

Slim in de Stad-prijs 2017

Inschrijvingsformulier

Gelieve dit formulier ten laatste op 17 oktober 2017 in te dienen via stedenbeleid@vlaanderen.be.

1 GEGEVENS VAN DE INDIENER

| | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| Naam: | Bart Ketelslegers |
| Telefoonnummer: | 0477 13 55 97 |
| E-mail: | bart.ketelslegers@ocmwturnhout.be |
| Functie van de contactpersoon: | coördinator projectwerking OCMW |

| | |
|------------------------------|-----------------------|
| Naam van de stad (of VGC)* : | Turnhout |
| Straat: | Albert Van Dyckstraat |
| Huisnummer: | 20 |
| Postcode: | 2300 |
| Gemeente: | Turnhout |

*

Dit is een aanvraag van verschillende steden samen (optioneel):

| | |
|--------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> | Steden: |
|--------------------------|---------|

2 HET CONCEPT

Gelieve het concept op maximum 5 A4-pagina's uit te werken. Dit formulier dient louter als ondersteuning bij de voorstelling.

Context en inbedding

OCMW en Stad Turnhout werken aan een warme en kindvriendelijke stad. Omdat we merken dat veel mensen de weg naar de hulpverlening of dienstverlening (op vlak van wonen, vrije tijd, gezondheid,...) niet vinden of allerlei drempels ervaren zet Turnhout in op outreachende brugfiguren om mensen in kwetsbare situaties toe te leiden tot de juiste hulpverlening. Binnen het OCMW worden deze brugfiguren als "kinderadviseurs" ingezet om zwangere vrouwen en ouders van jonge kinderen te begeleiden en toe te leiden tot het juiste aanbod. Naast individuele hulpverlening (1), zetten ze in op het uitwerken van een buddywerking (2) en ligt een grote nadruk op samenwerking en netwerking met partnerorganisaties (3).

Een vierde pijler die van bij het ontstaan van de kindadviseurs in de scoop zat, was het uitwerken van een methodiek om mensen in groep laagdrempelig te informeren over het bestaande aanbod van hulp- en dienstverlening in Turnhout.

Van infosessies naar een interactief spel en bijhorende app

Bij het uitwerken van die methodiek werd in eerste instantie gedacht aan het uitwerken van Tuppercare-sessies (infosessies over hulp- en dienstverlening in de woonkamer, waarbij mensen hun vrienden, burens etc. uitnodigen). Bij een bevraging gaven onze cliënten echter aan dat ze geen groot netwerk hadden om mee uit te nodigen en/of dat ze niet wilden dat dit in hun eigen huis zou doorgaan.

Intussen ontstonden er contacten met een student productontwikkeling (Pieter de Vocht) om van dit thema zijn eindwerk te maken. Samen met een stagiair maatschappelijk werk en onder begeleiding van het team kindadviseurs werd er verder nagedacht over een interactieve en innoverende werkvorm. Na een verdere bevraging van de doelgroep werd gekozen voor een bordspel aangevuld met een eenvoudig bruikbare maar uitgebreide sociale kaart (aangeboden via een app). Op het bordspel in balsahout staat een voor het spel aangepaste kaart van Turnhout geprint.

Concreet

Het spel richt zich in de eerste plaats op kwetsbare ouders met jonge kinderen (zwanger tot kinderen van 12j) in Turnhout. Omdat heel wat hulpverlening echter niet specifiek beperkt is tot het hebben van kinderen, kan het spel ook voor een bredere doelgroep gebruikt worden.

We kozen ervoor om in het spel te werken met fictieve (maar herkenbare) personages om te vermijden dat mensen een te persoonlijk verhaal met een hele groep moeten deel. Elke deelnemer krijgt daarbij een paspoort van een fictief personage waarmee hij of zij aan de slag gaat. Op het paspoort staan enerzijds de leefwereld en anderzijds de hulpvragen vermeld. Het doel is dat de spelers zich verplaatsen door Turnhout op het spelbord en de gepaste hulp zoeken. Als spelers de juiste organisatie bereikt hebben, kunnen ze op een app, die ze tevens gratis op hun smartphone kunnen installeren, informatie vinden over deze organisatie. En zoals het een echt spel betaamt, zijn er ook valkuilen en kanskaartjes, wat het spelgehalte ten goede komt.

Het bordspel werd ontwikkeld op drie uitleenbare exemplaren en de applicatie zal in eerste instantie (vanaf midden november) downloadbaar zijn in de Play Store (Android) en de App store van Windows. De app bevat een eenvoudig werkbaar sociale kaart met 150 fiches over hulporganisaties, geordend per thema en een korte duidelijke uitleg per fiche. Er staan onder meer buslijnen op, kostprijs, openingsuren en de manier van aanmelden bij de organisatie.)

