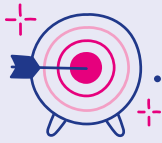




BRUSSEL PLAATSELIJKE BESTUREN  
GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL

# INFOBUS





## BEOOGD DOELPUBLIEK

Gezinnen, met een bijzondere aandacht voor alleenstaande moeders.



## PLAATS

Afhankelijk van de grootte van de gemeente, tussen één en vier verschillende locaties verspreid over de maand.



## DUUR

Een dag per week.



## DOELSTELLINGEN

- Toegang tot informatie voor gezinnen en meer in het bijzonder voor alleenstaande moeders over alles wat hen kan interesseren: gezondheid, vorming, justitie, rechten, nuttige adressen, enz.
- Informeren, de beschikbare diensten, ondersteuningsprogramma's en andere beschikbare middelen op het gemeentelijke grondgebied of in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest leren kennen.
- Sociale inclusie van alleenstaande moeders: inclusie aanmoedigen door informatie te verstrekken over de mogelijkheden om deel te nemen aan activiteiten en evenementen die de gemeenten organiseren.
- De toegang tot informatie verbeteren door informatie te verstrekken over scholen die avondonderwijs of beroepsopleidingen voor volwassenen aanbieden.
- Juridische ondersteuning: juridisch advies en basisinformatie voor gezinnen over hun rechten en verantwoordelijkheden, alsook over de middelen en de juridische diensten die in de gemeente of in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beschikbaar zijn.
- Hulp bij administratieve procedures door informatie te verstrekken over procedures, formulieren en nuttige contacten.
- Informatie over huiselijk geweld en intrafamiliaal geweld, evenals hulpbronnen om slachtoffers te ondersteunen en door te verwijzen, ter beschikking stellen.
- Het smeden van banden binnen de gemeente aanmoedigen door gezinnen, plaatselijke verenigingen, scholen en andere belangrijke actoren met elkaar in contact te brengen.

## PROJECTBESCHRIJVING

De Infobus is een rondreizende, mobiele en toegankelijke bus, speciaal ingericht om mensen te ontvangen.

De bedoeling is wekelijkse permanenties aan te bieden rechtstreeks gericht op het ontmoeten van gezinnen om hen te informeren over alles wat hen aanbelangt.



De Infobus komt langs op strategische openbare plaatsen van de gemeenten om gezinnen te informeren en praktisch te ondersteunen, met bijzondere aandacht voor eenoudergezinnen.

De Infobus doet zijn ronde volgens een vaste planning, maar zal ook aanwezig zijn op evenementen die de gemeente organiseert voor gezinnen.

Het team aan boord is gekwalificeerd en opgeleid om advies te geven op verschillende gebieden zoals hulp bij opleidingen, gerechtsbijstand, sociale ondersteuning, administratieve ondersteuning,... Het team staat klaar om vragen te beantwoorden en indien nodig meer vertrouwelijke individuele gesprekken te voeren of algemenere infosessies te geven.

De Infobus is voorzien van een ruimte voor vertrouwelijke gesprekken, een gezellige ontvangstruimte en een ruimte met audiovisuele apparatuur voor infosessies. Info in de vorm van brochures, folders en educatieve documenten zijn beschikbaar in meerdere talen.

## COMMUNICATIE

Affiches, flyers en banners zullen ter beschikking zijn op openbare plaatsen in de gemeenten, de scholen en op andere plaatsen waar gezinnen veel komen, om hen te informeren over de Infobus.

Er komt een samenwerking met scholen, gezondheidscentra, verenigingen en andere plaatsen waar gezinnen veel komen, om deze informatie te delen met eenoudergezinnen, die dikwijls minder zichtbaar zijn.

Op de website van de gemeente wordt een pagina gewijd aan de Infobus, met details over

de aangeboden diensten, de uurregeling en de locaties. Deze pagina kan ook op andere relevante websites (OCMW, ...) worden geplaatst.

De sociale media zullen ook worden gebruikt om updates te delen, alsook toekomstige evenementen en getuigenissen van mensen die al gebruikgemaakt hebben van de diensten van de Infobus.

Informatie over de aanwezigheid van de Infobus zal worden verspreid op speciale evenementen van de gemeente en/of in samenwerking met andere organisaties.



### MAXIMAAL AANTAL DEELNEMERS

Er is geen beperking op het aantal bezoeken, maar er moet wel worden nagegaan of er zich op sommige momenten niet te veel gezinnen tegelijkertijd in de beperkte ruimte van de Infobus bevinden.



### DIENST DIE DE ACTIE LEIDT

Tal van gemeentelijke diensten zouden een dergelijk initiatief kunnen leiden: de gelijkgekansendienst, dienst sociale zaken, dienst gezinnen, dienst gezondheid, dienst sociale cohesie, ...



