



FILET **DIVERS**

KANSEN VOOR IEDEREEN

Jaarverslag 2019

Bond zonder Naam Sociale Dienst

Filet Divers vzw

Inhoudsopgave

Jaarverslag 2019	1
1. Verslag van de werkzaamheden.....	7
1.1 BZN Sociale Dienst	7
1.1.1 Open permanentie en opvolgingsgesprekken.....	7
1.1.2 Enkel cijfers	7
1.1.2.1 Inzake inkomen :	7
1.1.2.2 Qua gezinssamenstelling	8
1.1.2.3 Woonplaats.....	8
1.1.2.4 Nationaliteit	8
1.1.2.5 Inzake leeftijd :	8
1.1.2.6 Inzake verblijf.....	8
1.1.3 Medewerkers.....	8
1.1.4 Teambijeenkomst	8
1.1.5 Specifieke groepen	9
1.1.5.1 Mensen zonder papieren	9
1.1.5.2 Vluchtelingen.....	10
1.1.6 Andere aspecten.....	11
1.1.6.1 Gastvrij Antwerpen.....	11
1.1.6.1.1 Waarom Gastvrij Antwerpen	11
1.1.6.1.2 Gastvrij Antwerpen: mondiale context	11
1.2 Filet Divers	12
1.2.1 De deelwerkingen	12
1.2.1.1 Sociale Kruidenier	12
1.2.1.1.1 Algemeen.....	12
1.2.1.1.2 eerste leeftijdsmelk.....	12

1.2.1.1.3	Solidariteitsproducten.....	13
1.2.1.2	De Onthaal en ontmoetingsruimte	13
1.2.1.3	EG Producten.....	13
1.2.1.4	Kinderwerking.....	14
1.2.1.4.1	onthaal kinderen op woensdagnamiddag.....	14
1.2.1.4.2	Vakantie voor kinderen	14
1.2.1.5	Computerbegeleiding	14
1.2.1.5.1	Wekelijks aanbod	15
1.2.1.5.2	Vormingen.....	15
1.2.1.6	Hergebruik	16
1.2.1.6.1	De ruilmuur	16
1.2.1.6.2	Het Zonnenhoekje.....	16
1.2.1.6.3	Strijd tegen (voedsel)verspilling.....	16
1.2.1.6.3.1	Verse groenten en fruit	17
1.2.1.6.3.2	Bakker.....	17
1.2.1.6.3.3	Bijna vervallen producten.....	17
1.2.1.6.3.4	Goods 2 give: Nonfood	17
1.2.1.6.3.5	Davy Tops food outlet:	17
1.2.1.7	Taal oefenkansen.....	18
1.2.1.8	Het kookproject.....	18
1.2.1.9	Samen inburgeren	19
1.2.1.10	Filet Divers Sport	20
1.2.1.11	Groepswerk	20
1.2.1.11.1	Themagroep	21
1.2.1.11.2	Bezoekersgroep.....	23
1.2.1.11.3	MEZOPA.....	24
1.2.1.11.4	De Verhalenvanger.....	26

1.2.1.12	Uitstappen	26
1.2.1.13	Filet Divers Kompas	27
1.2.1.13.1	Wat	27
1.2.1.13.2	Wie zijn onze cursisten.....	28
1.2.1.13.3	Hoe pakken we dit aan.....	28
1.2.1.13.4	Werkjaar 2019	29
1.2.1.13.5	Overleg en samenwerking binnen Filet Divers Kompas in cijfers: 201930	
1.2.1.14	Filet Divers Talent !.....	31
1.2.1.14.1	Projectbeschrijving.....	31
1.2.1.14.2	Kerntaken	32
1.2.1.14.2.1	Coaching	32
1.2.1.14.2.2	Versterking	32
1.2.1.14.2.3	Doorstroom	33
1.2.1.14.2.4	Vrijwilligersbeheer.....	33
1.2.1.14.3	Actoren in het project & taakomschrijving van de vrijwilligerscoach	33
1.2.1.14.4	Resultaten	34
1.2.1.14.5	Methodieken	34
1.2.1.14.5.1	Presentiebenadering	34
1.2.1.14.5.2	Bemiddeling.....	35
1.2.1.14.5.3	Netwerken en overleg	35
1.2.1.14.5.4	Talentcoaching.....	35
1.2.1.14.5.5	Intensief traject	36
1.2.1.14.5.6	Groepssessies	36
1.2.1.14.5.7	Peer conformity.....	36
1.2.1.14.6	Evaluatie	36
1.2.1.14.6.1	Meerwaarde van dit project voor Filet Divers en de doelgroepmedewerkers	36
1.2.1.14.6.2	Uitdagingen en belemmeringen.....	37

1.2.1.14.7	Opportunities voor 2020	38
1.2.1.14.7.1	POP-tool.....	38
1.2.1.14.7.2	Intern aanbod op maat en interne doorstroommogelijkheden	39
1.2.1.14.7.3	Signaleren van knelpunten qua doorstroom & benadrukken van good practices	39
1.2.1.14.7.4	Deelname aan samenwerkingen die kunnen leiden tot structurele veranderingen.....	40
1.2.2	Medewerkers.....	40
1.2.2.1	Samenstelling	40
1.2.2.2	Teambijeenkomsten	40
2.	In netwerk gaan.....	41
2.1	Vanuit Filet Divers	41
2.1.1	Samenwerkingsverband als vzw	41
2.1.2	Verbanden als erkende vereniging waar armen het woord nemen.....	41
2.1.2.1	Op Antwerps Vlak	41
2.1.2.2	Op Vlaams Vlak.....	42
2.1.3	Verbanden als Sociale Kruidenier	42
2.1.3.1	Op Antwerps vlak.....	42
2.1.3.1.1	Toeleiding van klanten	42
2.1.3.1.2	Samenwerking met andere Sociale Kruideniers.....	43
2.1.3.1.3	Samenwerking i.v.m. Eerste leeftijdsmelk	43
2.1.3.2	Op Vlaams vlak met de vzw Sociale Kruideniers Vlaanderen.....	43
2.1.3.2.1	Lerend netwerk	43
2.1.3.2.2	Werkzaamheden RVB.....	45
2.1.3.2.3	Andere	45
2.1.4	Andere verbanden	45
2.1.4.1	Vanuit het innovatieproject noodhulp	45
2.1.4.2	vanuit de kinderwerking.....	45

2.1.4.3	Vanuit Taal oefenkansen	45
2.1.4.4	Vanuit ‘tweedehandsmateriaal’	45
2.1.4.5	Vanuit Filet Divers talent	45
2.1.4.6	Vanuit het kookproject.....	46
2.1.4.7	vanuit Samen Inburgeren	46
2.1.4.8	Vanuit het project Filet Divers Kompas!.....	46
2.1.4.9	Vanuit het project Filet Divers Sport!.....	47
2.1.4.10	Vanuit de verdeling van EG Producten.....	47
2.1.4.11	Vanuit E-inclusie	47
2.1.4.12	Vanuit het Groepswork	47
2.1.4.13	Andere	48
2.2	Vanuit BZN Sociale Dienst.....	48
2.3	Met Onderwijs	49
2.4	Met Bond zonder Naam.....	49
2.5	andere vormen van netwerk	49
3.	Vrijwilligerswerk.....	50
3.1	Soorten vrijwilligerswerk	50
3.1.1	BZN Filet Divers:.....	50
3.1.2	BZN Sociale dienst.....	50
3.2	Ondersteuning van vrijwilligers	51
4.	Werken aan participatie en het inzetten van doelgroepvrijwilligers.....	51
4.1	Maatschappelijke participatie.....	51
4.2	Coaching.....	52
4.3	Toeleiding.....	52
4.4	Participatie van medewerkers in 2019	53
4.4.1	Tewerkstelling.....	53
4.4.2	Vrijwilligerswerk	54

4.4.3	Beleid	57
5.	allerlei	57
5.1	Vorming.....	57
5.1.1	Vorming volgen.....	57
5.1.2	Vorming geven.....	58
5.1.3	Ontvangen van groepen	58
5.2	Sponsoring	60
5.3	Website	60

1. Verslag van de werkzaamheden

1.1 BZN Sociale Dienst

1.1.1 Open permanentie en opvolgingsgesprekken

Elke donderdagvoormiddag was er open permanentie. Tijdens deze momenten kunnen mensen langskomen met allerlei hulpvragen. Men kan zich aanmelden van 9.00u tot 10.30u. Per openingsmoment kunnen we 16 hulpvragen beluisteren. In 46 dagdelen werden 474 hulpverlenende gesprekken gevoerd.

Tijdens opvolgingsgesprekken worden mensen verder ondersteund in hun situatie.

In 47 dagdelen werden in dit kader 1482 gesprekken gevoerd.

397 klanten kregen ondersteuning tijdens individuele gesprekken tussendoor.

Met 11 cliënten werden 19 toekomst oriënterende gesprekken gevoerd.

1.1.2 Enkel cijfers

In het geheel werden 529 dossiers behandeld.

- 164 ervan waren nieuw
- 349 dossiers waren ook lopend in 2018
- 15 oude dossiers werden heropend.

Aan 426 dossiers werd een toegangkaart voor de sociale kruidenier verleend.

In absolute getallen werd er hulp verleend aan 343 mannen, 460 vrouwen en 734 kinderen

1.1.2.1 Inzake inkomen :

46% van de dossiers beschikten over geen enkele vorm van inkomen

20% had een leefloon

11% waren werkloos

9% van de dossiers waren werkende armen

1.1.2.2 Qua gezinssamenstelling

50% Samenwonend
31% alleenstaand
20% éénoudergezinnen.

1.1.2.3 Woonplaats

24% van de dossiers woonden in postnummer 2060
20% in 2018
17% in 2140
10% in 2100

1.1.2.4 Nationaliteit

60 verschillende nationaliteiten kwamen bij ons langs waarvan
18% Marokkaanse
14% Belgische
9% Armeense
6% Mongoolse
5% Irakese
3% Syrische en
3% Eritrese nationaliteit.

1.1.2.5 Inzake leeftijd :

40% was tussen de 36 en 45 jaar
26% tussen 22 en 35
19% tussen de 46 en 55 jaar

1.1.2.6 Inzake verblijf

42% van de dossiers zijn mensen in precair verblijf
13% heeft een verblijfsvergunning B
16% een Belgische identiteitskaart
13% heeft een EID-A
10% EID-E en E+
6% EID-F en F+

1.1.3 Medewerkers

BZN Sociale Dienst wordt gecoördineerd door een maatschappelijk werker die omringd wordt door vrijwilligers en doelgroepmedewerkers. In 2019 waren 7 vrijwilligers, 3 doelgroepmedewerkers, 3 stagiairs en 2 artikel 60 onthaalmedewerkers actief in het onthaal tijdens deze permanentie en opvolgingsgesprekken. Er zijn ook 4 Arabische tolken in huis.

1.1.4 Teambijeenkomst

Het team kwam tijdens het jaar 5 keer bijeen voor overleg en vorming op 21/01 - 29/08 - 9/09 - 26/11 - 6/12

- Inhoudelijk kwamen tijdens de teamvergaderingen volgende thema's aan bod:

- Dossierbespreking
 - update van verschillende werkingen binnen Filet Divers en BZN
 - algemene afspraken en regelgeving
 - Intervisie en teambuilding
 - Update verblijfspapieren en documenten
 - Toekomstoriëntering voor mensen zonder papieren
 - Stand van zaken vreemdelingenwetgeving
 - Stand van zaken medische waarborg voor mensen in precair verblijf
 - Basisvorming Vreemdelingenrecht
 - algemene evaluatie van de werking van BZN SD
 - hoe omgaan met moeilijke cliënten?
 - variapunten en nieuws uit het sociale landschap.
- Uitgenodigde organisaties : sociale organisatie aan het woord zodat we een betere kijk krijgen op de werken en een mogelijk samenwerkingsverband te kunnen stimuleren
 - Studiedag verhoogde tegemoetkoming en onderhandeling samenwerkingsverband |CM Antwerpen
 - presentatie A-kaart door Stad Antwerpen
 - Teambuilding te Antwerpen stadsgids
 - Ontmoetingsdag Asiel en migratie | Stad Antwerpen | vrijwillige terugkeer
 - Studiedag voor cliënten verhoogde tegemoetkoming | CM

1.1.5 Specifieke groepen

1.1.5.1 Mensen zonder papieren

Een grote groep van mensen (242 dossiers) die bij de sociale dienst aankloppen leeft in een precaire verblijfsituatie.

- 46% van hen leven tussen de 5 en 10 jaar in België.
- 22% zijn meer dan 10 jaar in het land.
- 9% minder dan een jaar.

Naast het feit dat deze mensen in een schrijnende situatie zitten waarbij de meesten diep onder de armoedegrens leven, werd er stilgestaan rond het aspect ‘toekomstoriëntering’. Mensen zonder wettig verblijf leven vaak van dag op dag, zonder een blik op de toekomst. Ze verkeren in een continue overlevingsmodus.

In een reeks van 4 gesprekken wordt er stilgestaan bij het ‘verleden, heden en toekomst’: hun motivaties om te migreren, de verwachtingen die zij hadden, hun huidige situatie en hun toekomstperspectieven. We maken samen een tijdlijn op, we bespreken de Belgische verblijfsprocedures en kijken hierbij naar de verblijfs(on)mogelijkheden van het gezin.

Het is van belang om deze toekomstoriëntering in te bedden in de individuele gesprekken met cliënten. Het vreemdelingenbeleid wordt minder humaan, er is een striktere toepassing van de wet, Mensen zonder Papieren hebben allerlei vragen, het repatriëringsbeleid wordt aangewakkerd (ref. Opsluiting van gezinnen

met kinderen in een gesloten centrum met het oog op gedwongen repatriëring) men moet leren omgaan met machteloosheid. En er is geen perspectief op een algemene regularisatie. Toekomstoriëntering geeft cliënten de kans om beter in te zoemen op hun situatie door te kijken naar verleden, heden en toekomst. 4 mogelijke wegen komen uitgebreid aan bod : Terugkeer, overleven zonder papieren , migreren naar een ander land of papieren verkrijgen. We kijken ook naar krachten, sterktes, zwakke punten van de cliënt en hoe we die kunnen aanspreken en versterken. Op die manier wordt er getracht om samen met de cliënten nieuwe houvasten te formuleren. Dit creëert kansen om keuzes in vraag te stellen en bewust nieuwe keuzes te maken.

In 2019 hebben we met 11 cliënten het TO-traject doorlopen.

We merken echter dat het vreemdelingenbeleid tegenwoordig overgeleverd is aan willekeur (sommige mensen worden out of de blue geregulariseerd en anderen met eenzelfde profiel blijven in de kou staan). Bovendien bemoeilijkt de snel veranderende regelgeving om een accuraat zicht te behouden op de verblijfsprocedures en arbeidswetgeving voor vreemdelingen. Opvallend is ook dat sommige gezinnen en met name de kinderen in die gezinnen in zeer kwetsbare en precaire omstandigheden leven op vlak van huisvesting, inkomen (zwart werk en uitbuiting), gezondheid (zowel mentaal als fysisch), onderwijs, uitsluiting, voeding, ... Het woningtekort, de hoge huurprijzen houden huisjesmelkerij in stand. Zwart werk genereert onveilige arbeidssituaties, gevaarlijk werk, uitbuiting en onderbetaling. De dringende medische waarborg is niet voor iedereen gegarandeerd, waardoor mensen noodzakelijke doktersbezoeken of medicatie uitstellen, moeilijkere toegang tot de geestelijke gezondheidszorg, ... De regelgeving rond arbeid is niet transparant en evenzeer discriminerend. Ze richt zich vooral op hoger opgeleide derdelanders die niet in België verblijven en/of op ouders met een hoger diploma, gelinkt aan een knelpuntberoep, met schoolgaande kinderen in het middelbaar/hoger/ universitair onderwijs die hier langer verblijven dan 8 jaar. Alleenstaande hoger opgeleiden en mensen zonder diploma komen niet in aanmerking voor verblijf of werk.

Mensen zonder papieren konden ook aansluiten bij de werking van 'MEZOPA' een lotgenoten groep die op regelmatige basis samenkwam en waarin de ervaringen van mensen zonder papieren met elkaar gedeeld werden. (zie pt 1.2.1.11.3)


1.1.5.2 Vluchtelingen

De instroom van nieuwe vluchtelingen blijft afnemen ondanks de tegenstrijdige berichten die we dagelijks over ons heen krijgen. De nazorg van erkende vluchtelingen of subsidiair beschermden richt zich voornamelijk op degelijke en betaalbare huisvesting vinden, gezinshereniging, communicatieproblemen omdat zij het Nederlands nog te weinig beheersen, niet vertrouwd zijn met de regelgeving en zo hun rechten niet kunnen aanspreken, hulp bij verwerking van oorlogstrauma en het omgaan met de nieuwe situatie en uitdagingen, werkloosheid omwille van taal of diploma dat niet gelijkgeschakeld wordt, financiële problemen, administratie, frustratie omdat alles lang duurt, ... Zij kunnen op onze dienst terecht voor allerhande vragen en ondersteuning.

1.1.6 Andere aspecten

1.1.6.1 Gastvrij Antwerpen

Bond zonder Naam ondersteunt en neemt actief deel met de BZN Kansenhuis - Sociale Dienst en Filet Divers aan de stuurgroep van Gastvrij Antwerpen en organiseert mee de gastvrije evenementen vanuit deze stuurgroep.

De stuurgroep wordt vertegenwoordigd door sociale organisaties zoals Beweging.net Antwerpen, BZN Kansenhuis Sociale Dienst en BZN Kansenhuis Filet Divers, de Loodsen, het Internationaal Comité, Pax Christi Vlaanderen, 11.11.11, Dokters van de Wereld, CAW Antwerpen, Vluchtelingenwerk Vlaanderen en heel veel mensen met een goei .

1.1.6.1.1 *Waarom Gastvrij Antwerpen*

Gastvrij Antwerpen is de kans voor nieuwe Antwerpenaren en locals om elkaar te leren kennen. We zijn sterk overtuigd van de superkracht van ontmoetingen op microniveau: een positief gesprek, samen zingen en dansen, een massa volk aan tafel, ...

We werken samen met verschillende partners (van eerstelijns zorgverstrekkers en socio-culturele verenigingen tot beleidsorganisaties). Op die manier bieden we een breed spectrum van het aanbod in Antwerpen voor mensen in nood/mensen op de vlucht, voor mensen die vrijwilligerswerk (willen)doen, ...

Gastvrij Antwerpen wil een grote en diverse groep van mensen sensibiliseren over de thematiek mensen in nood/mensen op de vlucht. We bieden een kader dat kan bijdragen aan meer en beter begrip van complexe situaties. Hierdoor zorgen we samen voor een warme en solidaire stad.

