



DE KRACHT VAN NABIJHEID IN LAAGDREMPELIGE VRIJETIJDskANTOREN: RAP OP STAP

RAP OP STAPKANTOREN BINNEN HET NETWERK IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE



#IEDEREENVERDIENTVAKANTIE

#DEKRACHTVANNABIJHEID



Vlaanderen
is toerisme

DE KRACHT VAN NABIJHEID IN LAAGDREMPelige VRIJETIJDskANTOREN: RAP OP STAP

RAP OP STAPKANTOREN BINNEN NETWERK IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE

VOORAF Bij Toerisme Vlaanderen zien we het dagelijks gebeuren. Kunnen proeven van verwondering en genieten maakt een verschil in je leven. Voor de vele buitenlandse bezoekers en ook voor ons Vlamingen valt er nog veel te ontdekken en te ervaren. Daarom onderstrepen we dat vakantie een basisrecht is voor iedereen. Een recht, beschreven in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, maar helaas lang nog niet in ieders bereik.

Te veel mensen blijven verstoken van al het moois dat toerisme te bieden heeft. Met deze vaststelling vonden sociale en toeristische organisaties elkaar. Ze werken nu al meer dan 15 jaar samen in het Netwerk Iedereen Verdient Vakantie. Vanuit Toerisme Vlaanderen nemen we hierin een faciliterende rol met het Steunpunt Vakantieparticipatie als verbinder tussen alle verschillende partners.

Maatwerk om vakantiedrempels te overwinnen. Het is nodig en het werkt. Toeristische partners verlagen hun prijzen voor wie het financieel moeilijk heeft en stemmen dienstverlening af op bijzondere vragen. Sociale organisaties staan dicht bij de mensen en brengen met raad en daad het aanbod tot bij wie er baat bij heeft.

Deze unieke samenwerking groeit sinds 2001 en elke partner draagt hieraan een eigen stukje expertise bij. Samen met een groeiende bekendheid vermeerderde ook de vraag naar ondersteuning van vakantiegangers. Partnerorganisaties verrichten op dit vlak fantastisch werk. Niet iedereen is lid of wil lid worden van een organisatie, en zo ontstond de nood aan ondersteuning die ook vrijblijvend of eenmalig kan zijn. Hoe dit nieuwe spoor zich ontwikkelt lees je hier.

Marianne Schapmans,
Directeur Steunpunt Vakantieparticipatie, Toerisme Vlaanderen
Carine Geboers,
Netwerkverbinder Rap Op Stap, Toerisme Vlaanderen



7 NETWERK IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE

11 DRIE TYPES
RAP OP STAPKANTOREN

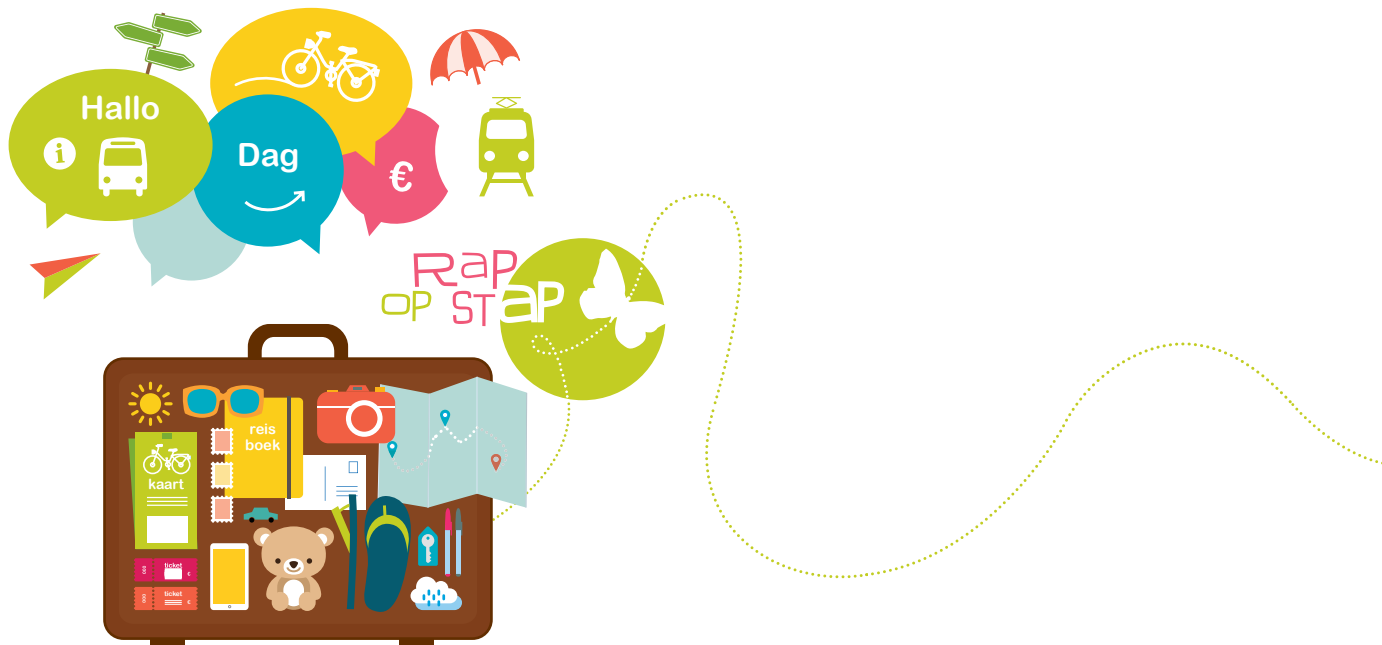
25 WERKING VAN DE
RAP OP STAPKANTOREN

39 HOE ONDERSTEUNT IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE
HET RAP OP STAPNETWERK

43 DROMEN
EN AMBITIES

43 REFLECTIE

INDEX



RAP OP STAP KANTOREN Om de mogelijkheden voor ondersteuning van vakantiegangers uit te breiden en meer lokaal aanwezig te zijn, wordt sinds 2013 ingezet op het opstarten en uitbouwen van Rap op Stapkantoren. Deze zijn het best voor te stellen als kleine lokale reisbureaus. Mensen die een financiële drempel ervaren, kunnen er erg makkelijk binnenspringen. Een verplicht lidmaatschap is niet nodig. Wie als vakantiemaker wil meestappen in het Rap op Stapverhaal geeft zo meer mensen de kans om te genieten van een daguitstap of vakantie.

Het idee vond het eerst praktijk in Limburg en waaierde daarna uit over heel Vlaanderen. **Anno 2019 zijn er in Vlaanderen meer dan 80 lokale kantoren.** Gepassioneerde beroepskrachten en vrijwilligers uit deze Rap op Stapkantoren zorgen voor een zorgzame toeleiding naar het toeristisch aanbod. We zien dat het bestaande netwerk de buurtgemeenten en -organisaties spontaan besmetten. Gemeenten en organisaties nemen zelf contact om op te starten. Het concept Rap op Stap is inmiddels gekend bij lokale en regionale partnerorganisaties.

Verschillende kantoren zijn al een hele tijd open en hebben tonnen ervaring opgedaan. Via netwerkmomenten, bezoeken en infosessies trachten we hen op maat te ondersteunen. Via verhalen van Rap op Stapmedewerkers proberen we te versterken wat al goed werkt en initiatieven te nemen waar dingen nog beter kunnen. **Want de mooie verhalen, daar doen we het voor.** En de moeilijke? Daar werken we geboeid en vastberaden aan. Elke dag.



**“Iedereen Verdient Vakantie:
een uniek concept
in Europa.**

NETWERK IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE

Begin 2000 stelden de overheid en haar partners vast dat vakantie niet in het bereik lag van alle Vlamingen. Daarom richtte Toerisme Vlaanderen in mei 2001 het Steunpunt Vakantieparticipatie op. Het doel? Waarmaken van het recht op vakantie voor mensen die in armoede leven. De Europese armoedegrens geldt hier als norm. Sinds 2014 gaat het Netwerk Iedereen Verdient Vakantie niet enkel met de financiële maar ook met andere drempels aan de slag.

Dit Netwerk groeide uit tot een **uniek concept in Europa** - en bij uitbreiding de hele wereld - om vakantie mogelijk te maken voor iedereen. Het Steunpunt Vakantieparticipatie is hierin geen klassieke overheidsdienst of loket, het is de **facilitator in dit partnernetwerk** dat expertise, goodwill en maatschappelijke verantwoordelijkheid samenbrengt om het recht op vakantie voor alle Vlamingen te realiseren. Op het kruispunt tussen vraag en aanbod wordt persoonlijke dienstverlening geboden aan zowel de vakantieganger als aan alle partners.

Het Steunpunt Vakantieparticipatie van Toerisme Vlaanderen verbindt het Netwerk Iedereen Verdient Vakantie en werkt samen met meer dan 1.800 **sociale partnerorganisaties** in Vlaanderen: OCMW's, vrijwilligersorganisaties en verenigingen die dicht bij mensen in armoede staan. Deze organisaties communiceren over het aanbod met mogelijke vakantiegangers via vakantieguides en **www.iedereenverdientvakantie.be**. Ze staan ervoor garant dat maatwerk en het kortingstarief enkel terechtkomt bij wie dit nodig heeft. Toeristische partners mogen rekenen op een goed georganiseerde bemiddelingscentrale waar ze terecht kunnen met hun voorstellen, ideeën, vragen. De dienstverlening gebeurt op maat, maar is geen hulpverlening

Sociale partnerorganisaties kennen de mensen die op vakantie of daguitstap willen en kunnen hun situatie inschatten. Er is vertrouwen in de expertise van de sociale organisaties, ze zijn het best geplaatst voor begeleiding en screening van de vakantiegangers. De sociale organisaties bieden de vakantieganger ondersteuning bij het invullen van de formulieren, het voorbereiden van de vakantie ... Kortom, bij alles wat komt kijken bij een vakantie of daguitstap.

Om het recht op vakantie kracht bij te zetten en ook mensen te bereiken die geen lid zijn van een organisatie, zette het netwerk de laatste jaren sterk in op het opstarten en uitbouwen van **Rap Op Stapkantoren**. Mensen die een drempel ervaren, kunnen makkelijk binnenspringen in deze lokale reisbureaus. Een lidmaatschap is niet nodig. De inrichting van deze kleine kantoren gebeurt

grotendeels met de hulp van verschillende organisaties 'te velde'. Deze kantoren, vaak gerund door vrijwilligers, blijken reeds vanaf het begin van de uitbouw een groot succes. Ze zijn laagdrempelig en complementair aan de dienstverlening van ledenorganisaties.

“Een grootschalig engagement van zoveel sociale partners, maatwerk en een financiële tegemoetkoming door toeristische partners is heel bijzonder in Vlaanderen en ongezien daarbuiten.

Het is het unieke samenspel van 1.800 sociale partnerorganisaties en meer dan 600 toeristische partners dat vakantie mogelijk maakt, ook als het moeilijk is.

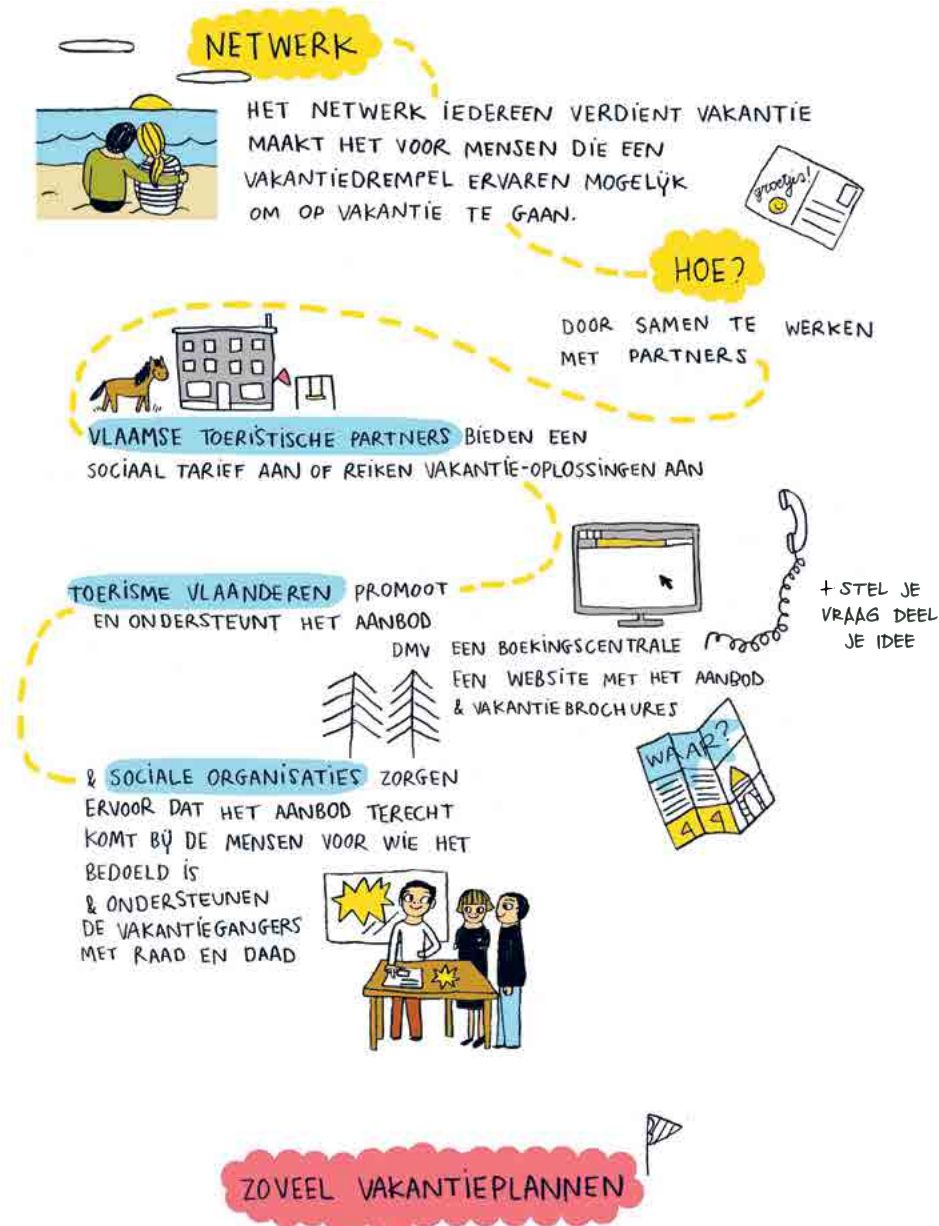
PETER DE WILDE (TOERISME VLAANDEREN)

