



Drempelmeter

Je start met een proces om de betrokkenheid van jouw gebruiker te vergroten. Zo werk je aan een toegankelijk aanbod voor iedereen.



Wat kan dit instrument voor jou doen?

Deze drempelmeter biedt jou ondersteuning bij het in beeld brengen van de toegankelijkheid en de diversiteit van jouw werking. Het geeft je de kans om nieuwe ideeën op te doen en andere partnerorganisaties te ontdekken. Daarbovenop bieden we jou ondersteuningstrajecten op maat aan.

De rode draad is steeds de betrokkenheid van de gebruiker, met specifieke aandacht voor mensen in kwetsbare posities.

Kies jouw focus.

- Ik vul de volledige meting in. Dat geeft mij een volledig beeld van onze werking.
- **Onderdeel 1: Beschrijven van de gebruiker.** Steeds nodig om in te vullen.
- Ik kies om eerst te focussen op **onderdeel 2: betrokkenheid van de gebruiker.** De gebruiker aan het woord laten is belangrijk. Hoe zet je in op participatie van mensen in kwetsbare posities?
- Ik kies om eerst te focussen op **onderdeel 3: Betrokkenheid en draagvlak in de eigen organisatie en bij partners.** Hoe samen met de betrokkenen dit proces aangaan?
- Ik kies om eerst te focussen op **onderdeel 4: Screenen van eigen drempels.** Hoe verlagen jullie de drempels die de gebruiker tegenkomt als hij gebruik wil maken van het aanbod?

Dit moet je nog weten voor je aan de slag gaat:

1. Hou er rekening mee dat je niet alles meteen kunt invullen en soms eerst moet **onderzoeken** of **navragen**.
2. Laat je niet afschrikken als je vaak 'nee' of 'niet van toepassing' invult. **Ieder antwoord is waardevol**.
3. **Werken aan toegankelijkheid is een proces**. De meting helpt om een beeld te krijgen van de huidige situatie. Proficiat! Je hebt de eerste stap gezet met het invullen van deze meting.
4. Wil je graag **ondersteuning** bij het invullen en analyseren van de meting. Dat kan!
 - a. De **participatiemedewerker** van de stad Hasselt kan jou hierbij ondersteunen.
 - b. De **focusgroep** kan jou ook extra advies geven bij de meting. De focusgroep is opgericht als expertisegroep voor de ontwikkeling van de drempelmeter. Deze groep van sleutelfiguren en ervaringsdeskundigen biedt ondersteuning bij verdere stappen.



Wat kom je tegen tijdens deze meting.

Woord



Woorden met een lijn onder:
Als je hier op klikt, krijg je extra uitleg bij het woord.

Als je dit ziet, kan je doorklikken naar de materialenbox. Je vindt er theorieën, stappenplannen, methodieken en goede praktijken.

Dit document kan je hier downloaden. Door in de juiste inhoudstabel op het juiste hoofdstuk te klikken, ga je naar de juiste informatie.



Als je dit ziet dan deelt een ervaringsdeskundige graag zijn ervaring en neemt hij jou mee in de gevoelswereld van mensen in armoede. Dit is **geen algemene regel**. Iedereen is uniek en heeft zijn eigen waarden, normen, gevoeligheden, wensen en krachten. Er is maar één gouden regel en dat is in dialoog gaan.

Deze 4 knopjes verwijzen naar de 4 delen van de drempelmeter.
Zo kan je op elk moment naar een ander deel navigeren.



Start meting!

Maar sla dit document eerst op via Bestand > Opslaan als... Zo gaat er geen informatie verloren en vind je het document meteen terug op jouw computer.

Deel 1: beschrijven van de gebruiker



Twee belangrijke begrippen door de meting:

Eigen gebruiker: De eigen algemene doelgroep waarvoor jullie werken en die gebruik maken van jullie aanbod.

Mensen in kwetsbare posities: Daarnaast vragen we ook specifiek naar het bereiken en betrekken van mensen in kwetsbare posities binnen de groep 'eigen gebruikers' waarvoor jullie werken.

