



Voorwoord	1
1. Hobo; een introductie	
1.1 Algemene introductie	2
1.2 Opbouw projecten Hobo	4
1.3 Partnerorganisaties	6
1.4 Hobo; activering op vier domeinen	8
1.5 Project DBSF en Hobo	10
1. Historiek digitale luik Hobo	
2. DBSF @ Hobo	
3. Het team	
2. Realisaties in het kader van DBSF	
2.1 Timeline DBSF @Hobo	14
2.2 Globale statistieken Project Digital empowerment	16
2.3 Globale methodiek	21
2.4 Digital Empowerment: De ateliers	22
I. Het mobiele computeratelier	
II. Het laagdrempelige computeratelier	
III. De thema-vormingen	
IV. Het TEW-ICT atelier	
V. De intensieve computertrainingen	
VI. Het digitale leerplatform	
3. Algemene Evaluatie	34
4. Doelgroep	36
4.1 Beschrijving doelgroep	
4.2 Analyse doelgroep	
5. Partners en doelgroep aan het woord	38
Nawoord	40

Dagcentrum HOBO Centre du jour
Kogelstraat 24 Rue du Boulet
1000 BXL
02.514.26.93
vzwhobo@gmail.com
IBAN BE 24 7805 9168 3138

VOORWOORD



Een spannend jaar loopt ten einde. Een nog nooit geziene toestroom van mensen kon eindelijk beroep doen op Hobo om iets te doen aan hun digitale vaardigheden. En dat er werk was, is een understatement.

De oproep van het Digital Belgium Skills Fund kwam als uit de hemel gevallen. Op Hobo merken we al jaren dat de digitale kloof bij onze mensen groter en groter wordt. Meer en meer wordt van hen verwacht om dingen te doen via een computer of internet. Jammer genoeg merken we dat veel van onze mensen deze trein in zijn geheel hebben gemist. In dit rapport zullen we het nog vaak hebben over de digitale kloof en het computergebruik van de mensen die op Hobo langskomen. Het is – zonder overdrijven- een doelgroep waar de pertinentie van rond digitale vaardigheden te werken, niet overschat kan worden.

In dit rapport leest u de opzet en aangepaste methodieken die we hebben uitgewerkt, en de resultaten die we hebben bereikt dankzij de steun van het Digital Belgium Skills Fund. Het kan zonder meer worden aangegeven dat we heel wat successen hebben geboekt, en dat we als organisatie een aantal grote stappen hebben gezet om het aanbod dat we hebben voor onze doelgroep te verbeteren. Het moet echter ook worden gezegd, en wel meteen in het voorwoord, dat er ook nog heel wat werk in de toekomst ligt. Dak- en thuisloosheid en alle deelproblemen waaronder de digitale kloof, zijn zaken die niet op een jaartje opgelost geraken. Het is een – jammerlijk genoeg – zeer lang proces. Er is veel ontmoediging, veel uitval. Als organisatie zien we ons geconfronteerd met een aanpak die rekening moet houden met enorm veel hindernissen. Een project rond digitalisering verloopt dan ook niet volgens een ideaal plan van aanpak waar je vertrekt van 0 met een cliënt en verwacht dat je een maand later veel vooruitgang hebt geboekt. Het is een verhaal van vallen en terug opstaan, van leren en opnieuw leren. Een dergelijke aanpak werpt zijn vruchten af, maar het vergt veel energie, tijd en determinatie, zowel van de organisatie als van de doelgroep.

Het is tijd en energie die we als organisatie in het verleden graag hebben ingezet, en dat we ook in de toekomst vastberaden zijn in te zetten. Omdat we merken dat onze doelgroep het nodig heeft. Omdat we merken dat als wij niets doen op dit domein onze doelgroep volledig uit de boot valt. Dat zijn harde woorden, maar het is een realiteit. Onze methode op Hobo is niet ideaal en vraagt continue bijschaving, maar het is het enige dat onze mensen wordt aangeboden. Dat legt bij ons een grote verantwoordelijkheid. Ik wil dan ook dit voorwoord eindigen met een bedankning aan al diegenen die deze verantwoordelijkheid met zoveel engagement en determinatie hebben opgenomen: Het DBSF om de pertinentie van dit werk te willen steunen en het team om het werk, ondanks de urgente sfeer waarin we vertoeven, met zoveel energie te willen realiseren. Tot slot wil ik ook onze doelgroep bedanken. Het is immers hun kracht en hun wil om hun situatie te verbeteren die de essentiële basis vormen van dit project.

23/11/2018

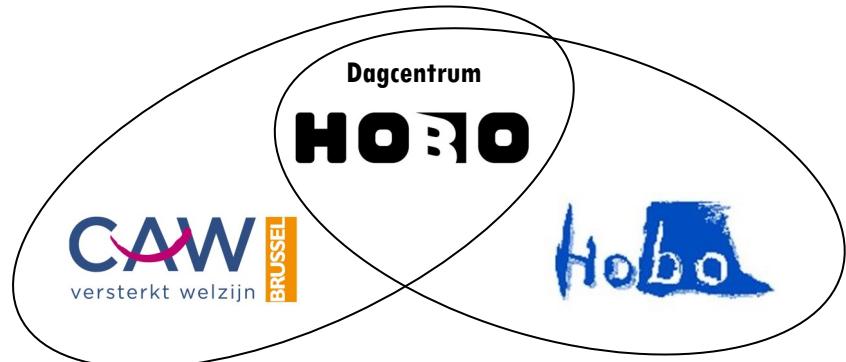
Daan Vinck

Directeur Hobo vzw

1. Hobo; een introductie

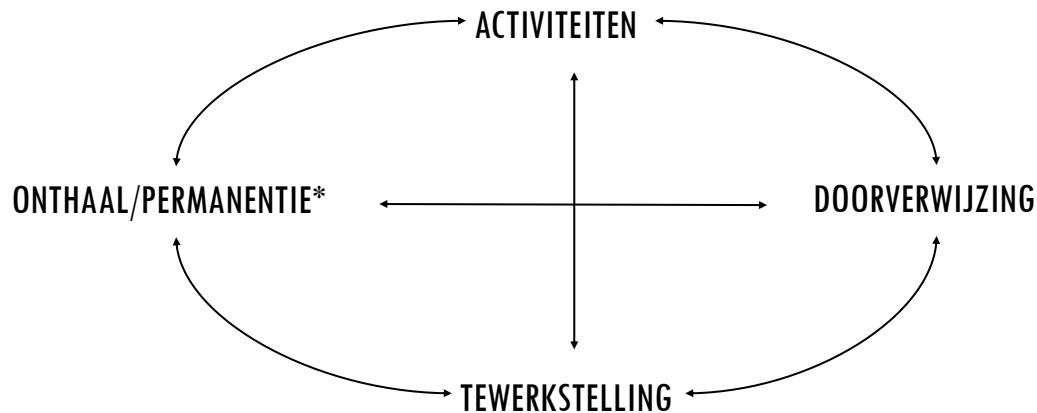
1.1 Algemene introductie

Hobo is een dagcentrum voor dak- en thuisloze mensen in Brussel. Wij werken rond vier pijlers: trajectbegeleiding van werkzoekenden, organiseren van activiteiten, doorverwijzing van cliënten en sensibilisering. Het dagcentrum Hobo is een samenwerking tussen CAW Brussel vzw en Hobo vzw.



Methodiek

De algemene methodiek van Hobo steunt vooral op zijn **integrale en drempelverlagende aanpak**. De thuisloze wordt als persoon in zijn geheel beschouwd. Een laagdrempelige aanpak vermindert de obstakels om deel te nemen op of buiten Hobo, zodat we eenvoudig en snel de persoon kunnen laten participeren. Op Hobo vertrekken we steeds vanuit de sterktes van de persoon om waar mogelijk een activeringstraject op te starten, op professioneel, sociaal of welzijnsvlak. Dankzij de wisselwerking tussen de verschillende eerder vernoemde pijlers van Hobo oefenen we op verschillende levensdomeinen in overleg met de persoon invloed uit en brengen we **samen met de thuisloze persoon** verandering teweeg.



* Onthaal/permanentie: op elk moment van de dag staat een collega van Hobo ter beschikking voor de doelgroep en andere organisaties. Deze beschikbaarheid of permanente is het eerste aanspreekpunt voor eenieder die Hobo contacteert of frequenteert. **De personen die hier gebruik van maken, worden niet opgenomen in de algemeene cijfers van Hobo.**

DOELSTELLINGEN

Het grootste streefdoel van de werking is om specifieke competenties van thuisloze mensen te versterken:

- Maatschappelijke participatie en re-integratie,
- Zelfwaarde en zelfvertrouwen,
- Uitbouwen van een netwerk en isolement doorbreken
- Zelfstandigheid bevorderen

Om dit te realiseren wil Hobo als organisatie

- I. Werkzoekenden coachen bij het zoeken naar werk of opleiding
- II. Zinvolle dagactiviteiten aanbieden op verschillende levensdomeinen
- III. Sterke samenwerkingsverbanden uitbouwen als ondersteuning van de eigen werking en als doorverwijsmogelijkheid
- IV. Sensibiliseren van specifieke groepen (jongeren, studenten, burgers,...), organisaties en overheden

“

J'apprends beaucoup de chose ici à Hobo. Daniel viens Presque tous les jours et ça aide la répétition de cours, et il explique super bien!

*Redouane
deelnemer Project Digital Empowerment*

”

SAMENWERKINGEN

Als belangrijke speler in de Brusselse thuislozensector wil Hobo zijn werking verankeren in een breed netwerk van samenwerkingen. Deze vormen bij wijze van spreken het skelet van de werking. Onmisbaar voor Hobo voor het bereiken van bovenstaande doelgroep zijn de partnerorganisaties waarmee we samenwerkingen op maat aangaan. Daarnaast zijn we overtuigd dat thuislozenzorg enkel **goed** gerealiseerd kan worden als zij geïntegreerd te werk gaat. Partnerschap, uitwisseling en samenwerking met andere actoren binnen en buiten de thuislozensector zijn daarom strikt noodzakelijk. Hobo zet hier dan ook intensief op in. Verderop (p.6&7) treft u een lijst aan van de organisaties binnen de dak- en thuisloze sector waar we actief mee samenwerken. **Ook specifiek voor het project ‘DBSF: Digitale empowerment voor dak- en thuisloze mensen te Brussels’ waren deze samenwerkingen van cruciaal belang.** Meer hierover kan u lezen verderop in dit verslag.

1.2 Opbouw projecten Hobo



Voorbereiding mobiel atelier @ rue verte, onthaalhuis voor vrouwen met kinderen.

Elk project en elke activiteit die op Hobo wordt ondernomen bestaat uit de volgende drie kernelementen, fasen. Ze zijn onontbeerlijk om de doelgroep die we bereiken op een juiste manier te kunnen bijstaan.

Toeleiding of ‘Hoe krijgen we ze bij ons?’

IDe mensen die naar Hobo komen worden geconfronteerd met enorm veel problemen. Het is niet eenvoudig om in een dergelijke sfeer energie te vinden om in te zetten op domeinen die enkel indirect effect zullen hebben op hun situatie. Niet omdat de mensen zelf hier geen verlangen naar hebben, maar omdat de dagelijkse urgente van het overleven vaak de overhand neemt. De methodiek van Hobo specialiseert zich dan ook in haar aanklampende manier van werken. Het volstaat niet ons aanbod bekend te maken, we moeten actief de mensen gaan opzoeken, de activiteit zo uitwerken dat zij zoveel als kan elke mogelijke drempel wegneemt. Hiervoor moeten we in gesprek gaan met de mensen, hen persoonlijk aanspreken. De partners die Hobo heeft binnen de dak- en thuislozensector (volgende pagina) spelen hierin een belangrijke rol. Voor ons zijn het vindplaatsen waar we regelmatig contact met hebben en geregeld over de vloer komen om de mensen in te lichten en te motiveren tot bij ons te komen.

Deze aanklampende manier van werken heeft reeds in het verleden zijn succes bewezen en is onontbeerlijk om de doelgroep te bereiken. Het aspect toeleiding is daarenboven niet alleen voor een activiteit/project belangrijk, maar ook tijdens het project of de activiteit. Het is niet voldoende eenmaal een thuisloze persoon te motiveren en te overtuigen te komen. Vaak is het nodig om geregeld contact op te nemen zodat de persoon blijft komen. Een dergelijke aanpak is tijdsrovend, maar blijkt de enige manier te zijn om onze doelgroep vast te houden.

Activiteit of ‘hoe zorgen we dat ze kunnen doen wat ze willen doen?’

II Het aanbod van Hobo moet laagdrempelig en op maat zijn van de doelgroep. Dat wil zeggen dat we waar mogelijk ingrijpen om de obstakels die mensen van onze doelgroep weerhouden te participeren weg te werken. Voor een sportactiviteit wil dit zeggen dat we bijvoorbeeld uitrusting ter beschikking hebben liggen. Een belangrijke notie van Hobo is dat we een zo kwalitatief mogelijk aanbod willen doen. Het is immers niet omdat onze mensen in precaire situaties leven, dat zij geen recht hebben op een kwaliteitsvol programma. Zo goed en zo kwaad als dat kan, proberen we de vaak conflictueuze ambiguïteit van het laagdrempelige en flexibele enerzijds en de ambitie van een kwalitatief hoogstaand aanbod op te vangen. Het is onze trots dat we hier ook vaak in slagen.

Een activiteit bij Hobo is nooit een activiteit an-sich. Het is vaak middel en doel tegelijkertijd. Enerzijds vertrekken we vanuit het principe dat mensen recht hebben op vrije tijd, sport, vorming en dergelijke meer. Dat is ingeschreven als dusdanig in de rechten van de mens. Dat zij KUNNEN meedoen, is dus op zich reeds een prestatie. Anderzijds is de activiteit steeds een middel om een hele reeks van intrinsieke zaken te realiseren. Veel van onze mensen zijn bijvoorbeeld sterk geïsoleerd en hebben moeite met evenwichtige relaties, vriendschappen op te bouwen. Onze activiteiten geven hen de mogelijkheid om in contact te treden met anderen vanuit een gelijkwaardigheid, het delen van eenzelfde interesse, Dit wil zeggen dat we als organisatie voor meer oog moet hebben dan slechts een goede activiteit aan te bieden. Het netwerkopbouwende, sociale element is immers minstens zo belangrijk.

Als je vertrekt vanuit een empowerende en emancipatorische instelling en je iemand de kans wilt geven om bijvoorbeeld te leren werken met een computer, dan verschuift dit het karakter van je cursus. Je wil immers dat de persoon zich sterker voelt nadien, zelfzekerder, zichzelf meer in waarde acht. Dat de persoon gewonnen heeft aan zelfredzaamheid.

Tot slot is het belangrijk om te benadrukken dat Hobo, ongeacht dat we hoofdzakelijk activiteiten organiseren, zich klaar en duidelijk situeert binnen de dak- en thuislozensector. Dit wil zeggen dat mensen vaak een heleboel problemen hebben waarvan ze vaak niet weten wat ze ermee moeten aanvangen. De activiteit is vaak de eerste plek waar dergelijke vragen naar boven komen. Het is onze taak om op dat moment zo goed als dat kan de persoon verder te helpen.

Doorverwijzing of ‘hoe krijgen we ze ergens anders?’

III Het is niet de bedoeling van Hobo om een eindstation te zijn. Onze situering binnen de dak- en thuislozensector in acht genomen, moet het steeds onze ambitie zijn om mensen (opnieuw) te laten deelnemen aan de reguliere maatschappij. Vaak is Hobo een tussenoplossing, een plaats waar mensen verlangens levend houden tijdens een moeilijk moment in hun leven. Onze activiteiten zijn dan ook gericht op een tijdelijke oplossing te voorzien voor de onmogelijkheid van onze doelgroep om elders hetzelfde te doen.

Dit wil zeggen dat we tijdens onze activiteiten steeds oog moeten hebben voor het erna. Hoe zorgen we dat onze mensen ergens anders naartoe kunnen gaan? Het bijhouden van een doorverwijskaart en het opzetten van samenwerkingen met actoren binnen het reguliere systeem zijn hier zeer belangrijk.

