

# Inspiratiesessie 2 Outreach

Staten-Generaal



Recht-Op  
ZZW



sam

steunpunt mens  
en samenleving

Vrijdag 8 maart 2024

# Staten- Generaal - Lokaal Sociaal Beleid

---

**Initiatief van Stad Antwerpen en APSMO** (Antwerps Platform van Sociale Middenveldorganisaties)

In 2020 en 2022 : 2 grote Studiedagen met dialoog en uitwisseling over Lokaal Sociaal Beleid in Antwerpen.

In 2023-2024 : Reeks van kleinere vormingen / uitwisselingen met een aantal slotmomenten van 4-8 maart 2024 gericht op basiswerkers.

# Staten- Generaal - Lokaal Sociaal Beleid

5 thema's :

**Ik laat niem@nd achter (over Digitale inclusie)**

**Ik kom uit mijn kot (over Outreach)**

**Ik kleur de sociale kaart Antwerps**

**Geef HOOP ( Over de HOOP-methodiek)**

**Ik netwerk ( Over netwerken als hulpverlener)**

# Staten- Generaal - Lokaal Sociaal Beleid

---



<https://www.youtube.com/watch?v=oGWtN3Zag9A>

# Recht-Op vzw

---

Recht-Op is een vereniging waar mensen in armoede het woord nemen. We willen armoede bestrijden:

- Vanuit de ervaringen van mensen in armoede
- Door structuren aan te vechten die mensen in armoede uitsluiten
- Samen met mensen in armoede



# Recht-Op: Thema hulp-en dienstverlening

- Generalistische basishouding
  - Gebruikersparticipatie
- [www.samenwijzer.be](http://www.samenwijzer.be)

- Outreach → inspiratiefiches



# SAM, Steunpunt mens en samenleving

## Non-profit

SAM ondersteunt sociale professionals om bij te dragen aan sterke praktijken

- Praktijkwerkers
- Sociale organisaties
- Beleidsmakers

Helpen zoeken naar antwoorden op welzijnsproblemen en sociale uitsluiting

- Kennis en expertise verzamelen en delen
- Leerprocessen ondersteunen (vorming, intervisie, ...)
- Beleid beïnvloeden

Veel thema's: straathoekwerk, outreach, opbouwwerk, onlinehulp, werken in vertrouwen, thuisloosheid, detentie, jeugdhulp, schuldhulpverlening, ...

