

Visietekst professionele vrijetijdsbemiddelaars

Kader: Afsprakennota.....	3
Visie	3
Projecten	3
Professionele vrijetijdsbemiddelaars	3
Samenwerking.....	3
Takenpakket	4
Informatie geven op maat / adviseren.....	4
Organisatie permanenties	4
Ondersteunen en begeleiden.....	5
Signaalfunctie	6
spelers in het veld	6
Tools	6
Netwerk.....	7
Team.....	7
Sociaal tarief en andere tegemoetkoming	7
Methodiekaarten.....	7
Inbedding.....	7
Registratie, indicatoren en rapportering.....	8
registratie	8
Indicatoren	8
Rapportering.....	8
Een traject in beeld	8
Aanmelding	8
Screening	9
Registratie.....	9
Het eerste contact.....	9
Advies + keuze klant.....	10
Ondersteuning.....	11
Taalondersteuning.....	11
Ondersteuning bij het vinden van de locatie	11
Ondersteuning bij het inschrijven.	11
Ondersteuning bij de gezinsorganisatie.....	12

Opvolgen en afsluiten van dossiers.....	12
Flyer en contactgegevens op 1/4/2015.....	12

Kader: Afsprakennota

Stad Antwerpen heeft een afsprakennota 'vrijtijdsparticipatie van personen in armoede in stad Antwerpen' gebaseerd op het bestuursakkoord 2014 – 2019. De afsprakennota is in het kader van de subsidiëring via het participatiedecreet van het lokaal netwerk Antwerpen en goedgekeurd door het college van burgemeester en schepenen op 21 oktober 2013 en op de raad van het OCMW op 26 september 2013. Dit vormt het kader waarbinnen de vrijetijdsbemiddelaars werken.

Visie

Antwerpen heeft een rijk cultuurleven, een divers jeugdwerkeraanbod, een gevarieerd sportaanbod, kortom een bruisende vrijetijdssector. Maar het ruime aanbod aan vrijetijdsactiviteiten in de stad bereikt niet iedereen en is vaak nog niet toegankelijk voor wie dit zou willen.

Nochtans is een kwaliteitsvolle vrijetijdsbeleving voor iedereen, van cruciaal belang voor de leefbaarheid van de stad. Vrijtijdsparticipatie is een laagdrempelige vorm van maatschappelijke participatie en zorgt op die manier voor integratie, zelfontplooiing, volwaardige deelname aan de (stedelijke) samenleving en opwaartse mobiliteit.

Stad en OCMW focussen samen met derden, op het wegwerken van drempels tot de participatie voor wie dit wil. Daarbij wordt gefocust op mensen in armoede en kansengroepen.

Projecten

Met de projecten die in de afsprakennota zijn opgenomen wil de stad, het OCMW Antwerpen en Sta-An, op een geïntegreerde manier en met een ruime bundeling van krachten zoveel mogelijk drempels tackelen. Het project professionele vrijetijdsbemiddelaars is hiervan één project. De andere projecten zijn het versterken van het sociaal luik van de A-kaart, de loketwerkingen vrije tijd en het experimentenfonds voor vrijetijdsparticipatie van mensen in armoede dat eindigt op 31/12/2015.

Professionele vrijetijdsbemiddelaars

De vrijetijdsbemiddelaar is een brugfiguur tussen persoon en aanbod. Hij is een deskundige op vlak van vrijetijdsparticipatie van kansengroepen in Antwerpen.

De vrijetijdsbemiddelaar werkt op maat. Zijn/haar interventies gaan van toeleiding naar een vrijetijdsaanbod minimaal tot individuele trajectbegeleiding van de klant maximaal. De doelgroep zijn mensen in armoede die willen participeren maar dit nog niet doen omdat ze drempels ervaren. Deze drempels kunnen verschillende vormen aannemen: informatief, logistiek, materieel, financieel, of op vlak van 'gedragsregels' zoals onder meer op tijd komen en ouderbetrokkenheid.

Samenwerking

Het project professionele vrijetijdsbemiddelaars is een samenwerking tussen het OCMW, jeugddienst, cultuurdienst en sportdienst van stad Antwerpen die voor de samenwerking op hun eigen manier zelf invulling en vorm gaven aan toeleiding van kansengroepen naar het jeugd-, cultuur- en sportaanbod.

Elke werking werd uitgevoerd door de eigen medewerkers, elke werking had haar eigen doelgroep, haar eigen visie, doelstellingen, methodieken en kanalen, haar eigen successen,

gebaseerd op de opgebouwde ervaring en specifieke expertise.