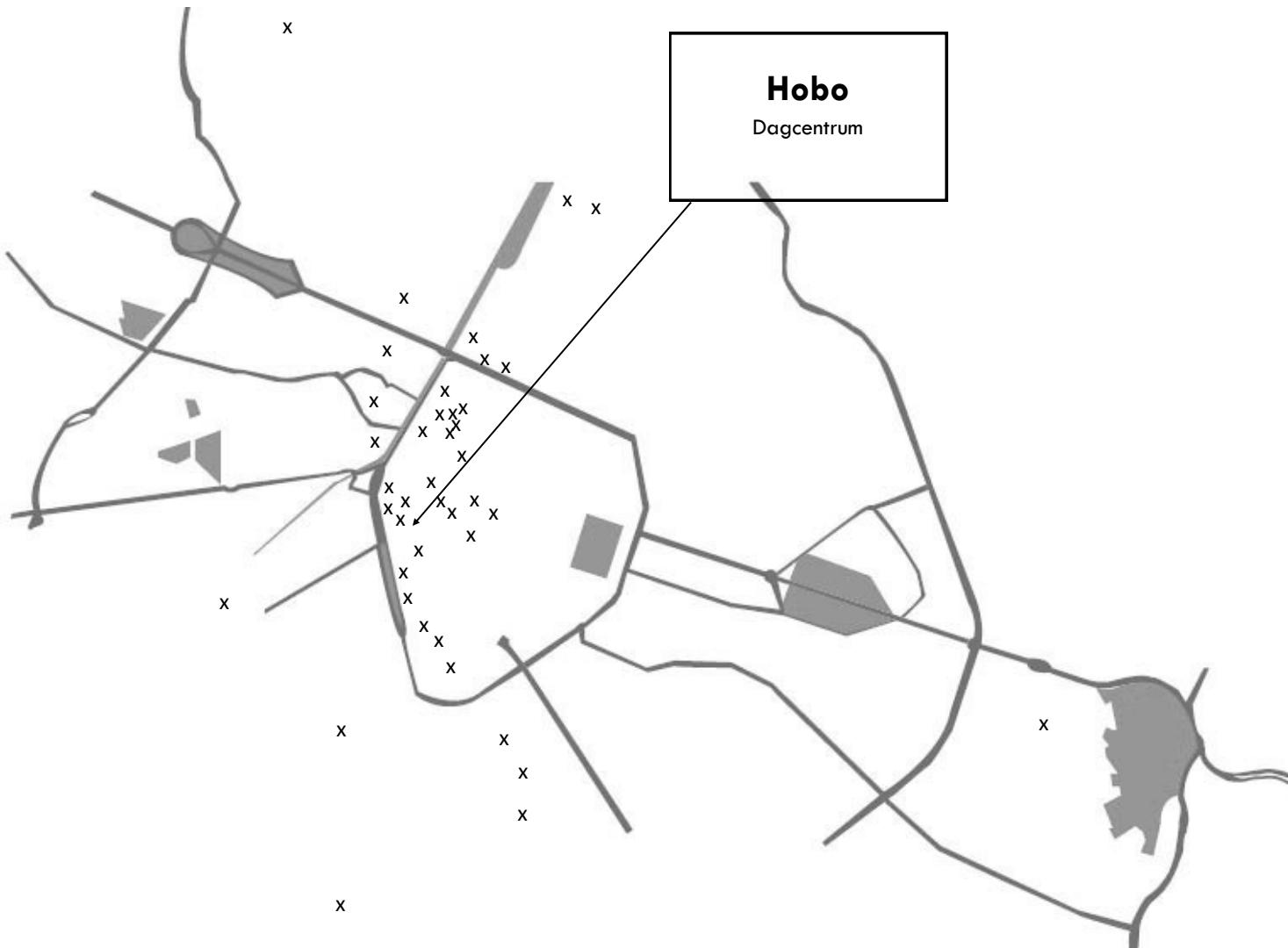
Een goede doorverwijzing organiseren voor onze mensen is ver van een vanzelfsprekendheid. Doorverwijsmogelijkheden zijn vaak schaars, en zelfs het meest toegankelijke aanbod toch nog te hoogdrempelig. Desalniettemin blijft het een prioriteit om als organisatie hier sterk op in te zetten.

Deze drie elementen worden verderop in dit verslag in de praktijk toegelicht voor het project DBSF.

1.3 PARTNERORGANISATIES

Met elk van onze partnerorganisaties gaan we een **samenwerking aan op maat**. Deze wordt vastgelegd in een engagementsverklaring die we jaarlijks evalueren. Hierin wordt beschreven hoe we de samenwerking organiseren en wie (zowel vanuit Hobo als vanuit de partnerorganisatie) als contactpersoon zal optreden. Er wordt gekozen of de contactpersoon van Hobo kan langsgaan tijdens een team- of bewonersvergadering, het eetmoment of een ander informeel moment om Hobo kenbaar te maken. De lidorganisatie kan ook vragen dat een trajectbegeleider of polyvalent medewerker langskomt om meer informatie te geven rond een specifieke activiteit / atelier. Ons uiteindelijke doel is de cliënten zo vertrouwd mogelijk maken met Hobo.

Om ons aanbod kenbaar te maken bij de partnerorganisaties sturen wij om de twee weken onze activiteitenkalender door via mail. De contactpersoon in de organisatie zorgt ervoor dat de kalender besproken of opgehangen wordt in zijn/haar werking.





Cette collaboration est une nécessité dans la mesure où elle permet de mutualiser les compétences et les atouts de différents travailleurs sociaux. Autrement dit, elle permet d'établir un lien entre les deux organisations. Elle est également, indispensable pour répondre à la complexité des situations et des parcours de certaines personnes que nous accompagnons. Grâce à cette collaboration, les héberges de Pierre d'Angle peuvent participer à plusieurs activités dont objectif premier est d'acquérir de compétences et de confiance en soi. En plus de cela, Hobo propose un cadre rassurant qui rompt avec l'univers insécurisant de la rue et favorise les contacts sociaux.

Ana de Pierre d'Angle



1. **Accueil Montfort:** onthaalhuis voor vrouwen
2. **Aprèstoe:** begeleid wonen voor ex-opendeur, ex-talita
3. **Ariane** centrum voor dringend onthaal
4. **(Consigne) Article 23:** dagcentrum voor daklozen
5. **Bij ons - Chez Nous:** inloophuis voor jongvolwassen daklozen
6. **Camelia – Link Brussel:** emancipatiehuis
7. **CAW Brussel – Albatros:** onthaalhuis voor mannen, vrouwen en gezinnen
8. **CAW Brussel – De Schutting:** centrum beschut wonen, straathoek werk
9. **CAW Brussel Onthaal**
 - **Onthaal Noord**
 - **Onthaal Brussel Centrum**
 - **Onthaal Molenbeek (Welkom)**
 - **Wegwijzer (Onthaal Anderlecht):** sociale dienst
10. **CAW Brussel – Leger des Heils ‘De Foyer’:** opvangcentrum voor mannen
11. **CAW Brussel – Outreach:** begeleiding van mensen in een crisissituatie
12. **CAW Brussel – Puerto:** centrum begeleid wonen
13. **CAW Brussel – Vrienden van het Huizeke:** transit-onthaalhuis voor mannen
14. **CAW Brussel – Woonbegeleiding:** onthaalhuis voor jongeren, Opvang van
15. **Diogenes:** straathoekwerk
16. **Doucheflux:** dagcentrum voor dak- en thuisloze mensen (NIEUW 2017)
17. **‘t Eilandje - L'ilôt “Bruxelles” (mannen):** onthaalhuis voor mannen
18. **‘t Eilandje - L'ilôt “le 160” (vrouwen):** dringend onthaal
19. **‘t Eilandje - L'ilôt “le Clos”:** dagcentrum (NIEUW 2017)
20. **Escale:** opvangcentrum voor vrouwen en kinderen.
21. **Educateurs de rue Ixelles:** straathoekwerk Elsene (NIEUW 2017)
22. **Fami-Home:** huisvestingsproject voor daklozen
23. **Haard en vrede:** onthaalhuis voor grote gezinnen
24. **Hoeksteen:** nachtopvang – Asile de nuit Pierre d'Angle
25. **Home Baudouin:** onthaalhuis voor mannen
26. **Home Victor Du Pré:** onthaalhuis voor vrouwen met kinderen
27. **Huis van Vrede:** opvangtehuis voor mannen en vrouwen
28. **Jamais Sans Toit:** dagcentrum voor dak-en thuisloze mensen
29. **LAMA ASBL:** medisch-sociaal centrum voor toxicomanen (NIEUW 2017)
30. **Leger des Heils – Foyer George Motte:** opvangcentrum voor mannen
31. **Leger des Heils – Foyer Selah :** onthaalhuis voor mannen, vrouwen en kinderen
32. **LHIVing:** begeleiding van personen met chronische aandoening (HIV,...)
33. **Maison de la mère et de l'enfant:** onthaalhuis voor vrouwen met of zonder kinderen
34. **Maison rue Verte:** onthaalhuis voor vrouwen met of zonder kinderen (NIEUW 2017)
35. **Médecins du monde**
36. **La M.A.S.S.:** opvangcentrum voor gemarginaliseerde druggebruikers
37. **Nasci vzw:** dienstencentrum voor het kind
38. **Open Deur :** onthaalhuis voor vrouwen en kinderen
39. **PAG-ASA:** onthaalhuis en ambulante begeleiding voor slachtoffers van mensenhandel
40. **Les Petits Riens – maison d'accueil:** opvanghuis voor daklozen
41. **Les Petits Riens – Un Toit à Soi:** dienst nabegleiding (NIEUW 2017)
42. **Pigment-Meeting:** vereniging waar armen het woord nemen
43. **Le Relais:** onthaalhuis voor vrouwen, mannen en gezinnen
44. **La Source - La Rive:** opvangcentrum voor daklozen
45. **Straatverplegers - Infirmiers de rue:** medische zorgen op straat voor daklozen
46. **Samu Social—Petit rempart:** urgente opvang voor dakloze mensen te Brussel (NIEUW 2018)
47. **Talita:** onthaaltehuis voor vrouwen en kinderen
48. **Transit:** onthaal en opvang druggebruikers

1.4 Hobo; Activering op vier domeinen

Hobo zet in op 4 pijlers: Tewerkstelling, activiteiten, doorverwijzing en sensibilisering. Dit houdt in dat Hobo thuislozen begeleidt in hun zoektocht naar werk, een stevig vrijetijsaanbod voorziet, mensen informeert en accuraat doorverwijsd en het nut van waarom we dit alles doen kenbaar maakt, zowel naar andere actoren in de sector als naar scholen, overheden en dergelijke meer. Deze 4 pijlers zijn geen op zichzelf staande entiteiten maar zijn in de dagelijkse praktijk met elkaar verweven. Zo kan iemand die voor tewerkstelling komt ook deelnemen aan onze initiaties Frans en/of Nederlands om toch die tweede taal machtig te worden – veelal een eerste stap richting tewerkstelling. Tijdens de diverse internetmomenten kan het CV bijgewerkt worden of kunnen de werkzoekenden jobsites raadplegen. Ook de mensen die we via de Paspartoe of Article 27 willen doorverwijzen naar het Brusselse culturele aanbod kunnen op onze internetmomenten op zoek gaan naar bv. een theaterstuk of een tentoonstelling.

I. Tewerkstelling

Door een individuele begeleiding zet Hobo zijn doelgroep **op weg naar op-leiding en/of werk**. Hobo bereikt deze mensen op verschillende manieren: via sociaal werkers van thuislozenorganisaties, via permanenties in de onthaalcentra, via het wekelijke Jobatelier van maandagnamiddag op Hobo en via Hobomedewerkers. Samen zoeken we een job, een geschikte (voor-)opleiding, taalcursus of lees- en schrijfcursus. We maken gebruik bij het zoeken naar vacatures van het NPW (het Actiris Netwerk van Partners voor Werk). We helpen hen met het opstellen van een sollicitatiebrief en CV of helpen hen een dagbesteding of vrijwilligerswerk te vinden. Deze activiteiten brengen structuur in hun leven en de sociale contacten die eruit voortvloeien zijn erg belangrijk. Van maandag tot en met vrijdag kunnen deze mensen komen op afspraak bij één van onze vier trajectbegeleiders. Deze afspraken kunnen vastgelegd worden tijdens de wekelijkse permanenties in de verscheidene thuislozenorganisaties, telefonisch of bij Hobo zelf.

Binnen dit luik begeleiden we ongeveer 120 personen op jaarbasis.

II. Activiteiten

Het activiteitengamma is opgedeeld in de volgende **13 categorieën**: Creatief, Cultuur, Evenementen, Families, Gezondheid en hygiëne, Initiaties, Ontmoeting, Socio-artistieke werking, Socio-sportieve werking, Sport, Toegang tot internet en computer, Vrouwenwerking en het Winteropvang project.

Deze activiteiten dienen te voldoen aan de doelstellingen gebaseerd zijn op de sleutelcompetenties opgesteld door de OESO. Elke begeleider heeft de hoofdverantwoordelijkheid over zijn eigen activiteiten waarvan het verloop, bijzonderheden,... op de tweewekelijkse teamvergadering gebriefd worden. Deze activiteiten vinden plaats van maandag tot vrijdag. Op regelmatige basis gaan er eveneens 's avonds en in het weekend activiteiten door. Hobo informeert over zijn activiteiten door middel van een tweewekelijkse kalender die verspreid wordt binnen de partnerorganisaties. Elke Hobomedewerker bezoekt op regelmatige basis de lidorganisaties waarvan hij de contactpersoon is om de kalender te duiden en affiches op te hangen.

III. Doorverwijzing

Doorheen de week staat Hobo klaar om iedereen die langskomt met een vraag juist te **informeren of gericht door te verwijzen** naar een dienst of organisatie die deze persoon kan verder helpen. Sinds 2013 biedt Hobo een doorverwijzingsatelier aan: 'Atelier Duizendpoot'. Dit atelier sluit nauw aan bij het jobatelier maar dan veeleer om thuislozen toe te leiden naar vrijwilligerswerk, een sportclub, cultuur, ...

IV. Sensibilisering

Het gros van zijn tijd besteedt Hobo aan de drie bovenvermelde pijlers; het 'doen'. Echter, niet alleen het 'doen' is belangrijk, ook het 'waarom' ervan. Daarom investeert Hobo eveneens in het spreken voor bijvoorbeeld scholen en overheden. We tonen aan waarom, naast tewerkstelling en doorverwijzing, een zinvolle vrijtijsbesteding aanbieden aan thuisloze mensen noodzakelijk is. Tevens biedt Hobo de mogelijkheid aan stagiaires om stage te lopen en aan vrijwilligers om een maatschappelijk engagement aan te gaan.



Laagdrempelig computeratelier. Elke week toegang tot een computer(cursus)onder deskundige begeleiding

1.5 Project DBSF en Hobo

1. Historiek digitale luik Hobo

Het is belangrijk dat dak- en thuisloosheid niet gezien wordt als enkel een woonproblematiek. Het is vaak een samengaan van verschillende problemen op verschillende levensdomeinen die leiden tot dak- en thuisloosheid. Het is dan ook belangrijk voor de dak- en thuislozensector dat er op AL de verschillende levensdomeinen gewerkt wordt. Een aspect in het leven van mensen dat meer en meer aan belangrijkheid wint, is het virtuele en digitale domein. Vanuit Hobo, met zijn methodiek en aanpak die gericht is op het versterken van mensen, konden we niet anders dan hier op inzetten. Voor onze mensen, die zich vaak bevinden aan de zijlijn van de maatschappij, is het niet beschikken over digitale vaardigheden een factor meer die hun positie verzwakt en hen isoleert van de wereld. Het is dus onontbeerlijk om in een integrale aanpak van dak- en thuisloosheid ook het werken aan die digitale vaardigheden op te nemen. Deze positie had Hobo reeds menige jaren geleden en wint elk jaar aan belang.

Digitale technologie is immers sterker vertegenwoordigd dan ooit. Ook als je dak- of thuisloos bent, heb je een computer nodig... om werk te zoeken bijvoorbeeld, of een woning. Om je een zoveelste uitstap naar de gemeente te besparen en een document gewoon online aan te vragen. 'Gewoon' is dat echter niet voor dak- en thuisloze mensen. Vaak zijn de meest essentiële digitale vaardigheden maar matig aanwezig, of zelfs helemaal niet. In de loop der jaren is het aandeel activiteiten gerelateerd aan PC-gebruik en internet op Hobo sterk toegenomen. Sinds enkele jaren organiseren we wekelijks een computerinitiatie (1,5u/week) en een jobatelier (2u/week). Daarnaast stellen we onze computers in de lesruimte twee namiddagen per week ter beschikking voor het vrij gebruik van internet.

