

Good practices

Gentse bouwstenen om te weten of we op de goede weg zitten

Riso Gent vzw, Dok Noord 7, 9000 Gent – Tel.: 09 223 95 15 - E-mail: ann.bonte@risogent.be

Het project ...

'Goede criteria vinden op basis waarvan we kunnen beoordelen of onze projecten sociale uitsluiting tegengaan.' Dit was de opdracht van het Europees project Good Practices. In 5 Europese landen zetten beroepskrachten, projectmedewerkers en vrijwilligers zich samen om hier rond te werken.

Dit boekje is één van de resultaten van de Gentse werkgroep. We presenteren je 7 criteria waaraan opbouwprojecten moeten voldoen, willen ze de (kans)armoede bestrijden.

... Het huis

'Een huis' vonden we een mooi symbool om onze criteria te illustreren.

Om armoedebestrijdend te zijn moet een opbouwproject:

- ... starten van onderuit en democratisch werken
= de noodzakelijke fundering
- ... bijdragen tot de structurele oplossing van een collectief ervaren probleem
= muren en het dak vormen de structuur
- ... voortdurend in overleg gaan
= de stoep is de plaats waar we een praatje slaan
- ... laagdrempelig en bereikbaar zijn
= iedereen komt graag in de keuken
- ... een groepswerking uitbouwen
= dit doen we in de living
- ... communiceren en informatie toegankelijk maken
= sluit nooit alle deuren en ramen
- ... kansen scheppen
= zorgt voor meer comfort in onze woning



Maar een huis heeft ook nog vele andere kamers want elk project is uniek. Ook wordt er dikwijls gesleuteld aan een huis net zoals een project doorheen de tijd verandert. Zo kan je kamers bijmaken, een veranda bouwen, ... dus nieuwe criteria toevoegen.

Met dank aan de architecten van het huis: Ilona, Martine en Chantal van vzw Wijkresto & Co - Nieuw Gent / Natasha van vzw 't Vergiet / Iliana, Anne-Marie, Hilde, Fatih en Mehmet van vzw Buurtdiensten Gent-Noord / Stef van het project Duurzaam Huis / Wim, Stéphanie, Anniek en Ann van vzw Riso Gent / Dirk van Dienst Stedenbeleid en Bart van het kabinet Sociale Zaken / Gerard van Viboso en CEBSD en Anja van de Universiteit

Doel van het instrument?

Vooraleer dieper in te gaan op het instrument zelf, is het belangrijk nog even stil te staan bij de bedoeling ervan.

1. Een discussie over kwaliteit op gang brengen

Het Good Practices instrument heeft niet de bedoeling om kwantitatieve gegevens over het project te verzamelen, maar om de kwaliteit ervan in kaart te brengen. Het is niet de enige manier van evalueren, maar een aanvullende.

2. Samen met doelgroepen het project screenen

Het instrument werd ontwikkeld voor gemengde groepen. Het is niet de bedoeling om het enkel met professionelen door te nemen, het is evenmin de bedoeling om het individueel te overlopen. Stel een groep samen die representatief is voor je werking.

3. Een zicht krijgen op sterktes en zwaktes

Door het instrument krijg je een beter zicht op sterke en zwakke punten van de werking waarmee je vervolgens aan de slag kan/moet gaan.

Hoe is het instrument opgebouwd?

Het instrument bestaat uit 3 onderdelen: de introductiepagina en deze korte handleiding, de 7 evaluatiecriteria en een 'beoordelingsfiche'.

We bekijken de criteria:

1. Elk criterium wordt op eenzelfde manier ingeleid, namelijk:

Om armoedebestrijdend te zijn moet een opbouwwerkproject...

Daarna volgt het criterium:

Bijvoorbeeld: *'communiceren en informatie toegankelijk maken'*

Hierbij wordt telkens de verwijzing gemaakt naar een deel van een huis, in dit geval: *Sluit nooit alle ramen en deuren.*

2. Kernwoorden en belangrijke aspecten

Hier beschreef de Good Practices-groep wat zij belangrijk vonden.

Dit moet als aanzet dienen tot een groepsdiscussie waarbij je het criterium verder uitklaart (Wat betekent een goede communicatie en informatie voor ons? Wat is er belangrijk?). Doel is dat iedereen het criterium begrijpt, kan meepraten,...

