toe te leiden naar je eigen – of een andere – organisatie in de wijk. Door hierop in te zetten, bouwen we aan superdiverse en dynamische werkingen, met steeds nieuwe mensen.

Je organiseert activiteiten in de wijk. Heel wat van onze activiteiten vinden plaats in de wijk, bij partners, op pleintjes... Zo leren we mensen kennen, verlagen we de drempel naar onze activiteiten en naar werkingen zoals onze buurtwerken en projecten. Bij SAAMO is het ook een doelbewuste keuze om vanuit meerdere projecten in de publieke ruimte te werken.

Je bouwt (in)formele netwerken op in de wijk. De wijk is een plaats om mensen, sleutelfiguren, partners en oplossingsactoren te leren kennen, om bruggen te bouwen en samenwerkingen op te starten. Een brede kennis van de sociale kaart en goede interne en externe samenwerking is belangrijk om mensen correct en warm door te verwijzen. Daarom is investeren in netwerken belangrijk.

Je houdt een vinger aan de pols. Medewerkers die een wijk door en door kennen: ze nemen tijd om de wijk te verkennen en volgen ook de dynamiek in de wijk. Ze investeren in het leggen van contacten met bewoners. Zo krijgen ze zicht op noden, problemen, talenten, kansen... van de wijk en bewoners in kwetsbare posities.

Bij SAAMO maakten we bij aanvang van het meerjarenplan een wijkanalyse. Hierin bundelen we al onze wijkkennis. We zien het als onze taak om een vinger aan de pols te blijven houden: we houden onze wijkkennis up-to-date, we vangen signalen op en gaan ermee aan de slag en vertalen deze kennis in onze projecten en buurtwerken.

4. Werkvormen

Hieronder brengen we het overzicht van de werkvormen die we gebruikten rond rechtensensibilisering. Bij alle methoden is het belangrijk dat je het aanpast aan je eigen context, experimenteer met de plaatsen waar je kan staan en ook met de werkvormen. Welke werken voor jou het best? Welke werkvormen passen beter bij een bepaalde doelgroep?

4.1. Basisinformatie rond diensten en maatregelen

Eenvoudig te voet met flyers en fiches rond diensten en maatregelen

Doelen:

- Je wil de buurt leren kennen.
- Je wil het buurtgerichte luik van je werking bekend maken.
- Je wil een vinger aan de pols houden van een buurt of bij een groep mensen.
- Je wil een netwerk uitbouwen.

Deze methodiek is de meest eenvoudige. Neem wat flyers in de hand of in een tas en trek erop uit. Spreek mensen aan in de openbare ruimte. Ga hiervoor naar plaatsen zoals parken, pleinen, speeltuinen, buurtcafés, scholen, diensten of straten.

Durf te gaan naar openbare plaatsen, daar bereiken we de mensen het best. We deden dit overdag, op avonden of in het weekend. Zo bereikten we ook mensen die werken, ouderen, gezinnen met kinderen, ...

Wanneer we iemand kunnen helpen met een doorverwijzing, gebruiken we daarvoor een doorverwijfsfiche. Hier een voorbeeld van een doorverwijfsfiche.



energieteam

Wanneer?
Eenke op afspraak
Maandag 9u-12.00
Dinsdag 9u-10u
Woensdag 9u-10u
Donderdag 9u-10u (17u-19u)
Vrijdag 9u-10u

Waarvoor?
Vragen over je energiefactuur en voor
besteding; zie je energieverantw.

Hoe maak je een afspraak?
energie@stam-veper.be of
02 290 12 40

Website
energie.stam-veper.be

Neem zeker mee:
• identiteitskaart
• geldige wijkkaart
• overzicht van je uitgaven
• recente energie- of waterfactuur

SAAMO Samen
Leren
Aanpakken

SAAMO Samen
Leren
Aanpakken

Staat de Clivade niet meer te vinden bij deze

Diese doorverwijfsfiche is
gemaakt door het buurtwerk
van SAAMO. Zo vinden
mensen beter hun weg naar
een dienst.

Wat je meeneemt, is afhankelijk van waar je mensen over wil aanspreken. Wij werkten rond toegankelijkheid van diensten en rechten. Dus namen we een kalender van het buurtwerk mee, flyers van diverse activiteiten en diensten die mensen helpen rond administratieve ondersteuning, rechtenverkenning of digitale ondersteuning. We verspreidden informatie over vormen die georganiseerd worden in de

buurt door diverse organisaties zoals Ligo en Webpunt, info in diverse talen over vaccinaties, buurtgerichte flyers, flyers Zomer van Antwerpen of de boeken van Iedereen Verdient Vakantie.

We startten elk gesprek met de vraag 'Hoe gaat het met je?'. Daarna brachten we het gesprek bij de vraag of ze het buurtwerk kennen om van daaruit een breder aanbod aan thema's te kunnen toelichten. Elke werker die vindplaatsgericht werkt heeft een andere aanpak om mensen aan te spreken. Een belangrijke tip: experimenteer en durf.

Het is belangrijk om ook een luisterend oor te bieden. Mensen hebben behoefte aan een kort gesprek. We merkten veel eenzaamheid, waardoor we ook warm doorverwezen naar plaatsen in de buurt waar ze andere buurtbewoners leren kennen om zo het sociaal isolement te doorprikken. Zo verbinden we buurtbewoners met elkaar. Zodat iedereen een sociaal netwerk/vangnet opbouwt.

4.2. Het mobiele infopunt

Doelen:

- Je wil met je werking, je aanbod, je activiteiten of informatie over thema's naar mensen toe gaan.
- Je wil drempelverlagend werken.
- Je biedt ter plaatse ondersteuning en/of wijst de weg naar formele hulp- en dienstverlening.

We stelden ons zichtbaar op bij diensten, op openbare plekken door een kampeertafeltje en -stoeltjes mee te nemen en ons als organisatie zichtbaar te maken door middel van banners.

Op de tafel lagen brochures rond diensten en rechten. We hadden steeds een gsm, een laptop of tablets mee om mensen met kleine administratieve vragen te helpen. We gingen zo samen op zoek met iemand, konden mee nadenken met de persoon op een rustige, toegankelijke manier en konden we mensen meteen ondersteunen bij het maken van een digitale afspraak of de aanvraag van digitale documenten. We combineerden deze werkvorm vaak met het rechtenrad, het kaartenspel, de flowcharts of het knikkerspel. En telkens in combinatie met het aanbieden van koffie, thee of soep. Vrijwilligers zorgden mee voor de welkom en het losse praatje. Op plaatsen waar ook gezinnen met kinderen aanwezig waren, zorgden we voor tekengerief. Mensen konden rustig komen zitten en een babbeltje doen en er was ruimte om vragen te stellen rond diensten, formulieren en rechten.

Soms legden we de klemtoon meer op 'buurtwerk en ontmoeting', soms legden we de klemtoon meer op het mobiel infopunt en de loketfunctie. Dit laatste bijvoorbeeld wanneer we aanwezig waren bij de sociale kruidenier of de bibliotheek.

- *Tip: Zorg voor vervoer. Wij werkten met een bakfiets.*
- *Tip: Je kan dit doen met meerdere diensten of organisaties tegelijk. Je houdt dan een soort infomarkt/vragenmarkt.*

4.3. Kaartenspel

Doelen:

- Je leert verhalen, ervaringen of drempels kennen rond diensten en rechten die mensen hebben.
- Je leert mensen hoe ze diensten en rechten kunnen (her)kennen.

We maakten verschillende kaarten met telkens het logo van één dienst er op of diverse logo's van eenzelfde soort dienst (vb. mutualiteiten). We maakten ook kaarten met een pictogram rond rechten waarop een persoon beroep kan doen.