De app is nodig om het spel te kunnen spelen maar kan ook apart van het spel gebruikt worden. Tijdens het spel wordt heel de groep betrokken bij het vinden van oplossingen voor de personages. Tijdens het spel leer je namelijk met de

app werken maar daarna kan er dus na het spel zelfstandig naar organisaties gezocht wordt voor persoonlijke hulpvragen en eventuele rechten op tegemoetkomingen. De spelbegeleiders weten hierdoor goed naar welke organisatie hun gezinnen toegeleid dienen te worden en kunnen er actief mee op pad gaan met hun gezinnen. Het spel maakt hulpverleningsvragen ook bespreekbaar

2.1. Situering van het concept:

| | | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Op niveau stad/stadsregio/stedennetwerk | <input checked="" type="checkbox"/> | Multidisciplinair karakter |
| <input type="checkbox"/> | Op niveau wijk/buurt | <input type="checkbox"/> | Beleidsdomein gebonden |

2.2. Samenvatting van de visie

(Omschrijf beknopt de krachtlijnen van de visie. - In welke mate heeft het concept haalbare en realiseerbare ambities?)

- *We willen de informatiekloof verkleinen en mensen proactief de weg wijzen naar de hulpverlening om armoede te bestrijden:*

Armoede is het resultaat van uitsluiting op verschillende levensdomeinen. Een belangrijke factor van uitsluiting is het gebrek aan voldoende informatie. Turnhout telt een zeer divers en rijk aanbod aan hulpverleningsinstanties en dienstverlening. Toch merken we dat de meest kwetsbare burgers hun weg nog steeds niet vinden naar de gepaste hulp en dat drempels vaak te hoog zijn.

“Van ’t een naar ’t ander” past in een bredere aanpak om naast een laagdrempelig onthaal (OCMW en CAW hebben reeds één onthaal in Turnhout) ook ‘outreaching’ naar de burger te stappen zodat kwetsbare groepen de weg naar de hulpverlening vinden (cfr. de visie achter het geïntegreerd breed onthaal)..

- We verbinden mensen en stimuleren de zelfredzaamheid van onze burgers:
 - Mensen die het spel spelen doen kennis op over de hulpverlening, vinden sneller hun weg erin en leren werken met de app. Samen spelen zorgt ook voor verbinding en vergroot het zelfvertrouwen. Door samen een bordspel te spelen kunnen ouders hun netwerk verbreden. Ze kunnen ook samen op zoek gaan naar het gepaste aanbod voor hun situatie en elkaar hierbij ondersteunen
 - De app is bovendien gratis te downloaden voor elke burger. Dus ook een brede groep kan op deze manier op weg geholpen worden naar de juiste hulpverlening. Onze grootste ambitie is om ervoor te zorgen dat elke (toekomstige) ouder en hulpverlener in Turnhout inzicht heeft in de sociale kaart van de regio.
- Elke cliënt is uniek en wordt op maat geholpen: het spel is een opstap om nadien in vertrouwen in een één-op-één-relatie met hulpverlener verhaal te doen
- OCMW Turnhout is een draaischijf voor de welzijnsdienstverlening:
 - Het creëren van welzijn doen we niet alleen, maar samen met andere welzijnsorganisaties. Als lokaal bestuur hebben we hier ook een regiefunctie. Met deze app ontsluiten we informatie gratis voor een brede groep hulpverleners en burgers.
 - We kiezen er ook voor om de rechten publiek te houden (m.u.v. commerciële doelen): organisaties met een gelijkaardige doelstelling binnen Turnhout kunnen het spel en de app verder ontwikkelen (bv in functie van aanbod senioren, anderstaligen, ...). Andere gemeenten/ocmw's kunnen eveneens vanuit dit concept een eigen kaart ontwikkelen

haalbaarheid

De conceptfase zijn we voorbij. het spel is ontwikkeld en uitgetest zowel bij doelgroep zelf als bij een team van hulpverleners binnen het OCMW. De eerste feedback is zeer positief. Het spel kwam dan ook participatief tot stand: cliënten van de kinderadviseurs werden betrokken van bij het concept tot aan de uitwerking. Dit komt de kwaliteit en vooral ook de bruikbaarheid van de informatie ten goede.

Een uitdaging voor de haalbaarheid van het spelen van het bordspel is de tijd die de kinderadviseurs eraan kunnen besteden. Omdat deze beperkt is en omdat we onze hulpverleningspartners maximaal willen betrekken, kiezen we voor een uitleensysteem in combinatie met een train the trainer. Momenteel staan er 2 sessies gepland in november met nu reeds 20 inschrijvingen

De grootste uitdaging is allicht het up to date houden van de informatie.

