

Rapport Ter Plekke Zillebeke

Uitbouw Mobiel Dienstencentrum aan de hand van Stek-kader



SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken



Zorgnetwerk

Colofon

Publicatiedatum

28 september 2022

Auteur

Elie Claeyls, opbouwwerker Ter Plekke Ieper – SAAMO West-Vlaanderen

Irene Kooperberg, teamverantwoordelijke sociale bescherming – SAAMO West-Vlaanderen

Contact

Elie Claeyls, Opbouwwerker De Stek

E elie.claeys@saamo.be

M 0484 67 45 06

SAAMO West-Vlaanderen

De Stek Ieper

Katelijnestraat 27B

8000 Brugge

T +32 (0)50 39 37 71

E info.west-vlaanderen@saamo.be

www.saamo.be/west-vlaanderen

—

Ondernemingsnummer BE0429.735.932

RPR Gent, afdeling Brugge

Partners

Zorgnetwerk Ieper

Stad Ieper

Inhoud

Introductie	5
1. Inleiding	6
1.1. Zorgnetwerk Stad Ieper	6
1.2. Lokaal proactief kader	8
1.3. Praktijkmodel De Stek	10
— ...als antwoord op onderbescherming	10
— Wat houden de vier functies en vier randvoorwaarden van De Stek concreet in?	11
— 4 functies	11
— 4 randvoorwaarden	12

2. Buurtanalyse	13
2.1. Werkingsgebied in kaart brengen	13
2.2. Kwantitatief onderzoek	14
2.3. Kwalitatief onderzoek	16
2.3.1. Gesprekken: aanpak en gesprekspartners	16
2.3.2. Verwerking	18

3. Communicatie	19
3.1. Communicatieplan en visie	19
3.2. Bekendmaking via diverse kanalen	19

4. Ter Plekke in uitvoering	23
4.1. Functies	23
— Leren	23
— Ontmoeten	24
— Politiseren	25
— Verwijzen	26
4.2. RANDVOORWAARDEN	28
— Toegankelijk	28
— Participatie	30
— Autonomie	31
— Samenwerken	32

5. Belangrijkste good-practices en aanbevelingen	34
6. Tot slot...	36
7. Bijlagen	37
7.1. Cijfergegevens	37

7.2. Fiches methodieken Ter Plekke	42
7.3. Denkkader participatie	51
7.4. Aanvullende informatie outreachend werken	52
7.5. Gespreksleidraden	53

Introductie

SAAMO West-Vlaanderen en Stad Ieper werken sinds 2020 nauw samen in kader van de uitbouw van een mobiele werking om de diensten van de lokale dienstencentra in het centrum van Ieper dichtbij de burgers in de omliggende deelgemeenten te brengen.

SAAMO heeft in het verleden al meerdere projecten in samenwerking met Stad Ieper gerealiseerd, zoals het leefbaarheidsonderzoek in de Sint-Pietersbuurt (1999), opstart Lokale diensten (2001-2007), Opstart Netwerk Dorpen Ieper Zuid (2004), leefbaarheidsonderzoek in Elverdinge en de voorbereiding en het onderzoek rond het bereiken van kwetsbare doelgroepen in Vlamertinge (2012-2013) waaruit de initiatieven Dorpsmoment en Samen Tafelen gegroeid zijn.

In dit rapport wordt geschetst hoe het project in Zillebeke tot stand kwam en evalueren we de stand van zaken van de werking na 2 jaar samenwerking.

Het rapport is als volgt opgebouwd: na een algemene inleiding volgt een kadering van praktijkmodel De Stek dat als handvat heeft gediend voor de opstart van de werking in Zillebeke. Vervolgens overlopen we de stappen die gezet moeten worden rond de praktische opstart van een Stekwerking beginnende met een verkennend onderzoek. Aan de hand van de functies en randvoorwaarden van praktijkmodel De Stek belichten we de verschillende activiteiten en aspecten van de huidige werking in Zillebeke en doen we een aantal aanbevelingen op basis van de evaluatie van twee jaar samenwerking en één jaar werking in Zillebeke.

Elie Claeys
Irene Kooperberg
SAAMO West-Vlaanderen

1. Inleiding

1.1. Zorgnetwerk Stad Ieper

Het stadsbestuur van Ieper neemt zich voor om de maatschappelijke dienstverlening dichterbij de inwoners van de deelgemeenten te brengen. In de beleidsnota 2019-2024 neemt het gemeentebestuur zich voor om de mobiele dienstverlening van het Zorgnetwerk uit te breiden. De werking van dienstencentrum De Kersecorff in Ieper blijft behouden, de werking van dienstencentrum Hofland wordt omgevormd naar een mobiele werking in enkele wijken in Ieper Centrum en de deelgemeenten.

Veranderingen binnen Zorgnetwerk

De mobiele werking brengt heel wat veranderingen met zich mee en vraagt de nodige aanpassingen van het Zorgnetwerk:

- In samenwerking met Probis wordt een nieuwe missie en visie opgesteld. Zorgnetwerk: Gastvrij en nabij wordt de nieuwe slagzin. In de nieuwe brochure worden alle diensten van het Zorgnetwerk volgens deze twee principes voorgesteld.
- Er wordt een functieprofiel opgemaakt voor sociaal werker buurtgerichte zorg.
- Er wordt een teamcoach aangesteld, die sociaal werker buurtgerichte zorg coacht en ondersteunt.

ZORGNETWERK GASTVRIJ & NABIJ

GASTVRIJ

- We zijn een open huis waar gezelligheid en ontmoeting centraal staan.
- We realiseren dit samen met medewerkers, bezoekers, partners en vrijwilligers.
- We zetten onze schouders onder nieuwe ideeën en initiatieven om de buurt te laten groeien en te bewegen.

Je bent bij ons welkom ...

- Om anderen te ontmoeten.
- Als je informatie, een gesprek of administratieve ondersteuning nodig hebt.
- Om beroep te doen op verschillende diensten.
- Als vrijwilliger
- Als bezoeker met inspraak.

NABIJ

- We zijn een vertrouwd gezicht, zowel thuis als in je buurt.
- We zijn voor iedereen anders: elke dag, aan tafel, op de baan, op bezoek, in je tuin, ...
- We zijn er voor elke thuiswonende Ieperling, met aandacht voor buurtbewoners die verbinding missen.

Wij komen naar jou toe ...

- Verjaardagsbezoekjes 80+'ers
- Babbels via de telefoon
- Boeken aan huis
- Individueel aangepast vervoer
- Boodschappendienst
- Aanvullende poetsdienst
- Klusjesdienst en tuinonderhoud
- Verhuisdienst

Hieronder een fragment uit de communicatie van VVSG rond het nieuw wettelijk kader dat deze nieuwe manier van werken mogelijk maakt.

Verandering in wetgevend kader

*In het nieuwe woonzorgdecreet is het lokaal dienstencentrum (LDC) niet meer gedefinieerd als thuiszorgvoorziening. Het LDC komt voor thuiszorg in het zorgcontinuüm. De nadruk ligt op de preventieve rol en de rol in de **buurtgerichte zorg**. De kwantitatieve erkenningsvoorwaarden over het organiseren van activiteiten zijn verdwenen. De infrastructuurvoorwaarden zijn aangepast en de antennewerking is geïntroduceerd in de regelgeving. Een belangrijke rol is weggelegd voor de buurtanalyse en het meerjarenplan.*

De **doelstelling van het lokaal dienstencentrum** is omschreven als (Woonzorgdecreet, art 9):

- de gebruikers, met prioritaire aandacht voor **ouderen, mantelzorgers en kwetsbare personen**, te ondersteunen om hun zelfzorgvermogen en hun sociale netwerk te versterken;
- de **sociale cohesie** in de buurt te versterken;
- de gebruiker te ondersteunen om zo lang mogelijk in goede omstandigheden thuis **in zijn vertrouwde buurt te blijven wonen**;
- bij te dragen tot het ontwikkelen en uitvoeren van **het lokaal sociaal beleid**, als onderdeel van het meerjarenplan van het lokaal bestuur, door hiervoor, in overleg met lokaal actieve verenigingen en organisaties, laagdrempelige en toegankelijke activiteiten te organiseren.

Buurtanalyse en meerjarenplan opmaken

*Eén van de belangrijkste wijzigingen is dat een lokaal dienstencentrum een **buurtanalyse** moet opmaken (Stambesluit, bijlage 1, art 6). De buurtanalyse moet voldoen aan volgende voorwaarden:*

- ze omvat **kwantitatieve en kwalitatieve** gegevens over de buurt, de bewoners, de actoren, de beleving, de sterktes en hiaten, en maakt daarbij gebruik van analyses en beleidsprioriteiten in het kader van het lokaal sociaal beleid over het realiseren van zorgzame buurten;
- ze bepaalt de reikwijdte en prioritering van de opdrachten **op maat van de buurt**;
- ze vormt de **basis voor het meerjarenplan** dat tot stand komt op basis van een **participatief traject** waarin de lokale ouderenverenigingen, de lokale ouderenadviesraad, relevante eerstelijnsactoren en andere relevante actoren in andere beleidsdomeinen geconsulteerd zijn en dat aantoon op welke manier het bijdraagt tot de door het lokaal bestuur geformuleerde beleidsdoelstellingen.

Antennepunten (Stambesluit, bijlage 1, Art 18)

Er zijn 3 manieren om je werking uit te bouwen:

- 1) een hoofdgebouw op één locatie
- 2) een hoofdgebouw én antennes op verschillende locaties
- 3) geen hoofdgebouw, enkel antennes op verschillende locaties

Voorwaarden rond infrastructuur zijn ook aangepast. De aanpassingen zijn terug te vinden in de communicatie van de VVSG (in bijlage).

Om aan de nieuwe doelstellingen voor lokale dienstencentra tegemoet te komen wordt sinds 2020 ingezet op de ontwikkeling van mobiele antennepunten om een drempelverlagend en outreachend dienstenaanbod naar de deelgemeenten van Ieper te kunnen brengen. Het in 2019 door SAAMO ontwikkelde praktijkmodel De Stek en het overkoepelende Lokaal Proactief Kader (2014) boden een stevig kader om de nieuwe manier van werken vorm te geven op lokaal niveau.

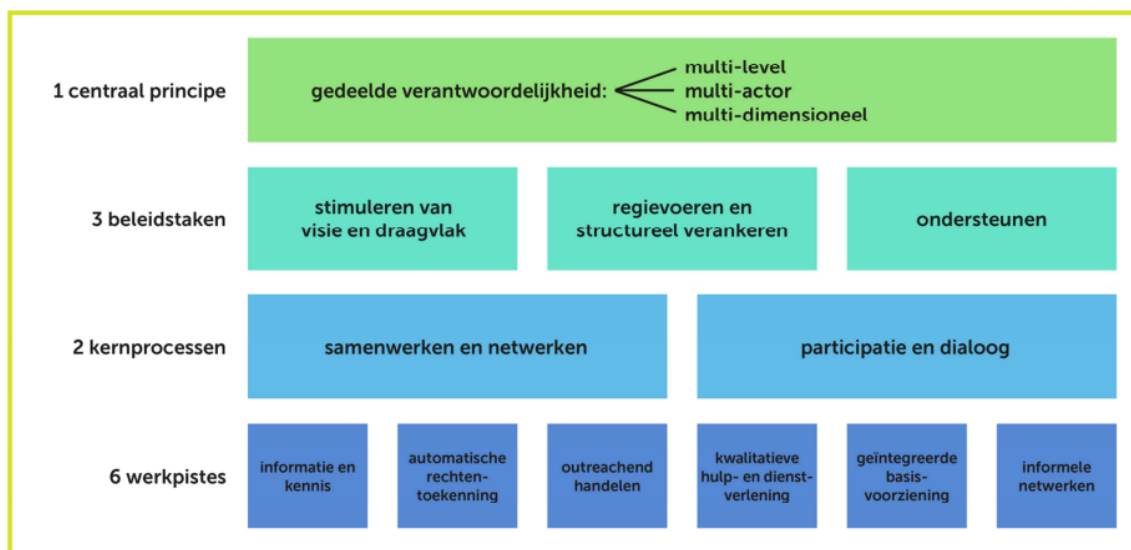
1.2. Lokaal proactief kader

De Grondwet geeft mensen **sociale bescherming**. Dit wordt gegarandeerd door het recht op sociale, geneeskundige en juridische bijstand. Iedereen heeft recht op een menswaardig inkomen en iedereen kan een beroep doen op kwaliteitsvolle en toegankelijke hulp- en dienstverlening op alle levensdomeinen. Hierdoor moet iedereen een menswaardig leven kunnen leiden.

Sociale bescherming is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Door een te complexe regelgeving, slechte ervaringen met instanties, of schaamte doen duizenden mensen hun rechten niet gelden. Dat heet '**onderbescherming**'.

Idealiter is het recht op sociale bescherming een springplank voor mensen in maatschappelijk kwetsbare posities. Maar in de praktijk blijkt het eerder een **ontoereikend vangnet**. Het OCMW, het CAW, de mutualiteiten, VDAB en andere diensten hebben als opdracht mensen te helpen bij de realisatie van hun sociale grondrechten. De rechthebbenden moeten wel zelf bij hen aankloppen, en dat lukt heel wat mensen niet. SAAMO ijvert voor een andere manier van dienstverlening: **proactief handelen**. Proactief handelen betekent dat diensten zelf het initiatief nemen om rechthebbenden te bereiken, te informeren en hulp te bieden. Het initiatief ligt bij de dienstverlener, en die zet de nodige stappen om ervoor te zorgen dat iedereen die recht heeft op zijn diensten, dit recht ook realiseert.

SAAMO ontwikkelde in 2014 mee het Lokaal Proactief Kader dat kapstokken biedt voor lokaal proactief handelen in de strijd tegen onderbescherming. Onderbescherming wordt als volgt gedefinieerd: "onderbescherming heeft betrekking op iedere situatie waarin een persoon zich bevindt die – ongeacht de oorzaak – niet het voordeel geniet van een publiek aanbod van rechten en diensten waarop hij aanspraak zou kunnen maken" (Lokaal Proactief Kader, Samenlevingsopbouw, 2014). Om het Lokaal Proactief Kader te implementeren moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan (zie afbeelding).



Bron: Lokaal Proactief Kader, Samenlevingsopbouw, 2014

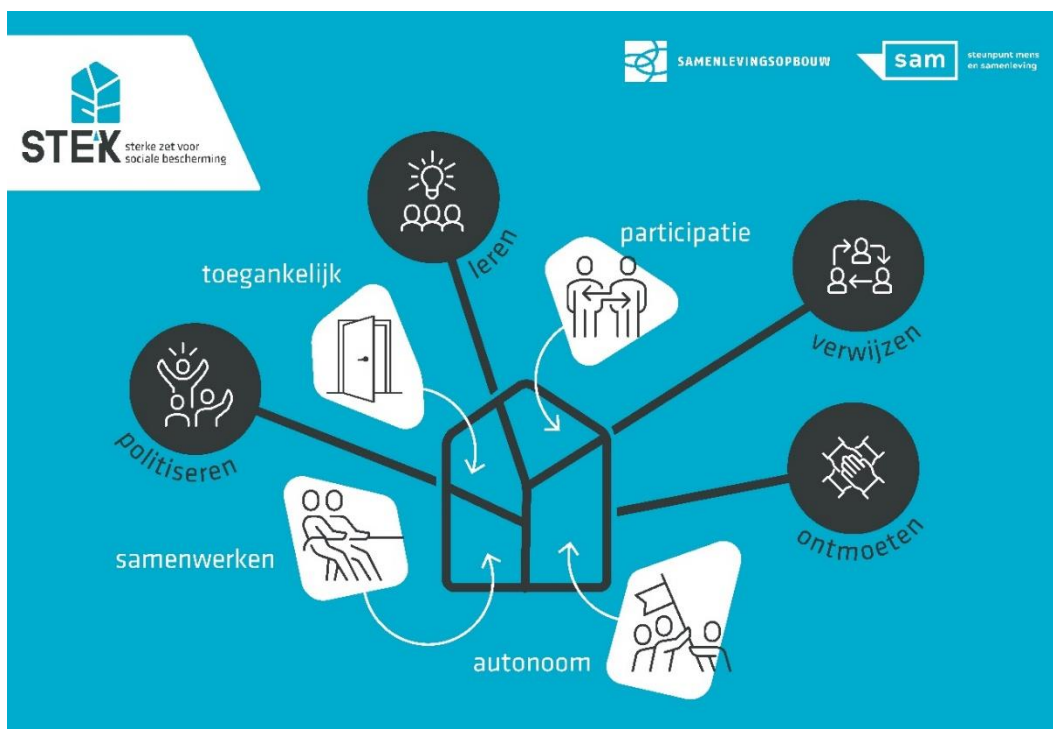
Het Lokaal Proactief Kader gaat uit van het principe van **gedeelde verantwoordelijkheid**. Dit betekent dat verschillende instanties en organisaties op meerdere beleidsniveaus een rol spelen in het tegengaan van onderbescherming (Lokaal Proactief Kader, Samenlevingsopbouw, 2014). Naast deze partijen wordt ook ruimer gekeken naar bijvoorbeeld informele netwerken die mensen in een kwetsbare positie kunnen omringen en versterken, zoals burens, familie, hulp aan huis en dergelijke. Een integrale en inclusieve aanpak op diverse domeinen is noodzakelijk opdat mensen in onderbescherming van hun grondrechten gebruik kunnen maken.

