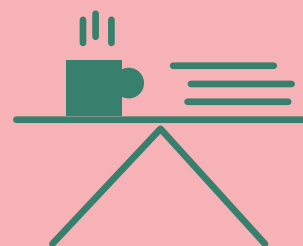


KOFFIE &

FORMUL

IEREN



KOFFIE & FORMULIEREN. HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

KOFFIE & FORMULIEREN



VOORWOORD

Mensen in kwetsbare posities ervaren een grote nood aan administratieve ondersteuning. Hoe formuleer je daar antwoorden op? Hoe zorg je ervoor dat die antwoorden relevant zijn? En hoe zet je daarvoor vrijwilligers in?

Dat zijn de vragen die resulteerden in Koffie & formulieren, een werking die ontmoeting en ondersteuning combineert. Met de juiste randvoorwaarden, op een geschikte locatie en met een sterk vrijwilligersbeleid. In deze nota ontdek je het model, tips en leidraden om aan de slag te gaan, uitgewerkt door CAW Antwerpen en SAAMO Antwerpen, en ondersteund door SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

Koffie & formulieren ontstond vanuit de dagelijkse praktijk in vier buurtwerken. We experimenteerden met vallen en opstaan, botsten en discussieerden, stonden stil en dachten na, benoemden, vonden elkaar en experimenteerden opnieuw.

Deze nota is voor jou, jij die overweegt om Koffie & formulieren op te starten. En voor jou, jij die misschien Koffie & formulieren al opzette en wil nagaan of je rekening houdt met alle valkuilen die wij ontdekten.

Veel succes in je ambitie om onderbescherming mee aan te pakken!

GEEN FORMULIEREN ZONDER KOFFIE

In 2020 werden we geconfronteerd met de coronapandemie. Diensten sloten hun deuren, de digitalisering nam volop vaart, online afspraken werden de norm.

Ook Koffie & formulieren was twee maanden dicht. Toen we opnieuw openden, kwamen er heel veel mensen over de vloer. We konden minder inzetten op ontmoeting, de nadruk kwam op administratieve ondersteuning. Mensen zaten 1,5 meter uit elkaar, we plaatsten schermen en zaten tegenover, niet naast elkaar. We droegen mondkmaskers.

De idee van de helpende buur viel weg. Want voor we het wisten, verving Koffie & formulieren formele diensten die (noodgedwongen) (langer) moesten sluiten.

Voor bezoekers was Koffie & formulieren niet langer een plaats om anderen te ontmoeten, maar ergens waar ze naartoe gingen om antwoorden en hulp te krijgen, om online een afspraak te maken, om de dienst waar ze voor corona naartoe gingen toch

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

→ **Voorwoord**

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

telefonisch of per mail te bereiken. Vaak werden ze naar ons doorverwezen door organisaties die een plaats zochten waar mensen fysiek geholpen werden.

Het resultaat: Koffie & formulieren werd een dienst met een wachtzaal waar bezoekers met dezelfde verwachtingen naartoe gingen als naar formele hulp- en dienstverlening. Maar die verwachtingen kunnen en willen we, met een vrijwilligerswerking, niet waarmaken.

Het heeft gemaakt dat we er meer dan ooit van overtuigd zijn dat Koffie & formulieren alleen werkt als het koffiegedeelte evenwaardig is aan het formulierengedeelte. Geen formulieren zonder koffie. Geen administratieve ondersteuning zonder een ontmoetingsplaats waar mensen bewust worden aangesproken op wie ze zijn en niet op hun probleem.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

→ **Voorwoord**

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context



KOFFIE & FORMULIEREN

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN,
HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

→ **Koffie & formulieren**

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Wat?



Koffie en formulieren is:



is een samenwerking tussen een hulpverleningsorganisatie, een lokale buurtactor en vrijwilligers



koppelt ontmoeting aan ondersteuning



zet in op een ondersteuningsmix: netwerken, ontmoeting, leren, politiseren, signaleren, informele zorg en versterkend werken



streeft naar de aanpak van onderbescherming door in te zetten op structurele oplossingen voor veelgehoorde vragen: het realiseren van rechten en het recht op dienst- en hulpverlening



geeft administratieve ondersteuning aan mensen die hun weg niet vinden in het kluwen van diensten en maatregelen



biedt alleen ondersteuning waar geen formele hulp- en dienstverlening voor nodig is



heeft geen controlerende of sanctionerende functie



vormt een brug naar de professionele hulp- en dienstverlening en maakt ze zo toegankelijker

Voor wie?

Koffie & formulieren richt zich tot:

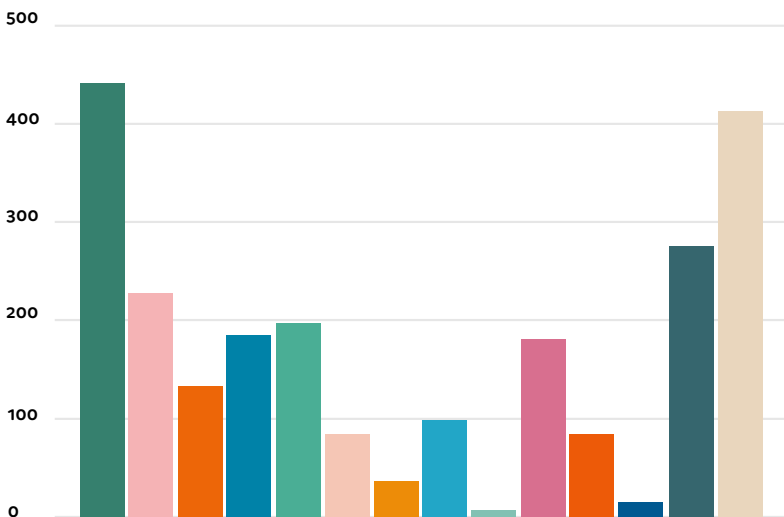
- mensen met niet-complexe, administratieve vragen zoals “Wat moet ik doen met dit papier?”, “Hoe moet ik dit invullen?” of “Hoe moet ik dit in orde brengen?”;
- mensen die zelf hun weg niet vinden in het aanbod van diensten;
- mensen die geen netwerk hebben om dit soort vragen aan te stellen;
- mensen die dreigen in onderbescherming terecht te komen.

Koffie & formulieren trekt hun vragen los van hulpverlening-onthaal en geeft ze een plaats binnen ontmoeting.

Waarom?

Het aantal mensen dat de weg niet vindt in het kluwen van diensten en maatregelen stijgt. Burgers weten niet waarop ze recht hebben of waar, hoe en wanneer ze aan hun rechten komen.

Tegelijkertijd worden rechten steeds meer voorwaardelijk. Sommige procedures blijven ondoorzichtig. Of er is een administratieve en digitale vaardigheid nodig om te krijgen waar je recht op hebt. Veel mensen moeten overleven met een inkomen onder de armoedegrens dat hen niet toelaat om menswaardig te leven. Ze leven in een situatie van onderbescherming. Koffie & formulieren is er om deze onderbescherming te voorkomen.



Waarover stellen bezoekers vragen bij Koffie en formulieren? Overzicht voor 4 weken in Antwerpen, tussen januari en midden november 2023.



DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN,
HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

→ **Koffie & formulieren**

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

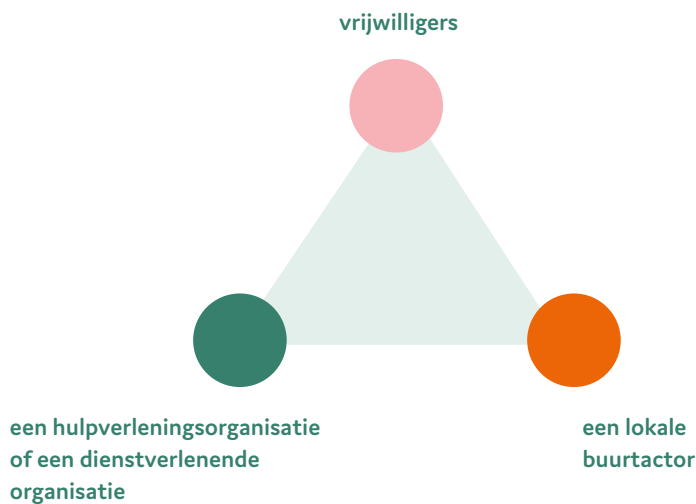
Koffie & formulieren benut de grote hoeveelheid vragen om in te zetten op het voorkomen en aanpakken van onderbescherming. De activiteit ondersteunt individuen en zoekt mee naar structurele oplossingen voor gemeenschappelijke problemen.

Koffie & formulieren focust in de ondersteuning op:

- het realiseren van rechten;
- de toegang tot bestaande dienst- en hulpverlening;
- het versterken van de deelnemers.

Door wie?

Koffie & formulieren is een samenwerking tussen:



De twee professionele partners hebben gezamenlijke doelstellingen maar ook eigen doelen. Die vertrekken vanuit hun eigen kernopdrachten en zijn voor hen de motivatie om de samenwerking in stand te houden.

De basis van de samenwerking is gelijkwaardigheid en gedeelde verantwoordelijkheid voor Koffie & formulieren. Ze vraagt:

- in beide organisaties, een visie op en draagvlak voor;
 - de aanpak van Koffie & formulieren;
 - de inzet van vrijwilligers;
 - de plaats van Koffie & formulieren binnen de eigen organisatie;
 - het bereik van en de impact op de doelgroep;
 - de betekenis en vertaling van versterkend werken.
- afspraken rond taken en rollen, overleg, communicatie en de inbreng van middelen;
- structurele verankering in de planning van de organisaties voor een bepaalde periode.

De **vrijwilligers** zijn de derde actor. Zij staan centraal in het model Koffie & formulieren. Het is belangrijk dat beide professionele partners de werving, inwerking en ondersteuning van vrijwilligers goed op elkaar afstemmen.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

→ **Koffie & formulieren**

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

DE HULPVERLENINGSORGANISATIE

De hulpverleningsorganisatie maakt de brug tussen mensen die nergens aansluiting vinden en professionele hulpverlening.

Met Koffie & formulieren werkt ze vindplaatsgericht op een vertrouwde en laagdrempelige ontmoetingsplaats. Ze komt ter plaatse – met vrijwilligers als tussenpersoon – vragen opvangen en oplossen. Daardoor worden bezoekers sneller correct doorverwezen en problemen sneller opgenomen. Ook hun toeleiding naar eventuele verdere hulpverlening gebeurt gericht.

Ontmoeting organiseren is geen hulpverleningstaak, maar werkt ondersteunend en netwerkversterkend. Werken op een ontmoetingsplaats faciliteert de ontmoeting.

Daarenboven blijft de hulpverleningsorganisatie dankzij de samenwerking met een buurtactor lokaal aanwezig. De noden van de wijk blijven in beeld en ze staat als organisatie dicht bij mensen. Koffie & formulieren is niet hetzelfde als een permanentie of onthaalmoment van de hulpverleningsactor.