1. Omschrijf waar je deze meting op wil toepassen

2. Omschrijf jouw eigen gebruiker* voor wie dit aanbod bedoeld is

< ga terug

ga verder >



Deel 2: betrokkenheid van de gebruiker

1. Bereik je mensen in kwetsbare posities? (Je checkt zo of mensen in kwetsbare posities gebruik maken van het aanbod. De vraag focust niet op het aantal mensen in kwetsbare posities.)

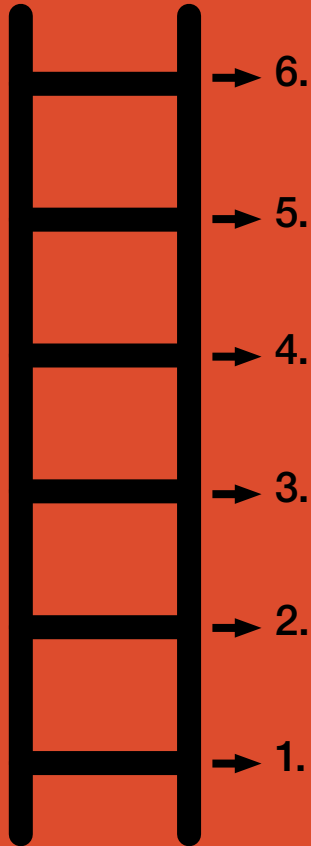
Duid aan wat van toepassing is.	Maken mensen in kwetsbare posities gebruik van het aanbod?
▶ Mensen in armoede . (Indicator cultuursector: verhoogde tegemoetkoming)
▶ Mensen met een migratieachtergrond
▶ Personen met een handicap : Fysieke handicap, mentale handicap, visuele en auditieve beperking, Chronische ziekte
▶ Andere doelgroepen waarop je wil focussen (senioren, eenzamen, kinderen, jongeren,...)
▶ Is er aandacht voor het streven naar evenwichtige man/vrouw verhouding	ja nee n.v.t.

2. Hoe doen jullie kennis op over mensen in kwetsbare posities? (Je gaat na naar welke informatie je vooral op zoek bent en op welke manier. De betrokkenheid van de doelgroep is een belangrijk element.)

We zoeken info over mensen in kwetsbare posities
([referentiekaders](#), denkwijze, drempels, communicatie,..)

- ▶ Via eigen buikgevoel
- ▶ Via statistiek, opgelegde indicatoren of criteria
- ▶ Via literatuur of actualiteit
- ▶ Via vorming
- ▶ Door naar mensen toe te gaan en hen te bevragen (uitleg en theorie/gluren bij de burens/outreaching werken)
([outreaching werken](#))
- ▶ Door het betrekken van gebruikers
- ▶ Door het betrekken van partners en ervaringsdeskundigen.
- ▶ Andere toepassingen

De participatieladder



De verschillende vormen van [participatie](#) worden als **niveaubepaling** op een ladder geplaatst. Je kan eigen acties op een niveau plaatsen. Per actie dien je te bepalen welke vorm het meest geschikt is.

1. **Deelname:** diverse gebruikers nemen deel aan de actie. (zet in op toeleiding/bekendmaking)
2. **Informereren:** gebruikers worden geïnformeerd over de werking, actie, project.
3. **Raadplegen:** gebruikers worden bevroegd en geraadpleegd. Hun mening wordt gevraagd. Terugkoppeling is vrijblijvend.

4. **Adviseren:** gebruikers geven advies, hun mening, hun idee. Dit wordt meegenomen in de verdere uitwerking. Terugkoppeling is onderdeel van het proces.

5. **Coproduceren:** gebruikers worden ingezet om een werking mee vorm te geven via samenwerking. Ze nemen een actieve rol op.

6. **Zelfbeheer:** gebruikers beslissen (mee). Zij hebben veel verantwoordelijkheid.

Betrekken jullie de eigen gebruiker bij de werking en heb je aandacht voor mensen in kwetsbare posities? In de volgende vragen gaan we na of jullie actie ondernemen op de verschillende treden van de participatieladder.