Met het opstarten van het team vrije tijd creëren we een doorgedreven vorm van samenwerking die rekening houdt met, en respect heeft voor de eigenheid van elkaars werking. Zo worden expertise en kennis maximaal gedeeld, is er een groter bereik van publiek, is er één aanspreekpunt voor burgers en partners die klanten willen doorverwijzen en is er een meer integrale aanpak mogelijk.

Het is een gezamenlijk project, maar om praktische redenen is er gekozen om het project bij Buurtsport Antwerpen in te bedden. Buurtsport Antwerpen is verantwoordelijk voor de dagdagelijkse werking van het team vrije tijd dat bestaat uit 7 VTE van sport, 1 VTE van jeugd, 1 VTE van cultuur en 1 VTE van het OCMW. Tweewekelijks is er een team waarop alle vrijetijdsbemiddelaars aanwezig zijn. Belangrijke beslissingen worden voorgelegd op de werkgroep bestaande uit vertegenwoordigers van het OCMW, jeugd, cultuur, sport, onderwijs, Atlas en STA-AN (Samen Tegen Armoede – Antwerps Netwerk). Deze werkgroep komt om de 2 à 3 maanden bij elkaar. Belangrijke beslissingen worden teruggekoppeld op de stuurgroep van de afsprakennota die 3 maandelijks samen komt. Ieder kwartaal wordt er gerapporteerd aan het directiecomité. Eventuele knelpunten kunnen ook daar besproken worden.

De samenwerking met het andere project van de afsprakennota “de loketwerking vrije tijd” waar er vrijetijdsloketten worden opgestart, wordt ook verder uitgediept. Zowel in de werkgroep vrijetijdsbemiddelaars als in de werkgroep van de vrijetijdsloketten is er een afgevaardigde van beide projecten aanwezig met het oog op toekomstige kruisbestuiving.

Takenpakket

Informatie geven op maat / adviseren

Vrijetijdsbemiddelaars zijn experts in het geven van informatie over jeugd, cultuur en sport op maat van het individu. Vrijetijdsbemiddelaars gaan hierbij de vraag analyseren en hebben aandacht voor de achterliggende behoeften en beweegredenen.

Naast de informatie over het aanbod wordt er ook gekeken naar onder meer de bereikbaarheid en of er nog plaats is om in te schrijven in het aanbod. Vanuit hun expertise geven vrijetijdsbemiddelaars ook het nodige advies. Vrijetijdsbemiddelaars kunnen ook, afhankelijk van de wijk- of organisatiesetting permanentiemomenten organiseren waarop Antwerpenaren informatie op maat kunnen krijgen.

Vrijetijdsbemiddelaars vergaren veel informatie over het vrijetijdsaanbod. Zij vergaren deze informatie onder meer via flyers, affiches, brochures, nieuwsbrieven, websites, collega's, sleutelfiguren, vrijetijdsdatabanken en door met het aanbod zelf kennis te gaan maken. Zij gebruiken het promotiemateriaal maar gaan zelf geen promotiemateriaal ontwerpen of bundelen.

Organisatie permanenties

Permanenties in de wijk worden, bij voorkeur, georganiseerd op locaties van de groep stad Antwerpen. Indien nodig, kunnen er ook permanenties georganiseerd worden bij organisaties die door de stad betoelaagd worden. Andere doelgroepgerichte locaties komen wel in aanmerking voor het verspreiden van informatie, maar niet voor permanenties. Door maximaal gebruik te maken van

locaties van de groep stad Antwerpen kiezen we voor plekken die op neutrale wijze toegankelijk zijn voor alle Antwerpenaren. De vrijetijdsbemiddelaar gaat op zoek, in samenspraak met lokale partners, welke locaties binnen de vooropgestelde krijtlijnen, opportuun zijn. Niet in alle wijken zijn er permanenties. De relevantie hiervan wordt bepaald in samenspraak met lokale actoren zoals bijvoorbeeld ontmoetingscentra, jeugd- of cultuurdienst, collega's van Sporting A en Huizen Van het Kind.

Ondersteunen en begeleiden

Wanneer informatie geven niet volstaat om tot participatie aan het vrijetijdsaanbod te komen, dan gaan vrijetijdsbemiddelaars klanten individueel ondersteunen bij hun zoektocht naar en begeleiden naar een geschikt vrijetijdsaanbod. Er wordt dan een individueel traject opgestart.

De vraag van de klant staat centraal. Hierbij wordt er rekening gehouden met de mogelijkheden en draagkracht van klant en gezin. Er wordt bij voorkeur ingezet op een structurele begeleiding naar het vrijetijdsaanbod, meer specifiek naar actieve participatie. Zo werken we, zeker voor cultuur, complementair met de vrijetijdsloketten. De vrijetijdsbemiddelaars zijn geen ticketbalie voor events, voorstellingen, of sportwedstrijden. Zij gaan ook geen doelgroepen rekruteren voor een bepaald event.