Na het maken van de keuze om proactief handelend te gaan werken moeten **3 beleidstaken** in de werking worden ingebed, namelijk: stimuleren van visie en draagvlak, regievoeren en structureel verankeren en ondersteunen. Het proces start met visie; iedereen in de organisatie moet proactief handelen omarmen en dit bewust toepassen in alle acties en dienstverlening. Regievoering en coördinatie is de volgende stap en gaat over de samenwerkingsverbanden met andere organisaties en diensten die voortvloeien uit de nieuwe manier van werken. Daarnaast wordt proactief handelen structureel verankerd in meerjarenplannen en wet- en regelgeving, zowel op lokaal als bovenlokaal niveau. Omdat proactief handelen een andere manier van werken en organiseren vereist is het belangrijk om dit proces voldoende te ondersteunen, bijvoorbeeld door het organiseren van vorming en uitwisseling over goede praktijken en bruikbare instrumenten die kunnen inspireren en motiveren.

Proactief handelen bestaat verder uit **2 kernprocessen**, namelijk: samenwerken en netwerken en participatie en dialoog. Mensen in onderbescherming zijn vaak niet of moeilijk zichtbaar. Het is daarom zeer belangrijk dat er op lokaal niveau een netwerk wordt uitgebouwd en wordt samengewerkt met organisaties en sleutelfiguren die bruggen kunnen slaan en deze mensen in beeld kunnen brengen. Daarnaast is de participatie van en dialoog met mensen in een kwetsbare positie cruciaal om te komen tot een aanpak op hun maat zodat acties ter bestrijding van onderbescherming het juiste doel bereiken.

Op operationeel niveau is er sprake van een **zestal werkpostes** waarop ingezet wordt om onderbescherming te bestrijden. Het praktijkmodel De Stek is de concrete uitwerking van de werkposte 'geïntegreerde basisvoorziening' uit dit kader. Daarnaast is in Zillebeke specifiek ingezet op de werkposte outreachend handelen.

1.3. Praktijkmodel De Stek



...als antwoord op onderbescherming

Praktijkmodel 'de Stek' werd ontwikkeld om sociale bescherming te bevorderen van mensen in een maatschappelijke kwetsbare positie. De Stek is altijd een samenwerking tussen organisaties en vertrekt vanuit een gedeelde visie op sociale bescherming en onderbescherming. Een Stek start niet zomaar, een analyse van het werkingsgebied (gebiedsanalyse en probleem-, situatie- en positieanalyse) is heel belangrijk om een beeld te krijgen van de noden, aanwezige organisaties en voorzieningen, sleutelfiguren, doelgroepen en dergelijke.

Praktijkmodel De Stek is een zeer concreet en helder kader wat een stevige kapstok betekent voor het implementeren van de vernieuwde voorwaarden van een lokaal dienstencentrum. Ook het bereiken van soms moeilijk zichtbare mensen in een kwetsbare situatie behoort tot de opdracht in leper. Praktijkmodel De Stek sluit mooi aan op deze nood vanwege de plaats die outreachend werken in het kader inneemt.

Wat houden de vier functies en vier randvoorwaarden van De Stek concreet in?

4 functies

Ontmoeten

De STEK zet in op sterke sociale netwerken. In de STEK leren bezoekers nieuwe mensen kennen. Zo verruimen ze hun netwerk en staan ze sterker om zelf hun weg te vinden en hun problemen aan te pakken. Een sterker sociaal netwerk vergroot de individuele mogelijkheden voor informele hulp en de gezamenlijke belangenbehartiging voor meer en betere sociale bescherming. Het helpt mensen om hun rechten te doen gelden. Ontmoeten gaat niet altijd vanzelf. Soms hebben mensen een duwtje in de rug nodig. Sociaal werkers creëren een setting waarin mensen elkaar kunnen leren kennen, ook mensen met wie men op het eerste gezicht weinig gemeen heeft



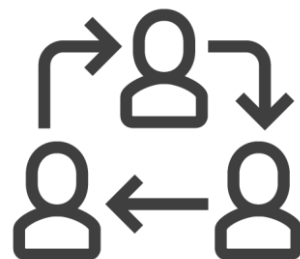
Leren

De STEK is de ideale omgeving om te leren zonder aan strakke regels gebonden te zijn. Bezoekers verwerven er kennis en vaardigheden waardoor ze individueel en collectief beter gewapend zijn in de strijd voor meer sociale bescherming.



Verwijzen

De STEK bereikt mensen bij wie ruis zit op de relatie met de individuele hulp- en dienstverlening. Een meerwaarde van de STEK is dat de sociaal werkers elkaars aanbod kennen en naar elkaar kunnen toeleiden op maat van de vragen en noden van de betrokkene. Voorwaarde is dat alle partners proactief en outreachend werken. Op die manier vinden de bezoekers de weg van het ene aanbod naar het andere. Wederkerigheid is belangrijk. Het is niet de bedoeling dat de ene partner louter de toeleider van de ander wordt.



Politiseren

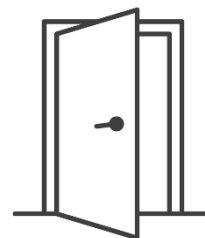
In de STEK betekent 'politiseren' positie innemen tegen sociale uitsluiting en maatschappelijke achterstelling. Het is denken en handelen vanuit een streven naar een sociaal rechtvaardige en duurzame samenleving. Politiseren betekent ook kwesties van achterstelling en uitsluiting in het publieke debat brengen. De STEK informeert de bezoekers over hun recht op sociale bescherming en over mechanismen van sociale uitsluiting en maatschappelijke achterstelling. De bezoekers vergaren kennis over regelgeving, het hulp- en dienstverleningsaanbod, en de gevolgen van het gebrek aan sociale bescherming in hun concrete leefsituatie. Zij worden gestimuleerd om bij beleidsmakers te getuigen over hun ervaringen en om mee te werken aan beleidsaanbevelingen voor betere sociale bescherming.



4 randvoorwaarden

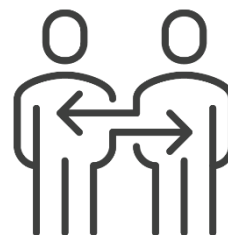
Toegankelijk

De STEK heeft geen fysieke, financiële of culturele drempels. Iedereen kan er terecht, in eerste instantie de mensen die de betrokken STEK specifiek voor ogen heeft. Het ruim en divers aanbod is gratis of zeer betaalbaar, en op hun noden en wensen afgestemd. De werking is transparant. Het is duidelijk welke organisaties betrokken zijn en wat hun aanbod is.



Participatie

De strijd voor meer sociale bescherming is een gedeelde verantwoordelijkheid. Daarom is de STEK altijd een samenwerkingsverband. In en rond de STEK werken sociaal werkers van verschillende disciplines samen: hulpverleners, sociaal-cultureel werkers, jeugdwerkers, opbouwwerkers en andere. Ze werken in organisaties die elk vanuit hun deskundigheid een deel van de verantwoordelijkheid dragen, en een stuk van hun werking op de STEK enten. Elke organisatie heeft de opdracht om haar doelgroep te bereiken en een kwaliteitsvol aanbod te realiseren.



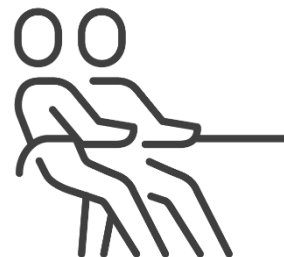
Autonoom

Het partnerschap in de STEK moet zelf kunnen beslissen wat nodig is om de doelstellingen te realiseren. Het belang van mensen in maatschappelijk kwetsbare posities staat daarbij steeds voorop. Sociaal werkers worden geconfronteerd met diverse en complexe problemen bij bezoekers. Om met die realiteit om te gaan, moeten de werkers flexibel zijn en autonoom kunnen handelen. Autonoom handelen verwijst naar de mate waarin iemand vrij, onafhankelijk, en discreet zijn of haar job kan uitvoeren binnen de missie en de visie van de organisatie.



Samenwerken

De strijd voor meer sociale bescherming is een gedeelde verantwoordelijkheid. Daarom is de STEK altijd een samenwerkingsverband. In en rond de STEK werken sociaal werkers van verschillende disciplines samen: hulpverleners, sociaal-cultureel werkers, jeugdwerkers, opbouwwerkers en andere. Ze werken in organisaties die elk vanuit hun deskundigheid een deel van de verantwoordelijkheid dragen, en een stuk van hun werking op de STEK enten. Elke organisatie heeft de opdracht om haar doelgroep te bereiken en een kwaliteitsvol aanbod te realiseren.



Nuttige links:

Lokaal Proactief Kader:

[Lokaal proactief kader - Saamo](#)

Brochure De Stek:

[SAM111 deSTEK digipub-DEF 2021.pdf \(saamo.be\)](#)

2. Buurtanalyse

2.1. Werkingsgebied in kaart brengen

Stad Ieper en het Zorgnetwerk Ieper zijn de afgelopen twee jaar samen met SAAMO de uitdaging aangegaan om de huidige dienstverlening van de lokale dienstencentra zo goed mogelijk aan te passen aan de veranderende context van de gemeente. Er was onder andere nood aan meer voeling met de noden van de burgers in de omliggende deelgemeenten van Ieper. Dit leidde tot de keuze om een mobiel dienstenaanbod/antennepunt te gaan ontwikkelen, naast het vaste dienstencentrum De Kersecorff, in eerste instantie in één van deze deelgemeenten.

Het draaiboek “uitbouw van een mobiele dienstencentrumwerking” en het Stek-kader vormen al een stevige theoretische basis. Vooraleer er een concrete werking kan worden opgestart, moet de context nog in kaart worden gebracht. Cijfergegevens en gesprekken geven ons een beeld van de kwetsbare groepen aanwezig in het dorp, dienstverlening (in de buurt) en kansen en valkuilen voor een mogelijke werking. In kader van dit verkennend onderzoek werden een drietal algemene onderzoeksvragen gehanteerd:

- Welke vormen van kwetsbaarheid zijn aanwezig in de deelgemeenten?
- Welke beschikbare locaties en infrastructuur zijn aanwezig in de deelgemeenten?
- Welke potentiële partnerschappen kunnen we aangaan?

Samen met de stuurgroep werden drie deelgemeenten geselecteerd om verder te verkennen, namelijk Zillebeke, Boezinge en Dikkebus. De keuze viel na onderzoek uiteindelijk op de deelgemeente Zillebeke. Dit was de deelgemeente met op dat moment het meeste potentieel, en verschillende indicatoren toonden een duidelijke nood. Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten werd daarnaast beslist om, na opstart in Zillebeke, ook de mogelijkheden om aanvullende mobiele stekken op te starten in Boezinge en Dikkebus, verder te onderzoeken.

Conclusie verkennend onderzoek Zillebeke

Senioren

- Uit de cijfers van Steunpunt Data en Analyse bleek dat een groot deel van de bezoekers van het Dienstencentrum in Ieper (65) uit Zillebeke komt. De bezoekers van het initiatief Samen Tafelen worden hier ook bij gerekend. Dit initiatief is zo'n succes dat de huidige locatie bijna te klein wordt.
- “Zillebeke kent een rijk verenigingsleven. Maar voor wie niet aangesloten is bij één van die verenigingen is er geen plaats meer waar mensen elkaar spontaan kunnen ontmoeten.”
- Er is nood aan ontmoeting in het dorp, bewoners vinden hun weg wel naar het dienstencentrum Ieper maar dit is voor veel senioren te ver. De activiteit Samen Tafelen gaat slechts één keer per maand door.
- In Zillebeke wonen vijventachtig mensen die recht hebben op een verzorgingstoelage, waarvan zeventig mensen ouder 65. We zien ook dat er weinig beroep wordt gedaan op de diensten van het Zorgnetwerk (boodschappendienst, vervoersdienst, babbeldienst, ...). Met vijventachtig mensen met verzorgingstoelage, en slechts zes aanvragen voor aangepast vervoer moeten we zeker verder onderzoeken of de nood klein is, of dat deze diensten niet bekend zijn in het dorp.

Indicatorleerlingen

- Heel wat leerlingen die in Zillebeke wonen, zowel in het basisonderwijs als in het secundair onderwijs, komen in aanmerking als indicatorleerlingen: door de context waar ze zich in bevinden lopen ze een hoger risico op kansarmoede in het latere leven.
- Er zijn potentiële partners aanwezig om activiteiten voor deze doelgroep mee te ondersteunen.

Andere indicatoren

- Zillebeke scoort hoger dan gemiddeld in vergelijking met Ieper en de andere deelgemeenten op: eenoudergezinnen, niet werkende werkzoekenden, inwoners van niet-Europese herkomst, jongeren (jonger dan 24 jaar) met recht op verhoogde tegemoetkoming, ...

In de onderstaande rubrieken vindt u meer informatie terug over het verdiepende onderzoek dat in Zillebeke gedaan werd en wordt er meer duiding gegeven over de manier waarop het kwantitatief onderzoek werd aangepakt: welke bronnen werden geraadpleegd, hoe werden cijfers geanalyseerd... Vervolgens staan we stil bij het kwalitatief onderzoek: hoe werden de gesprekken gevoerd, welke mensen werden aangesproken, ...

2.2. Kwantitatief onderzoek

Doel

Het kwantitatief onderzoek probeert een **objectief beeld** te schetsen van de onderzochte wijk. Grofweg worden gegevens verzameld over het demografisch profiel van de inwoners en de sociaal-economische status. In het buurtonderzoek in functie van de mogelijke opstart van een mobiel dienstencentrum proberen we te achterhalen in welke gemeente maatschappelijk kwetsbare inwoners het grootste **risico lopen op onderbescherming**.

Bronnen

Steunpunt Data en Analyse

Tijdens het buurtonderzoek werden we voor kwantitatief onderzoek ondersteund door Steunpunt Data en Analyse (vroeger: Steunpunt Sociale Planning). Er bestaat reeds een vast sjabloon voor een wijkprofiel, onder de naam '**rapport buurtgerichte zorg**'. Een dergelijk wijkprofiel is gemakkelijk op te vragen via de site: provincies.incijfers.be - [Rapport kerncijfers voor buurtgerichte zorg](#)

Wanneer je de link opent vink je nog aan voor welke gemeente je het rapport aan wil vragen. Aanvankelijk staat de eerste gemeente (alfabetisch) aangeduid, Aalst. Klik het vinkje van Aalst weg en vink je gewenste gemeente aan.

Naast het rapport buurtgerichte zorg kan je nog verschillende andere thematische rapporten opvragen via de online toepassing. Vb. Rapport armoede.

Naast de thematische rapporten kan je ook aanvullende cijfergegevens opvragen en verwerken in grafieken, kaarten, ...

Op vraag geeft het Steunpunt **vormingen** over het gebruik van de online toepassing.

BELANGRIJK:

Bekijk bij gebruik van de toepassing PinC (en bij alle cijfers die je eventueel op een andere manier opvraagt) of je de meest relevante gegevens bekijkt. Voor sommige gegevens waren er cijfers beschikbaar tot 2017 (cijfers opgevraagd in 2020). Je kan deze cijfers zeker meenemen in je onderzoek, maar vermeld dan zeker dat deze cijfers niet meer zo recent zijn.

Gegevens Welzijn en Zorgnetwerk

Om een beeld te schetsen van welke inwoners Zorgnetwerk Ieper en Dienst Welzijn reeds bereiken, werden enkele gegevens verzameld.

Via *Zorgnetwerk* werden volgende gegevens opgevraagd:

- gebruikers van de diensten (poetsdienst, klusjesdienst, vervoersdienst, ...)
- gebruikers van warme maaltijden
- lijst van actieve vrijwilligers

Via *Dienst Welzijn* werden volgende gegevens opgevraagd:

- mensen met recht op een verzorgingstoelage
- mensen met een attest voor de voedselbank

Deze gegevens werden telkens opgesplitst per deelgemeente.

