



Verslag Praktijktafel 2: Toeleiding via een Rap op Stap kantoor

Veel gemeenten zijn nog op zoek naar manieren om te bemiddelen en toe te leiden naar het vrijetijdsaanbod in hun gemeente. Een manier om hier aan te werken is via een Rap op Stap kantoor. Rap op Stap is een laagdrempelig reisbemiddelingskantoor voor mensen met een beperkt budget. Er kunnen zowel vakanties en daguitstappen als sport- en cultuuractiviteiten geboekt worden in een Rap op Stap kantoor. De medewerkers helpen ook met het samenstellen van een budget en het uitzoeken van geschikt vervoer. We nodigen zowel Iedereen Verdient Vakantie uit als een lokaal Rap op Stap kantoor zodat je heel concreet kan kennismaken met de praktijk van een Rap op Stap kantoor. Je vindt [hier](#) het overzicht van alle Rap op Stap kantoren.

Sprekers: Carine Geboers, netwerkverbinder Iedereen Verdient Vakantie, Rudy Van der Ween (Rap op Stap Gent), Hanne Weckx (Rap op Stap Balen), Sarah Desmedt (Demos)

1. Wat is Rap op Stap kantoor?

Een vrijetijd- en reisbemiddelingskantoor waar mensen met een beperkt inkomen het aanbod van het Fonds Vrijetijdsparticipatie, Iedereen Verdient Vakantie en lokaal aanbod kunnen boeken. De medewerker van Rap Op Stap zorgt ervoor dat de bezoeker zijn uitstap van a tot z kan plannen.

2. Wie is vzw Horizont?

Zijn de pioniers van Rap Op Stap. Deze vzw is ontstaan in Limburg en is enkel in die provincie actief. Later is het concept “Rap Op Stap”, met de hulp van Toerisme Vlaanderen, uitgerold in heel Vlaanderen. Vzw Horizont biedt Limburgse steden en gemeenten de service aan om Rap Op Stap kantoren uit te baten via sociale tewerkstelling (LDE). Naast deze service bieden ze nog themapakketten en themavakanties aan.

3. Biedt Horizont deze service ook aan in andere provincies of zijn er andere initiatieven?

Horizont is enkel actief in Limburg. De Provincie Oost- Vlaanderen biedt een subsidie aan van 3000 euro per jaar per Rap Op Stap kantoor. Met een maximum van 8000 euro gedurende drie jaar.

4. Hoe stem je UITPAS af op Rap op stap?

Het is een voordeel als je nog met alles moet starten. Dan kan je van in het begin alles stroomlijnen. Zo kan je zorgen dat UITPAS kansentarietief betrekking heeft op zoveel mogelijk aanbod in de gemeente en dat het volledige aanbod gekend is in het Rap Op Stap kantoor. Je kan

de UiTPAS (kansentarief) verkopen in het Rap Op Stap kantoor zodat boekingen onmiddellijk kunnen gebeuren aan kortingstarief.

5. Hoe breed moet je de info over Rap Op Stap verspreiden? Kan het dat we hierdoor de verkeerde mensen aantrekken? Bijvoorbeeld mensen die geen recht hebben op kortingstarief.

Zorg voor een duidelijke communicatie zowel intern als extern. Wat is een Rap Op Stap Kantoor en welke service mogen mensen verwachten? Zorg dat de criteria “mensen in armoede”, en hoe je dit eventueel moet controleren, voor alle medewerkers duidelijk is. Als je net start met een kantoor breng je best eerst de sociale organisaties en brugfiguren goed op de hoogte. Zij zijn ambassadeurs en helpen mee de juiste info te verspreiden.

6. Welke locatie is geschikt om een Rap Op Stap kantoor te starten?

Er bestaat geen perfecte locatie. Een geschikte locatie is zeer context gebonden. Sommige steden en gemeenten kiezen bewust om dit niet in een OCMW of sociale dienst te doen, anderen doen dit net wel. Het is interessant om een locatie te nemen waar verschillende dienstverleningen samen zitten. De kans is dan groter dat mensen bij toeval de werking leren kennen en de drempel om langs te komen is dan meestal ook veel lager.

7. Krijgen medewerkers van Rap op stap een opleiding?

Vanuit Iedereen Verdient Vakantie wordt een opleiding voorzien over de werking en de boekingsite. Ook het Fonds biedt een opleiding aan. Naast de vormingen zijn er ook netwerkmomenten. Door vinger aan de pols te houden weten het Fonds en Iedereen Verdient Vakantie redelijk goed welke opleidingsnoden er zijn. Zo waren er in het verleden ook sessies over ‘omgaan met gevoelige informatie’, ‘vrijwilligerswerk: rechten en plichten’, ‘Hoe ga ik om met teleurstelling als een uitstap niet kan doorgaan’, ...

8. Hoe vind je vrijwilligers?

Soms bieden ze zich spontaan aan. Vaak stappen vrijwilligers over van het ene vrijwilligerswerk naar het andere. Je kan werken met vrijwilligersloketten waar mensen die vrijwilligerswerk willen doen zich kunnen aanmelden en info krijgen. Maak zeker een reservelijst aan op gemeentelijk niveau als dit er nog niet is. Je kan wervings- en netwerkevenementen organiseren. Je kan een oproep doen naar vrijwilligers in het lokaal krantje. Zorg voor duidelijke communicatie. Wat houdt het vrijwilligerswerk in? Concreet maken, maar toch ruimte laten zodat mensen het vrijwilligerswerk op hun manier kunnen invullen. Kunnen mensen eerst proeflopen? Geen te grote engagementen vragen.

Give a day <https://www.giveaday.be/>

9. Hoe hou je vrijwilligers gemotiveerd?

Facebookactie (like & share). Laat vrijwilligers zelf een uitstap organiseren. Andere mensen kunnen dan intekenen op deze activiteit. Organiseer netwerkmomenten. Vrijwilligers zelf ideetjes laten aanbrengen hoe je meer mensen kunt aantrekken. Zorg dat je als begeleider/coördinator zelf ook vaak aanwezig bent. Uw aanwezigheid kan enthousiasmerend en ondersteunend werken. Laat ze in Duo's werken.

10. Moet je in een Rap Op Stap kantoor altijd met vrijwilligers werken?

Nee moet niet, maar de meeste doen dit wel. Het is een meerwaarde om met mensen uit de doelgroep te werken. In het begin vraagt dit wel een intensieve coaching. Het voordeel om mensen uit de doelgroep als vrijwilliger te hebben is dat ze zich beter kunnen verplaatsen in de noden van de klant. Verder zijn ze ook goed in het laagdrempelig uitleggen van procedures en aanbod en kennen ze zeer goed de verschillende kortingssystemen.

11. Zijn er momenten die goed of minder goed zijn als openingsuur voor een Rap Op Stap kantoor.

Dat is zeer context gebonden. Het is interessant om wekelijks minstens 1 moment per week toegankelijk te zijn. Sommige kantoren zijn 3 keer per week toegankelijk. Naast de kantooruren is het goed om te overwegen of het mogelijk is om één keer per maand 's avonds of in het weekend toegankelijk te zijn. Naast de openingsuren van het kantoor kan je eventueel ook te bereiken zijn voor vragen via mail en of telefoon.

12. Is er een bepaald moment in het jaar dat beter is om te communiceren over het aanbod?

Ook dit is context gebonden. Het is interessant om het aanbod doorheen het jaar verschillende keren te communiceren. Zo worden mensen die twifelen meerdere keren per jaar geprikkeld om te participeren aan vrijetijd. Om te weten welke momenten goed zijn moet je dit afstemmen met brug- en sleutelfiguren.

13. Communicatiemix?

- De meeste kantoren hebben een eigen Facebookpagina
- Sommige steden en gemeenten kiezen er net bewust voor om de communicatie niet via een aparte Facebookpagina te doen, maar alle info te verspreiden via de algemene Facebook van de stad.
- Berichten via het infobord van de lokale dienstencentra
- Telefoneren, Messenger, SMS, WhatsApp, Huisbezoek (mensen voelen zich niet vergeten).
- Veel mensen hebben wel een smartphone, maar geen emailadres of geen computer.
- Besloten groep op Facebook kan interessant zijn, maar is dit niet altijd. Wie wil je hiermee bereiken? Wat wil je hieruit halen? Een besloten groep kan wel een safe zone zijn waar 'de doelgroep' op een discrete manier met elkaar kan babbelen.

14. Kunnen scholen een goeie partner zijn van een Rap op Stap kantoor?

- Er verscheen ooit een publicatie over Rap Op Stap in magazine Klasse.
- Langsgaan op oudercontacten. Info meenemen in de scholennieuwsbrief
- Iedereen Verdient Vakantie informeert CLB's en brugfiguren

15. Hoe intensief is het om een Rap op Stap kantoor open te houden?

Je kan met vrijwilligers werken, maar vaak worden deze ondersteund door een betalende kracht. Er zijn piekmomenten voor de paasvakantie en voor de zomervakantie. In het najaar is het meestal een stuk rustiger. Als je werkt met vrijwilligers moet je in het begin veel investeren in de ondersteuning, maar de vruchten kan je nadien wel plukken.

16. Is het te integreren in de functie van een maatschappelijk werker?

Dit kan, maar een maatschappelijk werker aan het OCMW ondersteunt vooral zijn/haar eigen cliënten. Sociaal culturele werkers, brugfiguren of opbouwwerkers hebben vaak meer ruimte om breder te communiceren en te ondersteunen.

Verslag: Sarah Desmedt