3. Hoe worden **potentiële gebruikers doorverwezen/aangesproken** om deel te nemen aan jullie werking, project, evenement? (Deze vraag checkt of jullie extra inspanningen doen om aanbod tot bij de gebruikers te brengen.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we trekken zo gebruikers aan. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Worden doorverwezen door andere partners. We zetten in op bekendmaking bij partners	
▶ Doen jullie een voorstelling bij verenigingen die de doelgroep wel bereiken?	
▶ Doen jullie mee aan activiteiten van verenigingen, die wel de doelgroep bereiken?	
▶ Via persoonlijk contact (aan huis) maken we ons aanbod bekend.	
▶ Maken jullie gebruik van sleutelfiguren/ambassadeurs om de stap naar de werking kleiner te maken?	
▶ Andere?	

(vervolg vraag 3)

In welke mate hebben jullie via deze acties de mensen in kwetsbare doelgroep bereikt?

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ Mensen in armoede						
▶ Mensen met een migratieachtergrond						
▶ Personen met een handicap						
▶ Andere?						

4. Hoe informeer je de eigen gebruiker over het aanbod en heb je aandacht voor mensen in kwetsbare posities? (Je gaat na of je de doelgroepen bereikt via de gebruikte informatiekkanalen. Zo analyseer je of de juiste kanalen gebruikt worden.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, zo informeren we de gebruiker. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
Papier	
▶ Nieuwsbrief op papier	
▶ Affiche	
▶ Brief	
▶ Andere	
Digitaal	
▶ Social media	
▶ E-mail	
▶ Website	
▶ Digitale nieuwsbrief	
▶ Andere	

(Vervolg vraag 4)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, zo informeren we de gebruiker. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
Outreaching/persoonlijk contact	
▶ Tijdens persoonlijk gesprek	
▶ Gericht telefoongesprek	
▶ Persoonlijke SMS	
▶ <u>Huisbezoek</u>	
▶ Bezoek aan netwerk van de gebruiker (bv: vereniging)	
▶ Andere?	

In welke mate bereiken jullie mensen in kwetsbare posities via de gebruikte infokanalen?

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ Mensen in armoede						
▶ Mensen met een migratieachtergrond						
▶ Personen met een handicap						
▶ Andere?						

5. Bevraag je de eigen gebruikers over het aanbod? (Bij de volgende stappen in de participatieladder is het bevragen van de doelgroep belangrijk. Volgende vragen toetsen hoe je de gebruiker aan het woord laat en wat er met de input gebeurt.)

Duid aan wat van toepassing is.	ja	nee
▶ Bevraag je de eigen gebruikers over het aanbod?		

Indien 'nee', wat is de reden?

Duid aan wat van toepassing is. (leg uit indien mogelijk)	
▶ Je weet niet hoe
▶ Geen tijd/ruimte om te focussen
▶ Geen draagvlak in organisatie
▶ Andere?

6. Hoe wordt de gebruiker bevestigd en heb je aandacht voor mensen in kwetsbare posities? (Bekijk de manier waarop jullie dit doen en wie jullie bereiken. Analyseer of dit de juiste bevestigingstechnieken zijn.)

Duid aan wat van toepassing is.	We bevestigen zo de gebruikers. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Vragenlijst digitaal	
▶ Vragenlijst op papier	
▶ Inspraakgroepen / focusgroepen	
▶ Individueel gesprek	
▶ Telefonische bevestiging	
▶ Andere?	

In welke mate krijgen jullie reactie van mensen in kwetsbare posities?

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ Mensen in armoede						
▶ Mensen met een migratieachtergrond						
▶ Personen met een handicap						
▶ Andere						

7. Is de gebruiker vertegenwoordigd in de overlegstructuur van jouw organisatie? (Een goede manier om gebruikers aan het woord te laten is hen te betrekken bij overlegstructuren.)

Duid aan wat van toepassing is.	ja	nee
▶ Is de gebruiker vertegenwoordigd in de overlegstructuur van jouw organisatie?		

Indien 'nee', wat is de reden?

Duid aan wat van toepassing is. (leg uit indien mogelijk)	
▶ Je weet niet hoe
▶ Je weet niet waarom
▶ Geen tijd/ruimte om erop te focussen
▶ Geen draagvlak in organisatie
▶ Andere?