De **toeristische partners** uit het netwerk engageren zich voor een specifiek aanbod. Hun engagement bepalen ze zelf. Ze maken hun accommodatie toegankelijk, voorzien een sociaal kortingstarief, bieden specifieke ondersteuning aan. Deze ondernemers vinden in het partnerschap een manier om hun hart te laten zien, meer bezoekers te bereiken, nieuwe opportuniteiten te ontdekken, innovaties te lanceren en aan een positief imago te werken. Toerisme Vlaanderen is met het Steunpunt Vakantieparticipatie een kruisbestuiver en een hefboom, en zorgt voor verbinding, communicatie en bemiddeling.

Hoe werkt het?

Het Netwerk Iedereen Verdient Vakantie is een uniek samenwerkingsverband tussen Vlaamse toeristische partners, sociale organisaties en mensen met vakantieplannen.

Scan deze code en ontdek de netwerkvideo.

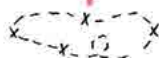


ZOVEEL VAKANTIEPLANNEN

HET AANBOD VOORZIET IN KORTE, LANGE, GROEPS- EN INDIVIDUELE VAKANTIES. VOOR ELK WAT WILS!



DAGUITSTAPPEN



GEORGANISEERDE VAKANTIES



INDIVIDUELE VAKANTIES

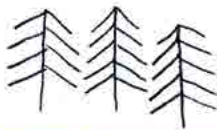


GROEPSVAKANTIES

ZOVEEL VAKANTIEMAKERS

TOERISME VLAANDEREN WERKT SAMEN MET MEER DAN 600 TOERISTISCHE PARTNERS, VERSPREID OVER ALLE VLAAMSE PROVINCIES.

WEST-VLAANDEREN
OOST-VLAANDEREN
ANTWERPEN
LIMBURG
VLAAMS-BRABANT



DE MEER DAN 1800 SOCIALE ORGANISATIES MATCHEN DE JUISTE VAKANTIE AAN DE GEZINNEN EN MENSEN DIE HET NODIG HEBBEN.

WEST-VLAANDEREN
OOST-VLAANDEREN
ANTWERPEN
LIMBURG
VLAAMS-BRABANT

ZO KUNNEN JAARLIJKS MEER DAN 150.000 MENSEN GENIETEN VAN EEN VAKANTIE OF EEN DAGUITSTAP.



HISTORIEK VAN DE RAP OP STAPKANTOREN

Nood hebben aan rust en ontspanning. Er even tussenuit willen. Dit is iets wat iedereen herkent. Een vakantie ervaren maakt mensen sterker en blijer. Ze staan er meer door in verbinding tot zichzelf, hun naasten en de omgeving. Soms verdwijnen de effecten weer snel, soms niet. Effecten blijven langer en kunnen zelfs geïntegreerd worden in het dagelijkse leven wanneer men tijd voor reflectie neemt of krijgt. Begeleiders van kwetsbare mensen spelen hierin een grote rol.

ROL VAN DE TOELEIDERS

Voor te veel mensen is een vakantie een verre droom of een ongekend gebeuren. Hier komt het belang van sociale partnerorganisaties naar voren. Deze organisaties staan dicht bij de mensen en betekenen die extra steun of dat extra duwtje om vakantie mogelijk te maken. Mentale, fysieke, praktische en financiële drempels hinderen een deelname aan al het moois dat toerisme te bieden heeft. Begeleiders stappen samen met vakantiegangers over deze drempels.

WAT IS RAP OP STAP?

Rap op Stap is het vrijetijds- en reisbureau **voor mensen met een klein inkomen**. Deze kantoren zijn opgericht om ook mensen te bereiken die niet bij een sociale organisatie zijn aangesloten. Een

“Kansen krijgen is één ding, kansen kunnen nemen is een ander.

Dat is niet voor iedereen vanzelfsprekend of gemakkelijk. Ook al zijn ze dichtbij en schijnbaar eenvoudig. Soms is extra toeleiding en begeleiding nodig.

TOON WALSCHAP, DE LINK



bijkomende weg om vakantie tot bij mensen in kwetsbare situaties te brengen.

Gebruikers ontdekken er een groot aanbod aan sport, cultuur en reizen. Iedereen Verdient Vakantie voorziet een toeristisch aanbod aan sociaal tarief, VRIJUIT een cultureel en sportaanbod. Het Rap op Stapkantoor gaat zelf ook op zoek naar lokaal kortingsaanbod. Voor mensen met weinig vrijetijdservaring en -vaardigheden is een uitstap in de buurt immers vaak een eerste keer op stap.

De medewerkers van het kantoor helpen de bezoekers ook met praktische zaken zoals het samenstellen van een budget en het uitzoeken van geschikt vervoer. Op een gemoedelijke manier, in vakantiesfeer. Al dan niet met een kopje koffie.

ONTSTAAN

Het concept voor Rap op Stap werd bedacht door medewerkers van Horizont, een Limburgse vzw met veel ervaring in het organiseren van groepsvakanties voor maatschappelijk kwetsbare personen. Horizont vzw maakt deel uit van een koepel die onder andere ook sociale tewerkstelling voorziet via De Wroeter. Werknemers van De Wroeter lieten verstaan dat ze ook graag eens

op vakantie wilden, maar niet in groep. Hierdoor ging Horizont nadenken over een concept waarbij personen die niet aangesloten zijn bij een organisatie, toch ergens terecht kunnen om een uitstap of vakantie te boeken.

Waarom Rap op Stap?

Niet alleen bestonden er geen mogelijkheden voor mensen zonder lidmaatschap van een organisatie, ook was er de nood aan extra uitleg en begeleiding bij het kortingsaanbod. Niet alle gebruikers konden wijs worden uit de uitgebreide brochures. Ook hadden gebruikers vragen over vervoer, bagage, activiteiten ter plaatse ... Een toenmalige Hasseltse schepen gaf het initiatief het extra duwtje. Rap op Stap was een feit. Hasselt, Sint-Truiden, Genk en Maasmechelen pionierden en creëerden het nieuwe concept.

Na het grote succes van de eerste Rap op Stapkantoren in Limburg pikt Toerisme Vlaanderen deze good practice op en wil het dit concept samen met Horizont VZW overbrengen in heel Vlaanderen. Toerisme Vlaanderen engageert een fulltime coördinator voor het project en ondersteunt zo de uitbreiding van het Rap op Stapnetwerk. Eddy Beuten van Horizont vzw trekt met deze opdracht naar lokale besturen.



“We merken dat mensen sneller de eerste stap zetten naar een uitstap dicht bij huis.

Een dagje goedkoper zwemmen bij Sunparks kan al een feest zijn voor wie niet gewend is iets buitenshuis te ondernemen.’

FABIENNE, VRIJWILLIGER RAP OP STAP BREDENE

Charter Rap Op Stap - Lokale initiatiefnemers verklaren zich akkoord met het Rap op Stapcharter. Daarin staan de afspraken die initiatiefnemers aanvaarden. In ruil kunnen zij het beeldmerk gebruiken, krijgen ze ondersteuning en maken ze deel uit van een Vlaams netwerk.



KWALITEITSLABEL RAP OP STAP

Charter voor samenwerking tussen
Toerisme Vlaanderen, Steunpunt Vakantieparticipatie
en gemeente Blijstad.

TOERISME VLAANDEREN VERWACHT DAT

DE ORGANISATIE

- Lid is van het netwerk Iedereen verdient vakantie en doelgroepgarantie geeft
- Een wekelijkse zitdag en één opvolgmoment organiseert
- Vakantie- en vrijetijdsbemiddeling op maat voorziet, zonder lidmaatschap
- Werkt aan de drempels van participatie
- Deelneemt aan vormings- en netwerkmomenten
- Vlotte communicatie met Rap op Stap Vlaanderen en de vakantiebemiddelaars onderhoudt

TOERISME VLAANDEREN BIEDT

DE ORGANISATIE

- Gebruik van de methodiek van reisbemiddeling met Rap op Stap kantoren
- Gebruik van het beeldmerk en beeldstijl van Rap op Stap
- Ondersteuning bij de opstart en ondersteuning bij de lokale uitbouw van het Rap op Stap kantoor
- Vormings- en netwerkmomenten voor alle Rap op Stap kantoren

De organisatie verkrijgt bij deze het kwaliteitslabel Rap op Stap, is zich bewust van de rechten en plichten die dit charter inhoudt en engageert zich om een eerlijke samenwerking uit te bouwen en te onderhouden, gebaseerd op de criteria en het aanbod zoals hieronder beschreven. Het kwaliteitslabel Rap op Stap wordt afgeleverd door Toerisme Vlaanderen, zolang aan de voorwaarden voldaan is.

Voor de gemeente Blijstad
Markt 1
1111 BLIJSTAD

Voor Toerisme Vlaanderen
Grasmarkt 61, 1000 Brussel
Peter De Wilde, Administrateur-Generaal



Wie als vakantiemaker wil meestappen in het Rap op Stapverhaal schrijft zich in voor een kwaliteitslabel en kan zo meer mensen de kans geven om te genieten van een daguitstap of vakantie.

EVOLUTIE IN HET AANTAL KANTOREN

In 2008 opende het eerste Rap op Stapkantoor de deuren in Hasselt. In de zomer van 2013 telde Vlaanderen 8 Rap op Stapkantoren, dankzij het geduldige lobbywerk van Eddy Beuten. Er kwam een nieuwe aanstelling van een fulltime ambassadeur voor Rap op Stap. CKG het Kapoentje uit Oostende kreeg de gunning om dit ambassadeurschap op zich te nemen. Stephanie Thybaert ging drie jaar lang spreken met lokale besturen. Dankzij het voorbereidend werk van Eddy Beuten en de nieuwe gedreven ambassadeur breidde het netwerk in Vlaanderen zich met rasse schreden uit.

Van 8 naar 37 kantoren

In de zomer van 2013 waren er in totaal 8 kantoren, waarvan de meeste zich in Limburg bevonden. Dit was te danken aan Horizont vzw, waar de bakermat van Rap op Stap ligt. Zij brachten een sterke kern aan kantoren tot stand in Limburg, en stelden hun

expertise ter beschikking aan geïnteresseerden in de rest van Vlaanderen. De groei kwam langzaam op gang. Horizont vzw stelt Rap op Stapmedewerkers tewerk via LDE, Lokale Diensten Economie. Dit is een sociaal tewerkstellingsproject waarbij mensen met minder kansen op de arbeidsmarkt de kantoren bemannen. Wegens de alsmatig complexere regelgeving rond LDE lijkt dit project enkel te werken in Limburg.

Het Limburgs model met LDE-tewerkstelling wordt niet overgenomen in andere provincies, maar de basisideeën van de dienstverlening wel. Met de ambassadeur die vanaf 2014 aan de kar trok, kende het netwerk van Rap op Stapkantoren een forse groei. In 2016 zijn er 37 kantoren, en minstens 6 organisaties in opstartfase. Dat is bijna een verviervoudiging van het netwerk op drie jaar tijd. Veel meer mensen kunnen nu dus terecht in een Rap op Stapkantoor in hun buurt.

Lokale besturen

De ambassadeur effende de weg om meer (lokale) besturen te betrekken bij Rap op Stap. Dat heeft zijn vruchten afgeworpen. We zien dat nu het gros van de kantoren in het sociaal huis of het dienstencentrum gevestigd is. In heel wat andere gevallen is er een structurele ondersteuning door de gemeente of het OCMW.



