

OPSTAP!

TALENT IN VRIJE TIJD!

HET VRIJETIJDSTRAJECT

Wat en hoe?

Inhoud

1	Inleiding	2
2	De fasen van een vrijetijdstraject.....	3
2.1	Kennismaken	3
	Hulpmiddelen	3
2.2	Vraag verduidelijken.....	4
	Hulpmiddelen	4
2.3	Zoeken	5
	Hulpmiddelen	5
2.4	Matchen	5
	Hulpmiddelen	5
2.5	Nazorg	6
3	Vastlopende trajecten	6
4	Rapportage	7
4.1	Intern	7
4.2	Naar de doorverwijzer	7
4.3	Naar de klant	7
4.4	Wachtlijst.....	7
4.5	Jaarlijkse rapportage VAPH	7

1 Inleiding

VOC Opstap biedt vrijetijdstrajectbegeleiding aan voor mensen met een ondersteuningsnood. Schouder aan schouder zoeken we met de klant naar zijn of haar interesses en talenten en helpen hen om nieuwe stappen te zetten in hun vrijetijdsbesteding. We zoeken naar een zinvolle invulling van hun vrije tijd. Dit gaat van een nieuwe hobby, inschrijven in een sportclub tot vrijwilligerswerk. Dit document omschrijft onze 'ideale' werkwijze. In de praktijk merken we dat ieder traject **uniek** is en **maatwerk** vraagt. Geen enkele klant heeft dezelfde vraag. Elk heeft andere zwaktes en sterktes, leeft in een andere context met zijn eigen rugzak. Ook iedere trajectbegeleider heeft zijn eigen stijl. Dit document geeft handvaten mee om ieder traject in goede banen te leiden.



Enkele aandachtspunten bij het begeleiden van een vrijetijdstraject:

- We gaan op zoek naar een zinvolle vrijetijdsbesteding, niet naar dagbesteding, laat staan werk.
- Randvoorwaarden komen zeker aan bod tijdens de trajectbegeleiding, maar we zijn geen psychologen. Wel verwijzen we door waar nodig.
- Een vrijetijdstraject bestaat uit verschillende fases. De overgang van de ene fase naar de andere is soms erg duidelijk, soms eerder flou en organisch. Wanneer nodig, nemen we één (of meerdere) stap(-pen) terug.
- De klant is eigenaar van zijn traject.
- De klant is gemotiveerd.
- Maak duidelijke afspraken omtrent de rol van de doorverwijzer van de klant. Bv.: Is hij/zij aanwezig op de gesprekken? Moet hij/zij op de hoogte gehouden worden van elke stap? ...
- Een vrijetijdstraject is eindig.

2 De fasen van een vrijetijdstraject

2.1 Kennismaken

De eerste stap is altijd een live kennismakingsgesprek in twee richtingen. Wij leren de klant kennen en hij ons. Tijdens het gesprek wordt de info-fiche gezamenlijk ingevuld.

Welke info krijgen we?

- Contactgegevens klant (Naam? Geboortedatum? Gsm-nummer? Manier van contactname? ...)
- Achtergrondinformatie (Netwerk? Gezondheid? Financieel? Mobiliteit? ...)
- Rol van doorverwijzer
- Vrijetijdsvraag (Wat? Regio? Wanneer? ...)

Welke info geven wij?

- Naam en functie in VOC Opstap
- Duiding van verschillende fasen in vrijetijdstraject
- Trajectbegeleiding is gratis
- Trajectbegeleiding is een gezamenlijk proces
- Trajectbegeleiding is eindig
- Algemene uitleg VOC Opstap (indien nuttig)
- ...

Na het eerste gesprek laten we de klant even bezinnen. We spreken af wie er terug contact opneemt. Bij sterkere klanten kan reeds een opdracht meegegeven worden, zoals bv. een invullijst van hun interesses.

Wanneer een traject overgenomen wordt door een andere trajectbegeleider, is het belangrijk dat deze fase opnieuw gebeurt. De klant en trajectbegeleider moeten elkaar leren kennen, vertrouwen moet opgebouwd worden.

Hulpmiddelen

- Info-fiche: verzamelen van gegevens, informatie
- Overzicht met verschillende stappen van een vrijetijdstraject
- Praatplaat 'drempels'
- Praatplaat 'vrije tijd'
- ...

2.2 Vraag verduidelijken

Via gesprekken verduidelijkt de trajectbegeleider de vraag van de klant. Hoe duidelijker de vraag, hoe gericht de volgende stappen in het traject. Sommige klanten hebben een duidelijke vraag, anderen weten totaal niet wat ze willen. Om zicht te krijgen op welke vrijetijdsbesteding past bij de klant, moeten we de persoon goed leren kennen en moeten ze zichzelf goed (leren) kennen. Dit doen we door hen zoveel mogelijk te laten vertellen.