- Omdat organisaties geregeld verhuizen moet het spelbord af en toe opnieuw geprint worden. Het design ervan is ontwikkeld in Adobe illustrator en kan door onze eigen communicatiedienst worden aangepast. de printkosten per spelbord zijn bovendien beperkt.
- Wat de app betreft: deze moet regelmatig worden geüpdated. Vooral de informatie in de app is gevoelig aan verandering. Voorlopig engageren we ons tot een jaarlijkse update. We bekijken ook de technische mogelijkheid dat de gebruikers (i.c. de kinderadviseurs) zelf de app kunnen updaten zonder dat de ICT-medewerker dit moet inputten

2.3. Beoogde impact van het concept op de stad

(Welke zijn de beoogde effecten van het concept om de levenskwaliteit in de stad (of steden) of stadsregio('s) te verbeteren?)

- Toeleiding van burgers naar de hulpverlening: In eerste instantie willen we met het spel en de app burgers informeren over het aanbod. Daarnaast is het zaak dat we op een outreachende manier deze burgers tot over de drempels tillen door samen met hen op weg te gaan. Naast het gebrek aan informatie spelen immers ook andere drempels waardoor mensen niet bij de juiste hulpverlening geraken.
- Toegankelijkheid van de hulp en dienstverlening verbeteren: de keuze voor een strategie die zich rechtstreeks richt naar de doelgroep en niet naar intermediairen heeft ook als doel om tijdens het spelen van het spel waardevolle informatie te krijgen over de reële werking van de diensten, en dit zowel positieve verhalen als negatieve ervaringen. Met deze signalen zullen we ook beleidsmatig aan de slag gaan om de toegankelijkheid van de dienstverlening te verbeteren
- Het verhogen van de kennis over andere hulpverleningsorganisaties bij hulpverleners zodat zij ook gerichter kunnen doorverwijzen. Hoewel dit niet tot de oorspronkelijke doelstelling behoorde, geven hulpverleners in de eerste lijn ons aan dat ze met de app een zeer waardevol instrument hebben in functie van verdere doorverwijzing.

Het spreekt voor zich dat de levenskwaliteit van mensen verhoogt als ze beter worden toegeleid door goed geïnformeerde hulpverleners tot nog toegankelijke diensten

2.4. Hoe wordt het technologische en/of het gebruik van open en/of real-time data in het conceptvoorstel geïmplementeerd?

We kiezen voor een concept dat ook voor andere gebruikers dan de eigen dienst van het OCMW kan dienen en waar anderen ook op kunnen voortontwikkelen mits dit het algemeen belang dient. De app is sowieso voor iedereen in de stad (en daarbuiten) downloadbaar.

Gezien het feit dat we in de eerste plaats met een kwetsbare doelgroep werken, kiezen we er voor om via een app te werken zodat de info ook offline beschikbaar is en mensen niet steeds en dure dataverbinding nodig hebben. Dit is m.a.w. een bewuste keuze. door de koppeling met bestaande app stores, krijgen mensen ook de melding wanneer er updates verschijnen.

NB Technische info spel

Het spel (spelbord, kanskaarten, paspoort) is ontwikkeld in Adobe illustrator waardoor het gemakkelijk kan aangepast worden door diensten die het verder wensen te ontwikkelen.

Het spelbord is op basalt geprint met gebruik van onder meer witte inkt. Pionnen zijn in 3D geprint

NB Technische info app:

Om de app te ontwikkelen hebben we voor het ontwikkelplatform Xamarin (Xamarin.Forms) gekozen.

Xamarin is een platform dat het mogelijk maakt om in C# (C Sharp) apps te ontwikkelen die native werken op iOS, Android, Mac en Windows en daarbij de native UI (user interface) componenten gebruikt.

De ontwikkelomgeving die we gebruiken is Microsoft Visual Studio.

Voor een volgende update onderzoeken we of het verder kan ontwikkeld worden op een platform waar ook niet ICT- geschoolde gebruikers mee kunnen werken zodat de sociale dienst rechtstreeks info kan wijzigen in de app.

2.5. In welke mate is dit concept origineel en innovatief?

(Inbreng van innovatie en gebruikte technologie, wat is er nieuw en uniek aan dit concept?)