In Antwerpen neemt het Centrum Algemeen Welzijnswerk de rol op van hulpverleningsorganisatie. Drie onthaalteams van de eerstelijnszones Antwerpen-Centrum, -Oost en -Zuid werkten het model uit en staan mee in voor de activiteit.

De motivatie van de hulpverleningsorganisatie is:

- hulpverlening loskoppelen van zuiver administratieve vragen;
- inzetten op preventie;
- als organisatie op de eerstelijnszone toch hulpverlening dicht bij de mensen en de lokale organisaties brengen.

DE LOKALE BUURTACTOR

De lokale buurtactor is die vertrouwde laagdrempelige ontmoetingsplaats in een wijk, dorp of gemeente waar mensen makkelijk binnenlopen. De plaats is mee een (t)huis voor mensen die het moeilijk hebben. Er wordt ingezet op verbinding en netwerken creëren.

De buurtactor kan een buurtwerk zijn, maar ook een sociale kruidenier of een polyvalente ontmoetingsruimte van de gemeente.

De lokale buurtactor bouwt zijn werking uit volgens het model de STEK. Dat model omschrijft welke soort lokale buurtplaats je moet creëren voor Koffie & formulieren.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

→ **Koffie & formulieren**

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

De vier functies van het model dragen bij aan de doelen van Koffie & formulieren. Ze komen verder in deze nota aan bod:

ONTMOETEN

VERWIJZEN

LEREN

POLITISEREN

Deze functies minimaal ontwikkelen binnen een lokale werking is een voorwaarde om de context te creëren voor Koffie & formulieren. Je kan het model gebruiken om plaatsen af te toetsen van waaruit je vindplaatsgericht wil werken.



Een lokale buurtactor kan de functies van de STEK invullen in samenwerking met verschillende organisaties – en breder dan Koffie & formulieren. Zo kan de lokale buurtactor bestaan uit één of meerdere partners die naast de ontmoetingsfunctie ook de functies leren en politiseren mee realiseren.

In Antwerpen neemt SAAMO de rol op van lokale buurtactor. Koffie & formulieren vindt plaats in vier buurtwerken:

- Antwerpen-Noord (eerstelijnszone Antwerpen-Centrum)
- Borgerhout en Deurne-Noord (eerstelijnszone Oost)
- Kiel (eerstelijnszone Zuid)

De opbouwwerkers van het eerdere project 'Maatschappelijke dienstverlening' en van het projectteam Sociale bescherming ontwikkelden het model, samen met medewerkers van CAW Antwerpen.

Het project Sociale bescherming van SAAMO draait rond de vraag: 'Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de gaten in het net van de sociale bescherming kleiner worden?'. Het brengt mensen met uitsluitingservaringen samen en bestaat in de vijf Antwerpse buurtwerken van SAAMO. Het project is een mix van veel dagelijkse contacten, modelontwikkeling en beleidswerk.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

→ **Koffie & formulieren**

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

DE VRIJWILLIGERS

De derde poot van Koffie & formulieren zijn de vrijwilligers. De vrijwilligers zijn geen vrienden of burens van de deelnemers, maar de hulp die ze bieden is gelijkaardig. Ze werken met een open blik naar de deelnemers en botsen mee op de muren van de huidige dienstverlening. Hun inzet is essentieel, om verschillende redenen:

- Vrijwilligers zetten hun eigen kennis en ervaring in, dat werkt verbindend.
- Ze willen mensen uit hun buurt helpen en bouwen Koffie & formulieren uit tot een activiteit op maat.
- Ze versterken bezoekers door mee hun netwerk te zijn.
- Ze zorgen voor een veilige omgeving vanuit gelijkwaardigheid (“ik ben geen professionele werker maar een bewoner net als jij”) en het ontschuldigen (“het is inderdaad moeilijk”).
- Tegelijkertijd zorgt hun vrijwilligerswerk voor verrijking en versterking van henzelf.

OPGELET De inzet van vrijwilligers in Koffie & formulieren vangt het tekort aan professionele hulpverleners niet op. Noch is het de bedoeling dat alle externe professionals doorverwijzen naar vrijwilligers, want dan verdwijnt de wederkerige en aangename sfeer van Koffie & formulieren.

Koffie & formulieren moet aanvullend blijven op professionele hulp en dienstverlening voor mensen met een te klein netwerk, die ondersteuning nodig hebben voor vragen waarmee je normaal binnen je eigen netwerk terecht kan. En voor mensen die drempels ervaren naar professionele diensten. Door hen op te vangen met Koffie & formulieren verkleinen we de kloof, met de brugfunctie van de hulpverlener maar ook via de signaalfunctie.

In Antwerpen hebben zowel SAAMO als CAW hun motieven om te kiezen voor vrijwilligers.

SAAMO Antwerpen kiest principieel voor vrijwilligers. De organisatie wil werken aan een solidaire samenleving met gelijke kansen voor iedereen. Dit doe je niet alleen, maar samen met mensen in een kwetsbare positie en mensen in een niet-kwetsbare positie. Hier ligt de basis om ook bij Koffie & formulieren te werken met vrijwilligers: solidariteit via het opnemen van zorg voor mensen zonder netwerk.

Voor CAW Antwerpen is de samenleving een plek waar mensen zich thuis voelen als ze zich betrokken voelen bij wat leeft in hun omgeving. Vrijwilligerswerk geeft invulling aan die maatschappelijke betrokkenheid. Vrijwilligers brengen de buitenwereld binnen en zijn de bruggenbouwers van de samenleving. CAW merkt tijdens permanentiemomenten dat er veel zuiver administratieve

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

→ **Koffie & formulieren**

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

vragen gesteld worden. Er zijn zelfs mensen die naar CAW stappen met enkel een administratieve vraag. Ze weten niet waar ze die anders kunnen stellen. Die vragen kan ook een vrijwilliger opnemen, in plaats van een sociaal werker.

→ Meer over de taken, het profiel en de omkadering van de vrijwilligers lees je in het hoofdstuk Vrijwilligerswerking.

Hoe werkt het?

Koffie & formulieren vindt plaats op vaste momenten in de werkingslokalen van de buurtactor.

De activiteit heeft 2 gelijkwaardige onderdelen:



De werker van de buurtactor:

- coördineert het ontmoetingsgedeelte en het onthaal;
- ondersteunt de ontmoetingsvrijwilligers;
- stimuleert de wisselwerking tussen het ontmoetings- en formulierengedeelte.

De werker van de hulpverleningsorganisatie:

- coördineert het formulierengedeelte;
- coacht de formulierenvrijwilligers;
- is de grensbewaker tussen formele en informele hulp;
- is de brugfiguur naar formele hulp;
- bepaalt het aantal mensen dat verder geholpen kan worden op basis van het aantal vrijwilligers, de duur van de hulp en moeilijkheidsgraad.

OPGELET Het formulierengedeelte start pas wanneer de werker van de hulpverleningsorganisatie aanwezig is.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

→ **Koffie & formulieren**

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

BOUWSTENEN

Koffie & formulieren heeft 7 belangrijke bouwstenen.



* *Ontmoeten, verwijzen, leren en politiseren zijn onderdeel van het model de STEK.*

Koffie & formulieren vertrekt vanuit een **informeel kader**. Het zijn vrijwilligers die een warme plaats creëren en die de administratieve ondersteuning bieden. Koffie & formulieren situeert zich niet binnen de professionele hulpverlening.

Koffie & formulieren werkt **preventief**. De werking biedt administratieve ondersteuning zodat situaties niet tot een probleem leiden. De hulpverleningsorganisatie maakt de brug naar professionele hulpverlening voor zij die daar wel nood aan hebben. Zo komt die hulp sneller.

Deze preventie door informele zorg gebeurt vanuit een laagdrempelige werking met vier functies: **ontmoeten, verwijzen, leren en politiseren**. Binnen die hele werking is het **versterken** van mensen een rode draad.

Deze bouwstenen vormen de randvoorwaarden voor Koffie & formulieren. Is daar niet aan voldaan, dan spreken we niet over Koffie & formulieren maar over zitmomenten, over formele dienstverlening en hulpverlening.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

→ Bouwstenen

- Ontmoeten
- Verwijzen
- Leren
- Politiseren
- Preventief werken
- Informele zorg
- Versterkend werken

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Ontmoeten

Ontmoeting is andere mensen tegenkomen, je verhaal kunnen doen, elkaar steunen, ervaringen uitwisselen, er mogen zijn zoals je bent en banden opbouwen.

Dankzij netwerken komen mensen uit hun isolement en kunnen ze elkaar ondersteunen. Daardoor staan ze sterker om zelf hun weg te vinden, contacten met diensten aan te gaan, formulieren in te vullen of andere problemen aan te pakken. Daarenboven versterken netwerken mensen om mee drempels aan te klag en oplossingen op maat naar voren te schuiven.

Koffie & formulieren werkt aan:

- netwerken tussen mensen onderling;
- netwerken tussen deelnemers en de eigen, ruimere buurtwerking;
- netwerken tussen deelnemers en andere diensten en organisaties.

Ook de setting op zich draagt bij tot ontmoeten. Het feit dat mensen samen in een ontmoetingsruimte zijn, zorgt voor spontane contacten. De ene gaat een koffie halen voor een bezoeker die slecht te been is, kindjes van bezoekers spelen samen, bezoekers vragen elkaar kleine vertalingen, nieuwe bezoekers krijgen uitleg over de werking van bezoekers die er al langer komen, enzovoort.

HOE WERK JE AAN ONTMOETEN?

Het ontmoeten start bij de koffie.

- Zorg voor een gezellige sfeer en voorkom een wachtzaalgevoel! Zet daarvoor **ontmoetingsvrijwilligers** in.
- Zoek **gemeenschappelijke onderwerpen** zodat andere bezoekers kunnen meepraten.
- Zet in op **kleine activiteiten** zoals spelletjes op de tafel, samen afwassen of een spandoek maken voor een protestactie.
- Gebruik **diverse methodieken** om mensen met elkaar in contact te brengen.
- Zorg ervoor dat nieuwe mensen worden **aangesproken** en dat iedereen **begroet** wordt door de medewerker van de buurtactor of vrijwilliger.

“Het buurtwerk voelt als mijn tweede thuis. De mensen hier voelen aan als familie. Als ik in mijn eigen huis ben, heb ik veel aan mijn hoofd. Het buurtwerk is voor mij de plek om te ‘ontstressen’. Ik doe vrijwilligerswerk tijdens Koffie & formulieren. Ik zorg ervoor dat mensen zich welkom voelen ook als ze geen papieren bij zich hebben. Ik heb ook in hun situatie gezeten en wil hen meegeven dat alles, net als bij mij, goed komt.” — *Fatima*

“Mijn Nederlands is beperkt en daarom kom ik naar Koffie & formulieren. Soms alleen met de vraag om een brief te verduidelijken. Maar ik kom ook als ik geen vraag heb zodat ik met mijn vrienden kan afspreken. Ik zit niet graag thuis omdat ik dan steeds aan mijn problemen denk. Binnen het buurtwerk voel ik me fijn.” — *Aian*

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

→ **Ontmoeten**

Verwijzen

Leren

Politiseren

Preventief werken

Informele zorg

Versterkend werken

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Verwijzen

Verwijzen gebeurt zowel in het koffiegedeelte als in het formulierengedeelte. Verwijzen betekent de bezoekers de weg naar de juiste diensten leren kennen.