Soms worden er ook groepstrajecten opgestart door de vrijetijdsbemiddelaars. Vaak naar aanleiding van volgende situaties:

- Op vraag van partners
Sommige partners begeleiden een specifieke doelgroep met een gezamenlijke vrijetijdsvraag. In samenwerking met de partner kan er dan een groepsbegeleiding naar een aanbod worden opgestart.
- Match tussen klanten
De vrijetijdsbemiddelaar merkt dat er meerdere klanten geïnteresseerd zijn in een zelfde aanbod. Naast de vrijetijdsvraag is er ook een match tussen klanten. De vrijetijdsbemiddelaar kan dan een groepstraject opstarten.
- Groepsactiviteiten OCMW
De vrijetijdsbemiddelaar van het OCMW Antwerpen, die specifiek met klanten van het OCMW werkt waarbij vrije tijd een positieve bijdrage kan leveren aan een onderliggende hulpvraag, gebruikt de groepsactiviteiten als onderdeel van het individuele traject. Zo kunnen klanten van het OCMW Antwerpen in een veilige omgeving kennis maken met socio-culturele participatie. Dit is een groepsactiviteit gekaderd binnen een individueel traject.

Vrijetijdsbemiddelaars zetten in op het begeleiden naar het vrijetijdsaanbod, maar starten zelf geen activiteiten op. Binnen de vrijetijdendiensten van stad Antwerpen zijn andere afdelingen expliciet met het vrijetijdsaanbod zelf bezig, bijvoorbeeld ontmoetingscentra, cultuurcentra, lokale jeugddiensten en breedtesport.

De ondersteuningsvorm kan variëren van coachen tot het bemiddelen of het aanreiken van een oplossing afhankelijk van de situatie. Vrijetijdsbemiddelaar en klant stippelen samen een traject uit. Vrijetijdsbemiddelaars zijn voor de klant een vertrouwenspersoon. Belangrijk hierbij is dat de

werkwijze van de vrijetijdsbemiddelaar hier ook in wordt gerespecteerd. Er wordt ook tijd voorzien om het nodige maatwerk te leveren voor intensere begeleiding en eventuele experimenten.

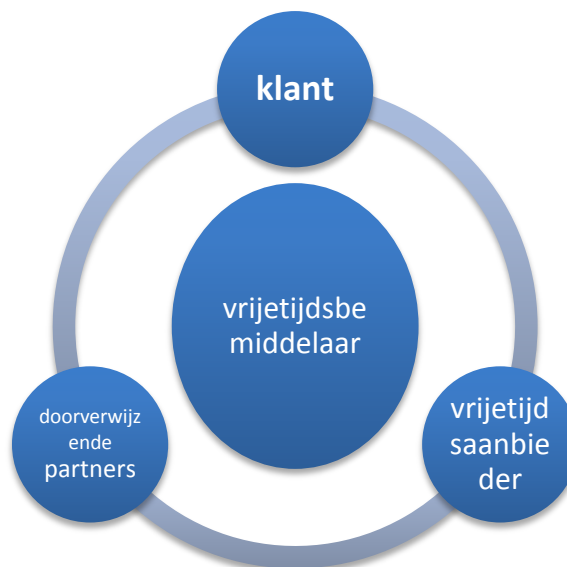
In het kader van een traject werken vrijetijdsbemiddelaars dienstverlenend, maar ze hebben oog voor eventuele hulpvragen. Vrijetijdsbemiddelaars verwijzen hulpvragen terug door naar de doorverwijzende partner. Indien deze ontbreekt gaan zij doorverwijzen naar mogelijke sociale partners. De vrijetijdsbemiddelaar vanuit het OCMW Antwerpen is hierop een uitzondering, aangezien deze expliciet vertrekt vanuit een hulpvraag.

In het kader van een traject kan de vrijetijdsbemiddelaar een vereniging ondersteunen in functie van het individueel traject van de klant, maar vrijetijdsbemiddelaars zijn geen verenigingsondersteuners. Andere cellen van de vrijetijdsdienst van stad Antwerpen hebben dit als taak. Zo heb je bijvoorbeeld bij de sportdienst de cel sportclubondersteuning.

Signaalfunctie

Vanuit de praktijkervaring hebben vrijetijdsbemiddelaars een heel goed zicht op de toegankelijkheid van verschillende vrijetijdsaanbieders en de vrijetijdsknoten van Antwerpenaren. Deze ervaringen kunnen zich vertalen naar een signaalfunctie naar het beleid, de verschillende vrijetijdsafdelingen en vrijetijdsaanbieders actief binnen stad Antwerpen

spelers in het veld



In de directe omgeving van de vrijetijdsbemiddelaar heb je de doorverwijzende partners, klanten en de vrijetijdsaanbieders.

