

Inspiratiesessie outreach

—
Staten-generaal



sam

steunpunt mens
en samenleving

Vrijdag 13 oktober 2023

Staten- Generaal - Lokaal Sociaal Beleid

Iniatief 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 .

Staten- Generaal - Lokaal Sociaal Beleid

5 thema's :

Ik laat niemand @chter (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)

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

- 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

Wie zijn wij?



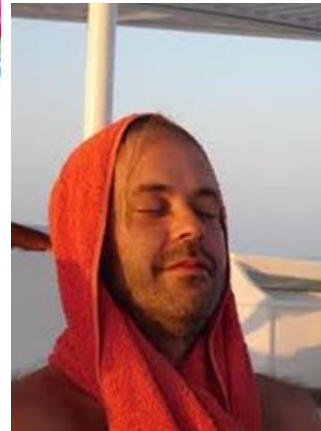
Freelance



LiSS



SAM



Inhoud van vandaag

1. Kennismaking
2. Mensen in armoede over outreach
3. Kader
4. Thematafels
5. Het vervolg
6. Evaluatie

1. Kennismaking

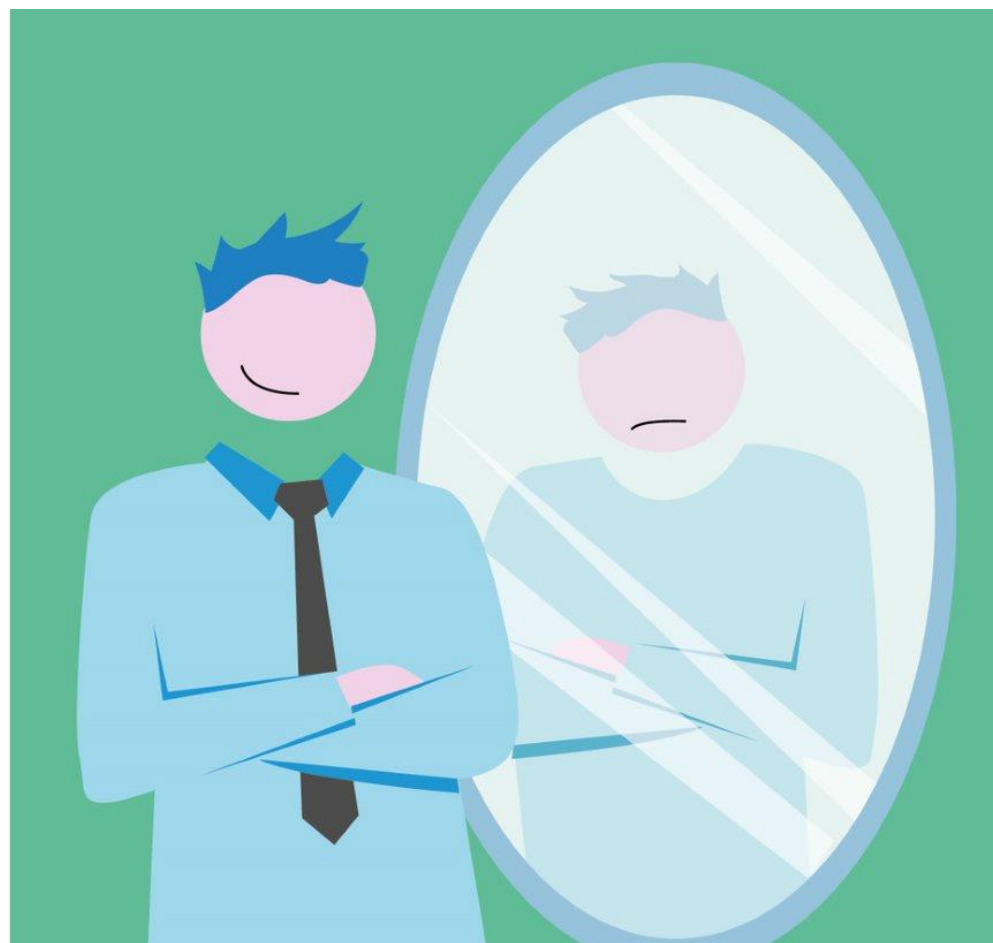


Who Are
you?