In het ontmoetingsgedeelte gaan de vrijwilligers op een open manier in gesprek met mensen. Een voorbeeld: Diana heeft een vraag over haar woning. Terloops vertelt ze dat ze haar kinderen wil laten sporten maar de activiteiten te duur vindt. De vrijwilliger pikt dat op, en verwijst Diana naar buurtsport en het Huis van het Kind.

In het formulierengedeelte komen de vrijwilligers met diverse vragen in aanraking: van een aanvraag voor een jobbonus tot juridische brieven, het invullen van een aanvraag tot sociale woning en documenten van verzekeringen, de RVA, mutualiteiten of nutsvoorzieningen. Ze loodsen de bezoekers door het doolhof van diensten en hebben aandacht voor de drempels die mensen ervaren.

→ Meer over de functies en rollen van vrijwilligers lees je in het hoofdstuk *Vrijwilligerswerking*.

Door de setting van het ontmoetingsgedeelte kunnen niet enkel vrijwilligers, maar ook bezoekers verwijzen. Mensen gaan met elkaar in gesprek en helpen elkaar onderling.

“ Een bezoeker had ‘iedereen verdient vakantie’ leren kennen. Ze was er zo vol van dat ze tijdens het ontmoetingsmoment van Koffie & formulieren hierover vertelde aan alle andere bezoekers.” — *Driss, opbouwwerker SAAMO*

“ Ik zie mensen elkaar soms gewoon helpen in de ontmoetingsruimte. Je hoort dan zeggen “Ik heb die brief vorige week ook gekregen. Dat is gewoon informatie. Je moet je geen zorgen maken.” — *werker*



DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Ontmoeten

→ **Verwijzen**

Leren

Politiseren

Preventief werken

Informele zorg

Versterkend werken

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Leren

Bezoekers leren altijd en overal: tijdens groepsgesprekken en individuele contacten, tijdens de ondersteuning van de vrijwilliger of in contact met de hulpverlener, en tijdens het 'samen doen'.

Koffie & formulieren biedt informele en non-formele leermomenten doorheen de activiteiten, en leidt – dankzij de laagdrempelige setting – bezoekers ook toe naar meer formele leermomenten zoals infosessies en cursussen. De buurtwerking is een plek waar mensen hun talenten ontdekken en ontplooien, waar ze zich kunnen inzetten en groeien als vrijwilliger.

VOORBEELDEN FORMELE LEERMOMENTEN

- De cursus **Papieren en formulieren van LIGO**. Dat is een basisvorming voor bezoekers over documenten bijhouden, logo's herkennen, basisinformatie invullen op documenten, en meer. Laat opbouwwerkers hiervoor werven tijdens de ontmoeting.
- De vorming **Omgaan met financiële stress van BudgetInZicht (BIZ) Antwerpen**, georganiseerd voor deelnemers van Koffie & formulieren en de buddywerking Budgetgidsen.

OPGELET Bij Koffie & formulieren draait het leren rond **positieve ervaringen opdoen via informeel leren**. De hulp bij een document of het bellen naar een dienst mag geen formele oefenkans worden om Nederlands te leren. Nederlands is geen voorwaarde om hulp te krijgen, want dat zorgt voor een onveilige sfeer. Vind je geen gemeenschappelijke taal? Werk dan met hulpmiddelen zoals de gespreksfunctie van Google Translate of SayHi, de tolkentelefoon of vertrouwensfiguren.

HOE WERK JE AAN LEREN?

- Zet in op de houding van de vrijwilliger. De vrijwilliger is – ook als het druk is – bereid om geduldig te blijven, iemand aan te moedigen, op maat van de bezoeker te werken en niet alles uit handen te nemen van de bezoeker.
- Geef informeel leren ook binnen het ontmoetingsgedeelte een centrale plaats: stimuleer vrijwilligers om samen een gesprek te starten in het Nederlands, geef ze kennis in omgaan met diversiteit ...

“Ik kwam hier eerst als bezoeker en volgde onder andere naailes en computerles. Tijdens corona ben ik niet naar SAAMO gekomen maar sinds half 2022 terug wel. Tijdens mijn vrijwilligerswerk kan ik bezig zijn en in contact komen met anderen. Thuis heb ik veel stress. Belangrijk aan Koffie & formulieren is dat mensen hier niet alleen hoeven te komen voor een vraag of probleem, maar ook voor een babbeltje.” — Sabah

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Ontmoeten

Verwijzen



Leren

Politiseren

Preventief werken

Informele zorg

Versterkend werken

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Politiseren

Politiseren betekent mensen informeren over hoe systemen werken, waarom ze werken zoals ze werken en samen nadenken over hoe ze voor hen effectiever zouden zijn.

Politiseren betekent ook het publieke en politieke debat aanzwengelen rond de systemen die kunnen verbeteren om te voorkomen dat mensen uitgesloten worden.

HOE WERK JE AAN POLITISEREN?

- Leg bij de start uit dat Koffie & formulieren een initiatief met vrijwilligers is en geen formele dienst. Mensen kunnen hun ervaringen delen zonder angst voor financiële (schorsing, vermindering toelage ...) of andere gevolgen.
- Geef bezoekers kennis en inzicht in sociale bescherming. Leg verbinding met verhalen en situaties van andere bezoekers. Denk van daaruit samen na over oplossingen voor een betere sociale bescherming. Zo stimuleer je mensen om mee stappen te zetten om systemen te veranderen. Ze ontdekken ook dat ze niet alleen staan in hun situatie en dat ze niet de veroorzaker of oplosser ervan zijn.
- Zoek uit hoe het komt dat mensen niet aan hun rechten komen. Doe dat zowel vanuit het koffie- als vanuit het formulierengedeelte.
- Verzamel ervaringen en verhalen: wat zijn veelvoorkomende vragen en ondersteuningsnoden, met welke documenten helpen we de mensen het meest, naar welke dienst verwijzen we vaak? Door die info te registreren kom je tot signalen. Deze signalen bespreek je met de vrijwilligers.
- Stimuleer informele gesprekjes tussen medewerkers en vrijwilligers.

VOORBEELD

In 2021 besloten CAW Antwerpen en SAAMO om geen belastingformulieren in te vullen. Het is de opdracht van een overheidsinstelling om bereikbaar te blijven via het click-call-connect-principe. Samen met andere partners ijverden ze voor fysieke zitdagen. Door de coronacrisis was het onduidelijk of die er zouden komen.

De professionele medewerkers en de vrijwilligers legden aan alle bezoekers uit waarom ze niet ingingen op de vraag om de belastingformulieren in te vullen. Ze vertelden ook waarvoor ze ijverden. Ze vroegen begrip en volgden op of iedereen geholpen werd.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Ontmoeten

Verwijzen

Leren

→

Politiseren

Preventief werken

Informele zorg

Versterkend werken

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

In 2023 werkten CAW en SAAMO mee aan zitdagen van de FOD. Ook toen bleven de vrijwilligers en werkers in gesprek gaan met de bezoekers over de keuze om zelf geen formulieren in te vullen. Ze vertelden de bezoekers, met ondersteuning van een flyer, waarvoor ze wel ijverden. Bijvoorbeeld: een gratis telefoonnummer bij belastingen.

REGISTREREN

Registratie is een must als je signalen wil opvangen en een concreet beeld wil krijgen. De info die je verzamelt, kan helpen om gehoor te krijgen bij een dienst of het beleid.

Je kunt nagaan:

- hoeveel mensen er langskomen;
- welke thema's er naar voren komen;
- van welke diensten de documenten zijn waar mensen hulp bij zoeken;
- welke diensten systematisch doorverwijzen;
- naar welke diensten je vaak moet doorverwijzen;
- welke drempels mensen ervaren (geen klare taal, complexe procedure, iets dat vlotter of meer automatisch kan gebeuren, lang aan de lijn, geen gratis nummer, telefonisch niet of moeilijk bereikbaar, alleen digitaal toegankelijk via itsme ...).

Hoe registreer je?

- Bepaal wat en hoe je gaat registreren en maak een registratieformulier voor de formulierenvrijwilligers.
- Spreek af welke partner voor de verwerking en de terugkoppeling van de registratie zorgt.

“ Ik merkte bij Koffie & formulieren dat veel mensen hulp vroegen bij het invullen van documenten van de mutualiteit, zoals de aangifte van een arbeidsongeval. Ik ging in gesprek met de mutualiteiten. Ze boden aan om vorming te geven aan de vrijwilligers van Koffie & formulieren rond het invullen van deze documenten. Daar ging ik niet op in. Wel gaven we samen twee vormingen en twee workshops. Deze workshops draaiden rond de documenten waarmee bezoekers kwamen. De mutualiteiten konden zo zelf ervaren welke documenten en informatie moeilijk was voor bezoekers. De mutualiteiten zijn nu bezig om bepaalde documenten aan te passen.”
— Driss, opbouwwerker SAAMO

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Ontmoeten

Verwijzen

Leren

→ **Politiseren**

Preventief werken

Informeel zorg

Versterkend werken

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Preventief werken

Koffie & formulieren ondervangt op een laagdrempelige manier onderbescherming. Dankzij de activiteit worden problemen preventief aangepakt in plaats van curatief.

Koffie & formulieren richt zich onder meer op mensen die geen professionele hulp nodig hebben. Een vrijwilliger helpt hen verder zodat hun problemen niet verergeren. Hierdoor hoeven ze niet bij de professionele hulp terecht te komen.

Bij Koffie & formulieren kunnen mensen hun vraag stellen op een plek waar ze zich veilig voelen. De ondersteuning gebeurt op de minst ingrijpende manier: er is nog geen hulpverlening nodig en het zijn vrijwilligers die hen helpen.

Er zijn ook bezoekers die wél professionele hulp nodig hebben maar de weg ernaartoe nog niet vonden. Voor hen is de werker van de hulpverleningsorganisatie de snelle brug naar die hulpverlening.

VOORBEELD

Achmed heeft twee aanmaningen van het ziekenhuis. Hij denkt dat het om dezelfde aanmaning gaat, enkel de datum lijkt te verschillen. Hij vraagt een vrijwilliger om het na te kijken. De eerste aanmaning heeft hij al betaald en hij wil niet dubbel betalen. Maar aanmaningen kunnen ook snel oplopen en dat wil hij vermijden, mocht hij zich vergissen.

