VLAAMSE OUDERENRAAD

Handleiding - Methodiek

HOE KAN IK JE HELPEN

Organiseer een denkmoment over de dienstverlening in jouw omgeving

HOE
KAN IK
JE HELPEN

Hallo!

In het kader van de nieuwe sensibiliseringscampagne *'Hoe kan ik je helpen?'*, nodigt de Vlaamse Ouderenraad je uit om samen met ouderen in je gemeente, stad, ouderenraad, vereniging of organisatie na te denken over de dienstverlening in je omgeving. Om zo'n denkmoment in goeie banen te leiden, ontwikkelde de Vlaamse Ouderenraad een methodiek.

In deze handleiding vind je als begeleider alles wat je moet weten om zo'n denkmoment in goede banen te leiden.

We wensen je een inspirerend denkmoment toe!

De Vlaamse Ouderenraad

Neem deze handleiding zeker door ter voorbereiding van het denkmoment. Heb je daarna nog vragen? Aarzel dan niet om contact op te nemen met onze medewerkers van Vlaamse Ouderenraad · Lokaal. En als je besluit om een denkmoment te organiseren, mag je ons dat natuurlijk laten weten.

info@hoekanikjehelpen.be

Over de Vlaamse Ouderenraad

De Vlaamse Ouderenraad is het advies- en inspraakorgaan van ouderen bij de Vlaamse regering. De vzw is een overlegplatform van diverse organisaties van en voor ouderen. We streven naar een sterk ouderenbeleid in Vlaanderen, over alle beleidsdomeinen heen.

Vanuit de signalen en ervaringen van ouderen geven we beleidsadviezen, zetten we sensibiliseringsacties op, informeren we ouderen over wat hen aanbelangt en ondersteunen we onderzoek rond ouderen. Tegelijk versterken we de inspraak van ouderen in hun gemeente door lokale ouderenraden ondersteuning te bieden.

Meer informatie vind je op www.vlaamse-ouderenraad.be en www.ouderenraden.be.

HOE KAN IK JE HELPEN

Wat vind je in deze handleiding?

Over de campagne *'Hoe kan ik je helpen?'* 4

Over het denkmoment 4

Voor je begint 5

Wat heb je nodig? 5

Verloop van het denkmoment 5

Jouw rol als beleider 5

Materiaal voorbereiden 6

Tijdens het denkmoment 6

Inleiding 7

Deel 1: Opwarmer 8

Deel 2: Groepsdisccusie 9

Deel 3: Terugkoppeling naar de groep 11

Slot 12

Na afloop van het denkmoment 13

Bijlagen 14

Bijlage 1: Stellingen 14

Bijlage 2: Invulbladen 19

Bijlage 3: Aanpak groepsdiscussie 21

HOE
KAN IK
JE HELPEN

Over de campagne *'Hoe kan ik je helpen?'*

Hoe kan ik je helpen? is een campagne van de Vlaamse Ouderenraad. Met de campagne vragen we aandacht voor nabije en kwaliteitsvolle dienstverlening. Want dienstverlening is meer dan een transactie.

Een bankfiliaal met loketmedewerker. Een kruidenier in de dorpskern. Een huisdokter zonder patiëntenstop. Een bus tot in het dorp. Een gemeentehuis waar je spontaan binnen wandelt. Een treinticket op papier. Een café zonder QR-codes.

Dienstverlening verandert. Ze is niet langer een evidentie. Ze wordt afgebouwd. In hoeveelheid, en soms in kwaliteit. De vraag 'Hoe kan ik je helpen?' wordt zeldzaam in contacten met diensten. Heel wat ouderen ondervinden daar hinder van.

Dit moet anders. Van een vriendelijke medewerker en een persoonlijke aanpak tot toegankelijke digitale toegang. Dienstverlening is meer dan een transactie.