Tools

De belangrijkste tools van vrijetijdsbemiddelaars om de nodige deskundigheid te kunnen opbouwen voor vrijetijdsparticipatie van kansengroepen in Antwerpen zijn een sterk lokaal netwerk, een goed kader van het vrijetijdsaanbod, een team van experts die de nodige kennis en contacten delen.

Netwerk

Een vrijetijdsbemiddelaar beschikt over een uitgebreid netwerk van contactpersonen binnen de stad. Hij is in de wijk gekend bij directe collega's van cultuur, jeugd, sport, onderwijs en het OCMW. Lokale overlegmomenten worden in kaart gebracht. Afhankelijk van de relevantie kan de vrijetijdsbemiddelaar deze structureel of eerder sporadisch bijwonen. Daarnaast worden de belangrijkste vrijetijdsaanbieders in kaart gebracht.

Elke vrijetijdsbemiddelaar beschikt over een wijkfiche. De wijkfiche is een werkdocument die een weergave geeft van het huidige netwerk. Deze wordt onder het jaar regelmatig bijgewerkt. Één keer per jaar, tijdens de zomervakantie, wordt de wijkfiche in zijn geheel geactualiseerd.

Team

Het team vrijetijdsbemiddelaars is een samenstelling van collega's die hun expertise hebben opgebouwd binnen de verschillende vrijetijdsdomeinen. Zo is elke vrijetijdsbemiddelaar expert in één of meerdere vrijetijdsdomeinen. Om deze expertise te delen zijn er algemene draaiboeken voor cultuur, jeugd en sport. Deze draaiboeken bevatten algemene stadsbrede informatie waarover elke vrijetijdsbemiddelaar moet beschikken om een goed individueel traject op te zetten naar het aanbod.

Vrijetijdsbemiddelaars werken ook 2 halve dagen per week samen om informeel informatie uit te wisselen, advies bij elkaar te vragen of om even te kunnen ventileren. Op het tweewekelijks team kunnen ook cases besproken worden.

Sociaal tarief en andere tegemoetkoming

Vrijetijdsbemiddelaars zijn goed op de hoogte van allerhande sociale tarieven en kortingsmogelijkheden. Zij informeren de klanten en vrijetijdsaanbieders optimaal. Sociale tarieven en andere tegemoetkomingen zijn cruciaal voor de vrijetijdsbemiddelaars om het aanbod voor kansengroepen financieel toegankelijk te maken.

Methodiekkaarten

Met het gebruik van methodiekkaarten willen we de klanten inzicht geven in het gedifferentieerde vrijetijdsaanbod in de stad, de verschillende soorten van vrijetijdsbeleving in de kijker zetten en de zoektocht naar het meest geschikte aanbod visualiseren en vereenvoudigen.

Per thema (jeugd, cultuur, sport en A-kaart) zijn er maximaal 7 kaarten ontwikkeld. Elke kaart bestaat uit een collage die een categorie van aanbod binnen het thema groepeert.

Inbedding

De vrijetijdsbemiddelaars zijn, naar analogie met Buurtsport Antwerpen, actief in 10 wijken. 1 VTE voor Luchtbal en Oud-Merksem, 1 VTE voor Antwerpen Noord, 1 VTE voor Deurne Noord, 1 VTE voor Oud-Borgerhout, 1 VTE voor Oud-Berchem Groenenhoek en Hoboken, 1 VTE voor Antwerpen Centrum en Linkeroever en 1 VTE voor het Kiel.

Daarnaast zijn er nog vrijetijdsbemiddelaars die organisatie gericht of doelgroep gericht werken, namelijk 1 VTE voor klanten van het OCMW vanuit de dienst vrije Tijd en 1 VTE voor klanten van

Atlas. Zij werken niet wijkgericht. De vrijetijdsbemiddelaar die wordt ingezet op Atlas heeft een specifieke opdracht naar sport, omdat er naast hem, nog medewerkers aanwezig zijn van Atlas zelf die informatie en advies geven over vrije tijd, meer specifiek cultuur en jeugd. De samenwerking met Atlas is wordt jaarlijks geofficialiseerd.

Vrijetijdsbemiddelaars werken aanvullend op buurtsportmedewerkers in de aandachtswijken van Buurtsport Antwerpen en aanvullend op lokale jeugdconsulenten en cultuur- en sportfunctionarissen. Vrijetijdsbemiddelaars onderscheiden zich doordat ze voor het hele vrijetijdsaanbod werken en het takenpakket zich focust op het op maat informeren en begeleiden van klanten naar het gehele vrijetijdsaanbod.