De vrijwilliger kijkt samen met hem de twee factuurnummers op de aanmaningen na. Zo ontdekt Achmed zelf dat het om twee verschillende nummers gaat en dus ook twee verschillende aanmaningen zijn. Hij vraagt waar hij op de gewone facturen het factuurnummer kan vinden.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Ontmoeten

Verwijzen

Leren

Politiseren

→ **Preventief werken**

Informele zorg

Versterkend werken

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Informele zorg

Koffie & formulieren vindt plaats op een informele plek. Mensen komen binnen en zijn ook welkom als ze geen vraag hebben.

Zich veilig voelen helpt de bezoekers om de stap te zetten naar hulp. En die hulp verlaagt de drempel naar de ruimere werking. Vandaar het belang van een veilige, informele context.

Informaliteit is eigen aan de werking van een lokale buurtactor. Werken met vrijwilligers versterkt dat informele karakter. Zij nemen vragen op die normaal gesteld worden aan familie, vrienden of buren. Vragen die door een gebrek aan een netwerk kunnen leiden tot problemen. De hulp die ze bieden past in de informele context: een brief verduidelijken, samen bellen naar een dienst voor uitleg of met een vraag, of samen een formulier invullen.

Zodra er formele zorg of professionele hulpverlening nodig is, of bij complexere vragen, schakelen de vrijwilligers de werker van de hulpverleningsorganisatie in.

HOE WERK JE AAN INFORMELE ZORG?

- Maak van Koffie & formulieren een warme plek.
- Organiseer je werking op het tempo van de deelnemers.
- Laat bezoekers binnen zonder dat ze een vraag moeten stellen, zonder meteen aangesproken te worden op een probleem. Iedereen is welkom, ook wie enkel voor ontmoeting komt.
- Zorg ervoor dat bezoekers zich niet veroordeeld, beoordeeld of gecontroleerd voelen. Bij Koffie & formulieren kan je je verhaal doen en stellen vrijwilligers vragen om je beter te begrijpen, niet om je te laten argumenteren waarom je iets wilt.
- Communiceer dat de werkers geen controlerende functie hebben.
- Laat bezoekers zelf beslissen welke stappen ze zetten. Nodig ze uit om actief deel te nemen, maar verplicht ze niet.
- Scheid het ontmoetingsgedeelte en formulierengedeelte in ruimte. Zo kan het ontmoetingsgedeelte ook echt inzetten op ontmoeting en informaliteit en biedt het formulierengedeelte voldoende privacy om vragen te stellen.
- Neem geen hulpverleningstrajecten op in Koffie & formulieren. Voor hulpverleningstrajecten verwijst de hulpverleningsactor door naar zijn eigen diensten.
- Zorg ervoor dat alle bezoekers terechtkunnen bij elke vrijwilliger. Bezoekers krijgen geen vaste aanspreekpersoon, ze moeten niet wachten tot 'hun' vrijwilliger vrij is.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Ontmoeten

Verwijzen

Leren

Politiseren

Preventief werken



Informele zorg

Versterkend werken

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

“ Ik heb Nederlands niveau 1.2 en veel lukt me wel, maar ik begrijp niet alles. Ik heb geen familie of vrienden waar ik hulp aan kan vragen. Vooral als ik moet bellen of iets digitaal in orde moet maken, heb ik hulp nodig. Omdat ik hier al zo lang kom, voelt SAAMO Dinamo aan als een tweede thuis ... Zo kreeg ik te horen dat er vrijwilligers waren die me konden helpen bij bepaalde vragen. Het is tegenwoordig heel erg moeilijk om ergens een afspraak te maken. En aan de telefoon krijg je vaak een keuzemenu dat moeilijk te begrijpen is. Soms moet ik anderhalf uur wachten bij een dienst voor ik aan de beurt ben. Bij de vakbond heb ik een bepaald document al 7 keer binnengebracht en is het nog niet in orde. Het OCMW zou me terugbellen, maar daar heb ik nog niets van gehoord.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Ontmoeten

Verwijzen

Leren

Politiseren

Preventief werken

→

Informele zorg

Versterkend werken

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context



Versterkend werken

Versterkend werken draagt bij tot het vergroten van het zelfsturend vermogen van mensen en tot greep krijgen op het eigen leven.

Versterkend werken is een rode draad doorheen Koffie & formulieren. De werking versterkt de bezoekers door:

- Ontmoeting
- Een positieve leerervaring
- Verwijzing en ondersteuning

Door het versterkend werken, krijgen de bezoekers meer vertrouwen in zichzelf en in de werking. Dat vertrouwen kan een motor zijn voor verandering. Niet alleen bij de bezoeker, maar ook bij de vrijwilliger, de professionele werkers, de werking en de maatschappij.

De bezoekers verwerven ook meer inzichten en vergroten hun participatie.

MEER ZELFVERTROUWEN

- De bezoekers durven zelf telefoontjes doen, durven naar een dienst gaan omdat hun doorverwijskaart het makkelijker maakt om vragen te stellen ...
- De bezoekers durven langzaamaan meer in gesprek gaan omdat ze zich goed voelen en gezien worden. Doordat ze zich goed voelen in de werking durven ze meer. Ze durven getuigen vanuit hun verhaal.

MEER INZICHTEN

- De bezoekers gaan met anderen in gesprek over de actualiteit of rond een probleem dat ze ervaren.
- De bezoekers ontdekken welke diensten er bestaan.

MEER PARTICIPATIE

- Bezoekers heten andere bezoekers welkom, nemen deel aan andere activiteiten binnen de werking of in de buurt, groeien door naar vrijwilligerswerk.
- De bezoekers geven anderen uitleg over de werking.
- De bezoekers doen alles samen met de vrijwilliger, ze zijn bijvoorbeeld betrokken bij telefoontjes via de luidsprekerfunctie.
- De bezoekers denken mee na over de werking of een thema.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Ontmoeten

Verwijzen

Leren

Politiseren

Preventief werken

Informele zorg

→

Versterkend werken

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Ook politiseren werkt versterkend maar kan enkel als bezoekers zich sterk genoeg voelen om zich in te zetten voor een bredere groep. Pas als je je goed voelt op individueel vlak, ga je mee de strijd aan voor velen. Bezoekers gaan dan bijvoorbeeld mee-ijveren voor structurele oplossingen.

“Een van de tendensen die ik heb gezien in de sociale sector is dat het versterkende element de laatste jaren sterk is afgenomen, waardoor mensen heel afhankelijk worden van dienst- en hulpverlening. Daarin kan Koffie & formulieren het verschil maken. Versterkend werken en leren zijn dingen waar we de komende tijd nog meer op moeten inzetten.” — Filip, CAW-medewerker

TIPS Versterkend werken in het formulierengedeelte

- Zit naast de bezoeker en zoek samen naar informatie op de computer.
- Neem brieven samen door met de bezoeker. Sta stil bij wat de persoon begrijpt en wat niet: “Heb jij de brief gelezen of heeft iemand anders die voor jou gelezen? Wat heb je begrepen?”. Als de info klopt, geef dan aan dat de bezoeker vertrouwen mag hebben in zichzelf. Heeft die de brief verkeerd begrepen? Geef dan de juiste info.
- Toon anderstalige bezoekers de fotofunctie van een vertaalapp en leg de app uit. Zo kunnen ze een volgende keer misschien brieven zonder de hulp van een vrijwilliger lezen.
- Zet meertaligheid in als een troef. Voer een gesprek in het Nederlands, schakel enkel wanneer nodig over op een andere taal. Stap niet meteen over op vertaling omdat iemand anderstalig is. Soms, en met wederzijds goedkeuren, lukt het ook in eenvoudig Nederlands en op een rustig tempo. Zo bouwt de bezoeker vertrouwen op.
- Voer je het gesprek in een andere taal? Herhaal dan belangrijke termen in het Nederlands zodat de bezoeker ze leert kennen.
- Vraagt een bezoeker je om te bellen naar een dienst? Bereid het gesprek samen voor. Kan de persoon zijn verhaal duidelijk brengen, dan is de bezoeker degene die het telefoongesprek in eerste instantie actief opneemt. Lukt dit niet, neem dan een ondersteunende rol op. De luidspreker gaat ook aan want bellen gebeurt altijd samen.
- Verwijs je een bezoeker naar een dienst? Leg dan uit wat deze dienst doet, waar die is, hoe je er geraakt ... Kijk samen via Google Street View naar de weg en de omgeving.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Ontmoeten

Verwijzen

Leren

Politiseren

Preventief werken

Informele zorg

→ **Versterkend werken**

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

- Moet je digitaal iets in orde brengen, doe dat dan altijd samen met de bezoeker of laat de persoon het zelf in orde brengen terwijl je ernaast zit.
- Moet er een formulier ingevuld worden? Laat de bezoekers invullen wat ze zelf kunnen (bijvoorbeeld hun persoonsgegevens) en neem pas daarna de pen over. Of maak een kopie van het formulier om eerst als 'klad' in te vullen.
- Laat bezoekers zelf overschrijvingen uitvoeren terwijl je naast hen zit. Samen controleren jullie alle gegevens. Bij de eerste keer staat soms het zweet op iemands voorhoofd, maar na een paar keer oefenen kan die het alleen.
- Vul werkloosheidsformulieren samen met de bezoeker in, maak een kopie en geef ze mee. Geef aan dat de kopie als ondersteunend materiaal kan dienen om de volgende keer zelf delen in te vullen. Bij een volgend bezoek bekijk je wat de bezoeker met de hulp van het materiaal al kan.
- Maak samen itsme en het burgerprofiel in orde.
- Stel tijdens elk gesprek controlevragen om te checken of de bezoeker je goed begrepen heeft.
- Oefen! "Stel je krijgt volgende keer deze brief, naar welke dienst zou je dan gaan?"

“ Een vrijwilliger had een advertentie gezien voor een huis en vertelde dit aan een bezoeker. De bezoeker, die tot dan toe voor alles hulp vroeg, zei tegen mij “Ik ga zelf bellen maar als het niet lukt, wil je me dan helpen?” Ze had voldoende zelfvertrouwen opgebouwd om een nieuwe stap te zetten. Zo wordt de vraag om hulp op termijn minimaal of overbodig.” — *Nina*

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Ontmoeten

Verwijzen

Leren

Politiseren

Preventief werken

Informele zorg

→ **Versterkend werken**

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

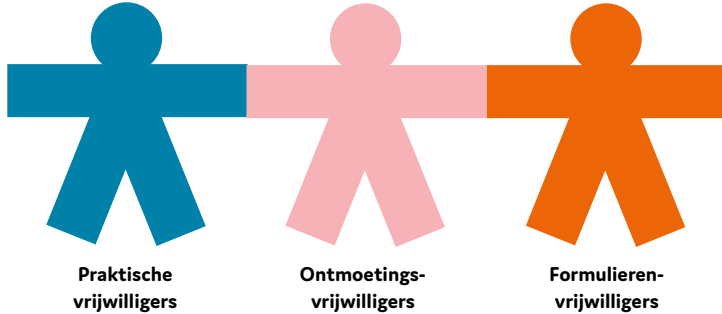
De praktische uitwerking

Ontstaan en context



VRIJWILLIGERS- WERKING

Bij Koffie & formulieren kan je 3 types vrijwilligers inzetten.