## UIT TE TREKKEN BUDGET

- Aanschaf Infobus: kosten voor het aankopen of huren van de Infobus.
- Kosten voor een binneninrichting met een persoonlijke toets, om een functionele en uitnodigende ruimte te creëren.
- Verzekeringskosten voor de Infobus en het personeel.
- Personeel: lonen en sociale bijdragen voor het multidisciplinaire team.
- Informatiemateriaal: ontwerpen en/of drukken van brochures, folders en ander infomateriaal.
- Informaticamateriaal (pc's, tablets) en de nodige software.
- Communicatie en promotie: kosten om de Infobus bekend te maken (advertenties, affiches, sociale media, enz.).
- Audiovisueel materiaal voor de infosessies.
- Logistieke kosten voor de rondes van de Infobus (brandstof, verplaatsingen, onderhoud, parkeren).
- Eventuele kosten voor het huren van plaatsen op gemeenschapsevenementen.
- Kosten in verband met het beheer van de feedback van de deelnemende gezinnen (enquêtes, gesprekken).



## PARTNERS

Andere gemeentelijke diensten, gemeentescholen, buurtverenigingen, PMS-centra, OCMW's, professionals uit de gezondheidssector, diensten voor gerechtsbijstand, Eenoudergezinnen 'thuis, enz.

## CRITERIA WAARMEE REKENING MOET WORDEN GEHOUDEN

### Traject

De meest relevante buurten identificeren die de Infobus aandoet, afhankelijk van de bezoekfrequentie en de specifieke noden van gezinnen; ook evenementen in de gemeente identificeren als relevant om er met de Infobus langs te komen.

### Timing

Afhankelijk van de grootte van de gemeente en het beschikbare personeel voorzien in wekelijkse bezoeken in specifieke buurten en in de deelname aan plaatselijke evenementen.

### Flexibiliteit:

De Infobus moet beschikbaar zijn om te beantwoorden aan de behoeften in de gemeente, en het traject kan worden aangepast op basis van de feedback van gezinnen en wijzigingen in de buurten.

### Personeel

Het team moet divers zijn opgeleid (in alle domeinen waarmee gezinnen te maken hebben) en het aanbod en de informatie moeten regelmatig aangepast worden aan de specifieke noden en vragen van gezinnen.



## Materiaal

De Infobus moet zijn voorzien van voldoende informatiemateriaal: brochures, folders en relevante tools, en zelfs informatief audio- en videomateriaal (bijvoorbeeld uitzenden van infofilmpjes op een scherm).

## Internetaansluiting

De internetaansluiting en het terbeschikkinggestelde materiaal moet betrouwbaar zijn om toegang tot online informatie mogelijk te maken en indien nodig administratieve procedures te vergemakkelijken.

## Onthaal

De Infobus moet ingericht zijn met een uitnodigende en comfortabele ruimte die toegankelijk is voor PBM's. De indeling moet ook meer vertrouwelijke consultaties mogelijk maken.

Tot slot moet er ook een kleine speelhoek voor kinderen zijn ingericht.

## Impact

Nagaan of de verstrekte informatie geleid heeft tot een grotere deelname of een toename van het aantal bezoeken aan de locaties en diensten die werden aangeprezen.

## Participatiegraad van eenoudergezinnen

De groeiende betrokkenheid van eenoudergezinnen bij door de gemeente georganiseerde evenementen en activiteiten meten.

## Feedback

Regelmatige vergaderingen met het team om feedback te verzamelen, uitdagingen waarmee het team te maken kreeg te identificeren en oplossingen voor te stellen.

## Aanpassing van het project

Feedback van de gezinnen en het team gebruiken om aanpassingen aan het project aan te brengen waar nodig.

## EVALUATIE

### De participatiegraad meten

Aantal gezins- of individuele consultaties en aanwezigheden op de infosessies die aan boord van de Infobus worden georganiseerd.

### Tevredenheidsenquêtes

Anonieme enquêtes verspreiden om de meningen van gezinnen over de kwaliteit van de dienstverlening, de relevantie van de verstrekte info en de gezelligheid van de Infobus te verzamelen.

### Getuigenissen

Schriftelijke of videogetuigenissen van gezinnen verzamelen, met een bijzondere aandacht voor eenoudergezinnen die gebruikgemaakt hebben van de diensten.



## LINKS

**Geïnspireerd op een initiatief van het OCMW van de gemeente Ukkel**

- <https://cpasucclle.be/nl/4657-2/>
- [infobus@cpasucclle.be](mailto:infobus@cpasucclle.be)

**Er bestond een infobus in Gent, hier is een illustratie ervan.**

- [Mobiël Dienstencentrum](#)