Registratie, indicatoren en rapportering

registratie

De vrijetijdsbemiddelaars die worden ingezet in de wijken gebruiken allemaal de verenigingsdatabank van Stad Antwerpen om hun gegevens te registreren. De vrijetijdsbemiddelaars die worden ingezet in de organisaties Atlas en het OCMW Antwerpen, maken gebruik van de database en registratiesysteem van de organisaties zelf. Deze registratiesystemen worden nog op elkaar afgestemd om vanuit het project vrijetijdsbemiddelaars eenduidig te kunnen rapporteren.

Indicatoren

Volgende indicatoren worden geregistreerd vanuit de verenigingsdatabank van stad Antwerpen:

- Aantal Antwerpenaren dat informatie op maat heeft gekregen (per maand)
- Aantal nieuwe unieke aanmeldingen (per kwartaal)
- Aantal klanten dat is ingeschreven in het reguliere sportaanbod (per kwartaal)
- Aantal klanten dat is ingeschreven in het reguliere jeugd aanbod (per kwartaal)
- Aantal klanten dat is ingeschreven in het regulieren cultuuraanbod (per kwartaal)
- Aantal groepsbegeleidingen (geschreven waarde)
- Aantal lopende dossiers het afgelopen jaar (jaarbasis)

Voor de vrijetijdsbemiddelaars werkzaam in Atlas en het OCMW-Antwerpen wordt nagegaan of we dezelfde gegevens uit hun registratiesysteem kunnen halen.

Rapportering

Op basis van de indicatoren wordt er voor stad Antwerpen per kwartaal of jaarlijks gerapporteerd. Bij de rapportage komt steeds een kleine toelichting die de cijfers duiden. Voor resultaten en effecten op lange termijn is het zinvol om in de laatste 2 jaar van de huidige afsprakennota, 2018 en 2019 hier een diepgaand onderzoek over te laten doen.

Een traject in beeld

Aanmelding

Collega's van verschillende vrijetijdsdiensten en sociale partners uit de stad Antwerpen verwijzen klanten door voor een individueel traject naar een vrijetijdsaanbod. Er kunnen ook vanuit de

permanentiemomenten trajecten worden opgestart. Sporadisch verwijzen ook vrijetijdsaanbieder klanten door. Voor vrijetijdsbemiddelaars, die werken voor Atlas en het OCMW Antwerpen, komende doorverwijzingen via de directe collega's van diezelfde organisatie.

Met de individuele trajecten naar een vrijetijdsaanbod is het netwerk van de vrijetijdsdiensten van stad Antwerpen vooral uitgebreid, met sociale partners die ook individueel met klanten en gezinnen werken.

Voor een succesvolle doorverwijzing naar een individueel traject naar een vrijetijdsaanbod is het belangrijk dat de doorverwijzende partner:

- het profiel kent van de klanten die in aanmerking komen;
- onze werkwijze kent;
- relevante informatie over de klanten ter beschikking stelt.

Het gaat om klanten die:

- de weg niet kennen binnen het grote vrijetijdsaanbod of te veel drempels ervaren;
- gemotiveerd zijn om te participeren aan een vrijetijdsaanbod;
- wonen in een wijk waar vrijetijdsbemiddelaars actief zijn of klant zijn van het OCMW Antwerpen of van vzw Integratie en Inburgering Antwerpen.

Screening

Het is uiteindelijk de vrijetijdsbemiddelaar die bepaalt of het traject wordt opgestart. Hij of zij controleert of de klant in een wijk woont waar Buurtsport Antwerpen actief is, of klant van het OCMW Antwerpen of vzw Integratie en Inburgering Antwerpen en vraagt indien nodig extra informatie op bij de doorverwijzende partner.

Indien een klant niet aan de voorwaarden voldoet, geeft de trajectbegeleider enkel gerichte informatie aan de doorverwijzende partner. De partner kan dan zelf het traject naar een vrijetijdsaanbod verder begeleiden.

Registratie

Vanaf het moment dat de vrijetijdsbemiddelaar beslist om de begeleiding op te nemen, registreert hij de persoonsgegevens van de klant in de database. Ook alle andere stappen gedurende het proces naar het vrijetijdsaanbod worden in de database geregistreerd. Voor OCMW klanten gebeurt dit in Evita, zodat het traject ook door de maatschappelijk werker kan opgevolgd worden.

Het eerste contact

Het eerste contact gebeurt bij voorkeur via een huisbezoek. De vrijetijdsbemiddelaar krijgt hierdoor een goed beeld over de actuele situatie van de klant. Het huisbezoek stimuleert ook de vertrouwensband.