De Vlaamse Ouderenraad wil weten wat ouderen belangrijk vinden op het vlak van dienstverlening. Dat doen we op verschillende manieren. Je kan als **groep** deze methodiek gebruiken om een **offline denkmoment** te organiseren, maar ook als **individu** kan je ons via een **online vragenlijst** op www.hoekanikjehelpen.be jouw prioriteiten doorgeven. Bovendien brengt de Vlaamse Ouderenraad op die campagnewebsite interviews en blogartikels die inzoomen op specifieke thema's van dienstverlening.

Op basis van al die input streven we naar beleidsaanbevelingen voor Vlaamse beleidsmakers.

Over het denkmoment

Tijdens een denkmoment ga je als groep in gesprek over **nabije en kwaliteitsvolle dienstverlening**. Hoe moet dat er volgens jullie uit zien? Wat zijn **drempels** waar jullie op botsen? Welke **goede voorbeelden** kennen jullie? En waarvan droom je? Al die vragen komen aan bod.

Samen kunnen we dienstverlening voor ouderen nóg beter maken!

HOE KAN IK JE HELPEN

Voor je begint

Wat heb je nodig?

- ☐ Een begeleider
- ☐ Een groep enthousiaste ouderen (minimum 5 personen)
- ☐ Een locatie (zorg voor voldoende ruimte zodat je kan opsplitsen in kleine groepjes)
- ☐ Deze handleiding en de bijlagen, geprint
- ☐ Een groot blad (A3), flipchart of whiteboard
- ☐ Schrijfgerief
- ☐ Een smartphone
- ☐ Enkele laptops: 1 per 4 à 5 deelnemers (vraag enkele deelnemers om een laptop mee te brengen)

Verloop van het denkmoment

Het denkmoment bestaat, naast een inleiding en een slot, uit een **opwarmer**, een **groepsdiscussie** en een **terugkoppeling**. In totaal duurt het denkmoment ongeveer **2 uur**. Hoe lang je tijd uittrekt voor elk deel, ontdek je op de volgende pagina's.

Jouw rol als begeleider

Als begeleider leid je het denkmoment in goede banen. Je leest op voorhand deze handleiding en weet goed hoe het denkmoment zal verlopen. Je zoekt deelnemers en een geschikte locatie en zorgt voor het nodige materiaal.

Tijdens het denkmoment geef je de deelnemers instructies en je bewaakt de tijd.

TIP

Om de timing te bewaken is het een goed idee om er een timer bij te nemen (bijvoorbeeld op jouw gsm). Dan kun je eenvoudig in de gaten houden hoe lang je al bij een onderdeel stilstond.

Naast de rol van begeleider, heb je ook de rol van moderator. Jij zorgt ervoor dat iedereen aan bod komt, of bakent af waar nodig.

Tot slot is het jouw taak om alle notities en werkbladen aan de Vlaamse Ouderenraad te bezorgen. Hoe je dat doet? Dat lees je aan het einde van deze handleiding.

HOE
KAN IK
JE HELPEN

Handige checklist

Voor:

- ☐ Handleiding doornemen
- ☐ Deelnemers zoeken
- ☐ Een gepaste locatie zoeken
- ☐ Materiaal printen en klaarleggen *(zie verder)*

Tijdens:

- ☐ Instructies geven
- ☐ Tijd bewaken
- ☐ Modereren

Na:

- ☐ Alle notities en werkbladen bezorgen aan de Vlaamse Ouderenraad *(zie verder)*

Materiaal voorbereiden

Je vindt het materiaal in de bijlagen achteraan deze handleiding.

1) Print Bijlage 1 / Stellingen 1 keer enkelzijdig.Knip alle stellingen uit, leg ze in de juiste volgorde en maak 8 stapeltjes (1 per thema).

TIP *Zijn jullie met meer dan 20 deelnemers, print en knip de stellingen dan 2x.*

2) Vraag de deelnemers die een laptop meebrengen om het digitale invulblad op voorhand te downloaden.

