

DRAAIBOEK

Een mobiel lokaal dienstencentrum opstarten

Brug tussen mensen, diensten en de buurt

west-vlaanderen
de gedreven provincie



Colofon

Auteur

Lieze Pareit

Coauteurs

Ines Gevaert en Leen Raepsaet

Redactieteam

Sarah Barbe, Ines Gevaert, Kaat Olivier, Lieze Pareit, Leen Raepsaet, Silvie Vanhoutteghem, Nancy Van Landegem en Sabine Vermeire.

Vormgeving

Nancy Maertens - Grafische dienst - Provincie West-Vlaanderen

Eindredactie

op 1 juni 2016

Verantwoordelijke uitgever

Bieke Depoorter, dienst Welzijn, provinciebestuur West-Vlaanderen.

DIT DRAAIBOEK IS EEN INITIATIEF VAN



MOGELIJK GEMAAKT MET STEUN VAN



Voorwoord

Een mobiel lokaal dienstencentrum voor iedereen in de buurt? Het idee is eenvoudig: de werking van een lokaal dienstencentrum organiseren en dit in elke buurt of deelgemeente. Geen centraal stenen gebouw, maar gebruik maken van de bestaande ruimtes: een zaal van de gemeente, de refter van een school na schooltijd... Dichtbij, voor alle inwoners van de wijk én op maat van deze inwoners. Een enthousiaste groep vrijwilligers zet met aansturing van een coördinator deze mobiele werking van een lokaal dienstencentrum op.

In 2012 startte OCMW Deerlijk als eerste met een dergelijk mobiel lokaal dienstencentrum. Deze nieuwe dienstverlening tracht de functies van een lokaal dienstencentrum dicht bij de mensen te brengen. Zo laat ze o.a. de netwerken tussen mensen groeien door hen een ontmoetingsplek te bieden waar zij samen kunnen tafelen en een activiteit aangeboden krijgen. Vier jaar later blijkt het mobiel lokaal dienstencentrum in zijn opzet te slagen. De netwerken die tussen bezoekers ontstaan, zorgen er (mee) voor dat zij aangenaam wonen in hun vertrouwde buurt.

Met de inhoudelijke en financiële steun van het provinciebestuur West-Vlaanderen werd zowel in Deerlijk als vervolgens in Wingene een mobiel lokaal dienstencentrum opgestart, op maat van deze gemeenten en met een uitrol in elke buurt. De lokale besturen konden hiervoor rekenen op de begeleiding van Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen. Met dit draaiboek willen de initiatiefnemers en het provinciebestuur ook anderen aanzetten om mobiele lokale dienstencentra op te zetten, dichtbij de mensen. Deze nieuwe invulling van een lokaal dienstencentrum is nog niet decretaal verankerd.

Als provinciebestuur danken we de initiatiefnemers om deze pioniersrol op te nemen en hun succeservaringen te delen. Veel succes aan toekomstige initiatiefnemers. We hopen dat dit draaiboek hen inspireert in hun initiatief. Met het draaiboek willen we een duw in de rug geven om vanuit bestaande ervaringen een vliegende start te kunnen maken voor een mobiel lokaal dienstencentrum op maat van de eigen buurt, deelgemeente of gemeente.

We blijven pleiten voor de erkenning door de Vlaamse regering van deze nieuwe werkvorm, mobiel lokaal dienstencentrum. De praktijk in Deerlijk en Wingene bewijst alvast dat deze vorm werkt!

Myriam Vanlerberghe

Gedeputeerde welzijn
Provincie West-Vlaanderen

Inleiding

In juni 2012 ging OCMW Deerlijk aan de slag met een vernieuwend concept: een mobiel lokaal dienstencentrum (mobiel LDC). Het gebrek aan voldoende financiële middelen voor een nieuw gebouw, maar ook het gegeven dat het sociaal leven zich sterk op wijkniveau situeert, leidde tot de keuze voor een mobiele werking. Mobiel LDC Deerlijk kwam tot stand in samenwerking met OCMW Deerlijk, gemeente Deerlijk en vzw Seniorencare Heilige Familie.

De gemeente Wingene ging in juni 2014 eveneens van start met deze alternatieve werkvorm. Geïnspireerd door de praktijk in Deerlijk ontstond mobiel LDC Geselle. Vooral het landelijke en uitgestrekte grondgebied van de gemeente Wingene waren uitgangspunten om met deze mobiele variant te experimenteren. De uitbouw van mobiel LDC Geselle is een samenwerking tussen de gemeente en Sociaal Huis Wingene.

Experimentele middelen van Provincie West-Vlaanderen maakten zowel het initiatief in Deerlijk als in Wingene mogelijk. In beide gemeenten kwam de praktijkontwikkeling tot stand met ondersteuning van en in samenwerking met Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen.

In tegenstelling tot wat de benaming 'mobiel LDC' wellicht doet vermoeden, gaat het niet over een voorziening op wielen. Wel wordt gebruik gemaakt van bestaande gebouwen, in de verschillende wijken/(deel)gemeenten van het werkingsgebied¹. Er is met andere woorden geen sprake van één vaste infrastructuur van waaruit de werking wordt georganiseerd.

In dit draaiboek gaan we dieper in op de ervaringen die mobiel LDC Deerlijk en mobiel LDC Geselle ondertussen opbouwden. Vanuit verschillende hoeken horen we stemmen opgaan over de nood aan meer van dit soort initiatieven. We hopen dat dit draaiboek een praktische handleiding en inspiratiebron kan zijn voor iedereen die aan de slag gaat met een mobiel LDC of dit overweegt.

¹ In het draaiboek spreken we telkens over wijken/(deel)gemeenten, waar het mobiel LDC is gevestigd. Mobiel LDC Deerlijk situeert zich bijvoorbeeld in 5 wijken van de gemeente. In de gemeente Wingene is mobiel LDC Geselle actief in de deelgemeenten Wingene en Zwevezele. Het is niettemin goed mogelijk dat men in een andere context misschien eerder zal spreken over dorpen/gehuchten/buurten... Probeer dit geografisch gegeven te vertalen naar je eigen stad of gemeente.

Inhoud

VOORWOORD - INLEIDING	4		
1. HET MOBIEL LDC GEKADERD	9		
1.1. Omschrijving	9		
1.1.1. Wat is een LDC?	9		
1.1.2. Wat is een mobiel LDC?	9		
1.2. Maatschappelijke situering	10		
1.3. Waarom een mobiele werking?	11		
1.3.1. Ontstaan van de mobiele variant	11		
1.3.2. Meerwaarde van de mobiele variant	11		
1.4. Drie centrale werkingsprincipes: participatie, aanvullend werken en samenwerking	14		
1.4.1. Participatie	14		
1.4.2. Aanvullend werken	15		
1.4.3. Samenwerking	16		
2. DE BESLISSING OM EEN MOBIEL LDC OP TE RICHTEN	19		
2.1. Keuze voor een mobiel LDC	19		
2.1.1. Uitwerken van visie en werkingsprincipes	19		
2.1.2. Afbakening van de wijken/(deel)gemeenten	19		
2.1.3. Afbakening van de doelgroepen	19		
2.2. De financiering	20		
2.2.1. Kosten en uitgaven	20		
2.2.2. Inkomsten	21		
2.3. Aanwerving centrumleider/coördinator	21		
2.3.1. Personeelstijd en takenpakket	21		
2.3.2. Ondersteuning centrumleider/coördinator	22		
2.4. Inbedding mobiel LDC	22		
3. DE VOORBEREIDINGSFASE	25		
3.1. Werkingsgebied in kaart brengen	25		
3.1.1. Algemene verkenning werkingsgebied	25		
3.1.2. Gefaseerde uitbouw	25		
3.1.3. Verkenning per wijk	26		
3.2. Een gepaste locatie zoeken per wijk/(deel)gemeente	27		
3.3. Communicatie en bekendmaking	28		
3.3.1. Communicatieplan en profilering	28		
3.3.2. Bekendmaking via diverse kanalen	28		
3.3.3. Communicatie afstemmen op doelgroepen	29		
3.4. Werken met vrijwilligers	29		
3.5. Enkele praktische zaken	30		
3.5.1. Registratie/toelating bij FAVV en voedselveiligheidsnormen	30		
3.5.2. Materiaal	30		
3.5.3. Registratiedocumenten	31		
3.5.4. Cash ontvangsten en uitgaven	31		
3.5.5. Aandachtspunten en tips	31		
4. HET MOBIEL LDC IN UITVOERING	35		
4.1. Startmoment	35		
4.2. Vrijwilligerswerking	36		
4.2.1. Profiel van de vrijwilligers	36		
4.2.2. Organiseren van de vrijwilligerswerking	36		
4.2.3. Signaalfunctie van de vrijwilligers	38		
4.3. De concrete werking organiseren	39		
4.4. Het aanbod afstemmen op de doelgroepen	43		
4.5. De doelgroepen bereiken	44		
4.5.1. Individueel contact leggen	44		
4.5.2. Doorverwijzing via diensten en samenwerkingspartners	44		
4.5.3. Begeleiding door een maatschappelijk werker	44		
4.5.4. Toeleiding door verenigingen, vrijwilligers en bezoekers	45		
4.6. Evaluatie en verankering	45		
5. HET MOBIEL LDC AFGETOETST AAN HET WETTELIJK KADER	49		
5.1. De functies van een erkend LDC	49		
5.1.1. Collectieve functies	49		
5.1.2. Individuele functies	50		
5.1.3. Overige erkenningsvoorwaarden	50		
5.2. Haalbaarheid van de criteria in mobiele vorm	51		
5.2.1. Overzicht	51		
5.2.2. Bespreking	52		
5.3. Erkenning en subsidiëring	54		
NABESCHOUWING: MOBIEL LOKAAL DIENSTENCENTRUM: NABIJE SCHAKEL IN DE STRIJD TEGEN ONDERBESCHERMING	57		
ERVARINGEN UITWISSELEN	61		
BIBLIOGRAFIE	62		
BIJLAGEN	63		

1. Het mobiel LDC gekaderd

1.1. Omschrijving

1.1.1. Wat is een LDC? ²

In 1978 openden de eerste dienstencentra in Vlaanderen hun deuren. De provinciebesturen lagen aan de basis van deze eerste realisaties. Later namen lokale besturen deze rol over en ondertussen zijn er zowel publieke als private initiatiefnemers³.

Per begonen schijf van 15.000 inwoners kan een gemeente één erkend LDC inrichten. Aan de erkenning van een LDC hangt een financiële tegemoetkoming vast. De subsidie voor een erkend LDC bedraagt momenteel ongeveer 30.000 euro per kalenderjaar (0,5 FTE).

Deze voorzieningen willen de zelfredzaamheid en het sociale netwerk van deelnemers versterken. Op die manier willen ze mensen ondersteunen om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Om dit te realiseren moet een LDC, volgens de huidige regelgeving, op zijn minst instaan voor het volgende takenpakket:

- ❶ activiteiten van algemeen informatieve, vormende en recreatieve aard organiseren
- ❷ hygiënische zorg aanbieden
- ❸ warme maaltijden aanbieden
- ❹ hulp bij boodschappen aanbieden
- ❺ buurthulp aanbieden
- ❻ ondersteunende initiatieven nemen op het vlak van de mobiliteit van gebruikers

Lokale dienstencentra spitsten zich in eerste instantie toe op ouderen. Maar dit veranderde op 1 januari 2010, toen het woonzorgdecreet in werking trad (13 maart 2009). Het doelpubliek verschoof van actieve en valide ouderen naar bezoekers die een verhoogd risico lopen op verminderde welzijnskansen⁴. Sindsdien worden van dienstencentra specifieke inspanningen verwacht om een ruimere groep aan te spreken dan alleen de ouderen. Concreet betekent dit dat wordt ingezet op een diversiteit van gebruikers, met bijzondere aandacht voor mensen met een psychische problematiek, laaggeschoolden, mensen met (beginnende) dementie...⁵

1.1.2. Wat is een mobiel LDC? ⁶

Een mobiel dienstencentrum streeft naar dezelfde criteria als een vast erkend dienstencentrum, met uitzondering van de vereiste van één vaste locatie van waaruit je de werking van het dienstencentrum organiseert.

Bij een mobiel LDC is er sprake van evenwaardige punten verspreid over de wijken of (deel)gemeenten op het grondgebied van een gemeente. Men maakt gebruik van bestaande locaties in de verschillende deelwijken of dorpen van een stad, gemeente of buurt, zoals ontmoetingscentra, culturele centra, scholen, buurthuizen...

² Woonzorgdecreet (2009)

³ http://www.canonsociaalwerk.eu/be/details.php?canon_id=306

⁴ http://www.vitalink.be/wijzigingen_lokale_dienstencentra/

⁵ <http://www.vvsg.be/opleiding/presentaties/Documents/Het%20woonzorgdecreet%20thuiszorg/Uitvoeringsbesluiten%20LDC.pdf>

⁶ Denys, B., Persad, S., Vanhoutteghem, S. & Van Landegem, N. (2 december 2013). Insteeknota lokale dienstencentra: twee bijkomende organisatievormen. Dienst Welzijn Provincie West-Vlaanderen: Brugge.



De praktijk in de provincie West-Vlaanderen toont een tweede en alternatieve invulling van een LDC, naast de volledig mobiele invulling: een vast erkend dienstencentrum met antennepunten. Deze organisatievorm kenmerkt zich door (1) een hoofd LDC (volgens de huidige regelgeving, zoals neergeschreven in het woonzorgdecreet) met sterk uitgebouwde (2) antennepunten. Maar in dit draaiboek leggen we de focus op een volledig mobiele werking.

Het bestaande woonzorgdecreet geeft al de mogelijkheid om als erkend dienstencentrum een minimale vorm van antennewerking uit te bouwen. Maar altijd moeten x-aantal activiteiten in het hoofdLDC plaatsvinden. Dit aantal ligt momenteel echter te hoog.

- Van de minstens 10 informatieve activiteiten moeten er 7 plaatsvinden in het centrum.
- Van de minstens 75 groepsactiviteiten van recreatieve aard moeten er 50 plaatsvinden in het centrum.
- Van de minstens 100 groepsactiviteiten van algemeen vormende aard moeten er 65 plaatsvinden in het centrum.

Ook de huidige voorwaarden met betrekking tot infrastructuur en coördinatietijd zijn onvoldoende afgestemd op de realiteit van een mobiele werking of werking met antennepunten.

MOBIEL LDC DEERLIJK EN GESELLE IN BEELD

	MOBIEL LDC DEERLIJK	MOBIEL LDC GESELLE
Organisator	OCMW Deerlijk	OCMW en gemeente Wingene
Werking	In 5 wijken	In 2 deelgemeenten
Locaties	Gemeentelijke infrastructuur en school	Gemeentelijke infrastructuur
Openingsuren	6x/maand van 10u - 16u	2x/maand van 11u - 16u
Basisdienstverlening	Maaltijd en activiteit (informerend, vormend, ontspannend)	Dorpsrestaurant en activiteit (informerend, vormend, ontspannend)
Organisatie	Coördinator (1 FTE), vrijwilligers, verenigingen en partners	Centrumleider (0,5 FTE), vrijwilligers, verenigingen en partners

1.2. Maatschappelijke situering

De dienstencentra, onder welke vorm ook vast of centraal, zijn een belangrijke speler in het (langer) thuis kunnen blijven wonen van ouderen en personen met een specifieke zorgvraag. LDC zijn met andere woorden een belangrijke schakel in het antwoord op de toenemende vergrijzing en zorgnoden van onze samenleving. Deze evoluties stellen het beleid voor ernstige uitdagingen op het vlak van huisvesting (langer thuis wonen vraagt aangepaste woningen), sociale cohesie (inzet mantelzorgers en informele zorg als aanvulling op de professionele zorg) en het tijdig opsporen van kwetsbare ouderen⁷.

Daarnaast stellen we een aantal evoluties vast op het vlak van hulp- en dienstverlening, waardoor de toegankelijkheid onder druk komt te staan, in het bijzonder voor kwetsbare groepen (ouderen, maatschappelijk kwetsbare gezinnen, personen met een zorgvraag...).

- 1 Onder invloed van besparingen evolueren we in de richting van centralisering, schaalvergroting en het fusioneren van diensten. Concreet betekent dit dat diensten wegtrekken uit de dorpen naar de grotere gemeenten/steden. Diensten worden moeilijker bereikbaar, zeker voor kwetsbare groepen met een beperkte mobiliteit.
- 2 De verregaande specialisering van diensten werkt versnippering van het dienstenaanbod in de hand. Hulpvragers dreigen op die manier het overzicht te verliezen in de veelheid aan diensten.

⁷ Samenlevingsopbouw Vlaanderen (2014). Meerjarenplan 2016-2020: algemene omgevingsanalyse voor de sector Samenlevingsopbouw. Brussel: Samenlevingsopbouw Vlaanderen.

- 3 Ten slotte blijkt dat het leven zich niet langer afspeelt onder de kerktoren. Dorpen worden vaak slaapdorpen, terwijl men elders werkt, winkelt, vrije tijd doorbrengt enz. Het afbrokkelen van sociale netwerken maakt dat informele hulp afneemt.

Daarenboven stellen we vandaag een tendens vast naar vermaatschappelijking van de zorg. Ook het Vlaamse beleid evolueert in deze richting.

Het begrip 'vermaatschappelijking van de zorg' verwijst vooreerst naar een aanpak die maximaal en prioritair gebruik maakt van de eigen krachten van de cliënt en zijn directe omgeving. Verder verwijst dit naar de betrokkenheid van de lokale samenleving bij de ondersteuning van de zorgvrager. Vrijwilligerswerk en buurtwerk komen hier in beeld. Maar ook het snel en gericht inzetten van nabije hulp- en dienstverlening. Pas als het echt nodig is, komen gespecialiseerde instellingen aan bod⁸. In de toekomst zal dus nog meer beroep worden gedaan op vrijwilligers en mantelzorgers. Dat mensen zich inzetten voor de zorg van een familielid, buur, kennis... kunnen we alleen maar toejuichen. Maar we moeten wel alert zijn voor de valkuilen. Vermaatschappelijking van de zorg mag niet resulteren in de afbouw van professionele hulp en zorg. Ook moeten we aandacht hebben voor de eventuele beperkingen van de draagkracht van informele zorgverleners. Daarom is het belangrijk dat organisaties die met vrijwilligers en/of mantelzorgers werken, hen hierin de nodige ondersteuning bieden. Ten slotte bestaat het gevaar dat mensen met een beperkt sociaal netwerk, vaak kwetsbare groepen, verstoken blijven van de nodige hulp en zorg. Daardoor dreigt de sociale ongelijkheid nog toe te nemen.

1.3. Waarom een mobiele werking?

1.3.1. Ontstaan van de mobiele variant

Naast de maatschappelijke tendensen ligt ook de kostprijs als belangrijke realiteit aan de basis van het ontstaan van een mobiel LDC: aan het bouwen van infrastructuur hangt een serieus kostenplaatje. Door bestaande gebouwen te gebruiken en deze locaties multifunctioneel in te zetten bespaart men heel wat. Deze besparing biedt misschien kansen om te investeren in personeelstijd: investeren in mensen in plaats van in stenen.

Daarnaast is het voor steden of gemeenten niet altijd duidelijk waar ze hun dienstencentrum best vestigen. Door veelal te opteren voor de centrumgemeente, bereikt men de inwoners van de omliggende deelgemeenten/dorpen/gehuchten... wellicht minder. Kwetsbare inwoners, met een beperkte mobiliteit, vallen in dit geval als eersten uit de boot.

Lokaal moet men dus creatief zoeken naar een oplossing voor deze uitdagingen. Een mobiele werking vormt hier een uitstekend alternatief. Naast deze praktische zaken bieden mobiele LDC's ook een grote meerwaarde op het vlak van toegankelijke dienstverlening, proactief werken en het versterken van het sociaal weefsel.

1.3.2. Meerwaarde van de mobiele variant

■ Toegankelijke dienstverlening

Buurtbewoners kunnen vrijblijvend in het mobiel LDC terecht met vragen rond hulp- en dienstverlening. De centrumleider/coördinator is een laagdrempelig aanspreekpunt bij hulpvragen en problemen. Het is voor inwoners niet altijd duidelijk met welke vragen ze waar terecht kunnen, bij wie ze zullen terechtkomen, hoe de hulp er zal uitzien... Het mobiel LDC fungeert op die manier als een soort wegwijzer voor hulp- en dienstverlening, met de centrumleider/coördinator als vertrouwd gezicht en aanspreekpunt. Zo wordt gepoogd om drempels zoveel mogelijk te verlagen. Bovendien is deze fysieke nabijheid van een mobiel LDC in de buurt een manier om de fysieke drempels (bv. bereikbaarheid) weg te werken. Ook

⁸ Vandeuren, J. (2012). Omzendbrief Vlaamse beleidsdoelstellingen bij de uitvoering van het decreet betreffende het lokaal sociaal beleid voor de periode 2014-2019. Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

is het belangrijk om bij de uitbouw van een mobiel LDC rekening te houden met de financiële drempels (kostprijzen) en emotionele drempels (bv. angst, schaamte, schuldgevoelens...). Het is dus belangrijk om specifieke maatregelen te nemen, zodat ook de meest kwetsbaren kunnen deelnemen aan activiteiten. Tegelijk bestaat de uitdaging eruit zo breed en inclusief mogelijk te werken om stigmatisering te vermijden.