Kansarmoedeatlas

Binnen SAAMO en binnen heel wat andere organisaties binnen het sociale werkveld, wordt de kansarmoedeatlas als referentie gebruikt om nieuwe projecten op te starten, beleid te bepalen, ... In de atlas worden verschillende gegevens verzameld die kunnen wijzen op kansarmoede.

Aan de hand van 10 indicatoren die samengebracht werden in 4 dimensies (demografie, huisvesting, onderwijs en werkloosheid) werden de buurten in West-Vlaanderen geanalyseerd. Een kansarme buurt is een buurt waar er een cumulatieve kansarmoedeproblematiek voorkomt. Concreet betekent dit dat wanneer een buurt op 3 of 4 dimensies slecht scoort, de buurt bestempeld wordt als een kansarme buurt.

Naast de vier dimensies wordt ook gefocust op jongeren en ouderen. Deze dimensies worden niet in rekening gebracht om te bepalen welke buurten kansarm zijn en welke niet.

De methodologie van het onderzoek wordt geduid in de introductie van de atlas en van elke gemeentelijke steekkaart.

AANDACHTSPUNT

Het valt op dat in de kansarmoedeatlas geen enkele indicator de drempelwaarde overschrijft in één van de deelgemeenten. Men zou kunnen zeggen 'hier is geen risico op kansarmoede'.

Dit is tekenend voor kansarmoede in landelijke gebieden: kwetsbare groepen zijn in mindere concentraties aanwezig, waardoor ze onder de radar van vb. beleid of sociale organisaties blijven. Men spreekt onder andere over 'verdoken armoede' of 'plattelandsarmoede'.

In de publicatie 'Plattelandsarmoede in Vlaanderen en Wallonië' (Mathijssen, 2012) worden de voornaamste conclusies voorgesteld uit een onderzoek naar plattelandsarmoede en worden een aantal mogelijke oplossingen naar voren geschoven.

Leefbaarheid

Leefbaarheid is op zich een subjectief begrip, en kan dus best onderzocht worden door middel van kwalitatief onderzoek, door vraaggesprekken in de diepte. Toch kan een deel objectieve informatie al aangeven of een buurt al dan niet leefbaar is.

- Zijn er nog lokale handelaars aanwezig?
- Is er nog dienstverlening aanwezig in de buurt?
- Welke verbindingen met het openbaar vervoer zijn er?
- Welke verenigingen zijn actief in de buurt?
- Is er nog een school in de buurt?
- ...

2.3. Kwalitatief onderzoek

De cijfergegevens uit het kwantitatief onderzoek geven ons een objectief beeld van de verschillende wijken (in dit geval: deelgemeenten). In het kwalitatief onderzoek bekijken we **de leefwereld en beleving** van de inwoners, sleutelfiguren en professionele actoren. Voor deze drie groepen werd telkens een aparte vragenlijst opgemaakt. Deze leidraden zijn te vinden in bijlage.

2.3.1. Gesprekken: aanpak en gesprekspartners

Professionele actoren

Onder professionele actoren verstaan we mensen die door de aard van hun werk vaak in contact komen met mensen met een verhoogd risico op maatschappelijke kwetsbaarheid. Voor het kwalitatief onderzoek werd gekozen voor professionals die actief zijn in of linken hebben met Zillebeke, Boezinge en Dikkebus, maar ook ruimer in de regio leper.

Maatschappelijk werkers binnen de Dienst Welzijn van Stad leper die bevraagd werden:

- Zorgnetwerk
- LOI
- Tewerkstelling
- Huis van het Kind

Externe diensten die bevraagd werden:

- | | | |
|-----------------|------------------------------------|---------------|
| • Ons Onderdak | • Directie Basisschool De Klaproos | • Vondels |
| • SHM De Mandel | • Directie Simizil | • Heilig Hart |
| • CAW | • WVA | • ... |
| • Ons Tehuis | | |

Sleutelfiguren

Binnen de drie deelgemeenten die in aanmerking kwamen voor het pilootproject van de Stek, werden enkele sleutelfiguren bevraagd. Concreet werd gezocht naar mensen die voeling hebben met de leefwereld van (kwetsbare) inwoners van hun dorp en/of goed op de hoogte zijn van het dorpsleven. Voorbeelden van zo'n figuren:

huisdokter, wijkagent, trekkende figuren lokale verenigingen (jeugdbewegingen, seniorenverenigingen, ...), postbode, lokale winkeliers, ...

Inwoners

Doorverwijzing door Dienst Welzijn en het Zorgnetwerk

Er werd bij de Dienst Welzijn en Zorgnetwerk geïnformeerd naar contacten in het dorp. De vraag werd eerst gesteld door de contactpersoon bij Dienst Welzijn of Zorgnetwerk of er interesse was om deel te nemen aan het buurtonderzoek. Bij interesse maakte de opbouwwerker een afspraak met de buurtbewoner. De gesprekspartner kreeg steeds de keuze om het gesprek thuis of in het stadhuis te voeren. Eén keer werd het gesprek gevoerd tijdens een wandeling.

Outreaching aan de slag

“Outreaching werken is een werkwijze, die uitgaat van een actieve benadering en gericht is op het bevorderen van welzijn. De werker vertrekt vanuit de participatieve basishouding en richt zich op kwetsbare doelgroepen die niet of ontoereikend bereikt worden door het huidige dienst-, hulp- en zorgverleningsaanbod. Dit door zich te begeven in hun leefwereld met erkenning van de daar geldende waarden en normen. Met outreachend werken streeft men naar een wederzijdse afstemming tussen de doelgroep, hun netwerk, het maatschappelijk aanbod en de ruimere samenleving.” (Dewaele, De Maeyer & Beelen, 2012).

Outreaching werken is een belangrijke methodiek, met zijn wortels in het straathoekwerk, voor het bereiken van doelgroepen die niet direct bereikt worden via de reguliere kanalen. Deze methodiek werd gebruikt tijdens het buurtonderzoek in Zillebeke, maar wordt idealiter ook permanent opgenomen in de werking om activiteiten bekend te maken en informatie te verspreiden, juist naar deze zeer kwetsbare doelgroepen. In bijlage 5.4 is meer te lezen over het gebruik van deze methodiek in de praktijk.

Tijdens het buurtonderzoek ging de opbouwwerker overdag spontaan **op stap door de sociale wijken** in het dorp. Bij elk huis werd aangebeld, met de vraag tot een gesprek over de buurt. Soms gebeurde dat gesprek bij de eerste ontmoeting, andere keren werd een afspraak gemaakt wanneer de inwoner in kwestie meer tijd had. Ook nu kon de buurtbewoner kiezen om in het stadhuis af te spreken of de opbouwwerker thuis te ontvangen. Vaak werd het gesprek bij de buurtbewoner thuis gevoerd. Dit had het voordeel dat de opbouwwerker een deel meer context mee krijgt.

“Gie zit die mens van in de gazette, zeker?”

Het feit dat de opbouwwerker voornamelijk overdag op verkenning gaat, heeft tot gevolg dat bepaalde doelgroepen minder aan bod zullen komen. Mensen die overdag werken zijn in mindere mate bereikt. Heel wat groepen werden op deze manier echter wel bereikt: gezinnen waarbij één ouder of beide ouders werkzaam zijn in de vroege of late ploeg, inwoners op pensioen, inwoners die wegens invaliditeit thuis zijn, ...

Tijdens het buurtonderzoek (de gesprekken met de buurtbewoners) werd breed gecommuniceerd over het project. Er werden kaartjes verstuurd met een begeleidende brief en met een foto van de opbouwwerker en partner van Zorgnetwerk, en er verscheen een artikel in de Krant van West-Vlaanderen. De aanwezigheid van de opbouwwerker in de wijk, in combinatie met de **brede communicatie** zorgde voor bekendheid van de nieuwe werking en curiositeit bij de buurtbewoners. Het maakte de drempel lager bij bepaalde buurtbewoners om het gesprek aan te gaan. Een enkel gezin besloot na de kaartjesactie zelf de opbouwwerker te contacteren.

Handvaten bij het voeren van gesprekken met buurtbewoners

Voor de gesprekken met de inwoners werden verschillende versies van de **leidraden** opgemaakt (zie bijlage). In beide versies kwamen verschillende thema's aan bod: Kinderen, zorg, wonen, huishouden, gemeenschap en vrije tijd, mobiliteit, (contact met) Stad Ieper, werk en communicatie (telefonie, gebruik van computer of smartphone, ...).

In een *eerste versie* werden de thema's weergegeven door middel van pictogrammen. Dit om de communicatie met bepaalde buurtbewoners (vooral anderstaligen) zo laagdrempelig mogelijk te kunnen laten verlopen. In de praktijk werd de leidraad niet vaak voorgelegd aan de buurtbewoner zelf, en hadden de pictogrammen weinig meerwaarde. Deze manier van werken kan wel een goeie hulp zijn bij een gesprek met anderstalige inwoners, en wanneer de leidraad meer gebruikt wordt om onderling te communiceren.

In de *tweede versie* van de leidraad komen dezelfde thema's aan bod. Per thema worden enkele voorbeeldvragen vermeld om het gesprek op gang te brengen. Deze leidraad werd bij de meeste gesprekken gebruikt. Afhankelijk van de context kan eventueel gebruik gemaakt worden van een combinatie tussen de twee leidraden.

2.3.2. Verwerking

De gesprekken werden niet opgenomen en uitgeschreven. Dit had veel tijdsinvestering gekost. De opbouwwerker nam notities en maakte op de basis van die notities een verslag. De verslagen werden meermaals overlezen. Bepaalde antwoorden die veel terugkwamen (of die in dezelfde lijn lagen) werden opgenomen in de conclusies.

In de e-publicatie 'Zorgzame Buurten' staat heel wat inspiratie rond het voeren van een buurtonderzoek, met heel concrete voorbeelden over het verwerken van kwantitatieve en kwalitatieve gegevens, terugkoppeling naar beleid en buurtbewoners, ...

De resultaten zijn terug te vinden in het verdiepend buurtonderzoek. Deze zit niet in bijlage, maar kan opgevraagd worden bij opbouwwerker Elie Claeys via elie.claeys@saamo.be

3. Communicatie

3.1. Communicatieplan en visie

Het is belangrijk om voorafgaand aan de start van een nieuwe werking goed na te denken over de visie en boodschap die de mobiele Stek-werking wil uitdragen. Hiervoor is het uitwerken van een communicatieplan handig als leidraad om de werking op regelmatige basis onder de aandacht te brengen. Een onderdeel rond profilering is belangrijk, de beeldvorming en hoe je de mobiele Stek in de markt zet oefent namelijk een fundamentele invloed uit op het al dan niet bereiken van de beoogde doelgroepen.

We houden rekening met een aantal vragen, bijvoorbeeld: op welke frequentie worden activiteiten bekendgemaakt (maandelijks, 4x/jaar, 2x/jaar...)? Via welke kanalen gebeurt dit? Welke stappen zijn telkens nodig? Wie moet hiervoor worden gecontacteerd? Wanneer moet welke info aan wie worden doorgegeven?

In Zillebeke blijven we investeren in de bekendmaking van de activiteiten en betrekken hier ook onze vrijwilligers en bezoekers bij als ambassadeurs. Op die manier proberen we ervoor te zorgen dat er een brede groep inwoners van Zillebeke worden aangesproken en toegeleid kunnen worden naar het aanbod in Ter Plekke.

3.2. Bekendmaking via diverse kanalen

“Het is aan te raden de initiatieven van het mobiel LDC zo ruim mogelijk en via verschillende communicatiekanalen bekend te maken. Hoe meer kanalen je benut, hoe groter de kans dat de doelgroep de info oppikt. Beperk je bekendmaking niet louter tot potentiële gebruikers, maar richt je pijlen ook op diensten, sleutelfiguren en lokale verenigingen. Investeer in deze contacten, op termijn werpt dit zeker vruchten af. Mik nooit louter op één van deze kanalen, je bereikt het beste resultaat met een goede communicatiemix.” – Draaiboek een mobiel lokaal dienstencentrum opstarten (2016)

Schriftelijke communicatie

Maandelijks flyer: Voor elke maand wordt een flyer opgesteld met de activiteiten die in Ter Plekke Zillebeke plaatsvinden.

Aanvankelijk werd geprobeerd om deze iedere maand in elke bus in Zillebeke te bussen met behulp van de vrijwilligers. Na enkele maanden werden de flyers bij lokale handelaars gelegd en werd er minder tijd geïnvesteerd in bussen: de bedeling was te tijdsintensief en na enkele maanden zorgde een goeie mond-tot-mondreclame voor een instroom van nieuwe bezoekers.

Naast de maandelijks flyer worden sommige specifieke activiteiten nog met een aparte flyer aangekondigd. Voor eigen activiteiten worden dergelijke flyers ‘in-house’ opgemaakt, voor activiteiten in samenwerking, die vaak op verschillende locaties plaatsvinden, wordt de flyer door een externe partner opgemaakt en verspreid bij de lokale handelaars en de werking.

Met bepaalde activiteiten richten we ons specifiek op gezinnen met kinderen. Voor dergelijke activiteiten wordt schriftelijke communicatie ook in de school meegegeven. Extra communicatie via partners zou nog een mooie aanvulling zijn. Vb. flyer verspreiden via brugfiguur.

Bij aanvang van het project werden kaartjes opgemaakt met de gegevens van het Zorgnetwerk, de sociaal werker buurtgerichte zorg en opbouwwerker. Dit kaartje was vergezeld van een brief met uitgebreide uitleg en twee andere kaartjes: een postkaartje waarop mensen een wens voor hun burens konden overmaken, en een kaartje waarop ze hun wens voor Zillebeke konden opschrijven. De wensen voor het dorp konden gedeponeerd worden in stembussen bij de lokale handelaars.

De pers wordt ingeschakeld bij unieke gelegenheden. Tot nu toe verschenen artikels in de lokale pers bij de opstart, en voor de bekendmaking van het éénjarig bestaan van de werking.

Mondelinge communicatie

Het is belangrijk dat inwoners op de hoogte zijn van het activiteiten- en informatieaanbod. Maar om mensen écht naar de werking te krijgen, werkt **mond-tot-mondreclame** het best. De sociaal werker buurtgerichte zorg en opbouwwerker krijgen regelmatig feedback van bezoekers en vrijwilligers die ofwel reclame maken, ofwel in de werking zijn terecht gekomen door een warme aanbeveling van andere bezoekers. Ook de sociaal werker buurtgerichte zorg maakt bij vrijwilligers, tijdens huisbezoeken, ... de werking bekend.

Bij aanvang van het project, tijdens het buurtonderzoek werden een hele reeks mogelijke partners en organisaties uit het sociale werkveld gecontacteerd. Sindsdien is het contact met verschillende organisaties minder intensief, maar de sociaal werker buurtgerichte zorg en opbouwwerker vertegenwoordigen nog steeds de mobiele werking op verschillende overlegmomenten (vb jeugdwelzijnsoverleg, team welzijn, lokaal netwerk vrije tijd, ...)

Digitale communicatie

Het overzicht van activiteiten wordt telkens opgenomen in de maandelijkse nieuwsbrief van Zorgnetwerk Ieper. In de werking werden bezoekers gestimuleerd en ondersteund om zich in te schrijven voor deze nieuwsbrief.

Sociale media is ook een interessant middel om laagdrempelig te communiceren naar de doelgroep en naar de bredere bevolking in Zillebeke. Geplande activiteiten bij Ter Plekke worden gepost op de Facebookpagina van het Zorgnetwerk, en vervolgens verspreid door het werkprofiel van de sociaal werker buurtgerichte zorg en opbouwwerker. Activiteiten worden ook regelmatig gedeeld op de facebook-groep van het dorp, 'je zi van zillebeke oj...'. Door interactie met bezoekers of sympathisanten op sociale media werd de werking tot nu toe altijd in een goed daglicht gezet.

Voor sommige activiteiten wordt gewerkt met een UitPas Kansentarium. Dergelijke activiteiten worden ook op de site van de UitPas gecommuniceerd.

Zorgnetwerk Ieper start buurtwerking op in Zillebeke

IEPER Zorgnetwerk Ieper start met een buurtwerking in Zillebeke. Het initiatief kadert in de uitwerking van een mobiel dienstencentrum. “Zillebeke start als eerste op, we hopen daarna ook uit te breiden naar andere dorpen.”



Mensen die minder mobiel, zorgbehoevend zijn of andere hulp nodig hebben, kunnen terecht bij het zorgnetwerk in Ieper. Je kan er bijvoorbeeld beroep doen op poetshulp, hulp bij administratieve taken en een boodschappendienst. Het Ieperse zorgnetwerk start nu een buurtwerking op in Zillebeke, waar het al actief is met Samen Tafelen en verjaardagsbezoekjes bij 80-plussers.