**“De mooie vakantiegids
zet de deur open naar een hele
nieuwe wereld.**

Zoveel keuze, dat overdondert wel eens.
Wij helpen mensen dan nadenken over een
bestemming, vervoer en een programma ter
plaats. Voor alle zorgen en vragen zoeken we
samen naar oplossingen. Mensen hebben dikwijls
bedenktijd nodig. Onze begeleiding is altijd
maatwerk.

“Emmy weet heel goed hoe het voelt om in eenzaamheid en armoede te leven.

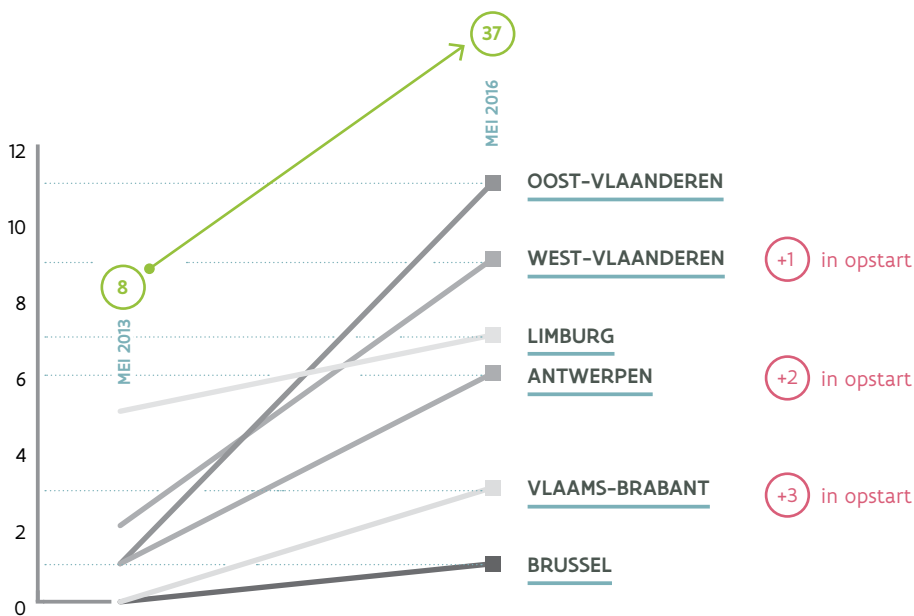
Daardoor kan ze met veel geduld en begrip de klanten in het Rap op Stapkantoor adviseren. Beslissen over vakantieplannen is best ingewikkeld. Er zijn heel wat dingen om vooraf over na te denken. Kiezen is lastig, en dat kan dus meestal niet in een-twee-drie. Emmy begrijpt dat.

ERNA, BEZIELER RAP OP STAP SINT-NIKLAAS



Figuur groei Rap Op Stapkantoren Vlaanderen van 2013 tot 2016

Het Rap Op Stapnetwerk breidde snel uit, met in alle provincies een stijgende lijn.



Maar ook de lokale actoren, vzw's en organisaties die al met de doelgroep werken, blijven heel belangrijk. Besturen die het zonder die samenwerking proberen, bereiken vaak maar met mondjesmaat het juiste publiek. De sleutel ligt dus in de samenwerking, in lokale structuren, aangepast aan de situatie in de gemeente.

Die stelling wordt ook beaamd door de kantoren. Waar een vzw er soms nog in slaagt om een succesvol kantoor op te starten zonder partnerschap binnen de gemeente, is het omgekeerde veel moeilijker. Mensen komen maar naar een Rap op Stapkantoor als ze het concept kennen en de drempel voldoende laag is.

Geen ingewikkelde regelgeving, geen subsidiëring

Die vrijheid en autonomie is een van de redenen waarom zo'n brede waaier aan organisaties en besturen mee op de kar springt. Lokale initiatiefnemers verklaren zich akkoord met het Rap op Stapcharter. Daarin staan de afspraken die initiatiefnemers aanvaarden. In ruil kunnen zij het beeldmerk gebruiken, krijgen ze ondersteuning en maken ze deel uit van een Vlaams netwerk. Opvolging gebeurt via persoonlijke contacten en op overlegmomenten. Dat is alles. Geen ingewikkelde regelgeving, geen subsidiëring.

Daguitstap Antwerpen



“Ik ben vanuit mijn ziekte op zoek gegaan naar manieren om terug in de wereld te stappen.

Dankzij Rap op Stap Mol heb ik een manier gevonden.”

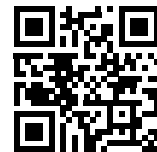
MARTINE, RAP OP STAP MOL



“Vrijwilligerswerk is oprecht engagement.”

Vrijwilligers hebben geen belangen zoals verkopers die wel hebben. Ze kennen de doelgroep, spreken hun taal, delen hun waarden. Ik geloof dat we in dit verhaal een heel eind verder zullen komen met vrijwilligers dan met professionals. Het gaat hier immers echt om authentiek verbinding maken met de mensen, om samen verbondenheid te voelen.

EDDY COUCKUYT, VOORMALIG GEDEPUTEERDE VOOR WELZIEN EN TOERISME OOST-VLAANDEREN



WERKEN MET VRIJWILLIGERS

Een reden voor de grote uitbreiding van het Rap op Stapnetwerk is dat er in de verkenningsgesprekken een sterkere rol voor vrijwilligers is toebedeeld. Een mooi voorbeeld hiervan is het kantoor in Sint-Niklaas. Daar heeft de toenmalige coördinatrice van het Rap op Stapkantoor ervoor gekozen om te werken met doelgroepvrijwilligers. Deze vrijwilligers waren al actief in andere organisaties en zorgen voor een sterke toeleiding naar het kantoor. Die toeleiding blijft groeien, omdat deze vrijwilligers door hun deelname aan Rap op Stap meer zelfvertrouwen krijgen en op hun beurt nog meer outreachend gaan werken. De bijdrage aan de werking van het Rap op Stapkantoor zet vrijwilligers terug in hun kracht.

OOST-VLAANDEREN

In Oost-Vlaanderen blijft een toename van de kantoren lang uit. In 2015 stelt de toenmalige deputé voor Toerisme en Welzijn Eddy Couckuyt daarom een opstartsubsidie ter beschikking. Gedurende drie jaar kan een Rap op Stapkantoor voor een totaalbedrag van 8.000 euro subsidie aanvragen. Dit zorgt voor een enorme groei in het aantal kantoren. In 2018 is er in 29 Oost-Vlaamse gemeenten een Rap op Stapkantoor.

David Talloen, provinciaal ambtenaar die het Oost-Vlaamse netwerk trekt, organiseert jaarlijks minstens vier netwerkmomenten voor de kantoren. Tijdens deze momenten biedt hij praktische en theoretische ondersteuning aan de kantoren om te voldoen aan de criteria die in het subsidiereglement beschreven staan.

Enkele voorbeelden van deze criteria:

- Een Rap op Stapkantoor werkt volgens de Rap op Stapmethodiek en focust zich op de 7 B's: bereikbaar, bruikbaar, begrijpbaar, betaalbaar, beschikbaar, betrouwbaar en bekend.
- De aanvrager werkt rond een ruimer aanbod van georganiseerde groepsreizen. Dit kan betekenen dat de aanvrager ofwel zelf een groepspakket uitwerkt ofwel een bestaand pakket herwerkt op maat van de doelgroep (bijvoorbeeld i.s.m. met de gemeentelijke toeristische dienst)

Volledige tekst vind je op deze link: <https://oost-vlaanderen.be/ontspannen/oost-vlaanderen-ontdekken/Subsidie%20voor%20'Rap%20op%20stap'-kantoren.html>



“Vrije tijd is geen middel tot iets anders. Het is een waarde op zichzelf.

Het is de meest directe ervaring dat je erbij hoort. Het is de uitdrukking van waardigheid, van menswaardigheid. Het tilt mensen op. Het versterkt de verbondenheid in onze samenleving. Daarom.”

DAVID TALLOEN, RAP OP STAP OOST-VLAANDEREN

Met een kleine financiële ondersteuning heeft Oost-Vlaanderen op drie jaar tijd een stevig netwerk van Rap op Stapkantoren doen ontstaan. Dankzij de netwerkmomenten voelen de kantoren zich ondersteund en vormen ze ook een hecht netwerk. Dit vertaalt zich in onderlinge contacten en uitwisselingen over de aanpak, wat de kantoren nog sterker maakt.

Oost-Vlaanderen trekt ook voluit de kaart van vrijwilligers die het Rap op Stapkantoor runnen. Weliswaar met een professional die hen coacht en ondersteunt waar nodig.

SOMMIGE KANTOREN VERDWENEN

In Ieper en Diest verdwenen de kantoren. In Beerse is men nog steeds zoekend. Dat toont aan dat het niet eenvoudig is om een kantoor op te starten en tot leven te brengen. Er moet aan veel voorwaarden voldaan zijn: lokaal ingebed, sterke trekkers, een goed netwerk, voldoende uren geopend, makkelijk bereikbaar ... Besparingen spelen daarbij ongetwijfeld ook een rol: wanneer er minder vaste krachten zijn, moeten er prioriteiten gesteld worden. En enkel met vrijwilligers een Rap op Stapkantoor openhouden is niet evident.

STERKE AMBASSADEUR, WARME ONDERSTEUNING

Het loont om een vast aanspreekpunt te hebben die de organisaties voorlicht over de mogelijkheden en uitdagingen van Rap op Stap. Gevraagd naar wat ze waarderen in de contacten met Iedereen Verdient Vakantie, zijn de reacties van de kantoren unaniem:



“Ik kan meteen bij hen terecht en ik word zo snel mogelijk geholpen. Dat waardeer ik enorm.”

“Ik kan altijd bij hen terecht en ik krijg zo snel mogelijk een antwoord.”



“Van in het begin werd van a tot z uitgelegd wat de voordelen zijn. Dat was zeker verhelderend. Toen had ik echt zin om eraan te beginnen.”



“Ze zijn altijd behulpzaam en antwoorden redelijk snel op mails.”

“Omdat het team Iedereen Verdient Vakantie zo spontaan is, durf ik veel meer te vragen. Het is absoluut een topsamenwerking.”

Alle bevroagde kantoren bevestigen dat contact houden met Iedereen Verdient Vakantie belangrijk voor hen is: de netwerkmomenten en de infosessies zijn momenten waarop ze laagdrempelig hun vraag kunnen stellen.





**“Een kantoor dat
in de lokale
context past**

DRIE TYPES RAP OP STAPKANTOREN

Op dit moment telt Vlaanderen een 82-tal Rap Op Stap kantoren. Ze zijn allemaal ingebed in een sociale partnerorganisatie van Iedereen Verdient Vakantie. We kunnen al deze kantoren indelen in drie types van kantoren.

DRIE TYPES RAP OP STAPKANTOREN

TYPE 1 VAKANTIEBEMIDDELING VIA LOKALE SOCIALE DIENSTVERLENING (merendeel)

Het eerste type: bemiddelingskantoren die ingebed zijn in de lokale sociale dienstverlening. Deze dienstverlening gebruikt **vakantiebemiddeling als een instrument in het ruimere aanbod van vrijetijdsparticipatie**. Hierbij moet het bemiddelingsgesprek niet noodzakelijk tot een vakantieboeking leiden. Het doel is een totaalbeeld te krijgen van de situatie van de persoon in kwestie, en dan vanuit het gehele vrijetijdsaanbod tot suggesties te komen. Vrije tijd en toerisme leiden vaak tot sociale activatie van de doelgroep, maar zijn zeker het hoofddoel niet. Het recht op een zelfgekozen vakantie of uitstap staat centraal. De werking wordt gecoördineerd door een sociaal werker. De coördinator stuurt meestal vrijwilligers aan die meehelpen met de vakantiebemiddeling. Hierbij heeft de coördinator een coachende rol.

Coach

Het overgrote deel van het netwerk van Rap op Stapkantoren werkt met een coach. De grote meerwaarde van deze formule is dat met een beperkte loonkost een heel team van vrijwilligers aangestuurd wordt. De vrijwilligers specialiseren zich in het aanbod en het boekingsproces, terwijl de betaalde werkracht optreedt als coach in het hele gebeuren. De meeste **coaches staan vooral in voor goede randvoorwaarden**: de roostering, coaching in het gebruik van de boekingsystemen, weg vinden in het aanbod, organisatie van opleidingen. De vrijwilliger is vaak diegene die het kantoor effectief openhoudt. Omdat de professional een sturende rol heeft, is een verandering van personeel een uitdaging binnen dit type van werking.

Doelgroepvrijwilligers die al actief zijn in een andere organisatie of die regelmatig deelnemen aan activiteiten voor de doelgroep zorgen ook voor **toeleiding**. Toeleiding is altijd

“Wij geloven heel sterk in die samenwerking met vrijwilligers.