Praktische
vrijwilligers

Ontmoetings-
vrijwilligers

Formulieren-
vrijwilligers

De praktische vrijwilligers

De praktische vrijwilliger staat in voor zaken als koffiezetten, tafels en materiaal klaarzetten, gsm's en laptops opladen, opruimen, afwassen en een drankje aanbieden.

WAT STAAT ER IN HET PROFIEL VAN DE PRAKTISCHE VRIJWILLIGERS?

- Je bent graag praktisch bezig.
- Je hebt oog voor orde en netheid.
- Je bent graag onder de mensen.

De ontmoetingsvrijwilligers

De ontmoetingsvrijwilligers zorgen voor een warm welkom. Ze slaan een babbeltje met bezoekers, leggen uit hoe Koffie & formulieren werkt en geven ook uitleg over de buurtwerking. Ze praten met hen over thema's die leven in de buurt, maar hebben ook aandacht voor interesses, de gezinssituatie of gevoelens. Van daaruit leggen ze linken met andere mensen, de wijk, activiteiten, projecten en acties. Ze stellen mensen aan elkaar voor en brengen hen met elkaar in gesprek.

Ze bieden een luisterend oor en stellen de bezoekers op hun gemak. Ze gaan in gesprek over drempels, sensibiliseren rond oorzaken van onderbescherming en stimuleren bezoekers om mee te werken aan oplossingen voor sociale bescherming.

Ze zorgen voor een meertalige ontmoeting en zijn niet bang om hun talenkennis of andere hulpmiddelen in te zetten om in interactie te gaan met bezoekers.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

→ **Type vrijwilligers**

Omkadering

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Ze zetten in op netwerken, ontmoetingskansen en politisering.

Deze vrijwilligers tolken ook bij het formulierengedeelte indien nodig. En ze volgen op wie wanneer aan de beurt is.

WAT STAAT ER IN HET PROFIEL VAN DE ONTMOETINGSVRIJWILLIGER?

- Je verwelkomt mensen hartelijk in de ontmoetingsruimte.
- Je spreekt vlot mensen aan.
- Je enthousiasmeert mensen om in gesprek te gaan.
- Je biedt een luisterend oor.
- Je hebt een respectvolle basishouding.
- Je bent een aanspreekpunt bij vragen over activiteiten van het buurtwerk en de buurt.
- Je geeft signalen door aan de opbouwwerker.
- Meertaligheid is een pluspunt.

WELKE KENNIS HEBBEN ZE NODIG?

Ontmoetingsvrijwilligers hebben niet dezelfde kennis nodig als formulierenvrijwilligers, maar elke kennis is mooi meegenomen. Zeker de kennis rond het nabije en lokale is handig om linken te leggen. Ze verwijzen vaak door naar aanbod binnen de eigen werking.



De formulierenvrijwilligers

Formulierenvrijwilligers vertrekken vanuit een vraagverheldering.

Ze worden soms ingezet bij het onthaal. Daar filteren ze de hulpvragen van de deelnemers. Past de vraag beter bij een andere dienst, dan verwijzen ze correct door, met de nodige uitleg. Is het een Koffie & formulierenvraag, dan kijken ze na of de bezoekers de nodige informatie meebrachten. Ze maken ook een lijst om verwarring rond de volgorde van deelnemers te vermijden.

Daarna gaan de vrijwilligers in het formulierengedeelte samen met de bezoekers aan de slag met hun vraag. Voorwaarde is dat het over administratieve vragen gaat:

- Brieven of facturen lezen en begrijpen
- Bellen naar diensten voor meer informatie
- Een formulier invullen
- Informatie opzoeken op het internet
- Een afspraak maken
- Een uitgebreide doorverwijzing met een doorverwijskaart en wegbeschrijving naar de dienst
- Een bezoek aan een dienst of een aanvraag voorbereiden
- Een mail of brief schrijven

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

→ **Type vrijwilligers**

Omkadering

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

De vrijwilliger neemt geen werk over, maar doet alles samen met de bezoeker.

Twijfelt de vrijwilliger aan de juistheid van antwoorden, dan kan die een beroep doen op de hulpverlener. Ook als vragen te complex zijn of een hulpverleningscomponent hebben, worden ze doorgespeeld aan de hulpverlener. Zo worden ze snel opgepikt en krijgen ze een plek op de juiste dienst.

OPGELET De formulierenvrijwilligers doen niet aan opvolging

Er worden geen dossiers bijgehouden. De vrijwilligers gaan aan de slag met korte administratieve vragen. Ze weten dat ze de hulpverlener moeten betrekken als de vraag complexer blijkt. Zo vormen deze vrijwilligers de brug naar de professionele hulpverlening. Ook als er meer opvolging nodig is, is het de professionele hulpverlener die voor toeleiding naar de dienst zorgt.

De vrijwilliger registreert de vragen van bezoekers anoniem, in functie van signalen en politiserend werk.

De vrijwilligers bieden geen formele zorg

Dit is belangrijk, want:

- vrijwilligers zijn geen professionals. Ze zijn niet opgeleid als hulpverlener. Hun risico op fouten is groter en ze durven, uit goedheid, makkelijker grenzen overschrijden. Die fouten zijn altijd ten koste van de deelnemer;
- vrijwilligers hebben geen beroepsgeheim;
- vrijwilligers krijgen omwille van privacybescherming niet alle beschikbare informatie.

WAT STAAT ER IN HET PROFIEL VAN DE FORMULIERENVRIJWILLIGER?

- Je bent communicatief en hebt voldoende kennis van het Nederlands.
 - mondeling: om in gesprek te gaan of te telefoneren met diensten
 - schriftelijk: om formulieren in te vullen of een brief te schrijven
- Je hebt voldoende sociale vaardigheden: luisteren, verwoorden, basisgesprekstechnieken.
- Je kan vragen verhelderen.
- Je vertrekt vanuit gelijkwaardigheid. Je hebt een open en onbevooroordeelde houding. Je luistert zonder te oordelen. Je kan horen waarom iemand iets doet zonder te zeggen dat het goed of slecht is.
- Je werkt versterkend: je gaat samen met mensen aan de slag, en doet het niet in hun plaats. Je werkt participatief en betreft de mensen die je helpt bij elke stap.
- Je stelt mensen op hun gemak, je blijft beleefd en geduldig.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

→ **Type vrijwilligers**

Omkadering

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

- Je kan mensen motiveren.
- Je gaat vertrouwelijk om met persoonlijke informatie.
- Je werkt ordelijk en nauwkeurig.
- Je vindt je weg in allerlei administratie.
- Je bent eerlijk. Je durft het te zeggen wanneer je iets niet weet of kunt. Je scheidt geen valse verwachtingen. Je durft (je eigen) grenzen aan te geven. Je bent bereid om bij te leren en in gesprek te gaan tijdens coaching (individueel en in groep).
- Je bent bereid om te overleggen met een professional (bijvoorbeeld over welke stappen je kan ondernemen of naar welke dienst je kan doorverwijzen).

WELKE KENNIS HEBBEN ZE NODIG?

De formulierenvrijwilligers moeten kennis opbouwen van de Sociale Kaart en bepaalde rechten. Die is nodig om mensen op een kwalitatieve manier te verwijzen naar lokaal en bovenlokaal hulp- en dienstverlenend aanbod.

EEN BREDERE ROL VOOR VRIJWILLIGERS

Naast het vaste takenpakket bij Koffie & formulieren kunnen vrijwilligers ook taken opnemen in functie van:

- het ijveren voor structurele verbeteringen;
- het sensibiliseren van mensen of partners rond rechten of problematieken;
- de bekendmaking naar deelnemers, vrijwilligers of partners;
- het bewaken van de juiste insteek van de activiteit.

Voorbeelden: een projectgroep, een focusgroep om de website te verbeteren, een inspiratiemoment over het model, een stand in de wijk of op een beurs, een overleg met beleid of diensten.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

→ **Type vrijwilligers**

Omkadering

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context



DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Type vrijwilligers

→ **Omkadering**

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Omkadering

Veel kandidaat-vrijwilligers willen zich inzetten om mensen te helpen. Ze zijn het gewoon om alles in orde te brengen voor mensen. Deze vrijwilligers verliezen vaak het versterkend werken uit het oog en nemen taken over van bezoekers. Andere risico's voor vrijwilligers zijn het overschrijden van de eigen grenzen en taken overnemen van de professionele diensten.

Daarom is voldoende omkadering voor vrijwilligers nodig via vorming, coaching op de werkvloer en vrijwilligersmomenten.

De omkadering van de vrijwilligers bij Koffie & formulieren bestaat uit:

- Kennismaking
- Coaching
- Vorming
- Bijsturing, evaluatie en stopzetting

KENNISMAKING

De partner die verantwoordelijk is voor het vrijwilligersbeleid, voert het kennismakingsgesprek. In Antwerpen is dit de buurtactor. Tijdens het kennismakingsgesprek wordt stilgestaan bij de organisatie van de buurtactor, de visie op vrijwilligerswerk, de activiteit, de verwachtingen en de omkadering.

Bij kandidaten die zich willen inzetten in het formulierengedeelte, wordt de hulpverleningsorganisatie bij het gesprek gevraagd. Die kan mee inschatten of de kandidaat voldoet aan het profiel.

De kennismaking omvat:

- de verwachtingen vanuit de hulpverleningsorganisatie naar de formulierenvrijwilliger;
- de coaching op de werkvloer;
- wat als je niet voldoet?
- concrete afspraken over de inzet.

COACHING

De coaching van vrijwilligers vindt zowel tijdens de activiteit plaats als tijdens pre- of debriefings of vrijwilligersbijeenkomsten.

Voor formulierenvrijwilligers

De hulpverleningsactor coacht de formulierenvrijwilligers.

De coaching omvat:

- inwerking ter plaatse
- de grenzen van de rol van de vrijwilligers
- versterkend werken, communicatie, luisteren, respectvol omgaan met bezoekers.
- expertise en deskundigheid in de Sociale Kaart, vraagverheldering ...
- omgaan met agressie en racisme
- reflectie en registratie

De vrijwilligers leren risicofactoren inschatten en erop anticiperen door de hulpverlener te betrekken. Wanneer kan een vraag opgelost worden door vrijwilligers? Wanneer bereik je een grens en is er professionele hulp nodig? Via coaching leren ze de signalen herkennen.

Voor ontmoetingsvrijwilligers

De lokale buurtactor coacht de ontmoetingsvrijwilligers.