1.1.6.1.2 *Gastvrij Antwerpen: mondiale context*

Wereldwijd zijn er nooit meer mensen op de vlucht geweest dan nu. Mensen ontvluchten hun woonplaats voor geweld, oorlog, natuurrampen, onderdrukking, ... Mensen die dat doen, maken geen plezierreisje, maar zoeken een plek om veilig hun leven te leiden. Beelden van ontheemde mensen, beelden van overvolle vluchtelingenkampen in Libanon, Eritrea, Griekenland, Frankrijk, ... Beelden van mensen in nood veraf en dichtbij die in erbarmelijke omstandigheden moeten leven of vooral overleven staan op ons netvlies gebrand en roepen luid: tijd voor actie!

Wij geloven in warmte en gastvrijheid, maar daarnaast zien wij het als een vorm van moreel en beschaafd handelen om mensen in nood en mensen op de vlucht de noodzakelijke steun te bieden. We beschouwen dat als een taak en missie voor de hele samenleving: burgers en verenigingen, bedrijven en organisaties en last but not least de beleidsmakers.

We vragen geen wonderen, maar een constructief, moedig, doordacht en positief beleid zodat mensen in nood en mensen op de vlucht een volwaardig leven kunnen leiden met de gepaste zorg, een geschikte woning, werk en ontspanning. Voor de wonderlijke warmte zullen wij met burgers en verenigingen dan met veel overtuiging en engagement blijven zorgen.

Gastvrij Antwerpen wil evenementen organiseren

- waar nieuwkomers en locals in Antwerpen elkaar kunnen ontmoeten
- om organisaties te leren kennen die zich inzetten voor mensen in nood en mensen op de vlucht
- om meer te weten te komen over hoe en waarom mensen moeten vluchten

- om zelf aan de slag te gaan als vrijwilliger

Met dit gratis evenement toont het brede middenveld het hart en de ziel van de Metropool. Het is de bedoeling om een krachtig signaal te geven dat Antwerpen warm, solidair en gastvrij is en hoort te zijn.

Er werden in 2019 één editie gerealiseerd : donderdag 20/06/2019 tgv de wereldvluchtelingendag op de Dageraadplaats

De evaluatie van editie 7 gebeurde op 11/1

Op 17/2 organiseerde het gastvrij netwerk een optreden van 'Refugees for refugees' in de Roma. 27 vrijwilligers van Filet Divers waren aanwezig.

1.2 Filet Divers

Met Filet Divers willen we mensen in armoede versterken, opnieuw verbinden en emanciperen. We willen hen een stem geven en perspectief.

Grote woorden die we heel concreet, elke dag weer opnieuw, trachten waar te maken doorheen verschillende deelwerkingen.

1.2.1 De deelwerkingen

1.2.1.1 Sociale Kruidenier

1.2.1.1.1 *Algemeen*

In het hart van de werking van Filet Divers staat de sociale kruidenier. Door het aanbod van goedkope voeding en verzorgingsproducten zorgen we dat we in contact komen met mensen in armoede.

In 200 dagdelen ontving de Sociale Kruidenier 7890 klanten. In de loop van 2019 waren 36 vrijwilligers aan de slag waarvan 23 doelgroepvrijwilligers.

Er werd samengekomen voor overleg met vrijwilligers Sociale Kruidenier en Hergebruik op 22/10

1.2.1.1.2 *eerste leeftijdsmelk*

Via de Sociale kruidenier wordt eerste leeftijdsmelk bezorgd aan klanten van Kind en Gezin die onder een bepaald statuut vallen (medische waarborg (Dringende medische hulp) en verhoogde tegemoetkoming) en van De Kraamvogel. Deze maatregel geldt voor kinderen van 0 tot 6 maanden.

Hiervoor wordt jaarlijks een overeenkomst opgesteld tussen OCMW Antwerpen, Kind en Gezin en Filet Divers.

Het OCMW betaalt de aankoopfacturen. Filet Divers ontvangt van de klanten 20 % van de aankoopprijs voor de dienstverlening.

In 2019 werden 48 verschillende kinderen (22 op maandag en 26 op woensdag) geregistreerd, waarvan er 42 minstens één keer de babyvoeding kwamen afhalen of winkelen in de Sociale Kruidenier. Er werden 303 dozen verkocht (één doos is ongeveer voldoende voor één week).

In 2019 kwamen opmerkelijk meer moeders die borstvoeding gaven maar toch gebruik wilden maken van de Sociale Kruidenier om te winkelen. Een 13-tal gezinnen maakten daarvan gebruik. Zij waren samen goed voor meer dan 80 bezoeken aan de Sociale Kruidenier.

Buiten de Eerste leeftijds melk kunnen mensen met kleine kinderen ook pampers, vochtige doekjes en andere benodigdheden kopen. Ook verschillende soorten fruit en groenten worden aangeboden in de Sociale Kruidenier zodat mensen ook goedkoop vaste voeding en fruitpap kunnen bereiden voor hun kleine kinderen.

1.2.1.1.3 *Solidariteitsproducten*

Sinds enkele jaren is een beperkt gamma van onze producten ook beschikbaar voor zogenaamde 'solidaire' klanten. Het komt erop neer dat mensen die geen recht hebben op een toegangkaart omdat zij niet voldoen aan de criteria, toch hun solidariteit kunnen uitdrukken door producten te kopen tegen een hogere prijs dan de klanten. Dit geeft ons een beetje armslag om die kleine winst te gebruiken om de producten voor de klanten met een kaart te verminderen. Een aantal sympathisanten uit onze eigen vrijwilligersgroep maakt er gebruik van.

1.2.1.1.2 De Onthaal en ontmoetingsruimte

De onthaal- en ontmoetingsruimte is één van de funderingen van het kansenhuis Filet Divers. Klanten en vrijwilligers drinken hier samen een kopje thee of koffie. Tijdens de warme zomer bieden we water aan met komkommers, citroenen en munt. Een vers gemaakte cake wordt uitgedeeld of een appel geschild. We bouwen hier aan een plek waar mensen in armoede even kunnen zitten en tot rust kunnen komen.

Belangrijk hierbij is dat de klanten van de winkel hier een plek vinden om een praatje te maken. Er wordt tijd en ruimte gemaakt om geluk en verdriet met elkaar te delen. Wie wilt, vindt hier altijd een luisterend oor.

Doelgroepvrijwilligers zijn essentieel voor een goed draaiend onthaal. Doordat ze zich kunnen verplaatsen in de verhalen en vragen die ze krijgen (vanuit hun eigen ervaring), geeft dit een andere dimensie aan de erkenning naar de mensen toe. Daarom is de overgrote meerderheid van de vrijwilligers in het onthaal vanuit de doelgroep. In 2019 waren er gemiddeld 12 vrijwilligers aanwezig, waarvan gemiddeld 10 doelgroepvrijwilligers waren.

De groepscohesie tussen de verschillende vrijwilligers is een blijvend aandachtspunt. Daarom maakten we van een onthaalraad een brunch, zodat een gewone vergadering een smakelijke bijeenkomst werd (16/10). Ook deden we een fijne teambuilding met uitgebreide lunch en bowlen. Zo stapten de vrijwilligers eens uit hun rol van 'vrijwilliger' en leerden elkaar op een andere manier kennen (17/01)

Er was een bijkomende onthaalraad (27/3) waarop 16 vrijwilligers aanwezig waren.

1.2.1.1.3 EG Producten

Dankzij het Fonds voor Europese hulp aan de meest behoeftigen (FEAD) krijgt België via de Europese Unie middelen om bij te dragen tot voedselhulp en/of materiële hulp. De POD Maatschappelijke Integratie beheert een bedrag van ongeveer 88 miljoen euro voor de programmaperiode 2014-2020. Met de steun van dit Fonds, voorziet de POD Maatschappelijke Integratie jaarlijks ongeveer 358 OCMW's en 419

organisaties – in samenwerking met de 9 voedselbanken van het land – van goederen om gratis te verdelen onder de meest behoeftigen in België. Deze hulp moet hand in hand gaan met begeleidende sociale maatregelen om de betrokkenen te helpen er weer bovenop te komen. De producten worden voorlopig aangeboden in het onthaal en niet in de sociale kruidenier omwille van de strikte regelgeving. De goederen worden gratis verdeeld aan mensen in nood. Acht doelgroepvrijwilligers zorgen voor de verdeling. Stockbeheer en administratie is in handen van 2 vrijwilligers en een professionele kracht. Het begeleidende sociale luik wordt ter harte genomen door de Sociale Dienst (Bond zonder Naam.)

1.2.1.4 Kinderwerking

1.2.1.4.1 *onthaal kinderen op woensdagnamiddag*

Er zijn ontzettend veel kinderen die (via hun ouders) in aanraking komen met Filet Divers. Armoede zorgt dat deze kinderen zijn vaak kwetsbaar in het schoolleven. Daarom proberen drie vrijwilligers – waaronder één doelgroepvrijwilligster - een plaats te creëren waar kinderen van klanten terecht kunnen met hun vragen over huiswerk. Elke woensdagnamiddag staan deze vrijwilligers van 13.30 tot 15.30u klaar om vragen te beantwoorden.

Naast het helpen bij huiswerk, zijn onze vrijwilligers ook echte knutselvrouwen, die met weinig materiaal kinderen een hele middag kunnen animeren. Gemiddeld bereikten we 7 kinderen per dagdeel.

Op 6/3 gaven de vrijwilligers een carnavalfeest, waarbij we met pannenkoeken en maskertjes maken 15 kinderen een hele fijne namiddag boden.

1.2.1.4.2 *Vakantie voor kinderen*

Kinderen en ouders in armoede zijn vaak op zoek naar een betaalbare en leuke vrijetijdsbesteding. Door een samenwerking met De Koraal zorgen we ervoor dat deze kinderen in de zomervakantie drie weken naar de speelpleinen kunnen.

Van juni tot augustus verkochten we speelpleintickets voor Horst (Schoten) en Hulgenrode (Wommelgem). Een ticket zorgt voor busvervoer, spelen, 10-uurtje en een warm middagmaal.

616 tickets werden verkocht.

Daarnaast hebben we dit jaar ingezet op vakantiecampen. Bij CERA vonden we de nodige sponsoring om 13 kinderen op vakantiecamp te laten gaan. De meeste kinderen gingen op kamp met De Koraal (boerderijkamp, allemaal beestjes kamp, Max fun mix kamp,...). Daarnaast waren er drie kinderen ingeschreven op een Gekkoo kamp. Dit was een groot succes: een van de kampgangers kwam zelfs terug als officiële Gekkoo-vrijwilliger.

Tijdens de zomervakantie konden we – dankzij financiële steun van CERA – ook naar de cinema. Met 24 klanten gingen we naar de Lion King (13/8) en 38 personen gingen naar Lego the movie kijken (27/8).

1.2.1.5 Computerbegeleiding

In een wereld die steeds digitaler wordt, zien we dat ook steeds meer mensen drempels ervaren aan de deelname van deze gedigitaliseerde wereld. Drempels zijn bijvoorbeeld het niet durven gebruiken van de

computer, geen beschikbare hard- of software hebben, te weinig kennis hebben van de Nederlandse taal,... Filet Divers probeert hierop in te zetten door een wekelijks aanbod en het geven van vormingen.

Op 10/09 en 30/09 staken we ons licht op bij Stad Antwerpen en Borgerbaan, om op zoek te gaan hoe we in de toekomst een computerloket kunnen ontwerpen in de onthaal- en ontmoetingsruimte. Een nieuwe vrijwilliger werd hiervoor aangetrokken (21/08) en maakte al een groot uithangbord, zodoende dat meer mensen weten bij wie ze terecht kunnen voor digitale vragen.

Verder was er op 17/04 een overleg met Stad Antwerpen in Filet Divers.

1.2.1.5.1 *Wekelijks aanbod*

In het onthaal zijn vier computers aanwezig die beschikbaar zijn voor klanten en vrijwilligers. Naast het gebruik van de computer, kunnen klanten hun digitale vragen stellen aan computervrijwilligers. In de loop van 2019 waren er 4 vrijwilligers actief waaronder 2 van de doelgroep. Er werden 64 hulpvragen geregistreerd. Graag nuanceren we dit aantal: de meeste vragen blijven ongeregistreerd doordat ze gesteld en opgelost worden door vrijwilligers van het onthaal, stagiairs of medewerkers. Het effectieve aantal beantwoorde vragen ligt dus veel hoger van het aantal geregistreerde vragen.

Een van de computervrijwilligers heeft dit jaar een vorming gemaakt en gegeven over de smartphone, waarbij ingezoomd werd hoe je uw geldzaken kan beheren op je smartphone (20/02).

Op 14/11 nam de verantwoordelijke deel aan de netwerkdag E-inclusie, georganiseerd door Stad Antwerpen.

Daarnaast hebben we 15 klanten in het onthaal bevroegd naar hun noden omtrent computers en/of smartphones. Deze bevraging zal meermaals plaats vinden in 2020. De output zal gebruikt worden voor verdere ontwikkeling van vormingen op maat.

1.2.1.5.2 *Vormingen*

Veel digitale drempels die mensen in armoede en/of mensen met migratieachtergrond ervaren, kunnen verkleind worden door gepaste ondersteuning. Meerdere studies tonen aan dat als je mensen leert werken op hun eigen device, diezelfde mensen ook sneller effectief de geleerde informatie verwerken en gebruiken.

Vanuit dit standpunt organiseerde we, in samenwerking met dot.kom, drie vormingen met de smartphone (24/4, 29/5, 5/6). De 6 deelnemers werden gevraagd om telkens hun eigen GSM mee te nemen. Echter merkten we al snel op dat

- De deelnemers goed met hun eigen device konden werken, waardoor ze snel afhaakten
- De deelnemers eigen wachtwoorden of pincodes niet kenden, waardoor ze niet verder konden en snel afhaakten

Dit maakte van deze drie lessen geen al te groot succes. We schakelden om naar computerlessen, met iets meer succes. 15/10 en 29/10 namen in totaal 7 personen deel aan de vormingen.

1.2.1.6 Hergebruik

Filet Divers zet ook in op het hergebruik van spullen. Er zijn twee werkingen die hiermee aan de slag zijn : de ruilmuur en de tweedehandswerking. In de Sociale Kruidenier is er ook ruimte om in het kader van de strijd tegen voedselverlies, producten tegen vervaldatum (niet over vervaldatum) aan te bieden.

1.2.1.6.1 *De ruilmuur*

Via de ruilmuur kunnen mensen vragen stellen naar spullen waar ze concreet naar op zoek zijn: een ijskast, een tafel, een koffiezet, enz. Aan de andere kant kan men een aanbod doen van spullen die men teveel heeft.

In 2019 boden 101 mensen spullen aan. 83 ervan kregen een bestemming.

155 hulpvragen werden er gesteld. 76 ervan werden ingevuld.

1.2.1.6.2 *Het Zonnenhoekje*

De tweedehandswerking kreeg in 2019 een eigen plek in de vorm van een afzonderlijke ruimte die ingericht werd als tweedehandswinkel met de naam: Zonnehoekje. Allerlei tweedehandsspullen die binnen gebracht worden door sympathisanten, burens, vrijwilligers, ... worden zorgvuldig gecontroleerd en gesorteerd. Alles krijgt een plaats in de tweedehandswinkel volgens thema of periode van het jaar: speelgoed tegen Sinterklaas, schoolgerief tegen het begin van het schooljaar, geschenkjes tegen de eindejaarsfeesten,... In deze werking zijn 20 vrijwilligers actief geweest in 2019 waarvan 14 doelgroepvrijwilligers.

De opbrengst was om en bij de 6000€. Dat is een verdubbeling ivm 2018. We kregen materiële schenkingen van enkele grote organisaties waaronder Colruyt, Live.be, Printdeals, Infrabel. Verder brengen particulieren vaak kleding, huisraad en speelgoed binnen.

In het onthaal waren er op enkele dagen nog een pop-up-tweedehandsverkoop (11/2, 13/2, 18/2, 20/2, 17/6, 7 en 9/10)

1.2.1.6.3 *Strijd tegen (voedsel)verspilling*

Met de Sociale Kruidenier willen we ook mee de strijd aanbinden tegen de verspilling van food en non-food producten. Al te vaak worden spullen weggesmeten die nog bruikbaar zijn voor consumenten. Hierbij scharen we ons achter de visie van de Sociale Kruideniers Vlaanderen. Mensen in armoede mogen immers niet gezien worden als de composthoop van de samenleving. In die zin presenteren we enkel producten tegen en niet over vervaldatum.

In 2019 ontvingen we volgend aanbod :

Xaveriuscollege	food en non-food	februari	14 bananendozen
Jmcatering	servies	maart	8 paletten
Colruyt	pampers	februari	5 paletten/3 soorten
Sociaal Centrum	food	mrt/april	100 flessen water, Perrier & S.pelligirino
			60 x ananas op lichte siroop
			60 x vanillepudding
			120 dozen met 20 balosto koeken
			8*27 pakken M&M's

Printdeal.be	nieuwe kleding	april	9 dozen t-shirts, petten, stoffen zakken,...
SK Kalmthout	food en non-food	april	1 bananendoos
Peter Missotten	voeding (Aziat.)	mei	1/2 bananendoos
Colruyt	voeding	najaar	snoep
Continental food	voeding		sauzen
Buonsenso	voeding	december	pasta

Op regelmatige basis ontvangen we goederen van sympathisanten : unidoses confituur, choco, boter, citroensap, ...

1.2.1.6.3.1 Verse groenten en fruit

- Ophaling van overschotten fruit en groenten bij bioboer Koningshooik in samenwerking met drie andere sociale kruideniers. Frequentie: ongeveer 6 keer per jaar (driemaal in voorjaar: drie maal in najaar)
- Overschotten van plukboerderij in Kalmthout: paprika, wortelen, aubergines, kolen,...
- Particulier aanbod (eigen kweek en pluk) van stoofappeltjes, courgettes, noten, kastanjes,...

1.2.1.6.3.2 Bakker

Ophaling brood en banket bij warme bakker (Kalmthout) en bakkerij ALDO (Antwerpen): brood, broodjes, koffiekoeken, croissants, stokbrood, gebak

1.2.1.6.3.3 Bijna vervallen producten

Ophaling van gekoelde producten die bijna vervallen zijn bij Alvo Deurne.