8. In welke overlegstructuren is de eigen gebruiker vertegenwoordigd en zijn hierin ook mensen in kwetsbare posities vertegenwoordigd? (Je krijgt een beeld van de vertegenwoordiging van kwetsbare doelgroepen in de verschillende overlegstructuren in de organisatie. Je analyseert of dit haalbaar is in de eigen organisatie.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, de eigen gebruiker is vertegenwoordigd. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Algemene vergadering	
▶ Dagelijks bestuur	
▶ Raad van bestuur	
▶ Vrijwilligersoverleg	
▶ Gebruikersraad	
▶ Andere?	

In welke mate bereiken jullie mensen in kwetsbare posities met de gebruikte infokanalen?

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ Mensen in armoede						
▶ Mensen met een migratieachtergrond						
▶ Personen met een handicap						
▶ Andere?						

9. Krijg je **input** van de eigen gebruiker en kan je ermee aan de slag gaan? (Met de input moet iets gebeuren, dit om schijnparticipatie te vermijden. Analyseer in welke mate je aan de slag gaat met de ideeën, opmerkingen, kritieken van de gebruiker.)

Duid aan wat van toepassing is.	ja	nee
▶ Krijg je input van de eigen gebruiker en kan je ermee aan de slag gaan?		

Indien 'nee', wat is de reden?

Duid aan wat van toepassing is. (leg uit indien mogelijk)	
▶ Je krijgt geen signalen
▶ Je krijgt signalen maar weet niet hoe je ermee aan de slag kan gaan
▶ Geen tijd/ruimte om ermee aan de slag te gaan
▶ Geen draagvlak in organisatie
▶ Andere?

10. Wat doen jullie met de input van de eigen gebruiker (Je krijgt een overzicht van de acties die jullie ondernemen na de input van de doelgroep. Analyseer hoe je dit best aanpakt in de organisatie om **schijnparticipatie** te vermijden)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, wij zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Registreren	
▶ Bespreken in overlegorganen	
▶ Resultaat terugkoppelen naar de gebruiker	
▶ We passen ons aanbod aan	
▶ Andere?	
Praktijkvoorbeelden (sterktes en knelpunten) en/of opmerkingen		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

11. Neemt de gebruiker een actieve rol op binnen de werking?

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Ze beslissen mee (als lid van gebruikersraad , of werkgroep of eenmalig)	
▶ Ze organiseren mee en geven vorm aan de activiteiten	
▶ Nemen een uitvoerende rol op tijdens de activiteiten (als vrijwilliger of lid)	
Praktijkvoorbeelden (sterktes en knelpunten) en/of opmerkingen		
.....		
.....		
.....		

In welke mate nemen mensen in kwetsbare posities een rol op binnen de werking?

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ Mensen in armoede						
▶ Mensen met een migratieachtergrond						
▶ Personen met een handicap						
▶ Andere?						



Deel 3: Betrokkenheid en draagvlak in eigen organisatie en bij de partners

2. Wie is intern betrokken bij het invullen van deze vragenlijst? (De vragenlijst is onderdeel van het proces. Ga na wie best geïnformeerd en/of betrokken wordt bij het invullen van deze vragenlijst.)

Vul in wat van toepassing is.	Wie is betrokken?		Wie moet betrokken zijn maar is dit nog niet?
	Geïnformeerd	Mee invullen van de vragenlijst	
▶ Directie
▶ Leidinggevenden
▶ Rechtstreeks betrokken medewerker
▶ Onrechtstreeks betrokken medewerker
▶ Andere?
Praktijkvoorbeelden (sterktes en knelpunten) en/of opmerkingen			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			

3. Wie is intern betrokken bij dit proces om in te zetten op de **betrokkenheid** van de gebruiker en de **toegankelijkheid**? (Je krijgt een overzicht van de mate van betrokkenheid en de rollen die er opgenomen worden in de organisatie. Analyseer of de rollen goed verdeeld zijn en wie nog betrokken moet worden).

Vul in wat van toepassing is. Heb je al mensen in gedachte? Noteer ze alvast.	Wie is betrokken?		Wie moet betrokken zijn maar is dit nog niet?	n.v.t.
	geïnformeerd	rol opgenomen		
Directie			
Leidinggevenden				
1.	
2.	
3.	
4.	
Rechtstreeks betrokken medewerkers				
1.	
2.	
3.	
4.	