De 5B's van toegankelijkheid⁹ vormen een uitstekend toetsingskader om drempels te analyseren en aan te pakken. We raden aan om ze zeker toe te passen op jouw werking om de toegankelijkheid zoveel mogelijk te optimaliseren. Deze B's staan voor: (1) beschikbaarheid (bv. openingsuren), (2) bereikbaarheid (bv. vervoer), (3) betaalbaarheid (bv. sociaal tarief voor maaltijden), (4) begrijpbaarheid (bv. bekendmaking activiteiten van het dienstencentrum) en (5) bruikbaarheid (bv. voldoende afstemming met noden in de wijk/(deel)gemeente).

Ook de inzet van vrijwilligers kan bijdragen tot een meer laagdrempelig aanspreekpunt: bezoekers durven hun vragen of problemen soms sneller aankaarten bij een vrijwilliger dan bij een professional. Zorg dat vrijwilligers hier de nodige vorming rond krijgen en dat hier duidelijke afspraken over bestaan. Zij moeten goed op de hoogte zijn van wat je van hen verwacht als zij signalen of hulpvragen oppikken.

MOBIEL LDC DEERLIJK EN GESELLE IN BEELD – Laagdrempelig aanspreekpunt

Zowel in Deerlijk als in Wingene is de centrumleider/coördinator altijd aanwezig als vertrouwd gezicht tijdens de activiteiten in het mobiel LDC. De centrumleider/coördinator gaat bij iedereen persoonlijk langs voor de inschrijving van de daaropvolgende maaltijd en/of activiteit. Tegelijk polst hij of zij naar eventuele vragen of problemen. Een betrokken centrumleider/coördinator is uitermate belangrijk als vertrouwd gezicht en aanspreekpunt.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD – Fysieke drempels

De locaties van de mobiele dienstencentra zijn telkens dicht bij het centrum van de deelgemeente en aangepast aan rolstoelgebruikers. Naast de goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer wordt ook samengewerkt met de Minder Mobielen Centrale (MMC). De vrijwilligers van de MMC brengen per activiteit een 10-tal inwoners naar Geselle. Zij worden thuis opgehaald en terug naar huis gebracht wanneer ze dat wensen. Willen mensen eerst eten in het dorpsrestaurant, om daarna te gaan kaarten bij een vereniging, dan vormt dit evenmin een probleem.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD – Emotionele drempels

Mobiel LDC Geselle heeft een goede samenwerking met de thuiszorgdiensten en huisartsen. Al vaker zorgden deze partners voor toeleiding van eenzame ouderen. Mensen die nog zelden het huis uitkwamen, werden warm gemaakt om Geselle te bezoeken. Doordat de huishulp/huisarts voor hen een vertrouwenspersoon is, kan die de oudere makkelijker overtuigen. Bij aankomst staat een vrijwilliger of centrumleider klaar voor een warme ontvangst van de nieuwe gebruiker.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD – Financiële drempels

Om de financiële drempel zo laag mogelijk te houden, hanteert mobiel LDC Deerlijk een aangepast tarief voor de maaltijden¹⁰. De prijs is afhankelijk van de code op het klevertje van de mutualiteit:

- € 7,70 voor personen met code 0*
- € 7,20 voor personen met code 1*
- € 6,70 voor personen met inkomensgarantie, ouderen én personen met een leefloon

9 Bouverne-De Bie, M. (2001). Sociale Agogiek. Gent: Academia Press.

10 Ook in Wingene varieert de kostprijs voor een maaltijd naargelang de code op het klevertje van de mutualiteit.

De betaling van de warme maaltijden en activiteiten gebeurt via maandelijkse facturering. Op die manier hebben mensen geen inkijk in het tarief van andere bezoekers. Nadeel is het risico op onbetaalde facturen. Een nauwe samenwerking met de sociale dienst van het OCMW kan dit risico verkleinen. Soms is zelfs het aangepaste tarief niet haalbaar. In deze situaties kun je met de sociale dienst bekijken of een financiële tussenkomst mogelijk is.

■ Proactieve werking

Aanbieden van sociaal contact, vorming, informatie en ontspanning zijn niet alleen doelen op zich, ze helpen je ook om actief problemen en hulpvragen op te sporen.

Bij een actieve dienstverlening ligt de verantwoordelijkheid om uit te pluizen op welke rechten en voordelen iemand beroep kan doen, bij de hulpverlener en niet bij de hulpvrager.

Een proactieve dienstverlening gaat nog een stap verder: zij wacht niet tot iemand zelf een beroep doet op hulp- en dienstverlening, maar gaat zelf actief op zoek naar mensen die hun rechten niet volledig uitputten of onvoldoende gebruikmaken van de bestaande dienstverlening. De klemtoon ligt hierbij op preventie en het vermijden van onderbescherming (= het niet volledig benutten van rechten op het vlak van sociale hulp- en dienstverlening)¹¹.

Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat iemand het mobiel LDC in eerste instantie bezoekt om meer sociale contacten uit te bouwen, maar dat men door zijn deelname aan een infonamiddag rond energie opmerkt dat hij in aanmerking komt voor een verwarmingstoelage. Bij de centrumleider/coördinator kan dit een belletje doen rinkelen om ook andere rechten verder te verkennen. In dit geval verwijst de centrumleider/coördinator door naar de nodige diensten.

In die zin vervullen vrijwilligers een cruciale signaalfunctie. Naast hun praktische taken, houden ze oren en ogen open voor vragen en signalen van bezoekers. Meer info over de signaalfunctie volgt in onderdeel 4.2.3.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

In de wijk Deerlijk Centrum palen een aantal appartementsblokken aan het mobiel LDC. Enkele bewoners van deze appartementsblokken vroegen al jaarlijks de verwarmingstoelage aan. De werking van het mobiel LDC bood bewoners daarop de kans om hun aanvraag daar door een maatschappelijk werker te laten nakijken. Dit initiatief werd vooral opgestart met als doel meer eenzame mensen toe te leiden naar het mobiel LDC en andere hulpvragen te detecteren. Dit initiatief leverde niet het verhoopte succes op en werd na een aantal keren stopgezet.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

Het zorgnetwerk¹² Geselle brengt verjaardagbezoekjes aan alle 85-plussers in de gemeente Wingene. Via deze verjaardagbezoekjes spoort het actief kwetsbare ouderen op en krijgen ouderen op een laagdrempelige manier informatie over hulp- en dienstverlening. Door vragen of problemen te signaleren (zoals vereenzaming, slechte of onaangepaste huisvesting, gezondheidsklachten, wachtlijsten woonzorgcentrum) kan de vrijwilliger de brug slaan met de nodige welzijnsinstanties. Vanaf 2017 gaat het zorgnetwerk ook langs bij ouderen die recent hun partner verloren en daardoor alleen kwamen te staan.

11 Rommel, S. & Truyens, C. (2012). Draaiboek lokaal proactief kader. Brussel: Samenlevingsopbouw Vlaanderen.

12 Een zorgnetwerk is een lokale voorziening die een aanvullend dienstenaanbod bij kwetsbare mensen brengt. Dit gebeurt via nauwe samenwerking tussen (1) de netwerkcoördinator, (2) vrijwilligers en (3) lokale actoren. De netwerkcoördinator stuurt de werking en bouwt bruggen tussen de verschillende partijen. Vrijwilligers ondersteunen kwetsbare mensen. Ze merken ook eventuele verborgen noden op bij (verjaardag)bezoekjes, huiswerkbegeleiding, kookactiviteiten, ontmoetingen of allerlei kleine (zorg)taken (bv. vervoer, boodschappen, kleine klusjes zoals was ophangen...). De vrijwilligers verwijzen, waar mogelijk, door naar de passende dienst en signaleren nieuwe niet-beantwoorde noden aan de netwerkcoördinator (Draaiboek Zorgnetwerken, 2015).

■ Versterking van het sociaal weefsel

Een mobiel LDC werkt lokaal en buurtgericht. Door lokale ontmoetingskansen te creëren versterkt het de contacten tussen bewoners en bevordert het de sociale cohesie in de buurt.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Jaarlijks gebeurt op alle locaties van mobiel LDC Deerlijk een bevraging bij de bezoekers en vrijwilligers. Een van de vragen daarin is: 'Wat betekent het mobiel LDC voor jou? Waarom kom je?'. Elk jaar was 'sociaal contact' het meest opgetekende antwoord, op de voet gevolgd door 'gezelligheid'.

1.4. Drie centrale werkingsprincipes: participatie aanvullend werken en samenwerking

Een drietal centrale werkingsprincipes kenmerken een mobiel LDC: participatie, aanvullend werken en samenwerking. Deze zijn inherent aan de uitbouw van een mobiel LDC. Wij beweren niet dat ze exclusief zijn voor dit werkmodel, maar gezien de aard van het concept zijn ze wel des te belangrijker. Hieronder gaan we dieper in op deze werkingsprincipes en wat ze concreet betekenen binnen een mobiel LDC. Je zult merken dat ze sterk met elkaar verbonden zijn.

1.4.1. Participatie¹³

Participatie kan binnen een mobiel dienstencentrum op verschillende manieren invulling krijgen. Probeer alle mogelijke invalshoeken en niveaus in rekening te brengen. Denk hierbij aan het lokaal beleid, bezoekers en vrijwilligers, maar ook aan verenigingen, sleutelfiguren en partnerorganisaties. Zij spelen een elementaire rol. Het valt niet te ontkennen: participatief werken is tijdsintensief. Maar op die manier creëer je een breed draagvlak, wat de kans op een duurzaam en succesvol initiatief vergroot. Op termijn loont deze tijdsinvestering dus sowieso!

■ Participatieve uitbouw

In de ontwikkelings- en de invullingsfase van een mobiel dienstencentrum kun je bezoekers laten meedenken. De oprichting van een centrumraad kan hierin een instrument vormen. Elk erkend lokaal dienstencentrum is sowieso verplicht om een centrumraad op te richten. Een centrumraad geeft advies over de algemene werking van het centrum (alle aanwezige vormen van dienstverlening), het activiteitenprogramma en het jaarverslag.

Dagelijkse werking

Of het aanbod en de organisatie van het mobiel LDC aansluiten bij de noden en behoeften van (potentiële) bezoekers zal bepalen of ze (blijven) gebruikmaken van de dienstverlening.

De betrokkenheid van vrijwilligers en bezoekers in de uitbouw en evaluatie van de werking zorgt voor een breder draagvlak en grotere slaagkans.

Invulling van activiteiten

Op sommige plekken is er meer nood aan activiteiten die de klemtoon leggen op ontmoeting, terwijl elders misschien meer nood is aan informatie. Ook het aanbieden van warme maaltijden zal bijvoorbeeld niet overal in de smaak vallen. Probeer voldoende zicht te krijgen op de wijk/(deel)gemeente en stem de werking hierop af.

¹³ Participatie van kwetsbare groepen is een essentieel ingrediënt binnen de sector Samenlevingsopbouw. De jarenlange ervaring werd onder meer vastgelegd in de ontwikkeling van een participatiekoffer, in samenwerking met het Vlaams Netwerk tegen Armoede. Deze instrumentenbox bevat een aantal participatieprocessen en -activiteiten, waar je onmiddellijk mee aan de slag kunt. Ook de website www.participatiewordtgesmaakt.be is zeker een kijkje waard.

■ Maatschappelijke participatie

Verloopt participatie op het niveau van uitbouw en activiteiten succesvol, dan zal er ook ruimte zijn voor maatschappelijke participatie. Dit wordt door Verté et al. (blz. 153) gedefinieerd als 'niet arbeidsgerichte activiteiten die een bijdrage leveren aan de verbondenheid in de samenleving'¹⁴. De auteurs onderscheiden vijf onderdelen: sociale netwerken, informele hulp en vrijwilligerswerk, participatie aan het verenigingsleven, politieke participatie en culturele participatie. Hieronder passen we deze aspecten concreet toe op het mobiel LDC Deerlijk. Naast meedenken over, kunnen bezoekers en vrijwilligers ook taken opnemen en actief betrokken zijn bij de ontwikkeling van een mobiel LDC.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Sociale netwerken

Mobiel LDC Deerlijk zet sterk in op het creëren van ontmoetingskansen in de buurt, het bevorderen van sociaal contact en het versterken van sociale netwerken. Bezoekers die elkaar in het mobiel LDC leerden kennen, spreken ook al eens thuis af om er een namiddag te kaarten.

Informele hulp en vrijwilligerswerk

De werking van het mobiel LDC steunt grotendeels op de inzet van vrijwilligers. Zij staan in voor allerlei taken: tafels dekken en afruimen, eten opscheppen, koffie schenken, afwassen, zaalschikking... Ook het feit dat bezoekers onderling met elkaar afspreken voor vervoer naar het mobiel LDC duidt op het aspect van 'informele hulp'. Uiteraard stuurt de coördinator alles aan, een absolute vereiste voor een vlot verloop.

Participatie aan het verenigingsleven

Het mobiel LDC overlegt regelmatig met lokale verenigingen en werkt ook met ze samen voor activiteiten. In Deerlijk Centrum werkt men bijvoorbeeld regelmatig samen met de lokale OKRA-vereniging. Vanuit het mobiel LDC wordt een warme maaltijd aangeboden, aansluitend vult OKRA de activiteit in. De verenigingen pogen nieuwe leden te werven onder de bezoekers van het mobiel LDC, dat zelf ook nieuwe bezoekers krijgt uit de verenigingen.

Politieke participatie

Hierbij denken we specifiek aan de input van de bezoekers en vrijwilligers. Hun meningen en ideeën worden meegenomen in beleidsnota's van het lokaal bestuur, om de werking van het mobiel LDC te bestendigen. Indien nodig worden signalen of vragen besproken op stuurgroep- en/of beleidsniveau. Ook in functie van een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening worden signalen met betrekking tot lokale diensten gebundeld en doorgegeven aan het beleid.

Culturele participatie

Bij de informatieve, vormende en recreatieve activiteiten vind je zeker een aanbod dat je als 'cultuur' kunt bestempelen. Tijdens de Week van de Geestelijke Gezondheid staat er bijvoorbeeld jaarlijks een toneelvoorstelling gepland.

1.4.2. Aanvullend werken

Mobiele dienstencentra zijn per wijk of (deel)gemeente werkzaam. Aanvullend werken is daarom van nog groter belang dan bij vaste dienstencentra. In een klein(er) werkingsgebied is het essentieel goed af te stemmen met lokale initiatieven om overlap met bestaande activiteiten te vermijden. Het kan niet de bedoeling zijn om initiatieven op poten te zetten die al bestaan of al worden georganiseerd.

¹⁴ Verté, D., Dury, S., De Donder, L., Buffel, T. & De Witte, N. (2011). Doe mee! Over ouderen en maatschappelijke participatie. Provincie West-Vlaanderen.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

Vooraleer van start te gaan in een deelgemeente voerde de centrumleider gesprekken met lokale sleutelfiguren. De grootste verenigingen kregen ook een bezoek. Daarin werd het activiteitenaanbod van de vereniging in kaart gebracht. Met de verenigingen werd opgesteld wat de noden waren en waarin men elkaar kan versterken. Hieruit groeiden al gezamenlijke activiteiten: een speelgoedinzameling, babymassage, infoavond over internetgebruik bij tieners... Geselle organiseert geen activiteiten die verenigingen al organiseren, zoals fiets- of kaartnamiddagen... Als er al een kaartnamiddag in Geselle plaatsvindt, dan is dit in samenwerking met de vereniging die kaartnamiddagen organiseert. Op die manier maken bezoekers ook kennis met dit aanbod van de vereniging.

1.4.3. Samenwerking

Samenwerken biedt heel wat kansen en opportuniteiten, een krachtenbundeling maakt het uiteindelijke resultaat nog sterker. Diensten én verenigingen krijgen op die manier een extra kans om hun aanbod bekend te maken bij een (nieuwe) doelgroep. Tegelijkertijd draagt dit bij tot een tijdsefficiënte inzet van de centrumleider/coördinator en is dit voor alle partijen kostenbesparend. Maar misschien is het samen organiseren van initiatieven niet meteen vanzelfsprekend? Geef samenwerking de tijd om te groeien. Probeer bijvoorbeeld in eerste instantie op de hoogte te zijn van elkaars activiteiten/dienstverlening en die mee bekend te maken. Zo groeit de kans op een ruimer en meer divers bereik van mensen. Bovendien vermijd je activiteiten in te plannen op dezelfde momenten.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

Een zeer nauwe samenwerking met de sociale dienst van OCMW Wingene kenmerkt de werking van mobiel LDC Geselle. De centrumleider is altijd aanwezig op het maandelijks teamoverleg, de werking van het mobiel LDC is er een vast agendapunt. Op die manier worden signalen van bezoekers vlot doorgegeven en bespreekbaar gemaakt. Ook de toeleiding en begeleiding van cliënten als vrijwilligers in het dienstencentrum wordt er besproken.

Daarnaast wordt intens samengewerkt met de scholengroep Driespan onder de vorm van huiswerkbegeleiding voor leerlingen van de lagere school in Zwevezele. Deze huiswerkklas vindt twee keer per week plaats. Vrijwilligers helpen de kinderen hun huiswerk te plannen en te maken. Door het contact met de ouders bij het ophalen van de kinderen, ontstaat er een vertrouwensband met de coördinator. Deze krijgt op die manier (hulp)vragen van de ouders door.

Samen met de woonzorgcentra in Wingene werd het praatcafé dementie opgericht. Bevestigingen toonden dat er bij familieleden, vrienden, kennissen en mantelzorgers van personen met dementie die thuis of in een woonzorgcentrum verblijven, een nood bestond om samen te komen. Het praatcafé (4x/jaar) is een plaats om elkaar op een informele manier en in een ontspannen sfeer te ontmoeten. Er wordt ook deskundige informatie gegeven over dementie.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Mobiel LDC Deerlijk organiseert jaarlijks een beweegdag in samenwerking met de sportdienst en de basisscholen in Deerlijk. De opstart werd begeleid door Logo Leieland en kadert in de aanpak van valpreventie (want ouderen die regelmatig bewegen verkleinen de kans dat ze zullen vallen). De kleuters van de 1ste kleuterklas sporten een voormiddag, samen met hun grootouders. De stap voor de oudere om samen met de kleinkinderen te bewegen, is kleiner dan die naar de fitnesszaal of het zwembad. Dit initiatief illustreert hoe gedeelde expertise en inzet kunnen leiden tot een mooi eindresultaat.

2

2. De beslissing om een mobiel LDC op te richten

2.1. Keuze voor een mobiel LDC

In eerste instantie ga je na of een mobiele werking een meerwaarde is voor jouw stad/gemeente. Via een buurtgerichte aanpak breng je dienstverlening dicht bij de mensen, maar ook andere redenen kunnen een rol spelen. Zo lagen in Deerlijk financiële redenen mee aan de basis voor het multifunctioneel gebruik van de locaties. In Wingene vormde de uitgestrektheid van de gemeente een belangrijke factor in de keuze voor een mobiel LDC.

2.1.1. Uitwerken van visie en werkingsprincipes

Een gemotiveerd beleid dat vanuit een duidelijke visie mee vorm geeft aan het initiatief, is een absolute vereiste. Zorg dus dat de ideeën een plaats krijgen in de beleidsplannen en ingeschreven staan in de BBC (beleids- en beheerscyclus) van jouw gemeente/stad. In geval de organisator een vzw is, geldt dezelfde noodzaak om het initiatief een plek te geven in de inhoudelijke en financiële planning van de organisatie. Dit vergroot op termijn ook de kans op duurzame inbedding in de gemeente/organisatie.

Het lokaal beleid of de initiatiefnemer in kwestie speelt een belangrijke rol in het ontwikkelen van een duidelijk kader voor het mobiel LDC. Deze visie en werkingsprincipes zijn in eerste instantie een belangrijk houvast bij het lanceren en in de markt zetten van het mobiel LDC. Een eenduidige communicatie vermijdt misvattingen en zorgt dat je sneller stappen voorwaarts kunt zetten. Daarenboven geeft dit de centrumleider/coördinator en stuurgroep een uitstekende toetssteen bij de verdere uitwerking. Denk in deze fase ook na over het al dan niet inzetten van vrijwilligers en de motivatie hieromtrent. Eens deze knopen doorgehakt, is er ruimte voor de verdere uitbouw van het mobiel LDC. De visieteksten van mobiel LDC Deerlijk en mobiel LDC Geselle vind je in bijlage 1.