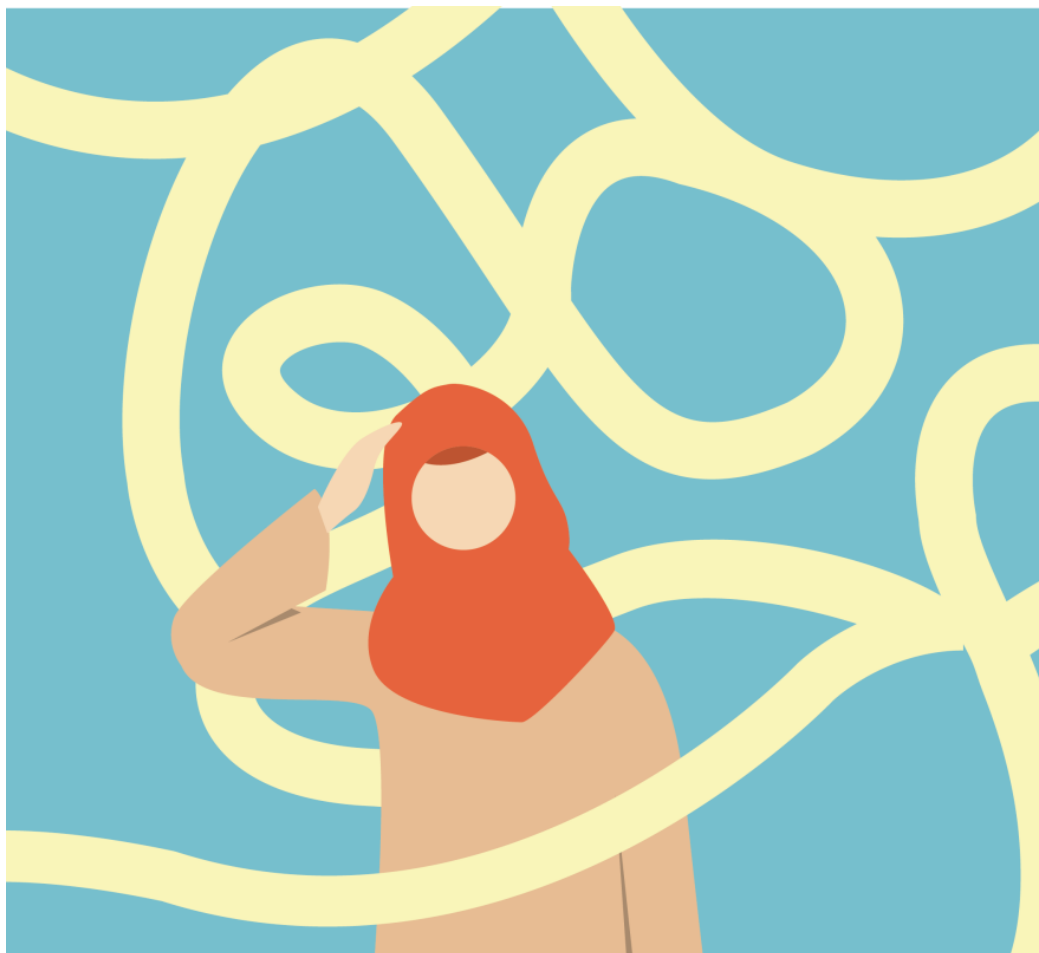
2. Mensen in armoede over outreach



2. Mensen in armoede over outreach



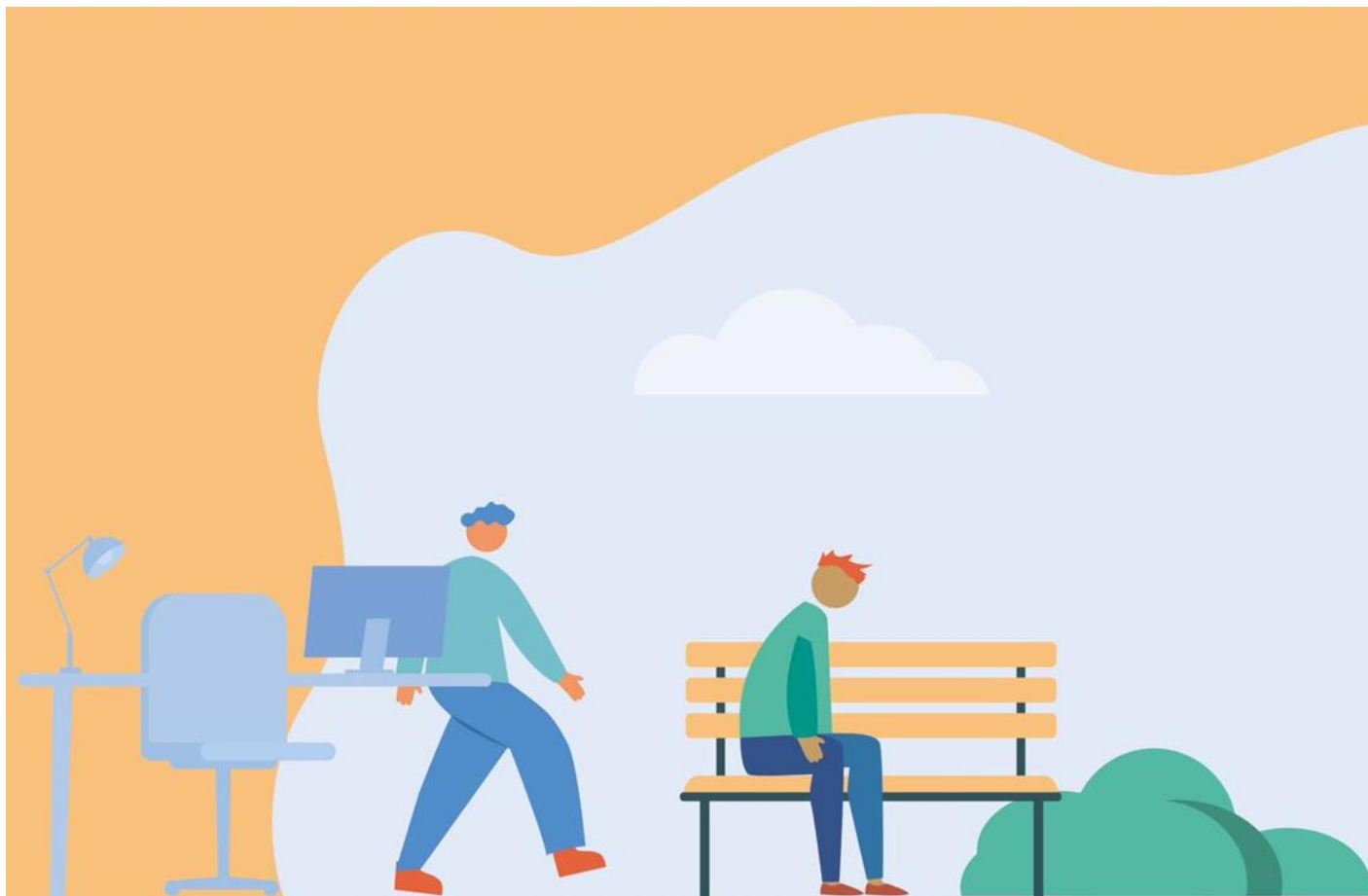
Binnenkant armoede



Hulp vragen



Belang van outreach



3. Kader



Waarom outreachend werken?

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’

Bereikbaar

Het aanbod is fysiek, ruimtelijk en in de tijd toegankelijk.

- Burgers raken vlot bij organisaties
 - Ligging, vervoersmogelijkheden, ...
- Openingsuren zijn afgestemd om doelgroep
 - Eventueel avonden, weekends, ...
- Organisaties brengen hun aanbod ook naar mensen
 - Outreachend



9 B's van toegankelijkheid

De 9 b's van toegankelijkheid



Is jouw werking ...

vlot bereikbaar?

locatie, tijd



beschikbaar?

met of zonder drempels zoals wachtlijsten of administratieve drempels



betaalbaar voor iedereen?

financiële kostprijs, bijkomende kosten van vervoer of kinderopvang, psychologische kost ...



bruikbaar voor je doelgroep?

beantwoorden aan de behoeften

bekend bij je doelgroep?



begrijpbaar?

duidelijke communicatie



betrouwbaar?



begripvol?

met aandacht voor culturele gevoeligheden



betreedbaar voor alle deelnemers?

met alle aspecten van identiteit zoals kledij



AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

integratie-inburgering.be

Beschikbaar

Het aanbod is makkelijk beschikbaar.