We streven op Hobo naar een aanpak die zo kwaliteitsvol als mogelijk is. Dit wil zeggen dat we in de afgelopen jaren met verschillende projecten ons digitale luik hebben verbeterd. We proberen steeds intern ons aanbod bij te schaven en zetten blijvend in op zorgen dat ons aanbod laagdrempelig en op maat is. We doen dit tijdens onze computermomenten, maar even goed ervoor en erna en tijdens andere activiteiten. Ook in het project "Begeleiding van Specifieke Doelgroepen", een partnership met Actiris, is het zelfstandig leren werken met de computer en het gericht gebruik van internet een aandachtspunt. De werkzoekenden uit dit project worden in contact gebracht met het aanbod van het dagcentrum of doorverwezen naar andere opleidingsinitiatieven in Brussel.

Daarnaast leggen we natuurlijk ook ons oor te luister bij anderen in en buiten de sector. Een aantal projecten in het verleden hebben ons sterk geholpen bij de uitbouw van ons digitale luik. De onderstaande projecten en samenwerkingen hebben een grote invloed gehad op het digitale luik van Hobo.

2014: het pilootproject "Media-W" vanuit CAW Brussel (2014) heeft ons nieuwe inzichten gegeven over het veilig en bewust om gaan met internet. Uit dit project zijn korte modules (15-minuten vormingen) voortgekomen die naast het preventieve luik ook sterk inzetten op specifieke toepassingen zoals het gebruik van sociale media, routeplanners, Gmail,...

2014: Hobo start een samenwerking met Maks vzw uit Anderlecht. Deze organisatie is een pionier in het Brusselse werkveld van de digitale inclusie en geeft ondersteuning bij onze wekelijkse computerinitiatie. Mensen die naar de initiatie bij Hobo komen en intussen liever les willen volgen, worden doorverwezen naar de meer gespecialiseerde modules die Maks aanbiedt.

2017: Hobo start een samenwerking met Brusselleer, Centrum voor Basiseducatie. Zij organiseerden voor onze doelgroep en in onze lokalen een korte lessenreeks (3u/week) over "ICT naar/op het werk".

Op deze manier zijn we er in geslaagd om een wekelijks aanbod te voorzien voor dak- en thuisloze mensen zodat zij aan de slag kunnen gaan met een computer, kunnen leren en experimenteren binnen de veilige en vertrouwde omgeving die Hobo voor hen is.

Desalniettemin laat ons aanbod te wensen over. Het mist ons vaak aan tijd en middelen om ons aanbod uit te werken. Dit heeft grotendeels te maken met onze situering in de dak- en thuisloze sector. Binnen deze urgente sfeer kunnen we vaak niet zoveel tijd steken in de uitbouw van ons aanbod als we wel zouden willen. Dat is waarom DBSF voor ons zo een belangrijk project is. Het geeft ons exact dat: tijd en energie om op een korte periode te investeren in verdieping, verbetering en uitbreiding van ons digitale luik.

2. Project DBSF @ Hobo

Het project DBSF op Hobo kent verschillende gelaagdheden. Voor de opzet van het project volgde we het klassiek tripartite systeem van Hobo; Toeleiding, Activiteit, Doorverwijzing (zie p. 4 & 5). Het project is zo opgezet dat het een uitbreiding betreft van elk van deze deelaspecten.

I. Toeleiding

Het project DBSF stelt ons in staat om extra in te zetten op de toeleiding van onze doelgroep naar het digitale luik van Hobo. Deze toeleiding bestaat uit twee delen:

Enerzijds betreft het de mensen die ons aanbod nog niet kennen. Dankzij het DBSF zijn we in staat om een uitgebreid aanbod (met verschillende modules zodat het aangepast is aan verschillende noden) te communiceren naar het geheel van onze partnerorganisaties.

Anderzijds betreft het de toeleiding van mensen die reeds participeren aan activiteiten van Hobo naar ons digitaal aanbod. Een extra focus wordt hier gelegd op mensen die gevuld worden binnen ons te-werkstellingsluik.

De bovenstaande toeleiding is tijdens de maanden dat we de steun hadden van het DBSF gevoelig uitgebreid. De grote innovatie die we dankzij DBSF kunnen realiseren binnen dit deelaspect zijn de mobiele computerateliers. We stelden immers vast dat een deel van onze doelgroep niet tot bij ons geraakt. Voor deze subgroep ontwierpen we een mobiel aspect aan ons digitaal aanbod. (zie p. 22)

II. Activiteit

We werken op twee verschillende domeinen. Ten eerste willen we tijdens de maanden dat het DBSF ons steunt het aanbod van Hobo aan digitale vormingen gevoelig uitbreiden. Ten tweede willen we deze tijdelijke steun aanwenden om ons aanbod inhoudelijk uit te werken: Cursussen, methodieken, materiaal etc.

Binnen het eerste valt de versteviging van ons wekelijks aanbod; het laagdrempelige computeratelier(1). Een hele reeks van ateliers voegden zich hier aan toe: De themavormingen (2)(digitale spoedcursussen met betrekking tot specifieke thema's), TEW-ICT ateliers (digitale ateliers voor werkzoekenden) en intensieve computerateliers(3) (Digitale vorming samengebald in een korte, maar intensieve periode).

DBSF stelt ons ook in staat om inhoudelijk te werken aan deze ateliers. De bedoeling blijft immers om een structurele versterking te bekomen. De opgemaakte cursussen zullen nadien gebruikt worden om de digitale vormingen verder te zetten. Niet te onderschatten is ook de mogelijkheid om te experimenteren die het ons biedt. Op deze manier kunnen we methodieken uitproberen om zo de best aangepaste manier te vinden om te werken met onze doelgroep.

III. Doorverwijzing

Op hobo vertrekken we vanuit het standpunt dat ons aanbod moet gelden als tussenoplossing. Het is niet de bedoeling dat mensen blijvend gebruik maken van onze diensten. De vraag stelt zich dus bij elke activiteit hoe we de mensen kunnen doorverwijzen naar het reguliere systeem. Het is immers geenszins de bedoeling van Hobo om het reguliere aanbod te vervangen.

Ook binnen het project DBSF stelt deze vraag zich. Er zullen altijd volledigere cursussen bestaan elders. Er zullen altijd computertrainingen te vinden zijn. Het is onze taak om in de perioden dat onze doelgroep niet tot bij dit aanbod geraakt omdat van verschillende redenen, een tijdelijke oplossing te voorzien.

Het moet meteen worden aangegeven dat doorverwijzing gezien de situatie van onze doelgroep, niet eenvoudig is. Vaak zijn zelfs de toegankelijkste cursussen nog te hoogdrempelig, soms is er eenvoudigweg geen mogelijkheid tot doorverwijzen.

DBSF laat toe het aanbod in Brussel onder de loep te nemen en zo mogelijke doorverwijzingsplaatsen te vinden. Ondanks de moeilijkheden blijft doorverwijzing immers een prioriteit.

1.5 Project DBSF en Hobo

3. Het team

Deze vier mensen zijn verantwoordelijk voor de goede verloop van het DBSF-project.

Elkeen brengt expertise mee die noodzakelijk is voor het welslagen van het project



DANIEL CIANCIO
Projectverantwoordelijke
100% project

Daniel staat in voor de uitbouw van het digitale luik van Hobo. Hij organiseert, bereidt voor en geeft de verschillende computerateliers aangekondigd in de projectuitbouw. Met zijn ervaring in het geven van vormingen en zijn jarenlange expertise in de opzet en uitbouw van projecten is hij de geknipte persoon.



TOM CARLIER
Expert initiaties & doelgroep
40% project

Tom staat in voor een groot aantal van de laagdrempelige vormingen die Hobo sinds jaar en dag aanbiedt. Binnen dit project toetst hij het aanbod af aan de noden en verlangens van de doelgroep, geeft hij methodieken goodpractices door en oriënteert hij mensen van de doelgroep naar het project.

Hobo, dat is teamwerk.

Ook de onderstaande mensen hebben hun steentje bijgedragen aan het project.

Elkeen is binnen Hobo verantwoordelijk voor de



**Sandrien
Bilterest**

Project-
verantwoordelijke



**Sarah
Leyssens**

Project-
verantwoordelijke



**Griet
Goelen**

Project-
verantwoordelijke



DAAN VINCK
Directeur Hobo
10% project

Daan staat in voor de administratieve, personeel gerelateerde en financiële taken gelinkt aan het project. Daarnaast zit hij ook geregeld samen met de andere projectmedewerkers om samen na te denken over de visie, missie en inhoud van het project.



KOEN WOUTERS
Tewerkstellingsbegeleider
10% project

De link met Tewerkstelling is binnen dit project niet weg te denken. Koen moet de link tussen dit project en de tewerkstellingsbegeleidingen binnen Hobo verzekeren. Hij staat in voor het binnenbrengen van de nodige expertise betreffende het zoeken (en vinden) van werk en de digitale wereld.

communicatie met een deel van de hiervoor vermelde partnerorganisaties. Daarnaast staat elk van hen voor begeleidingen van mensen, activiteiten enz.



**Elisa
Maurici**

Trajectbegeleidster
(werkbegeleidingen)



**Sébastien
De Wagter**

Trajectbegeleidster
(werkbegeleidingen)



**Mikael
Wellens**

Trajectbegeleidster
(werkbegeleidingen)

2. Realisaties in het kader van DBSF

2.1 Timeline DBSF @ Hobo

Een overzicht van de belangrijkste data voor het project.

Start project.

Thema-vorming 1

Start collega Daniel Ciancio

TEW-ICT atelier 1

mobiele computeratelier 1

Start intens computertraining 1

Betatest SITE

Einde project

1 januari 2018

2 januari 2018

13 maart 2018

27 april 2018

1 juni 2018

26 juni 2018

2 juli 2018

13 juli 2018

23 juli 2018

23 augustus 2018

26 oktober 2018

29 november 2018

4 november 2018

30 november 2018

1 december 2018—....

laagdrempelig computeratelier 1

Protocol getekend

Eerste ontmoeting tijdens infosessie
DBSF met Open knowledge

1ste bijeenkomst Hobo & Open
Knowledge

Contract getekend door Open
Knowledge Belgium en Hobo

Start bouw digitaal leerplatform

Hobo gaat verder de kennis en
het materiaal opgedaan tijdens
het project DBSF.

Uitleg bij timeline.

Tijdens de eerste maanden van het project was het nog even afwachten of het protocol getekend ging worden. We hadden immers een schriftelijk akkoord nodig om 100% van start te gaan. We hebben echter niet gewacht met het opzetten van het project op het tekenen van het akkoord. Het laagdrempelige computeratelier ging zoals gewoonlijk door en de mensen werden reeds ingelicht over de nakende uitbreiding van ons digitale aanbod. Ook op inhoudelijk plan treffen we reeds voorbereidingen.

Op 27 april werd het protocol getekend door alle partijen. Dit bracht het project in een stroomversnelling. Op 1 juni werd de langverwachte ICT-verantwoordelijke verwelkomd op Hobo. Samen met de drie andere projectverantwoordelijken werden de eerste stenen gelegd en een plan van aanpak opgesteld. Juni stond in het teken van naarstige voorbereiding. Er werd veel gebrainstromd, gepland en materiaal aangekocht.

In Juli startten we met de eerste mobiele computerateliers, de eerste TEW-ICT ateliers en de eerste intensieve computertrainingen. Het laagdrempelige computeratelier en de voorbereidingen (en communicatie naar partners en doelgroep toe) legden hun vruchten af. We zagen in de eerste maanden na Juni meer dan een verdubbeling van het aantal mensen dat bereikt werd door ons digitaal aanbod.

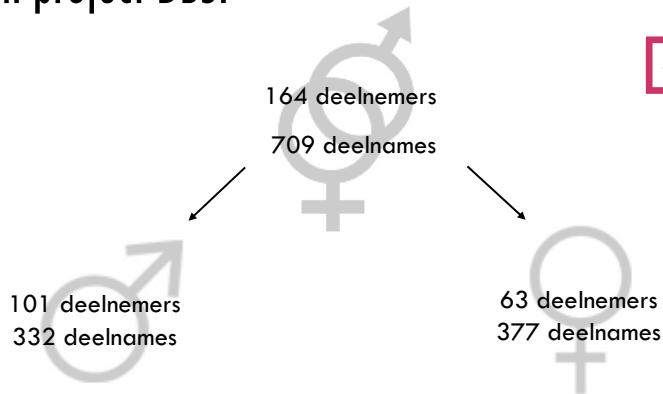
Tijdens de maanden hierop werden de opgezette ateliers grondig herwerkt, bijgeschaafd en verbeterd. De pijnpunten van het digitale luik van Hobo werden onder de loep genomen. Het plan om een digitaal leerplatform op te zetten als antwoord op een deel van deze problemen begon langzamerhand vorm te krijgen. Ondertussen bleef ons digitaal aanbod een voor Hobo ongezien aantal mensen aantrekken. Zeker de intense computerateliers waren een onverwachts succes.

In november begon de uitbouw van het digitale leerplatform door een groep van vluchtelings-studenten bij open knowledge. De studenten hadden een maand tijd om een gebruiksklare site af te leveren tegen het einde van de maand. Op Hobo werden ondertussen de voorbereidingen getroffen voor het nakende einde van het project.



2.2. Globale statistieken project DBSF

Grafiek 1



Ter info

Espace numérique Hobo

Hobo heeft eveneens twee momenten in de week waarop mensen vrijblijvend gebruik kunnen maken van de computers. (espace numérique).

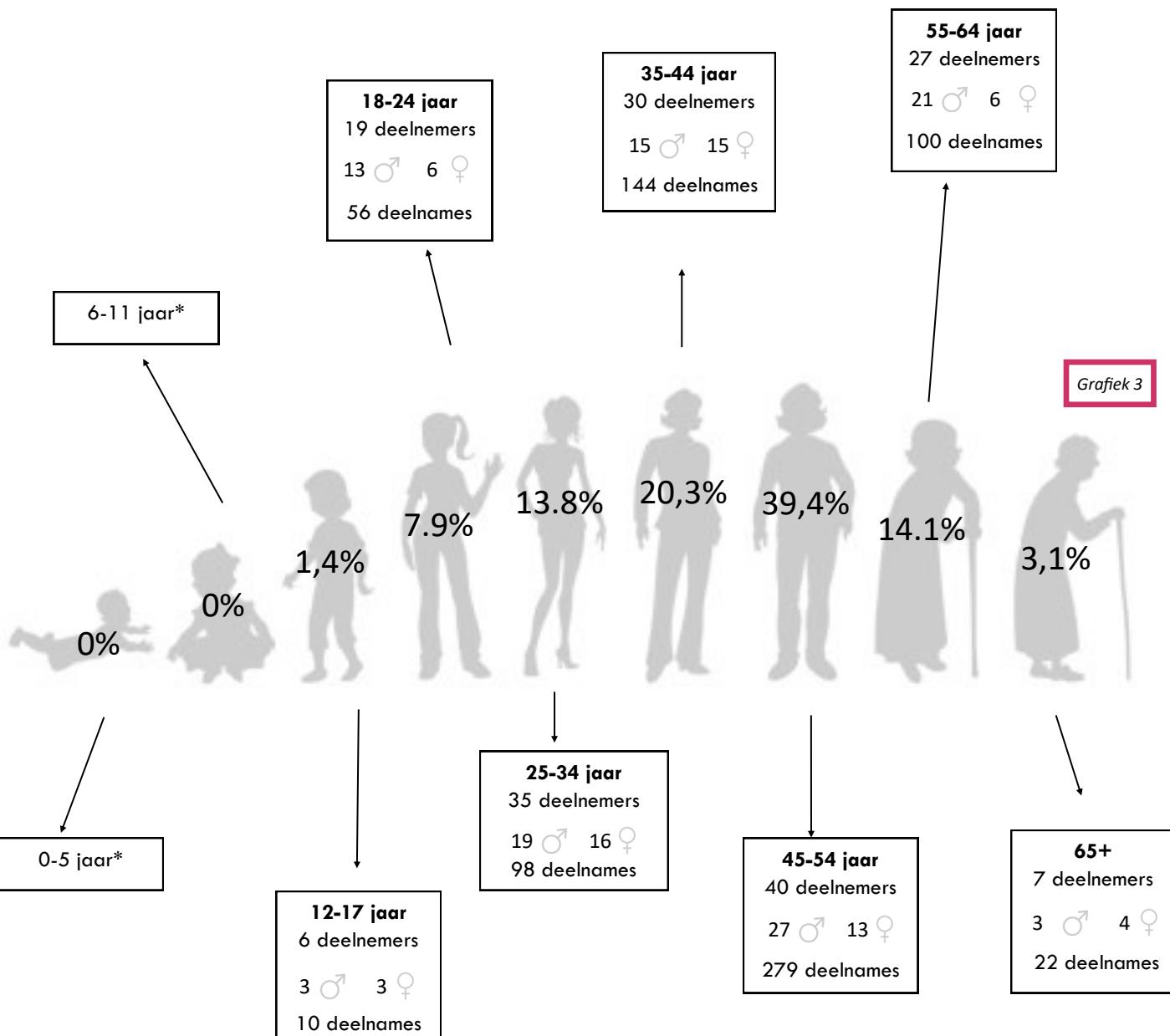
In de periode van het DBSF-project telden we hier 717 deelnames. Deze hebben we niet opgenomen in de statistieken van het project DBSF.