TIP *Voorzie ook een aantal papieren exemplaren als reserve. Print hiervoor Bijlage 2 / Invulbladen, recto verso (indien mogelijk).*

3) Print voldoende exemplaren van Bijlage 3 / Aanpak groepsdiscussie (1 per 4 à 5 deelnemers).

Nu kan het denkmoment van start gaan. Jullie zijn er helemaal klaar voor!

HOE
KAN IK
JE HELPEN

INLEIDING

Duur:	5 minuten
Materiaal:	/
Doel:	Het denkmoment goed starten door kort te vertellen waarom de deelnemers samen rond de tafel zitten en praktische afspraken te maken over het verloop van het denkmoment.

Jezelf voorstellen

Ontvang de deelnemers en heet hen welkom op het denkmoment. Als de deelnemers jou of elkaar nog niet kennen, stelt iedereen zichzelf heel kort voor.

Doel van het denkmoment toelichten

Licht het doel van het denkmoment toe en verduidelijk wat er zal gebeuren met de inzichten die de deelnemers tijdens het denkmoment meegeven. Je kan daarvoor de informatie aan het begin van deze handleiding gebruiken.

Praktisch

Licht toe hoelang het denkmoment ongeveer zal duren en schets kort het verloop van de verschillende delen. Je kan daarvoor de volgende informatie gebruiken:

> *“ We beginnen met een opwarmer waarin we nadenken over het thema nabije en kwaliteitsvolle dienstverlening.*
>
> *Daarna verdelen we ons in kleine groepen en denken we na over voordelen en drempels rond specifieke thema’s van dienstverlening. En we zoeken samen naar oplossingen en goede voorbeelden.*
>
> *Tot slot koppelen we de belangrijkste elementen terug naar de hele groep.”*

Nog vragen?

Pols of alles voor iedereen duidelijk is. Ja? Dan kan je van start gaan met DEEL 1: DE OPWARMER.

HOE
KAN IK
JE HELPEN

DEEL 1: OPWARMER

Duur:	10 minuten
Materiaal:	☐ Groot blad (A3), flipchart of whiteboard ☐ Balpen of stift
Doel:	De deelnemers kort laten stilstaan bij het thema van het denkmoment en capteren welke associaties zij daarbij maken.

Introductie

Schrijf de woorden 'Nabije en kwaliteitsvolle dienstverlening' op een groot blad (A3), flipchart of whiteboard. Zorg dat iedereen deze goed kan zien.

Stel de volgende vraag aan de deelnemers:

> *❝ Het thema van de campagne is 'nabije en kwaliteitsvolle dienstverlening'. Waaraan denken jullie als jullie die termen horen? ❞*

Rondje van de tafel

Geef iedereen kort de tijd om na te denken over een antwoord. Duid vervolgens willekeurig enkele mensen aan en laat hen 1 element noemen.

Noteer elk van de antwoorden op het blad. Komt een antwoord meermaals voor? Turf dan en zet streepjes bij dat antwoord.

Samenvatting

Wanneer de tijd om is, geef je mondeling een korte en bondige samenvatting van alle antwoorden. Ga nu over naar DEEL 2: DE GROEPSDISCUSSIE.

HOE KAN IK JE HELPEN

DEEL 2: GROEPSDISCUSSIE

Duur:	10 minuten toelichting | 1 uur en 15 minuten groepsdiscussie
Materiaal:	☐ Bijlage 1 / Stellingen, geknipt en per thema op een stapeltje ☐ Enkele laptops met het digitale invulblad ☐ Bijlage 3 / Aanpak groepsdiscussie ☐ Reserve: enkele geprinte versie van Bijlage 2 / Invulbladen en schrijfgerief
Doel:	De deelnemers gaan met elkaar in discussie over verschillende thema's van dienstverlening. Aan de hand van stellingen zoeken ze naar drempels, voordelen, ideeën en goede voorbeelden.

Groepsdiscussie toelichten

Voor je de grote groep in kleine groepjes verdeelt, licht je toe hoe de groepsdiscussie zal verlopen.