- Snel en goed onthaal
- Vlotte toegang
- Geen drempels
 - Wachtlijsten
 - Administratieve drempels
 - ...

beschikbaar?

met of zonder drempels
zoals wachtlijsten
of administratieve
drempels



Betaalbaar

De prijs is geen hindernis.

- Financiële prijs
 - Prijs voor het aanbod
 - Maar ook kosten vervoer, kinderopvang, ...
- Psychologische kost of inspanning
 - MZWV die vervoer moeten nemen (angst)

betaalbaar voor iedereen?

financiële kostprijs, bijkomende kosten van vervoer of kinderopvang, psychologische kost ...



Bruikbaar

Het aanbod is buikbaar voor de gebruiker.

- Aangepast aanbod
- Speelt in op noden en behoeften van de beoogde doelgroep
- Op ritme van mensen
- Proactief



Begrijpbaar

Het aanbod is duidelijk en begrijpbaar.

- Potentiële gebruiker kan inschatten of aanbod voor hem bestemd is
- Communicatie op maat van de gebruiker
- Duidelijke, klare taal
 - Taalscan
 - Gebruik van pictogrammen, symbolen
- Meertalige communicatie
 - Vertaalapp's
- Verschillende communicatiekanalen
 - Click - call - connect
 - Sociale media



Betrouwbaar

Het aanbod en de organisatie worden als betrouwbaar ervaren.

- In vertrouwen verhaal kunnen doen
- Doe wat je zegt, zeg wat je doet
- Participatieve basishouding
- Betrouwbaar heeft invloed op mentale drempels



Bekend

Het aanbod is bekend bij de beoogde doelgroep.

- Burgers kennen de organisatie
- Burgers weten waarvoor ze er terecht kunnen
- Vergt de juiste wervingskanalen



Betreedbaar

Het aanbod staat open voor de gebruiker, met al zijn aspecten van identiteit.

- Hoofddoek
- Pet
- Pruik
- Tatoeage
- Piercing
- Kleding
- Burkini
- ...



Begripvol

Het aanbod heeft aandacht voor culturele gevoeligheden.

- Besef: iedereen vertrekt vanuit het eigen referentiekader
- Begrip voor de leefwereld verlaagt de drempel

Betere term is “betrokkenheid”

- Actiever
- Meer dan een intentieverklaring
- Wat doe je met dat ‘begrip’?



MENTIMETER!

VRAAGJE: Kijk eens naar jouw eigen werking.

Wat is jouw troef?

Wat is jouw uitdaging?

Hoe ga ik hiermee aan de slag?

Waarom deze oefening?

- Om kritisch te kijken naar de eigen organisatie
 - Wat zijn onze sterktes en uitdagingen?
 - Wat moeten we doen om drempels weg te werken?
 - Outreach en/of andere dingen?
- Om een brugfunctie te creëren tussen doelgroep en anderen
 - Luis in de pels
 - Aan de slag met signalen over toegankelijkheid van diensten

Wat is outreachend werken?

De definitie

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)

Definitie outreachend werken

Een werkwijze

= iedere organisatie kan het toepassen

= bewust en systematisch inbouwen in je werk

Definitie outreachend werken

Actieve benadering

- = de werker gaat 'actief' contact leggen met mensen
 - = verlaat de muren van de eigen organisatie
 - = los van al dan geen hulpvraag; niet afwachtend

Definitie outreachend werken

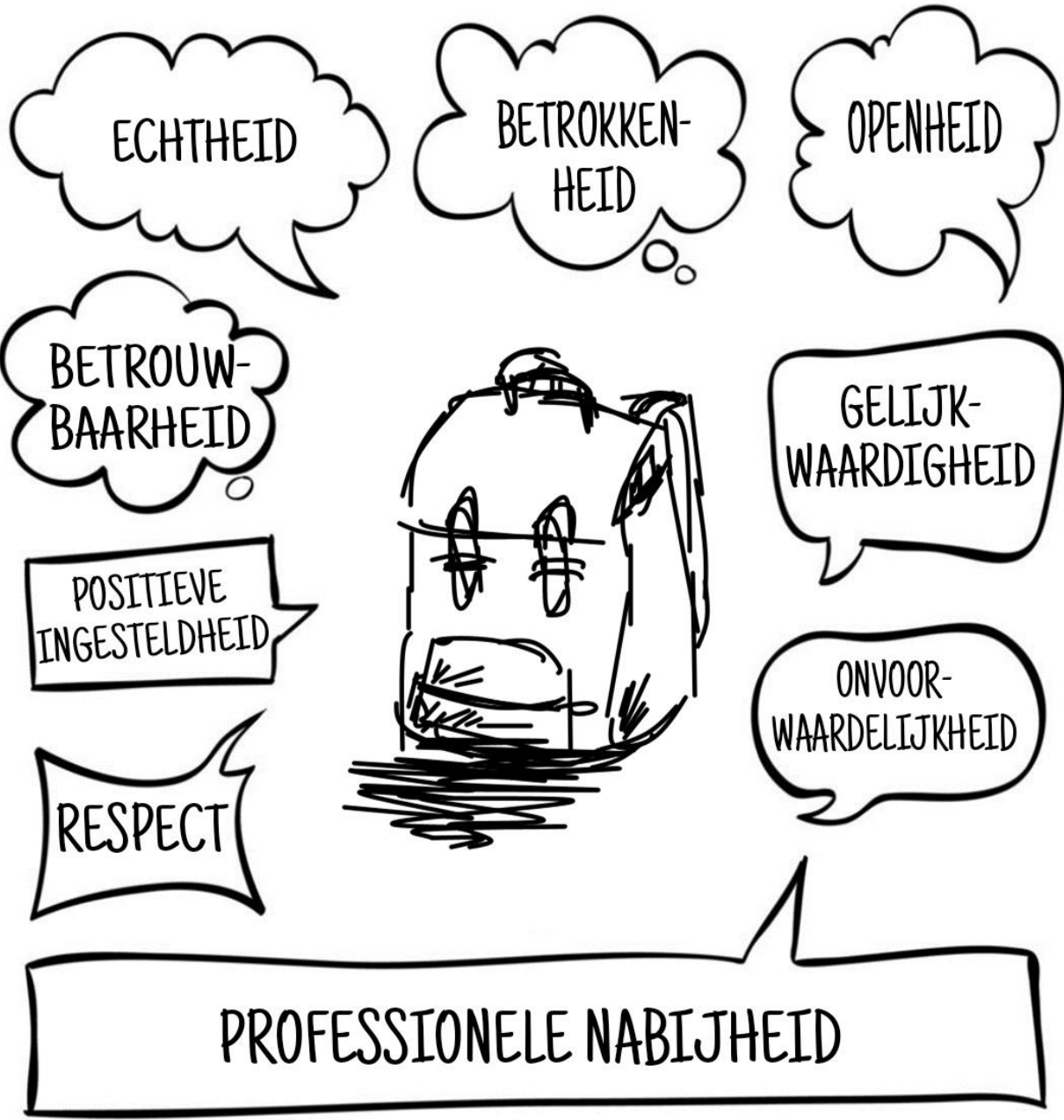
Bevorderen van welzijn

= welzijn van mensen staat centraal
(niet veiligheid, niet overlast, niet eigen organisatie)