Ze spreken dezelfde taal. Ze staan dicht bij de mensen. Ze kunnen net dat belangrijk stukje extra tijd schenken aan mensen. En dat is precies wat we nodig hebben.

WIM CAEYERS, BURGEMEESTER MOL

het grootste werkpunt en zelfs de opdracht van een kantoor. Doelgroepvrijwilligers scheppen vertrouwen en begrijpen de noden van de doelgroep veel beter. Er is 'herkenning' bij de gebruikers van een Rap op Stapkantoor.

Geëngageerde vrijwilligers brengen vaak een heel netwerk met zich mee. Ze zitten zelf in verschillende verenigingen, hebben een grote familie of vriendenkring, of wonen in een hechte buurt. Ze zoeken en vinden lokale oplossingen voor (praktische) vakantiedrempels.

TYPE 2: VAKANTIEBEMIDDELING VIA SOCIALE TEWERKSTELLING (de Limburgse kantoren uitgebaat via Horizont vzw)

Het tweede type: **bemiddelingskantoren die inzetten op sociale tewerkstelling**, hoewel ze ook zijn ingebed in de lokale context en dienstverlening. Het Rap op Stapnetwerk in Limburg volgt deze methodologie. De vakantiebemiddelaars zijn personen met een LDE-statuuut. Door de tewerkstelling in de lokale diensteneconomie heeft dit statuut als doel personen toe te leiden naar het reguliere arbeidscircuit. Er is een centrale coördinatie vanuit Horizont vzw.

die beheersovereenkomsten heeft met een aantal gemeenten om bemiddelingskantoren uit te baten. De LDE-medewerkers krijgen een “training on the job” aan de hand van coaching, duobemiddeling en peer coaching.

Het voordeel van het netwerk Rap op Stapkantoren van Horizont is de centrale administratieve organisatie. Ze hebben een groot bereik omdat ze inzetten op toeleiding door alle gemeentelijke diensten. Hierdoor dragen de gemeenten ook jaarlijks bij aan de financiering. Bovendien wordt de positie van de kantoren ook versterkt door het vakantieaanbod dat Horizont zelf organiseert als sociaal-toeristische vereniging. Deze combinatie maakt het verhaal in Limburg op dat vlak sterk. Ook al zou de methodologie van het sociale tewerkstellingsproject verbreed worden naar heel Vlaanderen, blijft de context in Limburg uniek.

Het nadeel? De lokale inbedding is beperkter. De sterke lokale binding die sommige kantoren in andere provincies kenmerkt, is in het Horizontmodel minder aanwezig.

Het is geen verplichting om in Limburg uitsluitend via Horizont vzw een kantoor op te starten. De welzijnsschakel van Halen en Lummen, en het Huis van het Kind in Tongeren baten een kantoor op eigen kracht uit.

“Als ik zeg dat ik mee ga op daguitstap, dan willen mensen wel eens mee op stap.

En na die eerste keer zijn ze meestal vertrokken. Dan trekken ze er ook zelf op uit.

RACHEL EN FILIP, RAP OP STAP HALEN



“Ik ervaar dag na dag dat mijn werk betekenisvol is voor mensen in armoede.

Ik zie hoeveel goeds een vakantie brengt voor mensen.

MARINA, MEDEWERKER RAP OP STAP HORIZONT



TYPE 3: VAKANTIEBEMIDDELING VIA VRIJWILLIGERSORGANISATIES (9-tal kantoren)

Het derde type bestaat uit **kleinschalige lokale vrijwilligers-initiatieven**, ontstaan vanuit lokale armoedewerkingen. Deze bemiddelingskantoren zijn minder zichtbaar maar hebben vaak wel een heel groot bereik.

Het voordeel van deze organisaties is dat zij zéér laagdrempelig zijn. De organisaties hebben een specifieke dienstverlening die in de basisrechten voor een menswaardig bestaan voorziet, zoals voedselbedeling, meestal buiten het OCMW om. Door deze werking bereikt men reeds een groot aantal mensen. Vakantie- of vrijetijdsparticipatie wordt gezien als een aanvulling in de dienstverlening. Deze organisaties bereiken meer dan andere Rap op Stapkantoren de allerarmsten. De mensen die geen vijf euro aan een activiteit kunnen besteden. Omdat deze kleine organisaties zelfbeschikking hebben over hun budget, betalen ze regelmatig voor de gezinnen die er het krapst bij zitten. In een meer geregleerde werking, zoals beschreven in type 1 en 2, gebeurt dit niet.

Soms bestaat er nauwelijks communicatie met het lokale bestuur. Het opstarten van vakantiebemiddeling creëert vaak een opening om deze communicatie op te starten, en leidt mogelijks tot extra ondersteuning van de gemeente.



“De drempel zo laag mogelijk houden



WERKING VAN DE RAP OP STAPKANTOREN

Voor mensen in (kans-)armoede is de drempel soms heel hoog om een reisbureau voor mensen met een laag inkomen binnen te stappen. Het is belangrijk voor de Rap Op Stap kantoren om die drempel bewust zo laag mogelijk te houden. In dat geval kunnen de 7 b's van toegankelijkheid een houvast bieden. De 7 b's bieden een kader om te komen tot een multidimensionele aanpak van toegankelijkheid.

DE ZEVEN B'S VAN TOEGANKELIJKHEID

De zeven B's van toegankelijkheid (Parmentier, 1998) bieden de Rap op Stapkantoren een kader om de toegankelijkheid van hun kantoor grondig aan te pakken. Ze geven een inzicht in de factoren die de toegankelijkheid van hun dienst beïnvloeden.

ÉÉN = BEGRIJPBAAR

Het is belangrijk dat de Rap op Stapmedewerker de taal van de doelgroep spreekt en begrijpt. Wat vanzelfsprekend lijkt, is dat niet altijd voor laaggeschoolden, laaggeletterden, mensen met een migratieachtergrond of ouderen.

Bij kantoren waar een vrijwilliger met een andere culturele achtergrond is ingeschakeld, komen er ook meer bezoekers met een andere culturele achtergrond.

In het kantoor in Sint-Niklaas bijvoorbeeld is er een samenwerking tussen Al Minara en het OCMW. De vrijwilliger van Al Minara spreekt Arabisch. Dit werkt zeer drempelverlagend. Er komen effectief meer mensen met een migratieachtergrond naar het kantoor.

Laaggeletterd

In Oost-Vlaanderen is 1 op 7 inwoners laaggeletterd. Als je daar nog eens de mensen bijtelt die niet het Nederlands als moedertaal spreken, kom je aan een nog hoger cijfer. De eerste uitgave van het Oost-Vlaamse overzicht van gratis en betaalbare daguitstappen had als titel: 'Uit voor een prikje'. Al snel kwam de vraag van enkele anderstaligen of het een boekje was over een doktersbezoek. De publicatie heet nu gewoon 'Gratis en betaalbare daguitstappen in Oost-Vlaanderen'.

“Door onze werking kunnen we veel mensen van andere afkomst bereiken.

Ik schat dat zo'n zeventig procent van onze Rap op Stapdossiers mensen van andere afkomst betreft.

CINDY, RAP OP STAP GENT AL MINARA

TWEE = BEREIKBAAR

Een Rap op Stapkantoor bevindt zich het best op een **centraal** gelegen plaats. Een plaats waar de doelgroep al komt, een plaats die bereikbaar is met het openbaar vervoer. Het kantoor straalt vakantie en vrije tijd uit, met een warm onthaal. Wanneer we over bereikbaarheid spreken, gaat het ook over de **fysieke toegankelijkheid** van het kantoor. Mensen met een beperking moeten gemakkelijk binnen kunnen.

Verder is de **tijdgerelateerde bereikbaarheid** belangrijk. De Rap op Stapmedewerker is beschikbaar op vaste momenten en liefst op meerdere momenten per week. De openingsuren zijn het best tijdstippen die ook voor de doelgroep passen. Sommige kantoren hebben ook een openingsmoment in het weekend.

Iedereen op de hoogte

Iedereen binnen de organisatie is goed op de hoogte van Rap op Stap. Ook als het kantoor zich in een OCMW bevindt, moet de persoon aan de balie het Rap op Stapgebeuren kennen. Het zou niet de eerste keer zijn dat een Rap op Stapbezoeker afgeschrikt wordt door een onwetende baliedewerker.

Een goede **signalisatie** is ook belangrijk. Een raamsticker, een beachflag aan de deur van het kantoor, pijlen in het gebouw ...
Afbeelding Bereikbaar

DRIE = BETAALBAAR

Iedereen Verdient Vakantie (Toerisme Vlaanderen) en VRIJUIT (Cultuur, Jeugd, Sport en Media) onderhandelen in hun netwerk **sociale tarieven** voor mensen met een beperkt inkomen.

De meeste Rap op Stapkantoren gaan ook **lokaal** partnerschappen aan. Voor mensen met weinig of geen vrijetijdservaringen is een uitstap in de buurt laagdrempelig.

Het is aan de Rap op Stapmedewerker om voor de gebruiker een **realistisch beeld van de kostprijs** van zijn uitstap of vakantie te scheppen.

Eén loket

In heel wat gemeenten is er ondertussen ook een **UiTPAS** uitgerold. UiTPAS is een spaar- en voordelenprogramma voor iedereen die deelneemt aan vrijetijdsactiviteiten, aangeboden door organisaties en verenigingen. Met een persoonlijke UiTPAS kan je punten

sparen en omruilen voor een korting, een cadeau of een ander voordeel. Mensen die in aanmerking komen voor een UiTPAS met kansentarieef hebben automatisch recht op een reductietarief. Daar waar het uitdeelpunt van de UiTPAS ook gelinkt is aan het Rap op Stapkantoor, zien we dat mensen altijd bij hetzelfde vrijetijdsloket komen. Dat ene loket waar ze terecht kunnen met al hun vrijetijdsvragen: Rap op Stap.

In Rap op Stapkantoren die zich binnen de dienst Welzijn van een gemeente bevinden, worden de **socio-culturele participatiebudgetten** soms aangewend voor cliënten van het OCMW die via Rap op Stap boeken. De Vlaamse overheid zet via het Participatiedecreet in op de creatie van 'lokale netwerken vrijetijdsparticipatie personen in armoede'. Deze netwerken krijgen als opdracht de participatiedrempels voor personen in armoede op het vlak van cultuur, jeugdwerk en sport weg te werken. Gemeenten die een lokaal netwerk hebben opgestart via Demos vzw verdelen deze middelen soms ook via het Rap op Stapkantoor.

Kaartje uit vakantievaardig met prijskaartjes 'cola op het terras, frietje, ... '



“Los van het feit dat je het niet kan betalen, heb je ook niet het gevoel dat je het verdient om op vakantie of op uitstap te gaan.

FILIP ZWERTS, WELZIJNSSCHAKEL 'T OPSTAPJE IN HALEN

VIER = BRUIKBAAR

Een Rap op Stapkantoor moet aansluiten bij de noden van de bezoekers en werkt allerlei drempels weg. Het aanbod moet zinvol en relevant aanvoelen voor zijn gebruikers.

Door een persoonlijk contact en een genuëdelijk gesprek aan te gaan, ontdekt de medewerker wat een goed aanbod voor de persoon zou zijn.

Verwachtingsmanagement

Hoe zou de vakantie en de bestemming eruitzien? Wat is het verschil tussen een hostel en een B&B? Mag ik m'n eigen potje koken op vakantie? De medewerker helpt de vakantieër in de zoektocht naar een vakantieplek en checkt ook de vervoersmogelijkheden naar de bestemming. Hij of zij bespreekt ook wat er ter plaatse te zien en te doen is, en doet zo aan verwachtingsmanagement.

Stel: je hebt lang uitgekeken naar je vakantie. Je hebt foto's gezocht op het internet of in brochures, je hebt je een beeld gevormd van hoe het eruitziet, wat je gaat doen, waar je gaat slapen. Dat beeld schept je verwachting. Als je dan aankomt op je vakantieplek wil je dat het minstens aan je verwachtingen voldoet, zo niet volgt teleurstelling. Dat eerste gevoel zet de toon voor de tijd die volgt. "En daarin ligt een belangrijke taak voor de begeleiders van groepsvakanties," vindt Leo van Heuvelsven. "Voor een vakantie bij ons is het nodig de mensen voor te bereiden op een vakantie in de natuur, hen te laten uitkijken naar de ruimte en de stilte die ze kunnen ervaren." Bovendien is het goed vooraf al stil te staan bij de kenmerken van de accommodatie: de sfeer, de eenvoud, de inrichting van de slaapplaatsen.

Leo vat het samen onder de noemer **verwachtingsmanagement**. Een taak voor de begeleiders, die natuurlijk die rol pas goed kunnen vervullen als ze volledige en eerlijke informatie krijgen over het vakantieverblijf.