Meer info: <https://www.samvzw.be/>



# SAM, steunpunt mens en samenleving



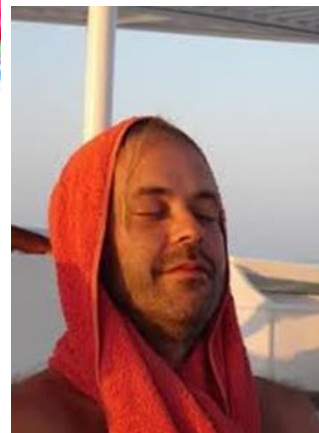
Freelance



LiSS



SAM



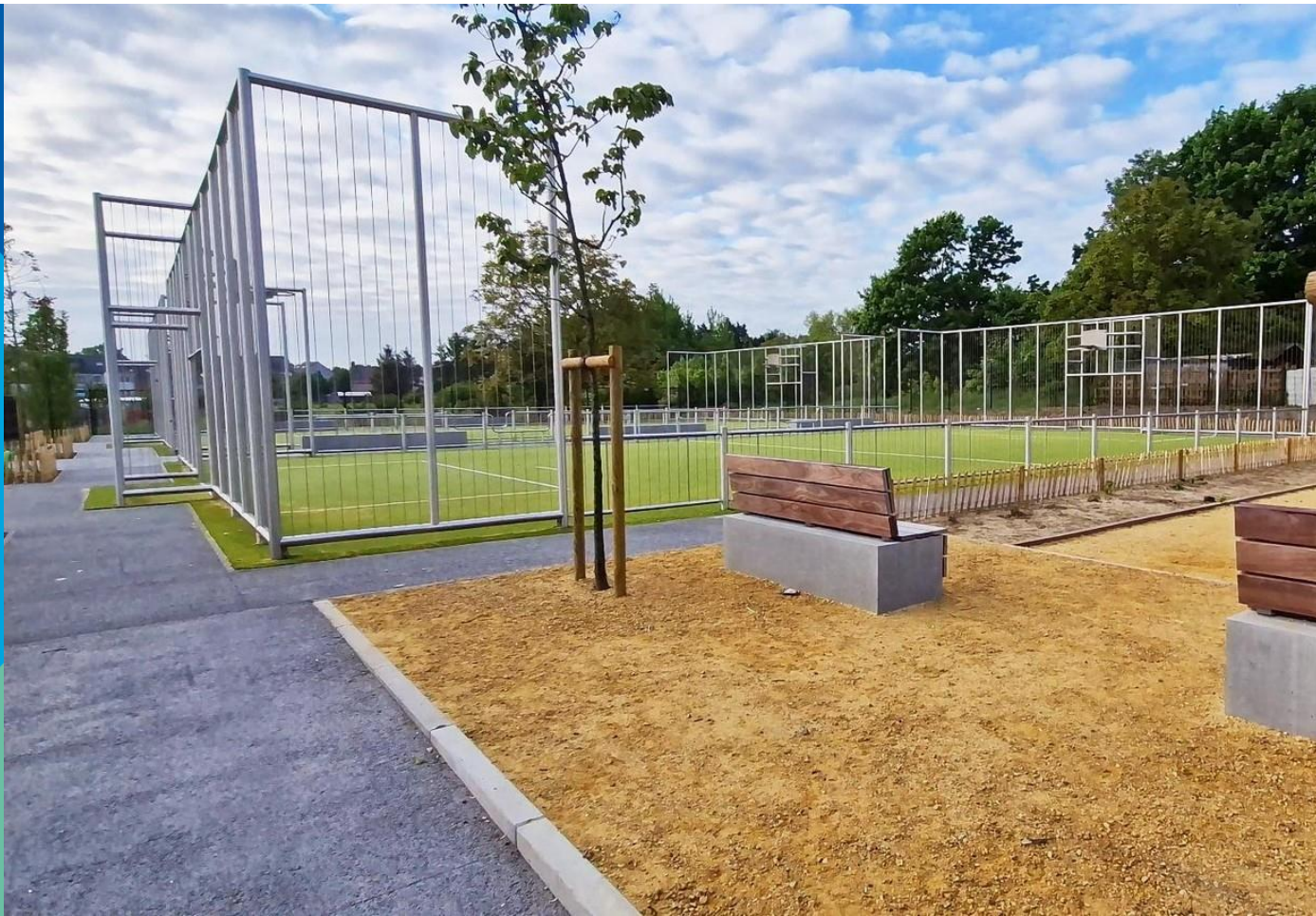


# Programma van vandaag

---

1. Terugblik traject
2. Inspiratiefiches
3. Kader
4. Interview ervaren outreachers.
5. Thematafel 'op huisbezoek gaan'
6. Thematafel 'eerste contact in de publieke ruimte'
7. Thematafel 'mensen die niet op hulp wachten'
8. Wat neem jij mee? wat mis jij nog?
9. Stellingen

