





# RAP OP STAP KIJKER

## TOOLKIT VOOR RAP OP STAP KANTOREN

Rap Op Stap is een kantoor waar je zomaar binnenwandelt.

Waar je welkom bent, en waar je terecht kan om een vakantie te boeken of een daguitstap te plannen. Of toch als je hoort tot die groep van mensen voor wie er behoorlijk wat drempels zijn om zo'n uitstap te maken (financiële, maar soms ook andere drempels).

Er zijn als maar meer zo'n Rap op Stap-kantoren in Vlaanderen. Veel kantoren zijn al een hele tijd open en hebben hopen ervaring opgedaan. Op basis hiervan is dit boekje opgesteld. Het is een boekje vol tips en opdrachten om aan de kwaliteit van je werking te sleutelen. Het laat je toe je eigen kantoor in het vizier te nemen en te zien waar het beter kan. Daarom noemen we het de

**Rap op Stap kijker.**

**Ga zelf met het boekje aan de slag of nodig ons uit om jou en je team te begeleiden.**

Deze toolkit bezorgt je hopen inspiratie en nieuwe energie!  
Zo gaan we samen Rap op Stap.



# RAP OP STAP KIJKER

## TOOLKIT VOOR RAP OP STAP KANTOREN

Met dit boekje willen we je inspireren om je kantoor nog beter te maken. De opdrachten laten toe om eens goed naar je eigen kantoor te kijken. Zo kan je aan de slag om je werking een nieuwe boost te geven.

### Hoe kan je dit boekje gebruiken?

Doe de opdrachten met je hele team. Stel een focusgroepje samen met de mensen die hier het meeste zin in hebben. Of nodig een paar klanten uit om mee na te denken over jullie Rap op Stap-kantoor.

Neem elke teamvergadering één opdracht vast en put daar inspiratie uit of trek één dag uit waarop jullie samen eens aan de slag gaan.

Voer alles uit in de volgorde waarin het in de boekje staat. Spring meteen naar de vraag die je het meest prikkelt. Of sla het boekje open op een willekeurige pagina en doe die opdracht.

Bovenal: zorg dat je er plezier aan beleeft. Inspireer elkaar, en maak er iets moois van.



## Hoe is dit boekje opgebouwd?



Hou alvast potlood of pen bij de hand want in dit boekje mag je krabbelen naar hartelust.

Het boekje start met twee algemene oefeningen: het eerst is een verhaal vertellen en het tweede is een tekening maken.



Na de 2 algemene oefeningen vind je **3 UITDAGINGEN** (blauw - geel - groen), met bij elke uitdaging 3 vragen. De fel gekleurde pagina's geven wat uitleg over de uitdaging.



Bij de **9 VRAGEN** hoort telkens een oefening of een opdracht. Je kan altijd je antwoorden noteren in dit boekje.



Linksboven bij elke oefening vind je een indicatieve tijdsaanduiding.



**SCOR JE KANTOOR**

Bij elke vraag kan je rechtsonder je eigen kantoor een score geven van 1 tot 5.



Je kan de bolletjes aankruisen of inkleuren. Of je kan de vlinderstickers gebruiken die je achteraan tussen dit boekje vindt.

De score assistente geeft wat tips over de punten die je jezelf kan geven.



Achteraan vind je een afsluitende oefening met een scoreformulier. Daarop kan je je eigen kantoorweb tekenen.

# DAARVOOR DOEN WE HET!

## HOE WAARDEVOL IS JE WERK?

Stel je voor dat je buurmeisje komt aanbellen. Ze heeft op school de opdracht gekregen om mensen te interviewen over hun (vrijwilligers)werk en wat ze daar fijn aan vinden.

Je besluit om haar een verhaal te vertellen over Rap op Stap. Zo voelt ze hoe waardevol en zinvol je werk is. Ze krijgt dan een goed beeld van wat werken kan zijn, en dat het om meer gaat dan enkel geld verdienen.



### KAN JE MIJ EEN VERHAAL OVER JE WERK VERTELLEN?

#### **Welk verhaal zou je vertellen?**

Laat voelen hoe zinvol en waardevol je werk is.

Waarom kies je dit verhaal?

---

---

---

---

---

---

---

---



Wat zegt het verhaal over dit Rap op Stap-kantoor?  
Waar zijn jullie blijkbaar goed in?

---

---

---

---

---

---

---

---

Hoe kwamen deze mensen bij Rap op Stap terecht?  
Zouden ze op een andere plaats ook geholpen kunnen zijn? Wat is de speciale troef van het Rap op Stap-idee in dit verhaal?