3. De vragen

Beantwoord samen de vragen die vermeld staan. De vragen zijn heel ruim en je zal zien dat elke vraag een hele resem nieuwe vragen kan oproepen. Het is de bedoeling zo diep mogelijk te graven en zo volledig mogelijk te antwoorden.

Bijvoorbeeld

Welke (schriftelijke) informatie wordt verspreid? Aan wie? Wanneer?

In het zoeken naar antwoorden op deze vraag kom je op nieuwe vragen als:

Welke info is enkel voor insiders? Onder welke vorm wordt info verspreid?

Welke info is opvraagbaar? Krijgt iedereen voldoende info? ...

4. Evaluatie

Eens je ten gronde van gedachten gewisseld hebt over het criterium en de vragen, maak je een globale evaluatie. Er zijn 4 stappen te nemen, en dit doe je telkens in consensus.

- ⇒ Bepaal eerst hoe belangrijk het criterium is voor je werking op een schaal van 5.
- ⇒ Bepaal dan hoe goed je op dit moment denkt te scoren, op een schaal van 10.
- ⇒ Omschrijf nu een 'Good Practice' in verband met het criterium.
M.a.w. op welk punt ben je zo goed dat je een voorbeeld kan zijn voor anderen?
- ⇒ Omschrijf ten slotte ook een werkpunt op dit vlak.

Bijvoorbeeld:

We bepalen dat 'communicatie' belangrijk is voor onze werking: score 4/5. Maar op dit moment schort nog een en ander aan ons beleid en daarom geven we onszelf maar een 6/10. Een goede praktijk is onze 'begrijpbare' nieuwsbrief die mee aangestuurd wordt door de doelgroep. Een werkpunt is dat bewoners die niet rechtstreeks bij het project betrokken zijn geen beeld hebben over de werking.

Het resultaat

In totaal zijn er dus **7 dergelijke criteria** te bespreken.

Eens je ze allen hebt doorgenomen, maak je de eindbalans op:

Selecteer de 3 'beste praktijken' uit je werking en de 3 werkpunten waar je komend jaar aan wil werken.

De '**best practices**' dienen vooral voor extern gebruik:

gebruik ze om je werking te promoten, om in werkingsverslagen op te nemen, om dossiers te stofferen, om ze uit te wisselen met collega's, ...

De **werkpunten** zijn bedoeld om je interne werking te verbeteren, om in de toekomst meer kwaliteit te bieden. Vertaal ze in (haalbare) doelstellingen voor komend jaar.

Meerwaarde van het instrument

Het instrument is een zinvol en bruikbaar product dat een aantal kwaliteitsaspecten met betrekking tot sociale uitsluiting in kaart brengt. Maar welke meerwaarden omschrijven leden van de Good Practices groep zelf? Hieronder vind je enkele van hun uitspraken:

- Er kan een meer diepgaande evaluatie gemaakt worden, samen met de doelgroep.
- De resultaten helpen om bewustere beleidskeuzes te maken.
- Je móét een proces op gang te brengen. Het dwingt je om samen te discussiëren.
- Iedereen, van bewoner tot werker, begrijpt wat er met de criteria bedoeld wordt.
- Goede praktijken worden verzameld op projectniveau en kunnen op organisatieniveau verder aangewend worden.
- Het geeft de organisatie een checklist om elk project op dezelfde criteria te evalueren.
- Je kan makkelijker ervaringen uitwisselen met collega's.
- Jong of oud, hooggeschoold of laaggeschoold, ... iedereen kan zijn mening geven.

Hoe aan de slag gaan?

Het instrument biedt een kader en een methodiek op basis waarvan men een project kan evalueren. Het is echter geen kant-en-klaar product. Naargelang de groep kan het op een andere manier toegepast worden. Het vergt inzet, creativiteit en tijd van de opbouwwerker en de groep om ermee aan de slag te gaan. Hieronder vind je een aantal aanzetten om met het instrument te werken.

Plannen!

Hou er rekening mee dat de 7 criteria samen horen. Probeer ze dus—indien mogelijk—allemaal te behandelen. Je zal dit echter gefaseerd moeten doen, bijvoorbeeld:

- ⇒ 1 criterium per bijeenkomst
- ⇒ een aantal criteria in het voorjaar en een aantal in het najaar
- ⇒ 1 volledige dag wijden aan alle criteria
- ⇒ ...

Hoe dan ook, het is belangrijk dat je de tijd neemt om ermee aan de slag te gaan én dat je er een planning voor opmaakt. Gooi de criteria niet zomaar, zonder voorbereiding op tafel.