# 1. Terugblik traject outreach



# Terugblik traject outreach

---

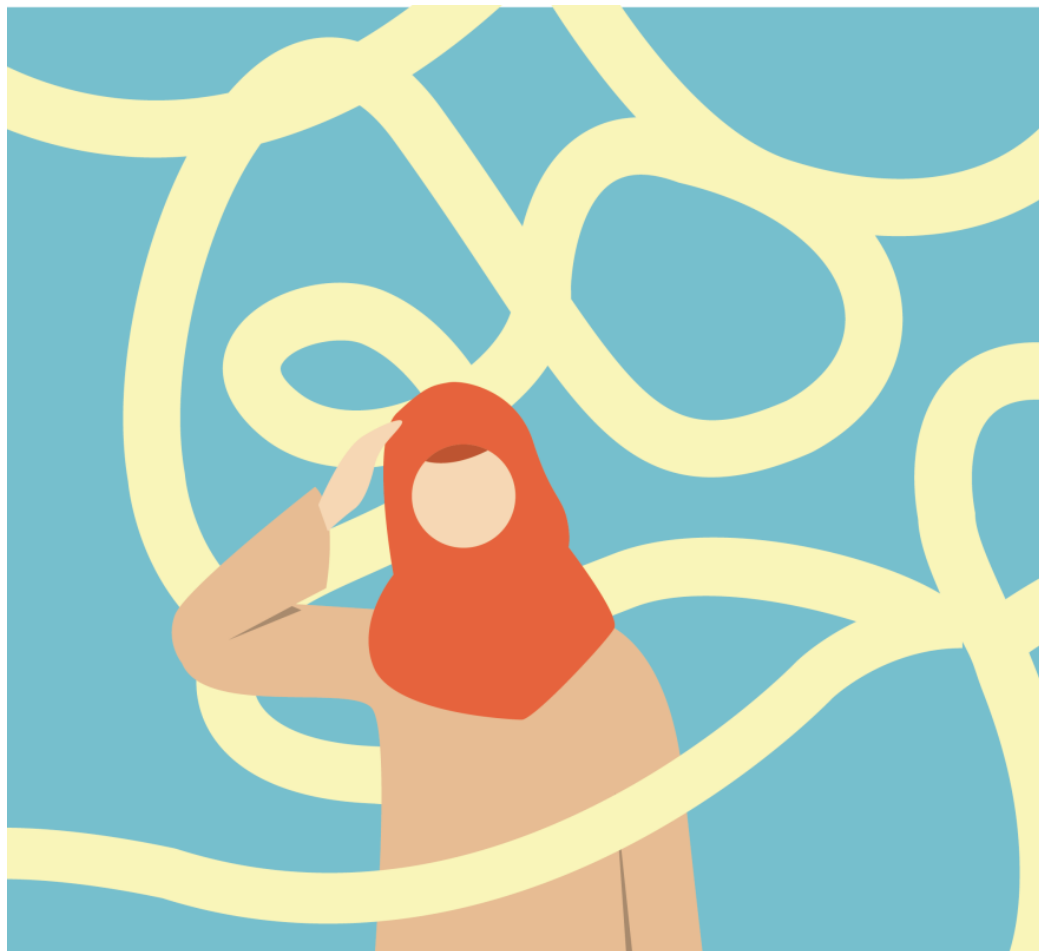
- Staten-generaal 2020: outreach is een belangrijke rode draad uit 10 werkgroepen (met 500 deelnemers)
- Staten-generaal 2022:
  - Introductie en kader outreachend werken + voorstelling praktijken (SAM)
  - Inspiratiefiches & in dialoog met mensen in armoede (Recht-Op)
- Groepsinterview ervaren werkers (september 2023)
- Inspiratiesessie outreachend werken (oktober 2023)
- Terugkomsessie (vandaag)