Je kan de kaarten gebruiken:

- Als visueel ondersteuningsmateriaal in een gesprek.
- Als gespreksopener over rechten en diensten. Je toont de kaarten en mensen kiezen er één uit. Je stelt vragen: Ken je dit? Wat vind je ervan? Weet je welke andere rechten eraan verbonden zijn? Wat kan je daar zoeken? Wat is jouw ervaring met die dienst? Ga je de dienst aanraden aan anderen, waarom wel of niet?
- Als spel met meerdere personen of met één individu: je draait de kaarten om, met de logo's en pictogrammen naar beneden. Mensen trekken er één of meerdere uit. Ze proberen te raden over welke dienst of recht het gaat. Ze vertellen wat zij denken dat deze dienst doet, voor wie het recht is of wat het recht inhoudt.
- Als je speelt met meerdere mensen: hoor eerst of anderen meer uitleg kunnen geven, kunnen aangeven of de antwoorden juist zijn of niet. Daarna kan je zelf aanvullen.
- Ga er verder over in gesprek: Maak je er zelf gebruik van of niet? Wat maakt dat je er gebruik van maakt? Wat houdt je tegen? Zie ook de vragen hierboven.

4.4. Het rechtenrad / het dienstenrad

Doelen:

- Je leert verhalen, ervaringen en drempels kennen rond diensten en rechten die mensen hebben.
- Je leert mensen hoe ze diensten en rechten kunnen (her)kennen.
- Je vangt signalen op rond dienst- en hulpverlening.

De kaarten die wij gebruiken bij het kaartspel plaatsen wij nu op een rad. Deelnemers draaien aan het rad en de pijl komt uit op een dienst of recht. Aan de hand hiervan kunnen wij op een interactieve manier in gesprek gaan.

We stellen eerst wat oriënterende vragen over hetgeen gekozen is en gaan van daaruit verder in gesprek. Ons doel is dat het een gesprek wordt rond rechtensensibilisering.

We gebruiken volgende oriënterende vragen:

- Ben je bekend met wat er op het kaartje staat?
- Wat vind je ervan?
- Weet je welke rechten eraan verbonden zijn?
- Waar kan je meer informatie verkrijgen?
- Welke zaken kan je regelen bij deze dienst?

De vragen zijn gelijkaardig aan die van het kaartspel. Maar bij het rechtenrad wordt de aandacht van mensen meer getrokken omdat het visueel aantrekkelijker is. Het valt op en trekt kinderen aan. Zij kunnen draaien aan het rad en de ouders kunnen met ons in gesprek gaan.

We stonden er mee op braderijen, pleinfesten, grote open activiteiten.



De kaarten kunnen ook vervangen worden door andere thema's of insteken.

Zo werkten we met het rad ook rond de diverse thema's van onze projecten en de nieuwe wetgeving van de Vlaamse sociale bescherming of de wooncrisis.

4.5. Het knikkerspel

Doelen:

- Je leert verhalen, ervaringen en drempels kennen rond diensten en rechten die mensen hebben.
- Je leert mensen hoe ze diensten en rechten kunnen (her)kennen.
- Kennis / situatie van een persoon leren inschatten.
- Je vangt signalen op rond dienst- en hulpverlening.
- Je kan in gesprek gaan rond stellingen of meningen.

Je hebt een reeks transparante buizen of bekers waarin je knikkers kan gooien. Op de buisjes van het knikkerspel plak je kaartjes met rechten, diensten of stellingen. Mensen kunnen tussen de buisjes kiezen door knikkers in de buisjes te gooien. Zo peil je naar voorkeuren en mate van belangrijkheid. Zo kan je peilen naar iemands woonsituatie. Zo kan je een buisje maken voor sociale huurders, een buisje voor private huurder en een buisje voor eigenaars.

Je kan ook de kleuren van de knikkers gebruiken. Als iemand bijvoorbeeld een rode knikker in het buisje van huurpremie doet, betekent dat dat hij dit recht niet kent. Een groene knikker zou betekenen dat het recht wel gekend is.

Deze methodiek maakt het ook makkelijk om gemeenschappelijke problemen vast te stellen. Achteraf kan je bijvoorbeeld makkelijk zien door hoeveel mensen die je gesproken hebt de huurpremie gekend is, en door hoeveel niet.



Afhankelijk wat je wil bereiken kan je kaarten gebruiken met:

- logo's van diensten (cfr. Vragenspel)
- namen of pictogrammen van rechten (cfr. Vragenspel)
- pictogrammen van thema's
- stellingen

Mogelijkheden:

- Je kan vragen om knikkers te steken bij de diensten/rechten die iemand kent.
- Je kan vragen om knikkers te steken bij de diensten/rechten waar iemand gebruik van maakt.
- Je kan vragen rond welke thema's iemand vragen/problemen heeft
- Je kan vragen naar de mening van iemand op basis van stellingen.

4.6. Flowcharts

Doelen:

- Je verwijst mensen door naar de juiste dienst op basis van een vraag of thema. Je hebt zelf geen uitgebreide kennis van diensten, rechten of van het juridische nodig.
- Je hebt ondersteunend materiaal om mensen door te verwijzen naar de juiste dienst op basis van een vraag of thema.
- Je leert kennis / situatie van een persoon inschatten.

Je gebruikt deze in combinatie met het vragenspel of met je gsm/tablet om meer informatie over deze diensten op te zoeken.

In bijlage vind je de flowcharts van inkomen, wonen, vrije tijd, gezondheid en nieuw in België. Deze flowcharts zijn opgemaakt in samenwerking met studenten van de Karel de Grote Hogeschool, richting sociaal-cultureel werk en sociaal-juridisch werk. Ze zijn uitgetest door de studenten en voorgelegd aan een groep medewerkers en vrijwilligers van SAAMO.

4.7. Een levendige sociale kaart

Doelen:

- Eigen werkgebied leren kennen.
- Gesprek aangaan rond diensten, sleutelfiguren en kleine initiatieven in de wijk.
- Overzicht van sociale kaart van een bepaalde wijk.

Je maakt samen met mensen een sociale kaart van een buurt vanuit je eigen wandelingen, maar ook op basis van de expertise van de mensen die in de wijk wonen of de wijk gebruiken. Je haalt deze kennis naar boven door gesprekken te voeren of samen door de wijk te wandelen.

In Antwerpen-Noord kwam de opbouwwerker aan een 'sociale kaart' van meer dan 100 organisaties: formeel en informeel. Deze maakte ze op basis van haar eigen wandelingen, contacten met diensten en contacten met bewoners uit de wijk.

in Borgerhout werd eerder al een kaart opgemaakt met allerlei initiatieven rond 'samen delen': samentuinen, tweedehands en deelwinkels, de kringloopwinkel, deelkasten. Deze werd tijdens het vindplaatsgerichte opbouwwerk meegenomen om deze door mensen te laten aanvullen of om hierover in gesprek te gaan.

5. Tips en tricks

Vindplaatsgericht opbouwwerk moet een bewuste keuze zijn want het vergt tijd, ruimte, continuïteit en geduld om de wijk te leren kennen en contacten op te bouwen en te onderhouden.

Je moet vooraf goed weten met welk doel en welke opdracht je de wijk intrekt. Het is belangrijk dat je dit transparant en eenvoudig kunt uitleggen aan bewoners: “Wie ben ik? Waarom ben ik hier? Waarvoor kan je mij aanspreken? Wanneer kan je mij vinden in de wijk? Wat doe ik met de informatie die jij mij geeft?”

Een belangrijke randvoorwaarde is dat de werkers de eigen werkingen, projecten en het buurtwerk goed kennen. Ook de sociale kaart van de wijk kennen, is noodzakelijk. Zo worden linken sneller gelegd en worden mensen warm en correct toegeleid.

De wijken waar we actief zijn, zijn vaak zeer groot. Op basis van een goede omgevingsanalyse kom je te weten op welke delen van de wijk en/of vindplaatsen je best kan inzoomen. Het is belangrijk om focusplekken te kiezen en/of goed te faseren.