---

---

---

---

---

---

---

---



**Doe deze opdracht bij voorkeur samen met een collega.**  
Het is goed om af en toe eens stil te staan bij wat we doen en waarom dat zo belangrijk is.

# HET IDEALE RAP OP STAP-KANTOOR

## WAAR DROMEN JULLIE VAN?

Hoe ziet voor jou het ideale Rap op Stap-kantoor er uit? **Teken het hier want een beeld zegt meer dan 1000 woorden.** We ontdekken andere dingen wanneer we onze handen inzetten en creatief zijn. Neem de tijd om te laten zien wat jij echt in gedachten hebt, waar jij van droomt. Of waar je bezoekers van dromen. Krabbel dit blad vol. En als je liever met een leeg blad start: draai dan deze pagina om.

**Tip:** Teken je ideale kantoor samen met je Rap op Stap-collega's.

Hoe verloopt het onthaal? Werken er vrijwilligers mee?



Wie houdt het open? Hoe leren ze steeds bij?



Hoe verloopt het onthaal?





Waar ligt het kantoor?  
(wegwijzers, bereikbaarheid ...)



Wie zit er in ons netwerk?  
(lokale overheid, andere kantoren, sociale organisaties ...)

Hoe ziet het kantoor eruit?  
(inrichting, aankleding)



Wanneer is het open? (vrije inloop, op afspraak, online...)

Wat bieden we aan?  
(vakantieguiden, fonds vrijetijdsparticipatie, groepsuitstappen ...)

Hoe gebeurt de bekendmaking bij mogelijke klanten?



Wie biedt je een tasje koffie aan?





**Teken jouw ideale Rap-Op-Stap kantoor hier.**

Wat vind jij het belangrijkste in deze tekening? Waar zijn jullie al sterk in?  
Waar wil je vooral in groeien?



# UITDAGING 1 VLOT BEREIKBAAR

Veel volk over de vloer? Dan moet je vlot bereikbaar zijn, meerdere dagen in de week. En liefst ook telefonisch of per mail. Het kantoor is best centraal gelegen, op een plek waar veel vakantiegangers langskomen. Of op zijn minst makkelijk te bereiken met het openbaar vervoer. En het is vlot te vinden, zeker voor wie voor het eerst langs komt.

Maar het gaat ook over psychologische bereikbaarheid: hoe moeilijk is het om dit gebouw binnen te stappen? Hoe hoog is de (sociale) drempel om de weg te vragen? Hoe uitnodigend is het eens ik binnen ben?

De ambitie is om alle drempels zo veel mogelijk weg te werken, beetje bij beetje.

Veel mensen over de vloer krijgen, dat is de droom van alle Rap op Stappers. Niet steeds dezelfde personen, maar telkens nieuwe mensen.

1

GEVONDEN!

VRAAG 1: WAAR LIGT HET KANTOOR?

2

IEMAND THUIS?

VRAAG 2: WANNEER ZIJN WE OPEN?

3

GOED BETER BEST

VRAAG 3: HOE WARM IS HET ONTHAAL?

# 1

# GEVONDEN!

## WAAR LIGT HET KANTOOR?

Hoe makkelijk is het om dit Rap op Stap-kantoor te vinden als je er nog nooit geweest bent? Doe de test!

### TREK JE JAS AAN

We gaan wandelen. Tot in de volgende straat of tot aan de bushalte.

Beeld je nu in dat je een vakantieganger bent. Onlangs heb je gehoord over Rap op Stap, en je hoopt om voor het eerst sinds lange tijd op uitstap te kunnen gaan. Je voelt je blij, maar tegelijk ook ongerust over dit gesprek.

Kijk om je heen, alsof je voor het eerst onderweg bent. Wat zie je? Is het een bekende omgeving? Voelt het er veilig?

Herken je het gebouw gemakkelijk? Hoe uitnodigend is het gebouw? Hoe weet je dat je op de juiste plaats bent aangekomen?

Stap binnen. Weet je waar je naartoe moet? Zijn er fysieke drempels? Een steile trap, een smalle gang, een toegangspoortje...

Je komt nu aan het Rap op Stap-kantoor. Heb je meteen zin om binnen te gaan?

## VRAAG 1: WAAR LIGT HET KANTOOR?



Noteer hier je bevindingen en bedenkingen...

Wat zit absoluut goed? Wat kan eigenlijk beter?