2.1.2. Afbakening van de wijken/(deel)gemeenten

Bij de opstart van een mobiel dienstencentrum moeten keuzes worden gemaakt rond de afbakening van de wijken/(deel)gemeenten. Deze afbakening hangt sterk af van de geografische context van het werkingsgebied. Meer details over de afbakening van de wijken/(deel)gemeenten in de gemeenten Deerlijk en Wingene vind je in de tabel onder onderdeel 4.3.

2.1.3. Afbakening van de doelgroepen

Bij het bepalen van de doelgroepen hou je best rekening met de huidige voorschriften van het woonzorgdecreet. Uiteraard zijn eigen accenten altijd mogelijk. Richtinggevend daarbij zijn de lokale situatie, het demografisch cijfermateriaal, ervaringen van lokale experts...

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Mobiel LDC Deerlijk koos als specifieke doelgroepen (1) ouderen, (2) maatschappelijk kwetsbare groepen en (3) mensen in sociaal isolement. Deze keuze gebeurde in eerste instantie op basis van cijfergegevens: personen met een voorkeursregeling ziektegegevens (indicatie laag inkomen), alleenstaande vaders en moeders met kinderen, 60- en 80- plussers, (langdurig) niet-werkende werkzoekenden, ingeschrevenen op de wachtlijst WZC...



MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

De analyse in Wingene wees op een toenemend aantal (kwetsbare) ouderen en op de nood aan informatie, ontmoetingskansen en duidelijkheid voor hun mantelzorgers. Bovendien nam het aantal kwetsbare gezinnen alsmaar toe (meer samengestelde gezinnen, hogere facturen...). De sociale dienst voelde de noodzaak om meer gezinsgericht te werken, aanvullend op de individuele begeleiding. Ten slotte werd bij inwoners met een psychische problematiek de nood aan een zinvolle dagbesteding geconstateerd. Zodoende formuleerde mobiel LDC Geselle als doelgroepen (1) ouderen, (2) mantelzorgers, (3) maatschappelijk kwetsbare gezinnen en (4) mensen met een psychische of psychiatrische problematiek.

Bovendien ervaren we dat het bereik van specifieke en in het bijzonder kwetsbare doelgroepen, evidenter is wanneer hier van bij het begin aandacht voor is (visie, laagdrempelige communicatie, betaalbaarheid van het aanbod...). Zo creëer je de nodige ruimte om ook in de toekomst werk te maken van extra maatregelen/acties ten aanzien van deze groepen. Daarenboven is het moeilijk om een bepaalde beeldvorming (bv. dat het mobiel LDC enkel voor ouderen zou zijn) na verloop van tijd nog om te buigen. Wees je hiervan bewust en ga dus zorgvuldig te werk.

2.2. De financiering

Werk een begroting uit, zodat je een overzicht hebt van de onkosten en inkomsten die (de opstart van) een mobiel LDC teweegbrengt.

2.2.1. Kosten en uitgaven

■ *Personeelskosten*

De uitbouw en organisatie van een mobiel LDC vergt een investering in coördinatie en personeelstijd. De omvang van deze personeelstijd is sterk afhankelijk van het aantal locaties waar het mobiel LDC actief is, maar hangt ook af van de frequentie van activiteiten. Vrijwilligers kunnen uiteraard een aantal taken opnemen, maar de inzet van een professioneel medewerker blijft gewoon noodzakelijk. Want ook deze vrijwilligers hebben nood aan coördinatie, aansturing en ondersteuning. Daarenboven zijn sommige taken nu eenmaal voorbehouden aan een betaalde werkracht. Vergeet ook niet dat een centrumleider/coördinator ondersteunend materiaal nodig heeft bij het uitvoeren van zijn takenpakket op de diverse locaties (laptop, gsm, fototoestel...).

■ *Kosten vrijwilligerswerking*

Voorzie zeker ook budget voor de vrijwilligerswerking. Dit dient voor het organiseren van vrijwilligersbijeenkomsten (bv. koffie en taart), vorming, verzekeringen, bedankingsmomenten, attenties voor de vrijwilligers, eventuele vrijwilligersvergoedingen...

■ *Algemene communicatiekosten*

Denk vooraf ook na over kosten verbonden aan de aanmaak van flyers, affiches en ander promotiemateriaal. De bekendmaking van activiteiten is vooral in de opstartfase belangrijk, maar blijft ook daarna essentieel. Ook om nieuwe bezoekers te blijven aantrekken. Na verloop van tijd probeerde mobiel LDC Deerlijk bijvoorbeeld haar activiteiten alleen nog bekend te maken via het gemeentenuws. Na de vaststelling van een terugval in bezoekers werden opnieuw afzonderlijke flyers bedrukt met een positief resultaat. Bedenk op voorhand hoe je deze flyers wil bedelen. Moet hier ook budget voor worden voorzien of organiseer je dit met vrijwilligers? Overweeg bij de opstart om deze bedeling een periode zelf te doen. Dit is namelijk een goede manier om de wijk/(deel)gemeente en de bewoners beter te leren kennen.

■ *Kosten materiaal en activiteiten*

Ook de dagelijkse werking vraagt een financiële investering (bv. voor de aankleding van tafels, de huur van infrastructuur, drankverbruik, sprekersvergoedingen, de aankoop van warmhoudcontainers, auteursrechten (SABAM) en billijke vergoeding...). Door gebruik te maken van een goed uitgeruste infrastructuur (bv. gebruik maken van gratis gemeentelijke infrastructuur) en samen te werken met andere diensten (bv. ontlenen van gezelschapspelletjes bij de jeugddienst of het woonzorgcentrum, partners inschakelen als spreker...) kun je deze kosten enigszins drukken.

2.2.2. Inkomsten

Hoewel eerder miniem, heeft een mobiel LDC via de vergoeding van de maaltijden, activiteiten en drankconsumptie ook inkomsten. Zowel in Deerlijk als Wingene wordt voor elke activiteit sowieso een minimale kostprijs aangerekend van respectievelijk €1,50 en €1,00 (inclusief 1 koffie), ook voor activiteiten die geen kosten met zich meebrengen. Het extra potje middelen dat je op die manier bekomt, kun je gebruiken om de kosten van betalende activiteiten te drukken of om materiaal te vernieuwen.

2.3. Aanwerving centrumleider/coördinator

2.3.1. Personeelstijd en takenpakket

Het is essentieel om personeel te voorzien of bestaand personeel vrij te stellen om deze opdracht op te nemen. De centrumleider/coördinator wordt de stuwende kracht van het mobiel LDC. We raden aan om hier zo vroeg mogelijk in het proces in te voorzien. Op die manier bouwt de centrumleider/coördinator de meeste relevante achtergrond en bagage op voor de verdere uitbouw: waarom werden bepaalde keuzes gemaakt; waarom werden andere opties niet (verder) onderzocht; wat was de aanleiding om op deze manier te werk te gaan enz.?

De aanwerving van een centrumleider/coördinator voor een mobiel LDC vraagt een specifieke functieomschrijving. In bijlage 2 vind je de functieomschrijving die werd opgemaakt bij de aanwerving van de centrumleider in Wingene.

Hoeveel personeelstijd je voorziet, is sterk afhankelijk van hoe ruim je dit initiatief wilt opzetten. Deerlijk zet 1 FTE in, verspreid over 5 wijken. In Wingene, met een mobiele werking in 2 deelgemeentes, gebeurt de aansturing met 0,5 FTE. Hun taken zijn zeer divers.

- Activiteiten invullen, plannen en organiseren: de jaarplanning opstellen, sprekers en begeleiders vastleggen en afspraken met hen maken, menukaarten opstellen, aantallen van maaltijden doorgeven, inschrijvingen verwerken, contact opnemen en onderhouden met lokale verenigingen en diensten...
- De werking en activiteiten van het mobiel LDC bekendmaken: een flyer opstellen en (laten) verspreiden, activiteiten van verenigingen bijwonen, contacten verzorgen met diensten en partners...
- In het mobiel LDC aanwezig zijn: de lokalen klaarzetten en achteraf opruimen, activiteiten in goede banen leiden, vrijwilligers aansturen, het contact verzorgen met de bezoekers, individuele hulpvragen beantwoorden...
- Praktische organisatie: lokalen reserveren, materiaal reserveren en ter plaatse brengen, maaltijden ophalen en afleveren, boodschappen doen...
- Vrijwilligers ondersteunen en begeleiden: onthaal en intake, afspraken maken, huisbezoeken, vrijwilligersbijeenkomsten organiseren, planning en taakverdeling opstellen, de werking evalueren, vormingsmomenten organiseren, vrijwilligers bedanken en waarderen, nieuwe vrijwilligers werven...
- Samenwerken: contact, overleg en afstemming met lokale sleutelfiguren, verenigingen en diensten
- Een signaalfunctie vervullen: noden en hulpvragen registreren, individuele vragen en problemen opvolgen, huisbezoeken afleggen, intern en extern contact verzorgen met hulp- en dienstverlening, doorverwijzen en/of toeleiden naar hulp- en dienstverlening...

- Evaluatie en bijsturing: bezoekers informeel bevragen, tevredenheidsbevestigingen organiseren...
- Vorming en bijscholing: uitwisseling en overleg met praktijkwerkers, deelnemen aan praktijkbezoeken en/of studiedagen, informatie verzamelen uit gelijkaardige initiatieven en initiatiefnemers ontvangen...
- Beleidswerk: initiatieven evalueren en waar nodig bijsturen, initiatieven opstarten in overleg met de betrokken actoren en het lokaal beleid, communicatie en overleg met het lokaal beleid (stand van zaken, resultaten, evoluties, plannen voor de toekomst...), knelpunten/noden melden aan en bespreken met het lokaal beleid en de hulp- en dienstverlening...

2.3.2. Ondersteuning voor de centrumleider/coördinator

Hoewel een centrumleider/coördinator zelfstandig moet kunnen werken, staat hij of zij er niet alleen voor. Interne aansturing, met de visie van het lokaal beleid als uitgangspunt, is daarom van cruciaal belang.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

In Deerlijk krijgt deze ondersteuning van de coördinator vorm via een maandelijks overlegmoment tussen coördinator, secretaris, voorzitter en het hoofd van de sociale dienst van OCMW Deerlijk. Tijdens de projectuitbouw waren ook de opbouwwerker van Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen en het provinciebestuur West-Vlaanderen in een maandelijks overleg vertegenwoordigd.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

In Wingene gebeurt deze interne aansturing voornamelijk in teamverband, in overleg met de collega's van de sociale dienst en de beleidscoördinator.

Naast deze interne ondersteuning kan de centrumleider/coördinator beroep doen op externe ondersteuning. Dit kan ten eerste via deelname aan de regionale overlegtafel thuiszorg (voor vaste en mobiele LDC van openbare besturen) van de VVSG (Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten). Ook de uitwisselingstafel mobiele LDC, een initiatief van Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen i.s.m. Provincie West-Vlaanderen en de koepel van lokale dienstencentra (VVDC – Vereniging van Lokale Dienstencentra), wil centrumleiders/coördinatoren ondersteunen bij het uitvoeren van hun opdracht (mobiele LDC en vaste LDC met antenepunten). Deze uitwisselingstafel ondersteunt niet alleen, maar zet ook in op beleidswerk: de werkvorm mobiel LDC een plaats geven binnen de regelgeving. Meer info: zie verder 'Ervaringen uitwisselen'.

2.4. Inbedding mobiel LDC

Fundamenteel is ook de vraag in welke instantie/organisatie het initiatief wordt ingebed. De mobiele werkingen die momenteel gekend zijn, zitten ingebed in lokale besturen (OCMW). Maar andere opties zijn mogelijk (zie de werking van lokale dienstencentra). Het is vooral van belang jouw keuze af te stemmen op de lokale situatie en een goede afweging te maken van de voor- en nadelen. Ongeacht waar de inbedding gebeurt, is een nauwe samenwerking met het lokaal bestuur (gemeente/OCMW) noodzakelijk.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

Vanaf oktober 2016 breidt OCMW Wingene het aanbod van haar mobiel LDC uit door gebruik te maken van lokalen van de nieuwbouw van het privaat woonzorgcentrum Amphora, gelegen in de dorpskern van de hoofdgemeente Wingene. Vanaf januari 2017 kan Geselle de invulling van een erkend dienstencentrum krijgen. Om de opdrachten van een erkend dienstencentrum te realiseren zijn er middelen nodig. De overeenkomst beschrijft dat het privaat woonzorgcentrum Amphora vzw en OCMW Wingene middelen en competenties verbinden, met complementariteit als uitgangspunt.

OCMW Wingene vraagt de erkenning van het lokaal dienstencentrum aan. Naam en logo van het huidige mobiel dienstencentrum Geselle blijven behouden. Het OCMW verzekert de inhoudelijke werking door personeelsinzet, communicatie naar de bezoekers en samenwerking met welzijnsinstanties en socio-cultureel verenigingsleven voor de programmatie. Ook draagt zij de verzekeringskost voor de inhoudelijke werking. De private partner van het woonzorgcentrum stelt kosteloos lokalen en nutsvoorzieningen ter beschikking aan het OCMW en staat in voor de verzekeringskost van het gebouw. Verder staat die partner ook in voor technisch onderhoud (zoals keuringen en herstellingen) en dagelijks praktisch onderhoud (poetsen). Ook neemt het woonzorgcentrum de kosten (cafeteria, maaltijden, programmatie) en opbrengsten van de activiteiten van het lokaal dienstencentrum Geselle op in haar werking. Verder zijn er afspraken over het innen van subsidies.

Maak in deze opstartfase zeker tijd om een stuurgroep/projectgroep/beleidsgroep/reflectiegroep samen te stellen. Overweeg goed hoe je die samenstelt en zorg dat het lokaal bestuur zeker vertegenwoordigd is. Dit is bovendien de uitgelezen kans om beroep te doen op de brede expertise van partners en diensten.

Ook of je al dan niet bezoekers en vrijwilligers in de stuurgroep opneemt, vraagt de nodige overweging. Hoewel het zonder meer van belang is ook hun perspectief en ideeën in te brengen, is de stuurgroep hiervoor misschien niet altijd het meest aangewezen. Mogelijk praten bezoekers en vrijwilligers makkelijker vrijuit in een meer informele setting. In dit geval kun je ervoor opteren een centrumraad op te richten.

Wil je het lokaal draagvlak voor het mobiel LDC versterken, dan speelt de stuurgroep een belangrijke rol. De leden zullen mee het initiatief uitdragen naar hun netwerk. Dit is cruciaal in de verderzetting en verankering van het initiatief. Door een stuurgroep op te richten bouw je een regelmatige en vlotte evaluatie en bijsturing in je werking in. De rol die deze groep heeft, bepaal je volledig zelf. Een aantal mogelijkheden:

- de centrumleider/coördinator sturen en ondersteunen
- advies verlenen en nieuwe en bestaande initiatieven bijsturen
- nieuwe ideeën en denkpistes aanbrenge
- eigen expertise en ervaringen inbrengen
- het lokale draagvlak versterken
- noden en signalen bundelen voor het lokaal beleid en voor diensten en deze overbrengen

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

In eerste instantie werkte de stuurgroep in Deerlijk vooral sturend en adviserend, ter ondersteuning van de coördinator. In een latere fase werd deze stuurgroep omgevormd tot reflectiegroep. Op die manier wilde men de leden stimuleren om vanuit eigen ervaring en expertise mee na te denken over nieuwe projectlijnen en ideeën. Deze groep komt 3 à 4 keer per jaar samen.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

De stuurgroep in Wingene krijgt de invulling van een overlegplatform. Dit overlegplatform van hulp- en dienstverleners komt 1 keer per jaar samen. De voornaamste opdracht is het uittekenen van de grote lijnen van het project. Het is ook de bedoeling om de informatiedoorstroming naar beleidsorganen te garanderen (beleidsrapportage, signaalfunctie, structurele maatregelen, gemeenschappelijke en geïntegreerde visie...).

3

3. De voorbereidingsfase

3.1. Werkingsgebied in kaart brengen

3.1.1. Algemene verkenning werkingsgebied

Probeer eerst en vooral een algemeen beeld te krijgen van het werkingsgebied voor het mobiel LDC. Voor cijfermateriaal neem je best contact op met het Steunpunt Sociale Planning van jouw provincie. Maar wie weet is er binnen het lokaal bestuur ook wel cijfermateriaal voorhanden? Krijg zeker ook zicht op de sociale kaart van jouw gemeente/stad via www.desocialekaart.be.

Probeer in deze fase volgende aspecten te analyseren:

- De geografische spreiding en indeling (bv. wijken, gehuchten, (deel)gemeenten...)
- De demografische spreiding en kenmerken (aantal inwoners, werkzoekenden, niet-Belgen, leefloontrekkenden, ouderen (met inkomensgarantie), alleenstaanden, echtscheidingen, scholingsgraad, werkloosheid...)
- De hulp- en dienstverlening per wijk/(deel)gemeente
- De verenigingen en hun activiteiten aanbod per wijk/(deel)gemeente
- De infrastructuur per wijk/(deel)gemeente
- De eerste indrukken van de gemeente en haar inwoners: wat leeft er, eventuele gevoeligheden...

Deze algemene verkenning is van belang om gefundeerd te kunnen kiezen in welke wijk/(deel)gemeente je van start gaat. Verschillende opties zijn mogelijk. Bijvoorbeeld:

- Kiezen om te starten waar de nood het grootst is (bv. afwezigheid van diensten en verenigingsleven, hoogste kansarmoedeindicatie, hoog percentage alleenstaanden...).
- Opteren voor de wijk/(deel)gemeente met de grootste kans op slagen (bv. geschikte infrastructuur, enthousiaste partners en sleutelfiguren...). Door op de eerste locatie een succesverhaal neer te zetten, vergroot je de kans dat het initiatief ook in andere wijken/(deel)gemeenten enthousiast wordt onthaald. Zowel in Deerlijk als in Wingene koos men voor deze optie.

3.1.2. Gefaseerde uitbouw

De uitbouw van een mobiel LDC vraagt heel wat praktische organisatie. Een opstart in fasen is beter haalbaar: wijk na wijk/(deel)gemeente na (deel)gemeente. Op die manier spreid je het werk en bouwt elke wijk/(deel)gemeente de nodige routine en ervaring op. Blijft er daarna nog ruimte, dan kun je nog altijd nieuwe initiatieven opstarten. Lopende initiatieven afbouwen, is minder evident en botst niet zelden op weerstand.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

In Deerlijk werd het mobiel dienstencentrum in 5 verschillende wijken uitgebouwd. Fasegewijs werd, met een tussenperiode van ongeveer 6 maanden, telkens een nieuwe locatie opgestart. Deze strakke planning was noodzakelijk om alle wijken te kunnen opstarten binnen de voorziene projecttijd van 3 jaar. Bovendien bleef op die manier nog voldoende tijd over om ook de locatie die het laatst opstartte de nodige tijd te geven en grondig te evalueren.

Heel concreet zag de uitbouw van mobiel LDC Deerlijk er als volgt uit:

- juni 2012: opstart Molenhoek - gemeentelijk ontmoetingscentrum
- maart 2013: opstart Sint-Lodewijk - schoolrefter (later wijzigde de locatie om praktische redenen naar een gemeentelijk ontmoetingscentrum)
- augustus 2013: opstart Statiewijk - gemeentelijk ontmoetingscentrum



- februari 2014: opstart Deerlijk Centrum - gemeentelijk ontmoetingscentrum
- september 2014: opstart Belgiek - schoolrefter

Tussen de opstart van de eerste en de tweede locatie zat er iets meer dan 6 maanden. Er moest namelijk nog heel wat worden uitgeprobeerd en uitgezocht. Eens deze ervaring verworven en de grote lijnen uitgetekend, was de opstart van de daaropvolgende locaties iets evidentier.

3.1.3. Verkenning per wijk

■ *Waarom?*

Aan de opstart gaat een grondige verkenning van elke wijk/(deel)gemeente vooraf. Met een zorgvuldige voorbereiding staat of valt er namelijk heel wat. Veel om over na te denken en zeker niet te onderschatten qua belang en tijdsinvestering.