GEOGRAFISCHE SPREIDING



NOoit TE OUD (OF TE JONG) OM NAAR HOBO TE KOMEN: DEELNEMERS EN HUN LEEFTIJD

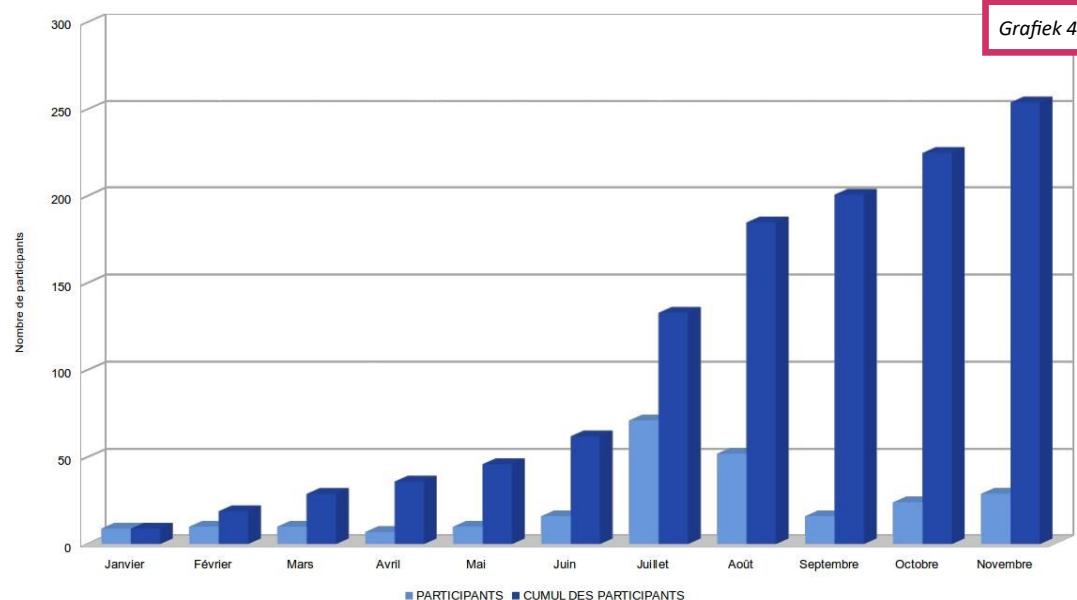
Percentage op basis van deelnames



* Het project is uiteraard niet bedoeld voor kinderen, maar het is toch belangrijk om even te vermelden dat voor vele thuisloze vrouwen met kinderen één van de grote problematieken is dat zij geen opvang vinden/hebben voor hun kinderen. Dit wil zeggen dat zij hun (jonge) kinderen overal mee dienen te nemen. Op Hobo komen zij dan ook met hun kinderen computerles volgen. Het is niet ongebruikelijk om een aantal buggy's in onze ateliers te hebben. We hebben dit aantal, ongeacht dat het een eigensoortig gegeven is dat onze ateliers sterk beïnvloedt, niet opgenomen in de statistieken.

2.2 Globale statistieken project DBSF

DBSF 2018 - Digital Empowerment - Participants



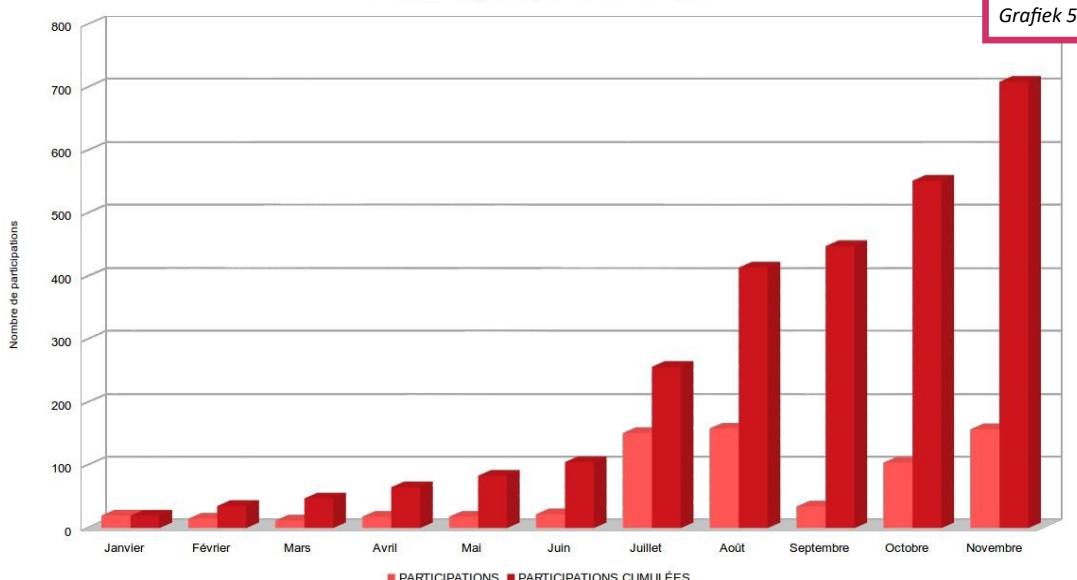
Tijdens het project zagen we een grote stijging van het aantal deelnemers en deelnames aan het digitale luik van Hobo. (grafiek 4 & 5)

Dit toont niet alleen aan dat de vraag bij onze doelgroep groot is, maar belangrijker nog dat de methodieken uitgewerkt tijdens dit project werken. Sterker nog, de mensen bleven deelnemen. Dat is, gezien de doelgroep, een niet onbelangrijk gegeven. Het sterkt ons in het feit deze methoden te blijven toepassen.

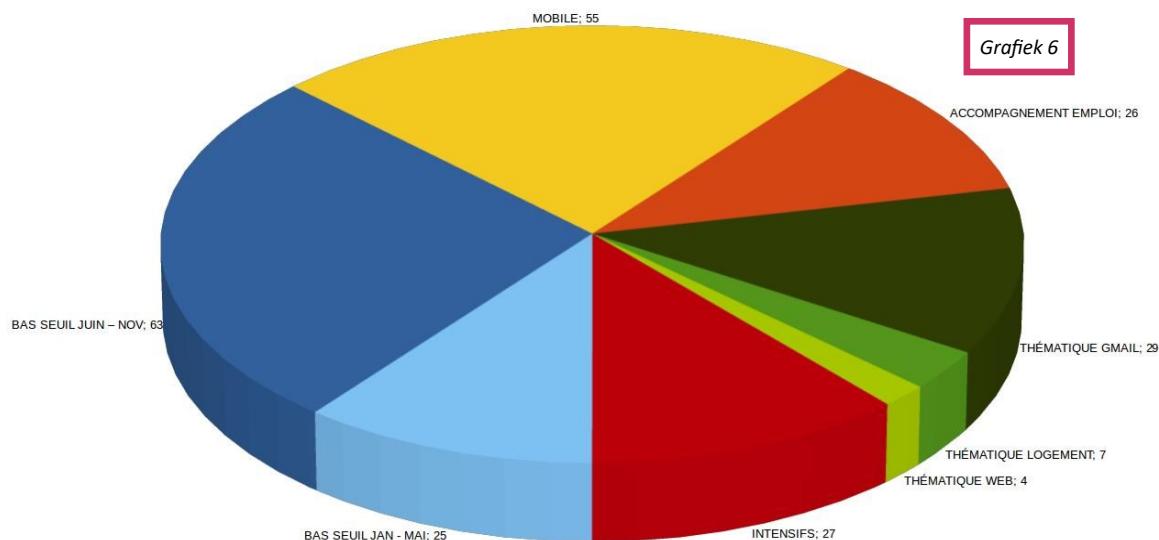
Een significante stijging kan worden waargenomen in juli, wanneer we aan de slag gingen met de nieuwe methodieken, ateliers etc. Het aantal deelnames bleef toenemen tot het einde toe.

* Sommige deelnemers namen meerdere maanden deel aan onze ateliers. Dit verklaart het feit dat het totaal aantal deelnemers hier boven de 250 ligt. Dit is positief: het geeft aan dat mensen bleven komen naar ons aanbod over meerdere maanden heen.

DBSF 2018 - Digital Empowerment - Participations

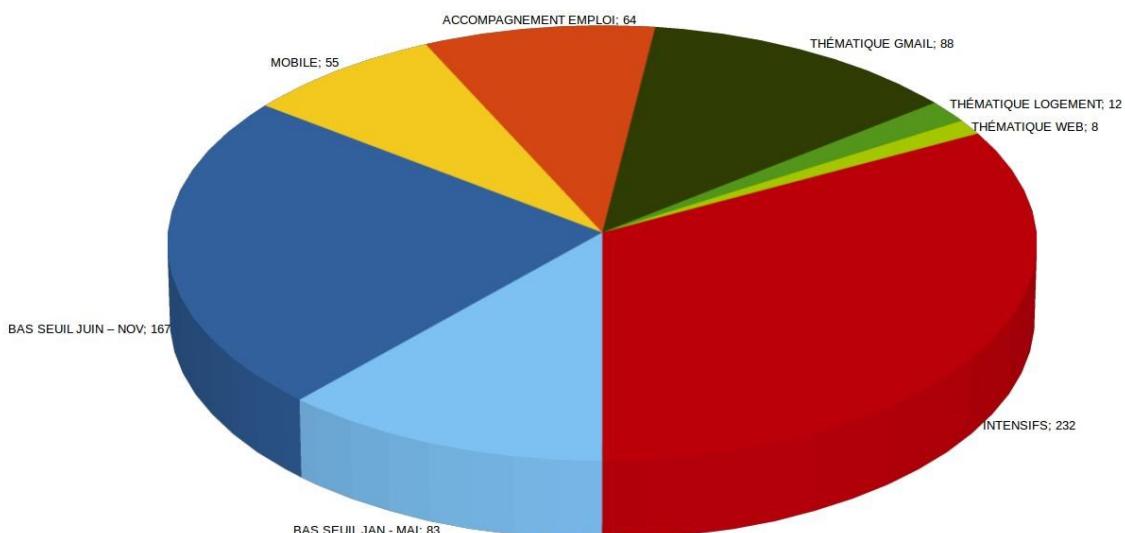


PARTICIPANTS



Grafiek 6

PARTICIPATIONS



We komen in dit verslag nog toe aan een behandeling van de verschillende types ateliers. Het is echter nu reeds interessant om de verhouding te zien tussen de verschillende typen en de opkomst die zij genereerden.

2.2 Globale statistieken project DBSF

Gedurende de 11 maanden dat het project duurde hebben 164 deelnemers 709 keer (Grafiek 1) deelgenomen. Dit wil zeggen dat er een gemiddelde deelname per persoon is van 4.3 keer. Er moet evenwel worden meegegeven dat dit gemiddelde misleidend is daar het geen rekening houdt met de specificiteit van bepaalde ateliers. De mobiele ateliers, waarvan het uiteraard de bedoeling is dat een deelnemer maar 1 keer deelneemt (zie deel Mobiele computerateliers) halen dit gemiddelde naar beneden. Als we deze isoleren (ratio 55deelnemers=55deelnames) komen we op een gemiddelde aanwezigheid van 6 keer per deelnemer. OM dit wat bevattelijk te maken, elke deelname komt ongeveer overeen met 1,5u. Dat wil dus zeggen dat gemiddeld elke deelnemer 9u de mogelijkheid heeft gekregen om onder deskundige begeleiding zijn digitale competenties te verhogen.



Wat betreft de verhouding mannen en vrouwen dat er significant meer mannen hebben deelgenomen aan het project dan vrouwen: 101 mannen namen deel (61,5%), tegenover 63 vrouwen (38.5%). Wat echter meteen opvalt is dat de vrouwen evenwel proportioneel veel meer hebben deelgenomen. 377 deelnames werden gedaan door 63 vrouwen, terwijl daar tegenover maar 332 deelnames werden gerealiseerd door 101 mannen. Dit wil zeggen dat vrouwen gemiddeld 5.9 keer deelnamen, tegenover een gemiddelde van 3.2 deelnames per man. Dit resultaat is niet onbelangrijk. In de dak- en thuisloze centra is het niet eenvoudig om vrouwen te betrekken. Het is een moeilijk te bereiken subdoelgroep. Dat in dit project 63 vrouwen deelnamen en daarnaast nog eens gemiddeld meer kwamen dan mannen, is een verwezenlijking die zeker extra benadrukt mag worden. Het feit dat onze ateliers toestaan (al is het niet eenvoudig en ver van ideaal) voor vrouwen om hun kinderen (indien ze die hebben) is bijvoorbeeld een manier waarop Hobo zorgt dat de ateliers laag drempeliger zijn dan in het reguliere systeem. (zie ook uitleg bij grafiek 3).

Ter vergelijking met 2017

Vorig jaar (zonder DBSF) bereikten we 89 deelnemers die 296 keer deelnamen. Dit is de helft minder dan dit jaar. Daarnaast ligt het gemiddelde van 2017 op 3.3 op jaarbasis wat dus eveneens een halvering is.

DBSF heeft ons dus in staat gesteld om niet alleen meer mensen aan te spreken; het heeft ons ook in staat gesteld hen vast te houden.

Wat betreft de nationaliteiten kunnen we meegeven dat 43 deelnemers de Belgische nationaliteit bezitten, 25 van elders in Europa komen, 90 deelnemers een Afrikaanse nationaliteit opgaven, 5 mensen een aziatische nationaliteit en tot slot 1 iemand oorspronkelijk van Amerika komt. Procentueel geeft dit 26% Belgen, 15% Europese unie, 55% continent Afrika, 4% van elders uit de wereld. Mensen met een Afrikaanse origine waren dus zeer sterk aanwezig en maakten ongeveer de helft uit van de aanwezigen (51% van de deelnames). Dit valt te verklaren door de specificiteit van Hobo. Veel mensen met een ander dan Belgische origine bevinden zich in een precaire situatie. Dat is niet anders binnen de dak- en thuislozenzorg. Vaak is het reguliere systeem ook niet toegankelijk voor deze mensen (omwille van verschillende drempels: sociale, culturele, administratieve,...). Het toont eens te meer aan dat het belangrijk is om een plek te hebben als Hobo waar ook deze mensen de kans krijgen om te werken aan hun digitale vaardigheden.



Nooit te vroeg om te beginnen en nooit te oud om nog iets te leren. De statistieken omtrent leeftijd geven aan dat 19 deelnemers tussen de 18 en de 24 jaar oud zijn, 35 tussen de 24 en 34 jaar, 30 cliënten tussen 34 en de 44 jaar oud, 40 personen tussen 45 en 54jaar, 27 deelnemers waren tussen de 55en de 64 jaar oud en 7 waren ouder dan 65 jaar. Wat deze statistieken ons zeggen is vooral het volgende: dak- en thuisloosheid treft iedereen, jong of oud. Wat het eveneens wil zeggen is dat geen van deze leeftijdsgroepen zich te oud of te jong voelt om te willen groeien. Opvallend is de groep van 45-54 jaar die maar liefst 39.4% van de deelnames of 279 keer heeft deelgenomen. Zij hebben gemiddeld ook iets meer deelgenomen: 7/deelnemer. Deze groep was niet alleen het grootst, maar nam ook gemiddeld het meest deel.