Elke werker vertrekt vanuit de participatieve basishouding. In het vindplaatsgericht opbouwwerk is dit belangrijk omdat je aan de slag gaat in het leefmilieu van mensen en vertrekt vanuit de daar geldende waarden en normen. Dat vergt dat je op een open, respectvolle, betrouwbare wijze met mensen aan de slag gaat. We beschamen het vertrouwen van mensen in een kwetsbare positie niet. We handelen deontologisch bewust en correct en gaan op een professionele wijze om met de informatie van mensen.

- Vanuit het werken in de wijk, krijgen we veel **signalen en noden** door. Het is belangrijk dat deze signalen door oplossingsactoren gehoord worden en vertaald worden naar structurele oplossingen en een meer toegankelijk aanbod.
- Het is ook belangrijk dat we **goed samenwerken met partners**. We hebben elkaar nodig om een antwoord te bieden op complexe problemen en noden van bewoners in de wijk.
- Vindplaatsgericht werken lukt alleen als er een **sterke eerste lijn** in de wijk aanwezig is, om mee samen te werken, naar toe te leiden of door te verwijzen. Zo niet, dweilen we met de kraan open en vullen werkers de hiaten en gaten in de samenleving.

5.1. Hoe spreek ik mensen aan? Hoe leg ik eerste contacten?

- **Spreek mensen aan vanuit een positieve benadering**. Vertrek vanuit een open, respectvolle houding. Dat doe je zowel verbaal als non-verbaal? Luister naar mensen. Laat zien en voelen dat je graag in de wijk bent en dat je mensen wil leren kennen. Wees oprecht geïnteresseerd.
- **Vertel wie je bent en wat je ‘concreet’ doet in de wijk**. Zorg voor een heldere boodschap en denk hier vooraf over na.

Bijvoorbeeld: ik ben X en ik werk bij SAAMO. We hebben een buurtwerk op plaats Y. Daar is iedereen welkom voor een tasje koffie, een babbel of om mee te doen met een activiteit. Zelf ben ik regelmatig op stap in de wijk en spreek ik mensen aan. Zeker als het gaat over wonen/werk/inkomen/de wijk/... mag je mij vragen stellen. Ik weet niet alles, maar ik ga wel met jou op zoek naar de juiste organisatie of dienst.

- **Zorg dat je herkenbaar bent in de wijk** door middel van kledij met logo of badge. Mensen begrijpen daardoor beter dat je met een reden in de wijk bent.

- **Blijf geduldig.** Contact en vertrouwen opbouwen vergt soms veel geduld en kleine stapjes. Laat mensen ook wennen aan jouw aanwezigheid. Werk stap voor stap en begin vooral met aanwezig en aanspreekbaar te zijn.
- **Schep realistische verwachtingen.** Mensen mogen jou aanspreken, maar je kan niet alles ‘oplossen’. Je gaat ook vaak vragen krijgen waar je geen antwoord op weet. Dat is geen enkel probleem. Blijf eerlijk en zie het als een kans om samen met mensen op zoek te gaan naar antwoorden. Dat werkt heel verbindend.
- **Doe wat je zegt en zeg wat je doet.** Zorg dat je geen beloftes maakt die je niet kan nakomen. Als je belooft terug te keren of mensen terug te contacteren, doe dit dan ook. Ga omzichtig om met de informatie die mensen jou geven. Zorg dat je betrouwbaar bent.
- **Meertaligheid** is troef in de wijken waar wij actief zijn. Neem meertalige flyers, audiobestanden of een translate-app mee. Zo kan je toch beginnende contacten opbouwen en mensen duidelijk aangeven wie je bent.
- **Zoek een aanpak die bij jou past.** Sommige werkers leggen spontaan contacten op straat (vb. praatje over het weer, hondje aaien, aanspreken over iets zichtbaar...). Andere collega’s gebruiken een concreet aanbod om contact te maken (vb. folder, uitnodigen voor een buurtfeest, gadget, vraag...).
- **Kies bewust op welke momenten je alleen werkt en met twee.** Alleen ben je makkelijker aanspreekbaar. Dit verlaagt de drempel. Soms kan het inhoudelijk een meerwaarde zijn om met 2 collega’s de wijk in te trekken (vb. als je een gedeelde opdracht/focus hebt, omdat je een extra persoon nodig hebt als je in de wijk een activiteit organiseert...). Denk hier bewust over na. Zo werkten wij in Borgerhout en Antwerpen-Noord vaak samen met de collega’s van Community Health Work.
- **Geef het goede voorbeeld als werker** (vb. coronaproof werken, gooi geen afval op de grond...). Wat je doet is zichtbaar.
- **Communiceer duidelijk over het vervolg.** Waar kunnen mensen jou terug zien? Hoe kunnen ze jou contacteren? Waar/wanneer kunnen ze terecht met vragen?

5.2. Wat zijn goede vindplaatsen?

- Er zijn **verschillende soorten vindplaatsen**: straten, pleinen, cafés, theehuizen, vzw’s, moskeeën en gebedshuizen, wassalons, bij (in)formele partners (zoals voedselbedeling, wachtzaal van een organisatie, de bibliotheek, aan scholen), op markten, op de tram, in de inkomhal van een woonblok, bij mensen thuis, kringwinkel (of andere tweedehandswinkels), (goedkope) winkels, apotheek, lokale bakkers, sociaal restaurant of sociaal kruidenier.
- **Breng in kaart welke potentiële vindplaatsen er in de wijk zijn.** Waar komen mensen/groepen die jij wil bereiken? Maak het visueel, bijvoorbeeld met een stratenplan. Zorg voor een plan van aanpak: hoe ga je onderzoeken of dit interessante plekken zijn? (vb. regelmatig langsgaan op diverse tijdstippen, mensen bevragen...).
- **Ga op zoek naar voldoende vindplaatsen bij goed weer en slecht weer.** Weet waar je naartoe kan als het weer slecht is of wanneer een geplande afspraak niet doorgaat en je plots een gaatje in je agenda hebt.
- **Kies bewust de plekken waar je naartoe gaat:** de wijken waar we actief zijn, zijn groot. Kies voor focuspunten (op basis van een goede omgevingsanalyse in functie van het bereiken van mensen in een kwetsbare positie) en/of faseer op welke plekken je inzet.
- **Kies bewust de momenten waarop je de wijk intrekt,** vb. ’s morgens, ’s middags, ’s avonds. Wissel af en experimenteer. Zo leer je de wijk goed kennen.
- **Ervaar je drempels bij het vinden of aanwezig zijn op bepaalde vindplaatsen?** Zoek ondersteuning en praat erover. Probeer te achterhalen waarom jij dit als een drempel ervaart en wat voor jou hulpmiddelen zijn.

5.3. Wat doe ik als er weinig straatleven is?

In sommige wijken is er meer wijk-/straatleven dan in andere wijken. Dat betekent dat je soms creatief moet zijn:

- **Leg contacten met sleutelfiguren en mensen die de wijk goed kennen.** Apothekers, de postbode, winkeliers, zelforganisaties, bewoners met een groot netwerk... kennen de wijk vaak op hun duimpje. Spreek hen aan. Luister ook naar hun signalen.
- **Bevraag bezoekers van het buurtwerk:** wat zijn voor hen belangrijke (passeer)plekken? Waar komen zij andere bewoners tegen in de wijk? (vb. winkels, scholen, wachtzalen...)
- **Onze eigen activiteiten** (of zelfstandig georganiseerde activiteiten in of rond ons buurtwerk) kunnen ook goede vindplaatsen zijn.
- **Huisbezoeken** zijn ook een vorm van vindplaatsgericht werken. Sommige woningen zijn zelfs een vindplaats waar meerdere mensen elkaar ontmoeten (vb. familie, vrienden...).
- **Ga op wandel met buurtbewoners:** laat hen vertellen over de buurt, wie ze kennen in de buurt, wat belangrijke plekken zijn...
- **Zoek creatieve manieren om contacten te leggen**
 - Fotoproject met bewoners (vb. foto van bewoners en hun huisdier)
 - Maak een wijkboek aan (vb. een buurtbewoner schrijft/tekent iets in het boek, zoals een gerecht, woord, tekst, tekening, lied... Vraag de bewoner wie hij/zij kent om het boek aan door te geven). Zo leer je nieuwe mensen kennen en verzamel je mooi materiaal.
 - Ga met koffie/thee op een pleintje zitten. Neem wat klapstoeltjes, spelletjes... mee
 - Geef buurtbewoners een wegwerpcamera. Vraag om foto's te nemen. Doe hier achteraf iets mee (vb. een tentoonstelling, quiz)
 - Gebruik een leegstaande winkel of vitrine als pop up-plek om nieuwe mensen te leren kennen
- **Ontwikkel methodieken met betrekking tot je thema om met mensen in gesprek te gaan**