## 2. Inspiratiefiches Recht-Op



# Binnenkant armoede

---





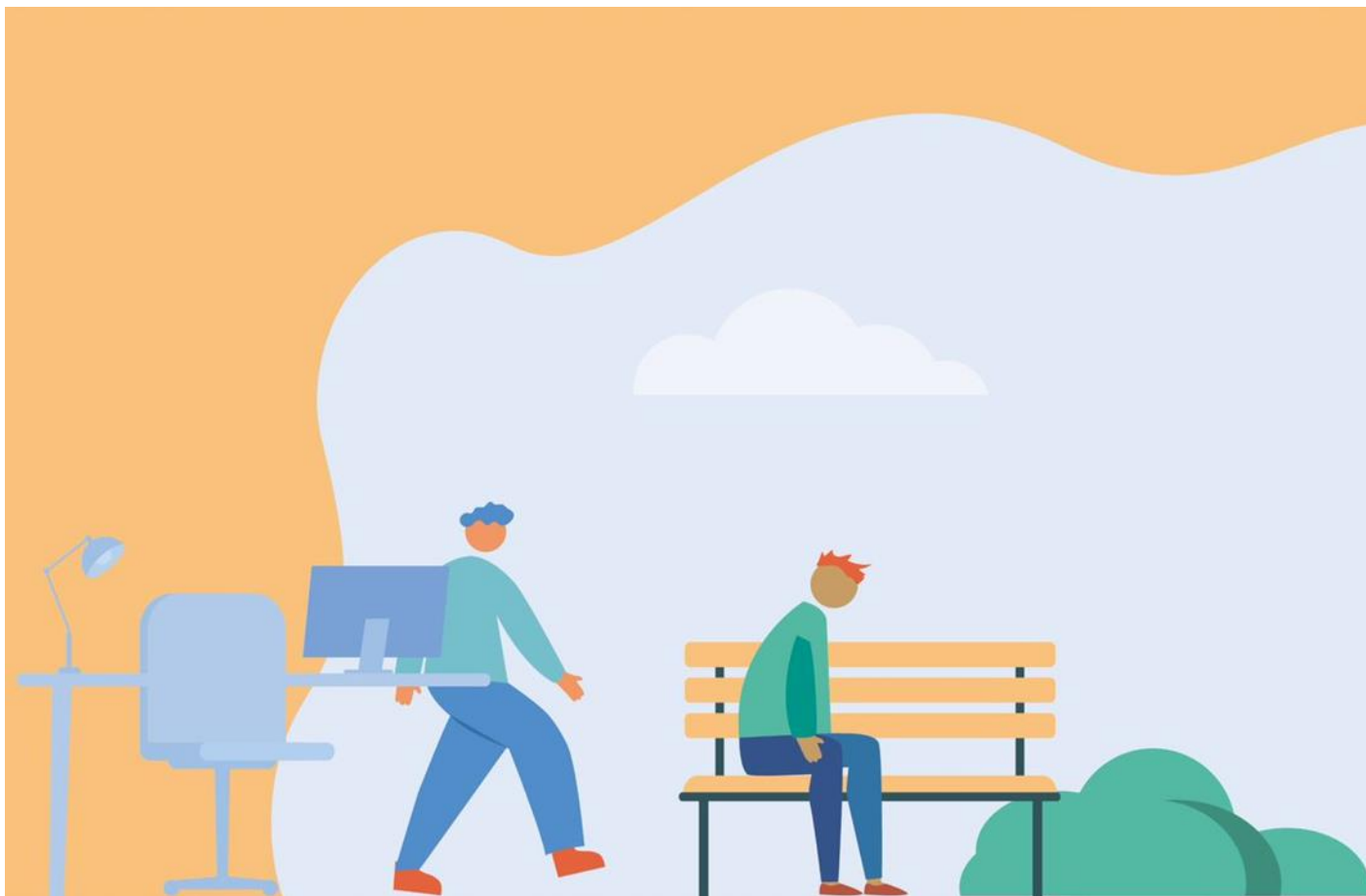
# Hulp vragen

---



# Belang van outreach

---



# Inspiratiefiches Recht-Op

---



Heb je interesse in de inspiratiefiches?  
Mail naar [info@recht-op.be](mailto:info@recht-op.be)

**Wat neem jij hieruit mee?**  
**Wat mis je nog?**

# 3. Kader





# Waarom outreachend werken?

---

- Niet bereikte groepen
- Om een relatie op te bouwen
- Omdat je in de leefwereld dingen ziet en bespreekbaar stelt
- Vinger aan de pols houden
- Info, preventie, hulp en toeleiding: beter te plaatse
- Verbindend werken met de buurt
- (Omdat we moeten)

Vaak is er een link met ‘toegankelijkheid’

# 9 B's van toegankelijkheid

## De 9 B's van toegankelijkheid

**De 9 b's van toegankelijkheid**

Vlaanderen is divers

Is jouw werking ...