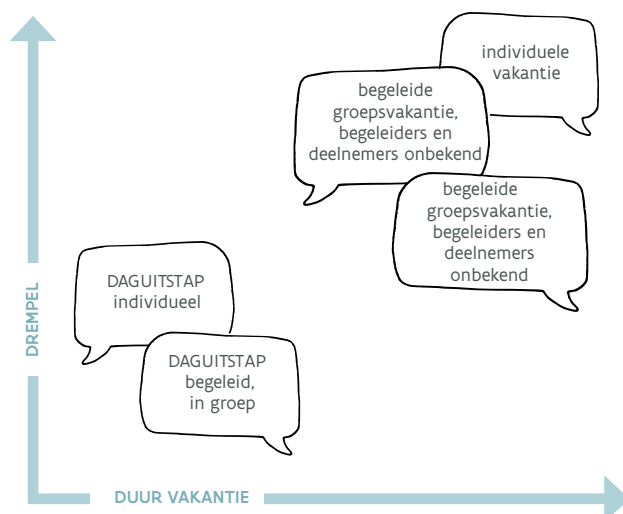
In groep

Niet iedereen voelt er zich goed bij om er alleen op uit te trekken. Door een gebrek aan ervaring gaan mensen graag in een groep op stap. Daarom organiseert het gros van de Rap op Stapkantoren ook groepsuitstappen. Bladeren door de brochures van Iedereen Verdient Vakantie is voor een aantal mensen te overweldigend. Daarom selecteren veel Rap op Stapkantoren een aantal activiteiten die ze in een duidelijk opgestelde folder zetten.

Vooraf voor deelnemers met beperkte reiservaring kan een vakantie een risicovolle onderneming lijken: niet alleen is er de financiële drempel, maar ook het pakken van de koffers, het voorbereiden van de reisweg en vooral de angst voor het onbekende vormen



drempels. Uit focusgroepen met 92 vertegenwoordigers van sociale organisaties bleek in 2008 dat de vakantieër via ondersteuning deze drempels kan overwinnen. Door te kiezen voor de gepaste vakantieformule, door het samen doornemen van de treintabel of door het uitlenen van een koffer of reistas. De focusgroepen toonden ook aan dat de meest onervaren vakantieërs vaak een evolutie doormaken. Ze beginnen met 'eenvoudigere' vakantievormen zoals een daguitstap in groep en gaan daarna over tot meer 'onafhankelijke' opties zoals een individuele vakantie. De duur van de vakantie speelt ook een rol. Vaak verkiezen vakantieërs



“Contacten met mensen verlopen op een heel andere manier.

De ontmoetingsruimte heeft een bijzondere meerwaarde. De mensen babbelen er onderling en geven elkaar tips. Dat werkt heel aanmoedigend.

KAREN SLEURS, RAP OP STAP SOCIAAL HUIS OUDENAARDE



met beperkte reiservaring een lager aantal overnachtingen. Korte vakanties zijn dus laagdrempeliger en hun waarde in het aanbod mag niet worden onderschat.

VIJF = BESCHIKBAAR

Het aanbod van de Rap op Stapkantoren moet beschikbaar zijn. Dit wil zeggen dat er zo weinig mogelijk wachtlijsten en andere administratieve drempels mogen zijn om er gebruik van te kunnen maken. Bij afwezigheid is er opvolging of doorverwijzing voorzien. Er zijn voldoende medewerkers om iedereen vlot verder te helpen. Met beschikbaar bedoelen we ook dat de bezoeker het gevoel krijgt goed geholpen te worden. Dat de medewerker beschikbaar is voor al zijn vragen.

ZES = BEKEND

Hoe maak je een Rap op Stapkantoor bekend in de gemeente? Het helpt als het kantoor ingebed is in een organisatie waar

de doelgroep al komt. Maar ook zal er outreachend gewerkt moeten worden naar organisaties in de gemeente: mutualiteiten, armoedeverenigingen ...

Kop koffie

Als het kantoor in een sociaal huis zit, helpt het ook om bijvoorbeeld ter plaatse te gaan bij de sociale kruidenier of de voedselbedeling. Daar wordt vaak een kop koffie geschonken en is er (mentale) ruimte om over vakantie en vrije tijd te babbelen. Het vergt vaak een drietal gesprekken voor iemand in een Rap op Stapkantoor zal binnenstappen.

Wil je mensen met een migratieachtergrond aantrekken, neem dan een vrijwilliger met migratieachtergrond onder de arm. Betrek de doelgroep die je wil bereiken.

ZEVEN = BETROUWBAAR

Voor bezoekers effectief binnenkomen in het kantoor om te boeken, zijn er vaak al vele twijfelmomenten voorafgegaan.



Donderdagvoormiddag 9u06. Ik kom binnen en er wacht al een vrouw op mij in ons reiskantoor Rap op Stap in Dendermonde. Door de verkeersdrukte was ik iets later. De mensen van het dienstencentrum hadden de vrouw een koffie aangeboden. 'Ze leek ons nerveus' zeiden de mensen van de keuken. Ik vraag haar binnen. Ik geef haar een boek om in te bladeren want ik vermoed dat ze om inlichtingen komt om op vakantie te gaan. Ik ga zitten en luister naar haar. Aarzelend begint ze te vertellen dat ze via het Sociaal Huis gestuurd is en misschien wel op vakantie zou kunnen gaan. Ik neem mijn map en noteer haar gegevens. Ik begin mijn uitleg over daguitstappen en vakanties. Ik leg haar uit dat zij daar ook recht op heeft. **Haar zenuwachtigheid verandert stilaan in rust en er verschijnt een glimlach op haar gezicht.** Ze stapt met een goed gevoel naar buiten en belooft terug te komen met een iemand die ook in aanmerking komt om daguitstappen te boeken.

Omdat veel bezoekers al een zeer hoge drempel overwonnen hebben door effectief binnen te stappen in het kantoor, is het erg belangrijk dat de medewerker het vertrouwen wint en behoudt.

Vertrouwelijkheid

Dit kan door goed te luisteren naar de wensen van de gebruiker. Door correcte informatie te geven en boekingen in te geven zonder fouten. Bij de intake, het eerste gesprek, is het ook belangrijk dat de medewerker discreet omgaat met vertrouwelijke of privacygevoelige informatie.

Er moet ook ruimte zijn om de kantoormedewerker feedback te geven. Dit kan zo simpel zijn als de vraag: 'En, hoe was je uitstap?'

Vrijwilligers

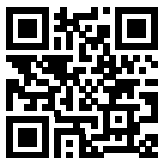
Persoonlijk contact met vrijwilligers die de doelgroep en hun leefwereld goed kennen, zorgt voor een groter vertrouwen, dialoog en aantrekkingskracht.



Om kantoren te inspireren, en makkelijker het gesprek met hen te kunnen aanknopen over de kwaliteit die ze bieden, bedachten we een systeem van zelfevaluatie: De Rap op Stapkijker.

Het aantal Rap op Stapkantoren in Vlaanderen groeit. Veel kantoren zijn al een hele tijd open en hebben hopen ervaring opgedaan. Op basis hiervan is dit werkschrift opgesteld. Het is een boekje vol tips en opdrachten om aan de kwaliteit van de werking te sleutelen. Het laat toe het eigen kantoor in het vizier te nemen en te zien waar het beter kan. Daarom noemen we het de Rap op Stapkijker. Dit werkschrift bezorgt de medewerkers hopen inspiratie en nieuwe energie! De opdrachten laten toe om eens goed naar het eigen kantoor te kijken en de werking een nieuwe boost te geven.

Goesting om te starten met Rap op Stap?
Hoe doe je dat? Bekijk hier het filmpje.



NATHALIE CARPENTIER

is journalist en beeldverhalenmaker. Ze vertelt journalistieke verhalen en combineert daarbij haar pen met potlood en papier. Toerisme Vlaanderen vroeg Nathalie Carpentier om beeldverhalen te maken. Ze beleefde vakantiemomenten samen met mensen met dementie en hertaalde hun vakantiedrempels zorgvuldig naar beeld. En deed dat nu ook voor andere vakantiegangers. Je leest haar verhalen doorheen onze publicaties.

Lees hiernaast het verhaal **OPGELET**.

Over Rita die voor het eerst met haar rolstoel op het strand komt. De vrijheid van het water en de zee te voelen, net als iedereen.



HOE ZIET HET IDEALE KANTOOR ERUIT?

- Altijd open (zeker minstens twee dagen per week, ook op een avond of een zaterdag).
- Uitnodigend aangekleed zodat je meteen in vakantiestemming komt.
- Goed bewegwijzerd, op het gelijkvloers, makkelijk te vinden (en dicht bij een halte van De Lijn).
- Warm onthaal (kopje koffie, speelhoek voor de kinderen, medewerker aan de balie verwijst vlot door ...).
- Bemand door vrijwilligers die de taal van de klant spreken (ook letterlijk anderstalig).
- Heeft een eigen aanbod voor groepen (waar individuen bij kunnen aansluiten).
- Helpt sparen voor de vakantie.
- Maakt promotie in de buurt (zelf, met andere organisaties ...).
- Draagt de vraag "Hoe kan ik u helpen?" hoog in het vaandel.
- Is ook online bereikbaar (website, e-mail, telefonisch) op momenten dat het kantoor gesloten is.

TOEKIJKEN



IK BEN 52, HEB 5 KINDEREN EN 5 KLEINKINDEREN. IK GA JAARLIJKS MET HEN NAAR ZEE.



IK ZAG ZE KASTELLEN BOUWEN, NAAR HET WATER RENNEN.



VANOP DE DIJK KEEK IK TOE. UREN LANG.



IK ZIT IN EEN ROLSTOEL, KAN BIJNA NIET MEER STAPPEN. IK GENOOT VAN HUN PLEZIER, MAAR MISTE OOK VEEL.



HUN GETATER HOORDE IK NIET, DE LACH OP HUN GEZICHTJES KON IK NIET LEZEN.

daaaaaag, oaaaaa!!!

ALSOF IK ERBIJ WAS, MAAR TOCH NIET. IK KON TOEKIJKEN, MAAR NIET AANRAKEN.



NIET MEE DOEN.

Iedereen wil zelfstandig zijn, er
bij horen. ik ook. ik probeer zo-
veel mogelijk zelf te doen.

maar vaak lukt
ik op onvoor-
ziene problemen.



Onlangs had ik een treinreis naar
oostende geboekt. in Berchem
bleek er geen lift te zijn voor
mij.



Ze stuurden me door naar
Antwerpen-Centraal.

Langs kinder-
gevaar altijd
recht door.



Geen excuus, geen hulp.



Nog 10 minuten,
nog 9... nog 8...

Ik heb de trein niet gehaald. Maar de stress
raakte ik de rest van de dag niet meer kwijt.



Een vakantie hoort toch te be-
ginnen bij je vertrek?



Soms wil ik mij gewoon opsluiten
zodat ik het niet meer merk.

DE VOLGENDE OCHTEND BEGON VEEL BETER. TOEN IK WAKKER WERD IN DE KONINKLIJKE VILLA, HIEP EEN VRIENDELIJKE VERPLEEGSTER ME UIT BED.



BUITEN STONDEN STRANDROLSTOELEN KLAAR.



MARLEEN DUNDE ME HELEMAAL VAN DE DIJK NAAR DE BRANDING.



IK KON ZELFS DE DEINING VAN HET WATER VOELEN.



IK WAS 52 EN VOOR HET EERST ECHT AAN ZEE. IK VOELDE ME VRIJ. IK HOOEDE ER BIJ.





**“De kracht
van nabijheid**

HOE ONDERSTEUNT IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE HET RAP OP STAPNETWERK?

Iedereen Verdient Vakantie biedt ondersteuning aan het netwerk van Rap Op Stap kantoren. In de vorm van jaarlijkse netwerkmomenten, ontdekkingtoers en allerhande publicaties. Bijkomende opleidingen zijn steeds vraaggestuurd: omgaan met privacygevoelige informatie, rechten en plichten van een vrijwilliger, toegankelijk taalgebruik, hoe gebruik ik social media om het kantoor te promoten... Dit jaar startte ook een dagboektraject voor de Rap Op Stapkantoren waarin alle medewerkers momenten delen die ze beleven in hun kantoor. Zo kan Iedereen Verdient Vakantie nog beter zijn ondersteuning afstemmen op de noden van de Rap Op Stap kantoren.

VORMINGSAANBOD

Iedereen Verdient Vakantie biedt een vormingsaanbod aan dat tegemoetkomt aan de vragen van de bemiddelingskantoren rond socio-technische vorming voor vrijwilligers en begeleiding van professionals met deze achtergrond. Concreet gaat het over een infosessie over hoe te werken met het boekingssysteem. Komen ook aan bod: inspiratiesessies over het belang van vakantie en hoe de psychologie achter armoede ervoor kan zorgen dat vakantie soms moeilijk is.