Het instrument

Dit boekje is bedoeld als leidraad voor de begeleider. Niet elke deelnemer hoeft er eentje te hebben. Je kan net zo goed de thema's op flappen schrijven, ze projecteren (op het secretariaat kan je slides lenen van de werkblaadjes), ...

Methodieken

Op de website van VIBOSO vind je een ideeënkit met een aantal bruikbare methodieken.

Voor het uitklaren van het criterium:

- ⇒ Associatie

Voor het beantwoorden van de vragen:

- ⇒ Collage (met woorden)

Voor het bepalen van de score:

- ⇒ Flapgesprek

'Good Practices' en werkpunten kan je kiezen op basis van je scores.

Voor het vertalen van werkpunten in doelstellingen:

- ⇒ Weet je nog...?

Een globale methodiek die zeer bruikbaar is

- ⇒ **World Café** of ook nog Café dialogue (zie internet www.theworldcafe.com)



Vragen? Suggesties voor andere methodieken?
Geef ze door aan Ann Bonte of Annie Vandecasteele
Riso Gent vzw, Dok Noord 7, 9000 Gent, 09 223 95 15
ann.bonte@risogent.be of anniek.vandecasteele@risogent.be

...starten van onderuit en democratisch werken

= de noodzakelijke fundering

Kernwoorden en belangrijke aspecten

Starten van onderuit en democratisch werken veronderstelt een respectvolle houding (iedereen heeft mogelijkheden, open staan voor elkaar, ...), een doelgroep als actor (inzet van de doelgroep, bijsturing door de doelgroep, ...) en gemengde groepen (zowel qua scholing, geslacht, etniciteit, ...)



De vragen...

1. Op welke aspecten van de werking wordt de doelgroep betrokken?
2. Wordt de doelgroep die het project wil bereiken, echt bereikt?
3. Hoe zorgt het project ervoor dat elk individu kan deelnemen (participeren)?
4. Wie evalueert de werking?
5. Op welke manieren (hoe) worden mensen betrokken?

Evaluatie...

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----|---|---|---|---|---|---|----------------|---|----|
| Dit criterium is voor onze werking | nvt | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | erg belangrijk | | |
| Op dit moment scoren we op dit punt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Op dit vlak kunnen we een voorbeeld kunnen zijn voor anderen:

Dit is nog een werkpunt:

...bijdragen tot de structurele oplossing van een collectief probleem

= de muren en het dak vormen de structuur

Kernwoorden en belangrijke aspecten

Om dit te bereiken is het belangrijk maatwerk te leveren, een netwerk op te bouwen en beleidsbeïnvloedend te werken. Er moeten zowel doelstellingen op korte als op lange termijn worden geformuleerd. En dit niet enkel op vlak van resultaten, maar ook op vlak van proces.



De vragen...

1. Hoe kwam de werking tot stand?
2. Rond welke grondrechten wordt er gewerkt?
3. Wat zijn de doelen op korte en op lange termijn?
4. Hoe wordt de impact van het project gemeten?
5. Welke contacten zijn er met het beleid? Wie heeft die contacten?

Evaluatie...

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----|---|---|---|---|---|---|----------------|---|----|
| Dit criterium is voor onze werking | nvt | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | erg belangrijk | | |
| Op dit moment scoren we op dit punt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Op dit vlak kunnen we een voorbeeld kunnen zijn voor anderen:

Dit is nog een werkpunt:

...voortdurend in overleg gaan

= op de stoep spreken we elkaar aan

Kernwoorden en belangrijke aspecten

We overleggen samen met anderen: met partners, met medewerkers en vooral met de doelgroep. Je neemt de andere ernstig. Overleg gebeurt best van bij het begin tot op het eind. Indien nodig moet er ook bijgestuurd kunnen worden.



De vragen...

1. Welke soorten overleg zijn er binnen de werking?
2. Waar worden beslissingen genomen en door wie?
3. Met welke organisaties werkt het project samen?
4. Met welke andere organisatie wordt overlegd?

Evaluatie...

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----|---|---|---|---|---|---|----------------|---|----|
| Dit criterium is voor onze werking | nvt | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | erg belangrijk | | |
| Op dit moment scoren we op dit punt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Op dit vlak kunnen we een voorbeeld kunnen zijn voor anderen:

Dit is nog een werkpunt:

...laagdrempelig en bereikbaar zijn

= iedereen komt graag in de keuken

Kernwoorden en belangrijke aspecten

Laagdrempelig zijn betekent niet alleen goedkoop zijn of goede openingsmomenten hebben. Ook psychologisch moet de werking toegankelijk zijn. Mensen moeten een plaats krijgen, de werking moet sfeervol zijn en mag niemand uitsluiten.