5.4. Wat moet ik kennen en weten om aan vindplaatsgericht opbouwwerk te doen?

- **Jezelf zijn!** Dat betekent: zoek een aanpak die bij jou past, weet dat je ook een mindere dag kan en mag hebben (je bent niet altijd een superheld), dat je eerlijk bent in wat je doet en wie bent, volg je gevoel en intuïtie.
- **Basishouding:** het allerbelangrijkste instrument op straat is een respectvolle en open houding ten aanzien van mensen. Je bevindt je in de leefwereld van mensen en aanvaardt de daar geldende waarden en normen (let op: er is een verschil tussen aanvaarden & goedkeuren).
- **Generalistische kijk:** als vindplaatsgericht opbouwwerker is het niet de bedoeling dat je de antwoorden kent op alle vragen. Integendeel, het kan net heel verbindend zijn om samen met een bewoner het antwoord te zoeken. Wees eerlijk, daarmee geraak je het verst en bouw je vertrouwen op.
- **Kennis aanbod SAAMO:** het is belangrijk dat je weet wat je eigen organisatie bewoners te bieden heeft. Daarom is het goed dat je de eigen projecten kent alsook de afspraken binnen het buurtwerk.
- **Kennis sociale kaart:** het is belangrijk dat je zicht hebt op het bestaande aanbod van diensten en organisaties in de wijk. Vaak ga je mensen moeten doorverwijzen of toeleiden.
- **Sensitief zijn voor signalen, registreren en rapporteren:** vindplaatsgerichte opbouwwerkers kennen de wijk vaak heel goed. Ze houden een vinger aan de pols en zien/horen/voelen signalen en tendensen heel snel. Het is belangrijk dat je weet wat je met die informatie kan doen. Zorg voor een goede doorstroming van jouw kennis.

6. Bijlagen

**Kaarten voor
kaartenspel en
rechtenrad**

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

HUURSUBSIDIE

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

HUURPREMIE

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

VERHOOGDE
TEGEMOETKOMING

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

SOCIAAL TARIEF
ENERGIE

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

GRATIS
ENERGIESCAN

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

VERMINDERING
ONROERENDE
VOORHEFFING

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

SOCIAAL TARIEF WATER

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

SOCIAAL TARIEF
TELECOM

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

BUURTRESTAURANT

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

A-KAART MET
KANSENTARIEF

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

KORTINGSBON BIJ
AANKOOP
ENERGIEZUINIG
TOESTEL

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

KINDEROPVANG
MET
INKOMENSTARIEF



INKOMEN

Werk je?

Ja

Nee

Zie achterkant

Werk je deeltijds?

Heb je een laag inkomen?

Heb je een kind?

Nee

Ja

Nee

Ja

Nee

Ja



Je kan recht hebben op:

- Aanvullende werkloosheidsuitkering (Vakbond/hulpkas) Hulpkas= gratis vakbond)
- Extra aanvulling op het groeipakket

Je kan recht hebben op:

- Verhoogde tegemoetkoming
- Extra aanvulling groeipakket

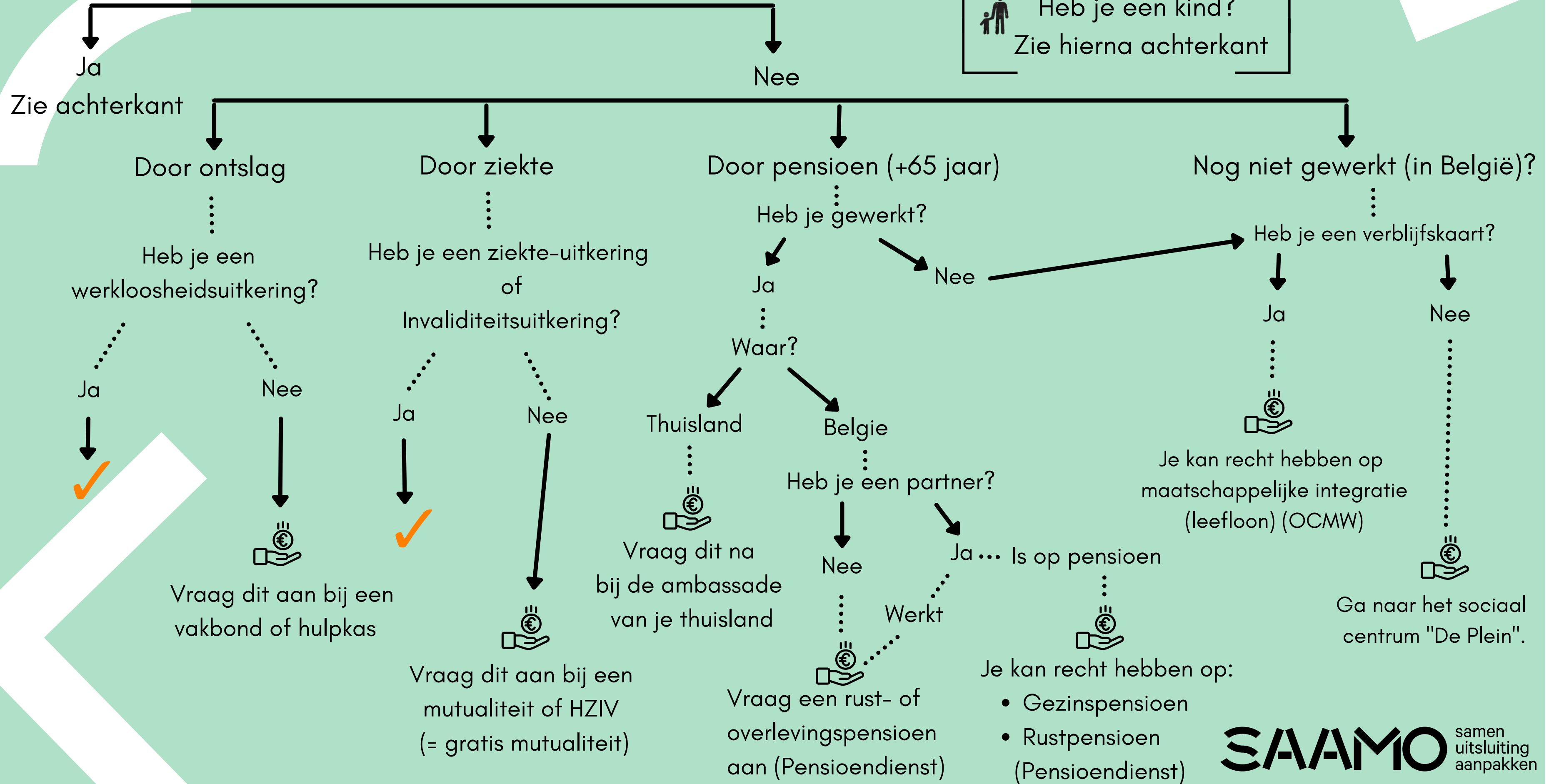
Je kan recht hebben op:

- Groeipakket (kindergeld)
- Studietoelage

INKOMEN

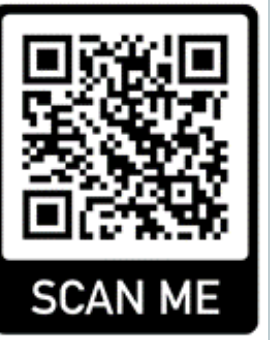
Werk je?