Definitie outreachend werken

Participatieve basishouding

= de houding is het allerbelangrijkste
= bestaat uit 9 kenmerken



Definitie outreachend werken

Mensen in een kwetsbare positie, niet of ontoereikend bereikt

= mensen die het moeilijk hebben en die...

- > ... het aanbod niet kennen
- > ... de weg niet vinden
- > ... niet terecht kunnen bij organisaties/diensten

Definitie outreachend werken

In de leefwereld van mensen

= waar mensen leven, wonen, vertoeven, ...

= plekken in de wijk, thuis, bij organisaties, ...

Definitie outreachend werken

Met erkenning van daar geldende waarden en normen

- = mensen maken de regels i.p.v. de organisaties
- = vergt openheid & respect
- (begroeten, schoenen aan/uit, roken, ...)

Definitie outreachend werken

**Wederzijdse afstemming tussen
doelgroep, professioneel netwerk,
informeel netwerk en ruimere omgeving**

= outreach als brug of verbindingsschakel

= om dat te doen moet je ook politiserend werken

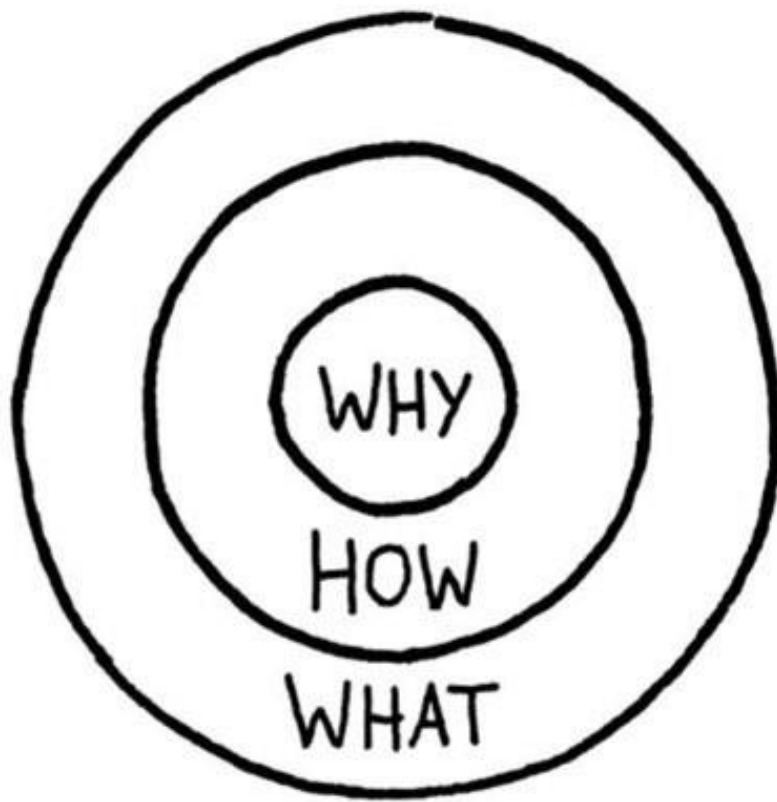
Definitie outreachend werken

Vraagje:

Wie werkt outreachend volgens de definitie? Waarom wel/niet?

Visie van outreach

Visie outreachend werken



Iedereen heeft recht op een menswaardig bestaan



Why = The Purpose

What is your cause? What do you believe?

Apple: We believe in challenging the status quo and doing this differently

How = The Process

Specific actions taken to realize the Why.

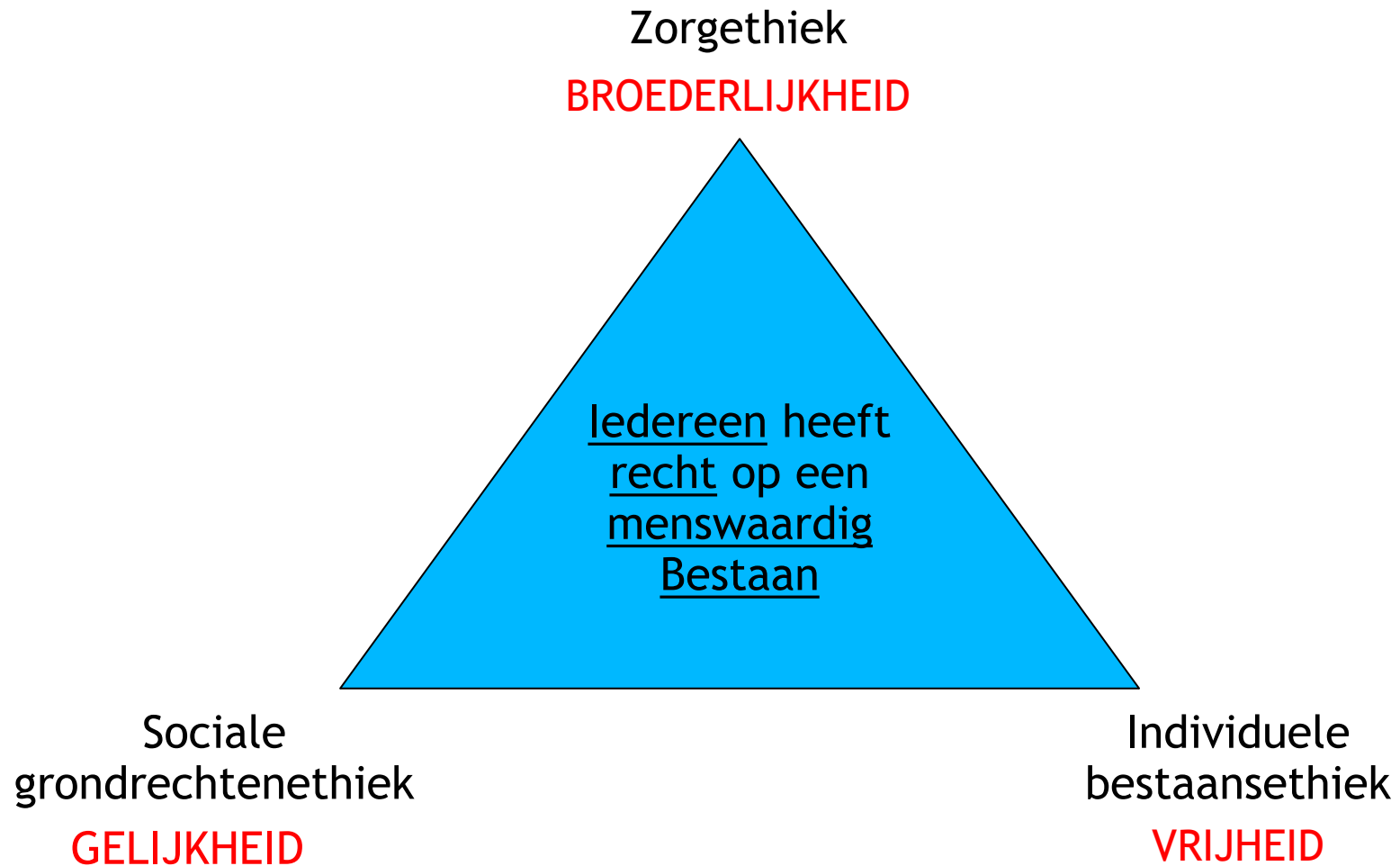
Apple: Our products are beautifully designed and easy to use