- vlot bereikbaar?**  
locatie, tijd
- betaalbaar voor iedereen?**  
financiële kostprijs, bijkomende kosten van vervoer of kinderopvang, psychologische kost ...
- begrijpbaar?**  
duidelijke communicatie
- begripvol?**  
met aandacht voor culturele gevoeligheden
- beschikbaar?**  
met of zonder drempels zoals wachtlijsten of administratieve drempels
- bruikbaar voor je doelgroep?**  
beantwoorden aan de behoeften
- bekend bij je doelgroep?**
- betrouwbaar?**
- betreedbaar voor alle deelnemers?**  
met alle aspecten van identiteit zoals kledij

AGENTSCHAP INTEGRATIE & INBURGERING

integratie-inburgering.be

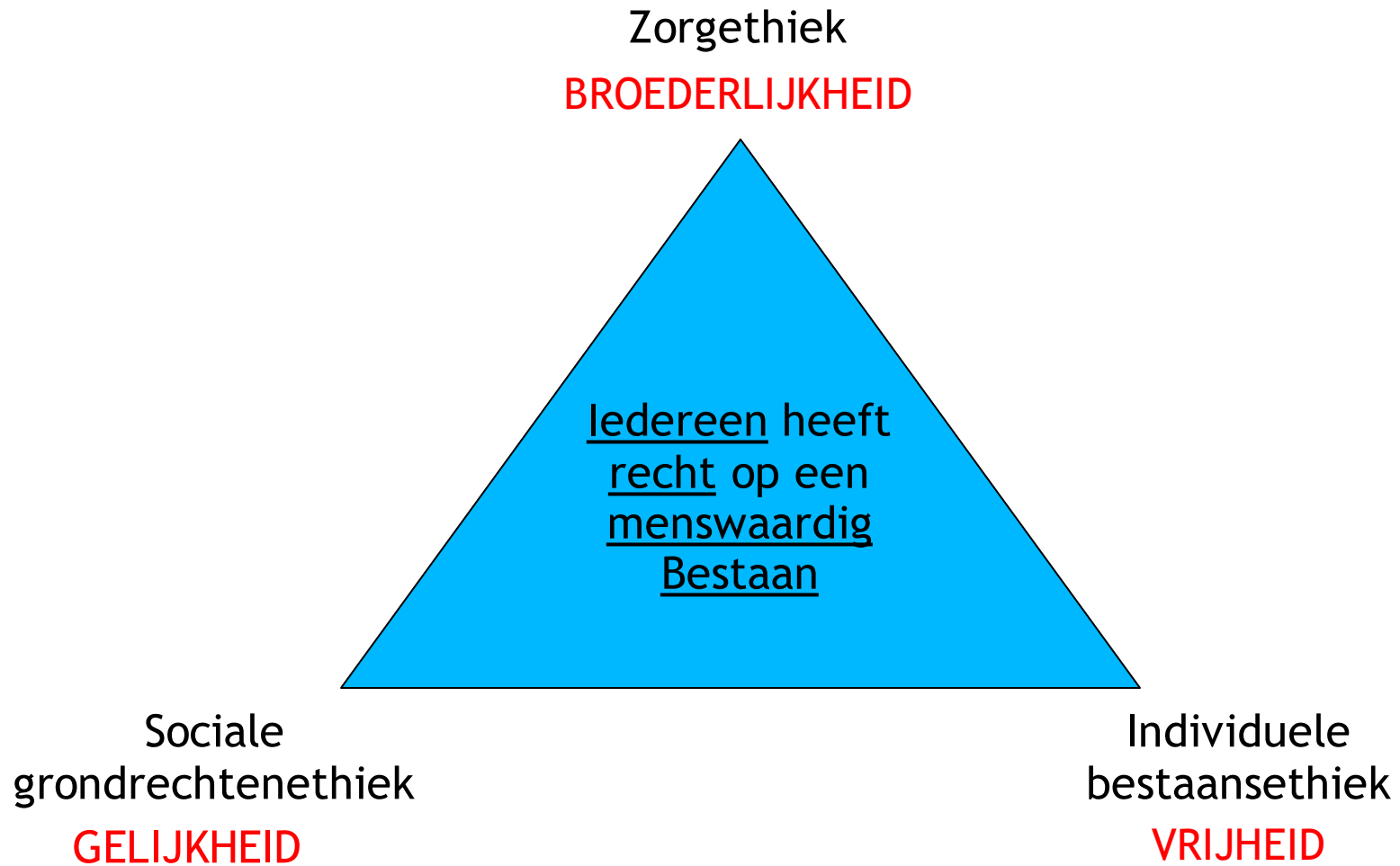
# Definitie outreachend werken

---

“Outreachend 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)

# Visie outreachend werken



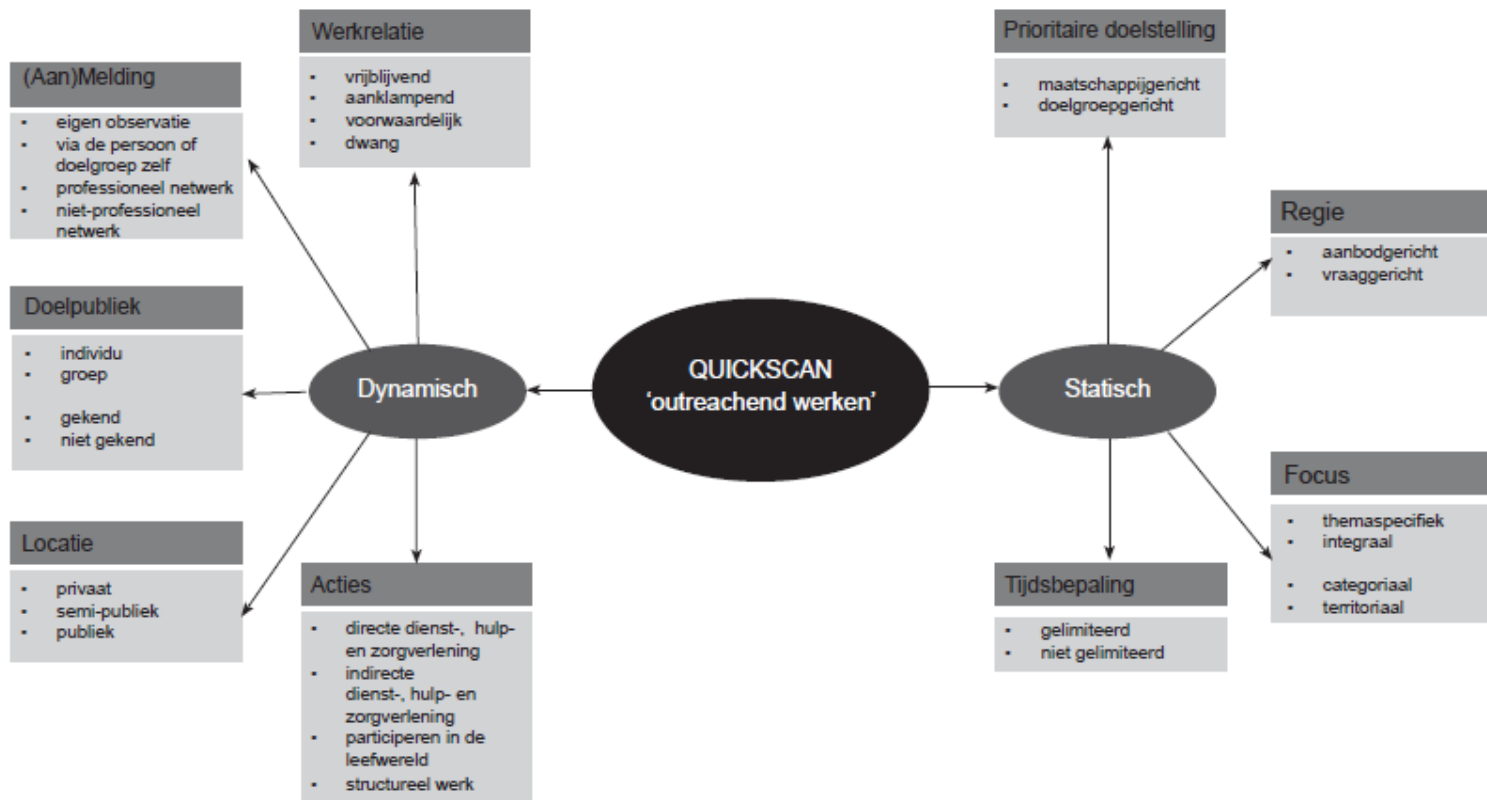
# Belang van participatieve basishouding