Als doorverwijzende partners ook huisbezoeken afleggen, dan wordt de eerste afspraak bij voorkeur samen gemaakt. Zo is er een 'warme' overdracht, de partner kan de vrijetijdsbemiddelaar introduceren en is tevens een bron van informatie.

Bij klanten die bijvoorbeeld gekend zijn om hun verbale- of fysieke agressie of omwille van het uiten van ongewenste intimiteiten gebeurt het eerste contact nooit via een huisbezoek. Dit om de veiligheid van de vrijetijdsbemiddelaars te garanderen. Dit komt slechts uitzonderlijk voor.

Als alternatief kan de vrijetijdsbemiddelaar dan een afspraak maken bij de doorverwijzende partner zelf, op een gekende openbare plaats in de leefomgeving van de klant of de vrijetijdsbemiddelaar doet een huisbezoek in duo of er wordt afgesproken op het bureau van de vrijetijdsbemiddelaar.

Tijdens het eerste contact wordt de vrijetijdsvraag verduidelijkt, de drempels worden in kaart gebracht en de motivatie wordt getoetst. Om de vrijetijdsvraag te verduidelijken kan er gewerkt worden met de methodiekkarten. De vrijetijdsbemiddelaar informeert naar de gezins- en werksituatie, vervoersmogelijkheden, taalbarrières, netwerkcontacten en vroegere ervaringen.

Hoewel partners enkel gemotiveerde klanten dienen door te verwijzen, is het goed dat de vrijetijdsbemiddelaar de nodige aandacht aan de motivatie van de klant besteedt. Er wordt dan bekeken of deze motivatie bevestigd wordt tijdens het eerste contact. Er is evenwel geen sluitende 'motivatietoets'. De vrijetijdsbemiddelaar bekijkt dit op basis van meerdere handelingen. Soms komt de vrijetijdsbemiddelaar bij klanten waarbij kinderen zeer gemotiveerd zijn om te participeren maar waarvan de ouders hiervoor geen inspanning willen leveren. Bij een traject met kinderen staat en valt evenwel alles met de inbreng van de ouders. Als de ouders gedemotiveerd zijn probeert de vrijetijdsbemiddelaar de ouders dan te motiveren om dit traject mee tot een goed einde te brengen.

Het tweede contact verloopt bij voorkeur op kantoor omdat de trajectbegeleider zo bijkomende gegevens snel op het internet kan opzoeken. Daarnaast vormt deze verplaatsing een bijkomende motivatietoets en biedt het de mogelijkheid aan klanten om de kantoren van Buurtsport Antwerpen in de wijk te leren kennen.

Advies + keuze klant

Op basis van alle geïnventariseerde gegevens, adviseert de vrijetijdsbemiddelaar de klant over de verschillende mogelijkheden. Het is belangrijk dat er ook een juist beeld wordt geschetst van de impact van een keuze op het gezin. Intensiteit, prijs, mobiliteit en duur van het aanbod zijn belangrijke parameters. De impact van 3 kinderen die gaan voetballen in 3 verschillende leeftijdsgroepen is helemaal anders dan 3 kinderen die in dezelfde groep 1 à 2 keer per week kunnen gaan turnen. Het is onder meer daarom ook belangrijk om het laagdrempelig aanbod mee in kaart te brengen.

Een laagdrempelig aanbod is een aanbod dat dichtbij en goedkoop is, weinig voorkennis vereist en georganiseerd wordt door een organisatie met oog voor diversiteit en het individu.

Dit soort aanbod is soms meer haalbaar voor gezinnen met een moeilijkere gezinsorganisatie en vormt tevens een goede eerste opstap naar het reguliere vrijetijdsaanbod.

Indien mogelijk geeft de vrijetijdsbemiddelaar meerdere suggesties. De vrijetijdsbemiddelaar informeert de klant over de voor- en nadelen van een bepaalde optie en de verwachtingen van de vrijetijdsaanbieder. Mogelijke verwachtingen van de vrijetijdsaanbieder zijn: op tijd komen, ouders zorgen mee voor het vervoer tijdens bijvoorbeeld activiteiten op verplaatsing, tijdig het

deelnamegeld betalen, verwittigen als men niet kan komen of bijvoorbeeld enkele keren per jaar mee een handje helpen.

Het is uiteindelijk de klant zelf die een keuze maakt, rekening houdend met zijn of haar prioriteiten.

Als de klant een keuze heeft gemaakt, zorgt de vrijetijdsbemiddelaar voor een afspraak bij de vrijetijdsaanbieder om eerst enkele proeflessen te proberen. In de meeste gevallen is dit mogelijk.