Heb je een kind?
Zie hierna achterkant



WONEN

Meer info over wonen/besparen/aanvragen
en alle voorwaarden



Heb je een woning?

Nee

Ja

Wil je een woning huren?

Wil je een woning kopen?

Ben je dakloos?

Problemen met je woning/huurbaas?

Wil je extra besparen?

Privé markt

Sociale woning
Afhankelijk van het inkomen

Sociaal Woonkrediet

Vlaamse woonlening

- Verblijf je legaal in België?
 - Contacteer Stedelijke Dispatching
 - Klant bij OCMW/CAW of dagopvang voor daklozen?
 - stel je vraag aan de hulpverlener
- Verblijf je niet legaal in België?
 - Vraag bed aan bij Viktor 5
 - Tijdens winterperiode (november-april)

- Huurders
 - Huurdersbond
 - Woonkantoren (advies + vragen)
 - EcoHuis Borgerhout
 - Stadsloket Deurne
 - Stadsloket Wilrijk
- Voor iedereen
 - Woonkantoren (advies+ vragen)
 - EcoHuis
 - Stadsloket Deurne
 - Stadsloket Wilrijk
- Huurders van sociale woningen
 - organisaties die verhuren contacteren

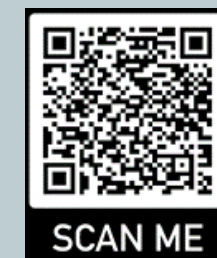
- Huur -en isolatiepremie
- Verwarmingstoelage via het sociaal verwarmingsfonds
- Energielening
- Huurtoelage
- Vermindering van onroerende voorheffing als huurder
- Huurpremie voor personen die min. 4 jaar op de wachtlijst staan voor een sociale woning
- Energiesnoeiers
- De Vlaamse Huursubsidie
- Huurwaarborglening
- V-test (voor vergelijking leveranciers van elektriciteit en aardgas)
- Papillon (SAAMO)

- Via
- immokantoren
 - bij een particulier

Via

- Sociale huisvestingsmaatschappij
 - De Ideale Woning
 - Woonhaven Antwerpen
 - ABC Antwerpen
- Sociale verhuurkantoren
 - Sociaal Verhuurkantoor Antwerpen vzw
- Vlaams Woningfonds

- Bij erkende kredietmaatschappijen
 - Minder strikte voorwaarden dan de Vlaamse woonlening



DOE JE IETS OM JE TE ONTSPANNEN?

Nee

Heb je een A-kaart?

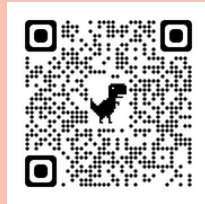
Ja

Bekijk de achterkant voor meer info

Wat doe je graag?



Beweeg je graag?

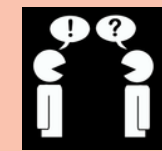


- Zwembad Plantin Moretus
- Buurtsport
- Kras Borgerhout
- Jes Borgerhout
- Jeugdbeweging (3)



Heb je interesse in Cultuur?

- Gratis museumdinsdag
- Bibliotheek vrede
- Vrijetijdsloket (Bib Vrede)
- de Roma
- Rataplan
- Trix
- Iedereen verdient vakantie



Wil je mensen ontmoeten?

- Bibliotheek Vrede
- Dienstencentra (6)
- t'Werkhuys
- Academie Borgerhout
- SAAMO Borgerbaan
- Buurtrestaurant:
- De 7 schaken
- Huis van het kind

Je weet het niet?

Maak een afspraak met een Vrije tijdsbemiddelaar:



DIT IS DE A-KAART

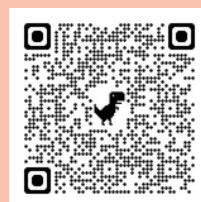
MEER INFO OVER HET AANBOD



Nog geen A-kaart?

Heb je al een A-kaart?

Vraag dan je gratis A-kaart bij een van de stedelijke A-kaartlocaties aan

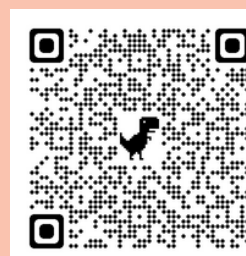


Korting bij lidgelden sport, inkom cultuur of attracties. (zie ook blad vooraan)

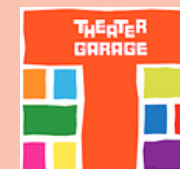
Kansentariaf?

Je hebt recht op een kansentariaf op je A-kaart.

Hoe activeren?



Cultuurcentra:



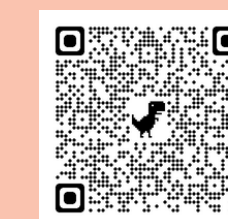
Jeugdbeweging:

- Scouts Xaverius St-Rita
- Scouts 18BP
- KSA Xaverius



Dienstencentra:

- De Fontein
- Den Drossaert
- Den Bleek
- Hoge weg
- Seefhoek
- De Vrijgeweide



DOE JE IETS OM JE TE ONTSPANNEN?

Heb je een A-kaart?

Nee



Bekijk de achterkant voor meer info

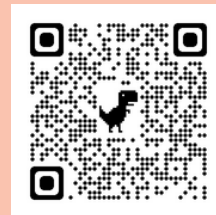
Ja



Wat doe je graag?



Beweeg je graag?

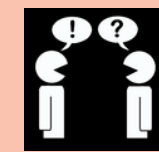


- Zwembad-Sorghvliedt
- Buurtsport-
- Scouts 25 Sint.Joris
- Kras-Kiel
- Dienstencentrum- De boskes



Heb je interesse in Cultuur?

- Bib (Kielpark)
- Vrijetijdsloket (Nova)
- Iedereen verdient vakantie

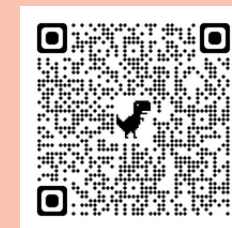


Wil je mensen ontmoeten?

- Bib (Kielpark)
- Cultureel ontmoetingscentrum (De Nova)
- Youth-Zone
- Dienstencentrum De boskes
- SAAMO De Stek
- Buurtrestaurant-Dagschotel
- Huis van het kind