1.2.1.6.3.4 Goods 2 give: Nonfood

= een organisatie die afspraken heeft met enkele producenten om hun overschotten (o.a. breekgoederen) te krijgen. Zij mogen die verkopen aan 8% van de marktwaarde aan sociale organisaties, die op hun beurt 15% van de marktwaarde mogen vragen aan hun klanten

- Frequentie: gemiddeld minstens 1x per maand
- Producten: verzorgingsproducten (shampoo, douchegel, tandpasta, maandverband,...), onderhoudsproducten (afwasmiddel, wasmiddel, vloerzeep, ...), schoolgerief,...

1.2.1.6.3.5 Davy Tops food outlet:

= zelfstandige die voedseloverschotten en non-food opkoopt en die verder verkoopt

- Frequentie: 7 x op jaarbasis
- Producten: appel-rabarber moes, erwten en worteltjes, boontjes, kikkererwten, rode bonen, kersen, pruimen, kokosolie, tomatenpuree, halal kippenworstjes, halal instant noodles, sardines, makreel, ontbijtgranen, fruitsap, koeken, vochtige doekjes, shampoo, wasmiddel, afwasmiddel, tampons, ...

1.2.1.7 Taal oefenkansen

Een minimale beheersing van de Nederlandse taal is essentieel om je weg te vinden in onze samenleving. Voor (bijna) alle vormen van deelname aan de samenleving heb je de taal nodig: afrekenen aan de kassa, een A-kaart aanmaken, werk zoeken, gaan voetballen bij de plaatselijke voetbalploeg,...

Klanten van de sociale kruidenier zijn vaak onzeker over het gebruik van de taal. Buiten de muren van Filet Divers valt de veiligheid (en dus ook de durf) weg om Nederlands te spreken. We bieden daarom binnen de organisatie verschillende taal oefenkansen aan.

Vrijwilligerswerk is een heel effectieve manier om de taal te oefenen. Dankzij het vrijwilligerswerk wordt een netwerk gecreëerd waarbij Nederlands als voertaal wordt gebruikt. Vrijwilligers voeren taken uit, nemen deel aan vergaderingen en communiceren met hun collega's. We stimuleren om dit alles in het Nederlands te doen. Het is een effectieve en efficiënte vorm van 'informeel leren'.

De Nederlandse Conversatie biedt een georganiseerde taal oefenkans aan mensen met een kaart van de sociale kruidenier of vrijwilligers. Elke maandag en woensdag (10.00 tot 11.30u) mogen mensen vrijwillig deelnemen aan de conversatiegroepen. De 6 vrijwilligers bereiden een thema of methodiek voor. De bedoeling is dat de deelnemers actief deelnemen aan de conversatie en zo de inhoud van voormiddag bepalen.

De deelnemers schrijven zich vooraf in. We proberen hen te stimuleren om minstens 10 keer deel te nemen. Dit doen we door gebruik te maken van tien-beurtenkaarten. Op deze kaarten komen een sticker met de datum van deelname. Een volle stickerkaart wordt ingeruild voor een certificaat. In 2019 sneuvelde weer het record: 91 certificaten werden uitgeschreven. Gemiddeld zijn er 11 deelnemers per conversatiegroep aanwezig.

Het vrijwilligersteam zat samen op 16/04 en 3/12.

1.2.1.8 Het kookproject

Samen eten verbindt mensen. Tijdens het eten van een tas verse soep en lekkere pasta, leren mensen elkaar kennen en wordt er tijd gemaakt om met elkaar te praten. Deze tijd is erg belangrijk om een goed contact te maken en behouden tussen alle medewerkers en deelnemers van de organisatie. We vinden het belangrijk dat teammedewerkers en vrijwilligers uit alle deelwerking de tijd krijgen/nemen om samen te tafelen.

Elke maandag wordt er 15 liter verse soep gemaakt door twee doelgroepvrijwilligers. Tijdens de middagpauze smullen de aanwezige vrijwilligers en teammedewerkers van deze soep aan één lange tafel.

Elke dinsdag maken twee vrijwilligers taart of gebak. Dit lekkers wordt op woensdagvoormiddag uitgedeeld aan alle vrijwilligers en klanten (+- 60 stukjes lekkers per dag). Ook de deelnemers van de Nederlandse Conversatie krijgen op woensdag een heerlijke taart voorgeschoteld.

Elke tweede en vierde woensdag van de maand kookt een (doelgroep)vrijwilliger een maaltijd voor maximum 30 personen. Omdat de kok zelf mag beslissen wat er op tafel komt, worden borden gevuld met allerlei werelds lekkers. Van de typische lasagne tot kip in yoghurt-met-citroen-saus, tientallen verschillende soorten salades en nog meer verschillende kruiden. Alles wordt hier gesmaakt!

Mee tafelen kan aan democratische prijzen: klanten van de winkel betalen €3, personen die geen klant zijn betalen €6. Er wordt ook altijd soep of dessert voorzien. In 2019 werd er 507 keer aangeschoven aan onze tafel.

1.2.1.9 Samen inburgeren

Samen Inburgeren is een duomethodiek waarbij we anderstalige nieuwkomers (inburgeraar) koppelen aan mensen die thuis zijn in onze samenleving en taal (coach). Bedoeling is dat de nieuwkomers iemand in hun netwerk integreren die Nederlands spreekt. Op deze manier wordt een georganiseerde informele taal oefenkans geboden.

De duo's spreken gemiddeld 2 keer per maand af. Ze kiezen zelf welke activiteiten ze doen. Sommige duo's komen elke keer naar Filet Divers voor een koffie, andere duo's gaan samen sporten of nodigen elkaar thuis uit.

Daar waar we al enkele jaren voelden dat de zoektocht naar coaches moeilijker was, konden we dit jaar eindelijk onze wachtlijst van inburgeraars weg werken. Dit kwam mede enerzijds doordat we de afgelopen jaren heel hard hebben ingezet op het vinden van geschikte coaches. Zo kwam er in 2019 nog een nieuwe, aantrekkelijke flyer die we op 4/2 in verschillende koffiehuisen in Antwerpen een plekje hebben gegeven. Ook kwam de flyer terecht in verschillende Antwerpse bibliotheken. Daarnaast startten we een pilootproject met 6 studenten leerkrachtenopleiding van KDG. In het kader van sociale stage gaan zij aan de slag als coach.

Daarnaast bewandelen we nog de vaste paden in de zoektocht naar coaches: deelname aan de ikVRIJWILLIGbeurs (27/4), flyeren op de cultuurmarkt (25/08) en via online vacatures op verschillende vrijwilliger websites.

Er werden in 2019 25 duo's afgerond. Hierbij worden de duo's die een jaar of langer actief zijn uitgenodigd in Filet Divers. We overlopen de afgelopen periode: wat was fijn, wat neem je mee, wat heb je geleerd en wat was moeilijk. Na dit gesprek, waarbij wederzijds respect en begrip voor het anders-zijn vaak de rode draad is, schrijven de deelnemers voor elkaar een certificaat.

Daarnaast proberen we ook om verschillende keren per jaar de duo's de kans te geven om samen te komen. Dit jaar waren er zo'n 5 momenten. We organiseerden op 8/12 een duo-bijeenkomst waarbij er 20 deelnemers waren.

Op 3/8 was er een potluck picknick. Tijdens deze groepsverbindende activiteit nam iedereen die wou een zelfgemaakt gerechtje mee naar Park Spoor Noord. Iedereen at van de gemaakte gerechtjes en er werd een spelletje Kubb gespeeld. Er waren 33 leden aanwezig.

Van Cafenation kregen we een rondleiding in de koffiebranderij cadeau, met afsluitend een koffieproeverij. Gepassioneerd werd er aan 19 personen de wereld van de koffie uit de doeken gedaan (20/4). Op 28/2 konden 13 personen naar de Best of Musicals in het sportpaleis.

In 2019 hebben we 76 geregistreerde contactmomenten voor de opvolging. Dit in de vorm van e-mail of telefoonverkeer. Hierbij willen we het aantal registraties graag nuanceren: de meeste opvolging gebeurt spontaan. Coaches en inburgeraars vinden via whatsapp, sms of mail hun weg naar het coördinerend team.

ER worden moeilijkheden gemeld of er wordt verteld welke leuke uitstap er heeft plaatsgevonden. Deze vormen van opvolging vind je niet terug in de cijfers.

Er werden doorheen 2019 44 intakegesprekken gedaan met kandidaat coaches en inburgeraars. De meeste van hen zijn gekoppeld aan een geschikte compagnon.

Het gehele project (intakegesprekken, deelnemers matches, deelnemers opvolgen, flyers ontwerpen, bedrijven aanspreken, duo-bijeenkomsten,...) kan enkel in leven blijven door een goed geolied coördinerend team. We zaten drie keer samen (20/2, 9/4 en 11/9) om grote en kleine zaken met elkaar te bespreken.

1.2.1.10 Filet Divers Sport

Bewegen blijft een struikelblok voor vele mensen in armoede. Vandaar dat we blijvend inzetten op dit thema door mensen aan te moedigen om meer te bewegen, zowel jong als oud. Er wordt ingezet op eenvoudige bewegingsactiviteiten zoals fitnessen, pingpong en zaalvoetbal. Mensen hiertoe aanzetten, drempels wegnemen, hen enthousiasmeren om in beweging te komen, dat is het doel van Filet Divers Sport! De sportieve begeleiding en de aanmoedigingen worden aangedreven door 1 stagiair, 1 vrijwilliger en 2 doelgroepvrijwilligers. Spijtig genoeg werd het zwemmen in 2019 stopgezet omdat onze vrijwilligers geen watergewenning meer mogen geven in de zwembaden. Mensen in armoede kunnen zich inschrijven voor het reguliere aanbod van buurtsport (leren zwemmen voor volwassenen). Dit aanbod is echter niet laagdrempelig en de frequentie van de lessen liggen te hoog, We hebben geprobeerd om een samenwerkingsverband op te zetten, maar we zijn er niet in geslaagd.

In 2019 waren er 676 deelnames aan de fitness (een verhoging gekoppeld aan het stuk fruit dat iemand krijgt na lichamelijke inspanning). Er zijn 2 zaalvoetbalploegen bestaande uit ieder 8 spelers. Zij spelen in competitieverband met andere sociale organisaties onder leiding van Futsal Buurtsport Park Spoor Noord. Tijdens het onthaal kunnen klanten vrij tafeltennis spelen. In het onthaal is er informatie te vinden over allerlei sportactiviteiten en wandeltochten die georganiseerd worden door Sporting A - Buurtsport. Heel wat kleuters en jonge kinderen tot 9 jaar worden aangespoord en zijn ingeschreven om deel te nemen aan de Sport- en Spelactiviteiten van vzw SportPret. We brengen eveneens gezinnen in contact met de regioverantwoordelijke van Buurtsport om zo een betere aansluiting te vinden in de Antwerpse Sportverenigingen.

1.2.1.11 Groepswerk

Het groepswerk van Filet Divers valt onder het luik van de organisatie als vereniging waar mensen in Armoede het woord nemen.

Een vereniging werkt volgens 6 criteria:

- o Armen verenigen
- o Armen het woord geven
- o Werken aan maatschappelijke emancipatie
- o Werken aan maatschappelijke structuren
- o Dialoog en vorming
- o Armen blijven zoeken

In 2019 werd het groepswerk, net als vorig jaar onderverdeeld in deelwerkingen.

De mezopa groep bracht 22 mensen zonder wettig verblijf samen om ervaringen en informatie te delen over de specifieke moeilijkheden die deze doelgroep ervaart. De groep werkte voornamelijk verder rond het thema toekomstoriëntering voor mensen zonder wettig verblijf via participatief theater. Er werd een tweede midweek met de groep gedaan in de Belgische Ardennen, met als eindproduct van dit traject een participatief theaterstuk met als dialoogthema 'de toekomst van mensen zonder wettig verblijf: hoe dit onderwerp zinvol en constructief bespreekbaar maken?'.

Een 9tal mensen in armoede werken in de themagroep rond migratie en armoede. We bouwden onze visie verder uit rond deze specifieke groep van mensen in armoede en werkten aan een vormingspakket 'armoede en migratie' dat we een eerste keer brachten in een 5 daagse vorming aan leerkrachten uit het volwassenenonderwijs in 2019. Dit werkjaar realiseerden we ook het project 'Dans met ons' waarbij we organisaties willen aanmoedigen hun projecten/diensten toegankelijk te maken voor iedereen, mensen met en zonder migratieachtergrond, met en zonder Armoede-ervaring. Met als voornaamste doel netwerkvergroting en verbreding voor mensen in armoede met migratieachtergrond.

De bezoekersgroep verenigt 13 mensen in armoede uit de werking die de organisatie adviseren, en vanuit hun ervaring proberen mee na te denken over optimalisering van de werking. Dit zou op termijn mogen resulteren in effectieve beleidsparticipatie van mensen in armoede op alle niveaus van de organisatie.

De verhalenvanger, waarbij we de verhalen van mensen in armoede met migratieachtergrond op creatieve manier willen brengen bracht dit werkjaar 9 mensen in armoede samen voor een cursus 'beeldreportages maken'.

Binnen het groepswerk werden in 2019 in totaal 43 unieke deelnemers bereikt.

1.2.1.11.1 *Themagroep*

Voor de planning, uitwerking en uitvoering van de themagroep is er een samenwerking met Vormingplus Antwerpen. Een medewerker van Vormingplus investeert een halve werkdag per week in deze werking. De themagroep heeft ongeveer tweewekelijks een sessie op Filet Divers van een halve dag, met uitzondering van de schoolvakanties.

In 2019 waren er 15 bijeenkomsten (15/1, 22/1, 24/1, 29/1, 5/2, 12/2, 26/2, 14/5, 3/9, 1/10, 15/10, 5/11, 12/11, 26/11, 10/12 en 11/12) met gemiddeld 9 mensen in armoede.

In de themagroep komen mensen in Armoede samen om hun ervaringen te delen en oplossingsstrategieën te zoeken. Deelnemers hebben allemaal ook een migratieachtergrond (Opmerking: in 2019 sloten ook 2 mensen in Armoede zonder migratieachtergrond aan). Vanuit deze twee brillen werd gezocht naar wat thuisvoelen is en hoe je dat kan bereiken. Met een groter netwerk als doel ontstond ons project 'Dans met ons'. Met dit project wilden we een goede praktijk' zijn: een dansproject waar diverse deelnemers jong en oud, autochtoon en allochtoon, arm en rijk samen vanuit een gedeelde interesse samenkomen. Een project dat zo georganiseerd is dat 'armoede-' én 'diversiteitsdrempels' worden weggenomen.

We organiseerden 8 workshops in de danszaal van Costa, op St Andries, telkens met een dans uit een ander land en telkens met een afsluitend hapje en drankje uit dat land. Dansen en netwerken gingen hand in

hand. Gemiddeld waren 16 deelnemers aanwezig per sessie, een 15tal mensen in armoede en een 12 tal mensen zonder armoede en of migratie-ervaring en namen deel aan de workshops en gaven tijdens het traject feedback over hun ervaringen. Het werd een project waarin we de mix die we beoogden, ook bereikten.

Na de 'goede praktijk', die we eigenlijk vooral ook als leerschool zagen, bundelden we onze ervaringen en maakten we samen met de 9 mensen in armoede uit de themagroep de brochure 'een praktische handleiding om je project open te stellen voor iedereen'. Deze handleiding is toepasbaar in vele organisaties en diverse projecten. We deelden de brochure in ons netwerk en via de burgerbegroting ook aan alle nieuwe projecten van 2020. De mogelijkheid om hierrond met ons in dialoog te gaan wordt aan al deze projecten geboden.

In 2019 zette de themagroep ook in op de pijler 'dialoog en vorming':

- VOCVO traject:

Van januari tot mei 2019 werkte de themagroep mee aan een 5 daagse vorming 'Armoede en diversiteit' van VOCVO. Een 20tal leerkrachten uit het volwassenenonderwijs (Open school, CVO) namen deel aan de opleiding, die plaatsvond in Brussel. De vorming was een eerste samenwerking tussen Filet Divers vzw, De link, en VOCVO. Filet Divers werd hierbij gevraagd omwille van onze ervaringsdeskundigen met migratieachtergrond. Het werd een leerrijk, maar voor de ervaringsdeskundigen ook belastend en intensief traject.

De gesprekken over een verderzetting van deze samenwerking zijn lopende.

- 4/2/2019: Film en dialoog in filmhuis klappei

In de reeks 'maandelijks op maandag' programmeert filmhuis klappij telkens in samenwerking met een organisatie een film die gevolgd wordt door een dialoog met publiek. Vanuit de themagroepwerking programmeerden we onze eigen film 'thuis in Antwerpen' en de film 'dying for life' over een syriër die in Antwerpen terechtkomt en hier probeert een toekomst op te bouwen. Na de film gaan we met publiek in gesprek over nieuwkomer zijn, Armoede en leven in onze stad.

- 19/3/2019: Deelname studiedag 'de Diva s' een project over sterke vrouwen met migratieachtergrond die leven in Armoede. Drie vrouwen uit de themagroep gaan mee naar Leuven om de studiedag bij te wonen.
- 30/4/2019: focusgroep armoede in het onderwijs, een onderzoekster van Karel De Grote hogeschool komt op filet Divers praten met ouders met migratieachtergrond, om ook hun stem te horen. 5 mensen in Armoede nemen deel.
- 26/6/2019: Rondleiding, vertoning 'thuis in Antwerpen' en dialoog met CAW De Kempen. Thema van gesprek: armoede en diversiteit: hoe kijken wij ernaar en hoe gaan we ermee om? 4 mensen uit de themagroep nemen het woord.

- 25/9/2019: workshop diversiteitsparadigma's, door het minderhedenforum in Brussel. Eén deelnemer uit de themagroep komt mee naar deze workshop.
- 16/10/2019: Dialoogmoment diversiteit en armoede in het volwassenenonderwijs, door Sta-An in Costa. Zes mensen uit de themagroep gaan het gesprek aan met 15 professionals uit het Antwerpse onderwijsveld (leerkrachten, beleid, hogescholen). Deze dialoog werd georganiseerd door Sta-An in samenwerking met de andere Antwerpse verenigingen waar Armen het woord nemen in het kader van de dag van verzet tegen Armoede 2019.
- 6/11/2019: Vorming Armoede bij mensen met migratieachtergrond, voor partners van Bond Zonder naam. Zes mensen uit de themagroep werken mee, er zijn 9 deelnemers aan de vorming vanuit Bond zonder Naam. Deze vorming is deel van een traject waarbij we ontmoeting en verbinding tussen mensen met en zonder armoede ervaring mogelijk maken. In de week die volgt op de vorming, zullen de deelnemers samen een avondmaal nuttigen.
- 14/11/2019: Studiedag 'Werken met ervaringsdeskundigheid', presentatie van een onderzoek ism De Link vzw. Drie mensen uit de themagroep namen deel aan dialoogworkshops voor dit onderzoek.
- 21/11/2019: deelname aan de forumdag van het netwerk tegen Armoede. Het meerjarenplan staat op de agenda, twee mensen in armoede gaan mee om armoede bij mensen met migratieachtergrond om de agenda te zetten en ook ervoor te zorgen dat het thema van mensen zonder wettig verblijf niet losgelaten wordt.
- 9/12/2019: klankbordgroep burgerbegroting: feedback op het hele proces van de burgerbegroting, 1 deelnemer uit de themagroep gaat mee.