---

---

---

---

Waarvan schrok je, dit had je je nog niet gerealiseerd?

---

---

---

---

---

---

Waar wil je meteen werk van maken?

Waar heb je de medewerking van anderen voor nodig?

---

---

# 1



SCOOR  
JE KANTOOR

**SCORE ASSISTENT** ①② Het kantoor is moeilijk te vinden. Buiten en/of binnen staan er geen wijzingen naar Rap op Stap. Ik moet behoorlijk goed mijn plan kunnen trekken om dit te vinden.  
①②③ Deze locatie heeft een uitgesproken karakter, waardoor er een psychologische drempel ontstaat. Het ligt bijvoorbeeld in het OCMW-gebouw. Er heerst geen vrijetijdssfeer. ①②③④⑤ Het kantoor ligt op een plek waar je sowieso komt, of in een omgeving die natuurlijk voelt voor de vakantieganger. Je ziet het logo van op straat, en weet meteen dat je op de juiste plaats bent.



# 2 IEMAND THUIS?

## WANNEER ZIJN WE OPEN?

We hebben een paar personages voor jou bedacht. Elk van hen zou een klant kunnen zijn in jouw Rap op Stap-kantoor. Bekijk ze eens, lees hun verhaal. Herken je ze? Bedenk voor elk van hen hoe hij/zij het liefst contact zou opnemen met het Rap op Stap-kantoor. Wanneer zou het voor hen lukken om langs te komen? Kan dat met de huidige openingsuren? Ben je er voor hen?



Hoe makkelijk kan Mieke langskomen?

Mieke is een alleenstaande moeder met drie pubers in huis. Ze combineert twee jobs om de kosten te kunnen dragen. De scheiding valt haar nog steeds zwaar. Haar buurvrouw vertelde haar over Rap op Stap. Ze hoopt volgende zomer misschien een paar dagen weg te kunnen... als haar kinderen mee willen natuurlijk.

MIEKE



Wat zou je kunnen doen om als kantoor net iets beter bereikbaar te zijn voor deze personen?

MAAK EEN EIGEN  
PROFIEL!





## VRAAG 2: WANNEER ZIJN WE OPEN?



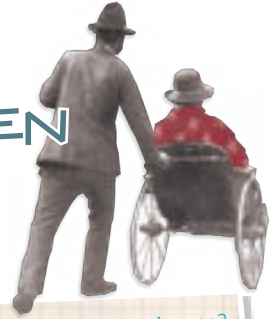
# AHMAD

Wanneer kan Ahmad langskomen?

Ahmad is een vluchteling. Hij werkt hier als verzorgende in een woon-zorgcentrum. Hij leert er Nederlands op de werkvloer, maar kan zich toch nog niet zo goed uitdrukken. Hij wil met zijn twee kinderen heel graag eens naar de zoo.

Jan is 56 jaar en verloor onlangs zijn job. Zijn vrouw Miet is al langer thuis, zij is gestopt met werken toen er kinderen kwamen. Sinds twee jaar zit ze in een rolstoel. Het is niet makkelijk voor hen. Ze zouden heel graag nog eens naar zee gaan, een paar dagen uitwaaien, met z'n tweetjes. Vroeger, toen alles nog goed ging, kwamen ze daar vaak. Maar nu lukt dat niet meer.

# JAN EN MIET



Hoe makkelijk kunnen ze langskomen?

Hoe kan je tijd maken om naar hun verhaal te luisteren? Lukt dat tijdens de openingsuren? Kan je een ander moment afspreken? Hoe lossen jullie dat op?

---

---

---

---

# 2



SCOOR JE KANTOOR

**SCORE ASSISTENT** ① Twee openingsmomenten per week, en steeds telefonisch en per mail bereikbaar (je krijgt antwoord binnen de 24u). Op de website of op facebook vind je informatie over het kantoor, met minstens de openingsuren en hoe je er geraakt. ② ③ ④ ⑤ Minstens 3 dagen per week open, waarvan wekelijks 1 avond, en 1 zaterdag per maand. Telefonisch en per mail bereikbaar. Als er niemand van Rap op Stap aanwezig is, wordt je toch al meteen geholpen.



# 3

# GOED BETER BEST

## HOE WARM IS HET ONTHAAL?

Het eerste contact kan ervoor zorgen dat iemand zich welkom voelt of juist heel onwennig.

KRUIS AAN: Hieronder vind je een aantal aspecten van een 'warm onthaal'. Welke daarvan vinden we bij jou nu al terug?