What = The Result

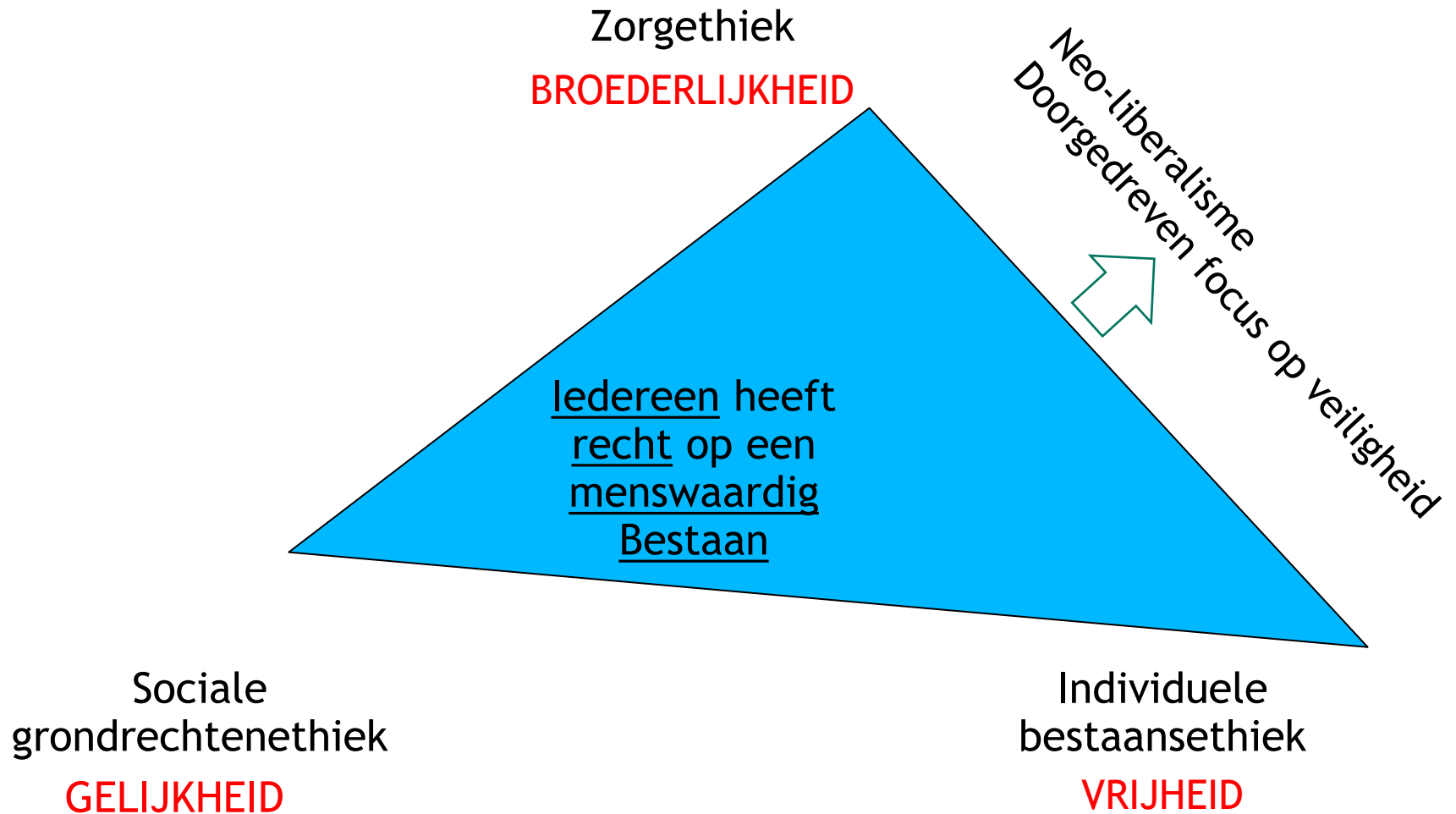
What do you do? The result of Why. Proof.