NETWERKMOMENTEN

Iedereen Verdient Vakantie organiseert regelmatig **vormingen en netwerkmomenten, regionaal en op Vlaams niveau**. Deze zijn meestal vraaggestuurd. Enkele voorbeelden van deze vormingen zijn: vrijwilligerswerk rechten en plichten, omgaan met vertrouwelijke informatie, hoe ga ik om met teleurstelling bij cliënten en buig ik deze om naar tevredenheid, Rap op Stap en sociale media ...



Iedereen Verdient Vakantie organiseert een aantal keren per jaar een **ontdekkingstoer** langs het aanbod. Om het rijke aanbod te leren kennen en om begeleiders te laten ervaren hoe ze hun doelpubliek warm kunnen maken voor een regio organiseren we studiereizen. Onbekend is onbemand. Begeleiders vertellen met meer enthousiasme en kennis over het aanbod dat ze met eigen ogen hebben gezien.



Voor algemene informatie over Iedereen Verdient Vakantie en de boekingsapplicatie zijn er **maandelijks infosessies** waarvoor elke medewerker van een bemiddelingskantoor zich mag aanmelden. Tijdens deze kennismakingssessie krijgen nieuwe sociale partnerorganisaties meer informatie over de werking van Iedereen Verdient Vakantie, over het aanbod en de boekingen. De eerste introductie om meteen aan de slag te gaan.

Nieuw aangesloten organisaties komen hier alles te weten over de werking en het aanbod. Organisaties die al langer lid zijn, kunnen nieuwe collega's laten kennismaken met het uitgebreide aanbod. Daarnaast gaat Iedereen Verdient Vakantie ook regelmatig ter plaatse om infosessies te geven. Hierbij wordt er op maat van de groep gewerkt. De inleving in de verschillende leefwerelden van mensen met drempels krijgt ook steeds een prominente plaats in de infosessie.

Verder worden er verschillende **methodieken** ontwikkeld en projecten opgezet om het netwerk aan Rap op Stapkantoren te verbinden en te ondersteunen.

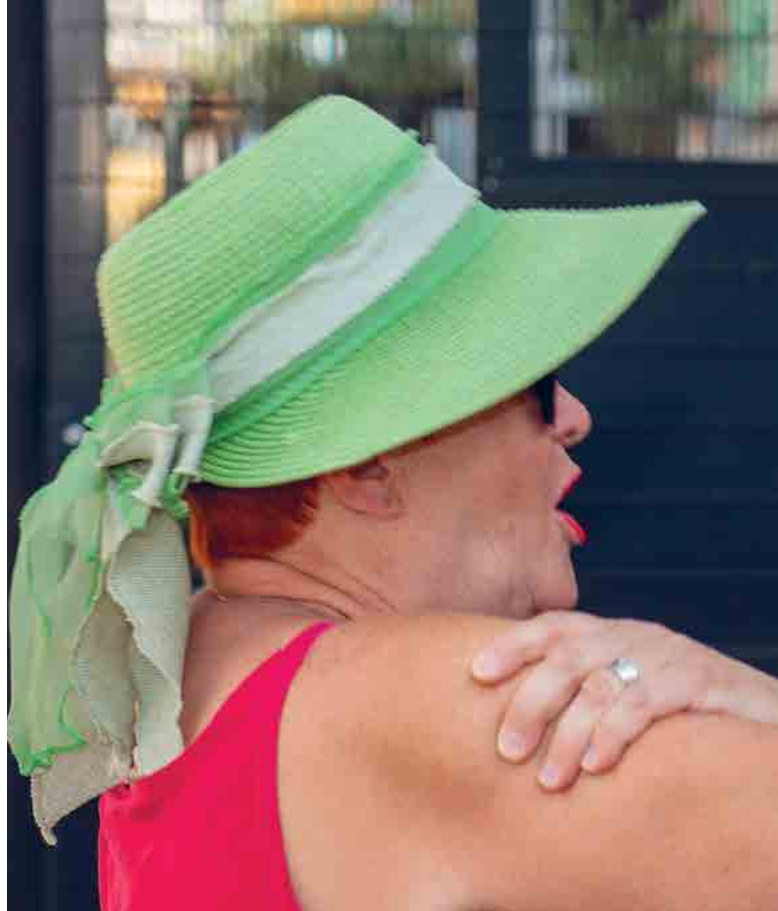


Vakantievaaardig is een reeks van inspiratiekaarten. Ze maken kiezen, plannen en onderweg zijn tot een feest en ze zorgen ervoor dat vakantiekiebels echte vakantieplannen worden. 49



'Onlangs ontmoette ik er een gezin dat droomde van een vakantie in Center Parcs. Ze keken in de brochure van Iedereen Verdient Vakantie, zagen de kostprijs en besloten dat vakantie niet binnen hun bereik lag. Ik stelde dan vragen over waarom ze naar Center Parcs wilden. En toen kwam het: ze wilden dat de kinderen zich konden amuseren, dat ze veilig konden spelen, dat ze konden zwemmen. Ze wilden graag samen in een huisje verblijven en als ouders ook een beetje ruimte hebben om te ontspannen. Toen zochten we in de gids naar andere mogelijkheden. Uiteindelijk gingen ze wel met vakantie, in de Lage Kempen in Limburg. Achteraf hoorde ik dat het heerlijk was.'

Mieke, Rap Op Stap Denderleeuw



“Vakantie en vrije tijd creëren een informele context waarin de mooiste momenten maar ook de moeilijke dingen van het leven voorbij kunnen komen.

De ongedwongenheid van deze ruimte opent reflectie- en leergelegenheden, waaruit verandering soms onverwacht tevoorschijn komt. Wanneer je het probeert te regelen of vast te pakken, dan glipt het zo weer weg.

MARIANNE, IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE



“Als ondersteuner van het grote Rap Op Stap netwerk heb ik met een groot aantal kantoren een nauwe band.

Dat is fijn want dan weet ik wat er leeft. Ook als ze vragen hebben, is de drempel klein voor medewerkers van Rap Op Stap om mij te bellen of te mailen.

CARINE, IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE

kaarten zetten je aan het denken en het doen, maar ook aan het praten. Je vindt opdrachten, tips en weetjes over het hele vakantie-traject. Van het motiveren tot het boeken, het organiseren en het thuiskomen. Vakantievaardig is gemaakt door en voor vakantieplanners. Maar ook en vooral voor al wie op vakantie gaat. Groot en klein, ver weg of dichtbij, met overnachting of op daguitstap, voor het eerst of met veel ervaring.



Er werden 62 **babbelbeelden** op kaartjes gezet voor evenveel toepassingen: om kennis te maken, om te associëren, om te verdiepen, om het ijs te breken, om een band te scheppen, om over na te denken, om te kletsen, om sfeer te scheppen, om te vragen of om te discussiëren. De beelden helpen het creatieve brein op weg. Je wil aan de slag met mensen. Je wil zaken bespreekbaar maken, dieper graven dan het evidente, een beetje animo in het team brengen, nieuwe

ideeën bedenken of de aandacht scherpstellen. Daar is creatief van de hak op de tak denken een goeie hefboom voor.

Er zijn veel kantoren die al een hele tijd open zijn en hopen ervaring hebben opgedaan. Op basis hiervan is het **werkschrift de Rap op Stapkijker** opgesteld. Het is een boekje vol tips en opdrachten om aan de kwaliteit van de werking te sleutelen. Het laat toe het eigen kantoor in het vizier te nemen en te zien waar het beter kan.

Scan, lees en ontdek
nog andere methodieken:



HET DAGBOEKTRAJECT

In januari 2019 startte Iedereen Verdient Vakantie samen met **Voices That Count** het **Dagboektraject op voor de Rap op Stapkantoren**. Met dit dagboektraject wil Iedereen Verdient Vakantie luisteren naar de vele mensen die zich inzetten in een Rap op Stapkantoor.

Via het dagboektraject kunnen alle medewerkers van Rap op Stap hun verhaal vertellen en reflecteren over de werking van hun kantoor. De veelheid aan verhalen maakt zichtbaar wat er leeft bij de Rap op Stapkantoren. Zo verwerft het netwerk van Rap op Stap en Iedereen Verdient Vakantie inzicht in de werking.

Elke medewerker van Rap op Stap - betaalde krachten en vrijwilligers - wordt uitgenodigd elke maand een verhaal, een anekdote of een moment te delen over iets dat is bijgebleven. Iets dat de medewerker heeft getroffen, iets dat hij of zij interessant vond, een persoonlijke reflectie, iets dat hij of zij wil aankaarten, iets dat wel eens in de verf gezet mag worden ... Het kan gaan over de interne werking, het contact met vakantiegangers, het aanbod, de samenwerking met collega's, een persoonlijk verhaal ... Na het opschrijven van het verhaal volgen nog enkele vragen die meer inzicht geven in de context van dat verhaal.



In 2019 verzamelen we de verhalen bij alle Rap op Stapkantoren. In 2020 gaan we aan de slag met de thema's die hieruit voortkomen. Uiteraard met de bedoeling om te leren en om onze ondersteuning optimaal af te stemmen op de noden van de kantoren.

PREVIEW

In juli 2019, een derde ver in het traject, zijn er al meer dan 100 verhalen ingediend. Het wordt duidelijk wat energie geeft aan medewerkers van een Rap op Stapkantoor:

Medewerkers ervaren persoonlijke groei door hun rol in het kantoor. Ze hebben meer sociaal contact, ze leren bij en hebben het gevoel erbij te horen.



"Mijn drijfveer is altijd willen helpen en goed doen. Elke week leer ik kleine dingen bij die me hierbij helpen, zoals eerst kijken bij de ongewenste mails. Ik vind het belangrijk dat ik weer wat geleerd heb."

Feedback van de gebruikers van het kantoor zorgt voor een enorme motivatie bij de medewerkers. Deze feedback is er in allerlei vormen: verhalen, foto's, kaartjes ...

"De mama was echt tot tranen geroerd omdat ze eindelijk eens met haar dochtertje weg kon en dan nog betaalbaar. Ze was ontzettend dankbaar en heel emotioneel. Ik kan je verzekeren dat het mij ook niet onberoerd liet. Het gaf mij zoveel voldoening dat ik deze vrouw en haar dochter kon helpen. Het maakt mij zelfs blij en gelukkig."



Mensen voor de eerste keer op vakantie helpen, zien de medewerkers als het openen van een gesloten deur.



"Te weten dat je zelf kan meewerken aan iets positiefs in deze voor hen zo zware periode geeft een goed gevoel. Als je dan nadien een bericht krijgt om je te bedanken dat het zo vlug ging, dan weet je weer waarvoor je het doet."

Figuur onder: hier nog beetje uitleg *Quibus sit enim essimossunt accae volorenatur modiandus volorem secabor epelit ex et eiuur, eatat pero ellore int esto corectiur mos explaut volupide ma volorem niscipi eniatiis nulpari busant.*



IN MIJN VERHAAL
VOELDE IK ME ...



Een kleine moeite voor de medewerker maakt een groot verschil voor de vakantieganger.

“De man kon niet geloven dat hij bij de uitstap kon aansluiten. Leuk om te zien dat we met kleine aanpassingen (rolstoel huren) iemand kunnen meenemen die zelf nooit dacht dat het zou lukken.”



De kop koffie en ruimte voor een informele babbel helpen connectie te maken met mensen.



“Tijdens mijn bezoek bij welzijnsschakel gaf ik uitleg over het Rap op Stapkantoor aan een jong koppel met kinderen. Daarna stuurde dit koppel me mails met vragen. In maart spraken ze mij aan om een boeking te doen. Mijn aanwezigheid zorgde ervoor dat ze de stap durfden zetten.”

A man with a beard and sunglasses, wearing a white t-shirt and khaki shorts, stands in a park. He is holding a black bag in his right hand. To his right, a child's hands are visible, holding onto a rope structure. The background shows a paved path, green hedges, and trees.





“Het valt me op dat de moeders niet zozeer voor zichzelf op zoek gaan naar vakantiemogelijkheden, maar voor hun kinderen.

Dat doen ze niet alleen om hun kinderen het plezier van een vakantie te gunnen, maar ook om hen het stigma te besparen om het kind van de klas te zijn dat niets te vertellen heeft als de school weer begint.

ANNELIES, RAP OP STAP DEINZE

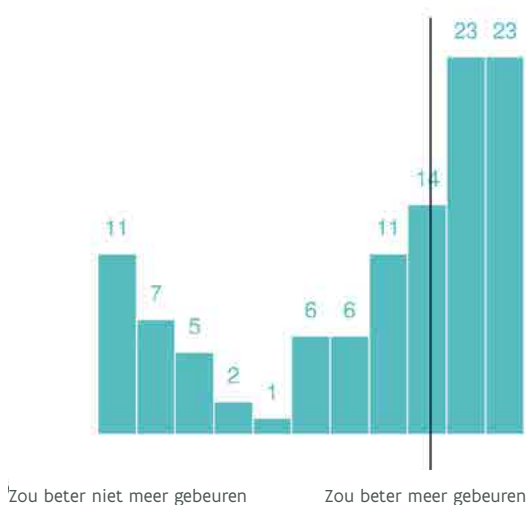
Het valt op dat in de verhalen heel vaak het woord ‘**kinderen**’ terugkomt. Medewerkers blijken extra gevoelig voor de vakantiekansen voor kinderen. Ook komen er veel eenoudergezinnen met kinderen langs in het kantoor.