(Vervolg vraag 3)

Vul in wat van toepassing is. Heb je al mensen in gedachte? Noteer ze alvast.	Wie is betrokken?		Wie moet betrokken zijn maar is dit nog niet?	n.v.t.
	geïnformeerd	rol opgenomen		
1.	
2.	
3.	
4.	
Externe partners				
1.	
2.	
3.	
4.	
Andere?				
Praktijkvoorbeelden (sterktes en knelpunten) en/of opmerkingen				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				

4. Zijn [ervaringsdeskundigen](#) in [kwetsbaarheid](#) als partner betrokken bij dit proces?

(In het netwerk zijn er zowel opgeleide als niet- opgeleide ervaringsdeskundigen. Deze betrekken bij jullie project is een grote meerwaarde. Je analyseert of dit haalbaar is in de eigen organisatie.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Via eigen gebruikers, want zij zijn ook ervaringsdeskundigen (zie onderdeel 2)	
▶ Via verenigingen en organisaties die werken met ervaringsdeskundigen	
▶ Via adviesraden	
▶ Via vrijwilligers uit kwetsbare posities	
▶ Via opgeleide ervaringsdeskundige in armoede	
Praktijkvoorbeelden (sterktes en knelpunten) en/of opmerkingen		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		



Deel 4: screenen van eigen drempels*

*Drempels: Hindernissen, moeilijkheden en knelpunten die de gebruiker tegenkomt en wat het gebruik van het aanbod bemoeilijkt en verhindert. In de drempelmeter gaat het vooral over participatiedrempels: Informatiedrempel, praktische drempel, sociale drempel, culturele drempel, psychologische drempel, financiële drempel.

Welke inspanningen doe je om het aanbod af te stemmen op de eigen gebruiker?

(Analyseer de drempels en ga steeds na of jullie deze aftoetsen bij de eigen gebruiker. Hou bij deze vragen rekening met de veelzijdigheid van drempels die mensen kunnen tegenkomen en hoe deze met elkaar verweven zijn.)

1. Welke weg moet de gebruiker afleggen tot bij het aanbod?

(Het geeft een beeld van wat jullie ondernemen om bestaande drempels aan te pakken.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Informeer je over alle vervoersmogelijkheden (auto, fiets, bus, trein, carpoolen, taxi, ophaaldienst)?	
▶ Beschik je over een overzicht van de kostprijs van de vervoersmogelijkheden?	
▶ Bekijk je de mogelijkheid om vervoersonkosten terug te betalen?	
▶ Beschikken jullie over een routebeschrijving? (Goede praktijken/voorbeeld routebeschrijving en plannetje - Gezinsondersteuning)	
▶ Heb je een stappenplan voor de gebruiker?	
▶ Is er aandacht voor assistentie?	

(Vervolg vraag 1.1)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Is er een lijst van extra benodigdheden bij gebruik van ieder vervoersmiddel?	
Is er aandacht voor de extra drempel voor personen met een handicap?		
▶ Fysieke handicap	
▶ Mentale handicap	
▶ Visuele en auditieve beperking	
▶ Chronisch zieke	
Is er aandacht voor de extra drempel voor grote gezinnen?	

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ In welke mate bevragen jullie de gebruiker naar de noden met betrekking tot de mobiliteit?						

2. Vindt de gebruiker vlot zijn weg naar jullie? Hebben jullie zelf geen locatie? Denk dan aan de locatie waar jullie laatste evenement/actie is doorgegaan. (Het geeft een overzicht van hoe jullie drempels in het eigen gebouw of op het evenement aanpakken.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Duidelijke bewegwijzering	
▶ Assistentie ter plekke	
▶ Klantvriendelijke wachtruimte	
▶ Persoonlijk onthaal	
▶ Aandacht voor privacy in gespreksruimte	
▶ Andere toepassingen	

(Vervolg vraag 2.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
Is er aandacht voor de extra drempel voor personen met een handicap?		
▶ Fysieke handicap	
▶ Mentale handicap	
▶ Visuele en auditieve beperking	
▶ Chronisch zieke	

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ In welke mate toetsen jullie de bereikbaarheid af bij de gebruiker?						