“Met de dienstencentrumwerking Ter Plekke wil het zorgnetwerk een warme plaats bieden in de buurt waar dorpsbewoners elkaar kunnen ontmoeten, zich vrijwillig inzetten, informatie inwinnen en een luisterend oor vinden”, zegt schepen van Welzijn Eva Ryde (N-VA). “Zodra de coronamaatregelen het toelaten, zullen er geregeld activiteiten van Ter Plekke plaatsvinden in één van de Zillebeekse OC's. Door ontmoeting en activiteiten in het dorp zelf, kunnen we nabij zijn en wanneer nodig vragen beantwoorden”, aldus de schepen. “Zillebeke start als eerste op, we hopen daarna ook uit te breiden naar andere dorpen.”

Het zorgnetwerk wil de eerste contacten leggen met de inwoners van Zillebeke. “Daarom bussen we bij alle huishoudens in Zillebeke postkaartjes met illustraties van de Zillebeekse Ludmila Vaye”, zegt opbouwwerker Elie Claeys. “Met die kaartjes kunnen inwoners elkaar een wens overbrengen, maar ook aan het zorgnetwerk suggesties geven die nuttig zijn bij de invulling van de dienstencentrumwerking. Ik kijk er alvast naar uit om het dorp en de inwoners beter te leren kennen.”

Bron: Nieuwsblad

AANBEVELINGEN BUURTONDERZOEK

- In kader van het driejaarlijks buurtonderzoek lijkt een vorming rond het gebruik van Provincie in Cijfers aangewezen voor de buurtwerkers die het onderzoek zullen voeren. De vorming wordt op aanvraag gegeven door medewerkers van Steunpunt Data en Analyse.
- Na het buurtonderzoek in Zillebeke was de terugkoppeling naar de bevroagde buurtbewoners eerder beperkt. In de publicatie rond zorgzame buurten staan methodieken omschreven om een terugkoppeling te geven.
- Gesprekspartners kunnen gekozen worden naargelang de buurt. In Zillebeke werd vooral gesproken met buurtbewoners. Door de grote aanwezigheid van professionele actoren in vb de Grachtstraat zal het door interessant zijn om ook veel professionele actoren te bevragen.
- In landelijke gebieden, zoals de deelgemeenten van Ieper, speelt de problematiek van verdoken armoede. Kwetsbare groepen zijn er in minder uitgesproken concentraties aanwezig, en vallen vaak niet op in de cijfers. Bij het verwerken van de cijfers wordt dus best gekeken naar percentages (ipv absolute aantallen) en wordt best vergeleken met relevante vergelijkingingsgebieden (vb. deelgemeente iVm andere deelgemeenten, zonder Ieper Centrum)

Nuttige links:

Site provincie in cijfers:

provincies.incijfers.be - Provincies in Cijfers - wijken van Ieper

E-publicatie Zorgzame Buurten:

[2022_SAL001_e-pub_zorgzame-buurten.pdf \(saamo.be\)](https://saamo.be/publicaties/2022_SAL001_e-pub_zorgzame-buurten.pdf)

Boek Reach out: praktijkboek voor outreachend werken

<https://www.samvzw.be/publicaties/reach-out-praktijkboek-voor-outreachend-werken>

Kansarmoedeatlas:

[Kansarmoedeatlas | Provincie West-Vlaanderen](https://kansarmoedeatlas.be)

Leidraad voor gebiedsanalyse (Praktijkkader 'aandachtsgebieden versterken')

[gebiedsanalyse.pdf \(saamo.be\)](https://saamo.be/publicaties/gebiedsanalyse.pdf)

Tip & Tools Buurtanalyse (VVSG)

Login noodzakelijk

<https://www.netwerkhuiszorg.be/>

In bijlagen:

Gespreksleidraden verkennend en verdiepend onderzoek

Wijkprofielen Steunpunt Data en Analyse

Op te vragen bij Elie Claeys:

Verkennend buurtonderzoek

Verdiepend buurtonderzoek Zillebeke

4. Ter Plekke in uitvoering

Ter Plekke in Zillebeke kende zijn eigenlijke opstart in september 2021. Voor de uitbouw van het activiteitsaanbod en dienstverlening hanteren we praktijkkader De Stek als belangrijkste handvat. Het uitgangspunt is een divers aanbod te voorzien dat ervoor zorgt dat inwoners van Zillebeke elkaar kunnen ontmoeten, ze iets kunnen bijleren op formele of informele wijze, ze toegang hebben tot de juiste informatie om hun rechten te kunnen opnemen en daarnaast betrokken zijn bij de verdere uitbouw en inhoudelijke invulling van Ter Plekke. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de 4 functies en 4 randvoorwaarden van De Stek en de praktische invulling hiervan binnen de werking in Zillebeke.

4.1. Functies

Leren

'k Vraag het aan Alice (werkingsfiche in bijlage)

Met ondersteuning van de opbouwwerker e-inclusie vanuit SAAMO werd er in 2021 een Digipunt opgestart, onder de naam “'k Vraag het aan Alice”. Elke laatste dinsdag van de maand kunnen bezoekers langskomen met vragen of problemen rond gebruik van smartphone, tablet of computer. De vragen zijn zeer divers en variëren van vragen over installatie van apps, werken met sociale media, tot het installeren van een wifi-aansluiting. Wanneer een vraag niet ad hoc kan worden opgelost en er een duidelijke nood is aan uitgebreidere vorming, wordt de bezoeker doorverwezen naar het vormingsaanbod in het volwassenenonderwijs (CVO, Ligo, Avansa, ...) of kan vorming op maat worden voorzien voor een ruimere groep bezoekers.

Het Digipunt heeft behalve een informatieve- en hulpfunctie ook een ontmoetingsfunctie en een doorverwijzingsfunctie. Gesprekken tijdens het Digipunt leiden vaak tot nieuwe signalen, hulpvragen en aanknopingspunten binnen Zillebeke op vlak van activiteiten- en dienstenaanbod.



Infomomenten (werkingsfiche in bijlage)

- **Energiesnoeiers:** tijdens de energiecrisis werden de energiesnoeiers, in leper een initiatief van Familiehulp, uitgenodigd. Als inleiding kregen de aanwezigen een korte duiding bij de manier van werken van de snoeiers. Na een spontaan plenair debat, was er ruimte om individuele vragen te stellen, al dan niet op basis van de factuur die aanwezigen konden meebrengen. Vaak werden oplossingen gezocht bij sociaal tarief, groepsaankoop, v-test, ...
- **Info-avond mobiliteit:** (kwetsbare) inwoners van een landelijk gebied of dorp zijn meer aangewezen op mobiliteit om beroep te doen op diensten, om boodschappen te doen, ... Om hiaten (of sterktes) in verkeersveiligheid en mobiliteit na te gaan, kwam mobiliteitsambtenaar Valentijn Seys langs in Ter Plekke. De ambtenaar kon vanuit zijn expertise duiding geven over welke ingrepen al dan niet mogelijk waren en welke prioriteiten het beleid op dit moment stelt. Daarnaast konden inwoners, als expert over hun eigen dorp, feedback meegeven over mobiliteit en verkeersveiligheid in Zillebeke.
- **Infomoment Zorgnetwerk** (i.s.m. S+): heel wat verenigingen in het dorp staan reeds in contact met kwetsbare inwoners. Om het aanbod van Zorgnetwerk leper bekend te maken bij de doelgroep in

Zillebeke, gaf sociaal werker buurtgerichte zorg Bo Masson duiding bij de werking van het Zorgnetwerk, op uitnodiging van S+.

Ontmoeten

Nabij

Onthaal van (nieuwe) bezoekers

Nieuwe bezoekers die langskomen in Ter Plekke worden steeds op een warme manier onthaald door een vrijwilliger, opbouwwerker of sociaal werker buurtgerichte zorg. De bezoeker krijgt een flyer met meer info over de activiteiten en er wordt een korte uitleg gegeven over de werking en aanbod van Ter Plekke en het Zorgnetwerk. Daarnaast wordt de nieuwe bezoeker voorgesteld aan de andere aanwezige professionals, vrijwilligers en bezoekers om eventuele drempels weg te nemen.



Er zijn op dit moment nog geen formele afspraken met de vrijwilligers gemaakt rond het onthaal van bezoekers. Dit kan naar de toekomst toe worden opgenomen binnen de vorming die iedere vrijwilliger zal krijgen vanuit Stad Ieper.

Om ervoor te zorgen dat iedere bezoeker op dezelfde manier onthaald wordt en dezelfde info meekrijgt, is het een meerwaarde dat er een onthaalbrochure wordt opgemaakt met het huishoudelijk reglement, contactgegevens van de werkers, een overzicht van het aanbod en de belangrijkste afspraken en weetjes over de werking.

Aanbod

Het aanbod in Ter Plekke kunnen we grofweg indelen in volgende onderdelen:

1. Activiteitenaanbod:

- Recreatief: vaste waarde is de (gezondheids)wandeling in de voormiddag, 's middags wordt elke week een andere activiteit georganiseerd in samenspraak met de bezoekers
- Informatief: energiesnoeiers, info-avond mobiliteit

Gezondheidswandeling

Nog voor de permanentie en inlooffunctie werden opgestart, werd de gezondheidswandeling opgestart. Er ging enige tijd over vooraleer de eerste nieuwe wandelaars aansloten: de eerste drie, vier wandelingen sloten enkel vrijwilligers van de Kersecorff (Zillebekenaars) en de opbouwwerker of sociaal werker buurtgerichte zorg aan. Na heel wat mond-tot-mondreclame sluiten inmiddels elke week een vijftien- tot twintigtal wandelaars aan.

Participatief aan de slag met bezoekers

Het aanbod van recreatieve activiteiten wordt bepaald in samenspraak met bezoekers. Dit wil zeggen dat er minder inspraak is van inwoners die niet naar de werking komen. Concreet vinden (nog) niet veel gezinnen uit de sociale woonwijk hun weg naar de werking. Hun inbreng ontbreekt dus nog bij het opmaken van de planning. Om dit te ondervangen, wordt door Zorgnetwerk zelf sporadisch een activiteit georganiseerd voor die doelgroep.

Vb. Tijdens de schoolvakantie wordt Groep Intro en/of Uit De Marge uitgenodigd om spelmateriaal aan te bieden.

Vb. Tijdens de Week van de Groeilamp werd op de parking van OC In 't Riet een speelstraat georganiseerd.

Laagdrempelige inlooph functie:

Naast het aanbod aan activiteiten (die actieve deelname vereisen), kunnen inwoners ook vrijblijvend in het lokaal langskomen om een spelletje te spelen, een krant te lezen of iets te drinken.

Permanentie en dienstverlening sociaal werker buurtgerichte zorg

Elke dinsdag zijn de sociaal werker buurtgerichte zorg van het Zorgnetwerk en de opbouwwerker van SAAMO aanwezig om hulpvragen en signalen op te vangen van bezoekers. In kader van De Stek, en gelijkaardig aan de werking van de Kersecorff, worden hier geen persoonlijke dossiers bijgehouden. Mensen kunnen er wel op weg geholpen worden met bepaalde vragen.

De vier functies van de Stek vullen elkaar aan, maar dit wil niet zeggen dat deze op één locatie of door één organisatie georganiseerd worden.

In de Grachtstraat in Leper wordt binnenkort ook een antennepunt van dienstencentrum de Kersecorff opgestart. Hier zijn reeds heel wat dienstverlenende organisaties aanwezig, maar een echte laagdrempelige ontmoetingsfunctie is daar nog niet aanwezig. Mits de nodige afspraken kan er voor de andere functies (doorverwijzen, leren en politiseren) samengewerkt worden met de reeds aanwezige organisaties.

Politiseren

Leefwereld leren kennen

Politisering begint bij inzicht in de leefwereld van de (kwetsbare) bezoeker, deelnemer, vrijwilligers, ... Vaste bezoekers van Ter Plekke delen gemakkelijk hun verzuchtingen met de sociaal werker buurtgerichte zorg en opbouwwerker. **Het informele kader werkt de vertrouwensband tussen medewerker en bezoeker in de hand.** Zowel de sociaal werker buurtgerichte zorg als de opbouwwerker hebben een goed beeld van de leefwereld van hun bezoeker, zonder bezoekers 'uit te horen'.



De kennis van de leefwereld van inwoners van het dorp vertrekt echter vanuit betrokkenheid bij de werking. Met andere woorden: **het inzicht in de leefwereld van (kwetsbare) bewoners begint en eindigt bij mensen die in de werking zelf binnenkomen.** We merken weinig bezoek van jonge gezinnen (terwijl uit het buurtonderzoek een hoge aanwezigheid van indicatorleerlingen aantoonde). Dit zorgt voor een 'blinde vlek' bij de kennis over deze doelgroep.

Enkele oplossingen:

- In de lokale lagere school Simizil is reeds een **brugfiguur** aanwezig. Zij staat in nauw contact met gezinnen die worden doorverwezen door de directie, zorgleerkrachten, ... Regelmatig overleg met deze brugfiguur kan deze 'blinde vlek' ondervangen.
- **Outreaching werken**, met o.a. focus op jonge gezinnen, kan nadrukkelijker een plaats krijgen binnen het werk van een sociaal werker buurtgerichte zorg. Vormingen rond de aanpak van outreachend werken en de plaats hiervan binnen de organisatie (zowel voor veldwerkers als leidinggevenden) worden regelmatig georganiseerd door SAM vzw.

Signaalfunctie

Naast de contacten en kennis opgedaan in de werking, werden reeds op verschillende manieren signalen verzameld. Het buurtonderzoek (supra) is hier een voorbeeld van. Daarnaast worden alle hulpvragen geregistreerd in een intern document van het Zorgnetwerk. Dit register mag echter geen stilzwijgend document worden. **De grote uitdaging is om de signalen naar de juiste beleids- en oplossingsactoren door te geven, en zo de signalen te vertalen naar concrete acties.**

Ervaringen worden wel uitgewisseld in verschillende lokale overlegorganen (jeugd welzijnsoverleg, netwerk vrijetijdsparticipatie, ...) en intern in het team besproken.

Het is belangrijk om goed terug te koppelen naar bezoekers wat er gebeurd met signalen die je bewust bij hen verzameld.

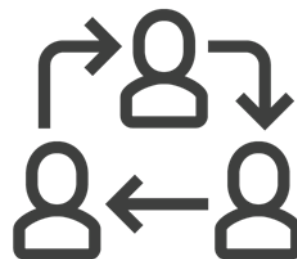
Vb. Tijdens de info-avond mobiliteit werd een gesprek aangegaan met de mobiliteitsambtenaar. Er werden verschillende verzuchtingen gedeeld met de ambtenaar. Achteraf was terugkoppeling moeilijk: het verslag met een overzicht van alle topics verstuurd naar alle aanwezigen, maar verder was het onduidelijk of deze signalen effectief naar oplossingen zouden leiden. Met dergelijke uitwisseling zonder concreet resultaat loop je het gevaar mensen enkel ontmoedigd worden om problemen aan te kaarten. Dit kan deels ondervangen worden door duidelijk te communiceren wat er achteraf met de verzamelde informatie gebeurd, en wat binnen de werking mogelijk is.

Inspraak in lokaal (sociaal) beleid

Wat in Ter Plekke nog ontbreekt, is een manier voor bezoekers om rechtstreeks met het lokaal beleid in gesprek te gaan. Dit kan zeker een interessant spoor zijn om in de toekomst verder te verkennen.

Verwijzen

Verwijzen gebeurt steeds op basis van de **vertrouwensrelatie** tussen bezoeker en maatschappelijk werker. In een Stek komt iedereen binnen als bezoeker, niet (in eerste instantie) als hulpvrager. De hulpvraag komt wanneer de bezoeker vertrouwd genoeg is met de beroepskracht en de Stek. Hierdoor wordt het informele karakter van de werking gegarandeerd.



Discretie

Een uitdaging bij het doorverwijzen binnen de mobiele werking is discretie:

In Ter Plekke komt een bezoeker langs met een heel concrete vraag naar de dienstverlening van Zorgnetwerk Ieper. Ze werkt een blik in het lokaaltje en vraagt: “Kunnen we ergens weg van het volk zitten?”

In het gebouw zijn er weinig mogelijkheden om je af te zonderen, dus wordt de rest van het gesprek rechtstaand in de gang gevoerd.

Als provisoire oplossing kan de sociaal werker buurtgerichte zorg op huisbezoek, of kan de bezoeker uitgenodigd worden in het stadhuis voor een gesprek.

Verwijzen ≠ dossiers behandelen

De verwijzfunctie staat in functie van de autonomie van de Stek-werking (zie verder). Er worden geen dossiers behandeld, er wordt geen ingrijpende hulpverlening geboden binnen een Stek en de Stek heeft ook geen controlerende functie. Dit is ook het geval in vast dienstencentrum De Kersecorff.