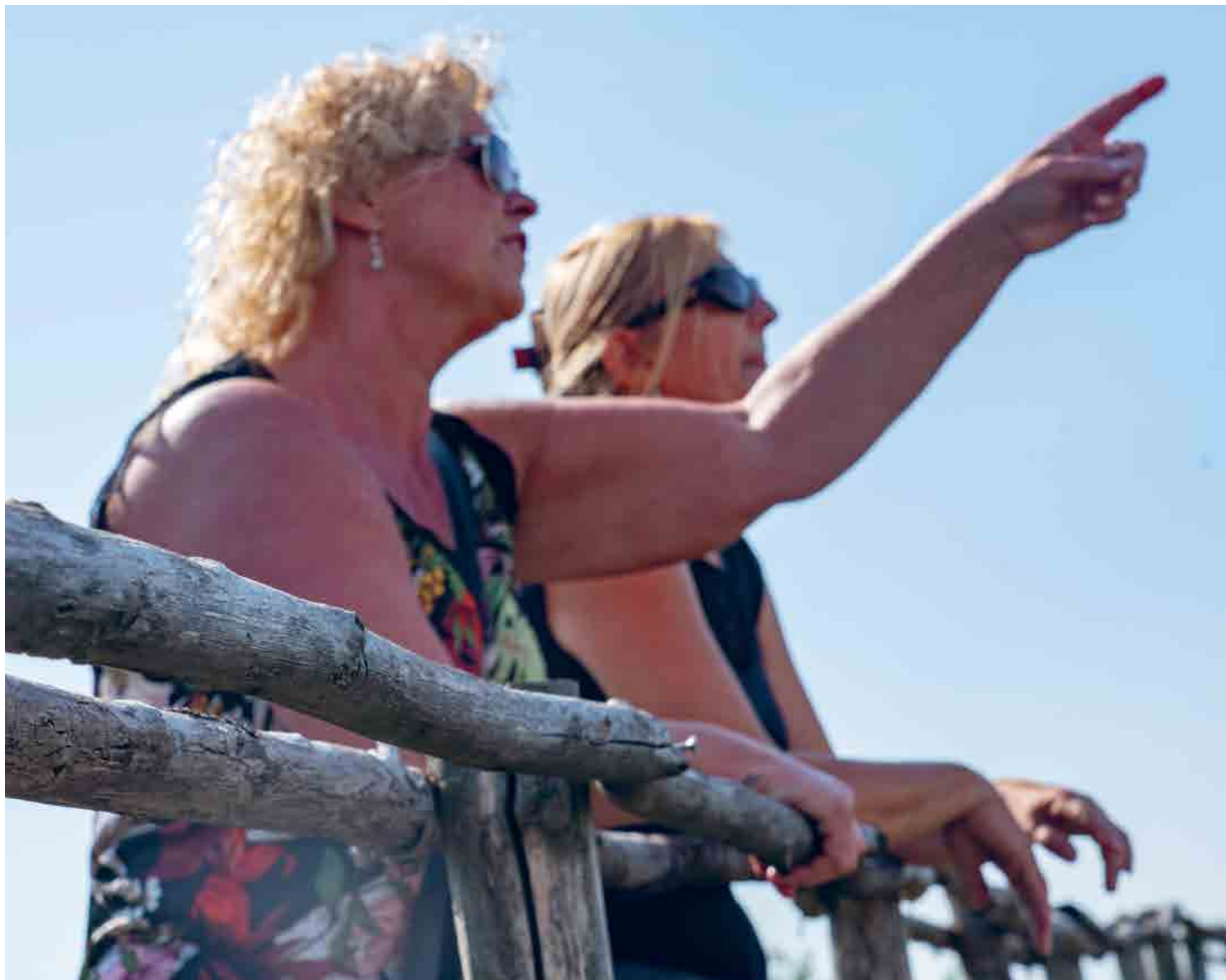
Op de vraag wat nodig is om de situatie in het vertelde verhaal te verbeteren, wordt maar zelden de **samenwerking onder collega’s** aangeduid. We leiden hieruit af dat het onder de teams goed zit en dat er een goede sfeer heerst onderling.

Het gros van de verhalen gaat over situaties waarvan de Rap op Stapmedewerkers willen dat ze **meer gebeuren**. Een voorzichtige aanname van dit resultaat? De medewerkers ervaren hun werk in het kantoor als iets positiefs en delen graag wat hen motiveert om als vrijwilliger of als professional te blijven doorgaan om vakantiewensen waar te maken.

Voorlopige grafiek

‘De situatie in mijn verhaal ... 2019





**“Waar willen we samen
meer van zien?”**

DROMEN, AMBITIES EN REFLECTIES BINNEN HET NETWERK VAN KANTOREN

Waar het enkele jaren geleden nog de uitdaging was om meer Rap Op Stap kantoren op te starten, ligt nu iets meer de nadruk op de ondersteuning aan deze kantoren. Om ze nog toegankelijker te maken voor een groter publiek. Dat neemt niet weg dat er nog veel blinde vlekken zijn in Vlaanderen waar een Rap Op Stap kantoor erg wenselijk is. We horen geluiden uit de sociale sector dat de werkdruk stijgt en het aantal collega's kleiner wordt. Ook hier kan Rap Op Stap een belangrijkere rol spelen. Als een organisatie start met Rap Op Stap biedt dit de kans om alle vrijetijdsvragen te stroomlijnen.

3 UITDAGINGEN

DE ONDERSTEUNING VERDER UITBOUWEN

Uit gesprekken met de kantoren blijkt heel duidelijk hoe cruciaal de ondersteuning vanuit Iedereen Verdient Vakantie is. Zeker bij de opstart, maar ook nadien. De medewerkers ervaren de samenwerking met Iedereen Verdient Vakantie als erg toegankelijk en bellen zonder schroom naar de bemiddelingscentrale als er vragen zijn.

Er blijkt wel nood aan **opleidingen op maat, aangepast aan de heterogene groep van vrijwilligers** (mensen met verschillende achtergronden). Hiervoor is het noodzakelijk om met vormingswerkers te werken die een expertise hebben in het begeleiden en opleiden van vrijwilligers in maatschappelijk kwetsbare situaties. Iedereen Verdient Vakantie werkt al samen met TAO-Armoede, Bind-kracht, Netwerk Tegen Armoede en soortgelijke organisaties. De mogelijkheid om deze organisaties in te zetten in het Rap op Stapnetwerk is nog niet geëxploreerd. Nog enkele onderwerpen waar een opleidingsnood zich manifesteert zijn: specifieke doelgroepenparticipatie verhogen, vrijetijdsoverconsumptie van doelgroepen, vereenvoudiging van systemen en regelgeving, peer coaching, coördineren van een lokaal partnernetwerk ... Goed luisteren naar de vragen en suggesties van de medewerkers levert nieuwe leerthema's op.

GOED GEÏNFORMEERDE VRIJWILLIGERS EN COLLEGA'S

Hoe zorgen we dat de mensen die een Rap op Stapkantoor uitbaten **alle mogelijkheden en afspraken kennen**? Hoe bereiken we meer medewerkers als de communicatie via nog een tussenpersoon vloeit? Het is belangrijk om een goede dienst te kunnen verlenen aan de vakantiegeangers, maar het valt niet zo eenvoudig te organiseren. Zeker omdat het vaak vrijwilligers zijn

die maar enkele uren per week (of zelfs per maand) in het Rap op Stapkantoor zijn, en voor wie het dus niet zo gemakkelijk is om naar inspiratiedagen of netwerkmomenten te komen. Iedereen is het erover eens hoe verrijkend die infomomenten en uitwisselingsfora zijn, maar niet iedereen geraakt er. Waarom is dat zo?

“En waar wij dan te weinig van weten, daarvoor kunnen we bij de maatschappelijk werkers terecht.

Maar omdat wij de geschiedenis van de mensen en hun ‘dossier’ niet kennen, kunnen wij met een meer onbevangen blik kijken. En dat is goed.’

PASCALE, RAP OP STAP KOEKELARE

Bestaat er een alternatief? Is er een andere manier te bedenken om de kennis over Rap op Stap achter de schermen te delen en te verspreiden? Meer lokale ontmoetingen?

Een van de voorstellen uit de kantoren is om meer kleinschalig overleg, bijvoorbeeld in de eigen streek, te organiseren. Zo hoeven mensen niet zo ver te reizen naar de inspiratiesessies, en kan er makkelijker iemand extra aansluiten.

Een ander voorstel: een welkomstpakket (op papier) maken voor elke nieuwe vrijwilliger. Daarin zit informatie over het belang van vakantie, over de principes van Iedereen Verdient Vakantie, over Rap op Stap ... Hebben ze dit pakketje doorgenomen, dan is de afspraak dat ze een half uurtje bellen met iemand van Steunpunt

Vakantieparticipatie om mogelijke vragen te bespreken en/of gewoon al eens kennis te maken.

GROTERE TOEGANKELIJKHEID

Meer openingsuren of contacturen

De meeste Rap op Stapkantoren zijn maar één dag per week geopend (25 van de 37). Je moet je bezoek dus goed kunnen plannen. Kan je boeking niet meteen bevestigd worden, dan moet je een tweede keer langsgaan, en dat is dan meteen een week later. Dat maakt het soms moeilijk. Die beperkte openingsuren worden dan toch als een extra drempel ervaren. Een opvolgmoment per telefoon of mail naast een fysiek openingsmoment zou al veel kunnen opvangen. Dit (digitaal) openingsmoment kan ook verzorgd worden door een vrijwilliger.

Outreaching werken

Al is het kantorennet sterk uitgebreid, toch zijn er nog veel gemeenten waar geen Rap op Stapkantoor in de buurt is. Op die plaatsen waar er wel een kantoor is, bereik je maar een deel van de rechthebbende vakantiegangers, omdat elk kantoor zijn eigen publiek heeft. Daarom is het belangrijk dat medewerkers van een Rap op Stapkantoor ook de boer opgaan om in eigen gemeente de mutualiteit, het OCMW en andere verenigingen te betrekken.



“Tevreden gezichten verlengen je leven.

Vakantie-ervaringen kunnen helpen om je
vertrouwen te herstellen.



Er beweegt veel in de Rap op Stap kantoren overal in Vlaanderen. Er is goesting en fierheid, veel energie om mensen op weg te helpen naar een deugddoende vakantie. Enkele jaren geleden was de vraag nog: Hoe zorgen we dat er meer kantoren komen? Deze vraag is inmiddels om twee redenen niet de meest prioritaire. Een eerste reden is dat Iedereen Verdient Vakantie niet actief op zoek moet naar meer kantoren. We zien dat het bestaande netwerk de buurtgemeenten en -organisaties spontaan besmetten. Gemeenten en organisaties nemen zelf contact op. Het concept heeft bekendheid verworven.

Een tweede reden is dat er nu vooral ingezet moet worden op de kwaliteit van de kantoren, eerder dan op de hoeveelheid. Het blijft wel ons doel om uiteindelijk in elke gemeente een Rap op Stapkantoor te hebben. Dat is de manier om iedereen toegang te verschaffen tot vrije tijd en vakantie. Nabijheid helpt in het aanpakken van participatiedrempels.

Met het dagboektraject hoopt Iedereen Verdient Vakantie de ondersteuning nog beter af te stemmen om de kwaliteit van de kantoren te verhogen. Met het dagboektraject hoopt Iedereen Verdient Vakantie de ondersteuning nog beter af te stemmen om de kwaliteit van de kantoren te verhogen.

REFLECTIES

ONDERSTEUNING

Nu het aantal kantoren maar blijft groeien, voelt de netwerkverbinder bij Iedereen Verdient Vakantie dat het contact behouden met alle kantoren zeer moeilijk is.

Om verschillende redenen:

Verloop van personeel en vrijwilligers: de persoon met wie het opstartgesprek begon, neemt een andere job aan. Het werk wordt wel verdergezet maar de link met Iedereen Verdient Vakantie gaat verloren. Er wordt ook niet teruggekoppeld dat iemand anders het kantoor leidt.

De aanzet om **Vlaamse en regionale netwerkmomenten** te organiseren is er steeds. Maar als er geen incentive aan verbonden is, komt er zeer weinig respons op de uitnodiging. Met incentive bedoelen we een aantrekkelijk toeristisch aanbod. Een verplichting om minstens een keer per jaar aanwezig te zijn zou het netwerkgevoel al heel erg versterken.