Apple: We make computers

Visie outreachend werken

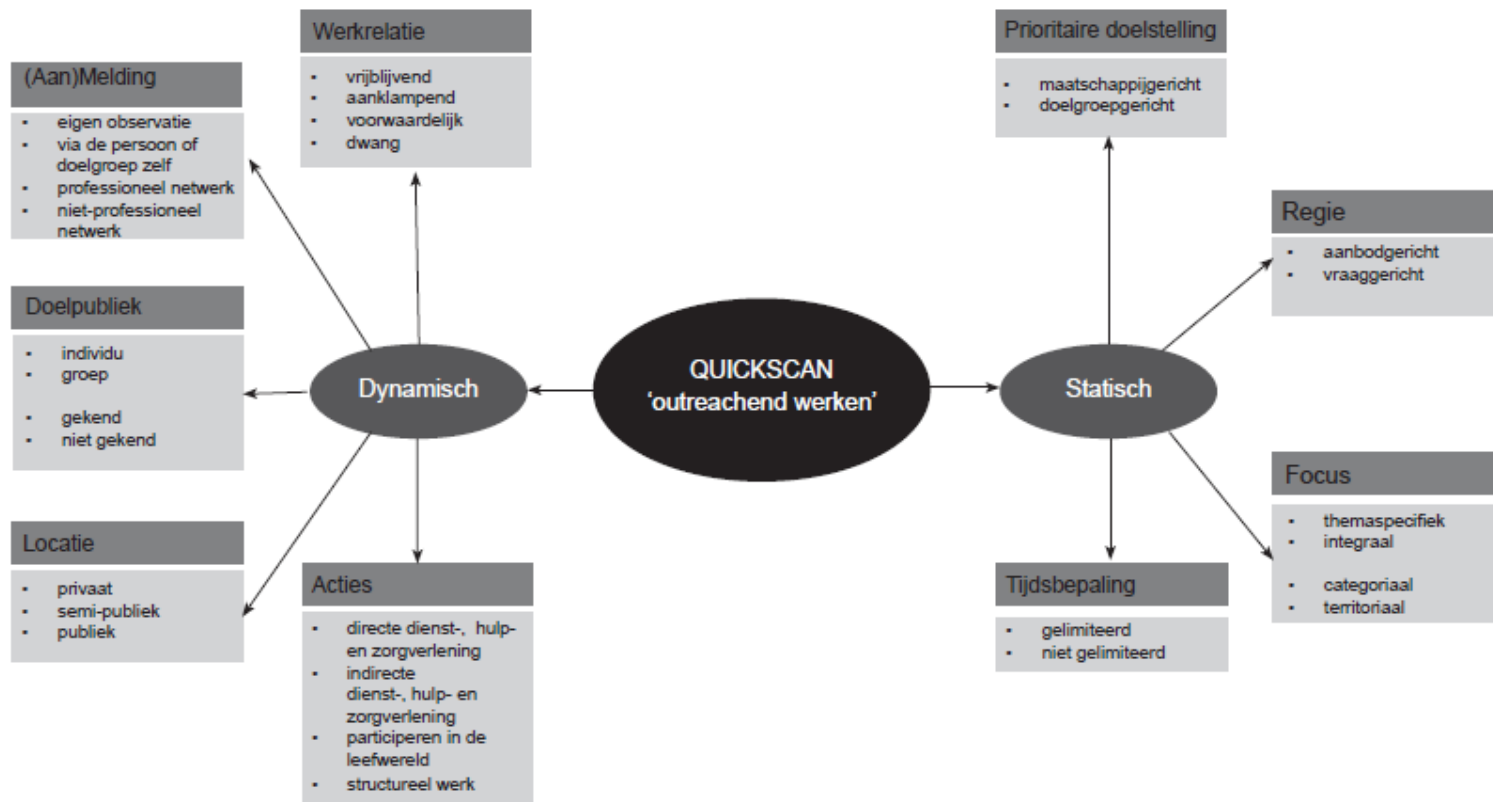


Visie outreachend werken



Quick scan

Quick scan

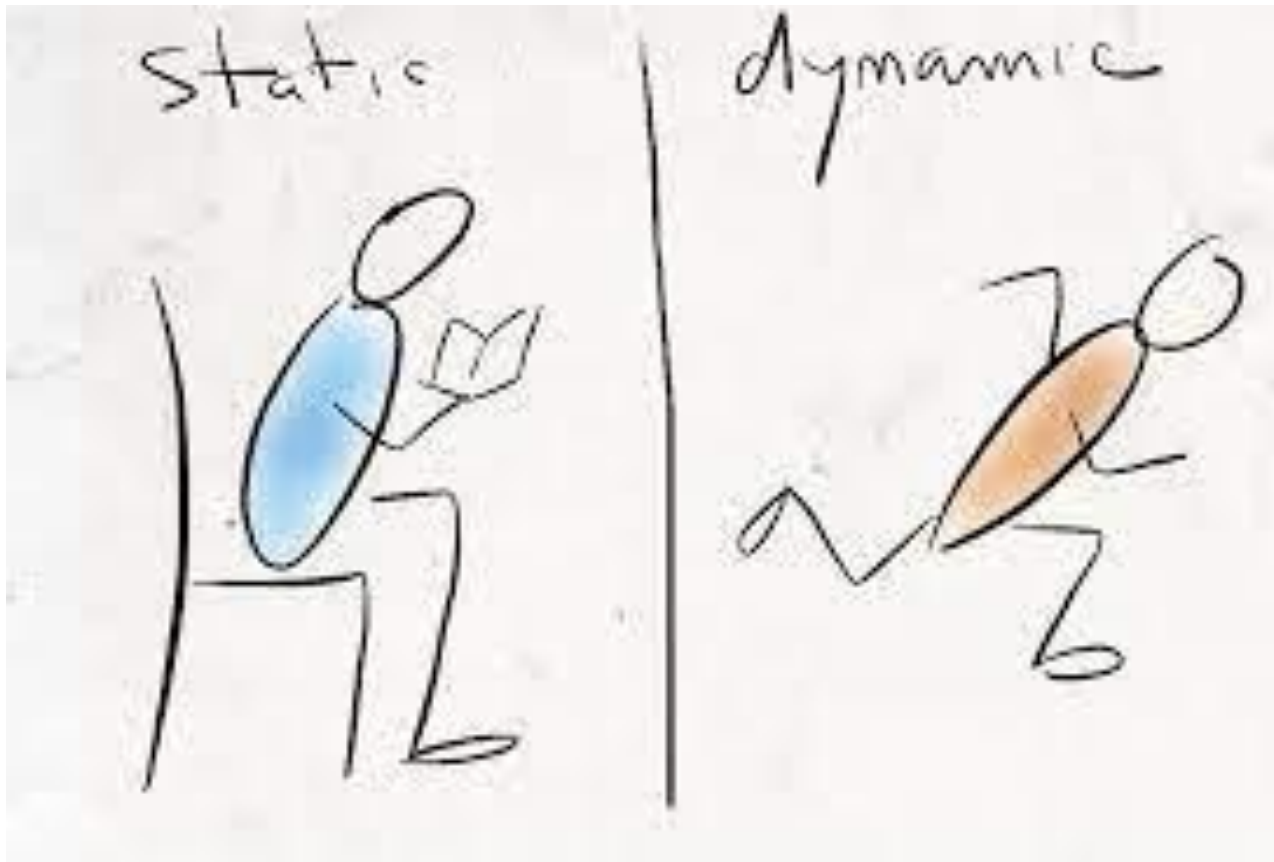


De Maeyer, Dewaele & Beelen, 2013

Quick scan

- Instrument, met 9 parameters
 - 5 dynamische parameters: evolueren, meerdere antwoorden
 - 4 statische parameters: evolueren niet, 1 antwoord
- Meerwaarde van de quick scan
 - Positionering project: duidelijkheid, keuzes maken
 - Verwachtingen naar doelgroep/partners: helder maken
 - Als team op 1 lijn - interessant ook met leidinggevenden
 - Toont ook verschillen tussen projecten

Dynamische parameters



VRAAG

Werk jij...

- Volledig ‘vrijwillig’?
- Met een stok achter de deur?



Dynamische parameter 1: werkrelatie

- Vrijwillig
- Aanklampend
- Stok achter de deur
- (Dwang)

VRAAG



Ik leer mensen vooral kennen ...

- Door ze zelf op te zoeken in de wijk
- Via anderen (diensten, aanmeldingen)

Dynamische parameter 2: (aan)melding

- Eigen observatie
- Via de persoon of doelgroep zelf