Ondersteuning

Het uitgangspunt is dat de vrijetijdsbemiddelaar de klant begeleidt in het overbruggen van de drempels die men ervaart met het oog op langdurig zelfstandige vrijetijdsparticipatie.

Mogelijke drempels waarbij de vrijetijdsbemiddelaar ondersteuning biedt, zijn zorgen voor een goede introductie, helpen met vertalen, het vinden van de locatie, de inschrijving, financiële ondersteuning en de gezinsorganisatie.

Taalondersteuning

Een goede communicatie tussen klant en vrijetijdsaanbieder of tussen klant en vrijetijdsbemiddelaar is onontbeerlijk om tot een goed traject te komen, zeker bij de opstart. 38% van de klanten spreekt geen of heel slecht Nederlands. 1 op 5 is een nieuwkomer. Binnen het eigen team van vrijetijdsbemiddelaars is er kennis van het Engels, Frans, Duits, Arabisch en Spaans. Indien de kennis van een vrijetijdsbemiddelaar of vrijetijdsaanbieder dan onvoldoende is om een goede en duidelijke communicatie op te zetten (bijv. voor het maken van afspraken), zorgt de vrijetijdsbemiddelaar voor taalondersteuning. De vrijetijdsbemiddelaar kan:

- een netwerkcontact van de klant inzetten om de nodige taalondersteuning te bieden (dit is evenwel niet altijd ideaal wanneer het gaat om vertrouwelijke gegevens);
- aan de doorverwijzende partner vragen om tijdens het traject taalondersteuning te bieden;
- gebruik maken van Babel, een telefonische tolkdienst van de Vlaamse Gemeenschap;
- de tolkdienst van de stad Antwerpen inzetten.

Ondersteuning bij het vinden van de locatie

Sommige aanbieders zijn, ondanks een goede wegbeschrijving, toch zeer moeilijk te vinden voor de doelgroep. Sommige klanten komen immers nauwelijks buiten hun wijk en zijn onzeker over het vervoerstraject indien het aanbod buiten de wijk ligt. Men heeft soms ook niet de vaardigheid om de weg te vragen als het nodig is. De vrijetijdsbemiddelaar legt het traject dan samen met de klant af, zodat deze het dan in de toekomst zelfstandig kan afleggen.

Ondersteuning bij het inschrijven.

Vrijetijdsbemiddelaars ondersteunen klanten bij het inschrijven in het vrijetijdsaanbod. Dit doet de trajectbegeleider onder meer door:

- de proeflessen samen te evalueren. Voldeed het aanbod aan de verwachtingen van de klant? Wat vond de klant goed en wat vond men minder goed? Wil de klant hiermee verder? Zijn er toch nog moeilijkheden? Na een positieve evaluatie kan de klant zich inschrijven voor het aanbod.

- het mee verwerken van de administratie. Bijvoorbeeld door het invullen van aanvraagformulieren voor een reguliere tegemoetkoming, zoals vanwege het OCMW of de mutualiteit.
- op zoek te gaan naar financiële oplossingen indien de klant problemen heeft om het deelnamegeld te betalen en niet in aanmerking komt voor reguliere tegemoetkomingen. De vrijetijdsbemiddelaar kan dan pleiten voor:
 - o een afbetalingsplan bij de aanbieder;
 - o een tegemoetkoming bij de doorverwijzende partner;
 - o een tegemoetkoming vanuit het fonds vrijetijdsparticipatie.
- mee op zoek te gaan naar betaalbaar materiaal door bijvoorbeeld navraag te doen naar tweedehands- of uitleenmateriaal bij de aanbieder, doorverwijzen naar tweedehandswinkels of materiaal dat via eventuele partners ter beschikking kan worden gesteld.

Ondersteuning bij de gezinsorganisatie

Organisatorisch komt er bij gezinnen met kinderen heel wat kijken. Kinderen brengen naar en afhalen van het aanbod, vervoer voor wedstrijden op verplaatsing, de maaltijden van het gezin aanpassen aan de trainingsmomenten van de kinderen, arbeidstijden die samenvallen met de uren van het aanbod, enz.

De vrijetijdsbemiddelaar kan enkele voorstellen doen om de organisatie van het gezin mee af te stemmen op het aanbod. Indien er sprake is van een structureel probleem dat coaching en begeleiding vereist, dan wordt dit teruggekoppeld naar de doorverwijzende partner. Indien de klant niet door een sociale partner is doorverwezen, gaat de vrijetijdsbemiddelaar het gezin doorverwijzen naar een sociale partner in functie van de specifieke behoeften.