Informatieve spelen zijn niet nieuw en ook sociale kaarten bestaan al langer. Maar noch een spel(bord) rond de sociale kaart, noch een sociale kaart die aangeboden wordt via een app is ons bekend, laat staan de combinatie van beiden. Bovendien wordt de sociale kaart zo rechtstreeks toegankelijk voor de doelgroep en is ze heel erg op maat van een lokale realiteit: met info over de lijnbussen, met een kaart (spelbord), ... Daardoor wordt het een levende sociale kaart die ook met de meest kwetsbare groepen kan worden besproken.

Belangrijk is voorts ook het spelconcept: het aanleren van de sociale kaart / van waar men terecht kan, gebeurt via "gamebased learning". Leren in spelvorm zorgt ervoor dat mensen langer geconcentreerd blijven en biedt een efficiënte manier om info op te slaan. Bovendien biedt het de kans om in te zetten op netwerking en samenwerking met andere groepsleden en biedt het kansen om te werken aan het zelfvertrouwen van mensen: mensen nemen het woord in groep en zoeken samen naar de juiste oplossing .

Bovendien gaan Turnhoutse burgers ook zelf de info kunnen raadplegen via het downloaden van de app. Heel wat burgers zullen enkel op die basis info kunnen vergaren over de hulp- en dienstverlening. De meest kwetsbare mensen gaan het wellicht niet alleen via die weg (app) vinden, vandaar dat we ook sterk investeren in de spelvorm en het groepsaspect.

Het finale ontwerp is ook heel multidisciplinair in zijn opzet: spelontwikkeling en informatievoorziening door de samenwerking van verschillende disciplines: sociaal werk, productontwikkeling en informatica

2.6. Hoe kan dit concept een voorbeeldfunctie zijn voor andere steden?

De eerste ervaringen tonen aan dat zowel potentiële cliënten als hulpverleners veel informatie halen uit het spel en de bijhorende sociale kaart in de app. we zien dan ook veel interesse : binnen Turnhout (100 hulpverleners en zorgleerkrachten tekenden present op een kick off) en buiten Turnhout: zo werden we uitgenodigd om "van 't een naar 't ander" te tonen op de VVSG-trefdag

Het concept is ook bruikbaar in andere steden en gemeenten en mogelijks ook voor andere sectoren (bv vrije tijd), al vergt het wel steeds een specifieke ontwikkeling op maat. ook op wijkniveau is het mogelijk dit spel te ontwikkelen.

We willen in elk geval niet liever dan dat dit verder ontwikkeld wordt in andere steden zodat we zelf ook kunnen leren uit de aanvullingen en verbeteringen

2.7. Met wie werd er samengewerkt om dit concept te realiseren, en hoe beoog je deze samenwerking te bevorderen?

Andere steden en gemeenten (stedennetwerk of stadsregionaal)

Aan het begin van de ontwikkeling werd gekeken of er niet stadsregionaal kon worden gewerkt en nam ook Beerse deel aan de eerste brainstormsessies. Al gauw bleek echter dat de noden anders lagen en werd het verder ontwikkeld binnen Turnhout.

Team van de stad (met de gegevens van de personen die aan het project hebben meegewerkt) en eventuele andere steden en gemeenten

Werkten mee aan dit project binnen OCMW Turnhout:

- Kathleen Meeus; Liselotte Janssen en Fam van den Bosch (kinderadviseurs – brugfiguren): begeleiding en inhoudelijk stofferen van studenten, coördinatie en bekendmaking spel , bevraging cliënten, testen spel en app, uitwerken train the trainer
- Tasha Geudens, stage maatschappelijk werk (inhoudelijk mee uitwerken concept, participatie doelgroep, contacten hulpverleningsorganisaties en opmaak fiches app
- Bart Eelen, ICT OCMW Turnhout: ontwikkeling en afwerking app
- Jan Van Sant, coördinator ICT OCMW Turnhout: coördinatie afspraken app development
- Bart Ketelslegers, coördinator projectwerking (algemene coördinatie) en bij uitbreiding heel het projectenteam van OCMW Turnhout (opzoekwerk, nazicht fiches en ondersteuning kick off.

Werkte mee als externe student voor zijn eindwerk

- Pieter De Vocht, student productontwikkeling: spelconcept, concept app en technisch ontwerp en uitwerking spel, spelbord en promofilm

Bedrijven die hebben meegewerkt (naam en gegevens projectleider)

Onrechtstreeks hebben meer dan 150 diensten en hulpverlenende organisaties meegewerkt door het aanleveren van informatie

Onderzoeksinstellingen (naam en gegevens projectleider)

Luca school of Arts (promotor Pieter De Vocht: Luc Buelens

Andere (naam en gegevens projectleider)

Cera: sponsoring 1000 € via 'Arts in Society Award'