- 'Welkom' en oogcontact zodra iemand binnenkomt
- Een tasje koffie staat klaar
- Een koekje of een wafel hoort er ook bij
- We geven zelf een rustige indruk
- We gebruiken toegankelijke taal
- De medewerker heeft een verzorgd voorkomen
- Het kantoor ziet er netjes uit
- Het kantoor oogt gezellig
- Er is een speelhoekje voor de kinderen
- Er staan duidelijke wegwijzers in het gebouw
- Het Rap op Stap-kantoor is van op afstand herkenbaar
- De bezoekers krijgen iets mee (een folder, een brochure...)
- Er staat een (toegangs)plan op de website
- Er staan foto's en verhalen op facebook
- De collega's aan het onthaal kennen Rap op Stap
- We maken ook contact met de kinderen als die mee zijn

VRAAG 3: HOE WARM IS HET ONTHAAL?

DUID AAN IN FLUO HIERNAAST OF SCHRIJF OP:

Waar wil je aan sleutelen?

---

---

---

---

---

---

---

---



Zijn er ook dingen die te veel aandacht krijgen, of te veel tijd kosten?

---

---

---

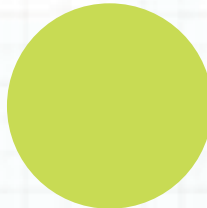
---

---

---

---

---



3



SCOOR JE KANTOOR



**SCORE ASSISTENT** ① Ik kom het gebouw binnen en vraag aan de balie: "waar moet ik zijn voor Rap op Stap?". De medewerker kijkt me niet-begrijpend aan. "Rap op Stap? En bij wie zou dat dan moeten zijn?". Gelukkig komt op dat moment haar collega aangewandeld, en die is wel op de hoogte. ②③ De signalisatie ter plaatse laat misschien wel te wensen over, maar online was er een goed plannetje te vinden. En eens je in het Rap op Stap-kantoor aangekomen bent, krijg je koffie en een stukje cake aangeboden. ④⑤ Het logo van Rap op Stap is al van op straat zichtbaar. Ook online is heel wat informatie te vinden (natuurlijk de openingsuren en een plan om ons te bereiken, maar je vindt bijvoorbeeld ook al tips en sfeerbeelden van voorbije activiteiten op facebook).



# UITDAGING 2 DIENSTEN OP Maat

Werken op maat betekent dat je flexibel moet kunnen zijn, en dat je tijd hebt om te luisteren naar het unieke verhaal achter de vakantiedroom. En dat je een breed aanbod hebt, niet alleen van uit de brochures van het Steunpunt Vakantieparticipatie, maar ook lokaal, met de Uitpas.... Het helpt als je daarbij denkt aan de hele vakantieketen en dus ook kosten voor vervoer, eten, en een kleine extra mee in rekening brengt. Misschien kan je mensen zelfs helpen sparen voor vakantie?

Dienstverlening op vakantiemaat zit hem ook in de aankleding van je Rap op Stap-kantoor. Hoe breng je mensen in vakantiesfeer, hoe breng je hen aan het dromen? Hoe geef je hen hoop en moed om die uitstap echt te plannen? Hoe stel je hen op het gemak?

Zorgen voor privacy tijdens het gesprek hoort daar ook bij, zodat mensen echt hun verhaal kunnen brengen zonder het gevoel te hebben dat de halve wereld meeluistert. En oprechte betrokkenheid: helpen voorbereiden, naar de uitstap toeleven, en achteraf eens polsen 'Hoe was het?'. Dat kan natuurlijk enkel als je tijd hebt, en als je mensen een aantal keer terug ziet.

Op maat van vakantiegangers met een klein budget, van mensen die amper ervaring hebben met vakantie, van mensen die grote en kleine drempels ervaren.

4

SOMS, vaak, ALTIJD

VRAAG 4: WAT BIEDEN WE AAN?

5

TOPPIE

VRAAG 5: HOE STERK  
WERKEN WE OP MAAT?

6

GLUREN BIJ DE BUREN

VRAAG 6: WELKE SFEER  
ADEMT HET KANTOOR UIT?

# 4

# SOMS Vaak ALTIJD

## WAT BIEDEN WE AAN?

Kantoren die het beste draaien, hebben ook een breed aanbod. Ze werken samen met het cultureel centrum voor een lokaal aanbod, ze spreken met verenigingen uit de buurt. Ze werken een aanbod uit samen met de provincie. En daarnaast hebben ze natuurlijk het aanbod van het fonds vrijetijdsparticipatie en van het steunpunt vakantieparticipatie. Sommigen organiseren zelf eigen groepsuitstappen, waarop ze mensen uit de buurt laten intekenen. Hoe breed is jullie aanbod?