Opvolgen en afsluiten van dossiers

De periode van opstart, vraagverduidelijking en de eerste try-outs is de meest intensieve periode. Deze periode kan gaan van een week tot bijna een maand. Nadat een inschrijving is gerealiseerd gaat de vrijetijdsbemiddelaar ten minsten 2 weken na de inschrijving en 2 maand na de inschrijving in het vrijetijdsaanbod na of de klant nog altijd actief is. Dat kan zowel door de klant als door de vrijetijdsaanbieder te bevragen. Na 2 maand kan het dossier afgesloten worden. Het dossier kan ten allen tijde terug worden opgenomen op vraag van klant, doorverwijzende partner of vrijetijdsaanbieder.

Flyer en contactgegevens op 1/4/2015

Team vrije tijd leidt naar het vrijetijdsaanbod van de stad Antwerpen

Ken je iemand die op zoek is naar een vrijetijdsbesteding? Het team vrije tijd is er voor iedereen die de weg niet vindt of drempels ervaart.

Mensen die op zoek zijn naar een vrijetijdsbesteding, maar niet goed weten waar ze moeten aankloppen of beginnen, worden door ons van A tot Z begeleid.

Wij stellen de cliënt centraal. We leiden toe naar cultuur-, sport- en jeugdactiviteiten. We doen huisbezoeken, houden permanenties of spreken af bij de partner of vrijetijdsaanbieder. Kortom, we werken laagdrempelig en op maat.

Bel of mail de vrijetijdsbemiddelaar van jouw wijk. Geef ons een korte situatieschets van de cliënt en zijn vraag.

Ons team ondersteunt vrijetijdsaanbieders in functie van de participatie van een cliënt. We werken dienstverlenend, maar hebben oog voor het grotere geheel en kunnen doorverwijzen bij andere hulpvragen.

Meer informatie

Mark Bogaerts

03 270 31 35

Mark.bogaerts@stad.antwerpen.be

www.antwerpen.be/teamvrijetijd

CONTACTGEGEVENS

WIJKEN		CONTACT
Luchtbal Cultureel Centrum Columbiastraat 110 2030 Antwerpen 03 292 67 23	Oud-Merksem OC Merksem Dok Emiel Lemineurstraat 72-74 2170 Merksem 03 288 33 18	Nathalie Libbrecht nathalie.libbrecht@stad.antwerpen.be 0499 80 25 22
Antwerpen Noord Damplein 31 2060 Antwerpen 03 270 31 40	Permanentie: dinsdag 13 – 15 uur	Jessi Taverniers jessi.taverniers@stad.antwerpen.be 0497 35 77 52
Deurne Noord Dinamo Ten Eeckhovelei 337 2100 Deurne 03 325 83 69	Permanentie Huis van het Kind Merksemsesteenweg 26 2100 Deurne	Sarah Van Ouytsel sarah.vanouytsel@stad.antwerpen.be 0498 16 12 10
Permanentie:DO 13 – 16.30 uur	Maandag 13 – 16.30 uur	
Oud-Borgerhout Pleinhuis Zermatt Wijnegemstraat 65 2140 Borgerhout 03 270 99 69	Permanentie Huis van het Kind Turnhoutsebaan 139 2140 Borgerhout	Najat el Haouari najat.elhaouari@stad.antwerpen.be 0488 99 08 24
Permanentie: vrijdag 10 – 12 uur	Dinsdag 13 – 16 uur	
Oud-Berchem Groenenhoek Lange Pastoorstraat 26 2600 Berchem 03 239 14 86	Hoboken UiThuis Kapelstraat 64 2660 Hoboken 03 820 80 43	Katrein Ebinger katrein.Ebinger@stad.antwerpen.be 0472 422 111
	Permanentie:WO 14 – 16 uur	
Antwerpen Centrum Costa Sint-Andriesplaats 24 2000 Antwerpen 03 260 80 55	Linkeroever Ernest Claesstraat 10 2050 Antwerpen	Ilse Fester ilse.Fester@stad.antwerpen.be 0494 54 51 20
	Permanentie: 14 – 16.30 uur	
Kiel OC Nova Schijfstraat 105 2020 Antwerpen 03 259 04 20		Bart Eggermont bart.eggermont@stad.antwerpen.be 0485 08 17 73
ORGANISATIES		CONTACT
Cliënten Inburgering Carnotstraat 110 2060 Antwerpen 03 338 70 19	Permanenties: maandag – dinsdag – donderdag 13 – 16 uur	Mohamed Rahou mohamed.rahou@stad.antwerpen.be 0471 330 010
Cliënten OCMW, dienst Vrije Tijd Tuinbouwstraat 8 2018 Antwerpen 03 292 23 22		Kirsten Mariën kirsten.marien@ocmw.antwerpen.be 0491 96 42 56