> *❝ Er zijn 8 thema's. Bij elk thema horen stellingen. Daarmee gaan we op zoek naar voordelen en drempels van bepaalde dienstverlening. Maar we willen vooral komen tot oplossingen en goede (lokale) voorbeelden om de dienstverlening te verbeteren.*
>
> *Elke deelnemer neemt om beurten een stelling en leest deze voor. Licht toe waarom jij wel of niet akkoord gaat met de stelling. Geef aan welke voordelen of drempels jij ervaart. De andere deelnemers mogen aanvullen.*
>
> *Alle voordelen en drempels die jullie samen vinden, noteer je op het (digitale) invulblad. Noteer ook waarom jullie iets als voordeel of als drempel ervaren.*
>
> *Blijf niet te lang hangen bij de plus- en minpunten, maar ga vooral op zoek naar oplossingen om de drempels weg te werken, en naar ideeën om goede praktijken te verankeren. Dromen mag!*
>
> *Tot slot: Kennen jullie goede lokale praktijken uit jullie eigen regio? Noteer deze dan zeker ook op het invulblad. ❞*

TIP *Iedereen beantwoordt de stellingen vanuit zijn eigen standpunt, gebaseerd op ervaringen uit zijn omgeving. Het is niet nodig om elkaar te overtuigen.*

HOE KAN IK JE HELPEN

Thema's en groepjes verdelen

Verdeel nu de groep in kleine groepjes. Laat elk groepje 2 thema's kiezen. Let er op dat elk groepje in totaal ongeveer evenveel stellingen krijgt. Hou de stellingen wel samen per thema.

Thema's:

☐ Openbaar vervoer	5 stellingen
☐ Burgerzaken	5 stellingen
☐ Bankzaken	5 stellingen
☐ Dokter/apotheker	5 stellingen
☐ Boodschappen	4 stellingen
☐ Horeca	3 stellingen
☐ Klantendienst	3 stellingen
☐ Andere diensten	3 stellingen

TIP *We raden aan om de groepjes niet te groot te maken om iedereen aan het woord te kunnen laten. 5 personen per groep is ideaal.*

Kan je veel kleine groepjes vormen omdat er veel deelnemers aanwezig zijn op het denkmoment? Dan kunnen sommige thema's misschien 2x aan bod komen. Zijn er weinig deelnemers? Dan lukt het jullie misschien niet om alle thema's te bespreken binnen de gegeven tijd. Je kiest dan zelf welke thema's jullie bespreken.

Materiaal klaarleggen en verslaggevers kiezen

Zorg ervoor dat elk groepje een laptop heeft met het digitale invulblad. Leg de stellingen van elk groepje omgekeerd op hun tafel zodat ze nog niet zichtbaar zijn. Geef elk groepje ook een versie van Bijlage 3 / Aanpak groepsdiscussie.

Elk groepje kiest een verslaggever die de antwoorden noteert.

TIP *We raden aan om het invulblad digitaal in te vullen met een laptop. Werk je toch liever op papier? Neem dan een papieren versie van Bijlage 2 /Invulbladen. Schrijf duidelijk en in volzinnen. Noteer geen losse trefwoorden.*

Alles klaar? Dan kan de discussie van start gaan.

Check na 45 minuten of de groepjes met het tweede thema gestart zijn. Stimuleer hen ook om voor elk thema zeker 1 of meerdere goede praktijken te noteren.

HOE KAN IK JE HELPEN

DEEL 3: TERUGKOPPELING NAAR DE GROEP

Duur:	15 minuten
Materiaal:	/
Doel:	Goede voorbeelden van dienstverlening worden gedeeld met de groep.

Toelichting groepjes

Breng alle groepjes terug bij elkaar in de grote groep. Laat elk groepje 1 besproken thema kiezen en vraag hen welke goede ideeën/suggesties zij hadden om de dienstverlening ervan te verbeteren.