9 mensen namen actief deel aan de themagroep 'thuis in Antwerpen?' in het werkjaar 2019. Dit zijn minder mensen dan de voorbije jaren, door het drukke programma van het voorbije jaar werd vooral diepgaander gewerkt met een vast en sterk groepje deelnemers en minder ingezet op nieuwe instroom. Daar zouden we in 2020 toch zeker opnieuw aandacht aan moeten besteden.

1.2.1.11.2 *Bezoekersgroep*

In de huidige werking bereiken we als organisatie uiteraard veel mensen in armoede. Velen van deze worden naast klant of bezoeker ook vrijwilliger binnen de organisatie. Zij participeren dus in uitvoerende activiteiten en krijgen soms ook al een stem in het vormgeven van deze deelprojecten. Echter, op vlak van stuurgroepen en besluitvorming op beleidsniveau lukt dit moeilijker. Als vereniging waar mensen in Armoede het woord nemen, willen we hieraan werken. De bezoekersgroep wil een opstap zijn hierin.

Eind 2016 werd gestart met een bezoekersgroep. Dit is een groep bestaande uit klanten en mensen in Armoede die deelnemen aan de projecten van Filet Divers, die interesse hebben om mee na te denken over de werking van de organisatie.

In 2019 kwam deze groep 4 keer samen (5/3, 3/4, 10/9 en 6/11) met gemiddeld 7 deelnemers. Er waren 13 unieke deelnemers over de loop van het werkjaar.

Elke bezoekersgroep wordt actief ingezet op het aanbieden van (nieuwe) informatie uit de werking, worden vragen vanuit projecten aan de deelnemers voorgelegd en is er ruimte voor eigen ervaringen en inbreng voor de organisatie vanuit de deelnemers. De inbreng van de bezoekersgroep wordt door sommige projecten al als een meerwaarde ervaren. Kijkend naar de 'participatieladder' situeren de participatie zich op de trap 'raadplegen' en soms ook 'adviseren'. Echte cocreatie lukt nog moeilijk. Wel ervaren we dat deelnemers van de bezoekersgroep vertrouwd geraken om mee na te denken over projecten waar ze zelf geen vrijwilliger of deelnemer zijn.

We ervaren dat de vaste deelnemers van de bezoekersgroep (enkelen zijn al vanaf het begin betrokken) in dit traject groeien, maar dat zij in de bezoekersgroep voldoening vinden en geen ambitie tonen om door te groeien naar meer beleidsparticipatie. Bij de deelnemers die dit eventueel wel zouden willen, zien we dat zij ook in hun persoonlijke leven stappen zetten en de organisatie verlaten vooraleer ze tot die beleidsparticipatie kunnen komen.

De uitdaging van dit project blijft om enerzijds de ervaring van inspraak in de organisatie breed ingang te doen vinden en anderzijds om wat participatie betreft de juiste mensen op de juiste plaats te krijgen. Het doel blijft immers ook om in de loop van de volgende jaren met enkele mensen de sprong te wagen van inspraak, evaluatie en ideeën (raadplegen en adviseren) naar echte beleidsparticipatie (co-creatie). Om dit geheel goed te doen draaien is er een langetermijnvisie nodig waarin we stap voor stap zullen moeten werken, zowel met bezoekers van Filet Divers als met vrijwilligers en alle werknemers.

1.2.1.11.3 MEZOPA

MeZoPA staat voor 'Mensen zonder Papier en Antwerpen' en is een groepswerking van, voor en met mensen in precair verblijf. Zij gaan de dialoog aan met de samenleving over hun aanwezigheid, hun positie in deze maatschappij en de grondrechten die men heeft.

De deelnemers van de MezoPA groep zijn waardige deelnemers binnen de werking; Hun inbreng is waardevol en zal gebruikt worden om representatiewerk te doen voor een grotere groep mensen zonder papieren in het Antwerpse.

MezoPA

- wilt een groep van lotgenoten en medestanders vormen
- wilt ervaringen delen
- biedt juiste informatie aan de deelnemers
- gaat in dialoog
- bouwt aan diverse netwerken voor mensen in precair verblijf
- houdt mensen in precair verblijf actief

In 2019 werkte de Mezopa groep voornamelijk verder rond het thema toekomstoriëntering voor mensen zonder wettig verblijf via participatief theater. Hiervoor wordt samengewerkt met CAW Antwerpen (ACM krijgen middelen voor het project 'vrijwilliger terugkeer' van Fedasil) en Pax Christi (verzorgen de theaterworkshops en maken participatief theater met doelgroep).

We vertrokken in 2018 met dit thema vanuit volgende vaststelling: Organisaties en personen die werken met mensen zonder wettig verblijf ervaren het als zeer moeilijk om deze doelgroep te versterken in de situatie waarin zij leven. Met hen een authentiek gesprek aan te gaan waarin zij zelf mee keuzes kunnen maken voor hun toekomst is niet evident. De toekomstmogelijkheden voor deze mensen bestaat uit 4 pistes: papieren krijgen, doormigreren, terugkeer naar herkomstland, hier blijven zonder papieren. Dit gesprek wordt vaak als taboe ervaren, zowel door klant als door hulpverlener. Echter het zou versterkend werken moest dit gesprek gevoerd kunnen worden, zonder externe druk op de mensen zonder wettig verblijf om in één of andere richting te kiezen. Met dit traject bekijken we mee of het participatief theater een mogelijkheid is om hierrond te werken zonder bedreigend te zijn voor de doelgroep. Zoeken we naar de nood en de vragen van mensen zonder wettig verblijf mbt dit onderwerp.

Het traject startte in het najaar van 2018 met een midweek in de Belgische Ardennen. De groep werkte rond toekomstoriëntering via de theatermethodiek.

In 2019 werd dit verder gezet: maandelijks organiseerden we een theaterworkshop. Verderzetting van kennismaking met deelnemers en methodiek, groepsbinding, informatie over het traject vroeg en vraagt blijvende aandacht. Wanneer we gewaar werden dat voldoende enthousiasme aanwezig was om met dit project een resultaat te maken en hiermee naar buiten te komen, planden we een nieuwe midweek in. Deze keer niet met iedereen die graag een cursus toekomstoriëntering wilde volgen via theater, want dat hadden we al gedaan, maar met mensen die over dit thema een theaterstuk wilden maken dat we voor publiek zullen gaan spelen.

Echter 2 dagen voor we op theaterweek zouden vertrekken, viel de man die de theaterworkshops zou geven uit na een ongeval. We vertrokken toch, maar wijzigden het programma en boden een cursus omgaan met stress aan.

Omdat het eindproduct zo niet meer kon gerealiseerd worden voor eind 2019, trok Fedasil zijn financiële steun voor dit project in twijfel.

Er werd met hen onderhandeld en in februari 2020 viel de beslissing dat we er toch mee door kunnen gaan, mits we op korte termijn proberen tot een concreet theaterstuk te komen.

Een participatief theaterstuk over de situatie van mensen zonder wettig verblijf en hoe zij kijken naar hun toekomstopties wordt verwacht in 2020. Bij het spelen van dit stuk wordt publiek (andere mensen zonder wettig verblijf, hulpverleners die werken met deze doelgroep, beleid,..) betrokken in de dialoog over dit thema.

De midweek die we organiseerden werd zoals hoger vermeld last minute inhoudelijk gewijzigd. Het werd een cursus 'omgaan met stress'. Met een medewerker van ACM, CAW Antwerpen, trokken we met 12 deelnemers naar de Belgische Ardennen. Voor mensen zonder wettig verblijf is stress een alledaags gegeven. Tijdens de midweek bekeken we met hen wat de oorzaken zijn van hun stress, hoe men stress kan

herkennen, wat de gevolgen zijn van langdurige blootstelling aan stress en hoe je stress kan reduceren. Het werd een zinvolle, warme, leerrijke week waar iedereen, inclusief begeleiding, graag aan terugdenkt.

Tot slot werkten we mee aan een infoavond over mensen zonder wettig verblijf van de hogeschoolopleiding verpleegkunde, Karel De Grote hogeschool op 27/11. Het programma bracht eerst de vertoning van het theaterstuk 'ik geef niet op', over het leven van een vrouw zonder papieren in België. Aansluitend was er een panelgesprek/dialogoog met het publiek, waarin de focus lag op de gezondheidszorg voor mensen zonder wettig verblijf. De dialoog met publiek (een 150 studenten/geïnteresseerden) na het theater was zeer verrijkend en waardevol. In het panel waren naast twee ervaringsdeskundigen (mensen zonder wettig verblijf) uit Filet Divers ook Fairwork Belgium en een huisdokter van een wijkgezondheidscentrum. We ervoeren opnieuw dat de aanwezigheid van ervaringsdeskundigen zeer waardevol is, het publiek mocht vragen stellen, en de grote meerderheid van de vragen werd gesteld aan mensen uit de MezopA werking.

1.2.1.11.4 *De Verhalenvanger.*

In het project verhalenvanger worden mensen in armoede uitgenodigd om op een creatieve manier het woord te nemen, of nodigen we creatieve zielen uit om in Filet Divers verhalen te 'vangen'. Met onze verhalen willen we sensibiliseren, verbinden en de dialoog met de samenleving aangaan.

Andres Lubbert, de regisseur van de film 'Dying for life' (de film die de themagroep programmeerde in filmhuis klappeij (zie boven)) kwam in het project verhalenvanger een cursus 'beeldreportages maken' geven.

Hij deed dit in 5 sessies (18/2, 11/3, 18/3, 27/3 en 1/4) van een halve dag op filet Divers. Er namen 9 mensen in armoede aan deel. Tijdens de cursus maakten ze hun reportage van Filet Divers. Dit beeldmateriaal gebruikt de themagroep sindsdien in rondleidingen of op dialoogmomenten. De deelnemers zullen de kans krijgen om in volgende beeldende projecten van filet Divers deel te nemen. In 2020 staat een beeldend project in samenwerking met vormingplus op de agenda.

Verder proberen we met de verhalenvanger ook als organisatie in beeld/media te komen/ mensen in Armoede leidden Jeroen Olyslaegher rond en spraken met hem over hun leven. Dit resulteerde in een column in Citta, Gazet van Antwerpen. Ook de wijkkrant, De zurenborger proberen we te contacteren om het woord, wat informatie, een uitnodiging,... te richten aan al onze bureaus.

In het kader van de actie 'music for life' werd een filmpje gemaakt ter promotie van onze werking met mensen in armoede (2/9, 16/9, 23/9, 30/9, 2/10 en 4/10)

1.2.1.12 Uitstappen

Deelnemen aan cultuur of het hebben van een vrijetijdsbesteding is voor veel klanten van de sociale kruidenier een grote moeilijkheid. Verschillende redenen (financieel, statusverlegenheid, niet weten waar tickets te kopen, niet weten hoe er te raken, het aanbod dat niet matcht met de gemeenschap waartoe mensen behoren,...) zorgen ervoor dat mensen in gekleurde armoede uitgesloten worden in dit belangrijke deel van het leven. De voordelen van deelnemen aan het rijke culturele leven van Antwerpen, zijn

ontelbaar. Eerst en vooral is het gewoon leuk voor de deelnemers. Een ander niet te missen (maar soms snel vergeten) element is dat het zorgt binding met de stad en zijn bewoners. Daarnaast zorgt het voor een sterke stressreductie, zowel voor volwassenen als voor kinderen. Daarom zijn we sterk van mening dat cultuur en vrijetijd geen luxeproduct is voor zij die tijd en geld hebben. Ook zij die kwetsbaar zijn, hebben als basisrecht dat ze moeten kunnen deelnemen aan cultuur/Cultuur.

Filet Divers organiseert minstens 1 keer per maand een activiteit. We proberen om zoveel mogelijk activiteiten kind- en gezinsvriendelijk te maken. Ook proberen we voldoende variatie te voorzien, zodat iedereen doorheen het jaar eens kan deelnemen aan een activiteit die zij graag willen doen. In 2019 hebben 4 vrijwilligers een mooi aanbod kunnen aanleveren.

De uitstappen van dit jaar waren:

Activiteit	Datum	Aantal deelnemers
Nipt theatervoorstelling	6/1/2019	6
Refugees for refugees	17/2/2019	27
Symfonisch orkest	8/2/2019	12
Red Star Line	8/3/2019	4
Arboretum Kalmthout	20/4/2019	20
Technopolis	16/6/2019	18
Zwembad Beveren	13/7/2019	22
ZvA circus Lexicon	3/8/2019	15
Bowling	15/9/2019	14
Onze Rijkdom	16/10/2019	10
Brieven van Dikke Freddy	17/10/2019	13
Schaatsen Rugeveld	27/10/2019	15
Assepoester de Musical	11/11/2019	10
De Grote Sinterklaasshow	10/11/2019	20
Groezel en Grijsje	21/12/2019	8

In 2018 organiseerden we een mobiel loket, als opstap naar de vaste vrijetijdsloketten in Antwerpen. In 2019 bouwden we hierop verder, door samen met klanten van Filet Divers af te zakken naar het vrijetijdsloket in Borgerbaan. Dit deden we met respectievelijk 10 (2/4) en 7 (3/6) personen.

Op 5/4 en 6/10 hadden we vrijwilligersvergadering.

1.2.1.13 Filet Divers Kompas

1.2.1.13.1 *Wat*

Het gesubsidieerd pilootproject Filet Divers Werkt kende een einde in oktober 2017. We hebben in de loop van de voorbije jaren kunnen aantonen dat er grote nood is aan zulk een initiatief, en dat het project een meerwaarde is voor elke deelnemer maar ook voor VDAB.

Het nieuwe project Filet Divers Kompas dat in 2018 is opgestart was het "logisch" vervolgproject i.s.m. de VDAB en het Centrum voor Basiseducatie. Het biedt een alternatief traject voor analfabete, traag lerende, uitgeleerde nieuwkomers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. We hebben andere en extra accenten gelegd. Zo hebben we de "doe" activiteiten uitgebouwd tot complexe werkactiviteiten en gaan we er prat op dat al onze cursisten een (interne of externe) stage kunnen lopen. Ook gaan we volop verder bouwen aan een gevarieerd aanbod van werkbezoeken

Ook in 2019 blijven we geloven dat, als we de competenties, talenten en kwaliteiten zoeken van onze cursisten, we hen kunnen versterken. We werken op basis van kwalitatief maatwerk met oog voor de noden van iedere deelnemer via verschillende individuele trajectgesprekken en een beginnende zelfevaluatie. Zo krijgen we een duidelijker kijk op welk werk /opleiding deelnemers na uitstroom willen – kunnen doen

Door het jobdoelwit helderder te stellen, de sollicitatie module uit te breiden met extra computerondersteuning en het stageaanbod te verbreden, vergroten we de kans van onze deelnemers naar een betere doorstroom naar (vrijwilligers) werk of opleiding.

Filet Divers Kompas kwam in het tweede werkingsjaar 2019 op kruissnelheid. Er was een zeer goede, vlotte en positieve toeleiding van kandidaten door CBE en VDAB. De samenwerking tussen de 3 partners (CBE-VDAB en Filet Divers) loopt op wieltjes

1.2.1.13.2 *Wie zijn onze cursisten*

VDAB stelde vast dat ze een bepaalde groep mensen zeer moeilijk kon toeleiden naar werk. Filet Divers merkte dat een deel van de mensen die bij haar over de vloer kwam moeilijk werk vond, vaak ervaren zij zoveel sociale randproblemen dat het moeilijk is werk te zoeken, vinden en/of houden. Zowel VDAB als Filet Divers ontdekten dat oog hebben voor deze problematieken noodzakelijk is in de zoektocht naar werk.

Bovenop deze armoedeproblematiek werken we bij Filet Divers Kompas met mensen met een migratieachtergrond die problemen ervaren met het verwerven van de Nederlandse taal. Mensen die traag de Nederlandse taal verwerven (traaglerenden) of mensen die er na een aantal jaren niet in slagen om een basishoofniveau Nederlands te verwerven (uitgeleerden) vormen de doelgroep van dit project. Een heel aantal van deze mensen kan niet lezen en/of schrijven in hun moedertaal (analfabeet).

1.2.1.13.3 *Hoe pakken we dit aan*

In Filet Divers komen 4 keer per week een tiental werkzoekenden samen die onder begeleiding van CBE hun Nederlands oefenen op een niet schoolse manier. Door samen dingen te doen vb te koken, schilderen, winkelen, op (bedrijfs-)bezoek te gaan, te converseren,... verbeteren ze hun Nederlands. In de lessen komen ook arbeidscompetenties aan bod. Hoe kan ik mezelf presenteren op een sollicitatiegesprek? Wat verwacht een Belgische werkgever van zijn werknemers? Welke arbeidsattitudes dien ik te hanteren?

De werkzoekenden in het traject hebben steeds een trajectbegeleider bij VDAB die met hem/haar stappen naar werk probeert te zetten. In Filet Divers hebben ze regelmatig contact met een POP coach die samen met hen eventuele randproblemen probeert te detecteren en te zoeken naar een oplossing zodat het hoofd vrijkomt om stappen naar werk te kunnen zetten.

Een trajectbegeleider van VDAB, de lesgevers van CBE en de POP coach van Filet Divers hebben maandelijks een 'deelnemersoverleg' waarop de verschillende werkzoekenden in het traject besproken worden. We bekijken welke stappen naar werk eventueel mogelijk zijn en koppelen onze bedenkingen ook steeds terug naar de werkzoekende in kwestie. Door deze samenwerking kan ieder vanuit zijn eigen expertise een inbreng doen die de werkzoekende ten goede komt. We werken niet langer naast elkaar maar met elkaar.

Op het einde van het traject (na 3 tot 6 maanden) wordt er een stage op maat gezocht voor elke deelnemer.

Deze stage van 1 tot 3 weken is vaak een extra werkervaring op de werkvloer. Het kan vermeld worden in de CV. Het geeft een juist en realistisch beeld van de jobkeuze van de deelnemer. Tijdens de stage, die vooral voltijds wordt aangeboden, werken de deelnemers volgens het werkritme van de andere personeelsleden. Het vergt een grote inzet en flexibiliteit. Ondanks een positieve en goede evaluatie van de stage biedt deze stage helaas geen rechtstreekse stap naar duurzame tewerkstelling. Het blijft beperkt tot extra ervaring, inzicht en kennis.

Als een werkzoekende uitstroomt zorgen we voor een warme overdracht naar VDAB, OCMW, andere. In het traject zit ook een luik "NAZORG". Dit geeft de kans aan uitgestroomde deelnemers, maar ook aan werkgevers om extra ondersteuning te krijgen na uitstroom/doorstroom

1.2.1.13.4 *Werkjaar 2019*

In 2019 hebben 30 personen het project gevolgd en hebben we goede resultaten kunnen voorleggen qua doorstroom naar werk en opleiding. Voor ruim 85 % van onze deelnemers hebben wij een indiceringsverslag opgemaakt en hebben we ism de VDAB het recht op maatwerk aangevraagd. De periode van aanvraag en toekenning van het label 'maatwerk' blijft een knelpunt. De wachttijd kan soms oplopen tot 6 maanden

De doorstroom naar het Sociaal Economisch Circuit (SEC) vraagt niet alleen veel tijd in procedure stappen, maar er moet ook voldoende indiceringsmateriaal worden gevonden om dit dossier rond te krijgen. Wat resulteert dat onze mensen die doorstromen naar het SEC vaak na een positieve stage lang moeten wachten.

Wegens de aanhoudende besparingen zijn de plaatsen in de maatwerkbedrijven eerder beperkt.

In het SEC is er werk voor veel meer mensen, maar ze kunnen, wegens het te kort aan subsidies, geen extra mensen aantrekken. Bovendien kampt de sector met een zeer beperkt verloop zodat er zelden plaatsen vrijkomen die dan kunnen worden ingevuld door nieuwe medewerkers.

We blijven hopen dat er in de komende jaren de beloftes van politici waarheid worden en dat er tijd, ruimte en geld wordt vrij gemaakt om meer arbeidsplaatsen te creëren in de sociale economie (SEC). In januari 2019 is het nieuwe 'maatwerkdecreet' van start gegaan. Het logische gevolg was dat ook de beschutte werkplaatsen openstonden voor onze mensen met een maatwerk label. Zo hebben wij onze werfbezoeken toegespitst op het bezoeken van deze bedrijven in onze regio.

We maakten net zoals voorgaande jaren ook in 2019 met onze deelnemers een logboek. Dit kleefboek met foto's, prenten en eigen tekeningen, maakt het voor de lesgevers mogelijk om het leerproces naar werk duidelijk en zichtbaar te maken voor onze cursisten. Om belangrijke zaken te kunnen onthouden voor onze

deelnemers is herhaling nodig. Dit logboek leent zich uitstekend om regelmatig terug te kijken, maar is ook handig om nieuwe kandidaten een beeld te geven wat hen te wachten staat. Het logboek werd ook gebruikt om nieuwe toeleiders (VDAB-CBE-OCMW – CAW en anderen) te informeren en te overtuigen betreffende de waarde van het project Filet Divers Kompas

Elke deelnemer kreeg in het werkjaar 2019 een persoonlijk kaftje. Per afgewerkte module wordt dit ingevuld samen met de cursist. Deze beginnende (zelf)evaluatie met de begeleider maakt het voor hen duidelijk zichtbaar wat zijn/haar sterke punten zijn en welke werkpunten waaraan nog verder moet worden aan gewerkt. Na overleg met VDAB gaan de trajectbegeleider van VDAB dit meer en meer gebruiken na uitstroom bij Filet Divers Kompas

1.2.1.13.5 Overleg en samenwerking binnen Filet Divers Kompas in cijfers: 2019

Operationeel team	3x	Operationeel overleg tussen VDAB, FD en CBE om het project en de samenwerking op te starten en tijdens het jaar bij te sturen. Structurele problemen van deelnemers in het project bespreken.
Stuurgroep = deelnemersoverleg	7	Maandelijks overleg tussen VDAB, FD en CBE om onze deelnemers te bespreken en het project en de samenwerking bij te sturen + extra overleg wegens opstart project
Individuele gesprekken	110x	Individuele gesprekken, opvolggesprekken, trajectgesprekken coaching gesprekken tussen coach FD en deelnemers en soms met lesgevers CBE
Overleg met VDAB	6x	Overleg met VDAB over de samenwerking, signalisatie, andere
Overleg met CBE	16x	Overleg met CBE over samenwerking en planning + extra overleg opstart nieuwe groepen
Opleiding Infosessie door VDAB Opleiding vorming OCMW Samenlevingsopbouw	3x	Infosessie door VDAB over, tewerkstellingsmaatregelen, doorstroom, indicering, AMC, nieuws over werkplekieren, BVS K-IBO en IBO WES +Nederlands op de werkvloer, nieuwe regelgeving ivm art 60 TWE , het ABC van de arbeidsmarkt
Bezoek Werkmaat	1x	Aanbod, overleg, bezoek verschillende vestigingen Werkmaat+ extra toelichting LDE en SW
Bezoek Azolea Poetsbedrijf DC		Aanbod, overleg, bezoek verschillende vestigingen + extra toelichting stage mogelijkheid
Bezoek zorgbedrijf Antwerpen		Aanbod, overleg, bezoek verschillende vestigingen / afdelingen + extra bespreking stagemogelijkheden (De Pelikaan + Lichtenberg WZC
Bezoek Arop	1x	Aanbod, overleg, bezoek verschillende afdelingen Arop+ extra toelichting LDE en SW en stage mogelijkheden
werbbezoeken		Bezoek van organisatie, bedrijven, opleidingscentra ivm verbreding jobdoelwit (o.a Colruyt*group, Kringwinkel, veiling Mechelen..
Project werkgeversacties Vluchtelingen + Stad Antwerpen	1x	Overleg ivm mogelijke samenwerking

ESF ism KU Leuven en Samenlevingsopbouw	1	Overleg ivm mogelijke samenwerking
	1x	Bezoek, voorstelling + grote" doe" activiteit
Overleg 2°hands	5x	Planning interne stage, voorwaarden, werking
Bezoek huisartsen*wachtpost	1x	Aanbod, voorwaarden, werking
Knabbel en Babel	1	Ontmoeting met toeleiders (VDAB-OCMW) + voorstelling van ons nieuw project door onze cursisten
Overleg ABVV	1x	Voostelling + planning vormingsaanbod
Overleg met verschillende diensten zomerplanning	3x	Over mogelijke doe activiteiten voor cursisten
Overleg met werkgevers ivm stage	26x	Over mogelijke samenwerking, voorstelling van ons project, stagebezoek, overleg met WG, stage-bezoek, stage evaluatie
Receptie opening nieuw CBE locatie	1x	Grote doe activiteit waar onze deelnemers actie de ganse omkadering op zich nemen
Trefdag VOCVO Brussel	1x	In samenwerking met Filet Divers groepswerk Voorstelling Filet Divers Kompas bij VOCVO
Overleg nieuwe POP	5x	Overleg, planning, uitwerking nieuwe POP met CBE, talentencoach FD en Atlas
Trajectwerking	35x	Verschillende contacten ivm vrijwilligerswerk, opleidingen, juridische diensten, stadsdiensten, sociale diensten mutualiteiten, vakbonden....
in en uitstroom gesprekken	45x	Samen met cursist en zijn TB van VDAB of OCMW om een warme overdracht te garanderen
Planning verfraaiingswerken Houtatelier groot doe activiteit	4x	Contact met verschillende diensten en vrijwilligers ivm dit project
Nazorg*gesprekken	35x	Zelfs al zijn onze deelnemers uitgestroomd bij Filet Divers Werkt of Filet Divers Kompas zij kunnen nog steeds terecht bij FDKompas ivm wonen, huisvesting, advocatuur en werk
Extra rondleidingen en bezoek	1x	Extra rondleiding binnen Filet Divers met accent oa Azulea poetsbedrijf DC, studio Globo, klassen sociaal technisch onderwijs, Welzijnsschakels, andere

1.2.1.14 Filet Divers Talent !

1.2.1.14.1 *Projectbeschrijving*

Filet Divers Talent is een project waarin de doelgroepmedewerkers opgevolgd worden in hun vrijwilligerswerktraject. Doelgroepmedewerkers zijn mensen in kansarmoede en kwetsbare positie die actief meewerken aan de deelwerkingen binnen Filet Divers.

Met dit project proberen wij de afstand die de doelgroepmedewerkers hebben tot de arbeidsmarkt in kaart te brengen en de nodige ondersteuning te geven in hun zoektocht en doorstroom naar een andere vorm van activering (trajectbegeleiding/ opleiding/ werk/ ander vrijwilligerswerk).

De doelgroepmedewerkers worden gestimuleerd om bewust te zijn van hun competenties, talenten en hun mogelijkheden in de maatschappij. Tijdens het traject ontdekken, benoemen en versterken de deelnemers hun talenten en competenties. Op basis hiervan wordt er ondersteuning geboden en worden acties ondernomen richting mogelijke interne of externe doorstroom.

Er zijn **twee trajectmodellen** voor twee groepen doelgroepmedewerkers:

- **Algemeen traject**

Het programma bestaat uit een kennismakingsgesprek, opvolgings- en/of talentgesprek en een eindgesprek. De vrijwilligers kunnen ook deelnemen aan vormingssessies die aansluiten bij hun interesses.

- **Intensief traject**

In dit traject krijgen de deelnemers die een grote kans hebben op doorstroom een intensievere individuele begeleiding. Ze nemen ook deel aan vormingssessies rond opleidingen, diensten, werk zoeken en tewerkstelling,... Ze bepalen mee de inhoud voor een aanbod op maat. Er worden ook computersessies gegeven met de focus op werk zoeken.

De gegevens van gevolgde trainingen & ondernomen acties staan in een Exceldocument, waarin alle doelgroepmedewerkers staan. Voor de deelnemers van Talenteren hebben is er nog een individueel cliëntdossier.

1.2.1.14.2 *Kerntaken*

1.2.1.14.2.1 Coaching

- Opvolging van de doelgroepmedewerkers tijdens het uitvoeren van hun vrijwilligerswerk.
- Een goede begeleiding en ondersteuning aanbieden aan niet- activeerbare doelgroepmedewerkers in het ontwikkelen van hun competenties binnen de organisatie.
- Het in kaart brengen van competenties en talenten.
- De doelgroepmedewerkers bewust laten worden van hun talenten, deze verder helpen ontwikkelen en hun competenties helpen versterken door verschillende vormen te organiseren en opvolgingsgesprekken uit te voeren.
- Het uitvoeren van het intensiever traject en in het kader hiervan organiseren van vormen met betrekking tot mogelijke doorstroom.
- Doelgroepmedewerkers doorverwijzen naar andere organisaties die beter afgestemd zijn op hun specifiek profiel (bv. jongerenwerkingen, aanbod voor hoog opgeleide nieuwkomers, trajectcoach van KOPA,...).
- Als brugfiguur fungeren tussen de vrijwilligers, de verantwoordelijke van de deelwerking waarin ze werken, de betrokken externe diensten,...

1.2.1.14.2.2 Versterking

- Werken aan de versterken van zelfbeeld en vergroten van zelfvertrouwen en eigenwaarde.
- Mensen het gevoel en de bevestiging geven dat ze, ondanks hun moeilijke situatie, een positieve bijdrage kunnen leveren aan de samenleving.

- De competenties en talenten die bij de doelgroepmedewerkers tijdens hun traject naar voor zijn gekomen op een structurele manier (h)erkennen door een competentiedocument uit te reiken aan het einde van hun vrijwilligerswerk.
- Wekelijks 'Talent van de Week'-affiche opmaken en uithangen in het onthaal.
- De doelgroepmedewerkers motiveren om meer te participeren/ deel te nemen aan verschillende activiteiten georganiseerd door Filet Divers.
- Ondersteuning bij problemen met betrekking tot randvoorwaarden indien de doelgroepmedewerker geen klant is van de sociale dienst BZN en geen maatschappelijk assistent heeft die deze ondersteuning kan bieden.

1.2.1.14.2.3 Doorstroom

- Een goede begeleiding en coaching aanbieden aan activeerbare doelgroepmedewerkers in hun zoektocht naar een job, een opleiding, ander vrijwilligerswerk of een gespecialiseerde trajectbegeleiding.
- Samen met de doelgroepmedewerkers een gepast traject uitstippelen binnen en/of buiten de organisatie.
- De randvoorwaarden voor doorstroom in kaart brengen en samen met de doelgroepmedewerkers zoeken naar oplossingen voor knelpunten op dit vlak.
- Beschikbaar zijn voor iedereen die ondersteuning wenst of nodig heeft m.b.t. zoektocht naar werk (bv. Voor opmaak CV, zoeken naar vacatures, een sollicitatiebrief schrijven, Mijn Loopbaan aanpassen, ...).
- Warme overdracht naar externe diensten zoals VDAB, OCMW, andere vrijwilligersorganisaties, ...
- Affiche met positief nieuws over doorstroom van doelgroepmedewerkers opmaken en uithangen in het onthaal.

1.2.1.14.2.4 Vrijwilligersbeheer

- Databeheer van alle kandidaat-vrijwilligers, actieve en niet meer actieve vrijwilligers
- Het updaten van de vrijwilligerslijst i.s.m. de verschillende projectverantwoordelijken
- Het 2x per jaar organiseren van een subteam 'Doorstroom' om er samen met de collega's voor te zorgen dat zoveel mogelijk doelgroepmedewerkers de kans krijgen door te stromen.
- Intakegesprekken voeren met kandidaat-vrijwilligers (i.s.m. de projectverantwoordelijken die toelichting kunnen geven over het concrete werk en de beschikbare werkmomenten)
- Het matchen van kandidaat-vrijwilligers op basis van hun interesses, vaardigheden en de beschikbare posten
- Het uitvoeren van een kennismakingsgesprek en afrondingsgesprek
- Het opmaken van vrijwilligersattesten
- Het opstellen en up-to-date houden van een onthaalbrochure in eenvoudig Nederlands voor nieuwe vrijwilligers
- De administratieve opvolging van dossiers van vrijwilligers die een vrijstelling moeten aanvragen bij de RVA of het ziekenfonds en degenen die aan de slag zijn via sociale activering bij het OCMW.

1.2.1.14.3 Actoren in het project & taakomschrijving van de vrijwilligerscoach

De monitoring van dit project wordt uitgevoerd door de coördinator van Filet Divers en de projectcoördinator van de Dienst Vrijwilligerswerk Antwerpen (DVA).

Het project Filet Divers Talent is een deelproject van het basiswerk stad Antwerpen. Er zijn nog twee andere organisaties die deelnemen aan dit project: EVA centrum Ekeren en IVCA Antwerpen. De 3 projectmedewerkers van dit project en de projectcoördinator van DVA staan in contact met elkaar om verschillende thema's rond vrijwilligerswerk en coaching te bespreken.

De concrete uitvoering van het project binnen de organisatie gebeurt door de projectmedewerker, die als **vrijwilligerscoach** fungeert en de bovengenoemde kerntaken op zich neemt.

1.2.1.14.4 Resultaten

Er werkten in het jaar 2019 160 vrijwilligers mee aan de verschillende projecten van Filet Divers (uitgezonderd project Samen Inburgeren). Van dit totaal waren er **93 doelgroepmedewerkers**. Deze mensen konden coaching krijgen door de vrijwilligerscoach. Gemiddeld 15 van hen kregen een meer intensieve begeleiding op het vlak van ondersteuning naar mogelijke doorstroomacties.

Aantal gesprekken in 2019:

- Intakegesprekken: 59
- Coachinggesprekken: 131

Aantal groepsessies in 2019:

- Twee infosessies van ABVV voor werkzoekenden (15/5: 8 deelnemers + 18/9: 12 deelnemers)
- Een reeks van 3 computerlessen rond digitaal solliciteren (20/11, 4/12, 11/12): 7 deelnemers

Externe doorstroomacties in 2019:

In 2019 zijn er **19 mensen extern doorgestroomd** naar opleidingen/vrijwilligerswerk/werk/sociale tewerkstelling:

- Sociale tewerkstelling: 2
- Werk: 8
- Extern vrijwilligerswerk: 1
- Opleiding: 8

Er werd verder gewerkt aan **professionalisering van het aanbod FD Talent**:

- **Overleg basiswerk** met de andere 2 organisaties (EVA en IVCA)
- Deelname aan **workshops van DVA rond vrijwilligerswerk**:
 - 23/9: Vrijwilligers duurzaam motiveren
 - 10/10: Vrijwilligers begeleiden bij hun vertrek
 - 5/11: Vrijwilligers matchen door talenten en draagkracht in te schatten
 - 2/12: Vrijwilligers coachen en evalueren
- Herwerking **onthaalbrochure op maat van anderstaligen**

1.2.1.14.5 Methodieken

1.2.1.14.5.1 Presentiebenadering

Met een basishouding van acceptatie heeft de vrijwilligerscoach in de eerste plaats oog en gevoel voor wat hier & nu nodig is. In plaats van de nadruk op methodieken en procedures te leggen, gaat de presente

coach uit van menslievende zorg, van er simpelweg te zijn voor de ander, zodat een vertrouwensrelatie wordt opgebouwd, de ander zich gezien en gehoord voelt en zich volwaardig mens voelt. Zo kan er beweging in de opbouwende richting ontstaan.

Door deze benadering zien de vrijwilligers hun eigen kracht weer en krijgen ze vertrouwen in de mogelijkheid om hun leven weer op een voor hen zinvolle manier in te vullen. Dat maakt ruimte voor wensen en verandering.

1.2.1.14.5.2 Bemiddeling

Een belangrijke taak van de coach is het bemiddelen tussen diensten en de doelgroepvrijwilligers, gericht op: opheldering, misverstanden vermijden of oplossen, conflicten oplossen, hertalen naar begrijpbare taal, aanvullen van ontbrekende of onduidelijke informatie, kader geven rond beslissingen/te zetten stappen/... Vaak betreft het OCMW en VDAB, maar ook diensten gerelateerd aan het aanpakken van randvoorwaarden om doorstroom mogelijk te maken (bvb. halen van rijbewijs, financiële problemen oplossen, kinderopvang, inschrijving NT2-lessen,...)

1.2.1.14.5.3 Netwerken en overleg

De coach heeft in de loop van 2019 contact gehad met een verscheidenheid aan kanalen voor mogelijke externe doorstroom richting activering:

- Andere vrijwilligersorganisaties
- Dienst Vrijwilligerswerk Antwerpen
- Opleidingscentra: Vormingplus, CBE, CVO, STW, Werkvormm, Levanto, dot.com...
- Werkgerelateerd: Werkvormm, VDAB, OCMW, specifieke projecten gericht op vluchtelingen (vb. Project AZO! voor kandidaat-ondernemers), Duo for a Job, GTB/De Ploeg,...
- Deelname aan Vrijwilligersbeurs 27/4/2019

Met al deze diensten zijn er goede samenwerkingservaringen rond opvolging en mogelijke doorstroom van vrijwilligers.

Tevens heeft de vrijwilligerscoach deelgenomen aan het onderzoek 'Vlucht Vooruit: zelfredzaamheid van vluchtelingen verhogen via vrijwilligerswerk' van de Artevelde Hogeschool Gent. Naast het aanleveren van vrijwilligers voor kwalitatief onderzoek en contacten met de onderzoeker, was ze als expert ter zake lid van het panelgesprek tijdens de studiedag met presentatie van de onderzoeksresultaten op 12/9/2019.

Verder heeft de vrijwilligerscoach deelgenomen aan een cocreatiesessie (18/7/2019) van Give A Day voor het uitwerken van een vrijwilligersmanager (online registratietool). Mogelijks zal ook filet Divers de overstap naar deze tool maken ter vervanging van de huidige vrijwilligersdatabase. In 2020 volgt een 2^e en laatste cocreatiesessie ter finalisering van deze online tool.

1.2.1.14.5.4 Talentcoaching

Competenties en talenten van de doelgroepmedewerkers worden in kaart gebracht dmv intake- en coachinggesprekken en het gebruik van tools zoals: talentaffiche met vragen gericht op talenten, kaartjes met talenten en competenties voor tijdens de gesprekken,...

Tijdens de infosessies/ gesprekken/vrijwilligerswerk worden de mensen aangesproken op wat ze kunnen en worden ze zo bewuster gemaakt om iets te doen met hun talenten. Dit helpt om hun zelfvertrouwen te

verhogen en hun zelfbeeld te versterken. Op die manier kan er ook voor een betere opvolging naar interne of externe doorstroom op maat worden gezorgd.

1.2.1.14.5.5 Intensief traject

Voor de 15 intensievere trajecten heeft de vrijwilligerscoach per medewerker een meer uitgebreid dossier waarin de te zetten stappen en resultaten geregistreerd worden.

Verder kan de vrijwilliger op het einde van zijn vrijwilligerswerk het competentiedocument krijgen waarin een overzicht van de competenties vermeld staat die ze geoefend en/of ontwikkeld hebben tijdens hun vrijwilligerswerk. Dit kan hen later helpen om competenties tijdens sollicitatiegesprekken beter te benoemen en verwoorden.

1.2.1.14.5.6 Groepssessies

De coach organiseert sessies rond arbeidsmarkt en werk zoeken.

Door de sessies zo aan te bieden dat ze zowel als pakket als als losse sessies kunnen gevolgd worden, maakt dat er telkens voldoende mensen aanwezig waren en de inhoud zinvol was voor iedereen (zowel degene die al van het begin erbij waren als degene die slechts 1 of enkele sessies volgden).

Op 15/5 en 18/9 heeft ABVV telkens een infosessie gegeven voor werkzoekenden mbt werk zoeken en de dienstverlening van de vakbond.

Op 20/11, 4/12, 11/12 heeft dot.com 3 sessies 'Digitaal solliciteren' gegeven.

Alle sessies werden als zinvol ervaren om een beter zicht te verwerven op beroepsopleidingsmogelijkheden en de arbeidsmarkt. Verder hebben sommigen voor het eerst een CV opgemaakt.

1.2.1.14.5.7 Peer conformity

We merken dat groepsconformiteit een positief effect heeft als het gaat om het leren van elkaar. Mensen vergelijken zichzelf met anderen, kijken gedrag van anderen af en stemmen hun gedrag en meningen op die anderen af.

Het is dus interessant om voorbeelden van andere doelgroepvrijwilligers aan te halen en hen eventueel naar elkaar door te verwijzen voor informatie over hoe ze bv. iets geregeld of aangepakt hebben.

Daarom werd er net als in de voorbije jaren ook dit jaar het positief belang van doorstroom benadrukt aan de hand van een affiche met positief nieuws rond doorstroom van doelgroepvrijwilligers (bv. werk gevonden, opleiding gestart, ander vrijwilligerswerk opgestart). Deze affiche wordt in het onthaal opgehangen, wat motiverend kan werken voor de anderen om ook concreter met de realisatie van hun eigen toekomstplannen bezig te zijn.

1.2.1.14.6 Evaluatie

1.2.1.14.6.1 Meerwaarde van dit project voor Filet Divers en de doelgroepmedewerkers

- Extra tijd voor een betere ondersteuning
- Meer zicht krijgen op de afstand die een doelgroepmedewerker heeft tot de arbeidsmarkt
- Het in kaart brengen van competenties en talenten waardoor er een betere opvolging is naar mogelijke interne of externe doorstroom op maat
- Het verhogen van participatie van mensen in armoede binnen en buiten de organisatie

- Het waarderen en belonen van de inzet en betrokkenheid van de doelgroepmedewerkers

1.2.1.14.6.2 Uitdagingen en belemmeringen

Het ontdekken van talenten is niet altijd evident. Niet bij iedereen gaat de ontdekkingstocht even snel. Bovendien speelt de moeilijke situatie die de vrijwilligers ervaren ook een rol, omdat ze zich meer focussen op het overleven en op wat ze niet kunnen doen/bereiken door structurele of moeilijk te overbruggen hindernissen (vb. gezondheidsproblemen, alleenstaande ouder, schuldbemiddeling,...). Toch blijven we in functie van versterking expliciet aandacht besteden aan de zoektocht naar en het benoemen van talenten.

De mensen willen heel graag hun talenten inzetten en verder laten ontwikkelen, maar botsen op bepaalde problemen rond randvoorwaarden, zoals: intern (nog) geen aanbod op maat, te beperkt Nederlands om hun talent extern in te zetten,... We blijven zoeken naar oplossingen op maat en blijven de vrijwilligers motiveren om aan hun Nederlands te werken (o.a. enkel Nederlands met hen praten en niet in een contacttaal, hen aanmoedigen dit ook met anderen in huis te doen, hen stimuleren lessen te volgen,...).

Voor de groepsessies is het niet altijd evident om met de heterogeniteit van de deelnemers om te gaan op vlak van taal, achtergrond, scholingsgraad, al dan niet opgedane werkervaring,...

De onstabiele situatie van een aantal doelgroepmedewerkers maakt dat ze niet altijd kunnen meedoen aan de lessen of aanwezig zijn voor een opvolgingsgesprek of afspraak. Het traject moet regelmatig aangepast worden en dit vergt extra aandacht, tijd en werk. Maar ondanks deze hindernissen blijven we geloven in de meerwaarde van een groepsaanbod en proberen dit aanbod zoveel mogelijk op maat aan te bieden.

Het blijft soms moeilijk om de doelgroepsmedewerkers intern of extern te laten doorstromen. Velen zijn verknocht aan 'hun plekje' en gaan deze niet gemakkelijk verlaten voor iets anders (intern of extern). Blijven zoeken naar oplossingen hiervoor blijft belangrijk (zie verder).

Ook bij de doorstroom naar opleidingen of (extern vrijwilligers)werk botsen mensen uit onze doelgroep vaak op problemen, waarvan de meest voorkomende de volgende zijn:

- Mobiliteit: geen rijbewijs, geen eigen wagen of fiets,... + mogelijkheden om een rijbewijs te halen zijn beperkt door taalprobleem of door financiële beperkingen
- Geen heftruckattest
- Nederlands nog te zwak
- Niet voldoende basisscholing om in te stromen in een opleiding of in aanmerking te komen voor (vrijwilligers)jobs (vb. niet goed kunnen lezen en schrijven)
- Niet-combineerbaar met gezinssituatie (vb. geen opvang voor kinderen)
- Hoofddoek: beperking in mogelijkheden
- Geen verblijfsdocumenten, waardoor ook beperking in mogelijkheden

We promoten geregeld fietslessen en schrijven mensen in voor theorielessen rijbewijs bij Open School, we helpen ze zoeken naar een betaalbare tweedehandsfiets, we zoeken naar meer oefenkansen voor Nederlands, we gaan het gesprek aan over de hoofddoek,...

Net als in het vorig jaarverslag willen we benadrukken dat er vanuit de samenleving nog steeds vaak te hoge eisen worden gesteld, qua taal en diploma's, die niet altijd nodig zijn voor alle soorten jobs. Ook de actuele manier van solliciteren is voor velen uit onze doelgroep niet voldoende bekend en/of te moeilijk om toe te passen. Velen hebben onvoldoende computer- en taalvaardigheid om via internet naar vacatures te zoeken, een CV en sollicitatiebrief te schrijven en door te sturen, te slagen voor screenings en tests,... Ze hebben vaak geen computer thuis, geen mailadres, hebben veel moeite met logins en paswoorden,... Iemand die volledig beantwoordt aan bijvoorbeeld een profiel van keukenhulp, bakker, poetshulp of

arbeider, moet ook deze weg volgen, hoewel voor de jobuitoefening geen computervaardigheden nodig zijn. Vele mensen uit onze doelgroep wachten thuis tot de interim-bureaus of VDAB hen zal contacteren i.p.v. zelf stappen te ondernemen. Ze weten vaak niet welke stappen ze moeten zetten en hebben vaak geen netwerk die hen daarbij kan helpen. Verder worden ze op de arbeidsmarkt geconfronteerd met discriminatie en uitsluiting t.o.v. de dominante groep van 'de blanke middenklasser' door vooroordelen en stereotypen die bij vele werkgevers leven.

Het feit dat vele mensen uit onze doelgroep geen officiële verblijfsdocumenten bezitten en daardoor geen toegang tot veel vrijwilligerswerk en werk hebben, bemoeilijkt het realiseren van stappen tot doorstroom. Intern proberen we ze wel zoveel mogelijk groeikansen te bieden.

1.2.1.14.7 *Opportuniteiten voor 2020*

1.2.1.14.7.1 POP-tool

De ontwikkeling van de POP-tool heeft in 2019 jammer genoeg opnieuw vertraging opgelopen door onduidelijkheid of CBE-medewerkers de ruimte kregen in hun werkrooster om hieraan mee te werken. Momenteel is wel een **actieplan opgesteld** om de tool tegen de zomer 2020 af te werken, een vorming rond methodieken mbt de tool te organiseren ism Team Taal van Inburgering en Integratie, de tool in gebruik te nemen door FD Talent en FD Kompas (ism CBE) en te evalueren via een intervisiemoment. Het idee om met kaarten te werken met foto's en een trefwoord van een competentie in eenvoudig Nederlands blijft. Op de achterkant worden 3 niveaus van beheersing eenvoudig en concreet omschreven. Het instrument zal zowel werk-gerelateerde competenties als soft skills bevatten die belangrijk zijn in een werkcontext.

De tool zal zorgen voor meer **dynamische en concrete coachinggesprekken**, waarin de **vrijwilliger een actieve rol** opneemt in het bespreken van (al of nog niet verworven) competenties. Er zal een duidelijker zicht zijn op de nodige **concrete actiepunten** en de **gezette stappen** in trajecten van mensen.

Op die manier kan de POP-tool ook een instrument zijn om niet enkel mogelijkheden tot externe doorstroom te bepalen, maar om ook te detecteren waar de persoon nog de nodige ondersteuning nodig heeft of groeimogelijkheden om stappen te kunnen zetten in het verbeteren van zijn algemene vaardigheden, levenssituatie en randvoorwaarden.

Het is echter niet de bedoeling dat we expliciet competentiegericht gaan werken met alle doelgroepvrijwilligers. Het is aan de doelgroepvrijwilliger zélf om te bepalen of hij graag ondersteuning wil bij het ontwikkelen van bepaalde competenties. Er kan dan bijvoorbeeld concreet rond een 'werkpunt' gewerkt worden. Dit kan ook simpelweg het verbeteren van het Nederlands zijn, dat dan wel geëxpliciteerd kan worden als belangrijke competentie op weg naar meer participatie (intern en/of extern).

Gelinkt aan de toekomstige realisatie van de POP zal ook een daarbij goed aansluitend **competentiedocument** uitgewerkt worden.

1.2.1.14.7.2 Intern aanbod op maat en interne doorstroommogelijkheden

Blijvende aandacht is nodig voor nieuwe interne mogelijkheden op basis van de talenten en competenties van de vrijwilligers. In 2019 is er al een groepje **Creacub-vrijwilligers** opgericht en is de deelwerking **Hergebruik uitgebreid** dankzij de opening van het tweedehandswinkeltje.

- Om voldoende laagdrempelige vrijwilligersfuncties beschikbaar te hebben voor nieuwe kandidaat-vrijwilligers, blijven we experimenteren met enkele mogelijke aanpakken.
- Een doorschuifstelsel tussen functies, met een meter- en peterschap waarbij de vrijwilligers elkaar in een nieuwe functie kunnen inwerken en elkaar nieuwe competenties kunnen aanleren. Daarmee verhogen ze tegelijk hun eigenwaarde.
- De invulling van laagdrempelige functies beperken in tijd en ervoor zorgen dat de vrijwilliger kan doorstromen naar een andere interne functie of naar externe mogelijkheden.
- Eenvoudige VW-jobs bij creëren zodat ook meer posten & meer interne doorstroom mogelijk is.
- VW-functies eventueel nog opsplitsen in 2 aparte functies.

1.2.1.14.7.3 Signaleren van knelpunten qua doorstroom & benadrukken van good practices

We vinden het een jammere zaak dat **VDAB** meer en meer digitaliseert en minder en minder inzet op persoonlijk contact (vb. sluiting van werkwinkels en zoveel mogelijk via Mijn Loopbaan en mail regelen). Daarmee vergroot de kloof alleen maar tussen de kwetsbare werkzoekenden en mogelijkheden tot ondersteuning. Mensen uit onze doelgroep hebben vooral **baat bij persoonlijk contact en begeleiding** om met succes te kunnen doorstromen naar een voor hen geschikte beroepsopleiding of naar de arbeidsmarkt. Zelfs voor mensen die in Vlaanderen opgegroeid zijn, blijkt het onlinesysteem "Mijn Loopbaan" niet gebruiksvriendelijk en evident om mee te werken. Daarom dat vakbonden zelfs cursussen voor werkzoekenden organiseren om hiermee te leren werken. Er zijn voor onze doelgroep dus duidelijk **alternatieven nodig om werk te zoeken**.

Het is belangrijk blijvend aandacht te vestigen op de structurele problemen in de samenleving en tegelijk de **good practices zoveel mogelijk te benadrukken**. Zo hopen we dat VDAB nog meer inzet op hun nieuwe aanpak van "Integration through work", niet alleen voor net aangekomen vluchtelingen, maar ook voor een bredere doelgroep. We wensen dat meer mensen kansen krijgen via IBO-T, werkplekleren, BIO, beroepsverkennde stages, ... Vooral de IBO-T lijkt ons zeer zinvol voor onze doelgroep van mensen in kansarmoede met een migratieachtergrond, die op deze manier niet alleen leer- en oefenkansen kan krijgen op vlak van professionele en taalcompetenties, maar ook een inkomen kan bekomen. We zijn ook enthousiast over mogelijkheden vanuit VDAB zoals Nederlands op de opleidings- en werkvloer, beroepsspecifieke jobbeurzen voor anderstaligen, jobclub voor anderstaligen,...

Verder staan we volledig achter het professionele aanbod van **Team Taal-Atlas** naar bedrijven toe: Klare Taal-sessies, omgaan met diversiteit en anderstaligen,... Werkgevers moeten leren te stoppen zichzelf te kopiëren in hun vacatures, enkel vanuit hun bril te kijken en in de enge wij-zij-visie te blijven hangen. Ze zouden daarentegen moeten leren out-of-the-box denken en beseffen dat het aanwerven van mensen met een migratieachtergrond vaak voor een toegevoegde waarde zorgt, in de eerste plaats omdat ze op die manier de superdiversiteit erkennen die in onze samenleving bestaat. Er is dus duidelijk een **'shift in mindset' nodig** en werkgevers zouden hier nog meer ondersteuning in moeten krijgen om dit te bereiken.

We pleiten voor **meer laagdrempelige computercursussen** zoals aangeboden door Webpunt en voor **meer sollicitatietrainingen op maat** van mensen in een kwetsbare positie.

We hopen dat het beleid **dergelijke initiatieven zal blijven ondersteunen én uitbreiden**. Op die manier kan er meer nadruk komen op samenwerkingen, inclusieve acties en kan er meer gemeenschappelijke grond

ontstaan tussen de werkgevers en de organisaties die trachten mensen in een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt te krijgen.

Mensen zonder geldige verblijfsdocumenten zouden (meer) kansen moeten krijgen om **vrijwilligerswerk** te mogen doen. Op die manier kan er een win-winsituatie bekomen worden: vrijwilligers kunnen een enorme meerwaarde betekenen in vele maatschappelijke domeinen. En zelf kunnen ze via vrijwilligerswerk competenties ontwikkelen en de taal leren, zodat ze – als ze op een dag verblijfsdocumenten bekomen – beter voorbereid zijn om als volwaardige burger deel te nemen aan de samenleving en meer kansen zullen hebben op werk.

1.2.1.14.7.4 Deelname aan samenwerkingen die kunnen leiden tot structurele veranderingen

We willen blijven deelnemen aan **samenwerkingen** die **beleidsmatig en structureel impact** kunnen hebben.

Zo zullen we onze medewerking verlenen aan UGent, die een onderzoek voert rond het ervaren van digitale moeilijkheden dat vaak leidt tot moeilijkheden om te voldoen in basisnoden gelinkt aan inkomen, huisvesting, gezondheidszorg. Tot nu toe bestaan geen cijfers over wie al dan niet digitale moeilijkheden ervaart, terwijl dienstverleners, beleidsmakers en werkgevers steeds verder digitaliseren.

Verder hopen we nog meer te kunnen inzetten op het verhogen van de taal oefenkansen Nederlands binnen Filet Divers via een projectoproep van Atlas, ism CBE en KdG.

We hopen dat er zich in de loop van 2020 nog mogelijkheden zullen aanbieden om mee te werken aan structurele veranderingen voor meer participatie van mensen in een kwetsbare positie van armoede en migratie in onze samenleving.

1.2.2 Medewerkers

1.2.2.1 Samenstelling

Medewerkers	• Onthaalmedewerker(Vlaamse gemeenschap)	19u/week
	• Groepswerker (Vlaamse gemeenschap)	19u/week
	• Samen Inburgeren (Stadsmakers)	6u/week
	• Sociale Kruidenier (Bond zonder Naam)	25u/week
	• Doelgroepmedewerkerscoach (Stad Antwerpen)	19u/week
	• Coördinatie (Bond zonder Naam)	19u/week
	• Sociale Dienst (Bond zonder Naam)	38u/week
	• Filet Divers Werkt (VDAB)	19u/week
	Totaal	4,3 VTE

1.2.2.2 Teambijeenkomsten

Het team kwam maandelijks bijeen voor overleg (14/1, 11/2, 11/3, 8/4, 13/5, 17/6, 13/8, 9/9, 14/10, 18/11 en 9/12)

Op 26/4 hadden we een inhoudelijk team rond het thema 'Diversifiëring van middelen voor Filet Divers en BZN Kansenhuis'

De planning 2019-2020 werd opgesteld op 25/6 en 26/8

2. In netwerk gaan

Vele (bijna alle) activiteiten die de dienst sociale projecten opzet worden gedragen en ingebed in een netwerk. Het is immers door gedeelde kennis en ervaring dat een maximaal aan effect wordt bekomen.

2.1 Vanuit Filet Divers

2.1.1 Samenwerkingsverband als vzw

De samenstelling van de RVB van Filet Divers berust nog steeds op de band met de stichtende leden : de loodsen vzw , CAW Antwerpen, het Protestants Sociaal Centrum, Bond Zonder Naam en verder Samenlevingsopbouw Antwerpen Stad en het platform van zelforganisaties. De Algemene vergadering was op 25/3

De RVB kwam samen op 25/3, 24/6 en 9/12

2.1.2 Verbanden als erkende vereniging waar armen het woord nemen

Vanaf 2012 ontving Filet Divers middelen als erkende vereniging waar armen het woord nemen. Hiermee verbindt het project zich met het netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen op Vlaams en Antwerps vlak.

2.1.2.1 Op Antwerps Vlak

vzw STA-AN bundelt de erkende Antwerpse verenigingen waar armen het woord nemen.
Dit zijn :

- Recht op vzw
- Centrum Kauwenberg
- Open Huis
- Betonne jeugd
- Filet Divers

We werkten in 2019 op volgende momenten samen :

- o Coordinatorenoverleg op 31/1, 7/6, 27/6, 27/8,13/11 en 3/13
- o Nieuwjaarsreceptie van STA-AN op 24/1
- o Overleg met kabinet Sociale Zaken Stad Antwerpen op 10/9

- Werkersoverleg op 29/1, 6/5, 17/6 en 21/10
- Werkersoverleg Vrije tijd op 21/2
- Dag van verzet (werkgroep en dag zelf) : 12/2 en 16/10
- Grote samenkomsten op 23/4 en 2/10
- Overleg met Sta-an vzw (16/1)

2.1.2.2 Op Vlaams Vlak

- 21/11 forumdag meerjarenplan Netwerk Tegen Armoede
- 25/4 Deelname aan Algemene Vergadering van Netwerk tegen Armoede
- 16/5 Intervisie rond werking met mensen zonder wettig verblijf

2.1.3 Verbanden als Sociale Kruidenier

2.1.3.1 Op Antwerps vlak

2.1.3.1.1 *Toeleiding van klanten*

Klanten kunnen terecht in de Sociale Kruidenier via toeleiding van diensten die op een professionele wijze kunnen nagaan of de persoon in nood verkeerd.

Volgende organisaties leiden mensen in armoede toe tot de sociale kruidenier :

- Bond zonder Naam Sociale Dienst
- Open Huis
- De Loodsen
- Modem Noord/Deurne
- Kind en Gezin
- Kraamvogel
- De Link
- Advies Centrum Migratie CAW Antwerpen
- X-tra
- Woonbegeleiding Berchem
- Woonbegeleiding L.O. CAW Antwerpen
- Woonbegeleiding Deurne
- De Tuimel
- Dokters van de Wereld
- Wijkteam Noord
- Samenlevingsopbouw Deurne Noord
- CAW Wijkteam Linkeroever
- CAW Wijkteam Borgerhout
- CAW Wijkteam Deurne
- CAW Vrouwenwerking

- Dinamo
- Stas Antwerpen Sociale Dienstverlening
- Teledienst
- Welzijnsschakels

2.1.3.1.2 *Samenwerking met andere Sociale Kruideniers*

We gingen in overleg met de andere Sociale Kruideniers in het Antwerpse op 20/3, 19/6, 11/10, 18/11 en 11/12

- Sociaal winkelpunt
- 't Winkeltje Merksem
- Sociale Kruidenier Kiel
- EVA Solidariteit Ekeren
- Stad Antwerpen Dienst Samenleven

2.1.3.1.3 *Samenwerking i.v.m. Eerste leeftijdsmelk*

overleg tussen OCMW, Kind & Gezin, De Kraamvogel en Filet Divers/Sociale Kruidenier. (14/1, 12/3, 27/6 en 1/10)

Kind en Gezin organiseerde ook een permanentie van medewerkers tijdens de openingsuren van de sociale kruidenier op 3/1, 7/1, 9/1, 14/1, 4/2, 6/2, 4/3, 6/3, 12/3, 1/4, 3/4, 6/5, 3/6, 27/6, 2/9, 1/10, 7/10, 4/11, 6/11, 2/12 en 4/12

2.1.3.2 Op Vlaams vlak met de vzw Sociale Kruideniers Vlaanderen.



2.1.3.2.1 *Lerend netwerk*

Er werden open bijeenkomsten georganiseerd van het lerend netwerk sociale kruideniers Vlaanderen rond volgende thema's :

Datum	Thema	Plaats
18/2/2019	<u>Inspiratiedag model Sociale Kruidenier</u> Steeds meer Sociale Kruideniers ontstaan in Vlaanderen. Reeds 37% van alle gemeenten zijn aan de slag met het model. Op 18/02/2019 organiseerde Sociale Kruideniers Vlaanderen een inspiratiedag : Wat is een Sociale Kruidenier? Wat is hun missie en visie? Wat zijn de minimum kwaliteitseisen?	Gent

	<p>Hoe kan ik stappen zetten in de richting van dit model? Waar vind je Sociale Kruideniers in Vlaanderen? Welke vormen bestaan er? Tevens kon je op die dag kennismaken met de werking van een Sociale Kruidenier (SIVI Gent)</p> <p>Er waren een 65 aanwezigen.</p>	
3/6/2019	<p><u>Samenwerking met lokale besturen en sociale organisaties</u></p> <p>Een Sociale Kruidenier is ingebed op de plaats waar het actief is. Hoe pak je dit aan? Op welke manier groeien de contacten? Hoe zorg je ervoor dat deze contacten aanhouden? Hoe verruim je je netwerk? Welke relatie hebben we met het lokaal bestuur? Welke soort samenwerkingen kunnen er ontstaan?</p> <p>We wisselden samen onze ervaringen uit. We maakten ook ruimte om te luisteren naar de dynamiek in elkaars werking.</p>	Lier
9/9/2019	<p><u>De financiële werking van een Sociale Kruidenier</u></p> <p>Waar haal ik middelen? Welke boekhouding houd ik? Welke prijstelling en kortingen?</p> <p><u>Voorstelling en gesprek over het nieuw strategisch plan voor de Sociale Kruideniers in Vlaanderen :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - waar willen we in de komende jaren vooral op inzetten? - wat willen we bereiken? 	Mechelen
2/12/2019	<p><u>Informatiebronnen voor een sociale kruidenier.</u></p> <p>Waar vinden we de informatie waar we naar op zoek zijn? We overliepen allerlei bronnen van informatie voor het verder uitwerken of opzetten van de winkelwerking, de onthaal- en ontmoetingswerking, armoedebestrijding en de participatietrajecten voor vrijwilligers en doelgroepen. Hierdoor werd een lijst van vindplaatsen samengesteld die zich verder kan aanvullen in de toekomst.</p> <p><u>De werking van een Kringkruidenier.</u></p> <p>De Kringkruidenier van Herentals stelde zijn werking voor en zoomde in op het solidaire principe. Hoe gaan ze hiermee aan de slag? Wat werkt? Waar is werk aan?</p>	Herentals

Op de gewone lerende netwerken waren telkens een 30 à 40 aanwezigen.

2.1.3.2.2 *Werkzaamheden RVB*

- AV op 29/4
- Bijeenkomsten van de RVB op 18/2, 3/6, 16/7, 9/10 en 2/12

2.1.3.2.3 *Andere*

- 16/1 overleg met voedselbanken en komosie

2.1.4 Andere verbanden

2.1.4.1 Vanuit het innovatieproject noodhulp

In 2018 werd er een innovatieprojectnoodhulp uitgevoerd door Filet Divers. Verschillende noodhulporganisaties werden begeleid in een traject van innovatie.

In 2019 werden een aantal afrondende gesprekken gehouden op 24/1 met St Vincentius Berchem, 4/2 met Teledienst en 21/2 met St Antonius Paardenmarkt.

Ook was er een overleg met de Stad Antwerpen, kabinet Sociale Zaken ter voorbereiding van een subsidiereglement Noodhulp. Hiermee wil men de noodhulporganisaties meenemen in een traject naar een meer emancipatorische vorm van werken. Dit traject en de ondersteuning zal in 2020 verder uitgewerkt worden. (17/4 en 19/12)

2.1.4.2 vanuit de kinderwerking

- De Koraal, verkoop van de tickets voor speelpleinwerking 'Horst' en 'Hulgenrode'.

2.1.4.3 Vanuit Taal oefenkansen

- Bezoek kabinet integratie en inburgering Stad Antwerpen (21/8)
- Deelname focusgroep werking Atlas, integratie en inburgering (19/3)

2.1.4.4 Vanuit 'tweedehandsmateriaal'

- 't stuiverke tweehandskleding

2.1.4.5 Vanuit Filet Divers talent

- Dienst Vrijwilligerswerk Antwerpen
- Opleidingscentra:
CBE, CVO, STW, Werkvormm, Levanto,...
- Werk gerelateerd:
Werkvormm, VDAB, OCMW, specifieke projecten gericht op vluchtelingen (vb. Project AZO! voor kandidaat-ondernemers), Duo for a Job, GTB/De Ploeg, ABVV, Azuela Cleaning,
- Atlas - Team Taal (ontwikkeling POP-tool)
- IVCA & EVA (partners in stadsproject 'Basiswerk ifv doorstroom')
- Dot.com(groepssessies werk zoeken via PC)
- Vormingplus (organisatie van activiteiten met creacracks)
- Artevelde Hogeschool Gent
- Give A Day

2.1.4.6 Vanuit het kookproject

- Cigna (13/3 en 20/3)
- Baanbrekers (30/4)

2.1.4.7 vanuit Samen Inburgeren

- Servicepunt vrijwilligers, Antwerpse Samen Inburgeren organisaties (6/6)
- Servicepunt vrijwilligers, ikVRIJWILLIGbeurs (27/4)
- Samen Inburgeren Ruppelstreek (7/3)
- Stadsmakers (10/4)
- Atlas, team Taal (2/12)

2.1.4.8 Vanuit het project Filet Divers Kompas!

Dit project focust zich op analfabete nieuwkomers.

Met dit project willen we aandacht geven aan de kloof die mensen in armoede met een migratieachtergrond ervaren t.o.v. de reële arbeidsmarkt.

In 2019 werkten we hiervoor samen met :

- VDAB Antwerpen
 - Arbeidsmarkt Competenties
 - Trajectbegeleiders van VDAB en OCMW
 - AMC
- Centrum Basiseducatie Antwerpen
- De Brug
- Huizen van het Nederlands
- Atlas : uitwerking nieuwe POP Tom de Keyser + promotie " de WARMSTE-week
- Samenlevingsopbouw Antwerpen Stad : taal-project en werk-project
- Huisartsen wachtpost Deurne en Antwerpen
- VCA-CAW Antwerpen
- Mechelse veiling
- Ivm stageplaatsen:
 - Kringloopcentrum Borgerhout en Deurne
 - Manus
 - Groendienst
 - Poetsdienst
 - Werkhaven
 - Perry fruit
 - WZC Lichtenbergh
 - Werkmaat
 - De Brug
 - Arop
 - ACG
 - Notaris Vandeputte
 - GZA St Vincentius

- Werfbezoeken
 - veiling Mechelen
 - Roma
 - de Singel
 - Colruyt group Mechelen
- VOCVO
- Buurtsport
- Samenwerking officiële opening nieuwe gebouwen in Borgerhout en Antwerpen CBE+ inhoudiging muurschildering
- samenwerking theater 'Groot Familie' en de De Singel
- Samenwerking theatergezelschap voorbereiding voorstelling "Ik ben een leeuw"
- Uitwerking info vakbond ABVV
- Samenwerking welzijnschirrels

2.1.4.9 Vanuit het project Filet Divers Sport!

- Overleg Sportantenne Stad Antwerpen
- Stad Antwerpen – Sporting A, Talentontwikkeling & Vrijtijdsbesteding (zaalvoetbalcompetitie)
- Overleg met Sportpret vzw voor de activiteiten tijdens de paasvakantie, zomervakantie, herfstvakantie en kerstvakantie
- Overleg Servicepunt Vrijwilligers (toelevering van vrijwilligers voor de fitness)
- Buurtsport Antwerpen (aanmelding van cliënten betreffende andere sporten en maandelijks aanbod betreffende sportactiviteiten in de stad)

2.1.4.10 Vanuit de verdeling van EG Producten

- Overleg Noodhulp onder Protest
- Verwijzingen naar andere voedselbedelende organisaties
- Contacten en samenwerking ODC Antwerpen

2.1.4.11 Vanuit E-inclusie

- Samenwerking met dot.kom voor vormingen
- Sta-an overleg (10/9)

2.1.4.12 Vanuit het Groepswerk

- Algemeen
 - Netwerk tegen Armoede
 - Sta-An
 - Betonne jeugd
 - open huis
 - Recht-Op
 - Kauwenberg
 - Karel De Grote Hogeschool (Stagiair)
 - Ugent (stagiair)
 - Bindkracht
- Met de themagroep

- Vormingplus
- District Antwerpen (burgerbegroting)
- Filmhuis klappei
- Vocvo
- De Link
- Fameus

- Met de MEZOPA-groep
 - Atlas
 - Bond zonder naam
 - CAW Antwerpen, advies centrum migratie
 - Pax Christi, UM4P
 - Netwerk tegen Armoede
 - VLOS
 - Samen Divers
 - Pigment
 - Karel De grote hogeschool

- Met de verhalenvanger
 - Karel De Grote hogeschool, opleiding journalistiek
 - Gazet van Zurenborg
 - Jeroen Olyslaegher, GVA
 - Invisible Cities , wouter frateur, journalisatiek AP

2.1.4.13 Andere

- Deelname aan het burgerbegrotingsfestival (13/10)

2.2 Vanuit BZN Sociale Dienst

- Gastvrij Antwerpen (11/1, 4/2, 24/4, 7/5, 20/5, 20/6, 20/11) Deze organisatie is een samenwerking tussen
 - Beweging.net
 - BZN Kansenhuis Filet Divers
 - Internationaal Comité
 - De Loodsen
 - Pax Christi
 - Dokters van de Wereld
 - CAW Antwerpen
 - 11.11.11
 - Vluchtelingenwerk Vlaanderen
- Sportpret : sport aanbod voor kleuters en kinderen tot 9 jaar in armoede
- CM onthaalwerking – ronde tafelgesprekken
- CM – vorming verhoogde tegemoetkoming aan hulpverleners| aan cliënten
- Lerend netwerk methodisch en juridisch , Atlas – integratie en inburgering Antwerpen (25/4 en 23/5)
- In het kader van cliëntondersteuning was er op verschillende momenten contact met
 - Fairwork Belgium (Brussel) ivm inbreuken op arbeidswetgeving bij Mensen zonder Papieren

- OCMW Antwerpen : SC Centra
- VAGGA vzw ivm geestelijke gezondheid
- CAW Antwerpen Advies Centrum Migratie
- FEDRIS in het kader van arbeidsongevallen bij mensen zonder wettig verblijf
- SC Plein betreffende medische waarborg en andere
- Overleg met Verdurme Marianne, verbindingsofficier Antwerpen, DVZ Brussel
- Atlas, integratie en inburgering : Infopunt Verblijf en Rechtspositie
- Atlas, integratie en inburgering : trajectbegeleiders
- Energieleveranciers, Waterleveranciers, telecombedrijven,
- Gerechtsdeurwaarders, advocaten,...
- Jeugdbrigade, wijkagenten
- Scholen, CLB, Famifed, Kind en Gezin, andere kinderbijlaginstellingen
- CAW Antwerpen (crisisinterventie, daklozenopvang, winteropvang, ACM,...)
- Dokters van de Wereld
- Wijkgezondheidscentra
- FOD Financiën, FOD Dienst vreemdelingenzaken,
- Helder recht (19/3, 15/4, 19/6, 2/9)
- Provinciale Ontmoetingsdag OCMW en POD MI
- Schuldhulpverlening Stad Antwerpen (10/9)
- 1 Gezin, 1 Plan – Overleg met werking Borgerhout (28/11)
- Overleg Sociaal Centrum Oost (9/10)
- Overleg met Vluchtelingenwerk Vlaanderen (10/9)

2.3 Met Onderwijs

- Bevraging studenten Artevelde hoge school (12/12)
- Stagiairs van Artesis Hoge School en KDG
- Vrijwilligerswerk vanuit Sint Lutgardis Antwerpen
- Deelname aan interviews en enquêtes KDG (2/1, 18/10) en UA (12/3)

2.4 Met Bond zonder Naam

- Bezoek bedrijfsrevisor BZN (26/8)
- Brainstorm rond gevangenenactie (14/1)
- Deelname BZN Overleggroep (8/1, 24/1, 25/1, 30/1, 14/2, 5/3, 2/4, 30/4, 18/6, 31/7, 6/8 en 27/8)
- Overleg BZN en Filet Divers (5/6, 19/6, 13/8 en 5/9)
- Personeelsvergadering (15/1, 5/6, 26/6, 3/9)

2.5 andere vormen van netwerk

- Deelname anti racisme betoging te Brussel op 24/3
- Bedrijfsbezoek Mensura (20/6)
- Bezoek Gebouw CAW (23/4)
- Bezoek Gastvrij netwerk Vlaanderen (10/9)
- Controle bezoek BTW ivm aanvraag fiscale attesten (11/12)
- Convenantbespreking Burgerbegroting 2020 (13/11)
- Ben Van Duppen, Schepen Borgerhout, rondleiding werking (20/3)

- Kabinet Sociale Zaken Stad Antwerpen, rondleiding werking (17/4)
- Overleg met Kabinet Sociale Zaken Stad Antwerpen (18/1, 14/5, 18/6 en 12/11)
- Gesprek met district Antwerpen ivm werking Burgerbegroting (13/2)
- Interview voor onderzoek Vlaams Instituut Gezond Leven (13/2)
- Interview met Fameus (16/7)
- Interview met Gazet Van Antwerpen (11/12)
- Overleg met District Borgerhout (12/3)
- Overleg met Too Good to Go (23/1)

3. Vrijwilligerswerk

Zoals al gezegd: het betrekken van vrijwilligers is voor ons een methode om de samenleving te engageren in de leefsituatie van mensen in de marginaliteit. Om een makkelijke instap mogelijk te maken zorgen we ervoor dat mensen op een eenvoudige wijze kunnen instromen.