2.3 Globale Methodiek

Een methodiek moet ten allen tijde de doelstellingen van een project weerspiegelen. Onze voornaamste doelstelling op niveau van de doelgroep van Hobo is autonomie te bekomen. Autonomie op Hobo is echter op verschillende niveau's te beschouwen. Als we autonomie aan zien op vlak van dit project als het volledig bevatten, begrijpen en beheersen van digitale vaardigheden, dan komen we schromelijk te kort. Dat is gezien de situatie van de doelgroep, maar ook de verankering van Hobo in de dak- en thuislozesector, een zeer idealistisch idee. Dat wil niet zeggen dat we het uiteraard niet als ambitie hebben, maar we zijn ons zeer bewust van de verschillende factoren die maken dat zowel in ons aanbod, als in de beschikbaarheid (als we dat zo kunnen noemen) van onze doelgroep, deze ambitie zeer hoog ligt.

Autonomie op digitaal vlak interpreteren we op Hobo op verschillende manieren. Eerst en vooral willen we mensen vertrouwd maken met computers en hun toepassingen. Dat wil zeggen dat we vaak moeten beginnen van een volledige of zeer gebrekkige basispositie. Het gaat er in de eerste plaats om, om de personen zo ver te krijgen een computer niet als een obstakel te zien maar als een hulp. Voor velen is het immers dat: iets dat alles bemoeilijkt omdat ze er niet mee om kunnen en de wereld om hen heen meer en meer van hen verwacht dat ze het kunnen gebruiken.

Op een tweede niveau gaat het om autonomie te verhogen in de klassieke zin van het woord: leren zelfstandig werken met een computer. We hebben gemerkt dat voor velen onder onze doelgroep dit wil zeggen dat we van 0 af aan moeten beginnen. Een computer leren aanzetten, een muis leren manipuleren, een toetsenbord leren beheersen,... Het gaat echter ook om een heel nieuwe manier van denken. Hoe een computer in elkaar steekt en functioneert, lijkt voor mensen die computers dagelijks gebruiken een evidentie. Voor velen van onze doelgroep is het dat niet. Mappenstructuren, icoontjes die ze niet kennen en dus niet kunnen plaatsen, het maakt dat een computer nog ongrijpbaar is dan voorheen. Autonomie verhogen wil dan ook zeggen kennis verwerven, structuur leren zien en patronen leren herkennen. Wat je kent, is je vertrouwt en boezemt je geen angst in.

Op een derde niveau gaat het om het leren toepassen van de opgedane kennis en basisvaardigheden voor het dagelijkse gebruik. Binnen Hobo leggen we vooral de focus op die zaken die dringend autonomie nodig hebben omwille van hun nut en belang. We spreken dan bijvoorbeeld over het kunnen versturen van een mail, of informatie kunnen oproeken op internet. Het gaat hier niet om een volwaardige autonomie, maar een gedeeltelijke autonomie die toestaat om zelfstandig een aantal stappen te ondernemen die praktisch van belang zijn en die gezet kunnen worden zonder een volledig begrip (en dus volledige autonomie) te hebben van wat er precies gedaan wordt.

Tot slot zien we autonomie op Hobo ook gelaagd in functie van onze eigen werking. Als een persoon na deelname aan een atelier van Hobo zich sterk genoeg voelt, vertrouwd genoeg, zelfzeker genoeg is om meer te willen leren, dan willen we die het liefst doorverwijzen naar een partner buiten de sociale sector. Het is immers belangrijk dat mensen aansluiting vinden bij het reguliere systeem dat ook beter aangepast is dan Hobo om een focus te leggen op het verwerven van digitale vaardigheden. Autonomie op Hobo kan dus ook zijn: klaar zijn om elders te leren autonoom te werken met een computer.

De ateliers op de volgende pagina's zijn een invulling van deze verschillende typen autonomie en brengen deze methodiek in praktijk.

Voorbeeld van *Ordi mon ami*, intensieve computertraining en het pad tot autonoom handelen

DBSF 2018 - Digital Empowerment Hobo vzw		Lutte contre la fracture digitale des Personnes sans-abris ou en situation précaire Durée : 4 1/2 j (8 moments M) + 1 évaluation	1° demi-jour	2° demi-jour	3° demi-jour	TEST	EVA.				
Ordi mon ami – Initiation à l'informatique de base		Parcours avec options *** en fonction du niveau des participants	M 1/9	M 2/9	M 3/9	M 4/9	M 5/9	M 6/9	M 7/9	M 8/9	M 9/9
Objectif général	Devenir autonome lors de l'utilisation d'un PC connecté à Internet	A U T O N O M I E									
Objectifs opérationnels	9	Connaitre son niveau de compétence IT à travers un exercice récapitulatif et un test.									
	8	Rechercher de l'information pertinente sur internet.***									
	7	Envoyer et recevoir des emails avec pièce jointe.***									
	6	Gérer des fichiers et des dossiers sur différents supports.									
	5	Mettre en forme des documents et les imprimer en PDF,									
	4	Sauvegarder un document sur des supports.									
	3	Éditer et mettre en forme les caractères d'un document,									
	2	Lancer des programmes - Maîtriser le multi-fenêtrage									
	1	Utiliser de manière optimale le clavier et la souris.									
	0	Démarrer de zéro en Informatique.									

2.4 Digital Empowerment: De ateliers

55 deelnemers

55 deelnames

4 deelnemers

doorgestroomd naar

andere aanbod Hobo

I. HET MOBIELE COMPUTERATELIER

Hobo gaat er prat op om zo laagdrempelig mogelijk te werken. De ervaring heeft geleerd dat het eerste contact van de doelgroep met ons belangrijk en vaak doorslaggevend is. Daarom dat we ook sterk inzetten op langsgaan bij onze partnerorganisaties om rechtstreeks met de mensen te praten en hen in te informeren. Zoals reeds aangehaald (zie p.4 Opbouw projecten Hobo) moeten we sterk inzetten op toeleiden om onze mensen aan te zetten tot participatie. Met het mobiele computeratelier gingen we nog een stap verder hierin. Tijdens deze ateliers boden we gedurende drie uur een ludiek computermoment aan binnen andere centra die werken met dak en thuis-loze mensen. De doelstelling van deze activiteit was niet zozeer om actief digitale vaardigheden te verhogen, maar om de mensen warm te maken exact dat te komen doen op Hobo.

Er zijn in de periode januari-november 8 mobiele ateliers doorgegaan. Een laatste mobiele atelier heeft de gastorganisatie jammer genoeg moeten annuleren wegen bedwantsen. Het centrum moest ontsmet worden.

De volgende partnerorganisaties hebben een mobiel computeratelier ontvangen:

- Doucheflux (dagencentrum voor dak- en thuisloze mensen)
- Jamais Sans Toit (dagencentrum voor dak- en thuisloze mensen)
- Foyer Bodegem - Leger des heils (Onthaalhuis voor alleenstaande mannen)
- Article 23 (dagencentrum voor dak- en thuisloze mensen)
- Samu social Petit rempart (crisis en urgente nachtopvang voor dak- en thuisloze mensen)
- Home Baudouin (Onthaalhuis voor alleenstaande mannen)
- Albatros (Onthaalhuis voor alleenstaande mannen en families)
- Maison Rue Verte (Onthaalhuis voor vrouwen met kinderen)

De partners die ons hebben ontvangen, waren zeer enthousiast en wilden graag meer van dit soort activiteiten. We laten hieronder één van onze partners aan het woord.

« Les ateliers d'informatique mobile de Hobo ont permis à nos hébergés de s'épanouir durant toute une matinée lors d'une activité ludique.

Les personnes ayant bénéficié de ce service sont pour la plupart des sans-abris chroniques, ayant de grosses difficultés à se repérer dans l'espace/ temps, ou des personnes à mobilités réduites, ou des ados qui ne peuvent malheureusement pas quitter notre centre sans leurs parents.

Par conséquent avoir une activité de Hobo au sein du Samu social est un plus pour ces personnes si vulnérables.

Le temps de ces activités, nos hébergés oublient durant un moment leurs problèmes et permet également une autosatisfaction de pouvoir réaliser quelque chose de concret.



Mobiel atelier @ Jamais sans toit, dagcentrum voor dak- en thuisloze mensen

nous sommes très satisfaits de ce service apporté par HOBO. Nos hébergés sont sortis de là avec un immense sourire et cela n'a pas de prix. »

**Decourriere Céline
coordinatrice de jour
Samusocial Petit Rempart**

In deel 5 van dit activiteitenrapport treft u nog enkele reacties aan.

Op Hobo evalueren we onze activiteiten geregeld. Hieronder een SWOT-analyse uitgevoerd op deze methodiek van toeleiding.

Mobiel atelier @ Samusocial Petit Rempart, urgente opvang voor dakloze mensen



SWOT-analyse Mobiele ateliers

STERKTES	KANSEN
<ul style="list-style-type: none"> We bereiken mensen van de doelgroep die we anders niet bereiken (weinig mobiel) en wel op hun terrein. Een fijn ict-moment voorzien binnen een zeer ruwe sfeer, een intermezzo voorzien met potentieel tot meer. Toeleidingskansen naar Hobo vergroot door meteen actief te zijn. Een atelier open voor de gehele doelgroep van Hobo, met alle verschillende niveau's, leeftijden en achtergronden. Flexibel en gemakkelijk op te zetten Open voor grotere groepen. Triggeractiviteit 	<ul style="list-style-type: none"> Een grotere groep sensibiliseren betreffende gebruik van digitale instrumenten. De doelgroep met een praktijkvoorbeeld overhalen op Hobo hun ICT-competenties bij te schaven. Een basisbegrip bewerkstellingen betreffende ICT-mogelijkheden. Een debat beginnen over de voor en tegens van ICT Sensibiliseren over het nut van een computer ten opichte van een telefoon, smartphone.
RISICO'S	ZWAKTES
<ul style="list-style-type: none"> Een doelgroep sensibiliseren die, omwille van verschillende redenen zoals mobiliteit, administratieve of financiële situatie, gezondheidsredenen of familiale omstandigheden heel moeilijk duurzame stappen kunnen ondernemen. 	<ul style="list-style-type: none"> Korte en zeer beperkte tijd Niet te reproduceren met dezelfde personen Impact op educatief vlak zeer gering

VOORKENNIS

Geen

2.4 Digital Empowerment: De ateliers

II. HET LAAGDREMPELIGE COMPUTERATELIER

Het laagdrempelige computeratelier is een traditie op Hobo. Reeds menige jaren gaat er wekelijks op Hobo een computeratelier door. We merkten de afgelopen jaren dat we in dit type atelier meer tijd moesten steken om het kwalitatiever te maken. Jammer genoeg hebben we in onze dagelijkse praktijk maar weinig tijd tot uitwerken. Het project DBSF was cruciaal voor dit atelier. Met de extra tijd die we kregen, werkten we een cursus uit waarmee we de aanpak van dit laagdrempelige atelier ondersteunen: individuele trajecten die mensen toelaten om niet elke week aanwezig te hoeven zijn en toch vooruit te gaan. We hebben een methodiek uitgewerkt die gebruik maakt van film en andere media (verlagen impact laaggeletterdheid) en de snelheid van de deelnemer respecteert (niet iedereen leert even snel, of heeft genoeg aan één keer een uitleg). Toch blijft het computeratelier vooral een plek waar we contact houden met de doelgroep en de doelgroep ‘contact houdt’ met zijn verlangen te leren werken met een computer. Het blijft een eerstelijnsatelier dat sterkt gefocust is op sensibilisering van de doelgroep betreffende ICT. Vaak voelt het atelier aan als een soort van helpdesk. Mensen komen er naartoe met specifieke en zeer individuele vragen waar ze een (immediaat) antwoord op zoeken.

Tijdens dit atelier werken we met de mensen vooral rond basiscompetenties. Na overleg waarin de noden worden geanalyseerd, wordt er overgegaan op aangepaste oefeningen die aangeboden worden door de persoon die het atelier begeleidt. De evaluatie van het parcours gebeurt op een individuele en informele manier.

Een niet-exhaustieve lijst van digitale vaardigheden waar het meest rond wordt gewerkt:

- Gebruik toetsenbord
- Gebruik muis
- Tekstverwerking
- Tekst editing
- Opslaan van bestanden en dossier
- Leren kennen en gebruiken structuur computer

Tijdens de periode januari-november is het laagdrempelige computeratelier 45 keer doorgegaan. Het gemiddelde aantal aanwezigen per atelier lag op 5,5 voor de hele periode. De gemiddelde deelname vóór de inzet van een extra personeelskracht, de periode januari-mei, lag op 3,9 aanwezigen per atelier. Voor de periode juni-november spreken we van 6,9 aanwezigen per atelier. We kunnen dus gerust zeggen dat de herziene manier van werken en de extra aandacht die er is gegaan naar het digitale luik van Hobo meer mensen heeft betrokken.

Niet onbelangrijk voor dit atelier is de ontwikkeling van het digitaal leerplatform (zie deel ‘Digitaal leerplatform’) dat een enorme hulp gaat zijn om de voortzetting van deze ateliers te bevorderen en in kwaliteit te laten toenemen. Dit leerplatform is qua opzet immers volledig afgestemd op dit atelier (individuele leerparcours, maar in groep aangeboden, met verschillende niveau’s als startpositie).

77 deelnemers
250 deelnames
83 deelnames januari-mei
167 deelnames juni-november

Realisaties in het kader van DBSF

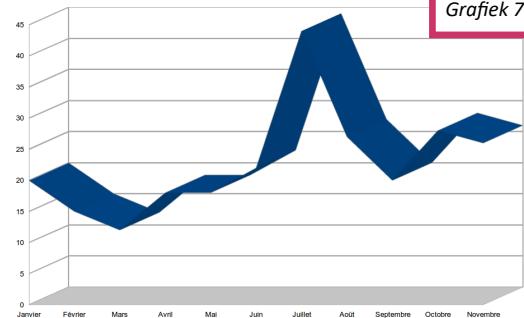
- Basisvaardigheden computer verhogen bij de deelnemers
- Evaluatieinstrument ontwikkelen om vorderingen deelnemers te meten.
- Cursus opmaken
- Methodiek uitwerken

Het laagdrempelige computeratelier bestaat al een lange tijd op Hobo. Eén van de doelstellingen van het DBSF-project op Hobo was om te kijken of we het atelier nieuw leven konden inblazen. We wilden dit doen door:

- Extra tijd en energie te steken in het project
- Een nieuwe methodiek te ontwikkelen (zie deel digitaal leerplatform)

In Grafiek 7 hiernaast valt op te merken dat dit zijn vruchten heeft afgeworpen.

Januari-mei kan gezien worden als het toepassen van onze oude manier van werken. Juni-november als de testfase voor onze nieuwe manier van werken. We zien meteen een explosie van aantal deelnames. Tijdens de tweede periode is er dubbel zoveel deelgenomen als in de gelijkdurende periode ervoor. Het nieuwe systeem werkt!



Grafiek 7

SWOT-analyse Laagdrempelige Computerateliers

STERKTES	KANSEN
<ul style="list-style-type: none"> • Aanbod het hele jaar door, zonder onderbreking • Atelier toegankelijk voor iedereen van de doelgroep • Atelier toegankelijk voor alle leeftijden • Atelier toegankelijk voor alle ICT-niveau's • Kan om met mensen met verschillende niveau's in digitale vaardigheden aan • Voorziet praktische oefeningen, op individueel niveau • 1 persoon per activiteit • Geschikt voor mensen die niet stabiel een atelier kunnen volgen (komen soms wel, soms niet) 	<ul style="list-style-type: none"> • 'Alfabetisering' ICT • Graduele ontwikkeling van een duurzame ICT-autonomie voor de deelnemer • Digitale 'Alfabetisering' voor groep mensen die uitgesloten zijn (of moeilijk toegang hebben tot) van reguliere ICT-vormingen. • Een flexibele en modulaire methodiek ontwikkelen die toelaat aan de cliënt om zelf te kiezen wat hij/zij wil leren. • Mogelijkheid om het parcours voor de doelgroep te vervolledigen met een cursus bij partners van Hobo: Brusseleer, MAKs, ...
RISICO'S	ZWAKTES
<ul style="list-style-type: none"> • Mensen moeten soms erg lang wachten als de heterogeniteit van niveau's aanwezig in het atelier niet toestaan om in groep te werken. • Veel tijd kruipit in het oplossen van individuele problemen van mensen. (atelier doet dienst als helpdesk) 	<ul style="list-style-type: none"> • Werkt met groepen met een sterk niveauverschil, moeilijk te harmoniseren • 'reset' effect: relatief kleine winst in competenties omdat er een week zit tussen twee lesmomenten. • Gelimiteerd tot 8 deelnehmers (gezien de doelgroep vaak komt met al zijn hebben en houden en Hobo geen kluisjes heeft om dit op te slaan).
VOORKENNIS	
Geen	

2.4 Digital Empowerment: De ateliers

III. De thema-vormingen

37 deelnemers

@Email: 29

@Wonen: 7

@Web: 4

108 deelnames

Bepaalde thema's liggen dichter bij de leefwereld van onze doelgroep dan anderen. Het gebruik van internet, de mogelijkheid om administratieve stappen te ondernemen via internet (meer en meer een noodzakelijkheid die onze doelgroep in de problemen brengt door hun gebrekke kennis), woning zoeken... Het voordeel van deze vormingen is de mogelijkheid om op korte termijn iets te leren. Gezien de urgentie waarin onze mensen verkeren om bepaalde thema's snel eigen te maken, is de korte termijn waarop binnen dit atelier geleerd kan worden een noodzaak. Het moet evenwel meteen gezegd worden dat dit ook minder positieve gevolgen heeft: Het is immers niet mogelijk om in die korte termijn veel begrip bij te brengen aan de mensen die deelnemen aan de ateliers. Het gaat hier stricto sensus om leren hoe je iets moet doen, niet wat je aan het doen bent.