Er wordt wel bewust gekozen om binnen een Stek te werken vanuit verschillende expertises. Bij opstart van een Stek is het dan ook essentieel om partnerschappen met andere organisaties aan te gaan om zo laagdrempelig mogelijk te kunnen werken. De opbouwwerker is geen hulpverlener, maar de sociaal werker buurtgerichte zorg wel. De werkers vullen elkaar aan en op die manier kunnen mensen toch verder geholpen worden als blijkt dat iemand op de grens van zijn of haar kennis of functie botst.

Verwijzen volgens doelgroep

Binnen Zorgnetwerk is er heel wat kennis rond thuiszorgondersteunende diensten (interne en externe diensten). Er bestaat een overzicht van dergelijke diensten, en actieve vrijwilligers krijgen hier ook vorming rond. Deze bestaande expertise clustert zich rond thema's die zich richten op de doelgroep die (vroeger) prioritair was vastgelegd, nl. senioren en de opdracht die vroeger was vastgelegd, nl. kwetsbare personen ondersteunen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te wonen.

De focus op senioren en thuiszorgondersteuning herkennen we in:

- het aanbod van thuiszorgondersteunende diensten, zoals vervoer voor minder mobiele personen, poetshulp, ...
- het profiel van de gemiddelde bezoeker in de Kersecorff, Ter Plekke Zillebeke, ...

- de vorming sociale kaart voor vrijwilligers die zich vooral richt op familiehelp, warme maaltijden, ... Vragen rond andere thema's zoals tewerkstelling, onderwijs en opvoeding, integratie, ... aan het Zorgnetwerk komen weinig tot niet voor.

Indien Zorgnetwerk hun de ontmoeting en 0^e en 1elijnsfunctie wil uitbreiden naar andere doelgroepen, valt het aan te raden om met andere organisatie en diensten samen te werken, om zo het sociaal netwerk van de organisatie uit te breiden. (zie ook: samenwerken)
Daarnaast vormen de openingsuren ook een drempel voor heel wat doelgroepen die nu nog niet bereikt worden. (Zie ook: randvoorwaarde toegankelijkheid).

AANBEVELINGEN TER PLEKKE IN UITVOERING

LEREN

- Om de leer- en informatiefunctie te versterken, en de focus nog meer te leggen op bepaalde thema's, kunnen diensten of organisaties uitgenodigd worden om zitdagen te organiseren in Ter Plekke.
- “k Vraag het aan Alice” kan verder worden verzelfstandigd. In samenwerking met SAAMO wordt een vorming opgemaakt voor vrijwilligers, over een ‘sociale kaart’ ivm digitale vaardigheden, info over privacy-wetgeving, ...

ONTMOETEN

- Voor de vrijwilligerswerking is het nuttig om eenduidige afspraken te maken over het onthaal van nieuwe bezoekers en hun rol binnen de werking. Dit kan worden opgenomen in de vorming voor vrijwilligers vanuit Stad Ieper.
- Om ervoor te zorgen dat iedere bezoeker op dezelfde manier onthaald wordt en dezelfde info meekrijgt, is het een meerwaarde dat er een onthaalbrochure wordt opgemaakt met het huishoudelijk reglement, contactgegevens van de werkers, een overzicht van het aanbod en de belangrijkste afspraken en weetjes over de werking.

POLITISEREN

- De mobiele werkingen, zowel van ZNW als partners (vb Woorzorgcentra) kunnen ankerpunten worden voor het inspraakbeleid van Stad Ieper.
- Momenteel wordt een participatief traject met de bezoekers gelopen in kader van inspraak rond de activiteiten en het dienstenaanbod binnen Ter Plekke. Er is verdiepingspotentieel aanwezig: thematisch werken rond actuele thema's in het dorp of regio, inspraakmomenten vanuit Stad Ieper, vanuit de signaalfunctie van Ter Plekke met bezoekers in gesprek gaan met beleid...

VERWIJZEN

- Voor thema's die buiten de expertise van het Zorgnetwerk vallen, kunnen steekkaarten opgemaakt worden. De folders die verdeeld worden tijdens Samen Tafelen en de welzijn-katern die in Iedereen Ieper verscheen kunnen hiervoor als inspiratie dienen.
- Het voorzien van een ruimte om binnen de werking gevoelige gesprekken te voeren is aangewezen.
- Om de leefwereld van kwetsbare gezinnen beter te leren kennen en in kader van toeleiding naar het aanbod van Ter Plekke kan nog nauwer worden samengewerkt met de brugfiguur onderwijs, zorgleerkracht, ...

4.2. RANDVOORWAARDEN

Toegankelijk

We toetsen de toegankelijkheid van Ter Plekke af aan de vijf b's van Hubeau en Parmentier (1991).



Bereikbaar:

- **Openingsuren**

In Ter Plekke Zillebeke zijn bezoekers elke dinsdag van 9u00 tot 16u30 welkom om een drankje te nuttigen, de krant te lezen, een vraag te stellen aan de aanwezige maatschappelijk werker, ...

In de kwantitatieve evaluatie (zie bijlagen) zien we dat de bezoekers overwegend 65+ zijn. Tijdens de openingsuren zijn inwoners van beroepsactieve leeftijd dan ook vaak gaan werken, nemen ze de zorg op van jonge kinderen, ...

Om hieraan tegemoet te komen worden in de vakantie activiteiten opgezet in samenwerking met verschillende partners en worden op verschillende momenten gezinsvriendelijke activiteiten georganiseerd buiten de gebruikelijke openingsuren (vb boekenkaftmoment tot 18u, speelstraat op woensdag, ...).

- **Locatie**

Het grondgebied van de deelgemeente Zillebeke is uitgestrekt, maar het lokaal bevindt zich dicht bij de dorpskern. Inwoners van de dorpskern kunnen dus relatief gemakkelijk bij het lokaal geraken. Er is een parking in de buurt en naast het lokaal loopt een veelgebruikte wandel- en fietsverbinding met centrum Ieper. Het lokaal bevindt zich op de gelijkvloers: bezoekers moeten geen trappen doen. Het lokaal is dus makkelijk toegankelijk voor senioren die minder mobiel zijn.

- **Aanspreekbaarheid medewerkers**

Bij aanvang van het project werden postkaartjes verdeeld met een foto en contactgegevens van de betrokken sociaal werker buurtgerichte zorg en opbouwwerker. De gegevens van het Zorgnetwerk worden vermeld op de flyers met het maandelijks programma.

Beschikbaar:

De groep wandelaars op dinsdagochtend blijft groeien. Het lokaal van OC In 't Riet wordt daarom ook steeds kleiner om elke wandelaar én eventuele bezoekers te ontvangen. Op het moment van schrijven werd dit nog niet als een probleem ervaren, maar indien de werking blijft groeien zal het moeilijk worden om iedereen 's morgens een (zit)plaats aan te bieden. In de namiddag, wanneer er geen aanvullende activiteit gepland is, komen wel vaker mensen langs die zich beter voelen in een rustigere omgeving.

Bepaalde recreatieve activiteiten zijn ook snel volzet.

Begrijpbaar:

Het aanbod van Ter Plekke wordt bekend gemaakt met een maandelijks flyer.

Deze wordt op verschillende manieren verspreid:

- De flyer wordt telkens op papier verspreid bij lokale handelaars, doorgaans één of twee weken op voorhand.
- Het programma wordt gedeeld op de facebookpagina van de sociaal werker buurtgerichte zorg en opbouwwerker. De post wordt vaak nog gedeeld door mensen uit het dorp, en in de facebookgroep van het dorp ('Je zi van Zillebeke aj...').
- Een selectie van de activiteiten wordt gepromoot via de site van Stad Ieper en via de nieuwsbrief van Zorgnetwerk Ieper.

Voor bepaalde activiteiten wordt een aparte flyer opgemaakt (vb. energie-snoeiërs). Deze wordt vaak ook digitaal of fysiek verspreid bij relevante partners in het dorp of in het werkveld.

Bij bepaalde sleutelmomenten kan het interessant zijn om de lokale pers aan te spreken. Zo verscheen er in de krant van West-Vlaanderen een artikel voor de opstart van de werking.

Tot op heden is er nog weinig aandacht voor anderstaligen in het dorp. Na navraag bij de eerste anderstalige bezoeker blijkt de maandelijkse flyer enkel verstaanbaar mits een goede vertaalapp of met de nodige duiding door de sociaal werker buurtgerichte zorg, vrijwilligers of bezoekers. Dit is een aandachtspunt voor de verdere inzet op het betrekken van anderstaligen binnen de werking.

Betaalbaar:

Het prijsbeleid van zowel drank als activiteiten loopt in grote lijnen gelijk met dat van vast dienstencentrum De Kersecorff. De aankoopprijs van koffie en water bij OC In 't Riet is echter relatief duur in vergelijking met sommige andere Stekwerkingen en kan een drempel vormen voor de meest kwetsbare bezoekers.

Het zou zinvol zijn om te bekijken hoe aan deze noden tegemoet gekomen kan worden en eventueel te streven naar een gratis of sterk in prijs verlaagd aanbod van water en koffie tijdens de openingsuren van Ter Plekke.

Voor recreatieve activiteiten wordt zoveel als mogelijk gewerkt met het UitPas-tarief.

Bruikbaar:

We toetsen de bruikbaarheid van het aanbod van Ter Plekke af voor twee doelgroepen:

1. **Senioren**, de voornaamste groep die van bij de aanvang deelneemt aan de werking
2. **Jonge gezinnen** (ouders en kinderen) gezien verschillende indicatoren uit het buurtonderzoek duiden op een verhoogde aanwezigheid van jonge gezinnen/kinderen met een verhoogd risico op maatschappelijke kwetsbaarheid.

• Senioren

De vaste bezoekers zijn bijna exclusief 60+. Aangezien het aanbod van (recreatieve) activiteiten wordt opgesteld in samenspraak met de vaste bezoekers en vrijwilligers, wil dat zeggen dat de activiteiten dus ook het meest op hun noden zijn afgestemd. Zo werd er een kruidenwandeling georganiseerd, een yoga-sessie specifiek afgestemd op oudere deelnemers, ... Allemaal gegroeid uit de interesses van de vaste bezoekers.

Eén van de voornaamste functies van het Zorgnetwerk is het bieden van (of toeleiden naar) gepaste thuiszorgondersteunende diensten. Die nood aan ondersteuning bij het zelfstandig thuis wonen wordt natuurlijk groter naarmate de leeftijd toeneemt. Het is dus logisch dat een groot aandeel van de expertise van het Zorgnetwerk en de sociaal werker buurtgerichte zorgen afgestemd zijn op een oudere doelgroep.

Sociaal werker buurtgerichte zorg Bo krijgt nog steeds veel vragen over zorgvolmachten, zorgpremies, mantelzorg, pensioenen, ...

• Jonge gezinnen

Jonge gezinnen (zowel ouders als kinderen) nemen over het algemeen minder deel aan het activiteitenaanbod. De factor bereikbaarheid (vooral de openingsuren) spelen hier zeker in mee. Het is ook waarschijnlijk dat het activiteitenaanbod niet helemaal afgestemd is op een jonger publiek. We zijn in elk geval zeker dat de jonge gezinnen geen inspraak hebben in het aanbod, ze zijn immers nooit aanwezig op programmapraat, en zelden in de werking om ideeën uit te wisselen met de sociaal werker buurtgerichte zorg, vrijwilligers of andere bezoekers.

Er komen ook geen vragen naar informatie over dienstverlening vanuit deze doelgroep.

Twee belangrijke opmerkingen:

- Op initiatief van de sociaal werker buurtgerichte zorg en opbouwwerker (dus eerder aanbodgericht) worden sporadisch wel activiteiten georganiseerd die zich specifiek richten op gezinnen: boekenkafmoment, voorleesmoment, ... Vooral de speelstraat in mei was een enorm succes.
- De brugfiguur onderwijs van Stad Ieper is actief in de lagere school in Zillebeke. In samenspraak met directie en zorgleerkrachten begeleid ze kinderen en gezinnen in een maatschappelijk kwetsbare positie. Indien Zorgnetwerk ook effectief de gezinnen in Zillebeke wil bereiken, zou een nauwe samenwerking met de brugfiguur (mits duidelijke taakverdeling) een groot pluspunt vormen.

Participatie

SAAMO maakt het onderscheid tussen drie vormen van participatie. We spreken over **maatschappelijke participatie** wanneer burgers actief deelnemen aan de maatschappij. Dit kan gaan over deelnemen aan de arbeidsmarkt, maar ook over kinderen die naar de jeugdbeweging gaan, het verenigingsleven, ...



De UitPas is een recent initiatief dat dient om deelname aan vrijetijdsactiviteiten (een belangrijke vorm van maatschappelijk participatie) te bevorderen. Iedereen kan een UitPas aanvragen en punten sparen om in te wisselen tegen een voordeel dat elke deelnemende organisatie bepaald. Binnen zorgnetwerk kunnen bezoekers vijf punten inwisselen voor een gratis koffie, tien punten inwisselen voor een gratis deelname aan specifieke activiteiten, ...

Wie recht heeft op verhoogde tegemoetkoming kan een UitPas kansentarief aanvragen. Organisaties die deelnemen aan het UitPas-systeem kunnen ervoor kiezen om bepaalde activiteiten aan te bieden aan een UitPas kansentarief. De personen die recht hebben op zo'n kortingstarief betalen dan een vijfde van het normale inschrijvingsgeld.

Naast dit basissysteem wordt in vele andere gemeenten bredere acties opgezet voor gebruikers van de UitPas.

Het spreekt voor zich dat de concrete Stek-werking ook wordt uitgebouwd in samenspraak met bezoekers, vrijwilligers, ... Er is dus ook sprake van **participatie op niveau van de Stek**.

In Ter Plekke beslist elke bezoeker zelf in welke mate hij/zij betrokken is in de werking. Deelname aan activiteiten is geheel vrijblijvend en wie binnenkomt is niet verplicht om iets te consumeren. Wie wil kan zich inzetten als vrijwilliger, en kan zelf (in samenspraak met de sociaal werker buurtgerichte zorg) bepalen op welke manier hij/zij zich inzet.

De buurtwerker en opbouwwerker zijn altijd aandachtig voor de interesses van de bezoekers en vrijwilligers, maar daarnaast is er ook een heel concreet tweemaandelijks inspraakmoment: **programmapraat**. Op dat moment worden niet alleen ideeën voor het programma van volgende maanden verzameld, maar wordt ook gevraagd naar sterktes en zwaktes van de werking (communicatie, toegankelijkheid, ...). In bijlagen zit een uitgeschreven versie van deze methodiek.

Beleidsparticipatie gaat over besluitvoering: de mogelijkheid van burgers om hun omgeving (en dus beleid) te beïnvloeden.

In het bestuursakkoord van Stad Ieper lezen we, onder het onderdeel 'Een Ieper dat luistert' volgende voornemens:

We werken aan een globaal inspraakbeleid en passen dit toe doorheen onze hele organisatie, op maat van elk project. Inspraak mag zich niet beperken tot een informatievergadering op één tijdstip op één plaats. Participatie, co-creatie, een informatiemarkt, deur-aan-deur,... behoren tot de brede waaier aan mogelijkheden.

Hieruit kunnen we afleiden dat Stad Ieper een prioriteit wil maken van beleidsparticipatie. Om ook inwoners (in een maatschappelijk kwetsbare situatie) te bereiken kunnen de verschillende buurtgerichte werkingen (zowel van Zorgnetwerk, van de Woonzorgcentra en andere organisaties) dienen als ankerpunten van een participatiebeleid.

Binnen SAAMO wordt het onderscheid gemaakt tussen een principiële invulling en instrumentele invulling van het begrip participatie. In bijlagen wordt het verschil tussen beiden schematisch weergegeven. Wanneer activiteiten georganiseerd worden rond participatie is het belangrijk dat die (in de mate van het mogelijke) zoveel vertrekken vanuit een principiële invulling van participatie.

Een mogelijke valkuil bij het organiseren van contacten met (lokaal) beleid is dat het voor deelnemers niet duidelijk is hoe hun inbreng achteraf wordt verwerkt. Wanneer er expliciet wordt gevraagd naar de inbreng van inwoners en hier wordt geen gevolg aan gegeven (of het gevolg is voor hen niet duidelijk), versterkt dit een gevoel van weinig inspraak. Dit zal vaker het geval zijn wanneer de organisator vertrekt vanuit een instrumentele invulling van het begrip participatie. Een avond waarbij enkel informatie wordt overgedragen, wordt dan ook beter benoemd als info-avond dan inspraakmoment.