3. Heb je een eerste gesprek met de gebruiker? (Een eerste gesprek is niet altijd relevant. Analyseer of een eerste gesprek nuttig is/kan zijn.)

Duid aan wat van toepassing is.	ja	nee
▶ Heb je een eerste gesprek met de gebruiker?		

Indien 'nee', wat is de reden?

Duid aan wat van toepassing is. (leg uit indien mogelijk)	
▶ Is in de organisatie of bij mijn evenement niet van toepassing
▶ We willen dit wel doen maar weten niet hoe we dit best aanpakken
▶ Geen tijd/ruimte
▶ Geen draagvlak in organisatie
▶ Andere?

4. Verloopt het eerste gesprek laagdrempelig? (Eerste gesprekken (bv: intake) kan in 3 fasen gebeuren. Dit geeft een beeld van jullie aanpak)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Is er bij de eerste kennismaking aandacht voor persoonlijk contact, hun vraag en hun behoefte (bij voorkeur in eerste contact)?	
▶ Is er ruimte voor kennismaking met de werking (bij voorkeur een volgend contact)?	
▶ Worden rechten en plichten samen overlopen (bij voorkeur volgend contact)?	
▶ Worden formulieren samen ingevuld?	
▶ Is bekeken of een huisbezoek mogelijk is?	

(Vervolg vraag 4.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
Is er aandacht voor de extra drempel voor personen met een handicap?		
▶ Fysieke handicap	
▶ Mentale handicap	
▶ Visuele en auditieve beperking	
▶ Chronisch zieke	

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ In welke mate is er inspraak van de gebruiker in de manier waarop jullie de intake organiseren?						

Wat voor organisatie zijn jullie?
▶ We zijn een organisatie/vereniging en bieden hulp- en dienstverlening
▶ We zijn een vereniging voor vrijetijdsbesteding

Vraag 5 t/m 6 enkel in te vullen door organisatie/vereniging en bieden hulp- en dienstverlening.

5. Werk je met procedures en werkwijzen? (Ga na of je werkt volgens bepaalde procedures of met bepaalde formulieren.)

Duid aan wat van toepassing is.	ja	nee
▶ Werk je met procedures en werkwijzen?		

Indien 'nee', wat is de reden?

Duid aan wat van toepassing is. (leg uit indien mogelijk)	
▶ Is in de organisatie of bij mijn evenement niet van toepassing
▶ We willen dit wel doen maar weten niet hoe we dit best aanpakken
▶ Andere?

6. Hoe laagdrempelig zijn jullie procedures ? (Ga na op welke manier jullie moeilijke procedures en formulieren vergemakkelijken voor de gebruiker.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Aandacht voor vereenvoudiging van procedures	
▶ Visueel maken van procedures	
▶ Handleidingen bij procedures en formulieren	
▶ Hebben jullie aandacht voor de uitleg over het waarom en het nut van procedures?	
▶ Aanbieden van persoonlijke ondersteuning bij het invullen van formulieren	
▶ Bieden jullie formulieren aan via verschillende kanalen (digitaal, papier,...)?	

(Vervolg vraag 6.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
Is er aandacht voor de extra drempel voor personen met een handicap?		
▶ Fysieke handicap	
▶ Mentale handicap	
▶ Visuele en auditieve beperking	
▶ Chronisch zieke	

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ In welke mate toetsen jullie bij de gebruiker af of de procedures laagdrempelig zijn?						

Vraag 7 t/m 8 enkel in te vullen door een vereniging voor vrijetijdsbesteding.

7. Hoe laagdrempelig is jullie procedure om lid te worden? (Ga na of jullie extra inspanningen doen om nieuwe gebruikers aan te spreken en lid te maken.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Is er bij de eerste kennismaking aandacht voor persoonlijk contact, vertrekkende vanuit de interesse?	
▶ Is de mogelijkheid voor een huisbezoek als eerste kennismaking, besproken met de geïnteresseerde?	
▶ Is er ruimte voor kennismaking met de werking?	
▶ Heeft de gebruiker de mogelijkheid om lidgeld (eventueel kampgeld) in kleine bedragen te betalen? (bv: spaarplan)	
▶ Worden regels (reglement) samen overlopen?	
▶ Worden formulieren samen ingevuld?	