Tijdens dit project hebben we al snel besloten dat er twee vormingen waren wie we absoluut moesten geven: emailvormingen en woningvormingen.

Emailvormingen

Een email-adres is heden ten dage niet iets dat je zomaar NIET kan hebben. Toch zijn er een heel aantal mensen van onze doelgroep die ofwel geen emailadres hebben, ofwel één hebben maar er geen toegang meer toe hebben (vergeten wachtwoord,...) ofwel een emailadres hebben, maar geen idee hebben van hoe het te gebruiken. Om praktische redenen hebben we gekozen om deze vormingen op te bouwen rond Gmail. Het is niet de meest gebruikte aanbieder van emailadressen bij onze doelgroep (dat is yahoo), maar het is naar ons inziens de meest intuïtieve en geeft ook meteen toegang tot vele andere diensten zoals een drive, maps en dergelijke meer. Tijdens de periode van het DBSF-project zijn er 4 Email-vormingen doorgegaan waaraan 29 mensen 88 keer hebben deelgenomen. Dat is een gemiddelde deelname van 3,03 per deelnemer. Aangezien een vorming bestond uit vier contactmoment is dat geen slecht resultaat.

Realisaties in het kader van DBSF

- Vormingsaanbod uitwerken
- Analyse doelgroep en specifieke thema's
- Cliënten vormen en informeren betreffende specifieke thema's

Woningvormingen

Het is natuurlijk een evidentie dat bij onze doelgroep wonen een grote prioriteit kent. Tijdens dit atelier exploreerden we samen met hen de mogelijkheden die computers bieden om de zoektocht naar woning te vergemakkelijken. We leerden hen werken met immobiliënsites, leerden hen zich inschrijven voor SVK's, sociale woningen en/of samenwoonsites. Er werd 12 keer deelgenomen aan deze sessies en we organiseerden ze 2 keer. In totaal hebben 7 mensen deelgenomen aan deze ateliers.. Willen we deze vormingen opnieuw doen, en de nooit daar, dan moeten we beter samenwerken met onze partners om mensen door te sturen. In elk geval hebben we er veel uit geleerd.

Een derde atelier voegde zich tegen het einde van het project toe: **Webvormingen**. Tijdens deze ateliers ontdekken we samen met de doelgroep het internet en de mogelijkheden dat het hen bieden kan. We hebben deze vorming helaas maar 1 keer kunnen organiseren. 4 mensen waren aanwezig voor de vormingssessies. Ze hebben samen 8 keer deelgenomen aan de vorming. In de toekomst hopen we dit soort vormingen meer te kunnen aanbieden.

SWOT-analyse Thema-vormingen

STERKTES	KANSEN
<p>Email-vorming</p> <ul style="list-style-type: none"> herstellen of aanmaken virtueel adres, recupereren van verloren paswoorden Leren archiveren in emailbox Contacten leren beheren Bijlagen (foto's CV, motivatiebrief) leren gebruiken, opslaan etc <p>Woning-vorming</p> <ul style="list-style-type: none"> leren werken met Google Maps (traject leren berekenen, plaats mogelijke woning visualiseren) De niet-commerciële alternatieven voor de zoektocht naar woning ontdekken (SVK's, sociale woning, samenwonen,...) Leren gebruiken van sleutelwoorden, categorieën <p>Web-vorming</p> <ul style="list-style-type: none"> een breed beeld geven van wat internet kan bieden. De cultuur en codes van internet leren zien, herkennen en gebruiken Toegang tot gratis diensten op internet Wifi leren gebruiken (en begrijpen) + aangeven waar 'gratis' toegang tot internet in Brussel mogelijk is. <p>Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> Gevarieerde en participatieve methodiek Aanpassing van aanbod aan noden doelgroep Kan verschillende keren ingezet worden voor dezelfde persoon. 	<p>Email-vorming</p> <ul style="list-style-type: none"> Eerste eigen virtuele adres creëren Eerste stap in virtueel bereikbaar zijn en dus eerste stap tegen digitale sociale uitsluiting Digitale alfabetisering voor geïsoleerde doelgroep Mogelijkheid geven aan persoon om (terug) contact te leggen met verwanten, vrienden,... Ontwikkelen van ICT-autonomie. (niet meer afhankelijk zijn van anderen voor digitaal mailverkeer) <p>Woning-vorming</p> <ul style="list-style-type: none"> Een maandelijks atelier met dit als thema aanbieden (zeer belangrijk thema voor de doelgroep) Mogelijkheid om een atelier aan te bieden waar niet alleen geleerd wordt hoe te zoeken, maar ook effectief gezocht wordt. De mensen een voldoende kennis aanbieden van SVK's, samen-woningsprojecten, sociale woningen Striden tegen de verlenging van mensen hun 'verblijf' in de thuis- en daklozencentra. Mogelijkheid om mensen onderling te laten uitwisselen over 'good practices' binnen het zoeken naar woning <p>Web-vorming</p> <ul style="list-style-type: none"> Op een voldoende geïnformeerde wijze gebruik leren maken van internet, sociale media etc Doorstroom garanderen naar numerieke vrije atelier van Hobo Autonomie bekomen op individueel vlak door ieders noden op individueel vlak te bevredigen.
RISICO'S	ZWAKTES
<ul style="list-style-type: none"> Bescherming van het privéleven (mensen moet goed gebruik maken van internet, etc en weten wat de risico's zijn) Ontmoediging veroorzaakt door de vele kennis die moet worden opgedaan en de verscheidenheid aan beschikbare instrumenten etc. (specifiek woning) ontmoediging bij de doelgroep door verserschrijdend besef dat de woonmarkt van Brussel zeer ontoegankelijk is voor mensen met een laag inkomen of een vervangingsinkomen. 	<ul style="list-style-type: none"> Geen wekelijks aanbod, moeilijk mensen bij elkaar te krijgen Vraagt voorkennis Aangeleerde kennis is zeer fragmentarisch en is vooral gericht op individueel herhalen van 'vanbuiten' geleerde paden.

VOORKENNIS: voor alle thema-vormingen is enige voorkennis vereist (toetsenbord, muis,...)

2.4 Digital Empowerment: De ateliers

IV. TEW-ICT ateliers

26 deelnemers

64 deelnames

Hobo is sinds 1992 een gevestigde waarde in het begeleiden van dak- en thuislozen naar een opleiding en/of werk. Als partner van Actiris bereiden wij de cliënten voor op een re-integratie naar werk. Een originele methodiek op maat van de cliënt oriënteert de werkzoekende vanuit zijn leefwereld, vaardigheden en kennis tot een realistisch beroepsproject. Iedere persoon leert zijn eigen waarden terug opnemen door een diverse, begrijpvolle en laagdrempelige aanpak die vertrekt vanuit de persoonlijke context van de cliënt. Bovendien zorgt het kader van Hobo voor een informele en persoonlijke sfeer.

De begeleiding vindt plaats in het kader van een samenwerking met Actiris binnen de conventie "Begeleiding van Specifieke Doelgroepen" (BSD) 2017-2020. Afhankelijk van de persoonlijke situatie en in overleg met de cliënt en de sociaal begeleider starten we met een voortraject of een traject. Het voortraject is op maat van mensen die niet klaar zijn om binnen het jaar te starten op de arbeidsmarkt. Zij krijgen de mogelijkheid om zich op eigen ritme voor te bereiden via ateliers, workshops of korte opleidingen. Bij de opstart van een traject ligt de focus op de zoektocht naar een beroepsopleiding of werk.

De aanpak van de trajectbegeleiders richt zich op coaching: we vertrekken vanuit het kennen en het kunnen van de werkzoekende. We streven altijd naar een intensieve begeleiding, indien nodig op lange termijn. Tijdens de begeleiding ervaren we de externe blik van de sociaal begeleider als verrijkend. Dit overleg komt een integrale aanpak ten goede.

Op maandag van 14u tot 16u organiseert Hobo het Jobatelier. Mensen die reeds in individuele begeleiding zijn, kunnen tijdens het Jobatelier zelfstandig werken met de computer om online naar vacatures te zoeken, hun CV en motivatiebrief aan te passen en te telefoeren. Een trajectbegeleider is altijd aanwezig om vragen te beantwoorden of hulp te bieden.

Binnen het tewerkstellingsluik van Hobo starten we elk jaar 120 intense individuele begeleidingen op.

Een vaststelling die we deden tijdens de begeleiding van onze mensen bij het zoeken naar werk is dat hun lage digitale vaardigheden hen vaak zeer in de weg staan bij hun zoektocht. Vele zaken die zij te doen hebben (werkaanbiedingen zoeken, Cv en motivatiebrieven opstellen etc) moeten zij tegenwoordig doen via en met een computer. Hun gebrekige digitale vaardigheden voegen zich toe aan andere obstakels die ze hebben bij werkzoeken. De trajectbegeleiders op Hobo merkten eveneens dat zij veel energie moesten steken in het in individuele afspraken uitleggen van computergerelateerde kennis.

Dit atelier werd voorzien als een antwoord op deze bemerkingen. Het stelde ons in staat om in groep te werken aan bepaalde vaardigheden. Dat was niet alleen efficiënt, maar zorgde ook voor een bijkomend effect: mensen zagen, hoorden en merkten dat zij niet alleen in deze situatie zaten, dat ook anderen zich geblokkeerd voelden door digitale technologie. Ten gevolge hiervan hebben we besloten op na het einde van het project DBSF deze vorm van ateliers, gericht op delen van ervaringen én de digitale component verder te zetten onder de vorm van @job ateliers.

Het DBSF-project heeft me heel aangenaam verrast. Ik ben er sterk van overtuigd dat het een grote meerwaarde betekent voor Hobo en voor de partnerorganisaties van het dagcentrum. Het vormt de perfecte aanvulling op het bestaande educatieve aanbod en op het groepslijk van het tewerkstellingsproject (partnership met Actiris) waarin we werken aan het versterken van de competenties van onze cliënten. Het toenemende belang van ICT-vaardigheden bij het zoeken naar werk moet in deze context blijvend onderstreept worden. We stellen ook vast dat de verwachtingen naar werkzoekenden, met name in het kader van de actieve beschikbaarheid op de arbeidsmarkt, steeds hoger liggen waardoor deze extra ondersteuning heel waardevol is voor onze doelgroep. De feedback van onze cliënten over de nieuwe, intensieve workshops was zeer positief en samen met hen kijken we enthousiast uit naar een mogelijk vervolg.

Koen Wouters
Trajectbegeleider Hobo vzw

SWOT-analyse TEW-ICT ateliers

STERKTES	KANSEN
<ul style="list-style-type: none">De mogelijkheden ontdekken die er zijn om vertrouwd te geraken met de arbeidsmarkt op internet.Leren hoe werk zoek in verschillende sectorenKans om uitleg te geven rond de verschillende arbeidsculturen in België en de verschillende regionale aspecten. (Forem, Actiris VDAB)Casestudies gevuld door aangepaste zoekopdrachten gelinkt aan het individuele profiel van de werkzoekende.Gevarieerde en participatieve methodiekKan verschillende kerken gevuld worden door dezelfde persoon zonder nut te verliezen.	<ul style="list-style-type: none">Zou elke maand kunnen doorgaanKan helpen bij het structureren van de zoektocht naar werkKans om te leren omgaan met My Actiris en het eigen dossier te vervolledigenZich vormen door informatie en videos te kunnen volgen betreffende werkzoeken.Ontwikkelt de digitale autonomie van de deelnemersInformeren en mogelijkheid geven aan deelnemers om goede praktijken uit te wisselen rond de zoektocht naar werk.
RISICO'S	ZWAKTES
<ul style="list-style-type: none">Mensen zijn niet altijd op de hoogte van hun mogelijkheid of onmogelijkheid tot werken. Kans bestaat dus dat je de verkeerde mensen hoop geeft.	<ul style="list-style-type: none">Geen wekelijks aanbodDe voorkennis voor dit atelier is vrij hoogDe arbeidsmarkt is beperkt tot mensen die administratief in orde zijn, en dus is het atelier ook enkel voor hen weg gelegd.

VOORKENNIS: voor de TEW-ICT ateliers is enige voorkennis vereist (toetsenbord, muis, mappenstructuur...)

2.4 Digital Empowerment: De ateliers

V. Intensieve computertrainingen

28 deelnemers

232 deelnames

Vaak kunnen onze mensen zich niet engageren op lange termijn (een vorming van meerdere weken/maanden), maar wel op korte termijn (intensief, korte periode). Ongacht dat wij geloven dat zij vaak nood hebben aan vormingen op lange termijn, komen zij hier niet toe. Een tussenoplossing is het aanbieden van intensieve trainingen waarbij de mensen zich engageren voor 1 intensieve week.

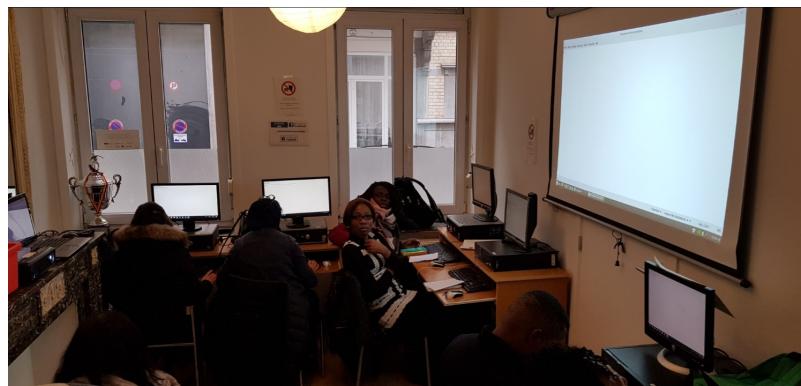
We begonnen bij deze ateliers van het absolute begin. Er werd gewerkt rond herkenning software/hardware, hoe gebruik je een toetsenbord, muis, hoe zet je een computer aan/af tot hoe werk ik aan een tekst, hoe beheer ik mijn mappen etc. De aanpak van korte, intensieve weken (met soms tot wel vier halve dagen in de week) bleek verrassend genoeg zeer goed te werken. Elk atelier bestond uit 8 sessies in groep. Tot slot voegden we aan deze sessies nog 1 individuele sessie toe. Tijdens deze sessie werden de deelnemers getest op hun verworven kennis. Deze evalueersessie ging ongeveer een week na de laatste sessie door. Deze methodiek werkte zo goed dat we deze heel erg graag opnieuw willen opzetten.

Tijdens de uitvoering van het DBSF project bleek dat de opzet van dit soort ateliers meer succes had dan verwacht. We bereikten 28 deelnemers die samen 232 keer deelnamen. Dit wil zeggen dat de gemiddelde opkomst lag op 8.3 keer per persoon. Dat is heel erg goed als we dit vergelijken met andere ateliers. Als we in rekening nemen dat een intensieve computertraining bestond uit 9 sessies; kunnen we dit zelfs uiterst goed noemen. We constateerden dat voor een deel van onze doelgroep dit soort vormingen dus beter aangepast is aan hun specifieke noden. Bij de opzet van dit soort intensievere trainingen wilden we met onze doelgroep meer in de diepte werken, op een kortere termijn. Dat bleek voor sommige onder onze doelgroep een methodiek waar ze zich in konden vinden. Binnen de uitrol van deze trainingen creëerden we daarnaast ook meer tijd voor vraagverheldering, competentie-inzicht en opvolging. Bij elke trainingscyclus zat, zoals hierboven reeds aangegeven, bijvoorbeeld sowieso een terugroepmoment ingebouwd waar op individuele wijze werd gewerkt. Ook dit bleek heel erg goed te werken.