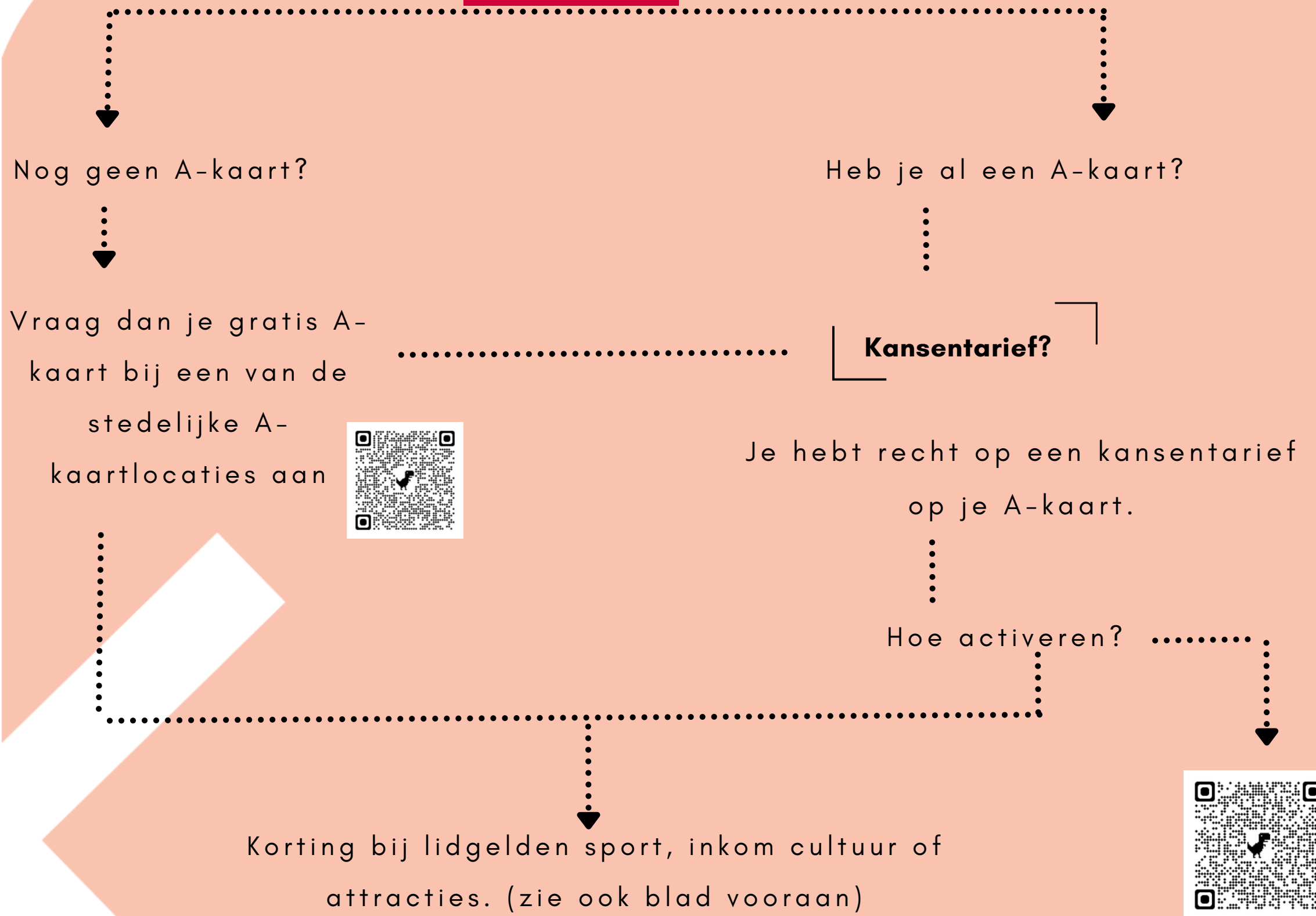
Je weet het niet?

Maak een afspraak met een Vrije tijdsbemiddelaar:

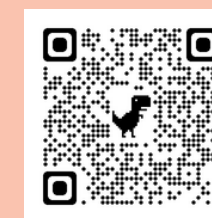


DIT IS DE A-KAART

MEER INFO OVER HET AANBOD



Buurtsport:



DOE JE IETS OM JE TE ONTSPANNEN?

Heb je een A-kaart?

Nee

Ja

Bekijk de achterkant voor meer info


Wat doe je graag?



Beweeg je graag?

Buurtsport  

Zwembad: Sportoase -

Groot schijn 

Kras 


Jeugdbeweging (9)



Heb je interesse in Cultuur?

Pretloket (SAAMO- 't pleintje) 

Bibliotheek Arena 



Iedereen Verdient Vakantie 


Cinema Rix 




Wil je mensen ontmoeten?


Bibliotheek Arena  

Cultuurcentra (2)  

Dienstencentrum (3) 

SAAMO 't pleintje 

Buurtrestaurant KOM.EET 

Huis van het kind 

Je weet het niet?

Maak een afspraak met een Vrije tijdsbemiddelaar:



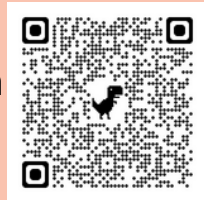
DIT IS DE A-KAART



Nog geen A-kaart?

Heb je al een A-kaart?

Vraag dan je gratis A-kaart bij een van de stedelijke A-kaartlocaties aan

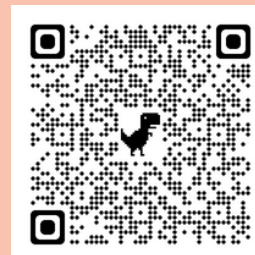


Kansentariaf?

Je hebt recht op een kansentariaf op je A-kaart.

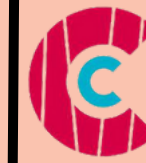
Hoe activeren?

Korting bij lidgelden sport, inkom cultuur of attracties. (zie ook blad vooraan)



MEER INFO OVER HET AANBOD

Cultuurcentrum:



CC Deurne



Buurtsport:



Dienstencentra:

- Arena
- Silsburg



Jeugdbeweging::

- Chiro Josto
- Chiro Icarus
- Chiro Frrelus
- Chiro Feniks- Site Aleydis
- Scouts 7de Sint Aleydis
 - Den bunker
 - De chalet
- Scouts Impeesa
- Scouts en gidsen Sint- Bernadette



DOE JE IETS OM JE TE ONTSPANNEN?

Bekijk de
achterkant voor
meer info

Nee

Heb je een A-kaart?



Ja


Wat doe je graag?

 **Beweeg je graag?**

Buurtsport  

Zwembad: Sportoase -

Groot schijn  


Jes (JC 21N) 

Jeugdbeweging (9) 

 **Heb je interesse in Cultuur?**

Pretloket (SAAMO Dinamo) 



Bibliotheek Couwelaar  


Iedereen Verdient Vakantie 


Cinema Rix 


 **Wil je mensen ontmoeten?**


Bibliotheek Couwelaar  

Cultuurcentra (2)  

Dienstencentrum (3) 

SAAMO dinamo 

Buurtrestaurant KOM.EET 

Huis van het kind 

Je weet het niet?

Maak een afspraak met een Vrije tijdsbemiddelaar:



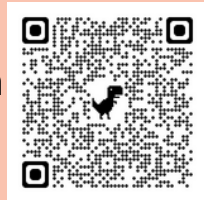
DIT IS DE A-KAART



Nog geen A-kaart?

Heb je al een A-kaart?

Vraag dan je gratis A-kaart bij een van de stedelijke A-kaartlocaties aan

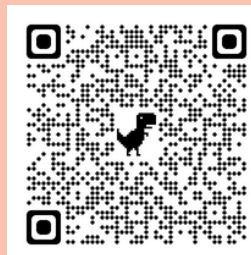


Kansentarief?

Je hebt recht op een kansentarief op je A-kaart.

Hoe activeren?

Korting bij lidgelden sport, inkom cultuur of attracties. (zie ook blad vooraan)



MEER INFO OVER HET AANBOD

Cultuurcentrum:

Cinema Rix

bib arena



Buurtsport:

buurt sport



Dienstencentra:

- Bosuil
- Kerkveld
- Kronenburg



Jeugdbeweging::

- Chiro Josto
- Chiro Icarus
- Chiro Frelus
- Chiro Feniks- Site Aleydis
- Scouts 7de Sint Aleydis
 - Den bunker
 - De chalet
- Scouts Impeesa
- Scouts en gidsen Sint- Bernadette



SAAMO
dinamo

DOE JE IETS OM JE TE ONTSPANNEN?

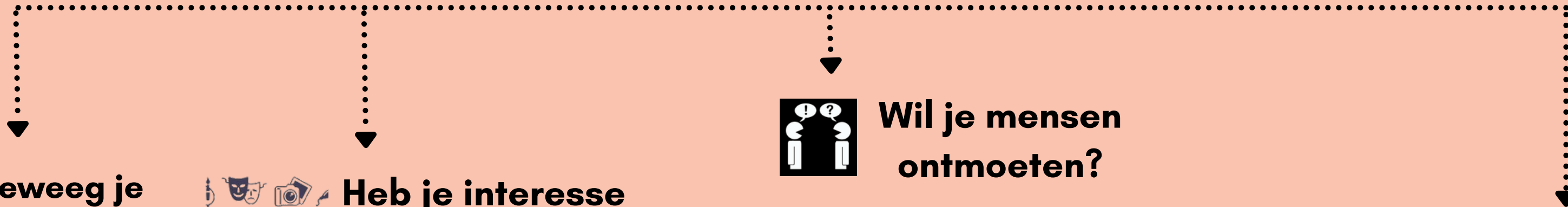
Nee

Heb je een A-kaart?