DAGUITSTAPPEN VAN HET STEUNPUNT  
VAKANTIEPARTICIPATIE

Wekelijks	Maandelijks	Af en toe	Nooit
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MEERDAAGSE VAKANTIES VAN HET  
STEUNPUNT VAKANTIEPARTICIPATIE

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

FONDS VRJETIJDSPARTICIPATIE

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

GROEPSUITSTAPPEN

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

UITPAS-ACTIVITEITEN

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

LOKAAL AANBOD OF SAMEN MET DE  
PROVINCIE

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

KINDERAANBOD IN DE KIJKER  
(LOKAAL AANBOD VOOR KINDEREN EN  
JEUGD, GEORGANISEERDE VAKANTIES  
VOOR KINDEREN)

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

EEN VAKANTIEVRAAG STELLEN OP  
VAKANTIESCHAKEL

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

EEN SPAARFORMULE

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



## VRAAG 4: WAT BIEDEN WE AAN?

Waar zou jij graag meer op inzetten?

Wat zouden je klanten graag meer aangeboden krijgen?

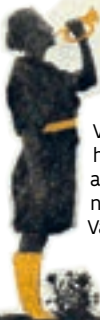
Wat houd je tegen? Welke drempels kom je tegen?

4



SCOR  
JE KANTOOR

**SCORE ASSISTENT** ① Je vindt bij ons enkel het aanbod van het Steunpunt Vakantieparticipatie ② We organiseren een daguitstap op basis van het aanbod van het Steunpunt Vakantieparticipatie ③ Ook het lokaal aanbod brengen we onder de aandacht. ④ Er wordt structureel lokaal samengewerkt. ⑤ Je vindt hier niet alleen het standaard aanbod van het Fonds Vrijetijdsparticipatie en van het Steunpunt Vakantieparticipatie, maar ook lokaal aanbod, groepsuitstappen, samen met de provincie...



# 5 TOPPIE!

## HOE STERK WERKEN WE OP MAAT?

Wat is de meest gekke, uitzinnige, originele of deugddoende begeleiding die je ooit deed in dit Rap op Stap-kantoor?

---

---

---

---

---

---

---

---



Wat gaf de klik voor de vakantieganger?





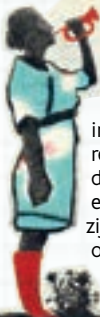


Hoe ver ging jij toen buiten het gewone en buiten je eigen comfortzone? Waarom was dit zo gek, uitzinnig en origineel?

5



SCOR JE KANTOOR



SCORE ASSISTENT

- ① We laten de klant kiezen en doen de boeking. ② We tonen het volledige aanbod van lokaal tot de vakanties. Als iets volzet is, stellen we een alternatief voor. ③ We denken aan het volledige vakantiepakket: het sociale restaurant in de buurt, het vervoer, het materiaal, uitstappen ... We helpen zoeken naar een valies of regelen een slaapzak. ④ We organiseren groepsuitstappen. We gaan op zoek naar de juiste vakantie voor de juiste persoon. We maken de informatie op maat zichtbaar. De eerste intake duurt langer, omdat we de persoon goed willen begrijpen. ⑤ We zijn enthousiast, stellen de juiste vragen en bouwen een vertrouwensrelatie op. We vragen ook achteraf hoe het is geweest. Het boekje "Vakantievaardig" ligt nooit ver weg. We maken gebruik van Vakantieschakel, we bellen naar het OCMW of de thuisverpleging om samen een oplossing te vinden.



## VRAAG 6: WELKE SFEER ADEMT HET KANTOOR UIT?

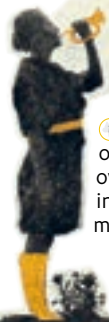
Welke ideeën zou je graag meenemen naar je eigen Rap op Stap-kantoor? Beschrijf een paar concrete tips die snel realiseerbaar zijn.



6



SCOR  
JE KANTOOR



**SCORE ASSISTENT** ④④③ Er liggen vakantiegidsen op het bureau.  
①④④④④④⑤ Waar mensen zitten te wachten liggen gidsen, er hangen foto's die een vakantiesfeer oproepen en mensen triggeren. ①④④④④④⑤ In de wachtzaal ligt van alles op tafel over vakantie. Vakantie is echt aanwezig in de ruimte. Eens je aan de beurt bent, zit je in een afgeschermde ruimte waar je je verhaal kan doen zonder dat anderen ongewild meeluisteren. Er is een speelhoekje voor kinderen.