Veel van onze partnerorganisaties gaven ons aan geïnteresseerd te zijn in een dergelijke intensieve computertraining binnen hun centrum. Op het einde van het project wilden we dit idee testen door ons eerste mobiele intensieve computertraining te geven bij Samusocial Petit Rempart. Helaas hebben zij dit op het laatste moment moeten afzeggen wegens een kwalijke infecteren van de gebouwen door bedwantsen. We zouden dit echter heel graag in de toekomst nog eens uitproberen.

Realisaties in het kader van DBSF

- Vormingsaanbod uitwerken
- Cliënten vormen betreffende basiscompetenties computer



Een sessie 'Ordi mon Ami' op Hobo. Een volle computerruimte!

“Uit eigen ervaring weet ik dat wanneer er te veel tijd verloopt tussen 2 lesmomenten, de sowieso al moeizaam opgedane computervaardigheden snel verloren gaan. Een hogere frequentie van de sessies, waarbij mensen soms tot 4 keer per week bij Hobo langskwamen, bleek een enorme meerwaarde voor ons project te zijn. Mensen kunnen meteen opnieuw aan de slag met wat ze geleerd hebben: we kunnen er bij onze doelgroep immers niet van uit gaan dat mensen zelf mogelijkheden hebben om te kunnen oefenen en herhalen wat ze op Hobo geleerd hebben. Kort en krachtig werken, zo kan je de manier waarop we binnen dit project aan de slag gegaan zijn goed omschrijven. Door verschillende redenen is het voor dak- en thuislozen immers vaak erg moeilijk om zich voor een langere periode te kunnen engageren. De drukst bijgewoonde van deze sessies bleken ook diegene te zijn die begonnen bij het absolute begin - "Hoe start ik een computer op, en sluit ik hem weer af?": dit wijst opnieuw op de grote noodzaak van dit aanbod. Met dit project hebben we een nog steeds pertinent aanwezige kloof trachten te dichten: we hebben een groep mensen net die basiscompetenties kunnen meegeven die ze nodig hebben om met zelfvertrouwen een computer te gebruiken: dus om zelfstandig informatie op het internet te kunnen zoeken, om zelf een CV te kunnen typen én door te sturen met hun zelfgemaakte e-mailadres, om zelf een woning te kunnen zoeken op immosites, ... Vaardigheden die essentieel zijn om mee te kunnen in onze maatschappij en die zeker voor mensen uit onze doelgroep erg empowerend zijn.

Tom Carlier
Projectverantwoordelijke Hobo

SWOT-analyse Intensieve Computertrainingen

STERKTES	KANSEN
<ul style="list-style-type: none"> Atelier toegankelijk voor iedereen die naar Hobo komt Atelier toegankelijk voor alle leeftijden Kan als atelier om met niveauverschillen tussen deelnemers Bespreekt cultuur en codes van de digitale sfeer in detail. Tijd om verschil hardware/ Software toe te lichten Besturingssysteem van een computer kan uitgelegd worden. Leren opslaan op verschillende ‘supports’ (back-ups maken) Weinig theorie en veel meteen in praktijk brengen Tekstverwerking Mappen en bestandenbeheer kan uitgelegd worden en aangeleerd. Gevarieerde en participatieve methodiek Groepscohesie en onderlinge hulp komen tot stand. 	<ul style="list-style-type: none"> Een maandelijks atelier van deze vorm aanbieden. Een voldoende begin leggen bij de persoon waarop de persoon daarna zelfzekerder te werk kan gaan met een computer Formaliseren van het competentieprofiel ICT van onze mensen Mobiliseren van de persoon en zijn beschikbare tijd en energie in een proces dat werkelijk snel stappen vooruit kan doen zetten met betrekking tot de digitale noden. Het omzeilen van de ‘resetbutton’: door intensiever te trainen worden de dingen opgeslagen in het permanente geheugen. Mogelijkheid om na het volgen van dit atelier door te stromen naar het reguliere systeem. Décrochage (drop out) pour certains profils
RISICO'S	ZWAKTES
<ul style="list-style-type: none"> Uitval van mensen met een zwak profiel. (ze houden het niet vol) 	<ul style="list-style-type: none"> Minder aangepast aan kwetsbare personen die zich heel moeilijk kunnen engageren voor het volgen van een intensive cursus en die zich niet meerdere momenten kunnen vrijmaken.

VOORKENNIS: Geen

2.4 Digital Empowerment: De ateliers

VI. Het digitale leerplatform

We zijn het project gestart met de ambitie om het digitale aanbod van Hobo een stevige boost te geven. Eén van de manier waarop we dit wensten te doen, was het aanmaken en uitbreiden van ons cursusmateriaal. Daarom hadden we ook onze projectaanvraag een bedrag weggelegd voor de aanschaf of aanmaak van programma's die ons hierbij zouden kunnen helpen.

Eén van de voornaamste moeilijkheden waarmee we worden geconfronteerd op Hobo is het feit dat elk soort groepsaanbod dat we voorzien, steeds rekening moet houden met de aanwezigheid van deelnemers met een verschillend niveau, een verschillend doel, een verschillende leersnelheid. De aanmaak van een cursus op maat, die zowel individueel als in groep kon gevuld worden, dat was de parel waar we naar op zoek waren. Al snel rees de oplossing van een soort digitaal leerplatform op waarbij mensen individuele leerpaden zouden kunnen volgen, ondersteund en begeleid door een professionele begeleider. Onze zoektocht naar een dergelijk leerplatform leverde niets op.

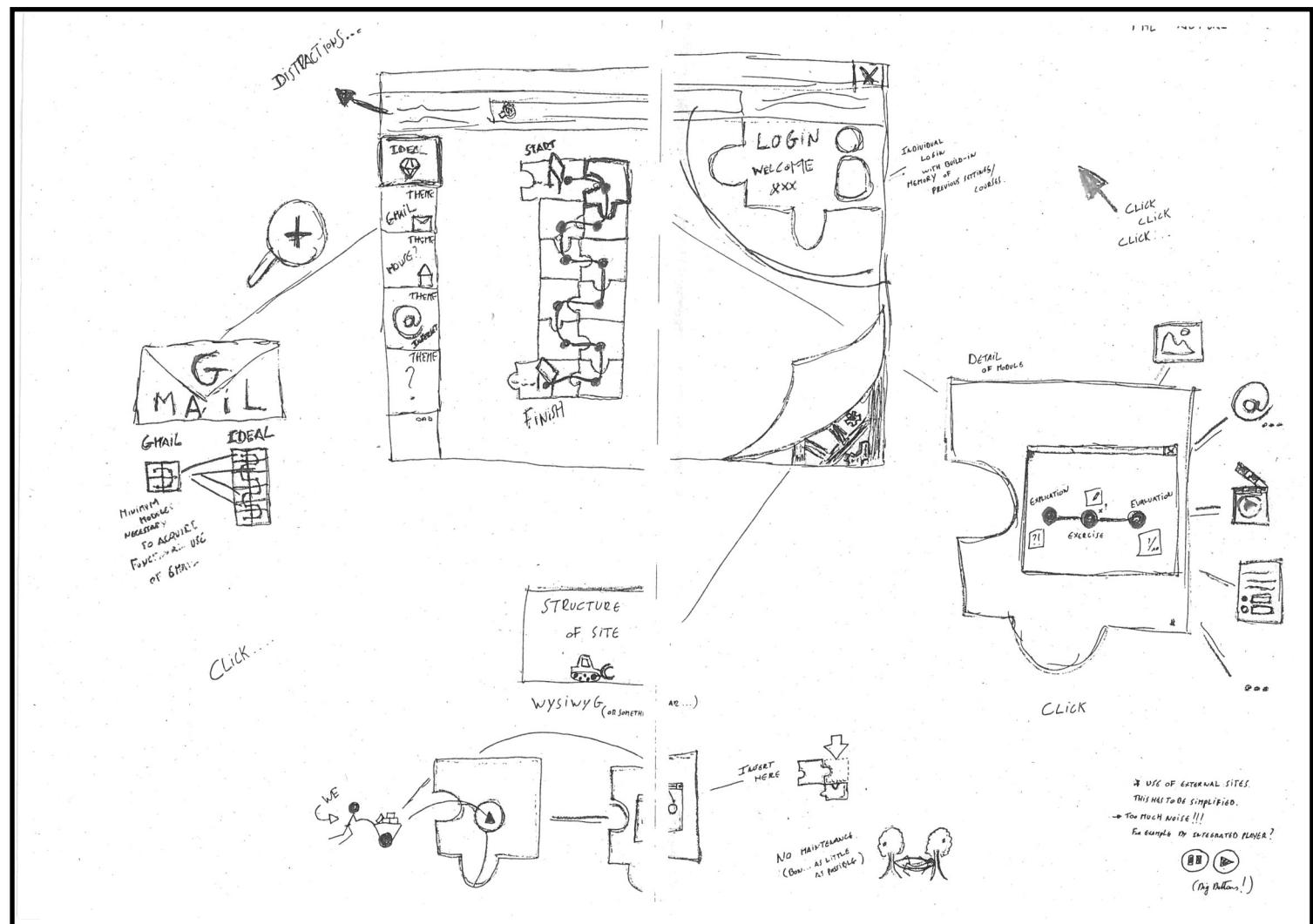
Tijdens een infosessie van het DBSF kwamen we echter in contact met Open Knowledge Belgium vzw/hack your Future. Zij bieden (onder andere) coderingstrainingen aan aan vluchtelingen in België. Het gesprek toonde al snel aan dat een cross-over tussen onze twee projecten wel eens net dat zou kunnen zijn dat Hobo nodig had. We vonden aldus in Open Knowledge een sociaal-voelende partner om het project van het digitale leerplatform uit te werken. Samen gingen we in september aan de slag om van een droom realiteit te maken. Hobo kwam af met de concepten, methodieken en vereisten van een dergelijk leerplatform voor dak- en thuisloze mensen. Open Knowledge engageerde zich om tijdens de laatste modules (november 2018) van één van hun coderingscursussen de student-vluchtelingen onder professionele begeleiding te laten werken aan het digitale leerplatform. Het project was zo een win-win voor zowel Hobo als Open Knowledge. Hobo werd in staat gesteld om een platform 'from scratch' te laten bouwen dat exact overeenkwam met de noden en profielen van dak- en thuisloze personen, Open Knowledge kreeg de mogelijkheid om een actueel en echt project aan te bieden aan zijn studenten. Daarenboven zouden de studenten nog extra professionele ondersteuning genieten tijdens het project zodat Hobo zeker kon zijn van een bevredigend eindresultaat.

Het digitale leerplatform zal in de toekomst alle informatie, lessensreeken, modules en vormen van ateliers bevatten die Hobo doorheen de jaren heeft opgezet. Op die manier wordt het de lang verwachte curriculum waar Hobo reeds zo lange tijd van droomde. De site zal toegankelijk zijn voor iedereen, open source en is te bezoeken op het adres www.digitalempowerment.be.

Deze eerste versie van de site is nog ver van compleet. Aanvullende financiering wordt gezocht om de site optimaal te maken. In elk geval zullen we op Hobo zo snel als kan aan de slag gaan met de implementatie van deze site is ons digitale aanbod.



-4 november 2018- Hobo en Open Knowledge leggen aan de studenten uit hoe het digitale leerplatform er zou moeten uitzien en op welke noden het een antwoord moet bieden. De studenten zijn heel erg gemotiveerd.



Grafische weergave van het modulaire systeem van de site; met uitleg over welk soort elementen geïmplementeerd moeten kunnen worden. Deze weergave maakt deel uit van een drieluik (cover verslag is het tweede deel en legt het ideale leerpad uit van een cliënt op Hobo binnen zijn digitaal leerproces) dat werd opgesteld door Hobo om uit te leggen aan de studenten en de begeleider van Open Knowledge wat er precies van hen verwacht werd.

3. Algemene evaluatie van het project

Voor Hobo is het project exact dat geworden wat het moest zijn. We hebben het enerzijds kunnen gebruiken als experimentele ruimte om methodieken, instrumenten en vormingen te testen, bij te schaven en te verdiepen en anderzijds om op een korte periode een grotere groep van onze mensen te sensibiliseren en te vormen rond hun digitale vaardigheden en kennis.

Maar liefst 164 mensen van onze doelgroep hebben we direct bereikt. 709 keer hebben zij deelgenomen aan een atelier in het kader van dit project. Gezien onze doelgroep is dat een niet mis te verstane verwezenlijking. Als we dit vergelijken met de jaren ervoor spreken we gemakkelijk over meer dan een verdubbeling. Natuurlijk is het project niet zonder meer goed geweest. Toeleiding tot de ateliers bleek en blijft een enorme moeilijkheid. We merken dat onze doelgroep gemotiveerd is om te leren, maar er vaak niet toe komt omdat het dagelijkse leven steeds roet in het eten gooit. Soms deden we ateliers en bleken er uiteindelijk maar twee mensen aanwezig. Op andere momenten voorzagen we 5 mensen en stonden er 10...

Niet alleen op vlak van de doelgroep hebben we zaken gedaan gekregen. Een neveneffect van de extra aandacht die we als Hobo hadden voor het digitale luik, was dat ook een aantal van onze partners verder gingen nadenken over wat ZIJ doen op dit vlak. Een aantal onthaalhuizen gaf aan dat zij door dit project gewezen werden op de lancune in hun verblijfsorganisatie rond digitaal leren. We hopen in de toekomst samen met hen te kunnen werken aan een verbetering hiervan.

Tot slot zijn de methodieken die we op Hobo toepassen om met thuisloze mensen te werken, niet zonder hun voor- en nadelen. Groot nadeel is dat het moeilijk is om zo te werken en mensen grondig te vormen. Een voordeel is dat de geïnteresseerden binnen onze doelgroep vaak alleen aan een dergelijk aanbod kunnen/durven/willen/(soms zelf: mogen) deelnemen. Hieronder zijn een aantal van de conclusies neergeschreven die we dankzij dit project hebben kunnen verwerven en staven en waar we in de toekomst gebruik van gaan maken om ons aanbod te verbeteren voor onze doelgroep.

I. Er zit toekomst in mobiliteit

Er was een dergelijke grote vraag vanuit de doelgroep en de partnerorganisaties betrokken bij het project (zie ook de getuigenissen van partnerorganisaties verweven doorheen dit activiteitenrapport) dat we niet anders kunnen dan concluderen dat we meer moeten inzetten op deze mobiele methodiek. Het mobiele karakter van ateliers zorgt ervoor dat we mensen van de doelgroep aanspreken die we anders niet zouden aanspreken omdat ze niet tot bij ons komen. Vaak zijn deze mensen nog eens heel wat kwetsbaarder en veel minder mobiel. En heel aantal van de hiervoor beschreven ateliers zouden perfect binnen de muren van partners kunnen worden uitgevoerd.

II. Een groep is nooit één

Onze doelgroep bestaat uit verschillende subdoelgroepen. Er zijn sterke competente mensen die gewoon een gebrek hebben gehad aan mogelijkheid om zich te verdiepen in digitale technologie, maar ook zwakkere profielen die meer tijd nodig hebben. Er zijn mensen die het willen leren omdat ze het (dringen) nodig hebben, en anderen die meer tijd hebben en 'gewoon' willen leren. Er zijn mensen die voorkennis hebben en anderen niet. De toespitsing van bepaalde ateliers op segmenten van onze doelgroep is een goede strategie die we tijdens dit project hebben uitgetest. Het enige risico (eentje dat we aan den lijve hebben ondervonden) is dat dit moeilijk duidelijk te maken is aan de doelgroep zelf. De communicatie van gewenste voorkennis of het profiel van mensen dat mag/kan deelnemen aan een bepaald atelier is heel moeilijk over te brengen op de doelgroep. Een selectie voorzien (intake) is mogelijks een oplossing voor dit probleem.