- Professioneel netwerk
- Niet-professioneel netwerk

VRAAG

Ik werk vooral met...

- Individuen
- Groepen



Dynamische parameter 3: doelgroep

- Individueel
- In groep
- (Gezinnen)

- Gekend
- Niet gekend

VRAAG

Ik werk vooral...

- Op huisbezoek
- In de publieke ruimte



Dynamische parameter 4: locatie

- Privaat
- Semi-publiek
- Publiek
- Online

VRAAG

Ik zet vooral in op...

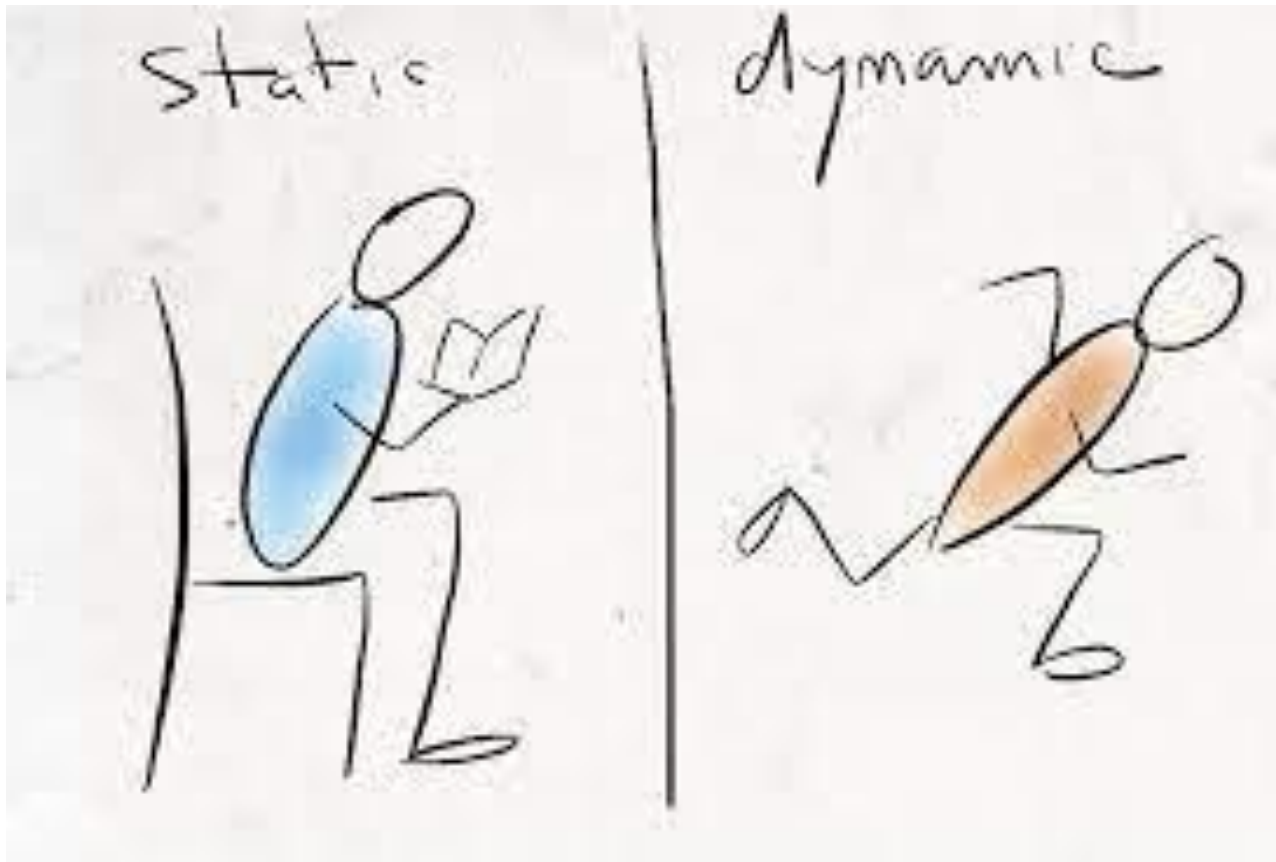
- Hulp- en dienstverlening
- Activiteiten (samen dingen doen)



Dynamische parameter 5: acties

- Directe dienst-, hulp- en zorgverlening (met de persoon)
- Indirecte dienst-, hulp- en zorgverlening (zonder de persoon)
- Participeren in de leefwereld
- Structureel werk

Statische parameters



VRAAG

Ik behartig de belangen van ...

- Mijn doelgroep
- De samenleving



Statische parameter 1: prioritaire doelstelling

- Maatschappijgericht (verhogen van de leefbaarheid, vaker op niveau van het algemeen goed)
- Doelgroepgericht (verhogen van het welzijn, vaker op individueel niveau)

VRAAG

Ik trek de wijk in ...