Vraag ook welke goede lokale voorbeelden ze kennen. Probeer bij elk thema minstens 1 goede lokale praktijk te vinden. Je hoeft voor dit deel niets te noteren.

Tip: Hou het kort. De besproken voordelen en drempels hoeven jullie niet te delen. Kwam elk groepje aan de beurt? Dan gaan we stilaan afronden.

Tijdens deze terugkoppeling kunnen deelnemers leren uit de goede voorbeelden van de andere deelnemers. We hopen dat het jullie kan inspireren om hier zelf lokaal mee aan de slag te gaan.

SLOT

Duur:	5 minuten
Materiaal:	Eventueel een smartphone
Doel:	De deelnemers worden bedankt en bespreken kort hoe ze verder aan de slag willen gaan met de input van het denkmoment. De groep legt het inspirerende moment bovendien nog even vast op foto.

Afronden en bedanken

Het denkmoment zit erop!

Bedank als begeleider de deelnemers voor hun aanwezigheid en om hun mening te delen. Herhaal eventueel nog eens waarvoor de informatie gebruikt zal worden en bespreek kort met de groep hoe jullie nu zelf aan de slag willen gaan met al deze informatie en het thema van de campagne.

Wil je je eigen netwerk laten weten dat je met je groep een denkmoment over dienstverlening organiseerde? Maak gerust nog een groepsfoto, plaats 'm op jullie sociale media en tag **@vlaamse ouderenraad** en gebruik de hashtag **#hoekanikjehelpen**. Wij zijn heel benieuwd!

HOE KAN IK JE HELPEN

Na afloop van het denkmoment

Na het denkmoment ontvangt de Vlaamse Ouderenraad graag jullie input. Je kan dat ter plekke op de locatie van het denkmoment doen, maar je kan dat ook thuis doen.

1) Vraag de deelnemers om digitaal ingevulde werkbladen naar jou door te mailen.
   Werkten jullie op papier? Maak dan een duidelijke foto of scan van alle werkbladen. Let erop dat alles goed leesbaar is.

2) Laad de digitale werkbladen of foto's op

   - ☐ Surf naar www.hoekanikjehelpen.be/deeljedenkmoment
   - ☐ Vul de groepsgegevens in: de naam van je organisatie en het aantal deelnemers
   - ☐ Gebruik de upload-knop om je foto's, scans of documenten toe te voegen
   - ☐ Klik op 'Verzenden'

BIJLAGE 1 / STELLINGEN

OPENBAAR VERVOER

HOE
KAN IK
JE HELPEN

OPENBAAR VERVOER

Stelling 1

“ Ik kan makkelijk met het openbaar vervoer van thuis uit ergens geraken en terugkeren. ”

HOE
KAN IK
JE HELPEN

OPENBAAR VERVOER

Stelling 2

“ Ik koop mijn tickets voor het openbaar vervoer liever via de automaat dan aan een loket. ”

HOE
KAN IK
JE HELPEN

OPENBAAR VERVOER

Stelling 3

“ Mijn dichtstbijzijnde tram- of bushalte is vlot bereikbaar (denk zowel aan de weg ernaar toe als aan de toegankelijkheid van bv. het perron). ”

HOE
KAN IK
JE HELPEN

OPENBAAR VERVOER

Stelling 4

“ Als ik op mijn bus of tram moet wachten, kan dat in alle comfort aan mijn halte (denk aan een bankje, beschutting tegen de regen, duidelijke informatie over de uurregeling). ”

HOE
KAN IK
JE HELPEN

OPENBAAR VERVOER

Stelling 5

“ Ik ben tevreden over de dienstverlening in het voor mij dichtstbijzijnde treinstation (denk aan veiligheid, aanwezigheid van toiletten en personeel...). ”

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BURGERZAKEN

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BURGERZAKEN

Stelling 1

“ Mijn burgerzaken (denk aan: je identiteitskaart vernieuwen, je belastingsbrief invullen, een diefstal melden of een subsidie of premie aanvragen) regel ik het liefst online. ”