III. What do I want and what do I know...

Er moet zeer actief aan de slag gegaan worden met vraagverheldering en zelfevaluatie. Veel van onze mensen weten niet wat ze willen leren (of de implicaties van wat ze willen leren), vaak weten ze niet wat ze eigenlijk wel al weten. Een concreet voorbeeld. Iemand wil zoeken naar werk op internet. Hij/zij realiseert zich niet dat om dit te kunnen doen een heel proces aan andere zaken eerst geleerd moet worden. Hoe vul je invulvakken op een site in voor een interimpost? Hoe stek je een cv in bijlage bij een email? Hoe zoek je met internet eigenlijk naar een job? Een voorbeeld van wat ze dan wel weten is hoe ze via hun smartphone op facebook dingen kunnen doen. Het realiseren van de gelijkenissen hier tussen maakt deel uit van de verheldering wat zij willen leren en wat zij reeds kunnen. Een project op Hobo moet dan ook sterk werken rond deze ‘What do I want?’ en ‘What do I know?’. Dit moet worden geïntegreerd in elk atelier.

IV. Leren leren... of hoe niet te vergeten

De kennis van onze mensen is zeer zwak. Daarbij komt nog dat een groot deel van hen moeite hebben met dingen te leren. Volgens ons niet omdat het hen aan faculteiten ontbreekt, maar omdat ze vaak niet gewend zijn te leren, of gewend om dingen die niet altijd meteen pragmatisch zijn (niet dagelijks wordt gedaan) te onthouden. Binnen dit project merken we een soort van ‘reset-button’ op: mensen vergaten zeer snel (een deel van) wat zij hadden geleerd. Een computeratelier op Hobo zal nooit eenvoudigweg een computeratelier zijn. Het moet ook altijd verder durven gaan en grensoverschrijdend werken. Methodieken en plannen van aanpak moeten flexibel worden toegepast.

V. Een intense verassing.

Gelet op de diversiteit van onze doelgroep, merken we dat er ook een aantal mensen (subgroepen) in staat zijn op zich te engageren om verschillende keren per week te komen naar een computervorming. Dit is een verassend inzicht voor ons, en iets waar we graag verder op zouden willen inzetten. Het is een besef dat we zonder dit project niet bij machte zouden zijn geweest te realiseren omdat het ons zou zijn ontbroken aan tijd. We gaan sowieso aan de slag gaan met deze constatering binnen Hobo.

II. Tablets en gsm's, de vrienden van onze doelgroep?

We zijn ons bewust geworden van het grote potentieel dat tabletten en smartphones voor onze doelgroep heeft. Waar we vaak merken dat zij met een computer maar zeer moeilijk kunnen omgaan, kunnen zij met (androidbased) gsm's en tabletten veel beter overweg. Er zijn nog steeds heel wat obstakels (een email kunnen velen bijvoorbeeld pas beheren als iemand anders deze heeft ingesteld), maar het gebruik lijkt intuïtiever en gemakkelijker om aan te leren. Het zou interessant zijn om hier in de toekomst iets mee te doen.

Onze conclusie is dat het project in zijn algemene doelstellingen meer dan geslaagd is. Het nut van dit project binnen Hobo was tweeërlei. 164 mensen van onze doelgroep zijn dankzij dit project beter gewapend en minder kwetsbaar op digitaal vlak. We hebben ze vorderingen ZIEN maken en hebben gezien hoe ze er baat bij hadden. Dat op zich is goud waard.

Anderzijds hebben we als organisatie veel geleerd over ons aanbod, wat goed is maar ook wat minder goed is. Vooral weten we nu hoe het er zou moeten uitzien. Het digitale leerplatform is het sluitstuk van dit project en zal ongetwijfeld in de toekomst zijn potentieel meer dan realiseren.

4. Doelgroep

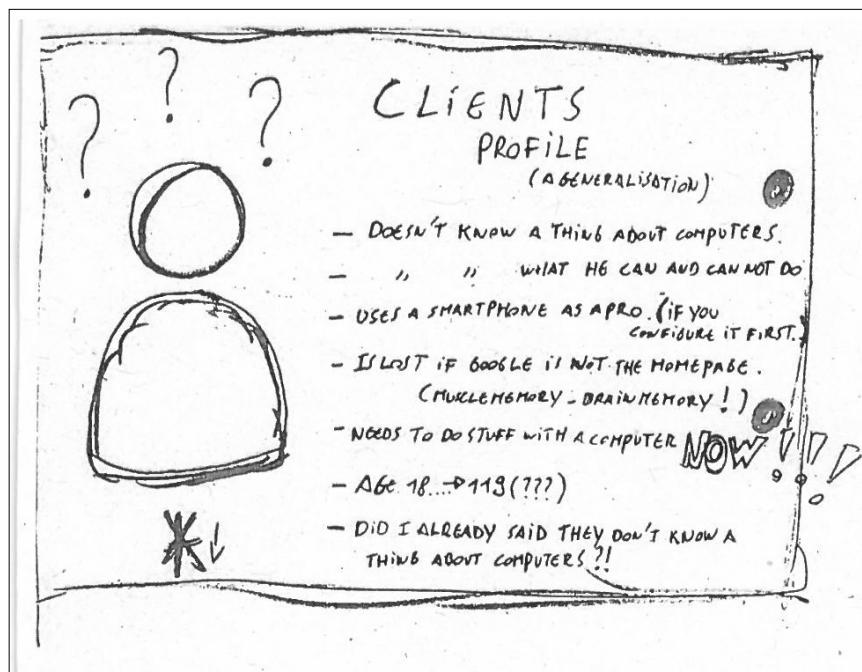
4.1 Beschrijving doelgroep

Het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk omschrijft thuisloze mensen als "personen die door financieel-economische, sociale en/of psychologische oorzaken en omstandigheden niet in staat zijn een dak of thuis te verwerven of te behouden." Thuisloosheid is dus meer een **proces van ontankering** dan een statisch gegeven: het resulteert uit allerlei gebeurtenissen, of het wegvalLEN van steunfiguren, of het niet voldoen aan sommige basisbehoeften.

Dat wil tevens zeggen dat het hier niet gaat om een homogene groep met een eenduidig profiel. Tot onze doelgroep behoort de daklose persoon die op straat slaapt of in de urgente nachtopvang, maar ook de persoon die een plaats heeft verkregen in een onthaalhuis. Ook mensen die in een begeleide woonstructuur zijn ondergebracht, zijn welkom op Hobo, alsook mensen die na hun periode in een onthaalhuis een studio of appartement hebben gevonden en nog maar net (opnieuw) van een stabiele woonsituatie genieten, mensen die dagcentra frequenteren,...

Aangezien thuisloosheid een problematiek is die zich situeert op **verschillende levensdomeinen**, eerder een proces dan een feitelijk gegeven, kan niet verwacht worden dat deze problemen allemaal op korte termijn aangepakt kunnen worden. Het is vaak een proces van vallen en opstaan. Hobo is in dit hele proces aanwezig als een partner, een luisterend oor, een plaats van herbronnen voor de thuisloze persoon. Wij stellen binnen de werking van het dagcentrum verschillende basisbehoeftes centraal die onmisbaar zijn voor een humaan leven, zoals "een sociaal netwerk, een deelname aan de samenleving, (...) goed onderwijs, een inkomen, een evenwichtige dagplanning, een gezonde leefomgeving, een goede gezondheid".

4.2 CLIENTANALYSE (met betrekking tot digitale skills)



- Belangrijk om aan te geven is dat we hebben over een groep van mensen met veel potentieel, maar ook veel hindernissen. Op digitaal niveau merken we dat er veel lancunes zijn, maar dat ze hebben geleerd om hier zeer pragmatisch om te gaan. Een voorbeeld is het feit dat iemand min of meer gebruik kan maken van internet, maar compleet verloren is als google niet als startpagina is ingesteld op het systeem waar hij mee werkt. Maar als google de startpagina is, is de persoon quasi autonoom!

- Het pragmatische aspect aan hun gebruik van digitale technologie is iets waar we zeer hard rond werken op Hobo. Het zijn geen mensen (vaak toch niet) die computers willen gebruiken omdat ze nieuwsgierig of leergierig zijn. Toch zeker niet in het begin. Het gaat vooral om mensen die computers/tabletten/Smartphones MOETEN gebruiken en de korste weg nemen om ermee te leren omgaan. Vaak wil dit zeggen dat ze paden me-

moriseren (ik klik eerst hierop en dan daarop) zonder begrip te hebben. Dat is een zeer functioneel leren, waar we op Hobo niet omheen kunnen, en dat gezien de situatie van onze mensen vaak ook de enige (eerste) optie is. We proberen op Hobo echter te vertrekken vanuit wat ze al kunnen, om hen dan te laten begrijpen wat ze reeds kunnen, om vervolgens de lancunes in die kennis op te vullen. Daarom ook het belang dat we hechten in de opzet van dit project aan vraagverheldering (what do I want to do?) en zelfevaluatie (what can I do?). We plaatsen ons op die manier volledig binnen de **andragogie**, minder binnen de pedagogie.

- Het kan vanzelfsprekend lijken, maar leren is niet eenvoudig. Veel van de mensen die bij ons over de vloer komen, hebben nooit of nauwelijks geleerd om te leren. Dat wil zeggen dat we aandacht moeten besteden aan het leeraspect ook. We moeten herhaaldelijk herhalen

om een 'reset' te voorkomen: we merken dat veel van de dingen die we ze op een bepaald moment in tijd hebben leren beheersen, nadien snel 'ontleert' geraakt als we er niet op inzetten. Ook dit is een aspect dat we opnemen in de uitbouw van het project hieronder.

- Visualisatie is alles voor onze mensen. Het heeft geen zin om af te komen met tekstgebaseerde cursussen. Onze mensen lezen het niet of nauwelijks. Video's, het gesproken woord, praktische hands-on oefeningen in real-time, dat werkt wel. Binnen ons aanbod en de opzet van onze instrumenten gaan we daar zeer concreet en pragmatisch mee van start.

- Er is een relationele band nodig tussen leraar en leerling. In de hulpverlening wordt vaak gesproken van een vertrouwensband. Ook binnen ons aanbod dat stricto sensu geen hulpverleningsaanbod is, is die vertrouwensband belangrijk. We hebben het over een doelgroep die op verschillende niveau's ondersteund moet worden, aangemoedigd en gemotiveerd. De mensen komen soms voor de leraar, en blijven dan voor de lessen. Het is op die manier dat we vooruitgang boeken met onze mensen. Door hen te waarderen in hun persoon en hen te tonen dat ze het WEL kunnen leren, dat ze een uitdaging WEL kunnen aangaan.



“

Il y a un bon professeur ici, Ils nous a appris word/ excel. Il m'a aidé à faire une lettre de motivation ce qui est pour moi très important. Je peux dire que je suis évolué pendant les cours.

Merci!

*Ali
deelnemer Project Digital Empowerment*

”

5. Reacties doelgroep en partnerorganisaties

« Cet été nous avons eu l'opportunité de collaborer avec HOBO, lors de ses ateliers informatique mobile. Nous sommes partis d'un constat d'un réel besoin pour les personnes sans-abris d'avoir accès à un ordinateur, mais aussi à apprendre à l'utiliser.

Bien que, plusieurs endroits existent dans la ville (HOBO, bibliothèques et autres services d'aide aux personnes), il y a encore un certain nombre de personnes qui ne franchissent pas le pas pour s'adresser à ces services. D'une part il y a la crainte, et peut être la honte de demander de l'aide, de la même manière qu'on peut avoir la honte de dire qu'on ne sait pas lire et écrire. D'autre part, il y a l'habitude, et le besoin de sécurité. Le besoin de naviguer dans des eaux bien connues.

L'expérience vécue à la Consigne article 23 nous a montré que ce projet répondait bien à ces craintes, en permettant aux personnes de démystifier les limites individuelles et personnelles. Nous avons constaté que le travail d'un petit groupe permettait un cadre d'apprentissage plus sécurisant pour les uns, et une bonne motivation pour aller de l'avant pour les autres.

Nous pensons que ces ateliers sont pertinents pour l'initiation à l'informatique et aux outils modernes de communication, de plus en plus indispensables dans la vie sociale, mais aussi par rapport aux différents aspects administratifs. »

BAYINGANA Yves

Consigne Article 23

Boulevard de l'Abattoir, 28

1000 Bruxelles

Dear,
l'atelier informatique, pour la 1^{re} fois.
organisé au Home Boudain a eu
du succès. 8 participants dont certains
avaient déjà une base de connaissance.
C'était un cours pour débutants et
donc intéressant pour plusieurs personnes.
Si un prochain atelier informatique doit
se faire, le niveau pourrait évoluer avec
d'autres applications ; Excel par exemple.

Philippe.



“

I didn't know much when I came here. My issue was that I had to start working and Hobo is really helpful because the courses with Daniel especially helped me to learn about Actiris and other job research. But also other things on the computer. I only come to Hobo for computer, because it's the only thing that's interesting for me at the moment. In the future I will engage in other activities. It's good that Hobo starts to teach from the beginning because that's the best way to teach something to someone who never touched a computer before. They also give you the chance to ask something when you don't understand. In the past I had some knowledge about computers, but now I have more. I come to Hobo because the whole team is really happy. It's interesting for me because Hobo has a team who works with Actiris, so that's very helpful. They help you get on with your life. It's not only that, I'm homeless. I may not be sleeping on the street but I'm considered homeless and the homelessness guides you at one point to drugs and alcohol or theft. but when I think 'I'm going to Hobo' I can't go there drunk or stoned, so it creates a routine. Also just offering a cup of coffee, it's not a big deal but yeah.

Nazish
deelnemer Project Digital Empowerment

”



NAWOORD

En 6 mois de participation au projet "Digital empowerment" à Hobo, j'ai fait le constat que les attentes de notre public en terme d'acquisition de compétences numériques sont aussi grandes que la vitesse de transition au tout digital. C'était un véritable challenge de proposer aux sans-abris un outil intégré de formation aux TIC aux personnes qui sont exclues des filières classiques de formation exigeant qu'une série de critères administratifs soient remplis pour accéder à des formations informatiques. Digital Belgium Skills Fund à donné à cet acteur historique et incontournable de l'aide sociale en Région Bruxelles Capitale qu'est Hobo, une opportunité unique pour renforcer son action afin lutter contre la fracture numérique des plus démunis.

J'ai eu la chance d'aller à la rencontre de ces personnes en silencieuse souffrance qui nous arrivent par le biais de structures d'accueil et d'hébergement de première ligne avec lesquelles Hobo entretient des liens forts de collaboration partenariale. J'ai pu constater, notamment à travers les ateliers mobiles chez les partenaires de Hobo, que l'efficacité de l'aide sociale en Région Bruxelles Capitale dépend aussi bien des liens de confiance entre les personnels, que des rapports d'entraide mutuelle entre les institutions au delà des habituels clivages territoriaux, politiques, philosophiques ou religieux.

Chacune des personnes à qui j'ai pu transmettre des savoirs IT a un énorme besoin de prendre part et d'être reconnues dans le tissu social et économique de la capitale de la Belgique et de l'Europe. Ce projet à véritablement créé un effet d'appel. Je pense que le projet Digital Empowerment a rempli sa mission et que nous irons au-delà du but que nous nous étions fixé puisque notre public est de plus en plus demandeur. Ceci notamment avec la plateforme web digitale d'apprentissage et d'évaluation que allons proposer prochainement à Hobo, avec les nouveaux ateliers internet pour la recherche l'emploi, le logement, et plus particulièrement les ateliers informatiques intensifs qui ont rencontré un vif succès et qui engagent nos usagers dans une démarche d'apprentissage IT constructive et durable.

A travers des ateliers de base et des ateliers spécifiques, j'ai pu, grâce à la forte cohésion de l'équipe Hobo et l'expertise de travail de terrain, construire des curricula de formation et une méthodologie spécifique pour les personnes en situation précaire. La mixité du public rencontré à Hobo encourage le développement de valeurs morales et jette des ponts durables sur le chemin du développement de compétences sociales à travers l'acquisition de compétences numériques.

A travers cette expérience, j'ai pu vérifier que la dynamique du projet a permis une écoute attentive des attentes des personnes socialement fragiles et a proposé une réponse constructive et adaptée à leur besoin d'autonomie IT. Je suis reconnaissant de l'engagement des 164 personnes sans-abris que ce projet a aidé directement et satisfait de savoir que ces personnes sont désormais majoritairement plus confiantes face au numérique.



Je suis heureux d'avoir pu contribuer à travers Digital Empowerment, à démystifier le numérique et le mettre à la portée de ceux qui en ont besoin pour reprendre espoir.

Daniel Ciancio,
Chef de Projet Digital Empowerment à Hobo.