De vragen...

1. Wat doet het project om nog meer mensen te bereiken?
2. Zijn er groepen die je nu niet bereikt en in de toekomst wel wil bereiken?
3. Hoe wordt er rekening gehouden met minder mobiele mensen?
4. Zijn er aangepaste openingsmomenten, prijzen, ...?
5. Welke drempels zijn er nog?

Evaluatie...

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----|---|---|---|---|---|---|----------------|---|----|
| Dit criterium is voor onze werking | nvt | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | erg belangrijk | | |
| Op dit moment scoren we op dit punt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Op dit vlak kunnen we een voorbeeld kunnen zijn voor anderen:

Dit is nog een werkpunt:

Om armoedebestrijdend te werken moet een opbouwproject...

...een groepswerking uitbouwen

= dit doen we in de living

Kernwoorden en belangrijke aspecten

Waar mensen samen komen is het belangrijk dat er wederzijds respect is. Je moet sociale contacten kunnen opbouwen, elkaar kunnen ontmoeten, ervaringen kunnen uitwisselen. Iedereen is mee verantwoordelijk voor de groep.



De vragen...

1. Hoe wordt er rekening gehouden met verschillen in de groep?
2. Hoe worden groepsafspraken gemaakt en opgevolgd?
3. Wat maakt dat mensen zich thuis voelen in het project?
4. Wat wordt er gedaan als iemand niet meer komt of afhaakt?

Evaluatie...

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----|---|---|---|---|---|---|----------------|---|----|
| Dit criterium is voor onze werking | nvt | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | erg belangrijk | | |
| Op dit moment scoren we op dit punt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Op dit vlak kunnen we een voorbeeld kunnen zijn voor anderen:

Dit is nog een werkpunt:

Om armoedebestrijdend te werken moet een opbouwproject...

...communiceren en informatie toegankelijk maken

= sluit nooit de alle ramen en deuren

Kernwoorden en belangrijke aspecten

Om met elkaar in communicatie gaan moet je vooral kunnen luisteren. Om kennis te kunnen uitwisselen moet informatie begrijpbaar zijn en op maat zijn van de groep. Als werker moet je kunnen doorverwijzen, info geven, uitwisseling stimuleren.



De vragen...

1. Welke (schriftelijke) informatie wordt verspreid? Aan wie? Wanneer?
2. Welke info van buiten het project is voor de deelnemers beschikbaar?
3. Hoe weet je of de (schriftelijke) informatie voor iedereen begrijpbaar is?
4. Is er genoeg info om mensen te kunnen doorverwijzen?

Evaluatie...

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----|---|---|---|---|---|---|----------------|---|----|
| Dit criterium is voor onze werking | nvt | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | erg belangrijk | | |
| Op dit moment scoren we op dit punt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Op dit vlak kunnen we een voorbeeld kunnen zijn voor anderen:

Dit is nog een werkpunt:

Om armoedebestrijdend te werken moet een opbouwproject...

...kansen scheppen

= zorgt voor meer comfort

Kernwoorden en belangrijke aspecten

Kansen scheppen voor individuen, voor de groep, voor de buurt. Mogelijkheden aanwenden en versterken zodat er winst is voor alle betrokkenen. Dit veronderstelt een stimulerende en ondersteunende houding.



De vragen...

1. Hoe krijgt iedereen de kans om iets bij te leren?
2. Welke voordelen hebben mensen door aan de werking deel te nemen?
3. Welke kansen scheidt de werking voor de buurt?
4. Welke groeikansen liggen er nog?

Evaluatie...

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----|---|---|---|---|---|---|----------------|---|----|
| Dit criterium is voor onze werking | nvt | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | erg belangrijk | | |
| Op dit moment scoren we op dit punt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Op dit vlak kunnen we een voorbeeld kunnen zijn voor anderen:

Dit is nog een werkpunt:

Beschrijf 3 aspecten van je werking die een voorbeeld kunnen zijn voor anderen

criterium:

criterium:

criterium:

Formuleer op basis van de werkpunten 3 concrete doelstellingen voor komend jaar

criterium:

criterium:

criterium: