



Jaarverslag 2018

de kringwinkel
Open Plaats

 **sociale dienst**
Open Plaats



Inhoud

1. Voorwoord	5
2. Opdracht en missie van vzw Open Plaats.....	7
3. Mensen en hun inzet	9
3.1. Team beroepskrachten.....	11
3.2. Opleiding en tewerkstellingstrajecten.....	13
Artikel 60 – Tijdelijke Werkervaring (TWE).....	13
Arbeidszorg	15
Autonome werkstraf.....	19
Brugprojecten	20
Stages.....	20
Vorming	20
3.3. Vrijwilligers	23
Aantal vrijwilligers	23
Infomoment voor nieuwe vrijwilligers.....	23
Vrijwilligersforum	24
Overleg vrijwilligers Kringwinkel Open Plaats Destelbergen	24
Overleg vrijwilligers Sociale Dienst.....	24
4. Hergebruik van goederen	27
4.1. Ingezelde goederen.....	27
Op afroep.....	27
Brengers.....	29
Inzameling van textiel op het recyclagepark.....	29
Actie op het recyclagepark in Destelbergen en Gent (Proeftuinstraat.....	29
4.2. Hergebruik en recyclage	31
Creatief upcycling.....	31
4.3. Gerealiseerde omzet	33
5. Ondersteuning van mensen in armoede	35
5.1. Laagdrempelig onthaal	35
5.2. Hulpverlening	36
5.3. Voedselbedeling	41
5.4. Vrijetijdsparticipatie	43
6. Bestuur vzw Open Plaats	45
7. Praktische informatie	45

1. Voorwoord

In 2018 namen we de tijd om met alle bestuurders, teamleden en geïnteresseerde medewerkers na te denken over de toekomst van onze vzw. Er werd luidop gedroomd en we luisterden naar elkaars ideeën en inzichten rond de pijlers van onze missie: hergebruik, sociale tewerkstelling, vrijwilligerswerk, armoedebestrijding en buurtgerichte werking. Deze oefening mondde uit in **toekomstkeuzes voor 2019-2020**.

Met stip in onze agenda van 2019 staat alvast de zoektocht naar een **geschikt pand** voor onze Kringwinkel in Destelbergen. We starten deze speurtocht samen met de collega's van de Wereldwinkel. We dromen alvast van een 'volwaardige' winkel, met meer openingsuren, ruimte voor ontmoeting én sociale tewerkstelling.

De **sociale tewerkstelling** binnen onze organisatie vertaalt zich op vandaag in diverse statuten en overeenkomsten met verschillende partners. In 2018 werkten zo meer dan 100 mensen mee bij Open Plaats om werkervaring op te doen. Deze trajecten zijn steeds beperkt in tijd. **Doorstroom** zit dus ingebakken in onze werking. Het 'komen en gaan' van mensen heeft ook impact op de werking. De werkdruk is hoog en er moet voortdurend geïnvesteerd worden in opleiding. Deze vaststellingen deden ons beslissen om vanaf 2019 een erkenning als **maatwerkdienst** aan te vragen. Dit zal ons in staat stellen om zelf een aantal laaggeschoolden aan te werven voor een langere periode (± 5 jaar). Zo kunnen we ook als werkgever in de sociale economie actief bijdragen aan armoedebestrijding.

Armoedebestrijding blijft meteen ook een belangrijke prioriteit voor onze vzw. Concreet willen we de komende twee jaar bekijken hoe we mensen in armoede sterker bij onze werking kunnen betrekken. We willen werken aan ons netwerk om samen met andere organisaties een antwoord te bieden aan de armoede in onze buurt. Vanuit een sterke ontmoetingsfunctie willen we mensen op weg helpen, hen nabij zijn, maar vooral hen sterker maken. Ook hier zien we in de toekomst kansen voor sociale tewerkstelling!

Tot slot een feestelijke noot. Op de Dag van de Kringwinkel vierde de Kringwinkel in de Brugse Poort immers haar **20ste verjaardag**. Hussein, onze kassa- en dispatch-medewerker, werd het boegbeeld van de Vlaamse campagne. Met zijn uitspraak 'geen geweren, maar leren' veroverde deze student uit Aleppo menig hart. Na een jaar tijdelijke werkervaring bij Open Plaats, waar hij hoofdzakelijk aan zijn Nederlands werkte, startte hij in februari 2019 met de opleiding orthopedagogie aan het VSPW. **Open Plaats zet in op nieuwe kansen**, dat is duidelijk!

Stefan Decraene, voorzitter

Tine Van Rumst, directeur



2. Opdracht en missie van vzw Open Plaats

De werking van vzw Open Plaats situeert zich op twee belangrijke domeinen.

- Als **kringloopcentrum** ligt de focus op het **hergebruik** van goederen. Deze worden ingezameld in ons werkingsgebied (Gent-Destelbergen) of gebracht naar onze inzamelpunten. Na een kwaliteitscontrole, reiniging (huisraad), test (elektro) of herstel (fietsen) worden deze goederen verkoopklaar gemaakt voor één van onze twee winkelpunten.

Dankzij de activiteiten van het kringloopcentrum worden opleidings- en **tewerkstellingskansen** gecreëerd voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze mensen worden naar ons doorverwezen door onze tewerkstellingspartners (OCMW, GTB, Justitiehuis, Compaan e.a.)

Sociale tewerkstelling en hergebruik van goederen zijn kernopdrachten van Open Plaats.

- De **Sociale Dienst** Open Plaats legt de focus op **armoedebestrijding** in de buurt. Hiertoe worden personen en gezinnen geholpen die zich in een kwetsbare situatie bevinden of het risico lopen hierin terecht te komen – ongeacht rang, cultuur, geloofs- of politieke overtuiging.

De ondersteuning van de Sociale Dienst bestaat uit: onthaal en eerste opvang; verwijzen en bemiddelen; materiële hulp en voedingspakketten; sociale begeleiding en eerstelijns maatschappelijk werk.

De activiteiten van de Sociale Dienst worden mede gerealiseerd dankzij de opbrengsten van het kringloopcentrum.

Naast hergebruik, sociale tewerkstelling en armoedebestrijding kenmerkt vzw Open Plaats zich door een actieve **vrijwilligerswerking**. Ingebed in de roots van de organisatie is het tot op vandaag nog steeds een bewuste keuze om vrijwilligers in te schakelen in alle geledingen van de organisatie. De vzw is zich meer dan ooit bewust van de maatschappelijke relevantie van deze keuze.



3. Mensen en hun inzet

Mensen zijn de kern van onze organisatie. Zonder mensen geen nieuwe kansen en geen hergebruik. In 2018 gaven **433 medewerkers** (381 in 2017) mee kleur aan onze organisatie:

- 43,5% (**190 personen**) werkten mee vanuit een **vrijwillig engagement**.
- 51,5% (**225 personen**) werkten in het kader van een **sociale tewerkstelling**: hetzij via artikel 60, arbeidszorg, een (activerende) stage of een brugproject, hetzij via een werkstraf.
- Het team van **18 beroepskrachten** is goed voor 15,5 VTE.

Tot eind 2017 waren de vrijwilligers in aantal het best vertegenwoordigd in onze organisatie. Vanaf 2018 is dit niet langer het geval; voor het eerst werken meer mensen in sociale tewerkstelling. Dit heeft vooral te maken met de grote stijging van het aantal **werkgestraften**. Gezien een werkstraf echter tussen de 20 en 300 uur ligt, is hun aandeel in het totaal aantal werkuren zeer beperkt (minder dan 3 VTE).

Als we het aantal effectief gepresteerde uren bekijken, komt de gezamenlijke werktijd overeen met **101 VTE**. Hier neemt de sociale tewerkstelling (zoals de vorige jaren) de eerste plaats in: 48,1 VTE t.o.v. 34,4 VTE vrijwilligers.



3.1. Team beroepskrachten

Het team van beroepskrachten bestond in 2018 uit volgende personen:

- Directeur - Tine Van Rumst
- Verantwoordelijke HR
 - Wendy Neyrinck (90%) t.e.m. 15 februari 2018
 - Joyce Vermeiren (100%) vanaf 9 april 2018
- Verantwoordelijke goederenstroom - Koen Cornelis (100%)
- Communicatieverantwoordelijke - Bea Vanelslander (60%)
- Verantwoordelijke BackOffice - Jozefien Vandeputte (100%)
- Winkelverantwoordelijke Brugse Poort - Isabelle Ampe (100%) t.e.m. 17 maart 2018
- Winkelcoördinator Brugse Poort en Destelbergen - Lore Nachtergaele (100%) vanaf 1 maart 2018. *Voorheen combineerde Lore de taken van winkelverantwoordelijke Destelbergen en vrijwilligersverantwoordelijke.*

De staf wordt aangevuld met een team van **werkbegeleiders** die instaan voor de begeleiding en de coaching van de verschillende medewerkers op de werkvloer.

- **Team Haspelstraat:**

- Werkbegeleider winkel - Elly Mistiaen (90%)
- Werkbegeleider winkel - Korneel Demey (80%)
- Werkbegeleider magazijn en onthaal - Katty De Maertelaere (80%)
- Werkbegeleider textiel - Annelies Verhelst (80%)
- Werkbegeleider GAM en poetsploeg - Astrid Mariens (80%, vanaf 19/03 100%, waarvan 50% GAM)
- Polyvalent medewerker Luc Naessens (50%)

- **Team Sloepstraat:**

- Werkbegeleider magazijn en transport
 - Ignace Van Imschoot (100%) t.e.m. 28 april 2018
 - Nele Vandermeulen (100%) vanaf 19 juni 2018
- Werkbegeleider fiets- en elektro-atelier
 - Bert Van Assche (80%) t.e.m. 27 februari 2018
 - Xan Albrecht (80%) vanaf 19 maart 2018
- Werkbegeleider GAM - Benjamien Calsyn – (100%)
- Chauffeur - Monday Ugbo – (100%)

- In de **Sociale Dienst** zijn twee hulpverleners tewerkgesteld:

- Hulpverlener - Katrien Heirman – (80%)
- Hulpverlener - Hedwig Bockstal – (50%)

ZATERDAG 20 OKTOBER

DAG ^{VAN DE} KRINGWINKEL

Kom eens kijken
wat wij doen



www.dagvandekringwinkel.be

Hussein werd tijdens zijn TWE-traject bij Open Plaats het boegbeeld van de nationale campagne voor de Dag van De Kringwinkel.

3.2. Opleiding en tewerkstellingstrajecten

Open Plaats is – tot op heden⁽¹⁾ – geen erkend maatwerkbedrijf. Aan mensen met een arbeidsafstand biedt onze organisatie een **activerende werkvloer** aan, gericht op het verwerven van vaardigheden en competenties, zodat ze na hun traject sterker staan op de arbeidsmarkt. De trajecten die we aanbieden zijn **beperkt in de tijd** en variëren van een aantal weken tot maximum 2 jaar.

Artikel 60 – Tijdelijke Werkervaring (TWE)

De Kringwinkel Open Plaats biedt tewerkstellingsplaatsen aan in het kader van artikel 60, waarbij het **OCMW** optreedt als **werkgever**.

Met dit statuut krijgen mensen de kans om in een werkomgeving competenties op te bouwen en arbeidsattitudes aan te leren. Hierdoor verhogen ze hun kansen op een job. Bijkomend voordeel is dat men genoeg arbeidsdagen kan opbouwen om in regel te komen met de RVA.

In 2017 werd het statuut van artikel 60 grondig hervormd naar Tijdelijke Werkervaring (TWE). Als organisatie worden we hierdoor geconfronteerd met steeds kortere trajecten. Tijdelijke werkervaring gaat immers uit van trajecten van **zes maanden** (in plaats van één jaar).

In 2018 werkten in totaal **43 verschillende personen** in een traject van tijdelijke werkervaring in De Kringwinkel Open Plaats. Zij waren voornamelijk toegeleid via het OCMW van Gent, maar ook via het OCMW van Merelbeke en Melle.

In 2018 groeiden 20 mensen vanuit een voortraject naar een tewerkstelling in TWE. Concreet kon dit gaan over een ingroeistage, een oriënterende stage of arbeidszorg als voorbereiding op een voltijdse tewerkstelling.

In 2018 startten **18 nieuwe** medewerkers op en **beëindigden 20** medewerkers succesvol hun Tijdelijke Werkervaring.

Begin 2018 lieten we onze werkvloer screenen door Compaan, in het kader van het ESF-project All Inclusive@Work.

Op basis van observaties en interviews op de werkvloer werden adviezen geformuleerd om medewerkers meer **zelfsturend** te maken. Op die manier groeit hun betrokkenheid én komt er meer tijd vrij voor werkbegeleiders om te **coachen**.

In een tweede luik van dit project nam het hele team deel aan een opleiding 'zelfsturende medewerkers door coachend leiderschap'.

¹ In 2019 dienden we onze erkenning in voor het label maatwerkafdeling. Deze erkenning werd positief geadviseerd door de Minister, zodat we wellicht vanaf de 2^{de} helft van 2019 ook langdurende trajecten (van max. 5 jaar) zullen kunnen aanbieden.



“Ik durf weer geloven in mezelf en in de toekomst.”

Lucinda (38 jaar)

*Na twee jaar werkloosheid en persoonlijke problemen zette Lucinda de stap naar De Kringwinkel Open Plaats. In een statuut van arbeidszorg kon ze **langzaam aan weer opbouwen** naar een voltijds werkregime.*

*“Stap voor stap kreeg ik mijn **zelfvertrouwen terug**. Ik kreeg goede feedback van mijn werkbegeleider en mijn collega’s. Ik werd weer de **harde werker** die ik vroeger altijd geweest was.”*

*Na enkele maanden – intussen voltijds – werken in de sortering voelde Lucinda zich klaar om te **solliciteren** op de gewone arbeidsmarkt. “Zomaar op werkgevers toestappen en mezelf aanprijzen: nu durfde ik dat!”*

*Ze werkt intussen **al acht maand in de Carrefour**. “Ik heb net mijn vast contract aangevraagd. Ik wil nog iets van mijn leven maken. Ik ben 38, dus ‘t is nu de moment. Bij Open Plaats heb ik geleerd dat er **voor mij ook nog een toekomst mogelijk** is. Dat ik het leven wél aankan.”*

Van de TWE-medewerkers was **2/3 anderstalig**. Het taalgericht werken op onze werkvloer verdient dus prioriteit. Bij laagtaalvaardigen zetten we systematisch individuele **taalcoaching** in, dankzij de inzet van de taalcoaches van het OTC.

Samenwerkingspartners:

Het opleidings- en tewerkstellingscentrum (OTC) binnen het OCMW Gent is onze structurele partner. (Sinds januari 2019 heet dit het MAACT of Maatgericht Activeringscentrum) We werken ook vaak samen met OCMW's uit de regio (Merelbeke, Melle,...).

Arbeidszorg

Arbeidszorg is een onbetaalde stage voor mensen die **(nog) niet of niet meer terecht** kunnen in een betaalde job. Arbeidszorg kan een eerste stap zijn richting (opnieuw) werk vinden. Het biedt de ruimte om geleidelijk aan te wennen aan een werkritme en randvoorwaarden op orde te krijgen (bijv. huisvesting of kinderopvang). Zo kan men op eigen tempo evolueren richting arbeidsmarkt.

In De Kringwinkel in de Brugse Poort en in het magazijn in de Sloepstraat vullen we arbeidszorg **inclusief** in. Dit betekent dat in **elke afdeling** van deze locaties een aantal taken worden uitgevoerd door arbeidszorgmedewerkers.

De meerderheid van onze instroom van mensen in arbeidszorg gebeurt via de dienst GTB (Gespecialiseerde Trajectbegeleiding) van de VDAB. Binnen het kader van het meerbanenplan maakt De Kringwinkel Open Plaats deel uit van een samenwerkingsverband in Gent (met maatwerkbedrijf Ryhove als penhouder). Open Plaats heeft binnen deze samenwerking een erkenning voor 6.240 uren. Dit contingent wordt jaarlijks ruimschoots overschreden. Zo werden er in 2018 **17.212 uren** gepresteerd.

In 2018 volgden **63 verschillende personen** een arbeidszorgtraject in onze organisatie.

	Actieve trajecten AZ			Finaliteit AZ			Totaal AZ		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Instroom via GTB	25	34	40	15	12	7	40	46	47
Instroom via OTC OCMW Gent	14	25	15	2	1	1	16	28	16
Totaal	39	59	55	17	13	8	56	72	63

Actieve trajecten in Arbeidszorg

De meeste van onze medewerkers in actieve arbeidszorgtrajecten worden begeleid door een externe trajectbegeleider van **GTB** (Gespecialiseerde Trajectbegeleiding binnen VDAB). Samen trachten we gedurende een periode van maximum twee jaar **oriëntering**,



“Ik ben misschien wat trager, maar ik wil wel werken!”

Xenia (25 jaar)

*Xenia vond na haar middelbare studies geen aansluiting op de gewone arbeidsmarkt. Op haar 22ste begon ze een **arbeidszorg**traject bij Open Plaats via het GTB. Ze startte in onze sorteerafdeling en voelde haar **wereld opengaan**.*

“Ik leerde hier veel mensen kennen en vond de samenwerking erg leuk. Het werk zelf deed ik ook graag. Ik ben, denk ik, te traag voor een gewone job. Maar ik wil wel werken! Bij Open Plaats voelde ik me goed.”

*Na 10 maand kon Xenia beginnen werken in drukkerij **Ryhove**. Een kleine twee jaar later werkt ze er nog steeds. “Het gaat heel goed met mij. Sinds dit jaar heb ik mijn **vast contract**. Ik ben ook heel gelukkig in de liefde, met Björn die ik daar heb leren kennen. We zijn al één jaar en zeven maanden samen!”*

begeleiding en coaching aan te bieden, in functie van duurzame stappen naar de arbeidsmarkt. Bij aanvang van een traject wordt gestart met een uurrooster van 16u per week.

Het **OCMW** van Gent zet arbeidszorg in als een **voortraject** voor een werkstage, die dan kan leiden tot een voltijds contract in artikel 60. Zo'n voortraject start eveneens met 16u per week en bouwt op naar een voltijds traject. In 2018 werden 15 trajecten in arbeidszorg opgestart via het OCMW/OTC.

In 2018 waren er **55 actieve trajecten**, dit is nog steeds hoog in vergelijking met 2016 (39 actieve trajecten).

Begin 2018 rondde het team van werkbegeleiders een **intervisietraject** af in samenwerking met het Gentse Universitair Centrum voor Begeleiding en Opleiding (nu Divergent). In het najaar van 2018 startte het vervolg van dit intervisietraject, dat nog loopt tot eind 2019 en dit met steun van de **provincie Oost-Vlaanderen**.

In dit kader werkten we in 2018 en 2019 aan verschillende acties om drempels te verlagen voor de **doorstroom** van medewerkers. Een belangrijke actie in dit kader is de aandacht voor opleiding (zie kader).

Per functie op onze werkvloer ontwikkelden we ook een **trajectfiche**. Elke fiche omschrijft een trajectopbouw waarin de medewerker op eigen tempo kan groeien. Alle taken binnen een bepaalde functie zijn gekoppeld aan competenties die de medewerker kan inoefenen doorheen het traject.

Om werkbegeleiders te versterken in hun rol én om de begeleiding nog te verbeteren, organiseert de stafmedewerker HR tweewekelijks een **intervisie-overleg**. Werkbegeleiders wisselen ervaringen en feedback uit over hun aanpak en reflecteren over hun begeleidersstijl.

Een arbeidsconsulent van **Divergent** woont dit intervisie-overleg maandelijks bij (opnieuw, dankzij middelen van de provincie Oost-Vlaanderen). De focus ligt dan op het trainen van werkbegeleiders bij intake- en evaluatiegesprekken én op de aandacht voor doorstroomkansen vanaf het intakegesprek.

AANDACHT VOOR OPLEIDING

1. **(Aanvullende) opleidingsnoden** van doelgroepmedewerkers in kaart brengen.
Is er een kloof tussen de functies op onze werkvloer en de reële jobs op de reguliere arbeidsmarkt?
Bijv. een magazijniersfunctie vereist dat je met een heftruck kan werken. In ons magazijn bestaat de mogelijkheid om dit te leren, maar er is wel een attest en dus bijkomende (externe) opleiding nodig.

Welke aanvullende opleiding hebben medewerkers nodig om hun jobkansen op de gewone arbeidsmarkt te vergroten?
2. Een **opleidingsaanbod** ontwikkelen voor elke doorstroomfunctie op onze werkvloer.
In samenwerking met de consultants van de VDAB: welke opleiding is beschikbaar? Hoe kunnen we de match maken tussen de beschikbare opleiding en onze medewerkers? Waar zijn gaten in het extern opleidingsaanbod en moeten we als organisatie zelf opleiding (laten) ontwikkelen?
3. **Aandacht** voor opleiding **verankeren in het traject**. Het thema opnemen in de fiches voor intake en opvolging.



Arbeidszorg als finaliteit

Soms blijkt na twee jaar dat verdere stappen op vlak van werk niet haalbaar zijn. Dan is het mogelijk dat de medewerker verder werkt onder de noemer **finaliteit-arbeidszorg**. Wel wordt de externe trajectbegeleiding stopgezet. Deze groep medewerkers krijgt de toekenning "niet-inzetbaar op de arbeidsmarkt". In 2018 werkten er zo **8 medewerkers** mee in onze organisatie.

Lerend Netwerk Provincie Oost-Vlaanderen

Open Plaats nam deel aan dit netwerk op 1 maart en op 3 mei 2018. Het netwerk bestaat uit werkbegeleiders, jobcoaches, coördinatoren, trajectbegeleiders, opleiders... die (doorstroom)medewerkers begeleiden in Oost-Vlaanderen. De deelnemers wisselen ervaringen uit, delen goede praktijkvoorbeelden en **bevorderen samen hun deskundigheid**. De focus ligt de dagelijkse werking en de doorstroomwerking binnen de (activerende) werkvloer.

Samenwerkingspartners: OCMW Gent/OTC, GTB, Provincie Oost-Vlaanderen, Divergent, Maatwerkbedrijf Ryhove, Departement Werk en Sociale Economie

Autonome werkstraf

Sinds mei 2014 is De Kringwinkel Open Plaats een **gesubsidieerd werkvloerproject** voor de uitvoering van een autonome werkstraf (AWS). Dit is een structurele samenwerking tussen De Kringwinkel Open Plaats, de Stad Gent en het Justitiehuis in Gent.

Gezien de jaarlijkse positieve adviezen werd het justitieproject in de 2de helft van 2017 uitgebreid van 1 VTE naar 1,50 VTE omkadering. Dankzij de extra inzet van een **tweede werkbegeleider** kunnen we sindsdien werkgestraften inzetten in het magazijn in de Sloepstraat én in de logistieke afdeling van De Kringwinkel in de Brugse Poort. Hierdoor kunnen we een brede waaier aan taken aanbieden aan werkgestraften en zijn er ook meer mogelijkheden tot **zaterdagwerk** – vaak de enige mogelijkheid voor werkgestraften met een job.

In 2018 werden **117 mandaten** werkstraffen doorverwezen naar onze organisatie, waarvan **89 nieuwe dossiers**. Er werden in totaal **6.183 uren** gepresteerd op onze werkvloer in het kader van een autonome werkstraf. Dit is bijna een verdubbeling t.o.v. 2017 (3.185 uren)

Samenwerkingspartners: Justitiehuis Gent, stad Gent Dienst Preventie voor Veiligheid, HCA Oost-Vlaanderen

Brugprojecten

Met een brugproject kunnen **kortgeschoolde jongeren** hun kansen op de reguliere arbeidsmarkt verhogen. In een werkcontext ontwikkelen ze werkgerelateerde vaardigheden en arbeidsattitudes. Jongeren tussen 15 en 19 jaar werken in een brugproject 20 uur per week, verdeeld over 3 dagen en dit gedurende maximum 10 maanden.

In 2018 werkten **2 jongeren** mee in De Kringwinkel in de Brugse Poort en in het magazijn in de Sloepstraat. Sinds begin 2018 zijn er bovendien 2 werkbegeleiders erkend als mentor om jongeren in een brugproject te begeleiden.

Samenwerkingspartner: Compaan, De Ronde, Sint-Gregorius

Stages

Open Plaats vzw werkt traditiegetrouw samen met vele scholen en is een populaire plaats voor inleefdagen en sociale stages.

Samenwerkingspartners: Hogeschool Gent Sociaal Werk; Artevelde Hogeschool, Don Bosco Zwijnaarde; Odisee; kunsthumaniora Sint-Lucas; Scheppersinstituut Wetteren; Sint-Pietersinstituut Gent; Syntra (pedicure); Sint-Vincentius Gent, Edugo campus Glorieux, het Spectrum Gent e.a.

Taalstages: CVO Gent en 't Perspectief

Vorming

Opleiding voor omkadering

In 2018 werden er door de omkadering in totaal **25 opleidingsdagen** gevolgd.

- 3 x 1 halve dag deelname Lerend Netwerk arbeidszorg (Provincie Oost-Vlaanderen)
- 1 x halve dag basisopleiding werkbegeleider OCMW Gent
- 2 x halve dag verzuimbeleid OCMW Gent
- 1 halve dag infosessie GDPR
- 1 dag vorming Acerta loonplatform
- 1 x halve dag opleiding rond registratie en gebruik ECLIPS
- 3 x 1 dag Mirakelmakers (SST)
- 1 dag opleiding winkelbeleving
- 1 dag opleiding Customer Delight Management
- 4 x halve dag infosessie rond artikel 60 en tijdelijke werkervaring
- 3 x 1 dag vrijwilligersbeleid

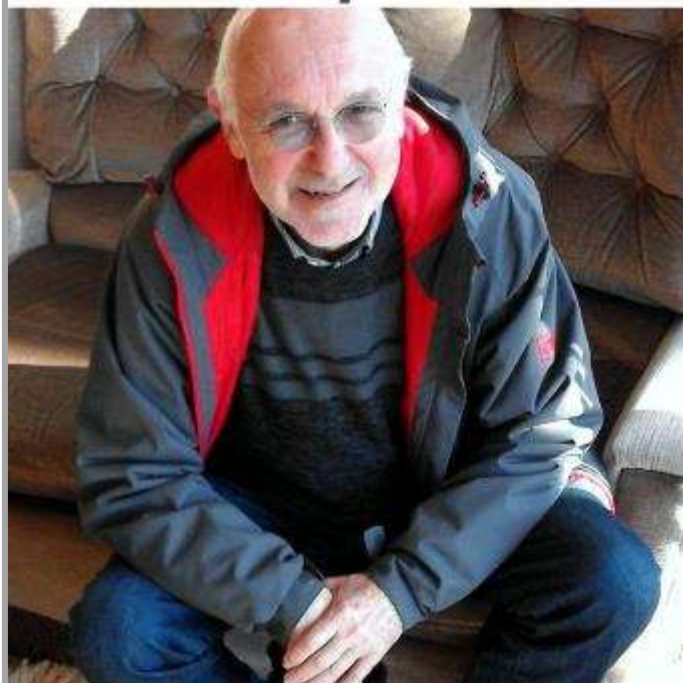
- 1 dag opleiding BA4
- 2 x deelname aan ledendag De Kringwinkel XL
- deelname door gemiddeld 5 werkbegeleiders aan een 8-tal intervisies (2u/intervisie), onder begeleiding van Divergent, met thema's als instroom/intakes, evaluatie, succesanalyse, competentierapport, intervisiemethodieken e.a.

In 2018 vonden 2 teamdagen plaats: op 19 maart en op 19 november. Op 19 maart werd met het volledige team gewerkt rond coachend leiderschap.

Opleiding voor medewerkers

- Individuele taalcoaching voor alle anderstalige medewerkers OCMW Gent (gemiddeld 8 sessies per persoon)
- Opleiding op de werkvloer (o.a. rond aanvaardingsbeleid, prijzen van goederen, herstel van fietsen, testen van elektro, klantvriendelijkheid, registratie goederen, facturatie, opmaak bestelbonnen e.a.)

*Ik wil iets doen
met een positieve*



*impact op onze
maatschappij*

Wim, winkelmedewerker
De Kringwinkel Open Plaats – Destelbergen

Lees de verhalen op
openplaats.be

de kringwinkel

Open Plaats

*Ik wil iets totaal
anders doen*



*naast mijn
deeltijdse job*

An werkt deeltijds voor haar familiebedrijf en
vrijwillig in De Kringwinkel Open Plaats – Brugse Poort

#vrijwilligersweek

de kringwinkel

Open Plaats

3.3. Vrijwilligers

Werken met vrijwilligers is ingebed in het DNA van onze organisatie. In **alle afdelingen** van de organisatie zijn vrijwilligers aan de slag.

In De Kringwinkel Brugse Poort en in de Sloepstraat werken ze **samen met doelgroepmedewerkers en werkbegeleiders**. Dit zorgt voor een boeiende uitwisseling tussen verschillende leeftijden en culturele achtergronden.

Een belangrijk deel van de vrijwilligers wordt gezien als **dragend/ondersteunend**.

Aantal vrijwilligers

In 2018 waren **190 vrijwilligers** voor kortere of langere periodes actief in onze organisatie. Deze vele handen zijn samen goed voor **34,3 VTE**:

- 33 in De Kringwinkel Open Plaats in Destelbergen
- 50 in de Sociale Dienst
- 6 in de Sloepstraat (centraal magazijn en transport)
- 90 in De Kringwinkel Open Plaats in de Brugse Poort
- 11 voor de volledige vzw (AV, RvB)

In 2018 startten in totaal **45 nieuwe vrijwilligers** op en namen we afscheid van **46 vrijwilligers**, van wie 13 tot de 'nieuwe lichter' behoorden. Het aantal uren dat een vrijwilliger meewerkt in de organisatie varieert, maar is in principe ten minste 4 uur per 2 weken.

Infomoment voor nieuwe vrijwilligers

Sinds april 2016 organiseren we op regelmatige basis een infomoment voor geïnteresseerden. Dit infomoment heeft het voordeel dat de **organisatie in haar totaliteit** kan worden voorgesteld. Een kandidaat-vrijwilliger met interesse om bijv. in de voedselbedeling te werken krijgt zo toch een kijk op de volledige organisatie en de samenhang tussen de verschillende deelwerkingen. Vrijwilligers zijn onze **ambassadeurs**, ze moeten onze werking en onze missie dus goed kennen en kunnen omzetten in de praktijk!

Op het infomoment gaat aandacht naar onze missie, visie, doelstellingen en deelwerkingen. We staan tevens stil bij de **verwachtingen** t.a.v. vrijwilligers en openstaande vacatures. Elk infomoment wordt afgerond met een rondleiding in de Kringwinkel en de Sociale Dienst in de Brugse Poort.

In 2018 werden er **5 infomomenten** georganiseerd: op 16 maart, 13 april, 22 juni, 14 september en 16 november. Open Plaats nam ook deel aan de **vrijwilligersbeurs** van de stad Gent die op 10 maart voor het eerst door ging in de Sint-Pietersabdij.

In totaal namen er **64 kandidaat-vrijwilligers** deel aan een infomoment. (t.o.v. 43 in 2017)

Vrijwilligersforum

Om de betrokkenheid van vrijwilligers bij het beleid van de organisatie te verhogen, organiseren we een aantal keer per jaar een vrijwilligersforum. Het forum wil een plek bieden om te informeren, samen na te denken en de organisatie te versterken vanuit de vrijwilligers.

Op het forum zijn vrijwilligers aanwezig als vertegenwoordiging van een **afdeling of locatie**. (Destelbergen, Sloepstraat, textielsortering, winkel Haspelstraat e.a.). Aan het forum nemen een **15-tal vrijwilligers** deel. In 2018 vond het overleg plaats op 29 januari. Zoals je al kon lezen in het voorwoord ging er in 2018 veel tijd naar onze **toekomstvisie**. Uiteraard werden ook vrijwilligers betrokken op de denksessies hierover. Dit zorgde ervoor dat het forum zelf enkel in het begin van 2018 apart samenkwam.

Overleg vrijwilligers Kringwinkel Open Plaats Destelbergen

In 2018 vonden er **3 medewerkersvergaderingen** plaats (13 februari, 21 juni en 5 november), waarop er samen werd nagedacht over onze winkel en de werking in Destelbergen.

Overleg vrijwilligers Sociale Dienst

De Sociale Dienst werkt hoofdzakelijk met vrijwilligers. Ze worden ondersteund door 1,3 VTE beroepskrachten/hulpverleners en door een **vrijwilligerscoach**, die zelf ook vrijwilliger is. De coach fungeert als 'bindmiddel' tussen de verschillende vrijwilligers en participeert ook aan overleg met wijkpartners. Ook de vele rondleidingen in de Sociale Dienst neemt zij voor haar rekening.

Wekelijks vindt er een **teammoment** plaats tussen de hulpverleners (vrijwilligers en beroepskrachten) om de dossiers van cliënten te bespreken. Eén keer per maand wordt dit team uitgebreid met alle **intakers**.

Maandelijks komt het '**groot team**' samen. Het groot team bestaat uit de hulpverleners, een intaker, de vrijwilligerscoach en de directie. Hier kunnen alle aspecten van de werking aan bod komen: onthaal, voeding, hulpverlening, vrijetijdsparticipatie, vrijwilligerswerking, beleid en partnerschappen, subsidiedossiers,... De directie zit deze vergadering voor en zorgt voor de uitnodiging met agenda.

De vrijwilligers van het **onthaal** kwamen samen op 26 oktober en op 14 december. De vrijwilligers van de **voeding** hadden overleg op 9 maart, 21 september en 15 november.

Medewerkersvergadering Open Plaats

Voor **alle medewerkers** van Open Plaats (beroepskrachten, tewerkgestelden en vrijwilligers) vindt er jaarlijks een avondvergadering plaats. In 2018 was dit op 7 juni. Op die vergadering wordt stilgestaan bij de inhoudelijke werking van de vzw, zoals onze resultaten en toekomstplannen. Er is ook tijd voor ontmoeting en uitwisseling. Zo was er dit jaar aansluitend een gezellige barbecue.





4. Hergebruik van goederen

In 2018 focusten we op de **herinrichting** van de winkel in de **Brugse Poort**. We hadden te veel plannen om ze allemaal reeds te realiseren, maar konden op onze checklijst al een aantal realisaties aanvinken. Zo heeft de winkel ondertussen een **kinderafdeling**: speelgoed, kinderboeken, babyspullen, kindermeubelen en kinderkledij staan samen in de winkel. Het is er extra gezellig door de kindertekeningen aan de muur, gemaakt door leerlingen van 3 lagere scholen uit de wijk Brugse Poort: 't Klimrek, Octopus en De Feniks. Ook de **textielafdeling** werd onder handen genomen. Stellingbuizen geven een frisse look aan ons gezellig textielverdiep en een imposante spiegelwand schept een creatieve sfeer. De prijzers vind je ondertussen opnieuw in de winkel in plaats van achter de schermen!

Op de Dag van de Kringwinkel konden we onze klanten bovendien een verse koffie aanbieden vanuit onze knusse pop-up **koffiebar**. De checklijst is nog lang, ideeën groeien en krijgen stap voor stap vorm. We zullen er in 2019 dus zeker nog aan verder werken!

In het najaar van 2018 werd in **Destelbergen** de samenwerking met de **Wereldwinkel** opgestart. Na een aantal verkennende vergaderingen werden de krachten gebundeld en het engagement uitgesproken om in 2019 samen op zoek te gaan naar een geschikt pand. Samen dromen we van een extra ontmoetingsruimte en van samenwerking met andere lokale partners rond duurzaam ondernemen. Wordt vervolgd!

4.1. Ingezamelde goederen

In 2018 zamelden we **in totaal 846.447 kg** in. Dit ligt in de lijn van de 820.655 kg die we het jaar voordien inzamelden.

Op afroep

33% van de totale inzameling of 273.423 kg is afkomstig van **gratis ophalingen aan huis** in Gent en Destelbergen.

In 2018 verzorgden onze twee vrachtwagens samen **1.820 ophalingen**. Elke ophaling bestaat gemiddeld uit 138 kg herbruikbare goederen.

	2015	2016	2017	2018
Totaal ingezameld	534.552 kg	798.005 kg	820.655 kg	846.447
Kg op afroep	281.692 kg	276.427 kg	273.423 kg	256.918
Aantal ophalingen	1.610	2.231	1.864	1.820
Kg / ophaling	175 kg	124 kg	147 kg	138 kg



In Destelbergen raakt onze winkel steeds bekender als brengpunt voor herbruikbare goederen.



Aan de ingang van het recyclagepark in de Proeftuinstraat hadden we in geen tijd een hele camion vol herbruikbare goederen.

Brengers

In 2018 noteerden we **11.836 mensen** die herbruikbare goederen brachten naar onze inzamelpunten (t.o.v. 12.315 in 2017). Elke brenger schonk ons gemiddeld 48 kg goederen. Samen leverden zij dus **565.615 kg** goederen af. Dit komt overeen met 67% van onze totale inzameling.

We merken een **lichte daling** van het aantal brengers, vooral in de Brugse Poort. Wellicht heeft de gewijzigde verkeerssituatie in de Brugse Poort (met een knip aan één van de belangrijkste toegangswegen) hier iets mee te maken. Anderzijds blijft het turven van goederen een manuele handeling die blootstaat aan een foutenmarge.

	2015	2016	2017	2018
Kg gebracht	252.860 kg	497.852 kg	535.030 kg	565 615
Op afroep	52.7%	38%	33%	30%
Gebracht	47.3%	62%	67%	67%
Textiel containers				3%

Inzameling van textiel op het recyclagepark

Sinds juni 2018 plaatste de Kringwinkel Open Plaats 2 textielcontainers: één op het recyclagepark van Drongen en één op het recyclagepark van de UCO-site. Op die manier kunnen we de toevoer van textiel voor onze twee Kringwinkels beter verzekeren. In 2018 zamelden we 23.915 kg textiel in via deze twee containers.

Actie op het recyclagepark in Destelbergen en Gent (Proeftuinstraat)

Omdat nog heel wat herbruikbare spullen op het recyclagepark belanden, organiseerde De Kringwinkel Open Plaats i.s.m. IVAGO en de gemeente Destelbergen een **sensibiliseringsactie** op de **Dag van de Gever**, zaterdag 5 mei.

Medewerkers van De Kringwinkel spraken alle bezoekers aan bij de ingang van het recyclagepark van Destelbergen en van de Proeftuinstraat in Gent. Zaten er nog herbruikbare spullen tussen hun 'afval'? Mochten we dit nog een tweede leven geven via De Kringwinkel? **55 bezoekers** hadden nog herbruikbare spullen en schonken deze aan de Kringwinkel. Op die manier werd **1.761 kg gered** van de afvalberg.

Het is de tweede keer dat we een dergelijke actie houden. Het hoge aantal bezoekers met nog herbruikbare goederen tussen hun afval bewijst dat er nog steeds een weg is af te leggen. Herbruikbare spullen horen immers niet thuis op het recyclagepark, maar in De Kringwinkel!



4.2. Hergebruik en recyclage

Van alle ingezamelde goederen in 2018 eindigde **44,8%** als **recyclagefractie**. In 2017 was dit erg gelijkaardig met 44,2 %. Voor de verwerking van de recyclagefracties werken we samen met erkende afnemers die de fracties verder verwerken.

	2016	2017	2018
Aandeel recyclage	329 519 kg	363 088 kg	369 129 kg
Hout	27,8%	25,6%	25,7%
Papier & karton	17,9%	15,9%	16,9%
Textiel	15,7%	18,7%	19,7%
AEEA	15,5%	19,4%	17,2%
Metaal	13%	12,3%	10,1%
Keramiek	2,8%	1,6%	2,8%
Andere	7,4%	6,4%	7,6%

De effectieve **restfractie**, waarbij geen recyclage meer mogelijk is, bedroeg **3,4%** in 2018 (t.o.v. 2,8 % in 2017).

Het **hergebruikpercentage** bedroeg in 2018 **50%** (t.o.v. 53% in 2017). Dit verschil heeft vooral te maken met de grotere voorraad (on)verwerkte goederen op het einde van 2018. Het aandeel recyclage en hergebruik blijft immers behoorlijk stabiel t.o.v. vorig jaar.

Creatief upcycling

Vrijtijdsorganisatie **Free-Time** organiseerde in 2018 vier vakantiekampen in samenwerking met De Kringwinkel Open Plaats. Tijdens dit crea-kamp '**Pimp je hack**' halen tieners inspiratie en spullen uit De Kringwinkel om hun kamer creatief in te richten. Eerst krijgen ze een rondleiding achter de schermen van De Kringwinkel in de Brugse Poort, met de focus op het ecologische aspect van de kringlooeconomie.

Op 24 maart organiseerden we een crea-namiddag in samenwerking met lokaal dienstencentrum **Ten Hove**. Te midden van De Kringwinkel in de Brugse Poort kon je – samen met de senioren groep – leren hoe je snel een eenvoudig een (afgekeurde of einde-reeks) **T-shirt transformeert** tot een schoudertas of kussensloop.

Op de feestelijke Dag van De Kringwinkel (20 oktober) was één van de vele activiteiten een upcycle workshop. In Destelbergen upcyclen we knuffelberen en stof tot knuffeldekens. In de Brugse Poort konden kinderen en volwassenen konden een linnen tas pimpen met restjes stof en andere versiering.



4.3. Gerealiseerde omzet

De 2 Kringwinkels van Open Plaats realiseerden in 2018 een totale omzet via winkelverkoop van **€ 653.826** (t.o.v. € 616.607 in 2017).

In 2018 kregen we per dag gemiddeld **312 (kopende) klanten** over de vloer (t.o.v. 319 in 2017). Deze daling in 2018 is gedeeltelijk te verklaren door de extra openingdagen na de Gentse Feesten. Veel trouwe klanten vonden de weg naar de winkel nog niet onmiddellijk. Ook de aanhoudende hitte tijdens de zomermaanden zorgde voor een lager aantal klanten (gemiddelde in juli lag op 240 klanten/dag voor de beide winkelpunten) wat meteen ook het algemeen jaargemiddelde naar beneden haalde.

In Destelbergen kennen we gemiddeld 34,6 betalende klanten per dag, in de Brugse Poort zijn dit er 278. Verwacht wordt dat het aantal klanten in Destelbergen in 2019 verder zal blijven stijgen.

	2014	2015	2016	2017	2018
Klanten per dag	314	314.6	309.3	319	312

Belangrijkste **productgroepen** in omzet:

	2015	2016	2017	2018
Textiel	35.1%	38.4%	38,1%	38%
Meubelen	21.1%	20.8%	18,8%	17%
Huisraad	20.5%	20.5%	20,3%	20,7%
Boeken	10.5%	10.5%	11,1%	10%
DHZ, Vrije tijd en vervoersmiddelen	7.1%	7.1%	9,6%	11%
AEEA (elektro)	5.8%	2.7%	2%	3,1%

Textiel blijft overduidelijk de belangrijkste productgroep binnen het Kringwinkelgamma. De productgroep **AEEA (elektro)** blijft beperkt, ondanks het feit dat het elektro-testatelier in 2018 verder werd ontwikkeld.

De daling bij de productgroep **meubelen** zet zich verder door, waardoor **huisraad** een duidelijkere tweede plaats inneemt in de omzetcijfers.

Op de derde plaats komt voor het eerst **doe-het-zelf, vrije tijd en vervoersmiddelen**. Dit is zeker toe te schrijven aan een optimalisering van het fietsatelier en meer aandacht voor het verkoop van onderdelen in de afdeling doe-het-zelf.



5. Ondersteuning van mensen in armoede

De Sociale Dienst Open Plaats werkte ook in 2018 verder aan de bestrijding van armoede in de buurt. De focus lag hierbij op een laagdrempelig onthaal, hulpverlening en voedselbedeling. In 2018 kende de Sociale Dienst 143 openingsdagen voor het publiek (t.o.v. 140 in 2017).

5.1. Laagdrempelig onthaal

De **ontmoetingsruimte** van de Sociale Dienst in de Brugse Poort is erg laagdrempelig. Iedereen is er welkom. De eerste kop koffie of thee is gratis. Voor een tweede kop vragen we 25 cent. In het onthaal kan men de krant lezen, zich opwarmen, een babbeltje slaan,... Voor wie dat wenst staan er cornflakes ter beschikking. In de winter is er meestal verse soep. In deze ruimte bevindt zich een computer met internetaansluiting, die zeer regelmatig gebruikt wordt. Er is bovendien gratis WIFI ter beschikking.

In de ontmoetingsruimte zijn twee vrijwilligers aanwezig. Een vrijwilliger-onthaalmedewerker schrijft bezoekers met een **hulpvraag** in. Cliënten wachten in de ontmoetingsruimte tot zij individueel uitgenodigd worden naar een intaker, naar een hulpverlener of naar de voedingsruimte. Naast deze geregistreerde cliënten **bezoeken** ook senioren, daklozen, alleenstaanden, buurtbewoners, buurtstewards, de buurtopbouwwerker en anderen de ontmoetingsruimte tijdens de openingsdagen. Omwille van ons aanbod van douche en wasmachine bieden ook gebruikers van deze faciliteiten zich hier aan.

In 2018 draaide de wasmachine op haar maximumcapaciteit. Dit betekent 4 wasbeurten per dag of **572 wasbeurten** in totaal. De **douche** werd **268 keer** gebruikt (tov 192 keer in 2017). We vinden het belangrijk om dit aan te bieden voor mensen die om verschillende redenen thuis niet kunnen douchen (daklozen, geen werkend sanitair, geen warm water, schrik om te vallen...)

Er was een opvallende **stijging** van het aantal '**spontane**' bezoekers in 2018. Deze bezoekers worden niet systematisch geregistreerd. Een steekproef toonde echter aan dat er op de meeste dagen bijna evenveel spontane bezoekers geteld werden als de officieel geregistreerden. Het bezoekersaantal per dag bedraagt dus feitelijk bijna het dubbele van de geregistreerde bezoekers.

Er is duidelijk een **grote nood** aan een laagdrempelig ontmoetingsplaats in deze buurt, waar verschillende nationaliteiten welkom zijn en waar mensen in financiële en andere problemen een thuis vinden. Ook de nabijgelegen Kringwinkel, waar sommige van onze bezoekers dagelijks komen om mensen te ontmoeten, draagt bij tot de **populariteit** van de Sociale Dienst. In de zomer is er een terras waar mensen buiten kunnen zitten, iets wat belangrijk is gezien de slechte huisvesting van de meeste bezoekers. Uit een onderzoek door

het OCMW over o.a. de dienstverlening van onze dienst, bleek dat de **vriendelijkheid** van de vrijwilligers als iets heel positiefs wordt ervaren door de bezoekers.

In 2018 schreven zich **4.846 personen** in bij het onthaal voor **verdere ondersteuning** (t.o.v. 4434 in 2017). Dit is een stijging met bijna 9%. We kunnen dit grotendeels verklaren door een andere aanpak in onze hulpverlening en de nieuwe functie van 'intaker'.

	2014	2015	2016	2017	2018
aantal inschrijvingen onthaal	4.592	5.031	5.122	4.434	4.846
aantal 'spontane bezoekers' (schatting)					9.000

5.2. Hulpverlening

De **functie van intaker** werd in het leven geroepen omdat iedere nieuwe cliënt zich zonder afspraak kan melden. Ook personen die het afgelopen jaar niet geholpen werden door onze dienst maar zich opnieuw aanmelden, komen bijeen intaker terecht. De intakersfunctie ondersteunt zo de organisatie van een laagdrempelige en toegankelijke hulpverlening.

De intaker is verantwoordelijk voor het **eerste gesprek**. Samen met de cliënt bespreekt hij/zij een overzicht van de leefsituatie en mogelijke vragen of problemen. De intaker noteert de gegevens in het dossier.

De manier waarop de intaker het gesprek voert is belangrijk. Mensen komen vaak met angst- en schaamtegevoelens binnen. De intaker stelt hen **op hun gemak**, ook doordat hij/zij de praktische werking van de dienst verduidelijkt. De eerste keer krijgt de cliënt ook **onmiddellijk voedingsondersteuning**.

Vervolgens krijgt de cliënt een afspraak bij één van de hulpverleners op een nieuwe datum. De hulpverlener zet dan de begeleiding verder.

In de **hulpgesprekken** komen verschillende aspecten aan bod: financiële problemen, administratieve problemen, zorgen in verband met de algemene leefsituatie, opvoeding van kinderen, huisvesting, verslaving, ziekte, relationele zorgen enz. Voor vele zaken **verwijzen** we verder door naar de gepaste diensten.

	2014	2015	2016	2017	2018
aantal hulpverleningsgesprekken	1942	1804	2008	1889	2114

In 2018 vonden **2.114 hulpverleningsgesprekken** plaats, inclusief de intakersgesprekken. We telden in totaal **606 actieve dossiers** (t.o.v. 603 in 2017).

Naast de formeel gestructureerde hulpverleningsgesprekken door de intakekers en de hulpverleners wordt de Sociale Dienst getypeerd door de vele **informele gesprekken** tussen bezoekers en vrijwilligers. Zowel in de ontmoetingsruimte als in de voeding zijn er vrijwilligers die tijd en aandacht hebben voor de bezoekers en die mensen op gepaste wijze nabij zijn of hen doorverwijzen naar de juiste organisatie.

Deze vrijwilligers bieden een luisterend oor, zijn betrokken met problemen die mensen hen toevertrouwen, geven **tips en raad** bij kleinere of grotere noodsituaties, gaan in gesprek over zorgen in verband met ziekte, opvoeding van kinderen, werkloosheid, verslaving enz.

Bezoekers komen soms speciaal op het dagdeel dat hun 'vertrouwde vrijwilliger' aan het werk is. Door de regelmatige contacten groeit soms een **vertrouwensband** en houden bepaalde vrijwilligers contact, zelfs met de zwakste buurtbewoners met psychische of psychiatrische kwetsbaarheid.

Het is voor de bezoekers fijn dat ze een **keuze** hebben: ofwel delen zij hun zorgen met één of meerdere vrijwilligers, ofwel kiezen zij voor een gesprek met een hulpverlener. Vrijwilligers kunnen bezoekers ook verwijzen naar een hulpverlener bij bepaalde problemen. Ook de intakekers zien in de ontmoetingsruimte de mensen die zij vroeger op intakegesprek hadden. Ze hebben dus na dit eerste gesprek nog mogelijkheden tot verder contact.

Een vrijwilligster in de voeding polst bij een vluchteling hoe de sollicitatie van de vader verlopen is. Als blijkt dat er een misverstand is geweest met de werkgever omwille van de gebrekkige kennis van het Nederlands, telefoneert de vrijwilliger naar de werkgever om de situatie te kaderen. Als gevolg van deze actie kan de man in kwestie diezelfde dag nog solliciteren mét positief gevolg!

Ook de informele gesprekken **tussen bezoekers** onderling in de koffieruimte zijn voor sommige vaste bezoekers betekenisvol. Mensen leren elkaar kennen, delen hun zorgen, spreken over hun leven, hun kinderen, hun angst voor een operatie,... "Dan ga ik weer buiten met goede moed om het leven weer op te pakken", zei een bezoeker onlangs. De waarde van dergelijke gesprekken is niet kwantitatief te meten en uit te drukken, maar is wel een zeer belangrijk aspect van de Sociale Dienst .



Wie zijn onze cliënten?

In 2018 kwamen er **283 nieuwe dossiers** bij (t.o.v. 212 in 2017). Het totaal aantal dossiers blijft dus ongeveer gelijk, maar er zijn wel duidelijk **meer** nieuwe dossiers dan andere jaren (33% meer). De Sociale Dienst ondersteunt mensen zo kort als mogelijk, maar zo lang als nodig. In die zin is de stijging van het aantal nieuwe dossiers een belangrijke indicator van de **toenemende armoede** in de buurt.

Van alle nieuwe dossiers werden er 156 of 55% doorgestuurd via het OCMW. Van de 323 bestaande dossiers kwamen er 171 of 53% bij ons terecht via het OCMW. **Meer dan de helft van de cliënten** komt dus bij ons terecht **via het OCMW van Gent**. Dit betekent ook dat een kleine helft via andere kanalen bij onze dienst terecht komt voor hulpverlening en voedselondersteuning.

We merken in 2018 een **sterke stijging van het aantal dossiers dat vanuit onze sociale dienst wordt doorverwezen**. In 2017 betrof dit 49 dossiers, in 2018 133. Dit is een stijging met 271%. Het betrof hier vooral een doorverwijzing naar het OCMW (56 dossiers) en andere KRAS-diensten (35 dossiers).

Beide vaststellingen maken duidelijk dat de Sociale Dienst een **belangrijke schakel** is in het **Gentse welzijnsnetwerk** en een belangrijke rol opneemt in de **Brugse Poort**.

Een belangrijk deel van ons cliënteel leeft van een **leefloon**. Dit is zeker niet verrassend aangezien meer dan de helft van de mensen wordt doorgestuurd door het OCMW. Meer en meer wordt **voedselbedeling gezien als een aanvulling op het leefloon**. De hoge woonkosten (huur en energie) liggen hier zeker mee aan de oorzaak. Zeker wanneer de cliënt ook een Collectieve schuldregeling of budgetbeheer kent.

Het aandeel **alleenstaanden met of zonder kinderen** blijft met 405 actieve dossiers ongeveer hetzelfde als in 2017 (413 actieve dossiers) en erg hoog (67%).

Via de hulpverlening bereikte de Sociale Dienst in 2018 **635 kinderen in armoede**. Hier merken we een stijging t.o.v. 2017 en 2016 (626, resp. 589 kinderen).

Het cliënteel van de hulpverlening bevat een kleurrijke mix van **54 verschillende nationaliteiten**. Het grootste aandeel gaat hier naar Slovaken (40 dossiers), Bulgaren (21 dossiers) en Marokkanen (18 dossiers).

Opvallend is ook het groot aandeel **jonge mensen** in de hulpverlening. Maar liefst 53% van de actieve dossiers betreft mensen jonger dan 39 jaar. Anderzijds merken we dat het aantal oudere mensen (> 65 jaar) opnieuw toeneemt. In 2016 telden we 34 actieve dossiers, in 2017 waren dit er 53 en in 2018 zijn dit er 57.



5.3. Voedselbedeling

In 2018 stelden we **9.751 keer een voedselpakket samen**. Dit t.o.v. 8470 pakketten in 2017, een stijging van maar liefst 15%.

Sinds maart 2017 werken we samen met de Foodsavers van de stad Gent en is de instroom van gratis verse voeding drastisch gestegen. De voeding die we mensen in armoede kunnen aanbieden is niet alleen veel **gevarieerder en gezonder** geworden, ook de **hoeveelheid per persoon** is toegenomen. De logistieke impact (stockbeheer, administratieve opvolging, verwerking en herverpakking voeding en praktische organisatie) is echter niet te onderschatten. Het aantal vrijwilligers actief in de voeding verdubbelde sindsdien, om alle instroom vlot te kunnen verwerken.

Het feit dat cliënten in de voedingswinkel zelf hun voeding kunnen kiezen wordt erg geapprecieerd. Soms zijn de beschikbare voedingsmiddelen, zeker wat betreft groenten en fruit, voor de cliënten onbekend (andere cultuur, eetpatroon, te duur..). Door te laten proeven en uitleg te geven over bereidingswijze etc. leren mensen een uitgebreider en gezonder menu kennen. Het feit dat cliënten één na één in de voedingsruimte komen 'winkelen', schept een klimaat van vertrouwen waarin mensen hun schaamte overwinnen en ook om uitleg durven vragen. Voor iedereen die de taal niet goed beheerst, benoemen de vrijwilligers duidelijk en zorgvuldig de namen van alle producten, zodat mensen deze benamingen kunnen leren, maar anderzijds proberen de vrijwilligers in het Engels, Frans, Duits, Spaans, Arabisch de correcte info te geven.

	2014	2015	2016	2017	2018
totaal aantal voedselpakketten	6799	9203	9530	8470	9751

De voedselpakketten worden samengesteld vanuit verschillende kanalen: schenkingen via EU, schenkingen via de voedselbank, schenkingen via lokale warenhuizen, schenkingen via de Foodsavers, bakkers en andere organisaties, eigen aankopen.

	2014	2015	2016	2017	2018
Voedselschenking via EU	18.461 kg	25.620 kg	21.532 kg	26.058 kg	16.524 kg
Voedselschenking via de voedselbank	22.335 kg	27.162 kg	35.455 kg	44.580 kg	45.580 kg
Voedselschenking via Foodsavers (sinds maart 2017)				34.030 kg	35.034 kg
Lokale inzameling via Lidl, Delhaize, Cru, bakkers				12.600 kg	12.600 kg

Voedselschenking via EU

De Sociale Dienst doet reeds jarenlang beroep op de voedselschenking via de Europese Unie. In 2018 werd **16,5 ton** voedsel op die manier gerecupereerd. Een stuk minder dan voorgaande jaren! Dit heeft te maken met een slechte organisatie binnen de EU. De leveringen voor 2018 worden pas verwacht in maart 2019. Dit zorgde er voor dat we iets meer voeding zelf moesten aankopen.

Voedselschenking via de voedselbank

Voedselbanken zijn distributiebedrijven vergelijkbaar met groothandelaars in voedingswaren, maar zij kopen noch verkopen. Voedseloverschotten afkomstig van de Europese Unie, van de voedingsnijverheid, van de voedingsdistributie, van voedselinzamelingen en van groenten – en fruitveilingen worden gratis aan de voedselbank geschonken. De voedselbank verdeelt dit verder via een netwerk van caritatieve verenigingen die dit gratis schenken aan mensen in armoede.

In 2018 werd er via deze weg **45.580 kg** voedsel gerecupereerd.

Voedselschenking via de Foodsavers van de stad Gent

Sinds 3 maart 2017 zet Foodsavers Gent zich in om voedseloverschotten uit de Gentse regio te recupereren en te herverdelen naar armoedeverenigingen en sociale restaurants in Gent. Het logistieke platform werkt met OCMW-medewerkers in sociale tewerkstellingstrajecten. De voedseloverschotten worden opgehaald op verschillende locaties, waaronder supermarkten en de veiling in Roeselare. Na een kwaliteitscontrole worden alle producten zo snel mogelijk geleverd aan Gentse sociale organisaties.

De Sociale Dienst Open Plaats kon in 2018 zo rekenen op **35.034 kg extra voeding** die door onze vrijwilligers werd verwerkt en klaargemaakt voor de aanvulling van de voedselpakketten.

Lokale inzamelingen van voedseloverschotten

Ook in 2018 werden er door een vrijwilligster voedseloverschotten ingezameld met de bakfiets om de voedselpakketten verder aan te vullen met verse producten. Zo werd er samengewerkt met o.a. **Lidl** (3 inzamelingen per week) en **Cru** (1 inzameling per week). Daarnaast bestaat reeds een jarenlange samenwerking met een 3-tal bakkers en met de grootkeuken van vzw De Vierklaver die hun getuigenschotels schenken aan onze Sociale Dienst. Ook de Delhaize van Deinze schenkt ons 5 bakken voeding per week. Naar schatting **12.600 kg** komt op deze manier door lokale schenkers terecht in onze Sociale Dienst.

Alles tezamen werd in 2018 meer dan **109 ton verse voeding** verwerkt via diverse schenkingen. Daarnaast werd er voor een bedrag van **14.107 euro** voeding aangekocht ter aanvulling van het aanbod. Het betreft hier vooral (oplos)koffie, cacaopoeder, fruitsap, thee, zoet beleg, kaas, visconserven, worstjes in blik, pastasaus, bakboter en smeerboter.

5.4. Vrijetijdsparticipatie

Ondanks het feit dat mensen in armoede veel vrije tijd lijken te hebben, blijkt de invulling van deze tijd toch niet zo evident. Soms gaat het over gebrek aan kennis (welke mogelijkheden zijn er, waar kan je informatie vinden als je geen computer/internet hebt), soms speelt het financiële aspect mee (heel veel georganiseerde activiteiten hebben een prijskaartje), soms zijn het vooral praktische overwegingen (hoe geraak ik ter plaatse?).

Sinds 2017 geven we extra aandacht aan het thema vrije tijd. Een presentatie op groot scherm in de koffieruimte toont welke activiteiten gratis of voor weinig geld toegankelijk zijn (o.a. via UitPas met Kansentarief). Deze presentatie wordt wekelijks geactualiseerd door een vaste vrijwilliger, die ook een halve dag aanwezig is in de onthaalruimte. De vrijwilligers informeren over **betaalbare vrijetijdsactiviteiten** of helpen de bezoekers bij het opzoeken op internet. Voor sommige buurtbewoners maakt dergelijke info een wereld van verschil voor henzelf en hun kinderen.

In 2018 was er ook een **breigroepje** actief. Mensen kunnen leren breien, maar ook gewoon samen breien, koffie drinken. Het is een groepje waar veel gelachen wordt en ernstig gepraat over problemen, en waar mensen herkenning en erkenning vinden. Verder was er een vrijwilligster die kleine herstellingen deed voor kleding. Dit gebeurde met een vrije bijdrage.

3.5. Gezondheid en hygiëne

Een goede gezondheid en een verzorgd voorkomen is voor iedereen belangrijk. Toch zijn het op die domeinen dat mensen met een beperkt budget soms noodgedwongen moeten inbinden. In de Sociale Dienst proberen we door een aantal samenwerkingsverbanden een mooi aanbod te bieden.

Mond- en tandzorg

O.l.v. prof. Jacques van Opbergen en 5 studenten van de **Bacheloropleiding Mondzorg van de Arteveldehogeschool** organiseerden we op 30 november en 7 december mond- en tandzorg, waarbij een effectieve controle van mond en tanden gecombineerd werd met goede info over tandverzorging. 40 mensen schreven zich in (36 namen effectief deel). Twee kinderen van 2,5 jaar werden nadien behandeld onder narcose in het ziekenhuis, enkele volwassenen werden gepast doorverwezen. Dit initiatief richt zich zowel op preventie als op nazorg. In januari en februari 2019 kregen mensen de kans om in het tandarts kabinet in de Arteveldehogeschool (Leeuwstraat 1) nog een volgende (gratis) behandeling/nazorg te krijgen. Hier gingen de mensen zelfstandig naartoe. Nog eens 12 personen schreven zich hiervoor in.

In onze ontmoetingsruimte hebben we ook de aangepaste folders ter beschikking, in samenwerking met het Wijkgezondheidscentrum van de Brugse Poort.

Gratis kapbeurt

Verzorgd voor de dag komen is belangrijk, ook voor mensen in armoede voor wie een kappersbezoek duur is. Daarom bieden wij de mogelijkheid voor gratis knippen. In 2018 waren er **73 kappersbeurten** waarvoor mensen intekenden.

Voetverzorging

Enkele keren per jaar komen studenten van de pedicureopleiding van Syntra stage doen bij Open Plaats. Cliënten en medewerkers kunnen zo hun voeten gratis laten verzorgen.

6. Bestuur vzw Open Plaats

Samenstelling Raad van Bestuur:

- Voorzitter: Stefan Decraene
- Secretaris: Bart De Pue
- Bestuurders: Katrien Vandebroucke, Marc Steyaert, Els De Leeuw

7. Praktische informatie

Blijf op de hoogte

Website: www.openplaats.be

Facebook: openplaats

Schrijf in op de nieuwsbrief via onze website.

Contacteer ons

De Kringwinkel Open Plaats

dekringwinkel@openplaats.be

09 227 25 64

Sociale Dienst Open Plaats

socialedienst@openplaats.be

09 227 05 23

Adressen en openingstijden

De Kringwinkel Open Plaats – Brugse Poort

Haspelstraat 49 (Pierkespark), 9000 Gent

Open: ma > za 10u-17u30

Goederen brengen: ma > vr 8u30-17u |
za 10u-17u

De Kringwinkel Open Plaats – Destelbergen

Dendermondestw. 531 A (naast Oxfam

Wereldwinkel), 9070 Destelbergen

Open: di-wo-do-vr 13u-17u | za 10u-17u

Inzamelpunt Sloepstraat

Sloepstraat 19 (bij Wondelgem station),
9000 Gent

Open: di-wo-do-vr 8u30-17u | za 10u-13u

Sociale Dienst Open Plaats

Sint-Jan-Baptiststraat 1A, 9000 Gent

Open ma-di-do 9u-16u

Hulpverlening: ma-di-do 9u-11u & 13u-16u