Autonomie

Tijdens de samenwerking wordt het project gefinancierd door verschillende subsidiekanalen.

SAAMO en Stad Ieper delen de personeelskosten, andere kosten worden hoofdzakelijk door OCMW Ieper betaald en gecompenseerd door Europese subsidies voor plattelandsontwikkeling (Leader). SAAMO wordt gesubsidieerd met decretale middelen voor het uitwerken van De Stek.

De opbouwwerker van SAAMO heeft daarom een zekere autonomie in het uitwerken van het project. Dit werd ook zo ervaren tijdens de uitbouw van de eerste Stek/Ter Plekke in Zillebeke.



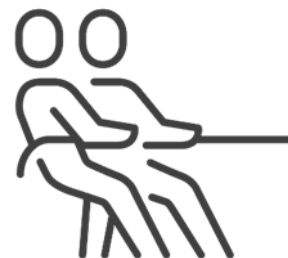
Er werd ook geen druk ervaren door andere diensten om een controlerende of hulpverlenende functie aan te bieden. Elke hulp die wordt geboden binnen de Stek is op vraag van de bezoeker. Bezoekers worden ook niet verplicht doorverwezen.

Samenwerken

Voldoende partners, expertise en middelen/Samenwerking met vrijwilligers

De praktische organisatie van de inloof functie en activiteiten gebeurt door een samenwerking tussen Zorgnetwerk, vrijwilligers en, voor de duur van de samenwerking, de opbouwwerker van SAAMO.

Gezien het gebruik van een extern lokaal, waar geen stockageruimte is en Zorgnetwerk niet de enige gebruiker is, brengt de werking heel wat logistiek en administratief werk met zich mee: verhuis en opzet van materiaal, opkuis, ... Hierdoor gaat een groot deel van de inzet van de buurtwerker en opbouwwerker niet naar hun kerntaken (maatschappelijk werk en opbouwwerk). De logistieke ploeg ondersteunt waar mogelijk, maar door een beperkte personeelsbezetting is die ondersteuning vaak beperkt. Vrijwilligers nemen nu al heel wat taken op zich, maar de draagkracht van de vrijwilligers is beperkt. Het kan bovendien niet de bedoeling zijn om vrijwilligers taken te laten uitvoeren die in principe voor interne krachten zijn.



Zeker bij de uitbouw van verschillende antennepunten is een uitbreiding van de logistieke ploeg noodzakelijk.

Netwerk...

... binnen het dorp

Tijdens de opstart van Ter Plekke Zillebeke is gebleken hoe belangrijk het is om **de werking af te stemmen met lokale verenigingen en sleutelfiguren**.

Voor lokale verenigingen moet de opzet van het project duidelijk zijn. Binnen Ter Plekke worden ook laagdrempelige recreatieve activiteiten aangeboden, maar

- In functie van bereiken van kwetsbare doelgroepen
- In functie van toeleiding naar gepaste hulp- en dienstverlening

In elk geval wordt best vermeden dat het activiteitenaanbod gelijkloopt met het aanbod van lokale verenigingen. De werking mag niet ervaren worden als concurrentie.

...binnen werkveld

Uit het buurtonderzoek kwamen wezen heel wat zaken op aanwezigheid van kinderen en jongeren met een verhoogd risico op maatschappelijke kwetsbaarheid.

Zorgnetwerk heeft weliswaar enige kennis van de sociale kaart rond kwetsbare kinderen en gezinnen, maar heeft in de praktijk weinig ervaring met een aanbod voor deze doelgroep. Hiervoor werd samengezeten met verschillende diensten, zowel van Stad Ieper als extern, met wisselend succes:

- Voor de Speelstraat in Zillebeke werden zowel Huis van het Kind, Koala, Uit de Marge en Groep Intro uitgenodigd. Niemand van deze actoren was aanwezig.
- Na enkele Kids-momenten in Zillebeke haakt de jeugdopbouwwerker van Uit De Marge af. De werking in Ieper vraagt al een volledig tijdsinvestering, dus is er geen ruimte om ook in Zillebeke structureel aan de slag te gaan.
- Uit gesprekken met de directie van basisschool Zillebeke blijkt een grote vraag naar vrijetijdsbesteding voor kinderen en jongeren of een vorm van opvang in het dorp zelf. Na navraag bij de jeugddienst blijkt ook hier weinig marge om in de deelgemeenten een werking uit te bouwen, of de bestaande speelpleinwerking uit te breiden.

AANBEVELINGEN RANDVOORWAARDEN

TOEGANKELIJK

- Om ook anderstaligen bij de werking te betrekken, moeten de flyers in eenvoudige taal en eventueel met ondersteunende beeldtaal opgemaakt worden.
- Er moet bekeken worden of water, koffie en thee gratis of aan sterk verlaagd tarief kan worden aangeboden tijdens de openingsuren van Ter Plekke.
- Indien de antennepunten verschillende doelgroepen willen bereiken, blijft het belangrijk om sommige activiteiten buiten de gebruikelijke openingsuren te organiseren en externe partners te betrekken.

PARTICIPATIE

- Het huidig stadsbestuur neemt zich voor om de burger te betrekken bij de uitwerking van het beleid. De buurtwerkingen kunnen dienen als ankerpunt voor participatietrajecten.
- Maatschappelijke participatie: Het Uitpas-systeem wordt al heel frequent gebruikt in de werking in Zillebeke, zowel door gebruikers met een gewone kaart als gebruikers met Uitpas kansentarif. Toch is het systeem nog niet gekend bij veel mensen, en zijn de voordelen nog eerder beperkt. Een verdere uitbouw van dit systeem zou heel wat mensen de kans geven om vaker deel te nemen aan het vrijetijdsaanbod in Ieper.

SAMENWERKEN

- Blijvend en regelmatig contact met lokale verenigingen is cruciaal voor het vlot verloop van de werking. Van bij de opstart van de werking moeten activiteiten goed afgestemd worden, en de opzet van de werking moet duidelijk zijn om concurrentie en onvrede te vermijden.
- Om het takenpakket te vrijwaren moet de buurtwerker voldoende administratieve en logistieke ondersteuning krijgen. Hieronder valt ook: een goede uitrusting. Heel concreet kan goede wifi in de gebruikte ruimtes heel wat dubbele administratie vermijden.
- Zorgnetwerk heeft een beperkte draagkracht en bereikt niet iedereen. Afhankelijk van de noden van verschillende buurten, blijft het interessant om externe diensten en organisaties te betrekken bij de verschillende mobiele antennepunten.

Nuttige links:

Participatie aan het lokaal sociaal beleid van groepen met minder behartigde belangen:

https://demos.be/sites/default/files/participatie_aan_het_lokaal_sociaal_beleid_van_groepen_met_minder_gehartigde_belangen_participatiehefboom_handvatten.pdf

45 Methodieken voor lokale beleidsparticipatie – ook voor kwetsbare burgers! VVSG

Toolbox werkvormen: Vlaanderen

[Toolbox werkvormen: Stappenplan | Vlaanderen Intern](#)

Participatieladder burgerparticipatie

[Participatieladder | Vlaanderen Intern](#)

5. Belangrijkste good-practices en aanbevelingen

BUURTONDERZOEK

- Indien er, in functie van de erkenning voor de dienstencentra, verwacht wordt dat er elke drie jaar een buurtonderzoek gevoerd wordt, valt het aan te raden voor de buurtwerkers om vorming te volgen rond de online toepassing Provincie in Cijfers. Hier kunnen makkelijk cijfergegevens op teruggevonden worden, grafisch worden weergegeven, ...
- Gesprekspartners kunnen gekozen worden naargelang de buurt. In Zillebeke werd vooral gesproken met buurtbewoners. Door de grote aanwezigheid van professionele actoren in vb de Grachtstraat zal het daar interessant zijn om ook veel professionele actoren te bevragen.
- In landelijke gebieden, zoals de deelgemeenten van Ieper, speelt de problematiek van verdoken armoede. Kwetsbare groepen zijn er in minder uitgesproken concentraties aanwezig, en vallen vaak niet op in de cijfers. Bij het verwerken van de cijfers wordt dus best gekeken naar percentages (i.p.v. absolute aantallen) en wordt best vergeleken met relevante vergelijkingingsgebieden (vb. deelgemeente t.o.v. andere deelgemeenten, zonder Ieper Centrum)

COMMUNICATIE

- Een goed uitgewerkt communicatieplan is van belang om op een efficiënte en impactvolle manier aan de slag te gaan met de bekendmaking van een startend project en om uitgebouwde activiteiten en werkingen op het juiste moment in de verf te zetten.
- Vertrek vanuit heldere en scherp geformuleerde doelstellingen en stem af met de juiste diensten (cf. interne communicatiedienst van Stad Ieper).

LEREN

- De informatieve functie hoeft niet enkel door Zorgnetwerk zelf uitgebouwd te worden. Binnen Stad Ieper, Dienst Welzijn, Eerstelijnszone, ... worden reeds heel wat informatieve campagnes georganiseerd, die echter enkel binnen Ieper Centrum georganiseerd worden. De mobiele dienstencentrumwerking biedt een mogelijkheid schriftelijke (folders) en mondelinge (lezingen, workshops, ...) informatie rond welzijn, rechten, ... te verspreiden in de deelgemeenten.
- Het Digipunt in Zillebeke wordt verzelfstandigd en uitgebreid naar de Kersecorff en andere mobiele antennepunten van het mobiel LDC. Prioriteiten zijn de vorming van vrijwilligers en een goeie wifi-verbinding in elk mobiel antennepunt.

VERWIJZEN

- Voor thema's die buiten de expertise van het Zorgnetwerk vallen, kunnen steekkaarten opgemaakt worden. De folders die verdeeld worden tijdens Samen Tafelen en de welzijn-katern die in iedereen Ieper verscheen kunnen hiervoor als inspiratie dienen.
- Het voorzien van een ruimte om binnen de werking gevoelige gesprekken te voeren is aangewezen.
- Om de leefwereld van kwetsbare gezinnen beter te leren kennen en in kader van toeleiding naar Ter Plekke kan nog nauwer worden samengewerkt met de brugfiguur onderwijs, zorgleerkracht, ...

SAMENWERKEN

- Een goed contact met de verenigingen is noodzakelijk voor de vlotte werking van het mobiele dienstencentrum. Daarbij is noodzakelijk dat duidelijk gecommuniceerd wordt wat de opzet is van het project: de laagdrempelige ontmoeting is een middel om mensen te bereiken, het uiteindelijk

doel is rechtenverkenning. Activiteiten door het antennepunt vallen dus qua inhoud en tijdstip best niet samen met activiteiten van het verenigingsleven.

- Logistieke en administratieve ondersteuning is noodzakelijk opdat de buurtwerker tijd heeft voor zijn of haar kerntaak: met de bezoekers bezig zijn.
- Om een breed spectrum aan informatie en dienstverlening dicht bij de bewoners van de deelgemeenten te brengen, is het noodzakelijk dat niet alleen de buurtwerker van Zorgnetwerk activiteiten organiseert, maar dat ook andere diensten en organisaties bij gelegenheid recreatieve en informatieve activiteiten organiseert.

TOEGANKELIJK

- Indien de mobiele werking ook anderstaligen wil bereiken moet communicatie over het programma in toegankelijker Nederlands worden opgesteld.
- Er moet bekeken worden of water, koffie en thee gratis of aan sterk verlaagd tarief kan worden aangeboden tijdens de openingsuren van Ter Plekke.
- Indien de antennepunten verschillende doelgroepen willen bereiken, blijft het belangrijk om sommige activiteiten buiten de gebruikelijke openingsuren te organiseren en externe partners te betrekken.

PARTICIPATIE

- Beleidsparticipatie: De verschillende antennepunten kunnen dienen als ankerpunten voor het inspraakbeleid van Stad Ieper.
- Maatschappelijke participatie: Het Uitpas-systeem wordt al heel frequent gebruikt in de werking in Zillebeke, zowel door gebruikers met een gewone kaart als gebruikers met Uitpas kansentarif. Toch is het systeem nog niet gekend bij veel mensen, en zijn de voordelen nog eerder beperkt. Een verdere uitbouw van dit systeem zou heel wat mensen de kans geven om vaker deel te nemen aan het vrijetijdsaanbod in Ieper.

VARIA:

- Vorming rond outreachend werken (SAM vzw) is een meerwaarde om de outreachende functie van Ter Plekke verder te professionaliseren en structureel aan te pakken.
- Het antennepunt in Zillebeke vertrekt vanuit de ontmoetingsfunctie voor inwoners van de buurt. In de buurt van de Grachtstraat is reeds een buurtwerking uitgebouwd die minder focust op hulp- en dienstverlening. Wel zijn er verschillende dienstverlenende organisaties aanwezig waar doelgroepen al langskomen. Het antennepunt in de Grachtstraat kan dus eerder vertrekken vanuit een samenwerking met de reeds aanwezige organisaties.
- Het Digipunt in Zillebeke wordt verzelfstandigd en uitgebreid naar de Kersecorff en andere mobiele antennepunten van het mobiel LDC. Voorwaarden voor een succesvolle werking zijn o.a. de vorming van vrijwilligers en een goeie wifi-verbinding in elk mobiel antennepunt.
- Een goede, toegankelijke infrastructuur is belangrijk. De lokalen die gebruikt worden moeten voldoende beschikbaar zijn voor de sociaal werker buurtgerichte zorg. Daarnaast moet een goede internetverbinding voorzien zijn zodat administratieve zaken ad hoc afgehandeld kunnen worden. Een zekere stockageruimte bespaart de sociaal werker buurtgerichte zorg heel wat verhuiswerk. Daarnaast moeten de locaties ook voldoen aan de regelgeving voor een mobiel dienstencentrum.

6. Tot slot...

In dit document werd het eerste antennepunt van de mobiele dienstencentra in Ieper geëvalueerd. In een jaar is al veel bereikt: de werking is al een vaste waarde in het dorp. Een grote groep wandelaars vindt elke week hun weg naar Ter Plekke. Minder mobiele inwoners komen ook graag een koffietje drinken, knutselen, ...

Maar nog belangrijker: registratie toont ook aan dat sociaal werker buurtgerichte zorg Bo gekend is als laagdrempelig aanspreekpunt bij allerhande vragen of problemen. Heel wat inwoners hebben dankzij de werking nu recht op verhoogde tegemoetkoming, sociaal tarief energie, een mazoutpremie, ...

Natuurlijk zijn er nog enkele punten waarop de werking geoptimaliseerd kan worden, in samenwerking met SAAMO of wanneer de werking verzelfstandigd wordt binnen Zorgnetwerk Ieper. In dit document staan een reeks aanbevelingen en good-practices. Die kunnen niet allemaal (gelijktijdig) uitgevoerd of bijgewerkt worden. Zorgnetwerk Ieper en Stad Ieper kiezen waar de prioriteiten liggen.

Met de kerngroep werd beslist om het komende jaar op volgende punten verder in te zetten voor het volgend jaar:

- de informatiefunctie verder uitbreiden, waar mogelijk in samenwerking met interne en externe diensten en organisatie.
- de Stek-functies uitbreiden voor gezinnen in een kwetsbare situatie en outreachend inzetten om volwassenen die momenteel thuis zijn en bijvoorbeeld psychische drempels ervaren, werkloos zijn, e.d. op te sporen en te betrekken.
- de uitbouw en verzelfstandiging van de Digipunten, door vorming van vrijwilligers

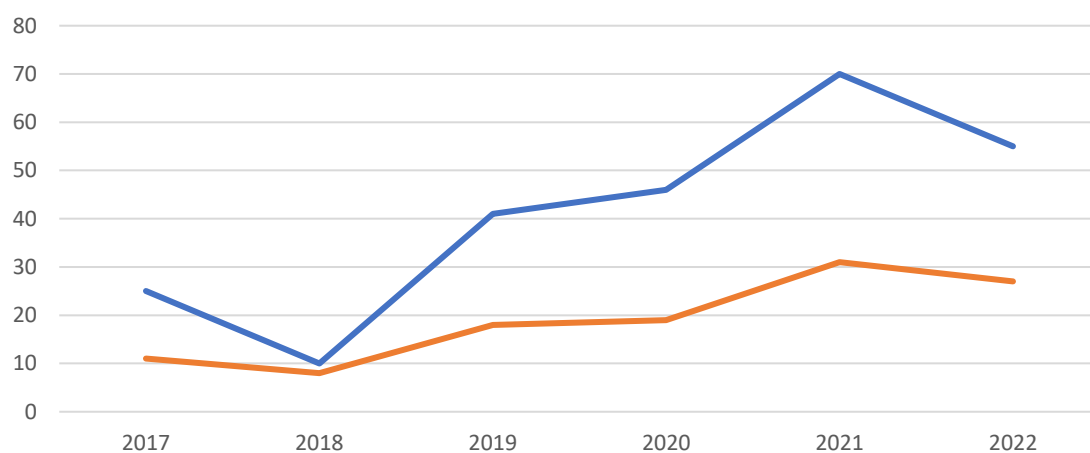
De uitbouw van de mobiele werking vraagt veel van een team in transitie. Een oprechte dank aan de maatschappelijk werkers, de logistieke en administratieve ploeg die samen met ons de uitdagingen van een mobiele werking zijn aangegaan.