De coaching omvat:

- inwerking ter plaatse
- de grenzen van de rol van de vrijwilligers
- warm welkom, mensen onthalen, gespreksstarters, mensen in contact brengen met elkaar en de voorstelling van de werking
- expertise en deskundigheid rond verbinding, diversiteit, omgaan met meningsverschillen ...
- omgaan met agressie of racisme
- gesprekken doorgeven als die een professionele setting vereisen
- reflectie en registratie

Voor alle vrijwilligers

Naast de coaching per functie, organiseren beide werkers samen momenten voor alle vrijwilligers — buiten de activiteit. Die momenten zijn noodzakelijk en hebben verschillende functies:

- ventileren na de activiteit, zodat vrijwilligers niet naar huis gaan met een last
- elkaar leren kennen en successen vieren
- waardering geven

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Type vrijwilligers

→ **Omkadering**

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

- leren in groep via casebespreking
- samen reflecteren over de activiteit in haar diverse facetten
- aandacht hebben voor signalen en structurele problemen
- vrijwilligers meenemen in en afspraken maken over versterkend werken, afbakening van grenzen, netwerkvorming en politiseren
- verhalen bijeenleggen in functie van politiserend werken
- verduidelijken wat wel en wat niet wordt opgenomen
- opvangen waarop je als werkers moet ingaan bij coaching of vrijwilligersmomenten
- kort op te bal spelen: vertellen over een dienst als er veel vragen komen rond een bepaald thema

VORMING

Basisvorming voor alle vrijwilligers

De buurtactor organiseert een basisvorming voor alle vrijwilligers die zich inzetten voor Koffie & formulieren. Ze bestaat uit de toelichting van de opzet van Koffie & formulieren en de verantwoordelijkheden van alle vrijwilligers:

- het belang van het netwerk opbouwen
- de versterkende aanpak
- de partners
- omgaan met meertaligheid en diversiteit
- respectvol communiceren
- discretieplicht
- reageren op agressie en op racistische of discriminerende opmerkingen

Specifieke vorming voor formulierenvrijwilligers

De hulpverleningsorganisatie organiseert een specifieke vorming, enkel voor formulierenvrijwilligers. Die kan bovenlokaal georganiseerd worden.

BIJSTURING, EVALUATIE EN STOPZETTING VAN INZET VAN VRIJWILLIGERS

Individueel

Als blijkt dat een vrijwilliger niet voldoet of ingaat tegen gemaakte afspraken, geldt deze procedure:

Voor ontmoetingsvrijwilligers:

- De richtlijnen van buurtactor worden gevolgd.
- Wanneer nodig geven de leidinggevenden van de plaatselijke werkers ondersteuning.
- De communicatie naar de vrijwilliger gebeurt minstens door de werker van de buurtactor.

Voor formulierenvrijwilligers:

- De werker van de hulpverleningsorganisatie bespreekt de situatie met de werker van de buurtactor.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Type vrijwilligers

→ **Omkadering**

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

~~De randvoorwaarden~~

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

- Ze spreken af welke stappen er gezet worden.
- Wanneer nodig geven de leidinggevenden van de plaatselijke werkers ondersteuning.
- De communicatie naar de vrijwilliger gebeurt gezamenlijk door de plaatselijke werkers van beide organisaties.

In groep

De buurtactor kan alle vrijwilligers van Koffie & formulieren bijeenbrengen in functie van het praktische verloop van de activiteit – al dan niet in aanwezigheid van de hulpverleningsorganisatie. De buurtactor stemt hierover af met de hulpverleningsorganisatie.

Als enkel vrijwilligers van het formulierengedeelte worden samengebracht voor coaching, is de hulpverleningsorganisatie altijd aanwezig.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Type vrijwilligers

→ **Omkadering**

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context



AANDACHTS- PUNTEN

Wil je starten met Koffie & formulieren? Bespreek dan deze aspecten op voorhand met de partner. Evalueer ze in de loop van de samenwerking zodat je ze kan opfrissen of bijsturen. Maak ruimte om eventuele spanningen te signaleren.

WERKINGSGBIED

**INFORMELE ZORG VS. DE
PERCEPTIE VAN HET PUBLIEK**

**AFBAKENING VAN DE
DOELGROEP**

**DISCRETIEPLICHT & BEROEPSGEHEIM
AGRESSIEBELEID
DIVERSITEITSBELEID
VRIJWILLIGERSBELEID**

COMMUNICATIE

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

→ **Aandachtspunten**

Het werkingsgebied

Informele zorg

Afbakening van de doelgroep

Discretieplicht en beroepsgeheim...

Communicatie

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Het werkingsgebied

De werkingsgebieden van de partners zijn niet altijd dezelfde. Hulpverlening is vaak op het niveau van een eerstelijnszone georganiseerd. Ontmoeting wordt doorgaans meer lokaal georganiseerd.

Dat hoeft geen probleem te zijn. Want de doelgroep van de lokale vindplaats maakt deel uit van de doelgroep van de hulpverleningsorganisatie. Toch kan het verschil voor de partner met het kleinste werkingsgebied een spanning veroorzaken.

Als lokale buurtactor zet je in op netwerken tussen mensen, met diensten maar ook met de buurt. Dat mensen van verder naar je werking komen, hoeft geen probleem te zijn. Ze kunnen al een netwerk hebben in jouw wijk waardoor ze zich er thuis voelen of, bij gebrek aan netwerk, er één uitbouwen in jouw lokale werking. Hun verbondenheid met de lokale vindplaats kan daardoor groeien.

Maar soms bereik je als buurtactor te veel mensen die geen interesse hebben in het verbinden met anderen, de werking of de buurt. Vaak gaat het om mensen die verder wonen en elders sociale activiteiten en contacten hebben. Ze komen naar Koffie & formulieren met één behoefte: geholpen worden met hun vraag. Dat zorgt voor spanningen in het ontmoetingsgedeelte.

TIPS Is er een verschil in werkingsgebied? Bespreek dan geregeld deze vragen:

- Bereiken we voornamelijk mensen uit het werkingsgebied van de lokale buurtactor of voornamelijk vanuit een ruimer gebied?
- Bereiken we de juiste mensen, namelijk mensen die geen netwerk hebben?
- Welke impact merken we op het ontmoetingsgedeelte?

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

→ **Het werkingsgebied**

Informele zorg

Afbakening van de doelgroep

Discretieplicht en beroepsgeheim...

Communicatie

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Informele zorg versus de perceptie van het publiek

Koffie & formulieren is geen hulpverlening en geen professionele dienstverlening. Koffie & formulieren steunt op vrijwilligers die een volwaardige partner zijn.

Toch bied je binnen Koffie & formulieren een dienstverlening aan: mensen kunnen er terecht met een vraag, je belt samen naar een dienst, je vult samen een document in.

En dus zien bezoekers Koffie & formulieren als een plaats die hulp biedt. Als ze hierover vertellen aan anderen, maken ze geen onderscheid in het type vragen of de complexiteit ervan. Ze staan niet stil bij het feit dat vrijwilligers hen helpen. In hun verhaal staat de geboden hulp centraal.

Ook diensten durven doorverwijzen naar Koffie & formulieren louter als 'een plaats waar ze je helpen'.

TIPS

- Maak altijd duidelijk dat Koffie & formulieren een initiatief is waarbij vrijwilligers mensen helpen, met aanwezigheid van CAW voor als het nodig is, en vertrekkend vanuit een buurtwerk waar je altijd welkom bent en waar je mensen leert kennen.
Doe dit in het koffiegedeelte zodat de verwachtingen zijn bijgesteld wanneer de formulierenvrijwilliger aan de slag gaat. Dit voorkomt frustraties.
- Communiceer naar diensten dat ze twee vragen positief moeten beantwoorden voor ze toeleiden naar jullie: Heeft de bezoeker een duidelijke vraag naar of nood aan ontmoeting en verbinding? En is de vraag geen hulpverleningsvraag?
- Vraag diensten om niet toe te leiden naar de activiteit Koffie & formulieren, maar wel naar het buurtwerk. Denk na of je folders voor Koffie & formulieren bij diensten wil verspreiden. In een opstartfase of in bepaalde situaties kan dat handig zijn. In Antwerpen verspeidt Koffie & formulieren vandaag geen folders meer bij diensten.
- Denk als buurtwerk na over hoe je omgaat met vragen van mensen op andere openingsmomenten. Als je nieuwe bezoekers systematisch intern doorverwijst naar Koffie & formulieren bij hulpvragen over een formulier, reduceer je zelf Koffie & formulieren tot hulp bij formulieren. En als je altijd zelf helpt met formulieren, moet je geen samenwerking aangaan met CAW.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

Het werkingsgebied

→ **Informele zorg**

Afbakening van de doelgroep

Discretieplicht en beroepsgeheim...

Communicatie

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

DE FLOW BIJ SAAMO ANTWERPEN

Komen er vragen tijdens andere momenten dan Koffie & formulieren? Dan geldt deze flow:

1. De werkers kijken na waarover het gaat.
2. Op basis hiervan verwijzen ze meteen door naar de juiste dienst en bij complexe zaken naar CAW.
3. Dringende vragen lossen ze meteen op.
4. Doorverwijzing naar Koffie & formulieren gebeurt als
 - Een vraag niet dringend is
 - Je niet zeker weet naar wie je moet doorverwijzen

De drieminutenvraag

In de buurtwerken van Deurne hanteren ze de regel van de drieminutenvraag: Als je inschat dat je de vraag binnen de drie minuten kunt oplossen, neem het dan zelf op binnen open ontmoeting.

Antwoorden om vertrouwen te bouwen

Stellen je vrijwilligers zelf vragen die je normaal niet meteen zou beantwoorden? Dan is het soms waardevol om toch een antwoord te formuleren – om het vertrouwen en de relatie met de vrijwilliger op te bouwen. Als je kiest voor die aanpak, zorg dan voor een duidelijke lijn: wat wel, wat niet, wanneer wel, wanneer niet. Bepaal grenzen. Anders creëer je misschien onzekerheid in plaats van vertrouwen.

Ook communiceren over ontmoeting

In de eigen activiteitenfolder presenteert SAAMO Koffie & formulieren als een vrijwilligersinitiatief, met voldoende aandacht voor het ontmoetingsgedeelte.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

Het werkingsgebied

→ **Informele zorg**

Afbakening van de doelgroep

Discretieplicht en beroepsgeheim...

Communicatie

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context



Altijd hulp bieden aan iedereen?

Door de versnelde digitalisering hebben veel diensten hun loketwerking sterk verminderd of kan je er enkel terecht met een online afspraak. Dat vermindert de toegankelijkheid van diensten.

Met Koffie & formulieren blijf je open en toegankelijk. Maar hoe verhoudt Koffie & formulieren zich ten opzichte van de diensten die sluiten? Hoe ga je om met een toestroom van vragen? Wat als je nog meer vragen en bezoekers krijgt? Kan de activiteit die wel aan?