(Vervolg vraag 7.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
Is er aandacht voor de extra drempel voor personen met een handicap?		
▶ Fysieke handicap	
▶ Mentale handicap	
▶ Visuele en auditieve beperking	
▶ Chronisch zieke	

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ In welke mate is er inspraak van de gebruiker in de manier waarop jullie mensen lid maken?						

8. Hoe worden wederzijdse verwachtingen van het lidmaatschap afgestemd op elkaar? (zowel jullie, de vereniging, als de nieuwe gebruikers hebben bepaalde verwachtingen van het aanbod. Dit kan soms verschillen. Deze vraag geeft een beeld van jullie aanpak.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Vragen jullie naar de verwachtingen van de leden?	
▶ Vragen jullie naar de mogelijkheden van de leden om een actieve rol op te nemen? (bij kinderen denk ook aan de inzet van de ouders)	
▶ Worden al de verwachtingen van de vereniging benoemd? (dit is niet vanzelfsprekend voor mensen die niet de gewoonte hebben om lid te zijn van een vereniging)	
▶ Verdelen jullie de rollen naargelang de draagkracht van de leden? (eventueel taken opsplitsen)	
▶ Wordt bekeken of het aanschaffen van materiaal en benodigdheden goedkoop of gratis kan? (bv: ruilen)	

(Vervolg vraag 8.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
Is er aandacht voor de extra drempel voor personen met een handicap?		
▶ Fysieke handicap	
▶ Mentale handicap	
▶ Visuele en auditieve beperking	
▶ Chronisch zieke	

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ In welke mate is er inspraak van de gebruiker in de manier waarop jullie de intake organiseren?						

9. Hoe beschikbaar is jouw organisatie voor de doelgroep? (Beschikbaarheid omvat verschillende componenten. Check of er aandacht voor is.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ De doelgroep vindt de contactgegevens makkelijk terug	
▶ De openingsuren zijn geschikt voor verschillende doelgroepen	
▶ We zijn telefonisch bereikbaar	
▶ We vinden het belangrijk om een vertrouwensband op te bouwen. Hier krijgen medewerkers tijd voor	
Is er aandacht voor de extra drempel voor personen met een handicap?		
▶ Fysieke handicap	
▶ Mentale handicap	
▶ Visuele en auditieve beperking	
▶ Chronisch zieke	

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ In welke mate laat je de beschikbaarheid screenen door de gebruiker?						

10. Welk **imago** denk je dat de werking heeft bij de doelgroep? (Weet je hoe gebruikers denken over of kijken naar de organisatie. Gaan jullie hiermee aan de slag?)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Kennen jullie het imago van de werking bij de doelgroep?	
▶ Doen jullie acties om het imago bij te stellen?	
Is er aandacht voor de extra drempel voor personen met een handicap?		
▶ Fysieke handicap	
▶ Mentale handicap	
▶ Visuele en auditieve beperking	
▶ Chronisch zieke	

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ In welke mate bevroeg je het imago van de werking bij de gebruiker?						

11. Volg je de regels van duidelijke taal? (Analyseer hoe jullie inzetten op duidelijke communicatie.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
▶ Aandacht voor eenvoudig en duidelijk taalgebruik	
▶ Herhaal de boodschap, vraag of hij/zij het begrijpt	
▶ Het minimaliseren van vakjargon	
▶ Beperken van grote hoeveelheden info	
▶ Aandacht voor zichtbaarheid en duidelijke vormgeving: groot lettertype, kleurencombinaties en logische structuur	
▶ Werken met tolken	
▶ Maak taal visueel: gebaren, foto's, pictogrammen en filmpjes	

(Vervolg vraag 11.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
Is er aandacht voor de extra drempel voor personen met een handicap?		
▶ Fysieke handicap	
▶ Mentale handicap	
▶ Visuele en auditieve beperking	
▶ Chronisch zieke	
Is er aandacht voor de extra drempel voor anderstaligen?		
▶ Vermijd figuurlijk taalgebruik, dialectwoorden en spreektaal	
▶ Gebruik transparante woorden (woorden die in verschillende talen voorkomen)	
▶ Schakel niet meteen over naar een andere taal, maar gebruik contacttaal als het nodig is	

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ In welke mate laat je het taalgebruik in jullie communicatie screenen door de gebruiker/doelgroep?						