- Met een aanbod
- Met een leeg blad



Statische parameter 2: regie

- Aanbod-gericht
- Vraag-gericht

VRAAG

Ik ga aan de slag met ...

- Alle thema's
- Bepaalde thema's



Statische parameter 3: focus

- Thema-specifiek
- Integraal
- Categorieaal
- Territoriaal

VRAAG

Hoeveel tijd heb ik voor OR ...

- Weinig, af en toe
- Groot onderdeel van mijn werk

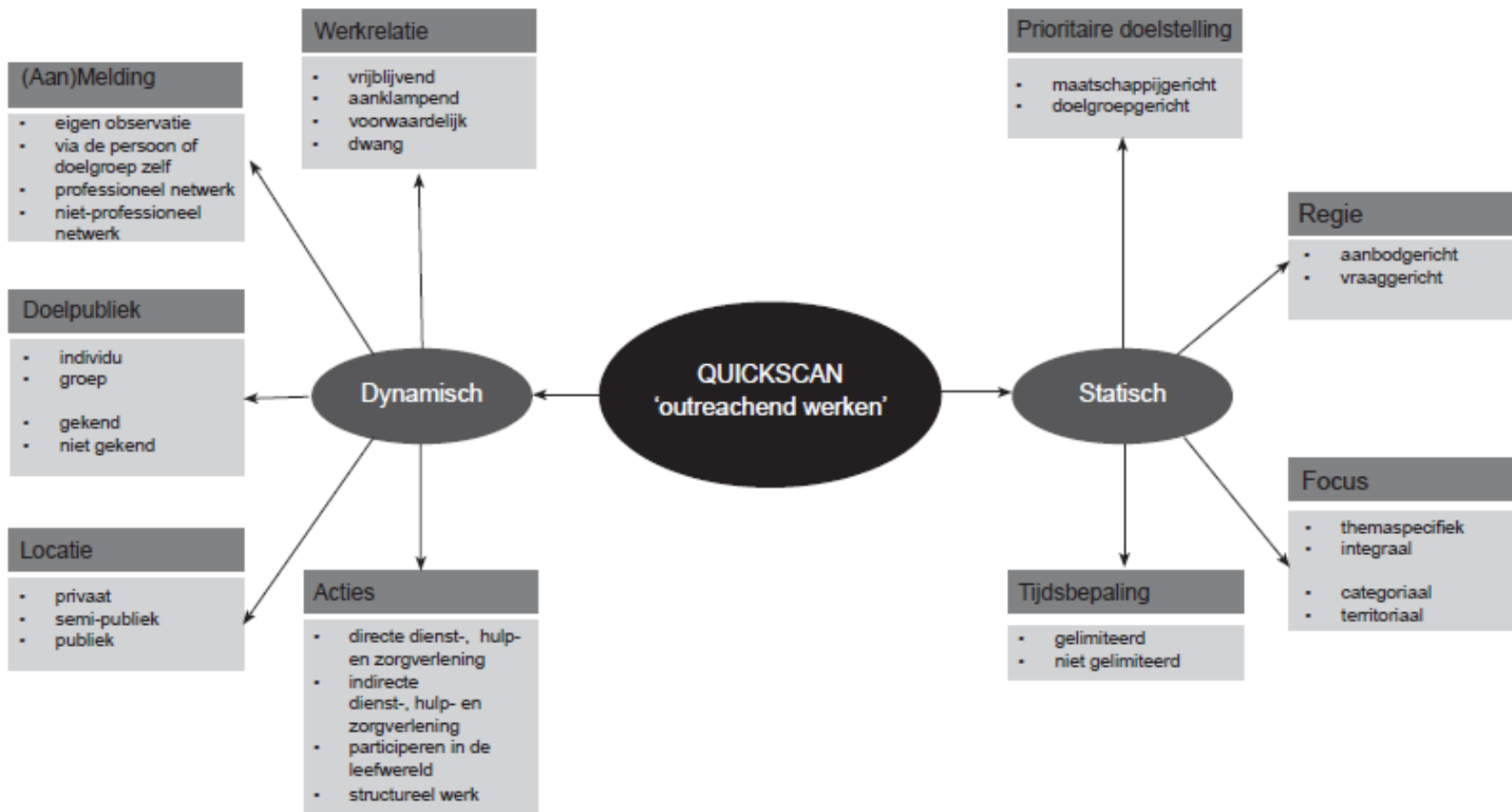


Statische parameter 4: tijdsbepaling

- Gelimiteerd
- Niet-gelimiteerd

Eigenlijk 4 vragen:

- Hoeveel uur per week mag ik outreachen?
- Hoeveel uur per week mag ik met 1 cliënt/groep werken?
- Hoe lang mag ik met 1 cliënt/groep werken?
- (hoe lang duurt ons project?)



De Maeyer, Dewaele & Beelen, 2013

4. Thematafels



4. Thematafels

1. Hoe leg je eerste contacten in de publieke ruimte? Wat zijn goede vindplekken?
2. Op huisbezoek gaan: hoe doe jij dat en waar let jij op in jouw houding?
3. Hoe aan de slag gaan met mensen die niet op jou zitten te wachten?

4. Thematafels

Een korte terugkoppeling uit de groepen

4. Inspiratiefiches Recht-Op



Heb je interesse in de inspiratiefiches?
Mail naar info@recht-op.be

5. Het vervolg

Ga aan de slag met de ideeën en tips die je vandaag kreeg !

Tijdens de week van 4-8 maart 2024 zijn er slotmomenten van Staten-Generaal.

Rond Outreach wordt er dan ook een terugkoppelmoment (Methode nog te bepalen) georganiseerd :

- ✓ Hoe gingen jullie met de tips aan de slag ?
- ✓ Wat liep goed ? Wat liep minder ?
- ✓ Wat hebben jullie nog nodig om meer outreachend te werken ?

6. Evaluatie



<https://forms.office.com/e/KZfFq697QM>

Bedankt!

Vragen of info? Van harte welkom!

Dorien Vandenbruaene
Dorien.vandenbruaene@recht-op.be
info@recht-op.be

Tim Somers
Tim.somers2@antwerpen.be
0485/96,97,85

Tamara Laevaert
tamara.laevaert@samvzw.be
0490 56 78 50



steunpunt mens
en samenleving