- Wat hebben ze al geprobeerd? Waarom is dat stopgezet?
- Welke interesses zijn er?
- Welke drempels ervaren ze?
- ...

Sommige klanten hebben erg veel interesses. Dan moet er worden gefilterd naar een top drie, om van daaruit verdere stappen te zetten. Dit doen we door bijvoorbeeld na te gaan wat de klant absoluut niet wil. Soms is de blik van de klant te nauw. Ze hebben geen weet van wat er allemaal bestaat. Dan bekijken we samen wat er allemaal is of geven we als opdracht mee om de site van hun woonplaats te bekijken. In sommige gevallen geven we folders en affiches mee. Of doen we een droomoefening. Dit vooral bij klanten die weinig inzicht hebben in hun wensen of interesses. We dromen en laten eventuele drempels nog niet aan bod komen. We kunnen het gesprek ook aanwakkeren door heel wat foto's van vrijetijdsactiviteiten te tonen.

We verzamelen ook heel wat praktische informatie.

- Wanneer heeft de klant vrije tijd?
- Waar willen ze aan vrije tijd doen (thuis of op verplaatsing)?
- Met wie willen ze aan vrije tijd doen?
- Wat mag het kosten? Hebben ze recht op korting?
- Fysieke beperkingen? Geestelijke beperkingen? Engagement?
- ...

Hulpmiddelen

- Interesselijst
- Folders
- Weekschema
- Foto's/picto's
- ...

2.3 Zoeken

Samen met de klant gaan we effectief op zoek naar een mogelijke vrijetijdsinvulling. De klant wordt zoveel als mogelijk betrokken. Hij is op de hoogte van elke stap die je neemt. Ook kan de klant zelf zaken opzoeken, bellen naar een club voor meer info, enzoverder. Dit kan eventueel in het bijzijn van de trajectbegeleider. Dit alles gebeurt op het niveau en tempo van de klant.

De mogelijkheid/nood tot een buddy wordt besproken/onderzocht. We maken een 'zoekertje', plaatsen die op verschillende sociale kanalen en hangen deze intern op. Ook contacteren we organisaties, verenigingen met de vraag naar een mogelijke samenwerking, doorverwijzing, gezamenlijke zoektocht of in het beste geval een buddy.

We trachten ervoor te zorgen dat er meer dan 1 plan is. Bouw gerust verder op de top drie die de klant eerder aangaf. Op die manier worden teleurstellingen zoveel mogelijk vermeden.

We bespreken met de klant de randvoorwaarden van de vrijetijdsinvulling.

- Materiaal (bv. Zwembroek? Racket? Aangepaste kledij?)
- Mobiliteit (bv. Adres? Route? Regeling van bus of trein?)
- Korting (Is er een korting mogelijk? Vrijetijdspassen? Invaliditeitskorting? Eerste maal gratis proberen?, ...)
- ...

Hulpmiddelen

- Algemene adressenlijst SharePoint (doorverwijzers, organisaties, verenigingen, ...)

2.4 Matchen

In deze fase laat je de klant kennismaken met de club, organisatie en omgekeerd.

We bespreken samen met de klant hoe we dit aanpakken. Zal de klant zelf contact opnemen en op welke manier? Gaat de klant zelf tot daar of gaan jullie samen? De klant geeft zelf aan voor welke stappen en hoe hij hulp kan gebruiken. We lijsten samen met de klant de vragen op die worden gesteld tijdens de eerste kennismaking met de vrijetijdsaanbieder. Ook worden de ondersteuningsnoden besproken die worden meegegeven aan de vrijetijdsaanbieder.

Aan de organisatie, club wordt bijvoorbeeld gevraagd of de klant een eerste maal gratis kan deelnemen om te proeven. Ook vragen we of ze kunnen inspelen op deze ondersteuningsnood en of ze hier hulp bij nodig hebben. VOC Opstap geeft ook de nodige ondersteuning en tips aan de aanbieders om zo de draagkracht van deze organisaties te respecteren.

Hulpmiddelen

- Aanvraagformulier vrijwilligerswerk: ziekte-uitkering
- Aanvraagformulier vrijwilligerswerk: brugpensioen
- ...

Het vrijetijdstraject
Wat en hoe?