12. Hoe maak je de ‘prijs’ die de gebruiker betaalt goed. Met prijs bedoelen we de financiële kostprijs, de energie die mensen inzetten om drempels te overwinnen? (Analyseer hoe jullie de gebruiker erkennen en de betaalde ‘prijs’ compenseren.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
Klantvriendelijkheid		
▶ Je zet in op klantvriendelijkheid.	
▶ Ben je bewust van de inspanning die we vragen van de gebruiker?	
▶ Ben je bewust van “de niet voor mij” gedachte? Bv: Cultuur is niet voor mij enkel voor mensen met geld	
▶ Je hebt aandacht voor positieve bevestiging.	
Financiële kostprijs		
▶ Er is een prijsbeleid en/of kortingssysteem.	
▶ Rechten worden rechtstreeks toegekend.	
Talent van de gebruiker		
▶ Je benoemt en zet talenten in.	

(Vervolg vraag 12.)

Duid aan wat van toepassing is.	Ja, we zetten hier op in. (leg uit indien mogelijk)	n.v.t.
Genderneutraliteit		
▶ Worden acties ondernomen om genderneutraal te zijn?	
Is er aandacht voor de extra drempel voor personen met een handicap?		
▶ Fysieke handicap	
▶ Mentale handicap	
▶ Visuele en auditieve beperking	
▶ Chronisch zieke	

Geef een cijfer van 1 - 5	1 helemaal niet	2 niet	3 beperkte mate	4 wel	5 helemaal wel	n.v.t.
▶ In welke mate toetsen jullie deze (gevoelige) aspecten af bij de gebruiker?						



Proficiat,

je bent met een belangrijk proces gestart. Je kan nu een goed beeld vormen van de huidige situatie.

Analyseer de antwoorden samen met de betrokkenen in je organisatie.

Tips:

- Bij iedere vraag staat een beschrijving van wat je ermee onderzoekt.
- Je gaf een score op van de mate waarin je de gebruiker bereikt, bevraagd en betreft. Dit geeft jou een kans om zelf na te gaan aan welke materialen je nood hebt.
 - ▶ Scores **tussen 0 en 3** geven aan dat er **een kans** ligt tot verbetering. De scores **tussen 4 en 5** geven aan dat jullie hierop **sterk** inzetten.

Ondersteuning

Wil je graag ondersteuning bij het invullen en analyseren van de meting. **Dat kan!**

- **De participatiemedewerker** van de stad Hasselt kan jou hierbij ondersteunen.
- **De focusgroep** kan jou ook extra advies geven bij de meting. De focusgroep is opgericht als expertisegroep voor de ontwikkeling van de drempelmeter. Deze groep van sleutelfiguren en ervaringsdeskundigen biedt ondersteuning bij verdere stappen.

Voor meer informatie over ondersteuning en coaching kan je ons steeds contacteren.

drempelmeter@hasselt.be

Het gebruik van de meter, de materialen en de ondersteuning vanuit de stad Hasselt is volledig kosteloos.

Hoe kwam de drempelmeter tot stand?

De drempelmeter kwam tot stand, vanuit het kinderarmoedebestijdingsplan, dankzij ons sterk netwerk van enerzijds professionele Hasseltse organisaties en anderzijds Hasseltse verenigingen, de focusgroep, adviesraden en ervaringsdeskundigen.

(De drempelmeter is eigendom van de stad Hasselt. Alle rechten zijn voorbehouden aan de Stad Hasselt. Behoudens de voorafgaandelijke en schriftelijke toelating van de Stad Hasselt, is het bijgevolg verboden om dit document, of een deel ervan, te reproduceren, aan te passen, te wijzigen, te vertalen, te publiceren of op een andere wijze te exploiteren, dit alles onder om het even welke vorm en met om het even welke middelen.)



opslaan!

Sla dit document opnieuw op
via Bestand > Opslaan ...

Zo gaat er zeker geen
informatie verloren.