3.1 Soorten vrijwilligerswerk

3.1.1 BZN Filet Divers:

- Onthaal- en ontmoetingsruimte: onthaalmedewerker (toog, onthaal, verbindingsfiguur, brugfiguur met winkel, nummers uitdelen,...), begeleiden van conversatiegroepen, huiswerkbegeleiding, verdelen van EG-producten, ruilmuur, computerbegeleiding, uitstappen organiseren & begeleiden
- Sociale kruidenier: kaartcontroleur, kassamedewerker, inladen van de winkel, magazijnmedewerker, aankoop- en stockageverantwoordelijke, medewerker hergebruik, boekhoudkundig medewerker
- Kookproject: kok, hulpkok, dessertenmaker, tafeldekker/afwasser
- Samen Inburgeren: inburgercoaches, inburgeraars, coördinator
- Filet Divers Sport: begeleiders voor de verschillende disciplines (zaalvoetbal, fitness, tafeltennis)
- Groepswerk : deelnemer in Mezopa, themagroep, bezoekersgroep, verhalenvanger
- Medewerker voor administratieve taken, IT-taken,...
- Crea-club: naaister, begeleider van creatieve activiteiten en leren werken met stikmachine

3.1.2 BZN Sociale dienst

- Administratief medewerker
- Onthaalmedewerker tijdens open permanentie
- Vrijwilliger voor permanentie- en opvolgingsgesprekken

- Tolk

3.2 Ondersteuning van vrijwilligers

Vrijwilligers kunnen steeds terugvallen op een ondersteuning door professionelen. Een duidelijke taakomschrijving en coaching zorgen voor de nodige omkadering.

Voor de medewerkers werden volgende activiteiten georganiseerd:

- Samenkomsten per deelwerking voor uitwisseling, overleg, afspraken, vorming.
 - Socio-Culturele uitstappen : 4/5 en 6/10
 - Samen Inburgeren (20/2, 9/4, 11/9 en 4/12)
 - Nederlandse Conversatie (16/4 en 3/12)
 - Onthaalraad (27/3 en 16/10)
 - Teamvergadering BZN Kansenhuis Sociale dienst (28/2, 14/5, 20/8, 17/9, 5/11 en 17/12/2018)
- Vrijwilligerscafé
 - Nieuwjaarsreceptie en overlopen van de jaarwerking (9/1)
 - Ontmoeting en info werking (6/5)
- Vrijwilligersfeest (29/11)
- Vrijwilligersuitstap (23/8)

4. Werken aan participatie en het inzetten van doelgroepvrijwilligers

Via het aanbod creëert de dienst sociale projecten een kansrijke omgeving waarin talenten en kwaliteiten ontkiemen. We willen mensen in armoede hierdoor energie geven. Zo ontwikkelen ze kracht om moeilijkheden zelf te overwinnen. We willen werken aan het verhogen van het vaak lage zelfbeeld via verbindende activiteiten, de focus op succeservaringen en de vergroting van het sociaal netwerk. We willen kansarmen en de maatschappij via openheid, dialoog en samenspraak tot een sterkere wederzijdse betrokkenheid brengen.

4.1 Maatschappelijke participatie

Er zijn verschillende deelwerkingen. Deze bieden diensten aan waar mensen gebruik van kunnen maken. Indien mensen louter consumptief gebruik maken van de dienst dan noemen we hen 'gebruiker'. Zo is een klant van de sociale kruidenier een gebruiker.

Een verdere stap is wanneer mensen mee gaan participeren aan een werking. Dan noemen we hen **'deelnemer'**. Zo is een participant aan de Nederlandse conversatiegroepen een deelnemer. Het vraagt immers een meer actieve rol en bijdrage.

Wanneer de participatie ook een dragende en ondersteunende functie heeft, dan spreken we over een **'medewerker'**. Zo is bv. Iemand die meegaat op uitstap een 'deelnemer' en hij die de uitstap organiseert een 'medewerker'.

Professionele medewerkers (NEC) worden ingezet voor de coördinatie van de deelwerkingen. Medewerkers zijn zowel kansrijke als kansarme mensen. Deze laatste groep noemen we **'doelgroepmedewerkers'**.

Door het organiseren en aanbieden van eenvoudige opstapmogelijkheden tot participatie, zien we dat doelgroepmedewerkers stapsgewijs kunnen groeien. Men leert stap voor stap verantwoordelijkheden op te nemen als vrijwilliger en men ontwikkelt vaardigheden in functie van doorstroom naar regulier (vrijwilligers)werk, opleiding of trajectbegeleiding bij de VDAB of andere samenwerkingspartners.

Deze laagdrempelige vormen van participatie worden aangeboden in de verschillende deelwerkingen.

4.2 Coaching

Bij de participatie van doelgroepmedewerkers is het van belang om de nodige aandacht en zorg te besteden aan begeleiding en coaching (Zie pt 1.2.1.15). Op die manier kunnen we ervoor zorgen dat:

- Het traject als succesvol wordt ervaren
- Er gewerkt kan worden aan capaciteitsversterking en talenten
- Er indien haalbaar een brug wordt gelegd naar de reële arbeidsmarkt
- De kansrijke medewerkers op gepaste wijze hun inzet kunnen koppelen aan de inzet van doelgroepmedewerkers.

4.3 Toeleiding

Mensen in een kwetsbare positie zijn vaak mensen met een migratie en/of armoedeachtergrond, maar ook ex-gevangenen, ex- psychiatrische patiënten, mensen die al langere tijd inactief zijn geweest en opnieuw de draad wensen op te nemen.

Hierbij gaat het vaak over

- kandidaat-vrijwilligers die onvoldoende NL spreken (niveau 1.2. nog niet bereikt) om in het vrijwilligerswerk aan de slag te gaan.

- kandidaat-vrijwilligers die het engagement van vrijwilligerswerk nog niet aankunnen. Zij willen eerder deelnemen dan verantwoordelijkheid opnemen. Dit kan zijn om verschillende redenen, zoals een gebrek aan zelfvertrouwen hebben, de druk/stress van een engagement niet aankunnen, de eigen mogelijkheden nog niet kunnen inschatten, (nog) niet in staat zijn om op tijd te komen, ...

De toeleiding gebeurt via mond-aan-mond-reclame, doorverwijzingen via externe diensten zoals DVA, CAW, vzw Kiosk, PSD van penitentiaire instellingen, GTB, enz. Voor een aantal vacatures wordt ook via vrijwilligerswebsites gerecruteerd (11.be, giveaday.be, vrijwilligerswerk.be, BZN).

4.4 Participatie van medewerkers in 2019

4.4.1 Tewerkstelling

We maken een onderscheid tussen drie vormen van tewerkstelling:

- **NEC = Normaal Economisch Circuit**
(zie pt 1.2.2)
- **SEC = Sociaal Economisch circuit (Art 60, Wep +, ...)**
In de Rolwagenstraat zijn via het OCMW twee mensen actief met een contract in het kader van Artikel 60:
 - o 1 VTE poetsvrouw
 - o 1 VTE onthaalmedewerker (onthaal, administratie, EG)

Via CAW Antwerpen is er ook een chauffeur (art 60) die voor ons rijdt om de goederen op te halen voor de Sociale Kruidenier op dinsdagvoormiddag.

Sociale activering (arbeidszorg, vrijwilligerswerk met een kleine vergoeding (1€ per uur), enz.)

Vanuit het OCMW zijn er een aantal mensen die in 2019 met ons meewerkten en per uur 1€ bij verdienen in het kader van sociale activering :

- 1 personen voor EG producten tijdens opening sociale kruidenier
- 5 personen voor het onthaal & de toog
- 2 personen voor computerondersteuning (e-inclusie)
- 1 persoon voor het Verhalenvangersproject
- 1 persoon voor het kookproject
- 1 personen voor de sociale kruidenier

4.4.2 Vrijwilligerswerk

Vrijwilligers betrekken we via spontane sollicitatie, zowel van buitenaf als van mensen die een kaart hebben van de sociale kruidenier (doelgroep). Hierbij vind je een opsomming van het aantal medewerkers (doelgroep of niet) die mee de werking dragen :

Naam project + aantal medewerkers
Sociale Kruidenier <ul style="list-style-type: none">▪ Kassa<ul style="list-style-type: none">- Niet doelgroep medewerker 5- Doelgroep medewerker 2▪ Controle kaarten<ul style="list-style-type: none">- Niet doelgroep medewerker 6- Doelgroep medewerker 2▪ Inladen van de rekken tijdens de openingsuren<ul style="list-style-type: none">- Niet doelgroep medewerker 6- Doelgroep medewerker 13▪ Magazijn- niet tijdens de openingsuren<ul style="list-style-type: none">- Niet doelgroep medewerker 1- Doelgroep medewerker 5▪ Boekhouding en administratie<ul style="list-style-type: none">- Niet doelgroep medewerker 1- Doelgroep medewerker 1
Onthaal/ Ontmoeting <ul style="list-style-type: none">▪ Onthaal- balie<ul style="list-style-type: none">- Niet doelgroep medewerker 7- Doelgroep medewerker 25▪ Doorstroom naar kruidenier<ul style="list-style-type: none">- Niet doelgroep medewerker 1- Doelgroep medewerker 1▪ Kinderwerking/ huiswerkbegeleiding<ul style="list-style-type: none">- Niet doelgroep medewerker 2- Doelgroep medewerker 1

<p>Tweedehandsmateriaal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 6 - Doelgroep medewerker 12
<p>Ruilmuur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 1 - Doelgroep medewerker 0
<p>Conversatielessen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 5 - Doelgroep medewerker 0
<p>Kookproject</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 1 - Doelgroep medewerker 19
<p>Team uitstap/ activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 5 - Doelgroep medewerker 1
<p>Filet Divers Sport</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 0 - Doelgroep medewerker 8
<p>E-inclusie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 3 - Doelgroep medewerker 4
<p>Creacub</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 0 - Doelgroep medewerker 3
<p>Verhalenvanger</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 1 - Doelgroep medewerker 9

<p>Sociale dienst BZN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 8 - Doelgroep medewerker 4
<p>EG-producten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 1 - Doelgroep medewerker 9
<p>Sociale tewerkstelling</p> <ul style="list-style-type: none"> - Art.60 2 - Sociale activering 11
<p>Samen Inburgeren</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 51 - Doelgroep medewerker 53
<p>Groepswerk - Mensen Zonder Papieren</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 0 - Doelgroep medewerker 22
<p>Groepswerk - Themagroep</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 0 - Doelgroep medewerker 9
<p>Groepswerk – Bezoekersgroep</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet doelgroep medewerker 0 - Doelgroep medewerker 13

Er zijn een aantal mensen die deelnemen aan meerdere projecten. De opsomming op het blad doelgroepmedewerker telt als de reële situatie. Deze gegevens werden per naam/ persoon genoteerd, terwijl op dit blad per project genoteerd werd.

Totaal in 2019 :

144 niet doelgroep medewerkers waarvan 91 in het deelproject Samen Inburgeren
193 doelgroepmedewerkers waarvan 91 in het deelproject Samen Inburgeren

In totaal : 337 medewerkers waarvan 182 in het project Samen Inburgeren.

4.4.3 Beleid

- Team : 8 professionelen (4,3 VTE)
- RVB : 7 deelnemers (afgevaardigde van PSC Open Huis, CAW Antwerpen, De Loodsen, BZN, Samenlevingsopbouw Antwerpen, platform van zelforganisaties en 1 doelgroepmedewerker)
- AV : RVB aangevuld met 2 personen

5. allerlei

5.1 Vorming

5.1.1 Vorming volgen

Ervaring wordt ook bekomen door het volgen van vorming. In 2019 bestond dit uit het volgende:

datum	organisatie	onderwerp
18/2, 11/3, 18/3, 27/3 en 1/4	Andres lubbert, de regisseur van de film 'Dying for life'	Beeldreportages maken
16/4/2019	Gezond (t)huis	Hoe van je thuis een gezond huis maken. Waar dien je op te letten.
24/10/2019	OCMW Antwerpen	Infosessie Evalueren van artikel 60'ers - nieuwe aanpak
22/1/2019	Stad Antwerpen	Infosessie OCMW ivm vernieuwingen voor werkgevers art60
6/11/2019	Stad Antwerpen	Infosessie start registratiesysteem Mijn Tijden (artikel 60)
6/12/2019	CM Antwerpen	infosessie verhoogde tegemoetkoming voor vrijwilligers in hulpverlening
25/9/2019	Blue Point Antwerpen	Jobbeurs: netwerken + coaching vrijwilliger
23/11/2019	Dossin Kazerne Mechelen	Netwerkdag Gastvrijnetwerk Vlaanderen
26/11/2019	Fedasil	ontmoetingsdag asiel en migratie, bespreekbaar maken vrijwillige terugkeer
19/3/2019	Cera Leuven	Deelname studiedag 'de Diva s' een project over sterke vrouwen met migratieachtergrond die leven in Armoede. Drie vrouwen uit de themagroep gaan mee naar Leuven om de studiedag bij te wonen.
14/11/2019		Studiedag 'Werken met ervaringsdeskundigheid' , presentatie van een onderzoek ism De Link vzw. Drie mensen uit de themagroep namen deel aan dialogworkshops voor dit onderzoek.

23/9/2019	Dienst vrijwilligerswerk Antwerpen	Vrijwilligers duurzaam motiveren
10/10/2019	Dienst Vrijwilligerswerk Antwerpen	Vrijwilligers begeleiden bij hun vertrek
5/11/2019	Dienst Vrijwilligerswerk Antwerpen	Vrijwilligers matchen door talenten en draagkracht in te schatten
2/12/2019	Dienst Vrijwilligerswerk Antwerpen	Vrijwilligers coachen en evalueren

5.1.2 Vorming geven

wanneer	wat	wie
6/11/2019	Vorming rond armoede en armoedebestrijding	Bond zonder Naam
12/3, 26/3, 23/4, 7/5, 4/6, 18/6 en 2/7	Dans met ons	Allerlei geïnteresseerden
10/12/2019	infosessie verhoogde tegemoetkoming	CM Antwerpen
25/1, 14/3, 3/4, 24/5 en 5/6	Armoede en migratie. Kruispuntdenken.	VOCVO

5.1.3 Ontvangen van groepen

Het ontvangen van groepen in onze werking is voor ons een belangrijk aandachtspunt. Hierdoor zetten we zelf onze deuren open en brengen we mensen in contact met mensen in de marge. Groepen kunnen ter plaatse een uitzetting krijgen, een getuigenis horen van iemand die in armoede moet leven, meewerken in het project, een wandeling maken doorheen de wijk, enz.

In 2019 kwamen via volgende groepen mensen langs:

Datum	organisatie	aantal
24/01/2019	Bethanie	8
25/01/2019	Lucernacollege Merksem	24
28/01/2019	Studio Globo	26
28/01/2019	Studio Globo	23
29/1/2019	Samenlevingsopbouw	6

18/02/2019	CBE	8
20/02/2019	De Zilveren Passer	15
25/02/2019	Studio Globo	22
26/02/2019	Studio Globo	24
5/03/2019	Sociale Kruidenier Oudenaarde	2
2/04/2019	CAW Antwerpen	5
17/04/2019	Stad Antwerpen	4
24/04/2019	school Kardinaal van Roey-instituut Vorselaar	5
24/04/2019	Vorselaar 5e middelbaar	5
29/4/2019	Rondleiding 2 groepen leerlingen van 3e humane wetenschappen Pius X	48
30/4/2019	VSPW Gent	15
7/5/2019	Studio Globo	14
7/5/2019	Studio Globo	16
14/5/2019	De Tandem	4
27/05/2019	Studio Globo	18
12/06/2019	Stedelijk onderwijs Olympiade	9
17/6/2019	CVO VSPW Mol	15
26/6/2019	Dienst Vluchtelingen CAW De Kempen	8
19/08/2019	Stad Antwerpen Kabinet Meeuws	4
21/08/2019	Kabinet Inburgering en Integratie Stad Antwerpen	1
6/09/2019	Tochten van Hoop	23
9/9/2019	Jeroen Olyslaegers	1
30/09/2019	Studio Globo	21
30/09/2019	Studio Globo	23
30/9/2019	ACM Onthaalmedewerkers	4
8/10/2019	Studio Globo	12
14/10/2019	Studio Globo	16
14/10/2019	Studio Globo	23
18/10/2019	Teledienst en St Vincentius Groenenhoek	10
15/10/2019	Studio Globo	18
21/10/2019	Studio Globo	22
5/11/2019	Stedelijk Lyceum	15
18/11/2018	Dienst Vrijwilligerswerk Antwerpen (DVA)	1
18/11/2019	Sociale Kruidenier Lommel	3
19/11/2019	Bond zonder Naam	11
19/11/2019	Studio Globo	27
27/11/2019	Studio Globo	23
5/12/2019	Arteveldehogeschool Gent	23
3/12/2019	Xaveriuscollege 6 ^e leerjaar	50
5/12/2019	Xaveriuscollege 6 ^e leerjaar	47
23/4/2019	Argos vzw Willebroek (opstartende SK)	2
30/1/2019	Argos vzw Willebroek (opstartende SK)	2
9/9/2019	District Deurne	6
Totaal		710

5.2 Sponsoring

Een woord van dank voor de vele mensen en organisaties die via kleine en grote giften de werking van het BZN Kansenhuis en Filet Divers mogelijk maken.

Dankzij deze steun kunnen we verder mensen in kwetsbare situaties versterken en kansen geven.

1000x dank namens hen.

5.3 Website

- Bond zonder Naam (www.bondzondernaam.be)
- Filet Divers (www.filetdivers.be)
- Sociale Kruideniers Vlaanderen (www.socialekruideniersvlaanderen.be)

Meer informatie? Neem contact op met

BZN Kansenhuis

Rolwagenstraat, 49 2018 Antwerpen

Tel: 03/226.13.93 GSM: 0486/849.349

E-mail : welkom@bznkansenhuis.be

website : www.bondzondernaam.be en www.filetdivers.be