## De participatieve basishouding





# Quick scan



De Maeyer, Dewaele & Beelen, 2013

**Wat neem jij hieruit mee?**  
**Wat mis je nog?**

# 4. Interview Ervaren Outreachers



# Interview

---

## Groepsinterview met ervaren werkers:

- Dorien & Marina - Recht-Op
- Ilse - Dienst X-tra
- Benny & Karim - Samen Op Straat (SAAMO Antwerpen)
- Dorien - team outreach (CAW Antwerpen)
- Tamara - SAM vzw

# Interview : Outreachend werken - eerste stap

---

1. Sommige mensen zitten vaak zo diep in de miserie dat ze blij zijn om een huisbezoek te krijgen.
2. Belang van “ hoe is het “ tov. “ Wij zijn van ..... Organisatie”
3. Kondig je bezoek alvast telefonisch aan.
4. Zet uw beste mensen aan het onthaal.
5. Zet als onthaalmedewerker ook eens een stap naar buiten als je ziet dat mensen aarzelen om binnen te komen.
6. Nederige aanpak. Verwacht niet dat iemand bij een eerste contact / huisbezoek al zijn problemen op tafel legt. Zou je zelf ook niet doen.
7. Vertrouw op uw buikgevoel. (Ik heb de indruk dat het nu geen goed moment is om langs te komen)
8. Jongeren willen vaak absoluut geen huisbezoek, eerder op straat of digitale contacten.

# Interview : Aanklampend werken

---

1. Nood om blijvend contact te houden, zelfs als het in eerste instantie niet over hulpverlening kan gaan.
2. Biedt een luisterend oor, zonder direct in oplossingen te hoeven denken.
3. Vaak pas na enkele keren genoeg vertrouwen om iemand binnen te laten/over problemen te beginnen praten.
4. Andere manieren zoeken om contact te maken / houden als eerste contact niet lukte.
5. Belang van vertrouwen opbouwen, inzetten op kleine “quick wins” bij het begin
6. Zoeken naar interesse en krachten, zelfs als mensen ze niet meer zelf zien
7. Samen uitzoeken. Mensen beseffen vaak wel dat je niet alles kan weten / kunnen.



# Interview : Als persoon

---

1. Spreek ze aan zoals je je buurman zou aanspreken.
2. Niet enkel zakelijk houden. Ook na je uren kan je gewoon goeiedag zeggen.
3. Moet wat chaos aankunnen. Je kan een eigen plan van aanpak hebben maar als de klant ander idee heeft , lukt dit niet.
4. Geen valse verwachtingen scheppen
5. Erkennen als het echt niet klikt / dat je je niet veilig voelt. Durf je collega er over aanspreken, eventueel wisselen.
6. Ken je eigen grenzen. Laat niet over je grenzen gaan.
7. Je maakt we wel wat angstig /kwetsbaar durven opstellen werkt vaak ontwapenend.
8. **Doe wat je zegt, zeg wat je doet.**