Bekijk de achterkant voor meer info

Ja

Wat doe je graag?



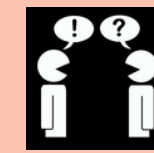
Beweeg je graag?

- Zwembad: Sportoase-Veldstraat
- Buurtsport
- KRAS-Noord
- Jes
- Scouts- Amberes



Heb je interesse in Cultuur?

- Bibliotheek Premeke
- Rataplan
- Pretloket (SAAMO- De Wijk)
- Filmhuis Klappei
- Het Oude Badhuis
- Iedereen verdient vakantie



Wil je mensen ontmoeten?

- Bibliotheek-Permeke
- Dienstencentra (3)
- Buurtcentrum Cortina
- Buurthuis de buurt
- SAAMO de wijk
- Het Oude Badhuis
- Buurtrestaurant de 7 schaken
- Huis van het kind

Je weet het niet?

Maak een afspraak met een Vrije tijdsbemiddelaar:



DIT IS DE A-KAART

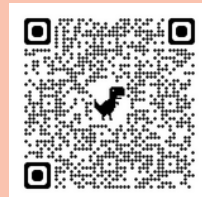
MEER INFO OVER HET AANBOD



Nog geen A-kaart?

Heb je al een A-kaart?

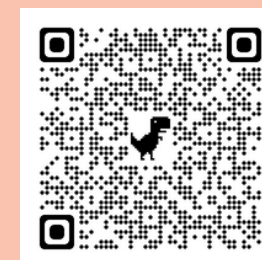
Vraag dan je gratis A-kaart bij een van de stedelijke A-kaartlocaties aan



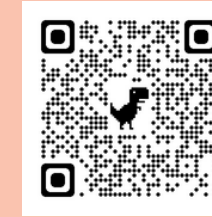
Kansentariaf?
Je hebt recht op een kansentariaf op je A-kaart.

Hoe activeren?

Korting bij lidgelden sport, inkom cultuur of attracties. (zie ook blad vooraan)



Buurtsport:



Cultuurcentra:



Dienstencentra:

- Seefhoek
- Essenhof
- Olijftak



IS ALLES GOED MET JE GEZONDHEID

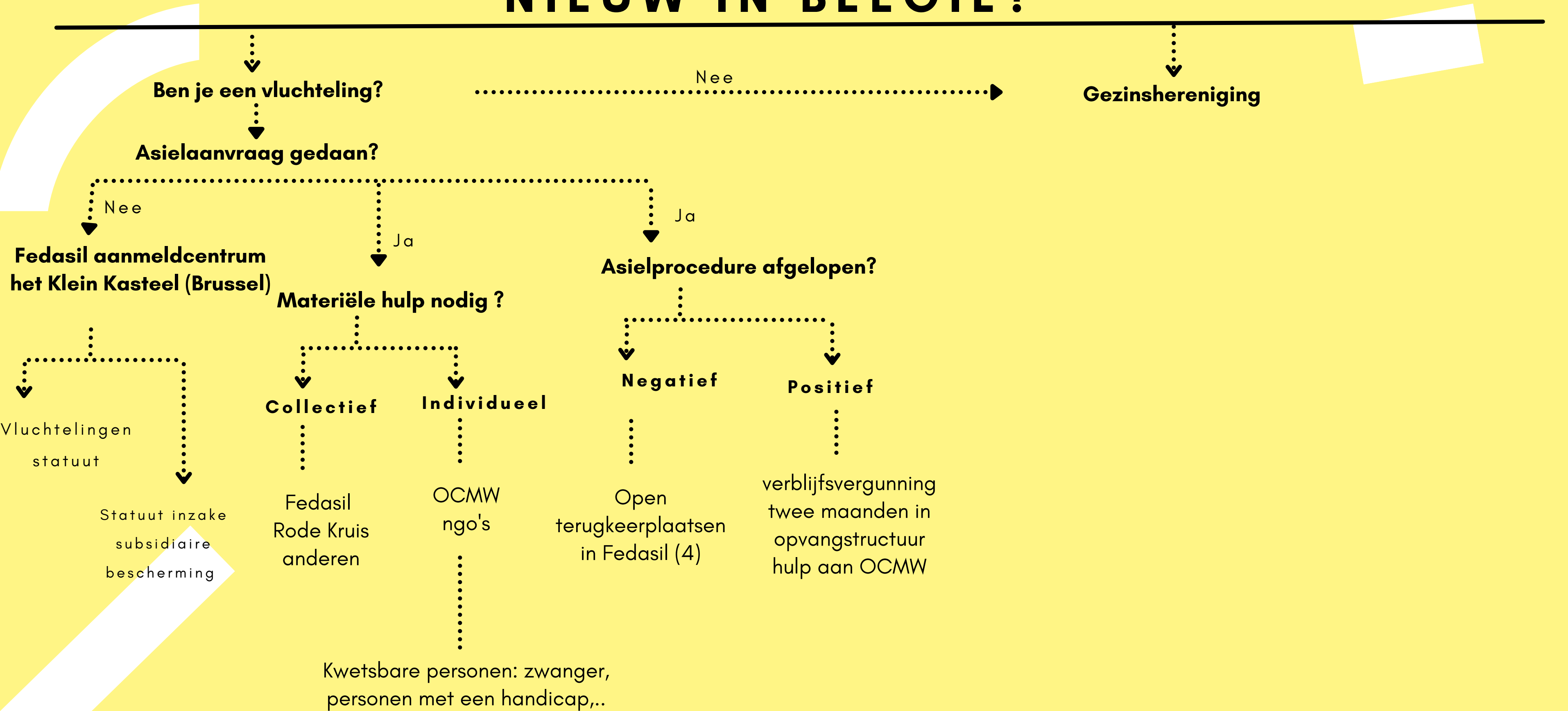


Adviespunt verslaving
De druglijn
Reset (verslavingskliniek)
IPO
ZNA Stuivenberg
Sport helpt ook

IS ALLES GOED MET JE GEZONDHEID



NIEUW IN BELGIË?



NIEUW IN BELGIË?

Gezinshereniging

Derdelander en
aanvraag doen?

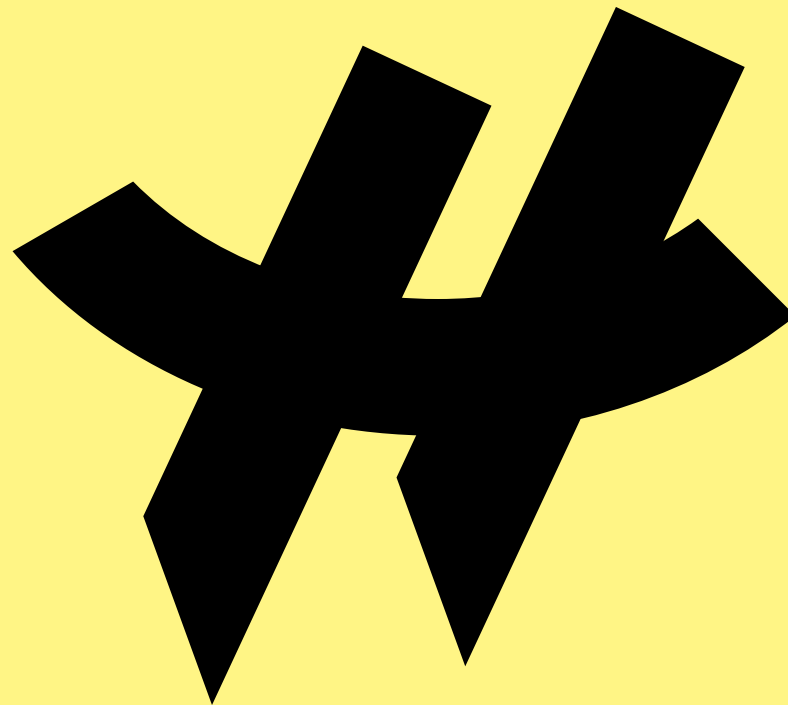
Unieburger een
aanvraag doen?