7. Bijlagen

7.1. Cijfergegevens

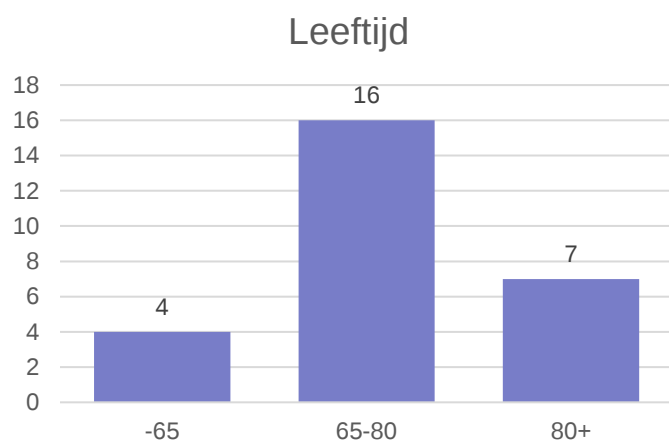
EVOLUTIE VAN HET AANTAL HULPVragen EN HULPVrAGERS

Evolutie Hulpvragen en Hulpvragers ZNW uit Zillebeke

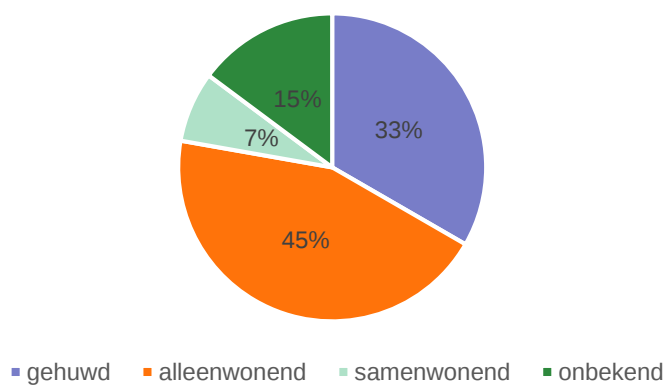


	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Hulpvragen Zillebeke	25	10	41	46	70	55
Hulpvragers Zillebeke	11	8	18	19	31	27

PROFIEL VAN DE HULPVRAGER
uit Zillebeke 2022, t.e.m. 23/09



Burgerlijke Staat



Gebruikers UitPas 01.09.2021-01.09.2022

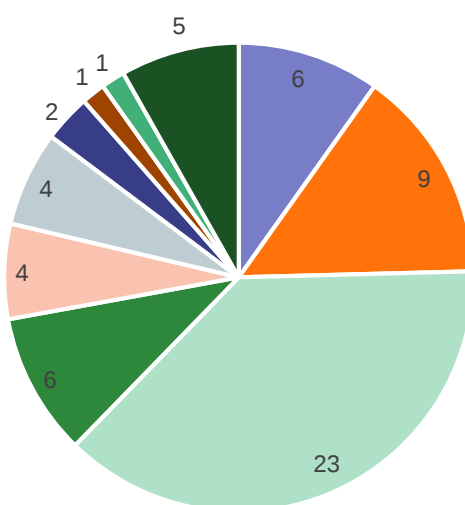
	Alle spaarders	Kansentarium	
Nieuwe Uitpassen	38	18	47%
Actieve spaarders	44	21	48%
Gespaarde punten	457	229	50%

AARD VD HULPVragen
van hulpvragers uit Zillebeke 2022, t.e.m. 23/09

Psychisch_relationeel	6	Luisterend oor	5
		Onbekend	1
Sociale_premies	9	Verwarmingstoelage	4
		Thuiszorgtoelage	1
		sociaal tarief gas en elektriciteit	2
		Verhoogde tegemoetkoming	1
		Onbekend	1
Dienstverlening_zorgnetwerk	23	Informatie dienstverlening znw	6
		Rechtenverkenning	3
		Hulp bij administratie	12
		Opvolging situatie	1
		Onbekend	1
Vrijtijdsbesteding	6	Overlopen activiteitsaanbod	1
		UitPas	5
Huisvesting_en_wonen	4	Energie	3
		WZC, DVC, serviceflat	1
Diensten_aan_huis	4	Poetshulp	2
		Thuiszorg	2
Mobiliteit	2	Parkeerkaart	1
		Mindermobielenvervoer	1
Juridisch	1	Erfenis	1
Inkomen	1	Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden	1
Praktische_hulp	5	Digitale hulp	5

Aard van de hulpvragen

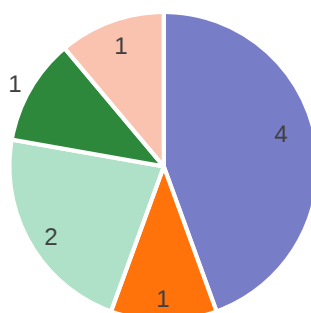
(hulpvragers uit Zillebeke 2022, t.e.m. 23/09)



- Psychisch relationeel
- Sociale premies
- Dienstverlening zorgnetwerk
- Vrijtijdsbesteding
- Huisvesting en wonen
- Diensten aan huis
- Mobiliteit
- Juridisch
- Inkomen
- Praktische hulp

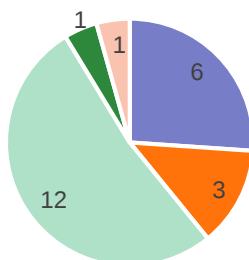
Aard hulpvragen: sociale premies

(hulpvragers uit Zillebeke 2022, t.e.m. 23/09)



- Verwarmingstoelage
- Thuiszorgtoelage
- sociaal tarief gas en elektriciteit
- Verhoogde tegemoetkoming
- Onbekend

Aard hulpvragen: Dienstverlening Zorgnetwerk (hulpvragers uit Zillebeke 2022, t.e.m. 23/09)



- Informatie dienstverlening znw
- Rechtenverkenning
- Hulp bij administratie
- Opvolging situatie
- Onbekend

7.2. Fiches methodieken Ter Plekke

Werkingsfiche Programmapraat 1.0

Samen met vaste bezoekers, vrijwilligers, ... bespreken we het programma van afgelopen maand (wat kan er beter?) en komende maand (ideeën verzamelen voor activiteiten). Iedereen zit aan één tafel en kan zijn mening kwijt. Een gespreksleider coördineert.



Aanpak en organisatie van de activiteit

- Aansluitend op de gezondheidswandeling (+/- 10u30) Ter Plekke (OC In 't Riet)
- De buurtmedewerker neemt schijfgerief (of laptop) en het programma van afgelopen maand mee
- Vooraf wordt bekendgemaakt dat er wordt vergaderd over het programma van de werking.
- In een voldoende grote ruimte worden tafels en stoelen klaargezet. Voor een kleinere groep (max 10 personen) kunnen twee of drie tafels in de lengte aan elkaar geschoven worden. Voor een grotere groep kunnen de tafels in een cirkel gezet worden. Het belangrijkste is elk lid van de groep elkaar kan zien en elkaar kan begrijpen.
- In eerste instantie wordt het programma van de afgelopen periode geëvalueerd.

Enkele richtvragen:

1. Spreekt het programma aan?
2. Waren de activiteiten toegankelijk?
3. Werd er duidelijk en voldoende gecommuniceerd over de activiteit?
4. Welke activiteiten zijn voor herhaling vatbaar?

een initiatief van

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

in samenwerking met

IEPER **Zorgnetwerk**
Ac Auris | Ter Waarde 1, 8900 Ieper | tel. 057 451 780
zorgnetwerk@ieper.be | www.ieper.be

Evaluatie werking Programmapraat

Sterktes

- Door dit moment te organiseren net na de wandeling, is het voor vaste bezoekers, vrijwilligers, ... makkelijk om aan te sluiten. De deelnemers moeten niet nog eens op een apart moment naar de werking komen.
- Door het programma in groep te bespreken, kan er meer uitgewisseld worden: wordt een mening gedeeld? Is er veel of weinig interesse voor een activiteit?
- Omdat je iedereen samen rond één tafel hebt voer je maar één keer het gesprek en win je tijd.

Werkpunten

- Verslag maken én modereren is veel voor één persoon. Er gaat heel wat informatie verloren als de verslaggever niet meer kan volgen.
- In een groep zullen mondige personen vaker het woord nemen. Zeker met één gespreksleider is het moeilijk om iedereen aan bod te laten komen.
- Door het specifieke vertrekpunt van het gesprek (wat vond je leuk om te doen? Wat wil je in de toekomst doen?) zal het gesprek vaak over recreatieve activiteiten gaan. Om informatie in te winnen over andere topics, stel je best concrete vragen op of gebruik je best een andere methodiek.

Werkingsfiche Programmapraat 2.0

Na de gezondheidswandeling gaat de buurtwerker of opbouwwerker tafel per tafel langs om het programma van afgelopen maand te evalueren, en om ideeën te sprokkelen voor volgende maanden. Er wordt niet enkel geïnformeerd over de activiteiten zelf. Er is aandacht voor alle aspecten van de werking: Is de locatie toegankelijk? Zijn de flyers leesbaar? Voel je je welkom in de groep? ...



Aanpak en organisatie van de activiteit

- Eén keer per maand, aansluitend op de gezondheidswandeling (+/- 10u30)
- Ter Plekke (OC In 't Riet)
- De buurtwerker neemt schrijfgerei (of een laptop) mee, en het programma van afgelopen maand mee.
- Vooraf wordt bekendgemaakt dat er wordt vergaderd over het programma van de werking.
- De werker gaat de verschillende tafels die verspreid staan in de ruimte langs om in kleine groep in gesprek te gaan over het afgelopen programma, ideeën te verzamelen voor de komende periode en signalen uit de werking op te vangen.
- Signalen en hulpvragen vanuit de groepjes worden geregistreerd en meegenomen bij de planning van nieuwe activiteiten. Waar nodig wordt onmiddellijk doorverwezen naar Zorgnetwerk of andere partners.

Enkele richtvragen:

1. Spreekt het programma aan?
2. Waren de activiteiten toegankelijk?
3. Werd er duidelijk en voldoende gecommuniceerd over de activiteit?
4. Welke activiteiten zijn voor herhaling vatbaar?

een initiatief van

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

in samenwerking met

IEPER **Zorgnetwerk**
Ac Auris | Ter Waarde 1, 8900 Ieper | tel. 057 451 780
zorgnetwerk@ieper.be | www.ieper.be

Evaluatie werking Programmapraat

Sterktes

- Door de tafels kleiner te maken (drie, vier, max vijf personen), kan je makkelijker iedereen aan het woord laten.
- Door de tafels kleiner te maken, is het makkelijker om het gesprek te coördineren, en te beperken of uit te wijden waar nodig.
- Door dit moment te organiseren net na de wandeling, is het voor vaste bezoekers, vrijwilligers, ... makkelijk om aan te sluiten. De deelnemers moeten niet nog eens op een apart moment naar de werking komen.
- Er is ruimte om andere thema's aan bod te laten komen en signalen op te vangen die al dan niet iets te maken hebben met het programma van Ter Plekke.
- Programmapraat kan makkelijk verdiept worden waar wenselijk, bijvoorbeeld in de richting van een participatief traject rond verschillende actuele thema's.

Werkpunten

- Programmapraat kan makkelijk verdiept worden waar wenselijk, bijvoorbeeld in de richting van een participatief traject rond verschillende actuele thema's. Voor de voorbereiding en vooral voor de uitvoering krijgt de buurtwerker dan best ondersteuning.

Werkingsfiche Infoavond mobiliteit Ter Plekke Zillebeke

In een landelijke context bepaalt mobiliteit een groot deel van het leven van de inwoners van Zillebeke. De fysieke afstand naar diensten en voorzieningen in (centrum) Ieper is groter dan voor stadsbewoners, door een beperkt aanbod aan openbaar vervoer wordt het voor mensen zonder auto een grote uitdaging om de verplaatsing te maken van en naar het dorp. Mobiliteitsambtenaar Valentijn Seys wordt in Zillebeke uitgenodigd om in gesprek te gaan met bewoners, om zo de grootste pijnpunten rond verkeer en mobiliteit vast te stellen.



een initiatief van

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

Aanpak en organisatie van de activiteit

Waar en wanneer?

Dinsdag 26 oktober 2021 van 19u30 tot 21u (éénmalig)

Materiaal

schrijfgierief of laptop voor verslag

Verloop

- Er wordt gecommuniceerd over de avond via de maandelijkse overzichtsflyer en een aparte flyer die in de mobiele dienstencentrumwerking en lokale handelaars verdeeld wordt. Elke inwoner is welkom, inschrijven is niet noodzakelijk.
- Wie wil kan vooraf hun vraag al doorgeven aan de opbouwwerker.
- Bij aanvang van het gesprek duidt de mobiliteitsambtenaar wat zijn functie juist inhoudt. Er wordt duidelijk gekaderd dat deze avond een vrijblijvende vraag en antwoord is om signalen op te vangen en informatie uit te wisselen. Hier is geen concreet resultaat gegarandeerd.
- De vragen die vooraf werden doorgestuurd en die veel voorkomen dienen als vertrekpunt van het gesprek. De opbouwwerker modereert en maakt verslag.

in samenwerking met



Zorgnetwerk

Ac Auris | Ter Waarde 1, 8500 Ieper | tel. 057 451 780
zorgnetwerk@ieper.be | www.ieper.be

Evaluatie Infoavond Mobiliteit

Sterktes

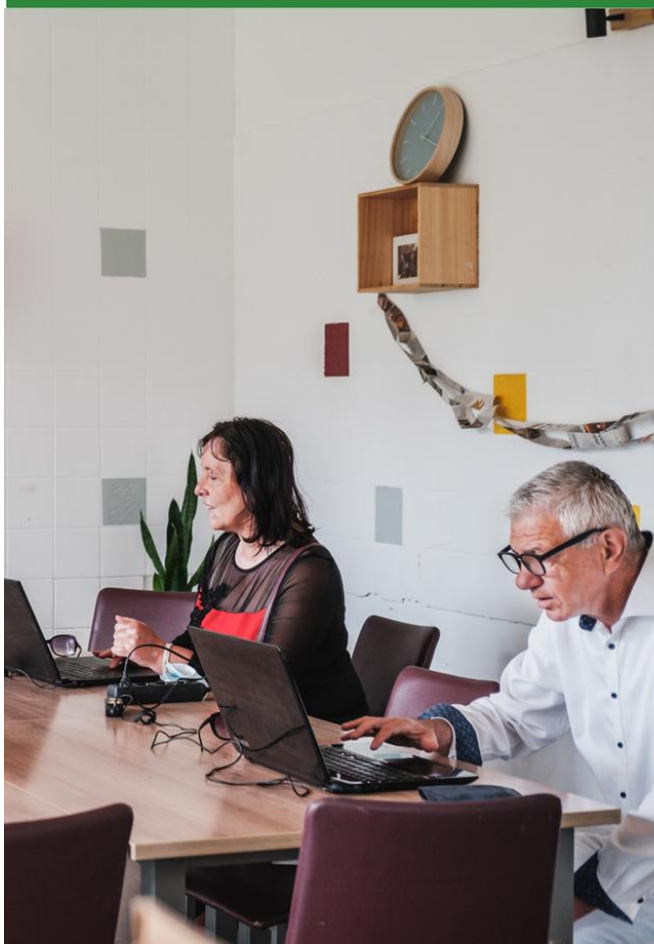
- Bezoekers en mobiliteitsambtenaar zijn beide tevreden over de uitwisseling. De mobiliteitsambtenaar is blij dat hij signalen van inwoners kan capteren, inwoners zijn blij dat ze pijnpunten kunnen aangeven én inzicht krijgen in bepaalde ingewikkelde regelgeving rond mobiliteit.