(1) Deze verkennende fase is eerst en vooral een uitgelezen kans om voeling te krijgen met de wijk/(deel)gemeente. Hoe gaat het er in deze wijk/(deel)gemeente aan toe? Wie zijn de gangmakers en wat kunnen ze voor jou betekenen? Waar vind je kwetsbare inwoners en wat kan het mobiel LDC eventueel voor hen betekenen? Wat loopt er momenteel goed en wat loopt er minder goed? Met welke gevoeligheden houd je best rekening? Welke mensen moet je zeker mee hebben in jouw verhaal?

(2) Ten tweede is het een mogelijkheid om het aanbod in de wijk/(deel)gemeente te inventariseren. Welk aanbod is er momenteel al en wat wordt er dus al georganiseerd? Waar heeft de wijk/(deel)gemeente nog nood aan en vertoont het bestaande aanbod nog hiaten? Op die manier kun je volledig op maat van de wijk/(deel)gemeente werken en het nieuwe aanbod zo aanvullend mogelijk maken op het bestaande aanbod. Vermijd dat dezelfde activiteiten worden georganiseerd, maar zorg er zeker ook voor dat de activiteiten niet op dezelfde momenten plaatsvinden.

(3) Ten slotte biedt dit onmiddellijk de gelegenheid om eventuele samenwerkingen af te tasten of aanknopingspunten te vinden met bestaande initiatieven.

■ *Aanpak en werkwijze*

Objectieve analyse

De objectieve analyse bestaat ten eerste uit de ruimtelijke situering van de wijk/(deel)gemeente. Dit omvat o.m. het bepalen van het spreidingsgebied, maar ook het uitzicht van de wijk/(deel)gemeente. Zijn er nog lokale handelaars gevestigd en waar precies? Ook het in kaart brengen van huisartsen, kinesisten, kappers, apothekers, sociale woningen... maakt hier deel van uit.

Daarnaast veronderstelt dit de verdere analyse van het cijfermateriaal op wijkniveau/niveau van de (deel)gemeente dat je verkreeg bij de algemene verkenning van de gemeente. Opvallende zaken kun je meenemen in de verdere uitbouw (bv. een hoog aantal alleenstaanden).

Ten slotte ga je via opzoekingswerk na welke verenigingen (en eventueel ook diensten) werkzaam zijn in de wijk/(deel)gemeente, welke activiteiten ze er organiseren en op welke momenten. Op basis van deze analyse ontstaat een eerste indruk van welke inwoners of ook wel sleutelfiguren je voor een gesprek kunt contacteren. Ga tegelijkertijd na op welke locaties verenigingen samenkomen en of er eventueel nog andere locaties worden gebruikt. Op die manier krijg je zicht op het aanbod aan lokalen in de wijk/(deel)gemeente.

Subjectieve analyse

Om de eerste objectieve analyse verder te verfijnen, voer je gesprekken met een aantal sleutelfiguren (d.i. een subjectieve analyse). Sleutelfiguren zijn bewoners die vertrouwd zijn met de wijk/(deel)gemeente en goed zicht hebben op wat er leeft en beweegt. Enkele voorbeelden zijn huisarts, wijkagent, voorzitters of bestuursleden van (senioren)verenigingen, apothekers, lokale politici... Maar misschien ook werknemers van mutualiteiten, armoedeverenigingen, een medewerker van Kind en Gezin die huisbezoeken doet in de wijk/(deel)gemeente, een cliënt en/of maatschappelijk werker van het OCMW...

Voorbeelden van de aspecten waarop je tijdens deze gesprekken focust:

- de geschiedenis van de wijk/(deel)gemeente
- het sociale leven in de wijk/(deel)gemeente
- de aanwezigheid van kwetsbare inwoners
- de aanwezigheid en beschikbaarheid van infrastructuur
- de eventuele invulling en betekenis van het mobiel LDC voor de wijk/(deel)gemeente
- de frequentie van activiteiten (maandelijks, wekelijks, om de 2 weken...)
- andere relevante sleutelfiguren voor een gesprek
- rol en aanknopingspunten die sleutelfiguren voor zichzelf zien (samenwerking, taak als vrijwilliger...)

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

De checklist die bij de bevraging van sleutelfiguren werd gebruikt, vind je in bijlage 3. Ze was in elke wijk in grote lijnen hetzelfde, maar naargelang de lokale situatie werden andere accenten gelegd of vragen toegevoegd of geschrapt. De verkenning van de wijk (objectieve en subjectieve analyse) werd telkens in een document gegoten, zeer handig om in een latere fase op terug te vallen.

3.2. Een gepaste locatie zoeken per wijk/(deel)gemeente

Bij je keuze voor een locatie houd je best rekening met enkele basisvereisten:

- Laagdrempelige en neutrale locatie
- Voldoende ruimte voor het maaltijdgebeuren en de activiteit
- Eventuele afzonderlijke gespreksruimte
- Kostprijs en brandveiligheid
- Aanwezigheid keuken (voldoende werkruimte en afwasmogelijkheid)
- Centraal gelegen
- Goed bereikbaar (parkeerplaatsen, toegankelijk voor bv. personen met beperking)
- Aanwezigheid van een rolstoeltoegankelijk toilet
- Beschikbaarheid van faciliteiten (bv. tafels en stoelen)
- Beeldvorming (bv. aan een woonzorgcentrum kan het beeld van oudere mensen vasthangen, waardoor deze locatie een drempel vormt voor jonge mensen of ouderen die nog thuis wonen)

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

In een bepaalde wijk in Deerlijk was er een geschikte ruimte die aan alle voorschriften voldeed. Toch viel de keuze uiteindelijk op een andere locatie. Wegens onenigheden met de uitbater lieten verenigingen hun activiteiten namelijk niet langer plaatsvinden op deze eerste locatie. Uit vrees dat mensen om die reden al bij voorbaat zouden afhaken werd het mobiel LDC elders gevestigd. Het is dus belangrijk om dit soort gevoeligheden te kennen.

Het is uiteraard meegenomen wanneer je kunt gebruikmaken van een goed uitgeruste infrastructuur, zoals een buurthuis, een ontmoetingscentrum... Maar niet voor de hand liggende locaties (bv. school, parochiezaal, cafetaria WZC, lokaal jeugdbeweging...) bleken in de praktijk ook tot nieuwe kansen en initiatieven te leiden.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

In de wijk 'Belgiek' is het mobiel LDC gevestigd in de vrije basisschool. Na verloop van tijd leidde dit tot een sterkere samenwerking tussen de school en het dienstencentrum. Zo wordt er op woensdagnamiddag al eens een spelletjesnamiddag georganiseerd voor de bezoekers van het mobiel LDC en de kinderen die in de opvang blijven.

De goede contacten en fijne samenwerking waren ook de basis voor het project 'Groene vingers'. Bezoekers van het mobiel LDC en buurtbewoners komen er elke maand samen om met een klas te werken aan een 'groen initiatief': nestkastjes timmeren, de wilgen snoeien en wegruimen, een insectenhotel bouwen, groenten telen in de moestuin, een bloemenweide zaaien...

3.3. Communicatie en bekendmaking

3.3.1. Communicatieplan en profilering

Denk op voorhand goed na over hoe je het aanbod van het mobiel LDC onder de aandacht wilt brengen. Vooraf een communicatieplan uitwerken is handig als leidraad om de werking op regelmatige basis onder de aandacht te brengen. 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? Blijf investeren in de bekendmaking van de activiteiten, ook wanneer de werking goed loopt. Op die manier worden altijd nieuwe mensen aangesproken en toe geleid.

Voorzie in dit communicatieplan ook een onderdeel rond profilering. De beeldvorming en hoe je het mobiel LDC in de markt zet, oefent namelijk een fundamentele invloed uit op het al dan niet bereiken van de beoogde doelgroepen.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

Om de drempel tot deelname aan activiteiten zo laag mogelijk te houden, wordt OCMW Wingene nooit vermeld in de communicatie (brieven, flyers, menukaarten...). Ze vermeldt gemeente en Sociaal Huis: dit heeft een positievere bijklank dan OCMW Wingene. Geselle beschikt over een eigen logo en huisstijl.

3.3.2. 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.

■ *Schriftelijke kanalen*

Maak gebruik van bestaande communicatiekanalen in de gemeente/stad. Voor de identiteit en profilering is een eigen folder ook een troef. Dit vraagt wel enig budget. Een folder van mobiel LDC Deerlijk en mobiel LDC Geselle vind je in bijlage 4 en 5. Info kun je bijvoorbeeld verspreiden via een folder, de gemeentekrant/stadskrant, het infokrantje of de nieuwsbrief, de vrijwilligerskrant, lokale pers, digiborden, een artikeltje in de ledenbladen van lokale verenigingen... De folders of flyers en affiches zelf verspreid je bijvoorbeeld via publieke plaatsen (lokale handelaars, bibliotheek, Sociaal Huis...).

■ *Mondelinge kanalen*

Hoewel mondelinge communicatie eerder vluchtig lijkt, levert dit vaak het beste resultaat. De partners (bv. huisartsen, maatschappelijk werkers sociale diensten...) die de doelgroep bereiken laten vertellen (informereren en toeleiden) over hoe het mobiel LDC werkt. Andere voorbeelden van mondelinge communicatie zijn huisbezoeken, aanwezigheid op lokale activiteiten (bv. buurtfeest, activiteit vereniging...), mensen aanspreken op openbare plaatsen...

■ *Digitale kanalen*

Deze vorm van communicatie is zonder meer aan een opmars bezig. Het lijkt dan ook evident dat deze kanalen hun plaats krijgen binnen de communicatie. Toch zal een restgroep hier sowieso géén gebruik van maken, dus probeer deze digitale media altijd te gebruiken in combinatie met andere kanalen. Voorbeelden van kanalen die je kunt benutten: website, e-mail, sociale media (Facebook, Twitter...).

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

In elke wijk verschijnt 4x/jaar een flyer met een overzicht van activiteiten voor de komende 3 maanden (zie bijlage 4). Alle inwoners van de wijk krijgen de flyer in hun brievenbus. In eerste instantie stonden de coördinator en opbouwwerker voor deze taak in. Maar eens het mobiel LDC werkzaam was in meerdere wijken was dit niet langer haalbaar en werd deze taak uitbesteed. De flyers van alle wijken zijn ook beschikbaar in het mobiel LDC zelf. Daarnaast werd er een handige steekkaart gemaakt, met een overzicht van de data in alle wijken voor 6 maanden (zie bijlage 6). Activiteiten worden ook bekendgemaakt via het gemeentenieuws, de lokale pers, de website van het Sociaal Huis en de website van de gemeente.

3.3.3. Communicatie afstemmen op doelgroepen

Maar niet alleen de keuze van communicatiekanalen is van belang. Tegelijk moet je ook het communicatiemedium en het ontwerp afstemmen op je doelpubliek. Voor een mobiel LDC dat kwetsbare ouderen vooropstelt als doelgroep zijn digitale media uiteraard niet de meest voor de hand liggende en enige keuze. Communicatie kan bovendien in tijd evolueren.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

In eerste instantie maakten mooie vierkleurige bus-aan-busflyers het aanbod van mobiel LDC Deerlijk bekend. Maar ouderen gaven aan dat ze deze flyer hadden aanzien als reclame en onmiddellijk bij het oud papier hadden gegooid. Bijgevolg opteerde men al snel voor zwart-witkopieën. Na verloop van tijd en eens het mobiel LDC wat beter bekend was, opteerde men opnieuw voor aantrekkelijke kleurenflyers.

3.4. Werken met vrijwilligers

Denk in de voorbereidende fase alvast na over de uitbouw van jouw vrijwilligerswerking. Maak samen met de stuurgroep de denkoefening vanuit welke visie vrijwilligers worden ingezet en wat voor jullie van belang is binnen het vrijwilligersbeleid. Het gaat o.a. over volgende zaken:

- Waarom willen we vrijwilligers inzetten? Welke meerwaarde hebben vrijwilligers in het mobiel LDC?
- Wat verwachten we van vrijwilligers? Welke taken kunnen/mogen zij opnemen?
- Wat hebben wij onze vrijwilligers te bieden en wat mogen zij op hun beurt verwachten van de organisatie? Bijvoorbeeld op het vlak van ondersteuning, onthaal, waardering, inspraak...
- ...

Meer info omtrent de vrijwilligerswerking komt aan bod in onderdeel 4.2.

3.5. Enkele praktische zaken

3.5.1. Registratie/toelating bij FAVV en voedselveiligheidsnormen¹⁵

Wanneer er op één of meerdere locaties van het mobiel LDC een warme maaltijd wordt geserveerd, is een registratie of toestemming bij het FAVV (Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen) nodig. Breng dit zeker op voorhand in orde. Een beknopt overzicht van de vereiste stappen vind je hieronder¹⁶. Deze info is evenwel niet uitputtend. We raden daarom ten stelligste aan ook zelf de nodige inlichtingen te nemen.

■ STAP 1 – Inschrijven bij de Kruispuntbank van ondernemingen

Elke locatie waar een warme maaltijd wordt geserveerd, moet over een vestigingseenheidsnummer beschikken. Dit betekent dat voor alle locaties van het mobiel dienstencentrum uiteindelijk een vestigingsnummer moet worden aangevraagd. Dit kan bij de Kruispuntbank van Ondernemingen: <http://statbel.fgov.be/nl/ondernemingen/KBO>

■ STAP 2 – Registratie bij het FAVV

Na toekenning van een vestigingsnummer kan er erkenning worden aangevraagd bij het FAVV. Hiervoor vul je een aanvraagformulier in, dat je opstuurt naar de provinciale afdeling van het FAVV. Zij bezorgen dan een registratie of toelating. Eenmaal je die hebt ontvangen, ben je verplicht ze op te hangen op de locatie van het mobiel LDC op het tijdstip waarop je de warme maaltijd aanbiedt. Dit doe je op een voor de gebruiker zichtbare en toegankelijke plaats.

Jaarlijks dient een heffing te worden betaald aan het FAVV¹⁷.

■ STAP 3 – Minimale voedselveiligheidsnormen

De maaltijdfunctie van een mobiel LDC valt normaal gezien, net als de dorpsrestaurants, onder het systeem 'Goede hygiënepraktijken met versoepelde HACCP-normen'. Er zijn verschillende soorten normen/verplichtingen waaraan moet worden voldaan. Dit gaat o.a. over persoonlijke hygiëne, hygiëne-eisen voor de lokalen, het vervoer, bereiding en bediening, een autocontrolesysteem, de traceerbaarheid van producten, het toepassen van de meldingsplicht... Gezien het bestek van deze publicatie gaan wij hier niet dieper op in. Voor correcte en gedetailleerde info raden wij de websites van het FAVV en Horeca Vlaanderen aan. Neem ook hun brochures grondig door. Niet vergeten: wie meehelpt bij het maaltijdgebeuren moet een medisch attest bezitten.

3.5.2. Materiaal

De aanschaf van materiaal zal verschillen naargelang de locatie waar het mobiel LDC is gevestigd (bv. warmhoudcontainers, borden, bestek...). Praktisch en financieel is het zeker en vast een voordeel om gebruik te kunnen maken van een goed uitgeruste locatie. Is dit niet het geval, dan raden we aan om een aantal zaken in veelvoud aan te kopen, zodat je die op de verschillende locaties kunt achterlaten.

Voorzie ook een gsm, laptop en fototoestel voor de centrumleider/coördinator. Aangezien deze persoon veel op verschillende locaties aanwezig is, moet hij/zij mobiel aan de slag kunnen.

¹⁵ Dit onderdeel geeft alleen een overzicht van de essentieel te nemen stappen. Voor meer info is er ook de publicatie 'Dorpsrestaurants op het menu', gratis te downloaden via <http://www.samenlevingsopbouwvl.be/websites/1/uploads/file/Dorpsrestaurants%20web%20met%20url%20low.pdf>. Maar voor een volledig en gedetailleerde aanpak raadpleeg je best het FAVV.

¹⁶ Franssens, K. & Gevaert, V. (2014). Dorpsrestaurants op het menu! RIMO Limburg vzw: Heusden-Zolder/Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen vzw: Brugge.

¹⁷ Voor meer info en de tarieven surf je naar <http://www.afsca.be/financiering/heffingen>

3.5.3. Registratiedocumenten

Om de binnenkomende vragen, signalen en noden overzichtelijk te houden, ontwikkel je best een registratieinstrument. Dit is ten eerste van belang voor het opvolgen van individuele hulpvragen. Werk een stappenplan uit voor hoe je hiermee aan de slag gaat. Welke vragen en signalen volg je zelf verder op? Bij welke vragen verwijst je door en bij welke organisaties kun je met welke vragen terecht? Zorg dat dit instrument een duidelijk overzicht geeft van welke vragen een antwoord kregen en welke nog verder moeten worden opgevolgd. Anderzijds kan deze registratie van hulpvragen en signalen structurele knelpunten blootleggen. Het sjabloon voor registratie dat mobiel LDC Geselle gebruikt, vind je als voorbeeld in bijlage 7.

Ook in de evaluatiefase kan deze registratie een belangrijke informatiebron zijn. Naast signalen, hulpvragen en doorverwijzingen, kun je volgende elementen meenemen:

- het aantal bezoekers per maaltijd/activiteit
- het aantal unieke bezoekers per wijk
- het aantal bezoekers dat in de wijk of (deel)gemeente woont
- de leeftijd van de bezoekers
- het aantal alleenstaande bezoekers
- het aantal bezoekers onder begeleiding van het OCMW
- de frequentie van bezoeken aan het mobiel LDC
- ...

3.5.4. Cash ontvangsten en uitgaven

Denk op voorhand na over de aanpak van ontvangsten en uitgaven. Betalen bezoekers hun deelname aan de maaltijd en/of de activiteit bijvoorbeeld contant in het dienstencentrum of achteraf via factuur? Betalen ze drankverbruik contant of met aan te kopen bonnetjes of drankkaart?

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Voor deelname aan een maaltijd en activiteit betalen bezoekers via overschrijving, na ontvangst van een factuur. De aankoop van drank en versnaperingen gebeurt daarentegen via bonnetjes die men aankoopt in het dienstencentrum en contant betaalt. Wie alleen deelneemt aan de activiteit kan hiervoor ook contant betalen. De coördinator heeft ter plaatse een kassa bij zich, met zowel bonnetjes als cash geld. Het is dan ook belangrijk dat de coördinator contant mag ontvangen. Als lokaal bestuur moet OCMW Deerlijk rekening houden met de bepalingen van het OCMW-decreet. De voorwaarden waaronder personeelsleden van het OCMW kunnen worden belast met de inning van geringe dagontvangsten worden bepaald door de OCMW-raad. De secretaris belastte vervolgens dan ook de coördinator, evenals haar vervanger bij afwezigheid, met deze inning van geringe dagontvangsten. De kassa van het mobiel LDC mag maximaal 250 euro bevatten en de coördinator houdt hier een sluitende kasboekhouding van bij. Voor de aankopen/uitgaven wordt zo veel mogelijk gebruikgemaakt van bestelbonnen, waarna door de leverancier wordt gefactureerd. Toch valt niet uit te sluiten dat bepaalde zaken onmiddellijk moeten worden betaald. In dat geval wordt gewerkt via geringe exploitatieuitgaven. De coördinator krijgt daarbij een provisie ter beschikking.

3.5.5. Aandachtspunten en tips

Verder vragen nog een aantal andere zaken het nodige voorbereidende denkwerk. Een paar voorbeelden:

- Wie is verantwoordelijk voor de kassa? Wordt dit voorbehouden voor de centrumleider/coördinator of kunnen ook vrijwilligers deze taak opnemen? Maak hier op voorhand duidelijke afspraken rond.
- Wordt er al dan niet alcohol geserveerd? Indien wel, maak dan de nodige afspraken (bv. slechts 1 consumptie bij de maaltijd of alleen bij speciale gelegenheden, zoals een Nieuwjaarsdrink).

- Hoe pak je de tafelschikking aan? In Deerlijk stelt men de tafels telkens anders op om vaste plekken zoveel mogelijk te vermijden. Zo voorkom je enigszins dat bezoekers altijd bij dezelfde mensen zitten. Zorg verder voor zo min mogelijk lege plaatsen, zodat niet altijd dezelfde bezoekers aan de minst gevulde tafel zitten.
- Zorg voor een gezellige inrichting en een leuke aankleding van de tafels. Je kunt bezoekers via menukaarten op tafel informeren over het programma voor de komende maanden (zie het voorbeeld in bijlage 8).
- Informeer grondig of er in de locaties een extra vergoeding nodig is voor Sabam en billijke vergoeding.
- ...

4. Het mobiel LDC in uitvoering

4.1. Startmoment

Vooraleer van start te gaan met de effectieve werking, kun je een officieel startmoment organiseren. De invulling stem je best af op de lokale context van de wijk/(deel)gemeente. Dit startmoment dient verschillende doelen.

(1) Ten eerste biedt het de mogelijkheid om buurtbewoners kennis te laten maken met het concept en de functies van een mobiel LDC. Wat kan het mobiel LDC betekenen voor de inwoners van de wijk? Welke activiteiten kunnen worden georganiseerd? Waarvoor kunnen ze beroep doen op het mobiel dienstencentrum?

(2) Ten tweede kunnen de noden en signalen uit de gesprekken met de sleutelfiguren, verder worden afgetoetst bij buurtbewoners. Want deze ideeën zijn niet noodzakelijk dezelfde!

(3) Ten slotte biedt dit startmoment de mogelijkheid om contact te leggen met buurtbewoners/potentiële gebruikers, sleutelfiguren uit de wijk, samenwerkingspartners en het lokaal beleid. Onderschat de aanwezigheid van deze laatste groep niet, politici pikken op dat moment heel wat op van inwoners.

Vergeet zeker ook niet de lokale pers uit te nodigen. Ontwikkel, samen met de verschillende betrokken partners, een goede perstekst voor de aanwezige journalisten. De pers is een eerste kanaal om het activiteitsaanbod bekend te maken. Zorg dus dat de eerste geplande activiteit in het dienstencentrum in elk geval een plaats krijgt in het persartikel.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Om de gelijkwaardigheid en gelijkvormigheid tussen de 5 wijken zoveel mogelijk te garanderen, verliep het startmoment in elke wijk via een gelijkaardig concept. Wel kreeg de concrete invulling telkens een lokaal accent, afgestemd op de eerste verkenning van de wijk (zie 3.1.3. objectieve en subjectieve analyse). Om de drempel zo laag mogelijk te houden, werd bewust gekozen om niet vooraf te laten inschrijven.

Tijdens de namiddag kon iedereen vrij in en uit lopen. Bezoekers konden bij een kop koffie een praatje maken, maar ook kennismaken met het mobiel lokaal dienstencentrum. Via visueel materiaal (powerpointpresentatie, grote affiches met in te vullen briefjes door de bezoekers...) werd een voorstelling gegeven van de functies van een (mobiel) LDC. Een workshopaanbod liet de inwoners al eens proeven van mogelijke activiteiten: een infosessie over de belbus, een uiteenzetting over het zorgnetwerk Donah, een kennismaking met zitturnen, petanque en kub...

Op basis van de gesprekken met de sleutelfiguren werden een aantal mogelijke activiteiten naar voor geschoven. Met rode en groene bolletjesstickers mochten de aanwezigen de activiteiten aanduiden die ze wel en niet of minder zagen zitten. Eigen opvattingen en wensen konden ze op een ideeënwand noteren.

Elke locatie van het mobiel LDC werd ook feestelijk geopend in aanwezigheid van lokale politici. De aansluitende receptie vormde opnieuw een kans tot ontmoeting in de wijk.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

Het startmoment in de eerste deelgemeente, Zwevezele, volgde een gelijkaardig concept als de startmomenten in Deerlijk. Uiteraard kregen de workshops een andere invulling, afgestemd op Zwevezele.

Voor deelgemeente Wingene werd een andere invulling van het startmoment gekozen. Bedoeling was om het concept van mobiel LDC breed bekend te maken zowel bij de inwoners als bij de beleidsmakers. Eerst spraken een aantal lokale en provinciale politici een woordje. Daarna was er een panelgesprek. Expertens bespraken daarin de meerwaarde en het toekomstperspectief van mobiele dienstencentra in landelijke context.



4.2. Vrijwilligerswerking

In dit onderdeel gaan we dieper in op een aantal aspecten van vrijwilligerswerk in een mobiel LDC. Dit onderdeel is niet compleet. Voor meer gedetailleerde informatie rond wetgeving, vrijwilligersbeleid, verzekeringen enz. raadpleeg je best www.vrijwilligerswerk.be. Voor verdere inspiratie biedt de Digitale Rugzak Vrijwilligerswerk van Provincie West-Vlaanderen (www.west-vlaanderen.be/vrijwilligerswerk) heel wat nuttige info en concreet materiaal, net als de website www.ontknoop.be van Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen over zorgnetwerken.

4.2.1. Profiel van de vrijwilligers

Het is algemeen bekend dat vaste lokale dienstencentra steunen op vrijwilligers. Bij de mobiele LDC is dit niet anders: zonder hen kun je niet dezelfde kwantiteit en kwaliteit realiseren. De soorten taken die zij opnemen verschillen in feite niet van deze in de vaste erkende dienstencentra. Wel zien we binnen de mobiele variant een verschil in zogenaamde 'vaste vrijwilligers' en 'ad-hoc vrijwilligers'.

We stellen vast dat de vrijwilligersploeg van het mobiel LDC zeer standvastig is. Hiermee bedoelen we dat elke locatie over zijn eigen vaste vrijwilligersploeg beschikt, meestal vrijwilligers die zelf ook in de buurt wonen. Slechts een beperkt aantal vrijwilligers is actief op meerdere locaties. De meesten begrenzen hun inzet tot het mobiel LDC in hun eigen wijk/(deel)gemeente. Naast de vaste vrijwilligersploeg wordt natuurlijk ook af en toe beroep gedaan op ad-hoc vrijwilligers om een activiteit te begeleiden: beeldhouwen, kerststukjes maken, breien en haken...

4.2.2. Organiseren van de vrijwilligerswerking

Een mobiel LDC is op verschillende locaties actief. Daardoor zijn er meer (praktische) taken te vervullen dan bij een vast LDC. Dit maakt dat je de vrijwilligers veelzijdiger en omvangrijker kunt inzetten. Je kunt de werking op die manier nog sterker en ruimer neerzetten.

Het is in elk geval belangrijk te investeren in vrijwilligers. Dit vraagt de nodige tijd. Om de vrijwilligerswerking op elke locatie van het mobiel LDC uniformer te maken, is een uitgeschreven vrijwilligersbeleid niet alleen een belangrijke leidraad, maar zelfs een must. In bijlage 9 vind je het vrijwilligersbeleid van OCMW Deerlijk. Hieronder bespreken we een aantal items die hier deel van uitmaken.

■ Vrijwilligers rekruteren

We merken dat de vrijwilligers van mobiel LDC Deerlijk en mobiel LDC Geselle in nagenoeg alle gevallen zelf in de wijk/(deel)gemeente wonen waar ze vrijwilliger zijn. Dit heeft ten eerste te maken met het feit dat al tijdens de verkenning bij sleutelfiguren werd gepolst naar mogelijke vrijwilligers. Concreet werd gevraagd of zij zelf bereid waren een taak op te nemen als vrijwilliger of als ze mensen kenden in de buurt die daartoe bereid konden zijn. Ten tweede voelen mensen zich waarschijnlijk ook nauwer betrokken bij hun eigen woonwijk/(deel)gemeente. Het maakt de stap om vrijwilliger te worden kleiner. Vrijwilligers rekruteren in de buurt heeft sowieso voordelen: zij kunnen heel wat nuttige info inbrengen over de wijk/(deel)gemeente en zijn inwoners, het aanbod helpen bekendmaken bij inwoners, vlot mensen aanspreken en naar het mobiel LDC toe leiden...

Je hebt tal van kanalen en mogelijkheden om vrijwilligers te werven. Ervaring toonde aan dat het rechtstreeks aanspreken van mensen vaak het effectiefst is. We raden hoe dan ook aan om meerdere kanalen te gebruiken:

- persoonlijk aanspreken (bv. tijdens de verkenning van de wijk)
- een oproep in de lokale pers en het gemeentenuws (een algemene oproep of een specifieke oproep voor een bepaalde taak)
- de website van de gemeente, het OCMW...
- flyers en/of affiches bij lokale handelaars
- via bezoekers en al actieve vrijwilligers

- een samenwerking met diensten (bv. inschakelen van OCMW cliënten), organisaties of verenigingen
- ...

■ Vrijwilligers onthalen en verwelkomen

Het onthaal van vrijwilligers is erg belangrijk, aangezien dit eerste contact voor een groot stuk hun verdere engagement bepaalt. Een warm onthaal verhoogt de kans dat een vrijwilliger zich op zijn gemak voelt en zich verder wil inzetten voor het mobiel LDC. Je werkt best op voorhand een procedure uit van hoe je dit wilt organiseren. Op die manier is er een uniforme leidraad voor onthaal en intake van vrijwilligers.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Mobiel LDC Deerlijk voorziet voor de intake van vrijwilligers 2 momenten. Het eerste moment is vooral een kennismakingsmoment. De vrijwilliger leert de werking en de coördinator van het mobiel LDC kennen en de coördinator leert de vrijwilliger kennen (interesses, verwachtingen, frequentie van inzet...). Tijdens dit eerste contactmoment wordt het intakeformulier ingevuld (zie bijlage 10).

Een tweede contact vindt 1 à 2 weken daarna plaats, zodat de vrijwilliger bedenktijd heeft om uit te maken of hij/zij zich nog altijd wil inzetten. Is dit het geval, dan wordt de vrijwilliger uitgenodigd tijdens een activiteit van het mobiel LDC. Naast kennismaking met de concrete werking wordt tijd gemaakt voor administratieve zaken: organisatienota en verzekering overlopen, eventueel in orde brengen van toestemming RVA, adviserend geneesheer... Vrijwilligers die helpen bij de warme maaltijd moeten een medisch attest van hun huisarts kunnen voorleggen dat ze in goede gezondheid verkeren om in contact te komen met voedsel. Ook centrumleiders/coördinatoren die in contact komen met eten moeten een dergelijk medisch attest bezitten. Je kunt opteren om de consultatie van vrijwilligers aan de huisarts terug te betalen. Maak hierover vooraf duidelijke afspraken.

Bij de intake krijgt de vrijwilliger een map mee met de nodige documenten. Deze mappen liggen altijd klaar voor als er zich een nieuwe vrijwilliger meldt. Zo hoeft de coördinator niet telkens opnieuw na te denken welke documenten nodig zijn. De vrijwilliger kan deze map ook zelf aanvullen (bv. vorming).

■ Vrijwilligers aan het werk zetten

Een mobiel LDC vervult diverse functies. Bied de vrijwilligers een zo volledig mogelijk beeld van wat zij kunnen betekenen voor het mobiel LDC, bijvoorbeeld via een overzicht van de taken die zij (kunnen) opnemen. Je kunt vrijwilligers ook taken laten uitproberen om te ontdekken wat hen ligt. Meldt een vrijwilliger zich met een vraag die op het eerste gezicht niet binnen het mobiel LDC past, denk dan toch creatief na over wat zijn/haar interesses en talenten zouden kunnen betekenen voor het mobiel LDC.

Hieronder volgt een overzicht van taken die vrijwilligers zoal uitvoeren in een mobiel LDC. Dit is slechts een fractie van het ruime aanbod aan mogelijkheden. Hoe ver je gaat met de inzet van vrijwilligers, beslis je volledig zelf. Denk hier wel op voorhand goed over na. Taken waarbij je een kassa gebruikt zijn bijvoorbeeld al minder evident dan andere. Ook niet alle vrijwilligers willen/kunnen dezelfde verantwoordelijkheid dragen. Voorbeelden van taken die vrijwilligers kunnen opnemen:

- meehelpen bij de bekendmaking: flyers verspreiden, foto's nemen tijdens de activiteiten, de Facebookpagina updaten...
- maaltijden ophalen en afleveren
- bezoekers van het mobiel LDC ophalen en thuisbrengen
- de ruimte klaarzetten en opruimen
- dranken bestellen, de bar runnen, afruimen en afwassen
- maaltijden opscheppen

- activiteiten voorbereiden en begeleiden (quiz, wandelnamiddag, fotozoektocht, kookactiviteit, spelnamiddag, bloem-schikken, zangnamiddag...)
- boodschappen doen in functie van de activiteiten (bv. bloemschikmateriaal aankopen)
- een signaalfunctie opnemen
- ...

De uitdaging bestaat erin een goed evenwicht te vinden: welke taken neemt de centrumleider/coördinator op zich en wat besteed je uit aan vrijwilligers? Een centrumleider/coördinator die dezelfde taken opneemt als de vrijwilligers is zich goed bewust van wat deze inhouden en kan bovendien snel anticiperen als er bijsturing nodig is. Maar vrijwilligers wennen snel aan de centrumleider/coördinator die mee taken opneemt. Deze gewoonte na verloop van tijd wijzigen is niet altijd evident. Mocht dit op termijn wel de bedoeling zijn, communiceer hier dan vooraf duidelijk over. Zorg voor een geleidelijke overgang, dan krijgen vrijwilligers niet het gevoel er plots volledig alleen voor te staan.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

De coördinator van mobiel LDC Deerlijk was bij de opstart op alle niveaus en in alle taken betrokken. Maar eens de werking op 5 verschillende locaties liep en er plannen waren voor bijkomende openingsuren, werd dit onhoudbaar. Vandaar dat zorgvuldig werd afgewogen welke taken de vrijwilligers volledig konden overnemen. Doordat de coördinator alle taken ook zelf had uitgevoerd, kon deze zeer goed inschatten wat wel en niet mogelijk was. Ook andere zaken speelden mee in de afweging. Zo was het voor de vrijwilligers wel perfect mogelijk om voor en na de activiteiten van het mobiel LDC de zaal op hun eentje klaar te zetten, maar tegelijkertijd waren dit uitgelezen momenten om met hen informeel contact te onderhouden. Deze nauwe betrokkenheid houdt hen gemotiveerd en zorgt voor een vinger aan de pols. Ook met de draagkracht van de vrijwilligers werd rekening gehouden.

■ *Vrijwilligers ondersteunen en bedanken*

Ook wanneer vrijwilligers aan het werk zijn, blijft de nabijheid van een centrumleider/coördinator erg belangrijk. Hoe deze ondersteuning vorm krijgt, hangt sterk af van de vrijwilliger in kwestie. Verschillende factoren spelen mee. Heeft de vrijwilliger vooral nood aan ondersteuning op inhoudelijk vlak (vorming over dementie, valpreventie, signaalfunctie...) of eerder op emotioneel vlak (luisterend oor...)? Gaat de voorkeur uit naar individuele begeleiding of heeft een vrijwilliger vooral baat bij groepsmatige bijeenkomsten? Op basis van deze zaken bouw je regelmatig contact in met vrijwilligers (huisbezoek, telefoontje of mail, bedankingsmoment, uitnodigen op bureau, vormingsmomenten, intervisie...).

Deze momenten zijn niet alleen voor de vrijwilligers van belang. Als centrumleider/coördinator krijg je ook zelf heel wat info: met welke vragen zitten vrijwilligers, waar worstelen ze mee, op welke problemen botsen ze, welke vormingsnoden leven er...? Probeer tijdens bijeenkomsten altijd het aangename aan het meer ernstige te koppelen. Voorzie tijdens een evaluatie of vorming bijvoorbeeld ook een moment met koffie en taart, waar ruimte is voor informeel contact. Deze informele momenten zijn ook een blijk van waardering. Denk daarnaast ook aan andere vormen van bedanking: een bedankingsetentje, een kerstkaart, verjaardagskaart, een uitstap, een bedankingskaart en/of attentie n.a.v. Week van de vrijwilliger...

4.2.3. Signaalfunctie van de vrijwilligers

De signaalfunctie kwam al kort aan bod onder het item 'toegankelijke dienstverlening'. De signaalfunctie houdt voor vrijwilligers van het mobiel LDC in dat zij oren en ogen openhouden voor vragen die bezoekers expliciet of impliciet stellen of problemen die ze zo bespreken. Afhankelijk van de gemaakte afspraken kunnen vrijwilligers zelf een antwoord formuleren of melden ze de problemen/vragen aan de centrumleider/coördinator. In dit laatste geval kan de vrijwilliger de bezoeker hier best vooraf over inlichten.

De signalen kunnen slaan op verschillende niveaus: (1) signalen van cliënten, (2) signalen over diensten en (3) beleidsmati-

ge signalen. Het is belangrijk dat vrijwilligers dit onderscheid ook leren zien, want elk niveau vergt een andere aanpak. Zo vragen signalen op niveau van de cliënt (bv. persoonlijke hygiëne, psychische klachten, onbetaalde facturen...) een andere aanpak omwille van discretie en geheimhouding¹⁸. Zorg dus dat vrijwilligers van het mobiel LDC goed geïnformeerd zijn over wat de signaalfunctie inhoudt en hoe zij ermee aan de slag gaan. Dit kan bij de intake gebeuren, maar evenzeer via regelmatige vormingen (wat is de signaalfunctie, hoe neem je die op als vrijwilliger, welke soorten signalen zijn er en hoe pak je ze aan, de sociale kaart...). De vorming 'Zorgzaam en zorgvuldig omgaan met signalen in het vrijwilligerswerk' van Wim Wouters (2015) is een aanrader. Deze vorming kun je gratis downloaden via www.ontknoop.be.

Voor meer info rond de signaalfunctie verwijzen wij naar het 'Draaiboek Zorgnetwerken'. Deze publicatie bespreekt onder andere de meerwaarde van een signaalfunctie, de uitvoering van de signaalfunctie in de praktijk en essentiële aandachtspunten hierbij. Ook dit draaiboek download je gratis via www.ontknoop.be.

4.3. De concrete werking organiseren

Probeer 1 à 2x/jaar de planning op te maken voor het mobiel LDC. Op die manier beperk je de praktische regelingen voor activiteiten, een anders tijdsintensieve taak. Het is handig als je vaste tijdstippen kiest voor je activiteiten (bv. telkens de 1ste woensdag van de maand). Dit maakt het voor jezelf én de bezoekers overzichtelijk en duidelijk. Op die manier kun je locaties ook voor een volledig jaar (of verder) reserveren.

Zorg in je jaarplanning voor voldoende afwisseling tussen recreatieve, informatieve en vormende activiteiten. Inspiratie voor activiteiten kun je altijd vinden bij andere (mobiele) LDC. Bepaalde activiteiten kan je jaarlijks opnieuw inplannen (Kubb, info Sociaal Huis, kerstknutselen...). Hetzelfde geldt voor activiteiten in het kader van themaweken (bv. week van de valpreventie, digitale week, week van de GGZ...).

Hieronder krijg je een overzicht van het praktijkwerk in Deerlijk en Wingene (gegevens 1 januari 2016). Naast de situering van de lokale context gaan we dieper in op de doelgroep/bezoekers en het bereik. Vervolgens komen de vrijwilligerswerking, het verloop van de maaltijdbedeling/dorpsrestaurant en de concrete activiteiten aan bod (recreatief, informatief en vormend). Dit geeft een concreet beeld van hoe de werking in de praktijk vorm krijgt, maar inspireert hopelijk ook voor als jij aan de slag gaat.

¹⁸ Wouters, W. (2015). Zorgzaam en zorgvuldig omgaan met signalen in het vrijwilligerswerk. Brugge: Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen.

LOKALE CONTEXT	
MOBIEL LDC DEERLIJK	MOBIEL LDC GESELLE
<p>Algemeen De gemeente Deerlijk telt ruim 11.000 inwoners. Het grondgebied wordt onderverdeeld in een vijftal woonwijken: Statiewijk - 649 inwoners, Belgiek - 893 inwoners, Molenhoek - 2.085 inwoners, Sint-Lodewijk - 2.401 inwoners en Deerlijk Centrum - 5.107 inwoners.¹⁹</p> <p>Mobiel LDC Deerlijk startte op in juni 2012.</p> <p>Locaties mobiel LDC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Locatie 1 - Belgiek: elke 1ste woensdag van de maand in de refter van de school - Locatie 2 - Sint-Lodewijk: elke 2de en 4de woensdag van de maand in het buurthuis - Locatie 3 - Statiewijk: elke 3de donderdag van de maand in het buurthuis - Locatie 4 - Molenhoek: elke 4de dinsdag van de maand in het buurthuis - Locatie 5 - Deerlijk Centrum: elke 4de donderdag in het ontmoetingscentrum 	<p>Algemeen De gemeente Wingene telt ruim 14.000 inwoners, waarvan 8.343 in de deelgemeente Wingene en 5.674 in de deelgemeente Zwevezele. Er zijn 6 parochies in de gemeente Wingene.²⁰</p> <p>Mobiel LDC Geselle startte op in juni 2014.</p> <p>Locaties mobiel LDC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Locatie 1 - Zwevezele: elke 2de dinsdag van de maand in het cultureel centrum - Locatie 2 - Wingene: elke 4de dinsdag van de maand in een feestzaal van de gemeente

BEZOEKERS	
MOBIEL LDC DEERLIJK	MOBIEL LDC GESELLE
Mobiel LDC Deerlijk telt tot dusver over alle wijken heen 232 unieke bezoekers: 89 mannen en 143 vrouwen.	Mobiel LDC Geselle telt tot dusver over alle wijken heen 310 unieke bezoekers.

VRIJWILLIGERSWERKING	
MOBIEL LDC DEERLIJK	MOBIEL LDC GESELLE
<p>Mobiel LDC Deerlijk telt 21 vrijwilligers die de werking mee ondersteunen en vorm geven. Van deze vrijwilligers zijn er 3 personen doorverwezen via sociaal huis/sociale dienst.</p> <p>De vrijwilligers zijn als volgt verdeeld over de 5 wijken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belgiek: 3 vrijwilligers - Sint-Lodewijk: 5 vrijwilligers - Statiewijk: 6 vrijwilligers - Molenhoek: 6 vrijwilligers - Deerlijk Centrum: 4 vrijwilligers 	<p>Mobiel LDC Geselle telt 23 vrijwilligers die de werking mee ondersteunen en vorm geven. Van deze vrijwilligers zijn er 7 personen doorverwezen via sociaal huis/sociale dienst.</p> <p>De vrijwilligers zijn als volgt verdeeld over de deelgemeenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zwevezele: 12 vrijwilligers - Wingene: 11 vrijwilligers

19 Cijfergegevens afkomstig van het Steunpunt Sociale Planning van Provincie West-Vlaanderen (2011), opgevraagd in 2012 bij aanvang van het project.

20 Gegevens afkomstig uit het aanvraagdossier dat OCMW en gemeente Wingene indienden voor het verkrijgen van een subsidie woonzorg voor het project 'Wonen in Wingene, zorgzame en vitale plattelandsgemeente'. Deze subsidie maakte de uitbouw van mobiel LDC Geselle mogelijk.

MAALTIJDFUNCTIE/DORPSRESTAURANT	
MOBIEL LDC DEERLIJK	MOBIEL LDC GESELLE
<p>Deze warme maaltijd vindt op 4 locaties 1x/maand plaats. Op 1 locatie vindt ze 2x/maand plaats.</p> <p>In 2015 werden er in totaal 1.675 maaltijden geserveerd. Dit is een gemiddelde van 29 maaltijden per locatie of 29 aanwezigen per maaltijd. Het minimumaantal inschrijvingen was 14 aanwezigen en het maximum was 43 aanwezigen.</p> <p>Mobiel LDC Deerlijk werkt samen met WZC Heilige Familie - Deerlijk voor de bereiding van de maaltijden. Voor het ter plaatse brengen van de maaltijden en het terug ophalen van de warmhoudcontainers in het mobiel LDC is een beurtrol opgesteld tussen de coördinator van het mobiel LDC, de karweidienst van het OCMW en een personeelslid van het woonzorgcentrum. De afwas (borden, bestek, glazen, warmhoudbakken) gebeurt door de vrijwilligersploeg.</p>	<p>Het dorpsrestaurant Geselle vindt op beide locaties 1x/maand plaats.</p> <p>In 2015 werden er in totaal circa 1.200 maaltijden geserveerd. Dit is een gemiddelde van 56 maaltijden per locatie of 56 aanwezigen per maaltijd. Het minimumaantal inschrijvingen was 34 aanwezigen en het maximum was 100 aanwezigen.</p> <p>Mobiel LDC Geselle doet voor het aanleveren van de warme maaltijden beroep op een private traiteurdienst. De keuze van traiteur werd bepaald via een marktbevraging bij traiteurs uit de regio. Volgende zaken werden vergeleken: kwaliteit, prijs, levering, gebruik servies, mogelijkheid levering dieetmaaltijden... De traiteurdienst bezorgt, naast de maaltijden, ook het nodige servies en bestek. Omdat het materiaal niet moet worden afgewassen, hebben de vrijwilligers meer tijd vrij om zich onder de mensen te voegen en een praatje te maken.</p>

ACTIVITEITEN VAN ALGEMEEN-INFORMATIEVE, RECREATIEVE EN VORMENDE AARD	
MOBIEL LDC DEERLIJK	MOBIEL LDC GESELLE
<p>Algemeen Op elke locatie wordt er na de warme maaltijd een informatieve, recreatieve of vormende activiteit georganiseerd. Bezoekers kunnen na de warme maaltijd vrij kiezen of ze al dan niet aansluiten voor de activiteit. Ze kunnen ook inschrijven voor de activiteiten alleen.</p> <p>In 2015 vonden er in totaal 124 activiteiten plaats, waarop 728 personen aanwezig waren. Het minimumaantal inschrijvingen was 1 aanwezige en het maximum was 33 aanwezigen.</p> <p>Overzicht activiteiten 2015</p> <p>Informatieve activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infonamiddag thuiszorg (4x) - Infonamiddag energiesnoeiers (2x) - Infonamiddag energie (4x) - Infonamiddag woningaanpassingen (1x) - Infonamiddag computer en ander modern tuig (1x) - Infonamiddag erfrecht en successierechten (1x) - Voordracht wijkagent (5x) - Voordracht regionaal sociaal verhuurkantoor (1x) - Infonamiddag dienstverlening Sociaal Huis (2x) 	<p>Algemeen Op elke locatie wordt er na de warme maaltijd een informatieve, recreatieve of vormende activiteit georganiseerd. Bezoekers kunnen na de warme maaltijd vrij kiezen of ze al dan niet aansluiten voor de activiteit. Ze kunnen ook inschrijven voor de activiteiten alleen.</p> <p>In 2015 vonden er in totaal 30 activiteiten plaats, waarop 445 verschillende personen aanwezig waren (inclusief praatcafé dementie). Het minimumaantal inschrijvingen was 8 aanwezigen en het maximum was 64 aanwezigen.</p> <p>Overzicht activiteiten 2015</p> <p>Informatieve activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infonamiddag woningaanpassingen (1x) - Infomoment diabetes (1x) - Infomoment gezond slapen (1x) - Infonamiddag energiesnoeiers (1x) - Infomoment vroegtijdige zorgplanning (1x) - Infomoment gezonde voeding (1x) - Info sociaal huis, thuiszorgdiensten en premies (1x) - Infomoment openbaar vervoer bus en belbus De Lijn (1x) - Praatcafé dementie (4x)

<p>Recreatieve activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwjaarsdrink (5x) - Quiz (1x) - Bingonamiddag (2x) - Oude volksspelen (1x) - Filmnamiddag (4x) - Sportnamiddag sportdienst (1x) - Tearoomnamiddag met gezelschapsspelen (7x) - Zitturnen (58x) - Kubben en petanque (1x) <p>Vormende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activiteit i.k.v. valpreventie (8x) - Workshop 'Sporten met Wii' (1x) - Workshop 'Kennismaking Cloud en eigen kaartjes maken' (1x) - Sociale media (1x) - Zonder vrees op weg met het openbaar vervoer (2x) - Logopedie voor senioren (2x) - Valpreventie (1x) - Kerststukje (5x) - Voordracht dementie (1x) <p>Extra activiteiten</p> <p>Oe ist (opstart september 2015) - Recreatieve activiteit</p> <p>Mobiel LDC Deerlijk organiseert i.s.m. basisschool De Berk een ontmoetingsmoment aan de schoolpoort. Dit vindt 2x per maand plaats. Er wordt een babbeltje geslagen met mensen, geluisterd naar hun vragen en noden... Zo wordt vertrouwen opgebouwd en wordt de dienstverlening van het mobiel LDC en het Sociaal Huis outreachend bekendgemaakt aan kwetsbare ouders.</p> <p>Groene vingers (opstart januari 2016) - Vormende activiteit</p> <p>I.s.m. basisschool Belgiek vindt 1x/maand een groene activiteit plaats voor leerlingen van de school en buurtbewoners. De invulling en begeleiding van deze activiteit gebeurt in nauwe samenwerking met de vereniging 'Tuinhier'. Samen met een klas gaan de buurtbewoners aan de slag: nestkastjes maken, wilgen snoeien, bouwen van een insectenhotel... Het mobiel LDC fungeert hier vooral als facilitator en zorgt voor de bekendmaking bij en toeleiding van bezoekers van het mobiel LDC.</p>	<p>Recreatieve activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tearoomnamiddag met kaart- en gezelschapsspelen (1x) - Quiz jaren 60-70-80 (1x) - Bingonamiddag (1x) - Kubben en gezelschapsspelen (1x) - Creanamiddag - bloempot versieren (1x) - Volksspelenamiddag (1x) - Casino (1x) <p>Vormende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - EHBO in huis en valpreventie (1x) - Bloemschikken (1x) - Quiz en spelvorm rond wonen, huren en kopen (1x) - Meer met minder: besparen in huis (1x) - Peuterbewegen (1x) - Huiswerkklas (70x) <p>Extra activiteiten</p> <p>Kerstdiner - Recreatieve activiteit</p> <p>Jaarlijks wordt i.s.m. het interparochiaal team van de gemeente een driegangsmenu georganiseerd op kerstavond. Dit kerstdiner is specifiek bedoeld voor mensen die de feestdagen anders alleen doorbrengen. Inwoners worden gericht uitgenodigd via sociale dienst, huisartsen, thuiszorgdiensten, verenigingen en vrijwilligers, die hen persoonlijk aanspreken met een uitnodiging.</p> <p>Huiswerkbegeleiding - Vormende activiteit</p> <p>I.s.m. scholengroep Driespan wordt 2x/week huiswerkbegeleiding georganiseerd voor kinderen die het thuis of op school wat moeilijker hebben. Vrijwilligers ondersteunen de kinderen 2x/week bij het maken en plannen van hun huiswerk. Daarnaast proberen zij via de huiswerkklas contact te leggen met de ouders en oren en ogen open te houden voor eventuele problemen en hulpvragen. Voorwaarde is dan ook dat ouders hun zoon/dochter komen ophalen na afloop. Deze huiswerkklas vindt plaats in het mobiel LDC in deelgemeente Zwevezele.</p>
---	--

<p>Zilverwijzer (najaar 2015) - Vormende activiteit</p> <p>Mobiel LDC Deerlijk organiseerde i.s.m. het Deerlijks Vormingswerk en de Seniorenraad de vormingsreeks 'Zilverwijzer' voor 60-plussers. Tijdens deze begeleide ontmoetingsmomenten worden de uitdagingen van het ouder worden onder de loep genomen. Deze interactieve workshops zijn een methode om de veerkracht en het vermogen tot zelfzorg bij 60-plussers te versterken. Onderwerpen die er aan bod komen zijn: voor- en nadelen van ouder worden, het evenwicht bewaren tussen geven en nemen, behoud en uitbreiding van sociale contacten, beweging, nieuwe dingen leren...</p> <p>Ouder worden in je buurt (voorjaar 2016) - Vormende activiteit</p> <p>'Ouder worden in je buurt' is een vormingspakket dat het sociaal netwerk van ouderen wil versterken door hen in contact te brengen met elkaar en met de dienstverlening in de buurt. Tijdens deze 6 bijeenkomsten worden volgende fasen doorlopen: bespreekbaar maken van drempels, informatie geven over het aanbod voor ouderen in de buurt en bevragen rond wensen en noden. Dit vormingspakket werd ontwikkeld door de Provincies Oost-Vlaanderen en Limburg, maar het provinciebestuur West-Vlaanderen coördineert de uitrol in de provincie West-Vlaanderen. Lokale besturen kunnen het pakket gratis ontlenen bij het provinciebestuur.</p>	
--	--

4.4. Het aanbod afstemmen op de doelgroepen

Om de beoogde doelgroep te bereiken, stem je het aanbod af op de specifieke noden en behoeften. Dienstencentra die alleen activiteiten organiseren tijdens de kantooruren zullen bijvoorbeeld de groep werkende mensen niet over de vloer krijgen. Gepensioneerde mensen, werkzoekenden... kunnen wel aansluiten tijdens dit moment van de dag. Ook de invulling van activiteiten heeft een belangrijke invloed. Met een kaartnamiddag, een dansnamiddag en een infonamiddag rond thuiszorg bereik je een ander publiek dan met bijvoorbeeld een infoavond rond het vrijetijdsaanbod van de gemeente of een activiteit rond studietoelagen. De doelgroepen die je prioritair wilt bereiken, vormen het uitgangspunt bij de keuze van tijdstip en invulling van de activiteiten. Variatie is sowieso aangewezen.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Om de groep werkende (kwetsbare) ouders te bereiken, organiseerde mobiel LDC Deerlijk in 2013 een vormingsreeks rond 'Triple P' of ook wel 'positief opvoeden'. Deze reeks van 6 lessen vond 's avonds plaats in het mobiel LDC - Deerlijk centrum. 12 ouders namen deel aan het traject. Deze vormingsreeks werd begeleid door het CKG (= centrum voor kindzorg en gezinsondersteuning). Het mobiel LDC fungeerde als facilitator en toeleider.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

Tijdens de grote vakantie organiseert Geselle een bingonamiddag i.s.m. de speelpleinwerking van de jeugdinst. De bezoekers van Geselle en de kinderen van de oudste leeftijdsgroep nemen samen deel. De kinderen die beter vertrouwd zijn met het spel, helpen de bezoekers van Geselle. Daarnaast organiseerde Geselle i.s.m. Kind & Preventie en CM, een sessie peuterbewegen op zaterdagvoormiddag.

Dit soort activiteiten geeft de kans om een ander doelpubliek aan te trekken dan globaal gesproken met het dorpsrestaurant en de namiddagactiviteiten. De rol van Geselle bestaat dan ook voornamelijk uit toeleiding. Niet alleen bereik je meer mensen, dergelijke samenwerkingen bieden bovendien de mogelijkheid om expertise én kosten te delen met verschillende partners.

4.5. De doelgroepen bereiken

4.5.1. Individueel contact leggen

Uit ervaring weten we dat individueel contact een grote impact heeft, maar deze werkwijze is nogal tijdrovend. Uiteraard is ze wel sterk aangewezen voor mensen in sociaal isolement of zwaar hulpbehoevenden met een beperkte mobiliteit. Vaak zijn (verschillende) huisbezoeken dan de enige manier om contact met hen te leggen en hen naar activiteiten toe te leiden.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

Op kerstavond organiseert mobiel LDC Geselle een kerstdiner i.s.m. het interparochiaal team van Wingene. Inwoners die hun kerstavond anders alleen moeten doorbrengen, krijgen een gerichte uitnodiging via sociale dienst, thuiszorgdiensten, huisartsen, verenigingen, vrijwilligers... Tijdens het kerstdiner wordt dan geprobeerd om nieuwe bezoekers toe te leiden naar Geselle.

4.5.2. Doorverwijzing via diensten en samenwerkingspartners

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Om een nog betere toeleiding van kwetsbare inwoners te realiseren werkt het mobiel LDC samen met Groep Ubuntu. Dit is een netwerkorganisatie die personen met een beperking ondersteunt. Zij zoeken onder andere zinvolle (vrije)tijdsbesteding in de nabije woon- en leefomgeving van hun cliënten. Samen met hen zet de medewerker van Groep Ubuntu de stap naar activiteiten van het mobiel LDC.

Daarnaast wordt ook geprobeerd om het initiatief bekend te maken via het LST (Lokaal Steunpunt Thuiszorg), huisartsenoverleg, RSVK (regionaal sociaal verhuurkantoor), sociale dienst en thuiszorgdiensten OCMW Deerlijk...

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

De centrumleider van Geselle bezoekt jaarlijks de seniorenraad van de gemeente om de werking en activiteiten van het dienstencentrum voor te stellen. Ook met de thuiszorgdiensten en thuisverpleging die actief zijn binnen de gemeente wordt nauw contact gehouden. De thuisverzorgenden en thuisverpleging krijgen folders om mee te nemen bij hun huisbezoeken. Op die manier worden potentiële bezoekers zeer gericht toegeleid naar de activiteiten van Geselle. Mobiel LDC Geselle organiseerde daarnaast bij de opstart een apart infomoment voor de medewerkers van Familiehulp en Familiezorg. Aanwezigen maakten er kennis met de rol en betekenis van Geselle en het activiteitenaanbod. Dezelfde informatie kwam ook aan bod tijdens een bijeenkomst van het lokale woonzorgplatform. Aansluitend kregen deelnemers de mogelijkheid om tussen de middag in het dorpsrestaurant te blijven eten. Op die manier kregen zij een zeer concreet beeld van de werking en wat die misschien kan betekenen voor hun cliënten.

4.5.3. Begeleiding door een maatschappelijk werker

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Voor kwetsbare mensen is de stap naar nieuwe initiatieven niet altijd evident, omdat die heel wat onzekerheden met zich mee brengt. Zal ik er iemand kennen? Wat als ik alleen moet zitten? Hoe zal het er aan toe gaan? Wat wordt er van mij verwacht? Om de drempel zo laag mogelijk te houden, zetten maatschappelijk werkers van OCMW Deerlijk

daarom soms mee de stap met hun cliënt naar het mobiel LDC. Als vertrouwd gezicht kunnen zij op dat moment een belangrijk houvast zijn voor hun cliënt. Ze leggen mee het eerste contact met de coördinator en andere bezoekers. Soms zullen mensen dit ook net niet willen, om niet te worden geassocieerd met het OCMW. Luister dus goed naar wat mensen aangeven.

4.5.4. Toeleiding door verenigingen, vrijwilligers en bezoekers

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Bezoekers kunnen gebruikmaken van kaartjes om andere (eenzame) buurtbewoners uit te nodigen naar een activiteit, koffienamiddag of warme maaltijd in het dienstencentrum (zie bijlage 11). De handreikkaartjes van Rimo Limburg (sector Samenlevingsopbouw) waren hier de inspiratiebron. In eerste instantie werd regelmatig gebruik gemaakt van deze kaartjes, maar na verloop van tijd raakte dit wat op de achtergrond. Dit blijvend onder de aandacht brengen, lijkt dus nodig.

Vrijwilligers van het zorgnetwerk Donah brengen jaarlijks alle ouderen van 80 jaar en ouder een verjaardagbezoekje. De vrijwilligers geven ook informatie over het aanbod van het mobiel LDC. Als extra stimulans krijgen alle ouderen die 80 jaar worden een bon voor een gratis maaltijd in het mobiel dienstencentrum.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

Ook het zorgnetwerk Geselle brengt momenteel met vrijwilligers een verjaardagbezoekje aan alle 85-plussers van de gemeente. Er zijn bovendien plannen om deze doelgroep nog te verruimen. Het zorgnetwerk Geselle wil zich in de toekomst ook richten op 70-plussers die hun partner verliezen. Zes weken na het overlijden wordt vanuit het zorgnetwerk een rouwkaartje verstuurd. Nog eens 2 weken later neemt de netwerkcoördinator van het zorgnetwerk contact om een bezoek in te plannen door een vrijwilliger. Op deze manier wil men weduwen en weduwnaars de weg wijzen naar mobiel LDC Geselle (sociaal contact/ontmoeting) en tegelijk aftoetsen of er andere hulpvragen zijn.

4.6. Evaluatie en verankering

Het is aangeraden op regelmatige tijdstippen te evalueren. Deze evaluatie hoeft niet te worden uitgesteld tot het mobiel LDC werkzaam is in alle wijken/(deel)gemeenten. Integendeel, uit de eerste ervaringen kan worden geleerd voor de opstart in andere wijken. Zeker in opstartfase zal deze evaluatie intensiever en frequenter moeten gebeuren, zodat bijsturing mogelijk is. Gun het initiatief wel de nodige tijd om op te starten en bekend te raken. De volledige projectontwikkeling in Deerlijk, met opstart in 5 wijken, nam bijvoorbeeld 3 jaar in beslag.

Het is belangrijk om deze evaluatie niet alleen in te bouwen op het niveau van de wijken/(deel)gemeenten, maar ook wijk-overstijgend. Het volledige plaatje van het mobiel LDC is met andere woorden evenzeer van belang. Er zijn daarenboven verschillende actoren die een relevante inbreng hebben (vrijwilligers, bezoekers, beleid, coördinator, partners...). Ook een registratie-instrument (bijlage 7) kan een schat aan informatie opleveren. Je kunt evaluatie zeer formeel organiseren (bv. via tevredenheidsenquêtes, groepsbijeenkomsten, een gebruikersraad...), maar door gewoon oren en ogen open te houden, kom je ook al heel wat te weten.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Vrijwilligers

Tijdens vrijwilligersbijeenkomsten vormt de evaluatie van de werking een vast agenda-punt. Jaarlijks is er één bijeenkomst voor alle vrijwilligers uit de verschillende wijken van het mobiel LDC. Daarnaast zijn er 2 bijeenkomsten voor de vrijwilligers per wijk.

Gebruikers

De bezoekers worden 1x/jaar via een placemat bevraagd over de werking van het mobiel LDC. Komen daarbij aan bod: invulling en organisatie van activiteiten, warme maaltijd,

locatie, prijs, bediening, inschrijvingen... Ook de vrijwilligers vullen deze evaluatie in (zie bijlage 12).