-Belgische ambassade van
het land waar ze zich
bevinden om aanvraag tot
gezinshereniging te doen

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

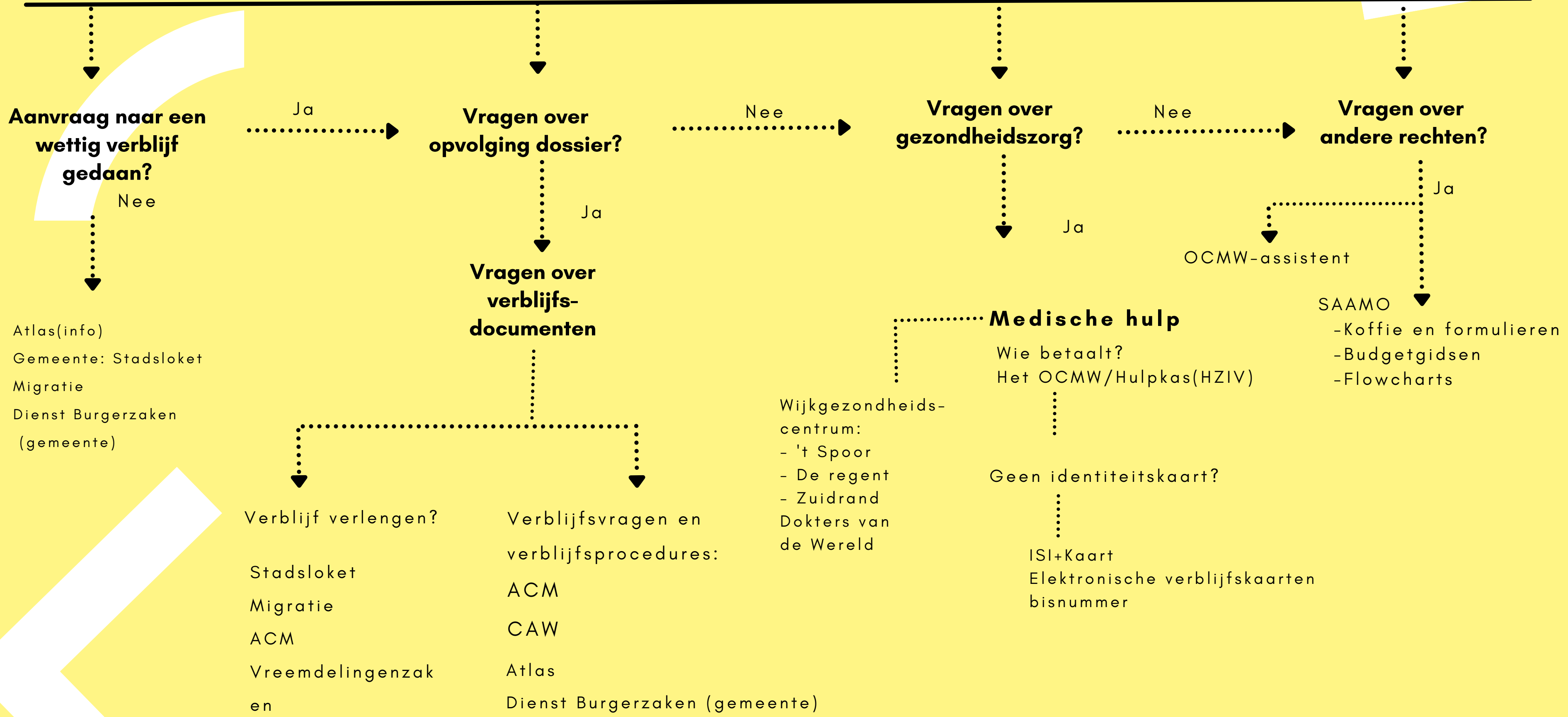
Welke documenten
heb je nodig?

Huisvesting
Ziekteverzekering
Bestaansmiddelen

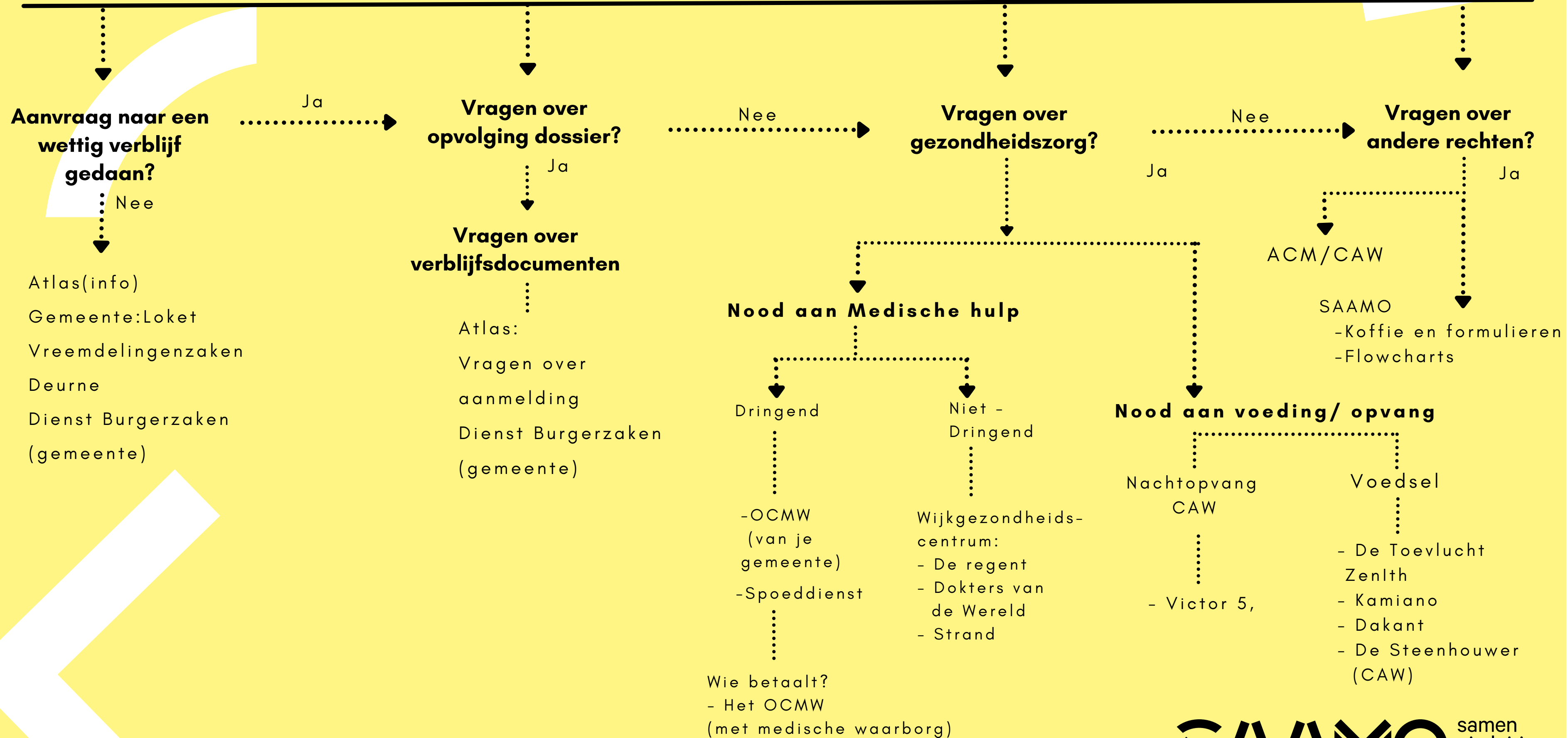


- DVZ behandelt
de aanvraag

NIEUW IN BELGIË MET WETTIG VERBLIJF



NIEUW IN BELGIË ZONDER WETTIG VERBLIJF



NIEUW IN BELGIË MET WETTIG VERBLIJF