# UITDAGING 3 DE JUISTE MENSEN

Wie willen we bereiken en hoe kunnen we dat aanpakken? Wie heeft het meeste nood aan een Rap op Stap-kantoor in deze streek of buurt? Voor wie zijn de drempels elders te hoog?

Hoe maak je je team sterker? Hoe zorg je dat iedereen een boeking juist kan uitvoeren? Hoe help je het team om een goed contact leggen met de vakantieganger en daar ook de tijd voor te hebben?

Gaan jullie naar netwerkmomenten met andere Rap op Stap-kantoren? Kantoren uit de buurt hebben misschien wel gelijkaardige vragen en ervaring uitwisselen kan heel verrijkend zijn. En misschien kan het Rap op Stap-kantoor op de vakantiebestemming een ankerpunt zijn voor jouw vakantieganger?

Netwerken zijn belangrijk. Je lokale netwerk kan zorgen voor de toeleiding van nieuwe klanten en naamsbekendheid, je Rap op Stap-netwerk is de plaats waar je ervaringen rond boekingen en begeleidingen uitwisselt. De uitdaging is om overal de juiste mensen te bereiken.

Alles draait om mensen: de vakantiegangers, het team van vaste medewerkers en vrijwilligers, de partners in het netwerk ...

7

VRAAG VAN DE MAAND

VRAAG 7: WIE SPREKEN WE AAN?

8

PORTRET

VRAAG 8: HOE MAKEN WE  
ONS TEAM STERKER?

9

VRAGEN STAAT VRIJ

VRAAG 9: HOE STEUNEN WE ELKAAR?



## VRAAG 7: WIE SPREKEN WE AAN?



Sommige vragen kan je beter met partner-organisaties bespreken: de seniorenwerking, het ontmoetingshuis, de sociale dienst van het OCMW, een lokale vereniging waar armen het woord nemen... Plan een vergadering en bespreek je vragen met het netwerk:

- Wie in de gemeente heeft het meeste nood aan een Rap op Stap-kantoor?
- Hoe kunnen we hen bereiken? Wie is daarvoor het best geplaatst?
- Welk aanbod kan hen interesseren? Hoe kunnen we daarop inspelen?



---

---

---

---

---

---

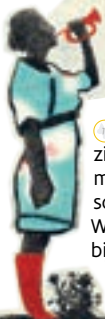
---

---

Spreek af met welke vraag (vragen) jullie willen starten. Aan wie wil je ze stellen? En wanneer bespreken jullie de bevindingen met elkaar?



**SCOOE  
JE KANTOOR**



**SCORE ASSISTENT** ① We zijn tevreden met de mensen die we nu bereiken. We doen geen inspanning om ons breder bekend te maken.

①② We maken reclame, maar enkel bij de mensen die ons al kennen. ①②③④ We zijn goed verbonden met het lokale netwerk. Onze openingsuren zijn afgestemd op de marktdag. We hebben een link met het OCMW (we hebben bijvoorbeeld een zitdag bij de sociale kruidenier). ①②③④⑤ We stellen ons actief open buiten ons eigen cliënteel. We hebben de mutualiteiten aangesproken voor doorverwijzing. We gaan ons voorstellen bij sociale organisaties. De gemeentelijke diensten verwijzen naar ons door, en ook lokale sociale partner leiden naar ons toe.

# 8 PORTRET

## HOE MAKEN WE ONS TEAM STERKER?

Hoe ziet het ideale team er voor jou uit? Wat kan zo'n Rap op Stap-collega zoal? Waar is hij (of zij) goed in?



DE IDEALE  
VRIJWILLIGER M/V

Zoek wat oude kranten of tijdschriften bijeen. Stel een portret samen van de "ideale vrijwilliger (m/v): knip beelden en woorden uit, zoek quotes die iets vertellen over hoe hij te werk gaat en wat hij belangrijk vindt. Welke kenmerken of speciale zintuigen heeft hij? Hoe legt hij contact met de klanten? Waar is hij extreem goed in?



**VARIANT** - Maak een portret van het ideale Rap op Stap-team. Wie maakt er deel van uit? Hoe groot is het? Welke speciale talenten hebben ze? Wat weten ze, wat kunnen ze, wat doen ze?