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BURGERZAKEN

Stelling 2

“ Ik ben bereid om eerst een afspraak te maken voor ik langsga op het gemeentehuis of het administratief centrum. ”

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BIJLAGE 1 / STELLINGEN

BURGERZAKEN

Stelling 3

❝ Ik maak vaak gebruik van overheidswebsites of applicaties zoals Itsme. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BURGERZAKEN

Stelling 4

❝ Ik wil mijn vuilnis zelf naar het recyclagepark kunnen brengen zonder dat ik hiervoor een afspraak moet maken. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BURGERZAKEN

Stelling 5

❝ Als ik een zaal nodig heb, kan ik of mijn vereniging hiervoor vlot terecht bij mijn gemeente of stad. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BANKZAKEN

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BANKZAKEN

Stelling 1

❝ Als ik cash geld wil afhalen, geraak ik vlot tot bij een geldautomaat in mijn buurt. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BANKZAKEN

Stelling 2

❝ Ik betaal mijn aankopen in de winkel liefst met cash geld. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BANKZAKEN

Stelling 3

❝ Ik doe mijn overschrijvingen het liefst van thuis uit (online of via de app). ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BANKZAKEN

Stelling 4

❝ Als ik bankzaken zoals verzekeringen en beleggingen, moet regelen, kan ik vlot terecht bij een medewerker van mijn bank voor een gesprek in het kantoor. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BANKZAKEN

Stelling 5

❝ Als ik hulp nodig heb bij bepaalde bankzaken, kan ik rekenen op familie / vrienden / buren / .....❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BIJLAGE 1 / STELLINGEN

BOODSCHAPPEN

HOE KAN IK JE HELPEN

BOODSCHAPPEN

Stelling 1

“ Ik doe mijn boodschappen het liefst online en laat ze thuis leveren. ”

HOE KAN IK JE HELPEN

BOODSCHAPPEN

Stelling 2

“ Ik verkies om al mijn boodschappen bij aparte buurtwinkels te doen (bakker, slager, kruidenier) in plaats van alles in de supermarkt. ”

HOE KAN IK JE HELPEN

BOODSCHAPPEN

Stelling 3

“ Ik ga liever naar een markt dan naar een supermarkt voor mijn boodschappen. ”

HOE KAN IK JE HELPEN

BOODSCHAPPEN

Stelling 4

“ Om af te rekenen verkies ik een zelfscankassa boven een kassa met kassamedewerker. ”

HOE KAN IK JE HELPEN

HORECA

HOE KAN IK JE HELPEN

HORECA

Stelling 1

“ In mijn buurt is een café waar ik graag iets ga drinken. ”

HOE KAN IK JE HELPEN

HORECA

Stelling 2

“ Ik vind het geen probleem om een QR-code te gebruiken om de menukaart lezen. ”

HOE KAN IK JE HELPEN

HORECA

Stelling 3

“ Ik betaal liever met Payconiq of de app van mijn bank dan met een kaart of cash. ”

HOE KAN IK JE HELPEN

BIJLAGE 1 / STELLINGEN

KLANTENDIENST

HOE
KAN IK
JE HELPEN

KLANTENDIENST

Stelling 1

❝ Als ik een probleem heb met bv. mijn tv-abonnement, kan ik telefonisch snel terecht bij een medewerker van de klantendienst. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

KLANTENDIENST

Stelling 2

❝ Als ik een klantendienst telefonisch contacteer, vind ik het prima om eerst geholpen te worden door een geautomatiseerd systeem. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

KLANTENDIENST

Stelling 3

❝ Als ik een klantendienst online contacteer via een chatfunctie, vind ik het prima om eerst geholpen te worden door een chatbot/robot. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

DOKTER/APOTHEKER

HOE
KAN IK
JE HELPEN

DOKTER/APOTHEKER

Stelling 1

❝ Als ik een huisarts nodig heb, kan ik snel ergens terecht. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