Werkpunten

- Op de avond zelf kwamen inwoners langs die in de loop der jaren al verschillende pogingen hadden ondernomen om verkeerslast in hun straat te verminderen. De infoavond was inderdaad dé gelegenheid om nogmaals een signaal te geven over een aanslepend probleem. Het is wel belangrijk dat het gesprek niet blijft hangen op frustratie over één probleem, en dat niet één bezoeker het gesprek domineert.
- Achteraf werd het verslag van de avond doorgestuurd naar de mobiliteitsambtenaar en alle aanwezigen. Verder kon er geen concreet resultaat worden gecommuniceerd van deze avond. Dat hoeft geen probleem te zijn als vooraf duidelijk wordt gecommuniceerd dat het een vrijblijvende uitwisseling van informatie betreft. Indien er effectief oplossingsgericht wordt gewerkt, wordt vooraf best een heel concreet issue bepaald waarover er wordt uitgewisseld én een concrete oplossing wordt gezocht.

Werkingsfiche 'k Vraag het aan Alice - Digipunt Zillebeke

Overheden, ziekenfondsen, vakbonden... alles wordt digitaal. Of je beroep kan doen op je grondrechten, hangt af van je digitale vaardigheden. Om aan deze signalen tegemoet te komen, werd het Digipunt in Zillebeke opgericht.



Aanpak en organisatie van de activiteit

- Elke laatste dinsdagvoormiddag van de maand.
- Zowel vragen over de smartphone en computer.
- De medewerker helpt, maar neemt niet over. De bedoeling is dat de hulpvrager na de uitleg zelf verder kan. Er wordt dus versterkend gewerkt.
- Er is een vaste vrijwilliger aanwezig.
- Er is een registratieformulier waarbij elke vraag per thema wordt geregistreerd.
- Er wordt thematisch gewerkt, elke digipunt staat een ander thema in de kijker.
- Indien de vraag te uitgebreid is om in één keer op te lossen, wordt die doorverwezen naar een gepast vormingsaanbod.
- Iedereen is welkom, zonder afspraak.
- Het Digipunt is gratis.
- Vertrekkende vanuit de bestaande STEK-werking: mobiele dienstencentrumwerking Ter Plekke Zillebeke.
- Mobiel Digipunt.

een initiatief van

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

in samenwerking met

IEPER **Zorgnetwerk**
Ac Auris | Ter Waarde 1, 8900 Ieper | tel. 057 451 780
zorgnetwerk@ieper.be | www.ieper.be

Evaluatie werking 'k Vraag het aan Alice

Sterktes

- Het Digipunt is laagdrempelig doordat het gratis is en doordat je zonder afspraak kan langskomen.
- De digitale vraag leidt vaak tot een verdere hulpverleningsvraag.
- Doordat het Digipunt doorgaat in het mobiele DC kunnen hulpverleningsvragen worden opgevolgd.
- Mensen worden één op één geholpen.
- Mensen worden versterkt.
- Het is dichtbij en de plek is gekend.
- Er is een vast aansprekingspunt.
- De vrijwilligers is gekend bij veel bezoekers.

Werkpunten

- Eén vraag over een mail kan al gauw leiden tot een vraag over foto's, kan leiden tot... Dit vraagt veel tijd.
- Het internet in Ter Plekke is van slechte kwaliteit.
- Niet elke bezoeker beschikt over een degelijk toestel.
- Er is geen computer aanwezig waar bezoekers op kunnen oefenen tijdens ter plekke/het Digipunt.
- Er is geen opleiding voor de vrijwilliger(s).
- Er is nood aan extra vrijwilligers voor op drukke momenten maar ook om elkaar af te wisselen indien dit nodig is.
- De openingsuren zijn enkel dinsdagvoormiddag, hierdoor bereiken we moeilijk mensen die een opleiding volgen, werken...
- De registratie vraagt veel tijd en wordt soms vergeten.
- Je weet niet op voorhand hoeveel bezoekers er komen.
- Je kan niet printen in het Digipunt.

Enkele cijfers

Tussen 18 november 2021 en 23 augustus 2022 waren er:



13 digipunten in
Zillebeke en 1 outreach
Digipunt



28 geregistreerde
unieke contacten



118 hulpvragen geregistreerd
tijdens 12 Digipunten



Gemiddeld 5
bezoekers
per Digipunt

Denkkader participatie



PRINCIPIËLE INVULLING

Participatie als uitgangspunt

een basisprincipe, maar geen dogma

Participatie: processen waarbij verschillende betrokken actoren samen vorm geven aan plannen/keuzes, elk met een verschillende maar gelijkwaardige inbreng

Visie

participatie is op zich belangrijk, iedereen heeft recht op een inbreng
elke inbreng is gelijkwaardig
de doelgroep is subject

Kenmerken

- ▶ dubbelzijdig
- ▶ in dialoog vormgegeven: coproductie
- ▶ impact op het verloop en resultaat van het participatie-initiatief door alle betrokken partijen
- ▶ maatwerk in aanpak
- ▶ soorten participatiekansen: denken en doen
- ▶ structurele participatiekansen: participatie is een proces over de kern van de zaak en over bijzaken

INSTRUMENTELE INVULLING

Participatie als instrument

functioneel opgevat

Inspiraak: vooraf gemaakte plannen/voorstellen worden getoetst, maar de adviezen worden niet noodzakelijk gevolgd

Visie

participatie staat in functie van iets anders, bv. verwerven van steun voor plannen/voorstellen
geen gelijkwaardigheid: experten > < niet-experten
de doelgroep is object

Kenmerken

- ▶ enkelzijdig
- ▶ eenzijdig vormgegeven
- ▶ de impact van alle betrokken partijen op het verloop en resultaat is niet gegarandeerd
- ▶ standaardwerk in aanpak
- ▶ eenzijdige, klassieke invulling van participatie (focus op cognitieve vaardigheden)
- ▶ ad hoc participatie: eenmalige interventie of reeks van ...
- ▶ vooral over de bijzaken, de kern ligt reeds vooraf vast

7.3. Denkkader participatie

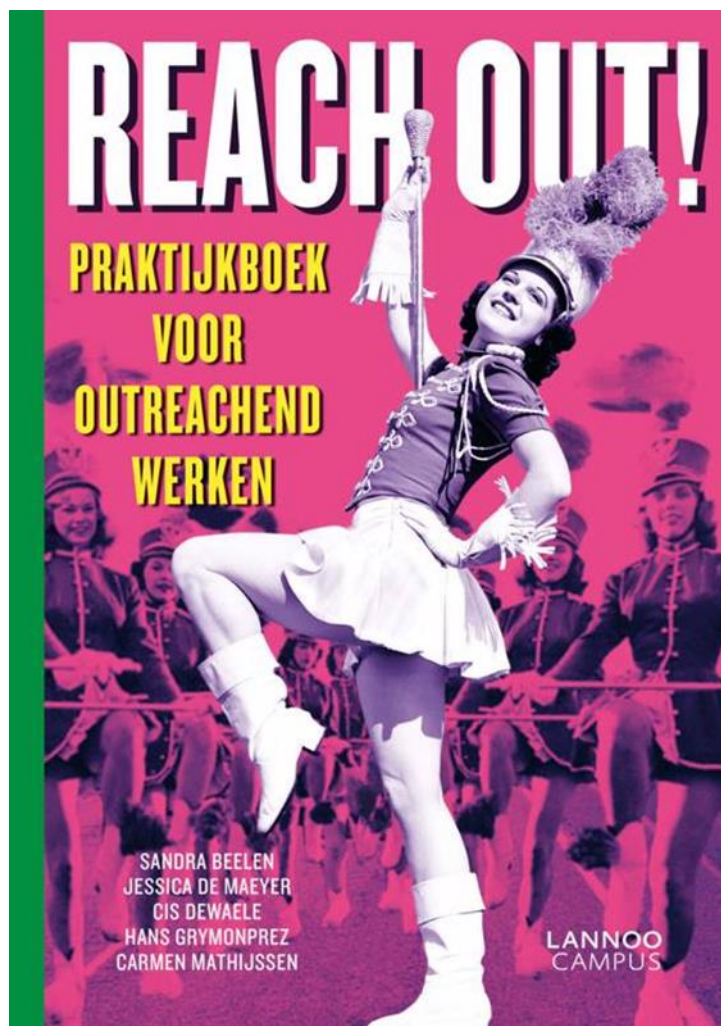
7.4. Aanvullende informatie outreachend werken

[REACH OUT! PRAKTIJKBOEK
VOOR OUTREACHEND WERKEN |
SAMVZW](#)

[BASISCURSUS OUTREACH VOOR
WERKERS | SAMVZW](#)

[BASISCURSUS OUTREACH VOOR
LEIDINGGEVENDEN | SAMVZW](#)

[REACH OUT! LEIDINGGEVENDEN
| SAMVZW](#)



7.5. Gespreksleidraden

LEIDRAAD GESPREK SLEUTELFIGUREN

DOEL EN OPZET ONDERZOEK

Kader

- Lokale dienstencentra worden gereorganiseerd: we gaan van twee dienstencentra naar één volledig uitgerust dienstencentrum met mobiele antennepunten in de deelgemeenten
 - Door de nieuwe wetgeving wordt van dienstencentra verwacht dat ze hun werking evalueren aan de hand van een buurtanalyse
 - wetgevend kader vraagt dat lokale dienstencentra hun werking uitbreiden van kwetsbare senioren naar alle maatschappelijk kwetsbare doelgroepen
 - Samenlevingsopbouw werkt met een nieuwe methodiek, De Stek. Deze manier van werken draait rond vier functies: ontmoeten, leren, doorverwijzen en politiseren.
 - Met die laagdrempelige methodiek gaat de opbouwwerker aan de slag om de nieuwe antennepunten van de LDC in Ieper uit te bouwen
 - Het subsidiedossier specificeert dat de Stek moet worden uitgebouwd in de deelgemeenten. Ieper centrum kan aan bod komen in de kwantitatieve analyse, maar de kwalitatieve analyse zal zich voornamelijk toespitsen op de deelgemeenten.
- De kwantitatieve analyse voert Steunpunt Data en Analyse uit, oa met cijfergegevens aangeleverd door Dienst Welzijn en andere relevante actoren.
- Het kwalitatieve luik wordt uitgevoerd door de opbouwwerker. We willen te weten komen:
- of er bepaalde aandachtswijken zijn, specifiek in de deelgemeenten van Ieper
 - of er doelgroepen zijn die het LDC nog niet bereikt
 - in welke deelgemeente de juiste elementen aanwezig zijn om een succesvolle Stek uit te bouwen

Sociale cohesie

- Wat is jouw binding met Ieper (of deelgemeente)?
- Op welke manier engageer jij je voor je buurt (bv lid van vereniging of andere)?
- Wie bereik je met je vereniging of organisatie?
- Wat zijn de plaatsen in het dorp waar mensen elkaar ontmoeten?
 - Welke mensen kom je daar tegen? (Homogene groep? Leeftijd? Afkomst?)
- Kom je met maatschappelijk kwetsbare mensen in aanraking? Zoja, op welke manier?
 - Gebeurt het dat je noden ziet bij deze mensen, maar zelf niet kan helpen? Zoja, wat doe je dan?

Sterkte/Zwakte analyse

- Wat maakt je blij, wat gaat goed in de buurt?
- Wat kan beter? Zijn er opvallende problemen?
- Welk probleem uit jouw buurt zou jij op de politieke agenda plaatsen?
- Is er voldoende beschikbare ruimte, materiaal en ondersteuning om een project in de buurt op te zetten?

Oplossingen

- Welke mogelijkheden zie jij voor je buurt?

- Wat moet dringend veranderen en hoe zou jij dat aanpakken?
- Als je 100 000 euro had om te spenderen aan de buurt, wat zou je ermee doen?

Samenwerking

Kan jouw vereniging iets betekenen in de oplossing van problemen? Hoe zie je dat dan?

- Wie zie jij als sterke partner of figuur in de buurt?
- Wie moeten we volgens jou zeker nog bevragen?

LEIDRAAD GESPREK PROFESSIONELE ACTOREN

DOEL EN OPZET ONDERZOEK

Kader

- Lokale dienstencentra worden gereorganiseerd: we gaan van twee dienstencentra naar één volledig uitgerust dienstencentrum met mobiele antennepunten in de deelgemeenten
 - Door de nieuwe wetgeving wordt van dienstencentra verwacht dat ze hun werking evalueren aan de hand van een buurtanalyse
 - wetgevend kader vraagt dat lokale dienstencentra hun werking uitbreiden van kwetsbare senioren naar alle maatschappelijk kwetsbare doelgroepen
 - Samenlevingsopbouw werkt met een nieuwe methodiek, De Stek. Deze manier van werken draait rond vier functies: ontmoeten, leren, doorverwijzen en politiseren.
 - Met die laagdrempelige methodiek gaat de opbouwwerker aan de slag om de nieuwe antennepunten van de LDC in Ieper uit te bouwen
 - Het subsidiedossier specificeert dat de Stek moet worden uitgebouwd in de deelgemeenten. Ieper centrum kan aan bod komen in de kwantitatieve analyse, maar de kwalitatieve analyse zal zich voornamelijk toespitsen op de deelgemeenten.
- De kwantitatieve analyse voert Steunpunt Data en Analyse uit, oa met cijfergegevens aangeleverd door Dienst Welzijn en andere relevante actoren.
- Het kwalitatieve luik wordt uitgevoerd door de opbouwwerker. We willen te weten komen:
- of er bepaalde aandachtswijken zijn, specifiek in de deelgemeenten van Ieper
 - of er doelgroepen zijn die het LDC nog niet bereikt
 - in welke deelgemeente de juiste elementen aanwezigheid zijn om een succesvolle Stek uit te bouwen

EIGEN ERVARINGEN

- Hoe lang woon/werk je al in Ieper?
- Welke dienstverlening biedt je aan?
- Ga je voor je job soms fysiek langs in de deelgemeenten?
- Hoe ervaar je Ieper? Wat valt je op?
- Wat loopt er goed in Ieper en deelgemeenten?
- Wat loopt er minder goed? Ontbreekt er nog?

PROBLEEMSTELLING – INSTEEL KWETSBARE BUURTEN EN WIJKEN

- Welke noden/problemen ervaart u in die deelgemeenten?
- Aan welke deelgemeente moet er volgens u door het lokaal beleid prioriteit aandacht gegeven worden?

PROBLEEMSTELLING – INSTEEL MAATSCHAPPELIJK KWETSBARE GROEPEN

- Met welke maatschappelijk kwetsbare groepen heb je het meest te maken? (Eenoudergezinnen, nieuwkomers, senioren, kwetsbare kinderen en jongeren, gezinnen in armoede, alleenstaanden)
- Gebeurt het dat je noden ziet bij deze groepen, maar zelf geen ondersteuning kan bieden? Zoja, welke en wat doe je?

OPLOSSINGEN – ROL DE STEK

- Oplossingen: wat kan aan de noden van deze kwetsbare buurten/kwetsbare groepen gedaan worden?
- Wie kan daar iets aan doen?
- Zie je een rol weggelegd voor jezelf/je organisatie?
- Wat denk je dat de betekenis van kan zijn van de buurt voor maatschappelijk kwetsbare groepen?
- Wordt er nog spontaan buurthulp geboden? Leeft er nog een wijkgevoel?

SAMENWERKING

- Met welke diensten/organisaties werk je zoals samen? Met wie zou je liever meer willen samenwerken? Welke diensten ken je onvoldoende goed qua werking?
- Zie je voor jezelf/je organisatie een rol weggelegd bij de organisatie van De Stek (of lokaal dienstencentrum)?

Buurtonderzoek Zillebeke	
Voornaam en naam	
Adres	
telefoonnummer:	
mailadres:	
gezinssituatie:	
vragen	notities
Wat doe je wanneer je kinderen niet naar school moeten (vb. vakantiedagen, tijdens werkuren, ...)	
Waar gaan de kinderen naar school? Heb je een goed contact met de directeur, zorgcoördinator, leerkracht, ...?	
Moet je soms naar de dokter? Ga je dan naar een dokter in Zillebeke? Komt er soms verpleging langs?	

Hoe komt het dat je in Zillebeke bent gaan wonen? Ben je tevreden over je huis en waar je woont?	
Waar ga je inkopen doen? Kan je zelf nog je boodschappen doen? Vraag je soms aan iemand om boodschappen voor jou te doen?	
Poets je zelf thuis of doet iemand anders dat?	
Kook je regelmatig?	
Ken je veel mensen uit de buurt? Ken je je buur?	
Wat doe je in je vrije tijd? Ben jij (of zijn je kinderen) aangesloten bij een vereniging in Ieper of Zillebeke?	

Hoe verplaats je je naar je werk, naar school, naar leper? Als je een verplaatsing maakt buiten Zillebeke of leper, hoe doe je dat dan?	
Heb je soms contact met de stadsdiensten van leper? Hoe ben je in contact gekomen?	
Werk je? Als je niet werkt: waarom niet? Wat zijn de moeilijkheden om naar werk te zoeken?	
Gebruik je soms een computer, smartphone of tablet? Beschik je over goed internet?	