**Wat neem jij hieruit mee?**  
**Wat mis je nog?**

## 5. Thematafel 'op huisbezoek gaan'



# Thematafel 'op huisbezoek gaan'

---

1. Mensen hebben thuis eigen regels. Respecteer dit
2. Toon oprecht interesse in de leefwereld van mensen
3. Wees je bewust van jouw referentiekader
4. Heb oog voor positieve dingen
5. Durf jezelf tonen en kwetsbaar opstellen
6. Wees transparant over het doel van je huisbezoek en rol
7. Neem tijd & ruimte
8. Werk op het ritme van mensen
9. Bedank mensen dat je mocht komen
10. Benoem randvoorwaarden binnen de eigen organisatie

**Wat neem jij hieruit mee?**  
**Wat mis je nog?**

# 6. Thematafel ‘eerste contacten leggen in de openbare ruimte’



ruimte? Wa  
2. Op huisbezi  
let JIJ op in  
3. Hoe aan de  
jou zitten t



# Thematafel: eerste contacten in de publieke ruimte

---

1. Denk vooraf na over hoe je jezelf gaat voorstellen
2. Zorg dat je een gekend gezicht wordt door vaak aanwezig te zijn
3. Je hebt meerdere contacten nodig om vertrouwen op te bouwen
4. Toon oprecht interesse in iemands verhaal
5. Zet in op een positieve benadering i.p.v. probleemfocus
6. Gebruik een praktische insteek en ga uit van kleine stapjes (vb. eens goeiedag, een tasje koffie of broodje aanbieden, ...)
7. Wees jezelf: durf je ook kwetsbaar opstellen
8. Wees betrouwbaar: doe wat je zegt, zeg wat je doet
9. Wees geduldig en respecteer het ritme van mensen
10. Tijd en ruimte zijn belangrijke randvoorwaarden

**Wat neem jij hieruit mee?**  
**Wat mis je nog?**

# 7. Thematafel ‘aan de slag met mensen die niet om hulp vragen’



# Thematafel: aan de slag met mensen die geen hulp vragen

---

1. Werk op ritme van mensen. Neem tijd om te luisteren
2. Geef mensen regie over hun leven: wat willen zij?
3. Je houding is belangrijk: open, informeel, positief, ...
4. Bevraag waarom mensen hulp moeilijk aanvaarden
5. Vertrek als je het gevoel hebt dat je echt niet welkom bent en probeer het later opnieuw (vb. korte bezoeken)
6. Bespreek in team als je een ingrijpende beslissing neemt
7. Benoem signalen en drempels waar je op botst
8. Loslaten en blijven proberen is een moeilijk spanningsveld
9. Ook als mensen niet aanhaken, kan je hen info geven voor wanneer ze er wel klaar voor zijn
10. Ken je eigen grenzen

**Wat neem jij hieruit mee?**  
**Wat mis je nog?**

8. Deel met ons wat je meeneemt  
en nog mist in jouw werk.





**Kleef jouw post its:**

**Wat neem jij hieruit mee?**

**Wat mis je nog?**

# 9. Stellingen



# Stellingen

---

“Ik voel mij onzeker om mensen aan te spreken. Willen zij wel door mij aangesproken worden?”

“Het is voor mij vaak sneller of gemakkelijker om bepaalde zaken in orde te brengen, te bespreken via whatsapp. Alleen weet ik niet of dit voor hen ook zo is.”

# Evaluatie

---

Evaluatie Staten-Generaal toonw  
eek 2024



# Bedankt!

---

Vragen of info? Van harte welkom!

Ilse Breens

[Ilse.breens@recht-op.be](mailto:Ilse.breens@recht-op.be)

[info@recht-op.be](mailto:info@recht-op.be)

Tamara Laevaert

[tamara.laevaert@samvzw.be](mailto:tamara.laevaert@samvzw.be)

0490 56 78 50

Tim Somers

[Tim.somers2@antwerpen.be](mailto:Tim.somers2@antwerpen.be)

0485/96.97.85



sam

steunpunt mens  
en samenleving