2.5 Nazorg

Na de start van de klant bij de vrijetijdsaanbieder nemen we contact op met zowel de klant als de vrijetijdsaanbieder. We vragen aan beide partijen wat hun ervaringen, hun opmerkingen, hun vragen zijn. We toetsen af of de match goed gemaakt is. Ook na de eerste deelname blijven we contact houden met de klant om te zien of alles goed blijft lopen. De intensiteit hangt af van de nood van de klant.

We melden duidelijk aan de klant wanneer een traject effectief afloopt en ook de nazorg stopt. De klant weet dat hij altijd contact mag opnemen wanneer er toch problemen opduiken of bij een nieuwe vrijetijdsvraag.

3 Vastlopende trajecten

Sommige trajecten lopen erg vlot, andere kennen een eerder hobbelig parcours. We letten er op om op het eind van iedere afspraak de gemaakte actiepunten te noteren en mee te geven met de klant. We leggen een nieuwe datum vast of noteren wie initiatief neemt om de volgende afspraak vast te leggen. Indien gewenst, alsook een nieuwe datum voor de opvolging. Die duidelijkheid appreciëren veel van onze klanten.

Wanneer een klant niet meer te bereiken is, geven we niet onmiddellijk op. We sturen een bericht via sociale media, voicemail, sms, brief met de boodschap dat we het traject willen vervolgen. Wanneer er geen reactie komt, sturen we een brief, mail, voicemail, SMS met de boodschap dat het vrijetijdstraject stopt. Ze moeten zelf contact opnemen om het traject verder uit te voeren of een nieuw vrijetijdstraject met een nieuwe vrijetijdsvraag op te starten.

Wanneer een klant driemaal niet komt opdagen naar een afspraak zonder geldige reden, stoppen we het traject. Driemaal is een maatstaaf. Dit aantal kan individueel worden aangepast, naargelang eigen inschatting van eigen motivatie en inzet. Ook hier sturen we een brief, mail, voicemail, SMS zoals hierboven.

Als we merken dat de klant niet (meer) gemotiveerd is, proberen we de motivatie aan te wakkeren door op de voordelen van vrijetijdsbeleving te wijzen. Wanneer de motivatie blijft ontbreken, stoppen we het traject. Ook terug een brief, mail, voicemail, SMS zoals hierboven aangegeven.

4 Rapportage

4.1 Intern

VOC Opstap houdt van ieder traject een trajectsjabloon bij. Het trajectsjabloon vind je op SharePoint. Dit is een logboek met daarin de contactgegevens van de klant en doorverwijzer, alle contactmomenten en belangrijkste afspraken, al het opzoekwerk, belangrijke mededelingen, ... Per traject wordt 1 trajectsjabloon ingevuld.

Op het maandelijkse trajectoverleg (met alle trajectbegeleiders) bespreken we alle trajecten inhoudelijk aan de hand van het trajectsjabloon. Loop je ergens vast? Wil je feedback over bepaalde zaken? Wil je meer info over een bepaald iets? Op het trajectoverleg kunnen de trajectbegeleiders met hun vragen terecht in een veilige omgeving.

Wanneer de trajectbegeleider van een klant wijzigt, wordt dit vermeld in het trajectsjabloon en op het trajectoverleg. Ook de klant en de doorverwijzer wordt op de hoogte gebracht.

4.2 Naar de doorverwijzer

Zoals eerder vermeld, maak je duidelijke afspraken met de (eventuele) doorverwijzer omtrent rapportage. Wil de doorverwijzer niet op de hoogte worden gehouden? Dan hoeft er geen rapportage te gebeuren. Is de doorverwijzer aanwezig op elk contactmoment? Wil de doorverwijzer via mail op de hoogte gehouden worden? Dit spreek je onderling af, maar altijd met toestemming van de klant. Het is aan de klant om te beslissen welke info aan de doorverwijzer wordt bezorgd en welke niet.

4.3 Naar de klant

Ook de rapportage naar de klant wordt onderling afgesproken. Sommige klanten willen weten naar welke vrijetijdsaanbieders werd gebeld, andere enkel de samenvatting. De trajectbegeleider houdt hier rekening mee.

4.4 Wachtlijst

Om de kwaliteit van de trajecten en de caseload van de trajectbegeleiders te respecteren hebben we een wachtlijst opgemaakt op SharePoint. Deze wordt op chronologische wijze opgevolgd en besproken op het trajectoverleg.

4.5 Jaarlijkse rapportage VAPH

Op SharePoint staat ook een samenvattend document met daarin het overzicht van alle opgestarte vrijetijdstrajecten. Ook de trajectbegeleider en een aantal gegevens van de klant staan hier genoteerd. Dit overzicht hebben we nodig om jaarlijks te rapporteren aan VAPH.

Het vrijetijdstraject
Wat en hoe?