DOKTER/APOTHEKER

Stelling 2

❝ Als het nodig is, wil ik me verplaatsen naar een andere gemeente/stad voor mijn vaste huisarts. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

DOKTER/APOTHEKER

Stelling 3

❝ Ik ben bereid om eerst bij een verpleegkundige in de dokterspraktijk langs te gaan voor ik mijn huisarts spreek. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

DOKTER/APOTHEKER

Stelling 4

❝ Ik raadpleeg geregeld mijn medisch dossier online. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

BIJLAGE 1 / STELLINGEN

DOKTER/APOTHEKER

Stelling 5

❝ Ik vraag mijn apotheker om advies over milde gezondheidsklachten. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

ANDERE DIENSTEN

HOE
KAN IK
JE HELPEN

ANDERE DIENSTEN

Stelling 1

❝ Als het nodig is, wil ik een beroep doen op een thuiszorgdienst (thuisverpleging, gezinszorg, ...). ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

ANDERE DIENSTEN

Stelling 2

❝ Als het nodig is, wil ik een beroep doen op een huishoudhulp (poetshulp, familiehulp,....). ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

ANDERE DIENSTEN

Stelling 3

❝ Er is een lokaal dienstencentrum in mijn buurt en ik maak graag gebruik van het aanbod. ❞

HOE
KAN IK
JE HELPEN

THEMA: .....

	VOORDELEN	DREMPELS	IDEEËN/SUGGESTIES/DROMEN
STELLING 1			
STELLING 2			
STELLING 3			

THEMA: .....

	VOORDELEN	DREMPELS	IDEEËN/SUGGESTIES/DROMEN
STELLING 4 (indien van toepassing)			
STELLING 5 (indien van toepassing)			

In mijn regio ken ik volgende goede voorbeelden:

NAAM VAN HET INITIATIEF	KORTE OMSCHRIJVING	PLAATS

BIJLAGE 3 / AANPAK GROEPSDISCUSSIE

1) Voordelen en drempels identificeren

- ☐ De eerste deelnemer trekt een stelling en leest deze hardop voor.
  Bv. "Ik doe mijn overschrijvingen liefst van thuis uit (online of via de app)."
    - ☐ Geef je eigen mening over deze stelling: Ga je akkoord of niet akkoord?
    - ☐ Verduidelijk daarna: Waarom ga je akkoord? Of waarom ga je niet akkoord? Geef aan welke voordelen of drempels jij ervaart.
- ☐ Nu mogen de andere deelnemers hierop inpikken. Geldt voor jullie hetzelfde, of net niet? Zien jullie nog andere voordelen of drempels, en waarom?
- ☐ De verslaggever noteert per stelling (kijk goed naar het nummer op het strookje) de reacties van de groep op het daarvoor voorziene werkblad. Noteer elk voordeel in kolom 1 en elke drempel in kolom 2.

2) Ideeën en suggesties om drempels weg te werken

- ☐ Bekijk vervolgens samen of jullie oplossingen of ideeën kunnen vinden om de drempels weg te werken. Dromen mag! Noteer deze in kolom 3.

TIP *Het zou kunnen dat jullie niet voor elke stelling zowel voordelen als drempels, als suggesties of ideeën kunnen vinden. Laat de betreffende kolom dan leeg.*

- ☐ Hebben jullie een stelling volledig besproken? Dan is de volgende deelnemer aan de beurt om een stelling te trekken uit de stapel.

3) Goede voorbeelden rond dienstverlening

- ☐ Hebben jullie alle stellingen overlopen? Dan is het tijd voor goede voorbeelden. Kennen jullie initiatieven in jullie eigen regio die oplossingen bieden voor jullie thema? Die de dienstverlening verbeteren? Noteer kort de naam van het initiatief, wat het doet en uit welke stad of gemeente het komt.

Tijd over? *Neem dan een volgend stapeltje stellingen rond een nieuw thema en doe exact hetzelfde als hierboven: herhaal alle stappen.*