Koffie & formulieren wil niet in de plaats treden van andere diensten, maar wil wel zoveel mogelijk mensen helpen. Anders komt het vertrouwen in het gedrang.

Daarin schuilt een gevaar: als je systematisch probeert in te gaan op alle vragen, dan bestaat de reële kans dat de vrijwilligers en werkers de hele tijd achter hun computers zitten en dat het ontmoetingsgedeelte gereduceerd wordt tot een wachtzaal.

TIPS

- Open het koffiegedeelte een half uur vroeger en sluit het later af dan het formulierengedeelte.
- Zet een formulierenvrijwilliger mee aan het onthaal. Die kan nagaan met welke vraag iemand komt. Is deze vraag voor een andere dienst of past ze niet binnen Koffie & formulieren, dan kan er meteen een doorverwijzing gebeuren. Deze vrijwilliger staat in contact met de hulpverlener.
- Als je ervoor kiest om de bezoeker slechts 1 vraag te laten stellen, laat die dan kiezen: "Wat is voor jou het belangrijkste of meest dringende? Wat wil je vandaag samen bekijken?" Zo blijft de regie bij de bezoeker en werk je versterkend.
- Werk met een lijst voor het formulierengedeelte en sluit de lijst af als het maximaantal personen is bereikt.
- Blijf altijd communiceren dat Koffie & formulieren geen hulpverlening is, geen formele dienst. Dat het ook om ontmoeten gaat, dat je werkt met vrijwilligers.
- Blijf binnen de ontmoeting in gesprek gaan met bezoekers rond hun verwachtingen maar ook rond hun frustraties.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

Het werkingsgebied

Informele zorg

→ **Afbakening van de doelgroep**

Discretieplicht en beroepsgeheim...

Communicatie

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

- Blijf in gesprek gaan met je vrijwilligers: Welke zorg hebben zij nodig? Welke drukte kunnen zij aan? Werken we versterkend en wat is het nut hiervan?
- Draag zorg voor je vrijwilligers: zorg dat je activiteit haalbaar blijft binnen de uren die je vooropstelde.
- Merk je dat je veel vragen krijgt rond een bepaalde dienst? Vraag aan deze dienst om ook te outreachen in je werking.



In Antwerpen krijgt Koffie & formulieren meer bezoekers dan de vrijwilligers kunnen helpen. Dat legt een zware druk op de werking, op de bezoekers en op de vrijwilligers.

Sommige bezoekers tonen meer eisend gedrag, frustratie en agressie. Ze zijn door diensten doorverwezen met de melding 'dat Koffie & formulieren hen wel zal helpen'. Vrijwilligers zijn, door de toename aan vragen, geneigd om over te nemen in plaats van versterkend te werken. Zo komt het systeem onder druk.

Voor vrijwilligers lijken meer momenten Koffie & formulieren of een verhuis naar grotere plaatsen buiten het buurtwerk een oplossing.

Maar dan verlaat je het buurtwerk, de veilige en laagdrempelige context, en de plek van ontmoeting die noodzakelijk is voor Koffie & formulieren. En dat is geen optie.

Wat dan wel? De Antwerpse teams experimenteerden en werkten bovenstaande tips uit. Ze helpen om met de verhoogde druk om te gaan, binnen de bestaande setting.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

Het werkingsgebied

Informele zorg

→ Afbakening van de doelgroep

Discretieplicht en beroepsgeheim...

Communicatie

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Discretieplicht & beroepsgeheim

Agressiebeleid

Diversiteitsbeleid

Vrijwilligersbeleid

Organisaties hebben niet altijd dezelfde visie en hetzelfde beleid. Bepaal op voorhand welke visie en welk beleid binnen Koffie & formulieren geldt voor de discretieplicht, het beroepsgeheim, agressie en diversiteit en welk vrijwilligersbeleid je volgt. Duidelijkheid is essentieel om voorvallen vlot te kunnen oplossen.

TIPS

- Bepaal in welke organisatie je de vrijwilligers inbedt: de hulpverleningsorganisatie of de lokale buurtactor. Het vrijwilligersbeleid van die partner wordt van toepassing, inclusief de discretieplicht of het beroepsgeheim.
- Bepaal welke organisatie de dragende actor is met betrekking tot het agressiebeleid en het diversiteitsbeleid.
- Maak dit helder en duidelijk in het samenwerkingsverband.
- Zorg ervoor dat de niet-dragende partner het beleid op voorhand goed kent, zich erin kan vinden en akkoord gaat met de toepassing ervan in Koffie & formulieren.
- Zijn er voorvallen? Betrek dan de werkers van beide organisaties bij de besprekingen.

In ons model volgt Koffie & formulieren het vrijwilligersbeleid van de lokale buurtactor.

De vrijwilligers krijgen de uitleg daarover bij de start van het vrijwilligerswerk, in de basisvorming. Een aantal elementen:

- De lokale buurtactor neemt de vrijwilligersverzekering op zich en is aansprakelijk.
- De lokale buurtactor valt niet onder het beroepsgeheim maar onder de discretieplicht. Dit betekent dat ook de vrijwilligers onder de discretieplicht vallen. De implicaties daarvan komen aan bod in de basisvorming.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

Het werkingsgebied

Informele zorg

Afbakening van de doelgroep

→ **Discretieplicht en beroepsgeheim...**

Communicatie

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

- De lokale buurtactor neemt het waarderingsbeleid op zich. Dit wordt binnen de werking globaal vormgegeven en per wijk concreet gemaakt. Zo worden de vrijwilligers uitgenodigd op het vrijwilligersfeest van het lokale buurtwerk. Ze krijgen net als alle andere vrijwilligers een gadget in de week van de vrijwilliger.

Omdat de hulpverleningsactor vindplaatsgericht werkt, wordt in Antwerpen ook het beleid in agressie, racisme en discriminatie van de vindplaats gevolgd. Bij voorvallen moet de werker van de hulpverleningsactor betrokken worden bij besprekingen. Dit geeft vrijwilligers duidelijkheid in hun contact met beide partners.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

Het werkingsgebied

Informele zorg

Afbakening van de doelgroep

→ **Discretieplicht en beroepsgeheim...**

Communicatie

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context



Communicatie

Maak als hulpverleningsorganisatie en buurtactor goede afspraken over communicatie en bepaal samen je verhaal. Zorg ervoor dat het een verhaal wordt van beide partners.

Werk outreachend om mensen te bereiken die geen netwerk hebben. Mond-aan-mondreclame werkt heel goed bij mensen die de weg niet kennen naar dienstverlening. Zet daar altijd sterk op in. Andere tips vatten we hieronder samen.

FOLDERS

- Maak afspraken: voor wie is de folder? Wie draagt de onkosten? Welke stijl gebruiken we?
- Plaats de logo's van beide partners er duidelijk op.
- Geef het ontmoetingsgedeelte en de inzet van vrijwilligers een duidelijke plaats.

IN ANTWERPEN

Bij de opstart deelden we onze folder uit aan bezoekers en diensten in Antwerpen. Daar zijn we vanaf gestapt. Momenteel geven we onze folders alleen aan bezoekers van buurtwerk en CAW bij een interne doorverwijzing.

De eerste folders waren meertalige folders voor potentiële deelnemers. Later kozen we ervoor om enkel over Koffie & formulieren te communiceren binnen het ruimere aanbod van het buurtwerk. Zo is Koffie & formulieren slechts één interessante activiteit in een ruimer aanbod. En zo verwijzen anderen correcter door en scheppen ze minder foute verwachtingen.

WEBSITES VAN BEIDE PARTNERS

- Maak afspraken: wie richt zich naar wie? Wat is je boodschap?
- Geef het ontmoetingsgedeelte en de inzet van vrijwilligers een duidelijke plaats.

IN ANTWERPEN

Op de website van CAW staat Koffie & formulieren als activiteit. Op de website van SAAMO staat Koffie & formulieren alleen als model, gericht naar diensten en beleid.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

Het werkingsgebied

Informele zorg

Afbakening van de doelgroep

Discretieplicht en beroepsgeheim...

→ **Communicatie**

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

HET NETWERK

- Gebruik het welzijnsoverleg en andere netwerken om signalen voor te leggen aan één of meerdere diensten of beleid.
- Communiceer naar diensten of ontvang diensten of beleid pas na afstemming met je partner.

IN ANTWERPEN

In de vier wijken zitten zowel CAW als SAAMO in het plaatselijke welzijnsoverleg. Daar bespreken ze kwesties waar bezoekers mee geconfronteerd worden en spreken ze gezamenlijke strategieën af. Zo zijn ze vanuit de wijk Kiel samen naar de ombudsdienst voor financiële diensten gestapt rond de slechte bereikbaarheid van banken.

SOCIALE MEDIA

- Bepaal wie je wil bereiken via sociale media.
- Kies het sociaal medium waarmee je die doelgroep het beste kan bereiken.
- Profileer Koffie & formulieren als één activiteit van een buurtactor, en zorg ervoor dat mensen ook alle andere activiteiten zien.

IN ANTWERPEN

Sociale media zetten we specifiek voor Koffie & formulieren in Antwerpen enkel in om vrijwilligers te werven. We zetten er wel al onze andere activiteiten in de kijker zodat mensen ook daarop kunnen aansluiten.

“Mensen in onderbescherming komen hoofdzakelijk via mond-aan-mondreclame. Vanuit SAAMO hebben we de hele corona-periode hard ingezet op vindplaatsgericht mensen aanspreken. Collega’s gingen letterlijk de straat op met info over Koffie & formulieren.” — *Leen Van den Bulck, SAAMO*

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

Het werkingsgebied

Informele zorg

Afbakening van de doelgroep

Discretieplicht en beroepsgeheim...

→ **Communicatie**

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

AAN DE SLAG

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

KOFFIE & FORMULIEREN



SAMENWERKINGS- OVEREENKOMST

→ Maak samen met de partner(s) een samenwerkingsovereenkomst op.
Neem alle elementen hieronder op.

Vanuit welke eigen doelstellingen stappen we in de samenwerking?

Wat houdt de samenwerking in en wat zijn de gezamenlijke doelstellingen?

Hoelang duurt de samenwerking?

In welke organisatie gebeurt de inbedding van de vrijwilligers?

Welk beleid is van toepassing rond agressie, diversiteit, en omgaan met racisme en discriminatie?

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN,
HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

→ **De samenwerkingsovereenkomst**

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Afspraken rond communicatie**Afspraken rond samenwerking****Afspraken rond de inbreng van middelen en financiën****Aansprakelijkheid****De stopzetting van samenwerking****DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN,
HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN**

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG→ **De samenwerkingsovereenkomst**

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

RAND- VOORWAARDEN

→ De bouwstenen zijn de randvoorwaarden voor Koffie & formulieren.
Ga met deze lijst na hoe die voor jouw activiteit ingevuld zijn.

ONTMOETEN

Zit er ontmoeting in de activiteit en hoe stimuleer je die?