Centrumleider Tijdens intern overleg krijgt de coördinator de kans om eigen meningen en ideeën in te brengen. Wat loopt er momenteel goed? Wat zijn pijnpunten, waar moet er sterker worden op ingezet? Wat zijn ideeën en aanknopingspunten voor de toekomst? Er wordt heel snel aandacht besteed aan wat vrijwilligers en bezoekers inbrengen, maar verlies ook de mening en ideeën van de centrumleider/coördinator niet uit het oog. De centrumleider/coördinator kent de werking best, dus onderschat deze inbreng niet!

Lokaal beleid Het lokaal beleid is in Deerlijk nauw betrokken bij de uitbouw van het mobiel LDC. Vergeet dus zeker ook deze inbreng niet. Lokale beleidsmakers kijken vanuit een ander perspectief en met een andere bril. Bovendien houdt dit soort evaluatie hen betrokken, wat niet onbelangrijk is in het kader van verduurzaming en verderzetting.

Potentiële gebruikers De sociale dienst van OCMW Deerlijk bevroeg de cliënten om zicht te krijgen op hun ideeën en verlangens. Op die manier werd het aanbod afgestemd op de noden van potentiële gebruikers.

MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD

De evaluatie van mobiel LDC Geselle verloopt via een gelijkaardig stramien als in Deerlijk. Daarnaast probeert de centrumleider via de seniorenraad zicht te krijgen op de mening van potentiële gebruikers. Dit contact heeft namelijk niet alleen als doel om het aanbod aan activiteiten bekend te maken, er wordt ook geluisterd naar de suggesties en opmerkingen rond de werking van het dienstencentrum.

5

5. Het mobiel LDC afgetoetst aan het wettelijk kader

5.1. De functies van een erkend LDC

Lokale dienstencentra moeten aan specifieke erkenningsvoorwaarden voldoen. Het Vlaams woonzorgdecreet (13 maart 2009) beschrijft deze criteria tot erkenning en subsidiëring. De voorwaarden hebben betrekking op (1) hulp- en dienstverlening (collectieve en individuele functies), (2) omkadering, (3) werking en (4) infrastructuur. Omdat een gedetailleerde bespreking van deze functies en criteria ons te ver zou leiden, beperken wij ons tot de voorwaarden die vooral relevant zijn voor mobiele werkingen.

5.1.1. Collectieve functies

Onder collectieve functies van een LDC verstaan we de georganiseerde groepsactiviteiten: de warme maaltijden, activiteiten van algemeen-informatieve aard, activiteiten van recreatieve aard en activiteiten van algemeen vormende aard. Sommige van deze activiteiten vallen onder meerdere van deze categorieën. De categorie hangt af van de klemtoon die je legt.

■ *Warme maaltijd*

Een LDC biedt elke werkdag warme maaltijden aan. Deze worden bij voorkeur geserveerd in een aangepaste ruimte in het centrum zelf of in de lokalen van samenwerkende partners (bv. woonzorgcentrum). Daarnaast is er de mogelijkheid om maaltijden aan huis te leveren.

■ *Activiteiten van algemeen-informatieve aard*

Dit zijn activiteiten die bezoekers informeren over onderwerpen die relevant zijn om hun zelfstandigheid te behouden of te verhogen, voor hun emancipatie of die bijdragen tot hun integratie in de lokale leefgemeenschap.

Jaarlijks worden minstens 10 van dit soort activiteiten georganiseerd, waarbij een groep bezoekers actief wordt geïnformeerd.

■ *Activiteiten van recreatieve aard*

Deze activiteiten leggen de klemtoon op ontmoeting, ontspanning en zinvolle tijdsbesteding. Doel is het sociaal netwerk van bezoekers versterken.

Naast een vrijblijvend aanbod van recreatieve activiteiten in de ontmoetingsruimte (bv. lectuur, pooltafel...) biedt het LDC jaarlijks minstens 75 van deze activiteiten aan.

■ *Activiteiten van algemeen-vormende aard*

Deze activiteiten mikken op persoonlijke ontwikkeling en het verrijken van kennis en vaardigheden.

Jaarlijks biedt het LDC minstens 75 activiteiten van vormende aard aan, waarvan minstens 65 in het centrum zelf. Deze activiteiten moeten worden verspreid over vijf verschillende onderwerpen.



5.1.2. Individuele functies

Naast collectieve functies vervult een LDC ook taken op individueel niveau: activiteiten dagelijks leven (= ADL), buurthulp en boodschappen.

■ **Activiteiten dagelijks leven (= ADL)**

Een LDC heeft de opdracht hulp te bieden bij activiteiten van het dagelijks leven, in het bijzonder hygiënische zorg. Deze ondersteuning gebeurt op zijn minst onder twee vormen. Voorbeelden zijn o.a.: pedicure en manicure, gelaats- en haarverzorging, hulp bij het nemen van bad of douche, wassalon (wasmachine en strijk), gezondheidsconsulent en dieetadvies.

■ **Buurthulp**

Deze buurthulp omvat het organiseren, ondersteunen en volgen van activiteiten en initiatieven die het sociaal netwerk, de communicatie en het veiligheidsgevoel versterken. Deze buurthulp kan bijvoorbeeld omvatten: klusjes, bib aan huis, vervoer, verjaardagbezoekjes, oppas en gezelschap, ...

■ **Boodschappen**

Daarnaast biedt het LDC hulp aan inwoners die onvoldoende in staat zijn om voor zichzelf boodschappen te doen. Het gaat dan zowel om ondersteuning voor administratieve boodschappen (hulp bij premieaanvragen, brievenbus mutualiteiten, zitdag belastingen, postpunt...) als huishoudelijke boodschappen (mobiel winkeltje, marktbezoek, winkelbezoek, boodschappen door/met vrijwilligers...).

■ **Mobiliteit**

Het dienstencentrum neemt of ondersteunt initiatieven die de mobiliteit van lokale bewoners tot stand brengen of verhogen. Denk bijvoorbeeld aan MMC (mindermobielencentrale), (bel)bushalte aan het LDC, de beschikbaarheid van aangepast vervoer heen en terug voor bezoekers van het LDC, vervoer met vrijwilligers...

5.1.3. Overige erkenningsvoorwaarden

Naast voorwaarden op het vlak van hulp- en dienstverlening zijn er ook een aantal voorwaarden rond omkadering, werking en infrastructuur.

■ **Omkadering**

De uitbouw van het dienstencentrum ligt in handen van minstens 0,5 FTE centrumleider (bachelor of master) en wordt aangevuld met voldoende en deskundig personeel en medewerkers. Het centrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking.

■ **Werking**

Hieronder volgt een beknopte omschrijving van een aantal voorwaarden rond de werking van een LDC. Let op: deze lijst is niet-limitatief!

- Minstens 32 u./week open zijn (met een passende spreiding over alle werkdagen)
- Een centrumraad oprichten die adviseert over de algemene werking van het centrum, het activiteitenprogramma en het jaarverslag
- Inspraak organiseren van bezoekers in de algemene werking
- Een permanent aanspreekpunt bieden tijdens de openingsuren

■ **Infrastructuur**

Ook op het vlak van infrastructuur is een LDC gebonden aan voorschriften (deze lijst is evenmin limitatief, raadpleeg voor de volledigheid het woonzorgdecreet).

- Duidelijke en aaneensluitende lokalen
- Voldoende grote ontmoetingsruimte met minstens 50 zitplaatsen
- Afzonderlijke ruimte om recreatieve en algemeen-vormende activiteiten te organiseren voor een groep van minstens 20 personen
- Afzonderlijke gespreksruimte voor de centrumleider (i.f.v. de privacy van de gebruikers)
- Toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers

5.2. Haalbaarheid van de criteria in mobiele vorm

5.2.1. Overzicht (situatie 2015)

VOORWAARDEN ERKEND LDC	MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD - 5 LOCATIES	MOBIEL LDC GESELLE IN BEELD - 2 LOCATIES
Collectieve functies <ul style="list-style-type: none"> - Algemeen-informatieve activiteiten (minstens 10/jaar) - Recreatieve activiteiten (minstens 75/jaar) - Algemeen-vormende activiteiten (minstens 100/jaar) - Warme maaltijden/dorpsrestaurant (elke werkdag) 	Collectieve functies <ul style="list-style-type: none"> - 21 informatieve activiteiten - 88 recreatieve activiteiten (58 x zitturnen) - 19 vormende activiteiten - 58 x warme maaltijd in groep 	Collectieve functies <ul style="list-style-type: none"> - 12 informatieve activiteiten - 7 recreatieve activiteiten - 75 vormende activiteiten (70 x huiswerkklas) - 19 x dorpsrestaurant
Individuele functies <ul style="list-style-type: none"> - Activiteiten dagelijks leven (ADL) onder ten minste 2 verschillende vormen - Buurthulp - Boodschappen - Mobiliteit 	Individuele functies <ul style="list-style-type: none"> - Pedicure (uitgetest, maar terug stopgezet) en activiteiten door diëtiste (bv. gezonde voeding, diabetes...) met mogelijkheid tot doorverwijzing voor individuele begeleiding - Samenwerking met zorgnetwerk Donah - Samenwerking met zorgnetwerk Donah - Samenwerking met zorgnetwerk Donah 	Individuele functies <ul style="list-style-type: none"> - Activiteiten door diëtiste (bv. gezonde voeding, diabetes...) met mogelijkheid tot doorverwijzing voor individuele begeleiding - Samenwerking met zorgnetwerk Geselle - Samenwerking met MMC - Samenwerking met MMC
Werking <ul style="list-style-type: none"> - Openingsuren: 32u/week - Aanwezigheid centrumraad met inspraak gebruikers - Gebruikerstevredenheidsmeting om de 2 jaar - Permanent aanspreekpunt tijdens openingsuren 	Werking <ul style="list-style-type: none"> - 6x/maand open van 10u-16u (36u/maand) - 4x/jaar bijeenkomst met de vrijwilligers - Jaarlijkse bevraging bezoekers en vrijwilligers - Aanwezigheid coördinator 	Werking <ul style="list-style-type: none"> - 2x/maand open van 11u-16u (9u/maand) - 3x/jaar bijeenkomst met de vrijwilligers - Jaarlijkse bevraging bezoekers en vrijwilligers - Aanwezigheid centrumleider

Infrastructuur	Infrastructuur	Infrastructuur
<ul style="list-style-type: none"> - Duidelijke en aaneensluitende lokalen - Ontmoetingsruimte met 50 zitplaatsen - Extra afzonderlijke ruimte voor minstens 20 personen 	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van gemeentelijke infrastructuur en schoolgebouwen - Alle activiteiten (maaltijd en activiteiten) in dezelfde ruimte <ul style="list-style-type: none"> • Belgiek: 150 zitplaatsen • Deerlijk Centrum: 350 zitplaatsen • Molenhoek: 250 zitplaatsen • Sint-Lodewijk: 160 zitplaatsen • Statiewijk: 200 zitplaatsen - Geen afzonderlijke gespreksruimte centrumleider - Alle locaties volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers 	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van gemeentelijke infrastructuur - Alle activiteiten (dorpsrestaurant en activiteiten) in dezelfde ruimte <ul style="list-style-type: none"> • Wingene: 400 zitplaatsen • Zwevezele: 192 zitplaatsen - Geen afzonderlijke gespreksruimte centrumleider - Alle locaties volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers

5.2.2. Bespreking

De mobiele variant van een LDC slaagt er grotendeels in om te werken volgens de opgelegde criteria voor een erkend LDC. Het knelpunt situeert zich bij de openingsuren, want het mobiel LDC is niet elke werkdag open. Zodoende worden de criteria om elke werkdag een warme maaltijd aan te bieden en 32 u. per week open te zijn, niet gehaald. De huidige werking van een mobiel LDC wordt gerealiseerd met de opgelegde personeelsinzet. Maar de uitbouw van de werking in elke wijk (en dus niet vanuit één vaste locatie) zorgt er voor dat er meer personeelstijd nodig is, zowel van de centrumleider als de ingeschakelde vrijwilligers, voor de praktische uitwerking, coördinatie en creatieve invulling van de werking. Deze personeelstijd kan hierdoor niet ingezet worden om het mobiel LDC elke werkdag te openen. Indien een mobiel LDC elke werkdag open moet zijn (voor ontmoeting en om een warme maaltijd aan te bieden) zal bijkomend geïnvesteerd moeten worden in personeelsinzet.

Maar werken vanuit de bestaande infrastructuur per buurt is ook het grote pluspunt van de werking. Het zorgt niet alleen voor nabijheid, het mobiel LDC kan ook flexibel inspelen op de noden van de diverse wijken. Dit opent mogelijkheden om een (nog) diverse(re) groep van bezoekers te bereiken. De werking speelt in op het lokale verenigingsleven en dienstenaanbod. De inbedding in de wijk stimuleert ook experimentele en nieuwe samenwerkingen. Mobiel LDC Deerlijk organiseert sinds september 2015 'Oe ist', een koffiemoment aan de schoolpoort. Dit vindt 2x/maand plaats. Sinds januari 2016 bestaat ook 'Groene vingers', i.s.m. Vrije Basisschool Belgiek, mobiel LDC Deerlijk en buurtbewoners. Mobiel LDC Geselle biedt huiswerkbegeleiding aan. De sterke inbedding in de wijk van het mobiel LDC zorgt ervoor dat de werking slaagt in het opzet om sociale netwerken te stimuleren en preventief tewerk te gaan in de wijken. In de jaarlijkse evaluaties door bezoekers en vrijwilligers worden de nabijheid van het mobiel LDC en de contacten tussen mensen die er ontstaan als grote pluspunten omschreven.

De criteria m.b.t. buurthulp, mobiliteit en boodschappen worden gerealiseerd door de samenwerking met een zorgnetwerk (cfr. tabel op de vorige pagina).

Zowel in mobiel LDC Deerlijk als in LDC Geselle zijn er nog groeimogelijkheden. De opstart van de diverse wijken ligt nu (voorjaar 2016) achter de rug en de optimalisatie van de werking is volop bezig. In de opstartfase werd veel personeelstijd van de trekkers en partners geïnvesteerd om het experiment op te starten en het concept van mobiel LDC vorm te geven.

De verschillende criteria onder de loep:

■ *Collectieve functies*

De gemeenten Deerlijk en Wingene verschillen duidelijk wat betreft de recreatieve en algemeen-vormende activiteiten. Het hoog aantal recreatieve activiteiten in mobiel LDC Deerlijk is het resultaat van een positieve samenwerking met de sportdienst. Een medewerker begeleidt er vóór elke maaltijd in het dienstencentrum een sessie zitturnen. In 2015 vonden 88 recreatieve activiteiten plaats, waarvan 58 keer zitturnen. Dat mobiel LDC Geselle er in 2015 in slaagde een hoog aantal algemeen-vormende activiteiten in te richten, heeft te maken met de organisatie van de huiswerkklas. Er werden 75 algemeen-vormende activiteiten georganiseerd, waarvan 70 keer huiswerkklas.

De inzet op een specifieke doelgroep (zie Wingene) of de nauwe samenwerking met verenigingen/diensten (zie Deerlijk) kan het activiteitsaantal met andere woorden snel optrekken. Bekijk lokaal dus goed welke samenwerkingspistes mogelijk zijn.

■ *Individuele functies*

Door de sterke samenwerking met de aanwezige zorgnetwerken (zorgnetwerk Donah en zorgnetwerk Geselle) slagen de mobiele werkingen in Deerlijk en Wingene erin de individuele functies van een LDC te realiseren. Alleen voor de activiteiten dagelijks leven ligt dit moeilijker. Hiervoor moet er overal een bad, douche, wassalon enz. worden voorzien, maar de spreiding over verschillende locaties maakt dit moeilijker. Indien er in de buurt een woonzorgcentrum of een voorziening voor personen met een handicap ligt, kan een samenwerking hier mogelijk een oplossing bieden.

Voor pedicure/manicure/kapster heb je een aangepaste infrastructuur en een apart lokaal nodig om bezoekers te kunnen ontvangen. Niet altijd vanzelfsprekend. Ook hier kun je zoeken naar samenwerking met het bestaande aanbod. Mobiel LDC Deerlijk experimenteerde bijvoorbeeld met het aanbod aan pedicure. Alle lokale zelfstandige pedicures in Deerlijk kregen een brief om zich kandidaat te stellen om het medisch pedicure-aanbod in het mobiel LDC in te vullen (zie bijlage 13). Kandidaten moesten aan een aantal basisvoorwaarden voldoen (bv. kostprijs, beschikbaarheid...). Uiteindelijk werd samengewerkt met 2 zelfstandig pedicures. De bezoekers maakten een afspraak via de coördinator of een onthaalmedewerker van het Sociaal Huis. Deze verwittigden op hun beurt de pedicure hoeveel afspraken er vastlagen voor de afgesproken dag. De pedicure stond dan in een apart zaaltje in het dienstencentrum in voor de voetverzorging van de bezoekers. Wegens gebrek aan interesse werd dit aanbod na een tijd stopgezet.

■ *Werking*

De richtlijn om minstens 32 u./week open te zijn, is voor een mobiel LDC hoog gegrepen. De gebouwen waar een mobiel LDC is gehuisvest, worden vaak ook gebruikt door andere verenigingen en organisaties. Daarnaast zorgen de vele praktische regelingen, omvangrijker dan bij een vast LDC (verhuis materiaal, sleutels...), dat deze openingsuren qua tijdsinvestering niet voor de hand liggen.

Tegelijkertijd zijn bepaalde functies nog sterker, net door deze buurtgerichte werking. Het feit dat buurtbewoners actief zijn als vrijwilliger heeft voordelen binnen de werking van het mobiel LDC (expertise wijk en bewoners, nauwe betrokkenheid...) en zorgt bovendien voor een vinger aan de pols buiten de openingsuren van het mobiel LDC. Ook het sociaal netwerk dat bezoekers in hun wijk opbouwen, blijft buiten de openingsuren zijn effect houden.

■ Infrastructuur

Alle activiteiten van de mobiele werkingen in Deerlijk en Wingene vinden nu in dezelfde ruimte plaats. Met andere woorden: activiteiten van algemeen-informatieve, recreatieve en algemeen-vormende aard vinden plaats in dezelfde ruimte als waar men de warme maaltijd/het dorpsrestaurant organiseert. Veel van de locaties beschikken namelijk maar over één ruimte die voldoende groot is voor alle deelnemers. Daarnaast lijkt het niet altijd nodig om aparte ruimtes te voorzien voor groepsactiviteiten. Je komt al ver door snel een en ander te verplaatsen of klaar te zetten. Alle locaties zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

De aanwezigheid van een aparte gespreksruimte is handig om individuele vragen met deelnemers te bespreken. Deze ruimte kan klein en erg basic zijn. Besteed hier tijdens de selectie van infrastructuur aandacht aan.

Mobiliteit is in een mobiel LDC minder een knelpunt, door de ligging in de buurt. Zijn er op dit vlak toch problemen, dan wordt het zorgnetwerk of de mindermobielencentrale ingeschakeld. Ook burenhulp is mogelijk. Dan doen bezoekers beroep op hun eigen netwerk, al dan niet ontstaan in het mobiel LDC.

5.3. Erkenning en subsidiëring

Onder de huidige regelgeving van het Vlaams woonzorgdecreet is het voor mobiele LDC niet mogelijk een erkenning te krijgen. Dat de Vlaamse Overheid en meer bepaald het kabinet Welzijn nochtans oer heeft naar deze alternatieve werkvormen bleek onder andere uit de vermelding van antenepunten en mobiele LDC in de beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019 (blz. 31)²¹: *“De lokale dienstencentra zijn erop gericht de zelfredzaamheid van mensen in hun thuissituatie maximaal te ondersteunen en hen een sociaal netwerk te bieden in hun onmiddellijke omgeving. In de praktijk zijn ze vaak de laagdrempelige katalysator in een geografisch afgebakende (woonzorg)zone, waar thuiszorg en residentiële zorgen samenkomen. Om aan alle Vlamingen eenzelfde dienstverlening te garanderen, zullen we inzetten op die initiatieven in gemeenten waar vandaag nog een leemte bestaat. Bovendien wordt in gemeenten met een beperkte programmatie, de mogelijkheid voorzien om de hulp- en dienstverlening van het Lokaal Dienstencentrum (LDC) maximaal binnen het bereik van bezoekers te brengen d.m.v. antennes of mobiele LDC.”*

Maar tot op heden is de keuze voor een mobiele variant van een dienstencentrum, evenals het uitbouwen van antenepunten, een lokale beleidskeuze die dan ook een investering vraagt van lokale middelen. Tijdelijk zijn projectmiddelen een mogelijkheid, zoals ook in Deerlijk en Wingene voor de opstart een beroep werd gedaan op middelen van Provincie West-Vlaanderen. Vergeet in dit geval niet om tijdig op zoek te gaan naar financiële middelen voor na deze projectperiode.