In de Floreal in Blankenberge ontmoette ik drie begeleiders van een OCMW die met een groep op uitstap waren. Vakantie mogelijk maken voor mensen in armoede benaderden ze gewoon als een taak zoals de andere taken. Doordat ik hen vragen stelde over de betekenis ervan, konden ze er met meer afstand naar kijken. Daardoor ontdekten deze begeleiders het belang van wat ze doen. Ik heb het zelf ook ervaren. Toen wij in ons team ontdekten dat we meer doen dan vakantie mogelijk maken, is mijn manier van werken verrijkt. We delen nu het besef dat we met ons werk mensen in hun waardigheid zien en herstellen. Ik zie hoe wij mensen kansen geven om ervaringen op te doen die hun leven kunnen veranderen. Dát weten en van daaruit handelen maakt een wezenlijk verschil.

Gudrun, Netwerkverbinder Iedereen Verdient Vakantie

Nood aan herhaling: door de inzet van doelgroepvrijwilligers en het verloop van personeel in een Rap op Stapkantoor is er nood aan het regelmatig herhalen van de algemene informatie over de boekingssystemen.

Kleine **promotionele hulpmiddelen** kunnen een wereld van verschil maken: een banner of beachflag voor de herkenbaarheid van het kantoor of een poster met het logo van Rap op Stap, een herkenningsteken dat kantoormedewerkers kunnen dragen (sjaaltje, pin ...). De logistieke verdeling en opvolging is niet altijd evident vanuit Brussel. De kantoren kennen de mogelijkheden niet altijd of de mogelijkheden gaan in de veelheid aan informatie verloren. Een helder overzicht met het ‘aan te vragen materiaal’ kan een oplossing bieden.

Wat steeds terugkeert bij nieuwe kantoren is de nood om ondersteuning te krijgen bij het uitbouwen van een netwerk binnen de lokale context om de toeleiding te stimuleren. Je zou denken dat dit niet het geval is bij kantoren ingebed in het sociaal huis. Maar niets is minder waar. Elk kantoor worstelt hiermee. Het zou fijn zijn als vanuit Iedereen Verdient Vakantie hierop meer kan worden ingezet.



“Onze band wordt rijker.

Praten over en plannen maken voor vakantie helpt om de mens achter de vakantieganger te leren kennen.

FINANCIËLE ONDERSTEUNING

Vanuit Vlaanderen bestaat er geen financiële ondersteuning voor Rap op Stapkantoren. Er is wel bevraagd waar een subsidie een verschil zou kunnen maken:

De **belangrijkste ondersteuning** voor een bemiddelingskantoor zou de loonkost voor een beroepskracht zijn die de uitbouw van de werking ondersteunt. Dit houdt o.a. de coaching van vrijwilligers en de administratieve verplichtingen in. Maar er gaat ook veel tijd naar het overleg met lokale partners, bijvoorbeeld over het onderhandelen van de prijzen. Dit is een opdracht die niet altijd door vrijwilligers kan uitgevoerd worden.

Daarnaast is er nood om te investeren in de **professionalisering van materialen**: computer, printer, inktpatronen, betaalterminals, registratiesystemen, met andere woorden in de logistieke benodigheden van een reisbureau.

WAT BRENGT HET NIEUWE DECREET IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE VOOR RAP OP STAP?

We bevroegen op welke manier een erkenning op Vlaams niveau een hefboom kan betekenen voor ondersteuning op regionaal of gemeentelijk niveau.

De volgende hefbomen werden geïdentificeerd:

Eén loket

Op lokaal niveau is er vaak een versnippering aan diensten en initiatieven binnen de vrijetijdsparticipatie. Een geïntegreerd breed onthaal kan een meerwaarde zijn voor de doelgroepen, maar kan ook de onafhankelijke initiatieven onder druk zetten. Het huidige Rap op Stapmerk kan gebruikt worden om al deze diensten en initiatieven onder één vlag te brengen. Dit zorgt voor één duidelijk en herkenbaar infopunt voor de doelgroepen.

Positief beeld

Iedereen Verdient Vakantie en alle partners binnen het netwerk maken van sociaal toerisme een hoogkwalitatief en positief product. De stijl en publicaties ademen vakantiesfeer en professionaliteit uit. Dit heeft een nieuwe kwaliteitsstandaard gezet op hoe sociale dienstverlening en vrijetijdsparticipatie in de markt gezet kan worden. Het helpt om lokale besturen, welzijnspartners en andere lokale actoren die willen inzetten op vrijetijdsparticipatie warm te maken voor het concept. Het trekt ook de aandacht weg van de soms negatieve perceptie van sociale dienstverlening en geeft in de plaats een positief beeld van vakantie.



Goodwill formaliseren

Op dit moment werken de meeste bemiddelingskantoren op basis van de goodwill van het lokale bestuur. Een erkenning op Vlaams niveau zou een hefboom kunnen zijn om deze goodwill te formaliseren en zou de uitbouw van Rap op Stap sterk kunnen ondersteunen.

11 jaar Rap op Stap

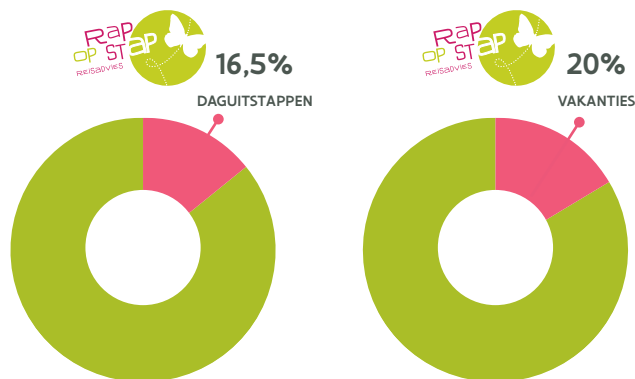
Het is 11 jaar geleden dat het eerste Rap op Stapkantoor startte. Al snel bleek de methodiek voor alle partijen de deur naar vrijetijds- en vakantieparticipatie wijd open te zetten. De herkenbaarheid van het label voor de gebruikers en de inrichters krijgt steeds meer gewicht.

Omdat ook partners als Demos vzw en Publiq de term Rap op Stap standaard vermelden in hun gesprekken met lokale besturen, merken we dat de term sterk ingeburgerd is geraakt. Het is geen kwestie meer van Rap op Stap bekend te maken. Lokale besturen beslissen nu zelf of het concept iets is wat aansluit bij hun droom rond vakantie en vrije tijd in de gemeente. Nog meer dan vroeger is het aan ons om te benadrukken waarom wel.

“Heerlijk en zorgeloos. Al is vakantie meer dan dat.

Vakantie is een proces. Je ontdekt dingen die je later een plek kan geven in je leven. Je ontdekt hoe ontspanning voelt en je leert hoe je in die zone kan geraken. Je geniet van kleine dingen, van je overgeven aan de flow. Vakantie is rekening houden met de mensen die met je meegaan. En ruimte nemen om na te denken over de mensen die belangrijk zijn in je leven. Op en na vakantie groeit waardering voor jezelf, wat je kunt en wat in je leven van waarde is.

PASCAL GELDERS, ASSISTANT SALES BUSINESS SOLUTIONS BELGIUM
VOOR CENTER PARCS & SUNPARKS



Aantal boekingen 2018. De 80 Rap Op Stap kantoren (goed voor 4% van het aantal partners) boekten respectievelijk 16,5% en 20% van de daguitstappen en vakanties. Het volledige netwerk bestaat uit 1900 organisaties.



Groeiend takenpakket, slinkend personeelsbestand

Jaarlijks stijgt het aantal vakantiegangers die gebruik maken van het kortingsaanbod via Iedereen Verdient Vakantie. Dat is dankzij de bijna 2000 sociale organisaties die ook uitstappen en vakanties willen aanbieden aan hun leden. Tegelijkertijd zijn er steeds meer geluiden uit de sociale sector dat de werkdruk stijgt. Door een groeiend takenpakket en een slinkend personeelsbestand, kunnen begeleiders in sommige organisaties niet meer de tijd nemen om een vakantie van a tot z door te spreken met hun cliënteel.

In dat geval is het zeer dankbaar dat vakantiegangers al in 80 gemeenten terecht kunnen in een Rap Op Stap kantoor. De reden waarom we initieel de methodiek oppikten en ondersteunden is omdat Rap op Stap gebruikers ruimte biedt om op maat geholpen te worden zonder een lidmaatschap. Het kantoor ademt vakantie uit en geen zorg. Er is koffie en gezelligheid. En vooral, ruimte voor een babbel. We zien dat de Rap op Stapkantoren verhoudingsgewijs veel meer vakantieboekingen doen dan andere organisaties.

Deze percentages zijn indrukwekkend en van grote betekenis voor Iedereen Verdient Vakantie.

Het totaal aantal aanvragen in 2018 bij VRIJUIT (het vroegere Fonds Vrijetijds participatie) was 3.567. Daarvan werden 1.826 aanvragen door Rap op Stapkantoren ingediend, oftewel 51,2% van alle reservaties bij het Fonds Vrijetijds participatie.

Tijdens vormingsmomenten is het gevoelig zijn voor en wegwerken van de drempels een centraal thema. Deel uitmaken van het Rap op Stapnetwerk maakt de medewerkers ook steeds gevoeliger voor deze drempels. Door de opleidingen leren de medewerkers ook steeds beter hoe deze drempels weg te werken en dragen ze het recht op vrije tijd en vakantie uit.

Hoe zou het zijn als iedereen terecht kan in een gastvrij Rap Op Stap kantoor dichtbij huis? Of stel dat het in toekomst ook een plek zou zijn waar je terecht kan met je vragen wanneer je in de buurt op vakantie bent.. De Rap Op stap praktijk vandaag creëert een vruchtbare bodem voor ideeën en engagement in de toekomst. Ondersteuning in verschillende vormen is blijvend nodig. Want iedereen verdient vakantie.

Met dank aan

We willen een aantal mensen bedanken, voor de bijdrage aan deze publicatie en voor het engagement binnen het netwerk Rap op Stap.

Rein Meus, beleidsmedewerker Iedereen Verdient Vakantie, voor de verschillende interviews met Rap op Stapmedewerkers en het naslagwerk hierover in het kader van het decreet Iedereen Verdient Vakantie.

Carine Geboers, netwerkverbinder Iedereen Verdient Vakantie, die het netwerk Rap op Stap op een hartelijke en professionele manier ondersteunt. Ook alle andere medewerkers van Iedereen Verdient Vakantie, om de vragen van de toeleiders met zorg te behandelen.

Alle lokale besturen en beroepskrachten, om het recht op vakantie kracht bij te zetten en om lokaal het belang van vrije tijd en toerisme te onderstrepen.

Alle vrijwilligers, dankzij deze groep mensen groeit de toeleiding naar het vakantie-aanbod en worden vakantiegangers met de glimlach verder geholpen.

Horizont vzw, voor het pionieren. Na het grote succes van de eerste Rap op Stapkantoren in Limburg verspreidde Toerisme Vlaanderen deze good practice in heel Vlaanderen.

Stephanie Thybaert en Eddy Beuten, voormalige ambassadeurs Rap op Stap. Om het verhaal te verspreiden en Rap op Stap mee op de kaart te zetten.

Katia Van Belle, voor de ondersteuning tijdens de verschillende ontmoetingsmomenten binnen het netwerk en voor de ontwikkeling van de methodiek 'Rap op Stapkijker'.

David Talloen en Eddy Couckuyt voor de uitrol in de provincie Oost-Vlaanderen. De vrijgemaakte middelen en ondersteuning zorgen voor een enorme groei in het aantal kantoren in deze provincie.

De partners **Demos vzw**, **Publiq** en **VRIJUIT**, voor de fijne samenwerking. Samen werken we aan de mooie verhalen. En ook aan de moeilijke, geboeid en vastberaden.



COLOFON

Om meer mensen te bereiken of om dichterbij mensen te komen die geen lid zijn van een organisatie werd ingezet op het **opstarten en uitbouwen van Rap op Stapkantoren**. Verschillende kantoren zijn al een hele tijd open en hebben hopen ervaring opgedaan. Gepassioneerde beroepskrachten en vrijwilligers uit de Rap op Stapkantoren zorgen voor een **zorgzame toeleiding** naar het toeristisch aanbod. Via netwerkmomenten, bezoeken en infosessies trachten we hen op maat te ondersteunen. Uit verhalen van Rap op Stapmedewerkers proberen we te versterken wat al goed werkt en initiatieven te nemen waar dingen nog beter kunnen.

2019 © Alle rechten voorbehouden. Voel je vrij om wat je hebt gelezen verder te vertellen, maar vermeld deze bron.
D/2019/5635/23/1

V.U. Peter De Wilde

Tekst: Anneleen Adriaenssens, Rein Meus, Carine Geboers,
Marianne Schapmans en Gudrun Willems

Redactie: Cat Calcoen

Vorm: info@lloot.be

Beeld: Robert Boons, Hanne Ninclaus, Unsplash, Toerisme Vlaanderen

Illustraties: Nathalie Carpentier, Katrien Davans, Eva Mouton

NETWERK IEDEREEN VERDIENT VAKANTIE

Grasmarkt 61, 1000 Brussel | T 02 504 03 91
info@iedereenverdientvakantie.be