Hoe gezellig is je activiteit? Is ze voor iedereen gezellig?

VERWIJZEN

Help je mensen op weg naar de juiste diensten?

Welke afspraken heb je hierover?

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN,
HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

→ **De randvoorwaarden**

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

POLITISEREN

Hoe krijgen je deelnemers zicht op hoe systemen werken en welke impact die systemen hebben op hun leven? Krijgen ze die info op een toegankelijke manier?

Zijn er momenten waarop ze ook de ervaringen en verhalen van andere bezoekers horen?

Wat ga je registreren?

Hoe ga je registreren?

**DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN,
HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN**

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

→ **De randvoorwaarden**

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Hoe werk je met deelnemers en vrijwilligers samen om maatschappelijk zaken aan te kaarten?

PREVENTIEF WERKEN

Let je op welke problemen er voorkomen kunnen worden door veranderingen bij diensten?

Doe je een rechtencheck en schat je risicofactoren in? Hoe pak je dat aan?

Heeft een bezoeker professionele hulp nodig, hoe herkennen je vrijwilligers dan de signalen?

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN,
HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

→ De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

INFORMELE ZORG

Hoe maak je van Koffie & formulieren een warme plek?

Hoe ga je de ontmoetingsruimte scheiden van de formulierenruimte?

Is iedereen welkom, ook zonder vraag? Weet het publiek dat?

Welke acties onderneem je om het informeel karakter te vrijwaren en te tonen?

**DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN,
HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN**

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

→ **De randvoorwaarden**

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

VERSTERKEND WERKEN

Welke versterkende elementen voorzie je in het ontmoetingsgedeelte?

Welke versterkende elementen voorzie je in het formulierengedeelte?

Hoe leer je vrijwilligers versterkend werken? En hoe bewaak je dat?

**DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN,
HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN**

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

→ **De randvoorwaarden**

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

PRAKTISCHE UITWERKING

Momenten

Bepaal samen met de partners vaste momenten.

Op welke momenten kan je de meeste mensen bereiken?

Op welke momenten zijn diensten bereikbaar?

Op welke momenten vind je voldoende actieve vrijwilligers?

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN,
HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

→ **De praktische uitwerking**

Ontstaan en context

Middelen en materiaal

Wat voorzie je in het formulierengedeelte voor alle vrijwilligers?

- een **laptop** met wifiverbinding. De laptop voldoet om te printen, documenten voor aanvragen digitaal op te laden, een brief te schrijven, online iets op te zoeken ...;
- toegang tot een **kopieermachine** en een **scanner**;
- een **telefoon** met luidsprekerfunctie om samen met mensen te kunnen bellen naar diensten;
- doorverwijsbrieven** van diensten waar je frequent naar doorverwijst. Daarop staat informatie zoals de openingsuren, het adres en de bereikbaarheid, een foto van de gevel, telefoonnummers, ruimte om een vraag te vermelden, gegevens van persoon zelf, wat je moet meenemen en wie je bent als doorverwijzer;
- kaarten** om de vraag van de bezoeker te noteren als ondersteuning om zelf naar de dienst te gaan;
- folders** van diensten;
- standaardmateriaal** zoals leeg A4-papier, pennen en enveloppen;
- een **kaartlezer**;
- andere:**

Wat voorzie je in het ontmoetingsgedeelte?

- mokken en glazen, lepels, thermossen** voor koffie en thee, suiker en melk, **kannen** met water;
- tafels en stoelen**, gezellig opgesteld;
- gratis wifi en enkele laptops** waarmee bezoekers zelf op het internet kunnen;

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

→ **De praktische uitwerking**

Ontstaan en context

materiaal waarmee mensen in gesprek geraken, kranten of tijdschriften en folders van werkingen;

andere:

→ Spreek af welke partner het materiaal voorziet en hoe dat gefinancierd wordt.

EEN MAILACCOUNT VOOR VRIJWILLIGERS OF NIET?

Koffie & formulieren in Antwerpen voorziet geen account voor vrijwilligers van waaruit ze mails kunnen sturen. Vrijwilligers hebben 2 opties:

- Ze ondersteunen de bezoeker om zelf met een eigen e-mail-adres te werken, zodat de bezoeker ook rechtstreeks de reactie ontvangt.
- Ze zoeken een alternatief waarmee de bezoeker kan werken: telefoon, fysiek contact, post ...

Maar de vrijwilligers botsen hierbij steeds meer op problemen. Bij sommige diensten kan je alleen digitaal documenten bezorgen of vragen stellen. Ook bepaalde aanvragen kunnen enkel digitaal en soms moet je documenten scannen en opladen. Hierdoor botst Koffie & formulieren zowel op de grenzen van de privacywetgeving als op de snelheid van digitalisering en de gevolgen ervan.

Is er geen andere oplossing? Dan kan het mailverkeer via de hulpverlener verlopen. Die wordt dan echter de tussenpersoon tussen de dienst en de bezoeker en is onderhevig aan het beroepsgeheim.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

→ **De praktische uitwerking**

Ontstaan en context

Verloop, evaluatie en bijsturing

Wanneer en hoe plan je het regelmatig overleg tussen de werkers van de hulpverleningsorganisatie en de buurtactor? Wie is daarvoor verantwoordelijk?

Wanneer plan je het halfjaarlijkse overleg tussen de coördinatoren van de plaatselijke werkers?

Welke momenten plan je voor je vrijwilligers?

Briefing voor of na de activiteit / regelmatige of occasionele bijeenkomsten / ...

Verantwoordelijke voor de uitnodiging:

Verantwoordelijke voor de voorbereiding:

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN,
HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

→ De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Welke afspraken gelden als 1 van de werkers afwezig is?

De hulpverleningsorganisatie kan niet aanwezig zijn:

De buurtactor kan niet aanwezig zijn:

TIPS

- Plan regelmatig overleg tussen de werkers van de hulpverleningsorganisatie en van de buurtactor om de activiteit goed te laten verlopen. Voorbeelden van agendapunten:
 - De inwerking van nieuwe vrijwilligers, wat loopt moeilijker bij wie, bespreking en evaluatie van vrijwilligers die ingezet worden ...
 - Elementen die bij de vrijwilligers extra onder de aandacht moeten gebracht worden, zoals versterkend werken.
 - Casebespreking om na te gaan of de partners op één lijn staan qua visie en aanpak.
 - Opvolging van Koffie & formulieren: wat is de huidige situatie ten opzichte van de wenselijke situatie, welke bijstellingen zijn nodig?
 - Toeleiding en impact op de werking.
 - Bespreking van de resultaten van de registratie.
 - Het beleidsspoor rond specifieke thema's zoals belastingen: wat betekent dit voor Koffie & formulieren?
 - De eigen samenwerking.
 - Elkaar informeren over een eigen werking of project als er een invloed is op de samenwerking. Voorbeeld: de buurtactor plant tijdens het ontmoetingsgedeelte activiteiten om politiserend te werken rond sociale bescherming.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN,
HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

→ De praktische uitwerking

Ontstaan en context

- Plan zeker 2 keer per jaar een overleg tussen de coördinatoren van de plaatselijke werkers om na te gaan of er onderwerpen over de wijken heen moeten besproken worden, bijkomende afspraken moeten gemaakt worden ...
- Maak duidelijke afspraken over wat er gebeurt als een van de werkers afwezig is.

WAT GEBEURT ER BIJ AFWEZIGHEID? DE REGELS IN ANTWERPEN

- De werkers melden zo snel mogelijk dat ze afwezig zullen zijn. De afspraak is dat afwezigheid minstens 1 dag vooraf gemeld wordt.
- Kan de eigen organisatie niet voor vervanging zorgen? Dan geldt deze procedure:
 - Niemand van CAW kan aanwezig kan zijn: het formulierengedeelte gaat niet door. Het ontmoetingsluik gaat wel door met aanwezigheid van de SAAMO-medewerker.
 - Niemand van SAAMO kan aanwezig zijn: zowel het ontmoetingsgedeelte als het formulierengedeelte gaat niet door.
- Per Koffie & formulieren is er een WhatsApp-groep van de vrijwilligers: ze worden daarin zo snel mogelijk geïnformeerd over wijzigingen.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

→ **De praktische uitwerking**

Ontstaan en context

Ontstaan & context

Vanaf 2006 investeerde Stad Antwerpen met partners in de Sociale Infopunten: plaatsen waar je terecht kon met allerlei vragen over sociale dienst- en hulpverlening. Concreet ging het om een netwerk van bestaande diensten die via een label toonden dat zij een Sociaal Infopunt waren. Het label hing bij sociale centra, dienstencentra, wijkkantoren en districtshuizen, mutualiteiten, vakbonden en CAW.

Maar anno 2014 volgden veel diensten de tendens om terug te plooiën op hun kerntaken. Aanspreekpunten werden meer aanbodgestuurd. Het Sociaal Infopunt liep op zijn einde.

In combinatie met de uitdagingen van de veranderende maatschappij ontstond er een grotere druk op het onthaal van CAW maar ook op het buurtwerk van SAAMO. We spreken over een periode waarin de vermaatschappelijking van de zorg vorm krijgt, de digitalisering definitief haar intrede doet, de inburgerings- en integratiesector hervormt en de stedelijke dienstverlening centraliseert.

Het CAW zag steeds meer cliënten met een nood aan ontmoeting én aan praktische administratieve ondersteuning. Ook bij het publiek van SAAMO nam de administratieve nood toe. Het buurtwerk zocht naar manieren om op die vraag in te spelen. Beide organisaties bundelden hun krachten in een nieuw experiment. Ze wilden mensen op maat en op een gepaste manier helpen, werken aan preventie via ontmoeting, en een brug creëren tussen het lokale buurtwerk en professionele hulp.

Dat experiment mondde uit in Koffie & formulieren zoals het vandaag beschreven staat in deze nota.

DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

Colofon

TEKST

Leen Van den Bulck, projectcoördinator, SAAMO Antwerpen
Inte Verelst, beleidsmedewerker basis maatschappelijk werk, CAW Antwerpen

FOTO'S

Linde van Beek en Rose-Ann Melis

VORMGEVING

Goed Goed

MEER INFO

leen.vandenbulck@saamo.be - 0494 54 41 42

inte.verelst@cawantwerpen.be - 0478 90 06 48

sanghmitra.bhutani@samvzw.be - 0490 57 96 24

Een uitgave van SAM, steunpunt Mens en Samenleving, SAAMO Antwerpen en CAW Antwerpen

Februari 2024



DEEL 1 — KOFFIE & FORMULIEREN, HET MODEL, TIPS EN LEIDRADEN

Voorwoord

Koffie & formulieren

Bouwstenen

Vrijwilligerswerking

Aandachtspunten

DEEL 2 — AAN DE SLAG

De samenwerkingsovereenkomst

De randvoorwaarden

De praktische uitwerking

Ontstaan en context