MOBIEL LDC DEERLIJK IN BEELD

Bij de opstart van mobiel LDC Deerlijk was de kans op een aangepaste regelgeving tegen het einde van de projectperiode zeer klein. Vanaf februari 2015 zou het mobiel LDC met andere woorden aangewezen zijn op middelen van het lokaal bestuur. Daarom werd van bij de aanvang geïnvesteerd in communicatie en contact met het beleid rond het project. Jaarlijks werd een stand van zaken gegeven en geïnformeerd over de uitdagingen voor de nabije en verre toekomst. De nota die werd opgesteld naar aanleiding van de afronding van de projectperiode 2012-2014 vind je ter inspiratie terug in bijlage 14. Uiteindelijk kon het mobiel LDC vanaf februari 2015 met een hernieuwde financiering van Provincie West-Vlaanderen verder aan de slag. Desondanks ziet het er naar uit dat een aangepaste regelgeving nog niet onmiddellijk van kracht zal gaan. Uiteindelijk zal de investering van middelen vanuit het lokaal bestuur noodzakelijk zijn om deze (hopelijk minimale) periode te overbruggen. We mogen evenwel niet uit het oog verliezen dat deze lokale middelen ook nadien noodzakelijk zullen blijven. Zelfs al krijgt Deerlijk voor het mobiel LDC een erkenning van Vlaanderen, dan zal deze toch onvoldoende zijn om de begroting rond te krijgen.

²¹ Vandeuren, J. (2014). Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019. Brussel: Kabinet Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Nabeschouwing mobiel lokaal dienstencentrum: nabije schakel in de strijd tegen onderbescherming

Nancy Van Landegem, Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen vzw

Een mobiel lokaal dienstencentrum kan een belangrijke schakel vormen om onderbescherming tegen te gaan. In Deerlijk en Wingene is al aangetoond dat dit kan. Vanuit het bestrijden van sociale uitsluiting en onderbescherming reiken we vanuit Samenlevingsopbouw wat visie aan om het werkmodel de nodige fundamenten te geven.

Onderbescherming treft veel mensen

Er zijn verschillende definities voor onderbescherming. Afhankelijk van de definitie treft onderbescherming een kleinere of grotere groep mensen. Financiële onderbescherming treft 5% van de bevolking. Het gaat dan om mensen die minstens 1 maand onder de drempel van het leefloon leven²². Maar in de ruimste betekenis treft onderbescherming een veel grotere groep. Dan treft dit mensen die niet toekomen aan rechten en diensten waarop ze eigenlijk aanspraak kunnen maken. Het hulp- en dienstverleningsaanbod mag dan groot zijn, heel wat mensen maken er toch geen gebruik van.

Vanwaar zoveel onderbescherming?

De rechthebbenden vinden hun weg niet: ze kennen het aanbod niet of begrijpen de informatie niet. Soms maken slechte ervaringen met dienstverlening in het verleden of gevoelens van schaamte de stap te groot om hulp te vragen. Dienstverlening is soms niet toegankelijk, er zijn onterechte niet-toekenningen. Maar ook het beleid werkt onderbescherming in de hand. Denk maar aan het 'voor wat, hoort wat'-principe, ingewikkelde regelgeving en administratieve rompslomp, het niet-automatisch toekennen van rechten, het initiatief voor het realiseren van de rechten dat volledig bij de rechthebbende ligt.

Proactief handelen als antwoord

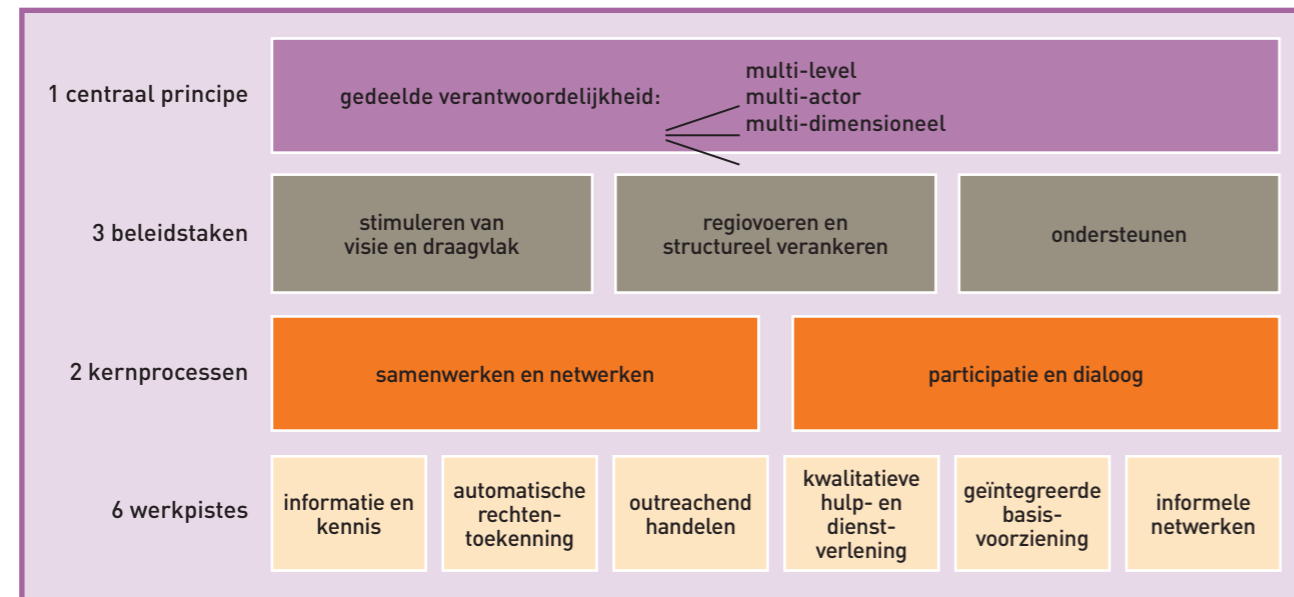
De voorbije jaren plaatste Samenlevingsopbouw onderbescherming en de aanpak ervan op de agenda. Want onderbescherming vraagt meer dan ooit een insluitende aanpak.

Een oplossing is proactief handelen. Proactief handelen is een manier om aan hulpverlening te doen waarbij de initiatiefnemer niet de burger is, maar de dienstverlener zelf. Het is de dienstverlener die stappen zet om ervoor te zorgen dat iedereen die recht heeft op zijn diensten, deze rechten ook realiseert²³. De afgelopen jaren werd onder meer door Samenlevingsopbouw het lokaal proactief kader ontwikkeld als integraal en geïntegreerd handelingskader voor hulp- en dienstverlening om onderbescherming tegen te gaan.

22 Rommel, S.; Balliau, C. Leven onder de leefloondrempel. Informele netwerken tegen onderbescherming. IN: Alert, jaargang 40, nummer 5, december 2014, blz. 52-58.

23 Eeman, L.; Steenssens, K. (2013) Een kader voor lokaal proactief handelen ter bestrijding van onderbescherming. Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin: Leuven, blz. 20

Het geïntegreerde kader biedt hulp- en dienstverleners kapstokken om lokaal een samenhangend geheel van maatregelen met betrekking tot proactief handelen structureel te verankeren en te ondersteunen. De niveaus en elementen in het kader zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.
Proactieve dienstverlening vereist een gecombineerde aanpak op elk van de sporen.



Bron: Iedereen beschermd ; Samenlevingsopbouw, HIVA - KULeuven

Dit kader gaat uit van gedeelde verantwoordelijkheid. Meerdere beleidsniveaus, maar ook tal van dienst- en hulpverleners hebben hun rol te spelen in de strijd tegen onderbescherming. Niet alleen maar welzijnsorganisaties, maar ook overheidsinstanties, huisvestingsmaatschappijen, VDAB enz. Daarnaast vraagt proactief handelen ook een multidimensionele benadering, aangezien verschillende levensdomeinen onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Dit vraagt de nodige regie en ondersteuning vanuit het beleid.

Twee kernprocessen staan centraal om te evolueren naar meer proactieve dienstverlening: (1) samenwerking en netwerken met tal van diensten en organisaties en (2) permanente dialoog tussen doelgroep, organisaties en beleid.

Ten slotte worden 6 mogelijke werkpistes benoemd. Het mobiel lokaal dienstencentrum snijdt een aantal van deze werkpistes aan. De uitbouw van een geïntegreerde basisvoorziening staat centraal, maar er wordt ook gewerkt aan informatie en kennis en aan informele netwerken.

Belangrijk is te weten dat het handelingskader lokaal proactief werken een samenhangend geheel vormt, maar dat het evolueren naar een proactieve dienstverlening geen lineair of eenvormig proces is of moet zijn. Het parcours dat wordt afgelegd is altijd uniek voor iedere lokale context, waarbij elke pijler de start van het traject kan zijn. Idealiter wordt er tegelijkertijd op verschillende sporen gewerkt. Zo kunnen ze elkaar versterken, ook al zal doorheen het proces de klemtoon soms verschillend liggen.²⁴

24 Eeman, L.; Steenssens, K. (2013) *Een kader voor lokaal proactief handelen ter bestrijding van onderbescherming*. Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin: Leuven, blz. 4

Mobiel LDC als basisvoorziening

Het mobiel lokaal dienstencentrum is één voorbeeld van een geïntegreerde basisvoorziening en is een middel in strijd tegen onderbescherming. Een geïntegreerde basisvoorziening is een nabije plek met een geïntegreerd aanbod van ontmoeting, vrijetijdsbesteding, vorming, hulpverlening en belangenbehartiging. Andere voorbeelden zijn het buurt- of dorps huis, dorpsrestaurant, inloopcentrum...²⁵ Diverse maatschappelijke kwetsbare groepen worden er aangesproken en kunnen er op informele wijze samenkomen in een ondersteunende omgeving²⁶.

Een mobiel lokaal dienstencentrum brengt verschillende functies dicht bij de mensen: er is een aanbod van ontmoeting, vrijetijdsbesteding, vorming en informatie. Dat is een grote verdienste. Naarmate de vormings- en infosessies kennis bijbrengen over sociale grondrechten en het aanbod aan hulp- en dienstverlening, kunnen ze bijdragen aan het bestrijden van onderbescherming. Bezoekers kunnen er hun vragen naar hulp of informatie eenvoudig kwijt. Het is dan de taak van de coördinator om meteen de nodige info te geven of om gericht door te verwijzen. Zo wordt het mobiel lokaal dienstencentrum een vooruitgeschoven antenne die signalen opvangt en deze op basis van ervaring bij betrokkenen helpt omzetten in structurele oplossingen.

Informeel en formeel netwerk versterken elkaar

De vrijwilligers en ook ontmoeting in het mobiel LDC zijn een sokkel voor informele netwerken. De strijd tegen onderbescherming vraagt een goed samenspel tussen professionele hulpverlening en informele netwerken rond mensen die mee de brug kunnen slaan naar andere (professionele) organisaties. Formeel en informeel netwerk kunnen elkaar aanvullen en versterken. De verantwoordelijkheid moet weliswaar in het professionele circuit blijven²⁷.

Mobiel LDC én zorgnetwerk

Zowel in Deerlijk als in Wingene toont het samenspel tussen het mobiel LDC met het lokaal zorgnetwerk bijzondere resultaten. Een zorgnetwerk is een lokale voorziening die een aanvullend dienstenaanbod brengt bij kwetsbare mensen. De netwerkcoördinator stuurt de werking en bouwt bruggen tussen vrijwilligers en professioneel netwerk. Vrijwilligers komen verborgen noden op het spoor tijdens (verjaardag)bezoekjes of bij kleine (zorg)taken zoals vervoer, boodschappen, kookactiviteiten, huiswerkbegeleiding, ontmoeting, kleine klusjes. De vrijwilligers verwijzen zo mogelijk door naar de passende dienst en signaleren nieuwe niet-beantwoorde noden²⁸.

Signaalfunctie mobiel LDC

Vrijwilligers merken noden bij bezoekers op. Die moeten als signalen hun weg vinden naar betrokken instanties en beleid²⁹. Daarvoor is een goede back-up nodig: vrijwilligers moeten weten waar naartoe met de opgevangen signalen. De ontvanger van het signaal, meestal de coördinator, moet kunnen rekenen op kwaliteitsvolle samenwerking met interne of externe collega's om een antwoord te formuleren. Signalen naar organisaties of diensten vragen investering in dialoog en

25 Samenlevingsopbouw. (2014) *Iedereen beschermd: lokaal proactief handelen in de strijd tegen onderbescherming*. Samenlevingsopbouw, Brussel, blz. 16

26 Eeman, L.; Steenssens, K. (2013) *Een kader voor lokaal proactief handelen ter bestrijding van onderbescherming*. Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin: Leuven, blz. 69

27 Eeman, L.; Steenssens, K. (2013) *Een kader voor lokaal proactief handelen ter bestrijding van onderbescherming*. Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin: Leuven, blz. 68

28 Meer info over zorgnetwerken: www.ontknoop.be

29 Wouters, W. (2015). *Zorgzaam en zorgvuldig omgaan met signalen in het vrijwilligerswerk*. Brugge: Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen, blz. 7-9

verbeteracties op het vlak van hulp- en dienstverleningsaanbod. Want als signalen telkens weer onbeantwoord blijven, dan verliezen vrijwilligers hun motivatie.

Mobiel LDC bereikt doelgroepen

Een (mobiel) LDC kan heel wat kwetsbare mensen bereiken. Dat is een troef in de strijd tegen onderbescherming. Het verbreden van de te bereiken doelgroep vraagt wel om een duidelijke beleidskeuze. Zowel in Deerlijk als in Wingene is dit het geval: de beoogde doelgroep is breed. In beide gemeenten wil men verschillende kwetsbare doelgroepen bereiken en ondersteunen. Samenwerking tussen verschillende organisaties en het vormen van een netwerk met diverse - soms niet evidente partners - is een cruciale schakel om verbinding te krijgen en te behouden met kwetsbare mensen. In Deerlijk is recent een samenwerking opgestart tussen het mobiel LDC en Groep Ubuntu, een organisatie die ondersteuning biedt aan personen met een beperking. In Wingene is de coördinator van het mobiel LDC samen met de brugfiguur ook aanwezig in scholen in functie van het bereiken van kwetsbare gezinnen.

Slimme allianties verkennen, durven experimenteren en - indien succesvol - duurzaam inbedden, het is een blijvende uitdaging. Zo zal blijken dat het mobiel lokaal dienstencentrum er echt wel toe doet wil men de onderbescherming een halt toeroepen.

Uitdagende toekomst

Het mobiel LDC heeft ontegensprekelijk troeven als schakel in de strijd tegen onderbescherming. Met de huidige praktijk is een sokkel gelegd. Hierop kan verder gebouwd worden. Het is kwestie om in de toekomst nog een aantal uitdagingen aan te pakken, zodat die onderbescherming verder de wereld uit kan. We denken aan aanscherpen van de signaalfunctie, dialogeren met de dienst- en hulpverlening zodat er daadwerkelijk verbeteracties volgen, en aandacht hebben voor het bereiken van een verbrede doelgroep.

In de komende jaren zal Samenlevingsopbouw verder helpen zoeken naar werkzame factoren om een basiswerking nog slagkrachtiger te maken in de strijd tegen onderbescherming.

Meer info via www.samenlevingsopbouw.be

Ervaringen uitwisselen

- Uitwisselingstafel mobiel lokale dienstencentra (2x/jaar) – een initiatief van Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen i.s.m. provinciebestuur West-Vlaanderen en WVDC. Meer info: <http://www.samenlevingsopbouwvl.be/nl/maatschappelijke-dienstverlening-arbeid/>
- Uitwisseling binnen VVSG: regionale ondersteuningspunten (ROP's) lokale dienstencentra. Meer info: <http://www.vvsg.be/kalender/Paginas/2016ropldcwwl.aspx>

Het draaiboek kan gratis worden gedownload op www.west-vlaanderen.be/mobielldc. Aanvullingen kunnen altijd doorge-maild worden naar welzijn@west-vlaanderen.be.

De auteurs zijn niet verantwoordelijk voor een verkeerde toepassing van de wettelijke verplichtingen die in deze publicatie worden vermeld. Raadpleeg altijd de nodige instanties, zoals in de publicatie vermeld staat.

Bibliografie

Agentschap Zorg en Gezondheid (1 juli 2014). *Wijzigingen door het woonzorgdecreet van 2010*. Geraadpleegd op 13 april 2016 via http://www.vitalink.be/wijzigingen_lokale_dienstencentra/.

Bouverne-De Bie, M. (2001). *Sociale Agogiek*. Gent: Academia Press

Canon Sociaal Werk Vlaanderen (n.d.). 1977 *Lokale Dienstencentra (LDC) in Vlaanderen*. Geraadpleegd op 13 april 2016 via http://www.canonsociaalwerk.eu/be/details.php?canon_id=306.

Denys, B., Persad, S., Vanhoutteghem, S. & Van Landegem, N. (2 december 2013). *Insteeknota lokale dienstencentra: twee bijkomende organisatievormen*. Dienst Welzijn Provincie West-Vlaanderen: Brugge.

Eeman, L.; Steenssens, K. (2013) *Een kader voor lokaal proactief handelen ter bestrijding van onderbescherming*. Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin: Leuven.

Franssens, K. & Gevaert, V. (2014). *Dorpsrestaurants op het menu!* RIMO Limburg vzw: Heusden-Zolder/Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen vzw: Brugge.

Pareit, L. (2015). *Draaiboek Zorgnetwerken. Theorie en try-outs om je draai te vinden*. Brugge: Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen.

Rommel, S.; Balliauw, C. *Leven onder de leefloondrempel. Informele netwerken tegen onderbescherming*. IN: Alert, jaargang 40, nummer 5, december 2014.

Rommel, S. & Truyens, C. (2012). *Draaiboek lokaal proactief kader*. Brussel: Samenlevingsopbouw Vlaanderen.

Samenlevingsopbouw Vlaanderen (2014). *Meerjarenplan 2016-2020: algemene omgevingsanalyse voor de sector Samenlevingsopbouw*. Brussel: Samenlevingsopbouw Vlaanderen.

Samenlevingsopbouw. (2014) *Iedereen beschermd: lokaal proactief handelen in de strijd tegen onderbescherming*. Samenlevingsopbouw, Brussel.

Vandeurzen, J. (2012). *Omzendbrief Vlaamse beleidsdoelstellingen bij de uitvoering van het decreet betreffende het lokaal sociaal beleid voor de periode 2014-2019*. Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Vandeurzen, J. (2014). *Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019*. Brussel: Kabinet Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Verté, D., Dury, S., De Donder, L., Buffel, T. & De Witte, N. (2011). *Doe mee! Over ouderen en maatschappelijke participatie*. Provincie West-Vlaanderen.

Vlaamse Regering (2013). *Decreet Woonzorgdecreet*. Geraadpleegd op 12 april 2016 via <http://codex.vlaanderen.be/Portals/Codex/documenten/1017896.html>.

VVSG (n.d.). *Uitvoeringsbesluiten lokale dienstencentra*. Geraadpleegd op 13 april 2016 via <http://www.vvsg.be/opleiding/presentaties/Documents/Het%20woonzorgdecreet%20thuiszorg/Uitvoeringsbesluiten%20LDC.pdf>

Wouters, W. (2015). *Zorgzaam en zorgvuldig omgaan met signalen in het vrijwilligerswerk*. Brugge: Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen.

Bijlagen

Bijlage 1: Visietekst - mobiel LDC Deerlijk en mobiel LDC Geselle

Bijlage 2: Functieomschrijving centrumleider - mobiel LDC Geselle

Bijlage 3: Checklist sleutelfiguren - mobiel LDC Deerlijk

Bijlage 4: Folder activiteiten - mobiel LDC Deerlijk

Bijlage 5: Folder algemeen - mobiel LDC Geselle

Bijlage 6: Steekkaart - mobiel LDC Deerlijk

Bijlage 7: Sjabloon registratiedocument vragen en signalen - mobiel LDC Geselle

Bijlage 8: Menukaart - mobiel LDC Geselle

Bijlage 9: Vrijwilligersbeleid - OCMW Deerlijk

Bijlage 10: Intakeformulier - mobiel LDC Deerlijk

Bijlage 11: Uitnodigingskaartjes - mobiel LDC Deerlijk

Bijlage 12: Placemat evaluatie bezoekers- mobiel LDC Deerlijk

Bijlage 13: Brief medisch pedicures - mobiel LDC Deerlijk

Bijlage 14: Evaluatie projectperiode 2012-2014 - mobiel LDC Deerlijk

Bijlage 15: Een mobiel LDC oprichten – schema

