

BlueAssist

Starterskit

BlueAssist-ruimtes



Wil jouw organisatie of gemeente bezieler zijn van een warme samenleving waarbij mensen elkaar spontaan kunnen vooruithelpen? Dan is deze starterskit iets voor jou.

BlueAssist maakt het eenvoudig om beleidsintenties zoals maatschappelijk verantwoord ondernemen, gelijke kansen, klantvriendelijk onthaal, toegankelijkheid van communicatie, autonomie, mobiliteit, solidariteit, sociale inclusie, vermaatschappelijken van de zorg, ... daadwerkelijk te realiseren in co-creatie met diverse actoren.

1 Inhoudstafel

1	Inhoudstafel	3
2	Wat is BlueAssist	5
2.1	<i>Gebruik van BlueAssist</i>	6
2.2	<i>BlueAssist-instrumenten</i>	7
	BlueAssist-kaarten	7
	BlueAssist-applicaties	7
	Cloudina	8
	Nieuwe instrumenten	9
2.3	<i>De rol van de BlueAssistant</i>	10
3	Mijn gemeente of organisatie als BlueAssist-ruimte	12
3.1	<i>Beleidsintenties concreet maken</i>	13
	BlueAssist inbedden in de missie	13
	Engagement concreet en zichtbaar maken	14
	BlueAssist-icoon als label?	15
3.2	<i>Iedereen mee en betrokken!</i>	16
3.3	<i>Sensibiliseren</i>	18
	BlueAssist-gebruik stimuleren	18
	BlueAssistants werven binnen de BlueAssist-ruimtes	19
	BlueAssistants werven bij het brede publiek	19
	Informereren en opleiden eigen personeel	19
	Sensibiliseren via de bestaande kanalen	20
	Ter beschikking stellen BlueAssist-instrumenten	20
4	De rol van BlueAssist vzw	21

5	Bijlagen	23
5.1	<i>BlueAssist-kaarten</i>	24
	A7-formaat	24
	A5-formaat	25
5.2	<i>Ondersteunend beeldmateriaal</i>	26
5.3	<i>Voorbeelden van publicaties</i>	27
	Uit artikel voor het personeelsblad "Boost" van Stad Oostende, maart 2014	27
	Uit promotie door Proximus via website en sociale media, oktober 201	28
	Uit bericht naar de Kortrijkzanen, oktober 2014	28
5.4	<i>Voorbeeld advertenties</i>	29
	De Lijn profileert zich als BlueAssist-ruimte in "Metro"	29
5.5	<i>Voorbeeld engagementsverklaring</i>	30
5.6	<i>Campagnemateriaal via BlueAssist vzw</i>	31
	Sjablonen Affiches	31
	Flyers	32
	T-shirt	32
	Speld	32
	BlueAssist-kaarten (A7) en sjabloon op maat	33
	Sticker op maat	33
	Banner voor e-mail of website	33
	Ballonnen	33
5.7	<i>Campagnemateriaal ontwikkeld door BlueAssist-ruimtes</i>	34
	Folder De Lijn	34
	Gadgets Oostende	34
	Pancarte Oostende	35
	Folder Oostende	35

2 Wat is BlueAssist

Nu en dan kom ook jij terecht in een situatie waarbij je hulp van anderen nodig hebt. Bv. "Waar is het toilet aub?" of "Stopt deze trein in Antwerpen?". Sommige mensen met een beperking, senioren, mensen met een taalbarrière, ... hebben het moeilijk om een situatie te begrijpen en/of zo'n begrijpbare vraag te stellen.

BlueAssist is een hulpmiddel voor deze mensen. Communicatie met andere mensen wordt mogelijk dankzij het tonen van een BlueAssist-icoon en een bijhorende vraag of bericht. Hierdoor kunnen ze heel wat zelfstandiger leven. Met BlueAssist kunnen en durven ze hun vraag tonen aan medeburgers, loketbediendes, buschauffeurs, handelaars, ... die hen verder op weg kunnen helpen. Vraag naar de [starterskit voor BlueAssist-gebruik](#). Bekijk [introductiefilmpje](#)



BlueAssist kan gebruikt worden in een situatie waar je even hulp nodig hebt en het zelf moeilijk kunt vragen.

Het icoon biedt vertrouwen zowel aan de persoon die met behulp van BlueAssist een vraag stelt, als aan de persoon aan wie de vraag gesteld wordt. BlueAssist helpt om te connecteren. Vandaar #dare2connect.

BlueAssist help(t) mensen verder.



2.1 Gebruik van BlueAssist

BlueAssist is geschikt voor iedereen die moeite heeft om een korte hulpvraag te stellen. Als het nodig is, tonen ze iemand hun vraag.

In Vlaanderen zijn er 660 000 mensen die moeite hebben met de dagdagelijkse communicatie in onze samenleving. Er zijn verschillende initiatieven die de toegankelijkheid van communicatie bevorderen in openbare diensten en andere ruimtes. Voor een groep mensen is die toegankelijkheid van communicatie nog niet voldoende om zelfstandig te kunnen participeren aan het maatschappelijke leven. We denken hierbij in de eerste plaats aan sommige mensen met een verstandelijke beperking, een niet aangeboren hersenletsel, autisme spectrum stoornissen, beginnend dementieel syndroom, nieuwkomers, mensen met een taalbarrière. Hun maatschappelijke deelname is vaak heel beperkt. Ze mogen/kunnen enkel onder begeleiding participeren of blijven liever thuis. Bovendien hebben ze weinig zelfvertrouwen omdat ze te veel nare ervaringen hebben zoals verloren lopen, verkeerd op- of afstappen.

Intussen zijn er 100^{den} personen die gebruik maken van BlueAssist, elk met hun eigen drempels waardoor de verhalen en de aard van de vragen heel divers is geworden: bijvoorbeeld heel specifiek "Is dit bus 77 naar Torhout?" of eerder algemeen "Het lukt me even niet, kan je mijn contactpersoon bellen?" of een omschrijving "Ik heb autisme en ik blokkeer snel als iemand mij iets vraagt. Het helpt als je me goed uitlegt waarom je mij iets vraagt."

We kunnen het BlueAssist-gebruik opdelen in 3 grote groepen:

- Mensen die BlueAssist permanent nodig hebben omdat er vaak iets fout kan lopen. Zij zijn afhankelijk van een coach en de medeburger om succesvol te zijn in hun zelfstandigheid.
- Mensen die BlueAssist tijdelijk nodig hebben in een aanleertraject voor nieuwe activiteiten. Met de steun van een coach en BlueAssist durven ze dingen uitproberen, hierdoor leren ze vaardigheden en uiteindelijk kunnen ze het zelfstandig. De meesten hebben nog graag minstens een algemene BlueAssist-vraag bij zoals "Het lukt me even niet. Kan je mijn contactpersoon bellen?"
- Mensen die hun eigen coach zijn en zelf beslissen over het gebruik. Ze hebben enkel een probleem om zich uit te drukken. Zij vullen meestal op het moment zelf een BlueAssist-scherm of -kaart in. Voor deze gebruikers zijn er veel alternatieven beschikbaar maar zij gebruiken BlueAssist omdat het icoon vertrouwen schept.

2.2 BlueAssist-instrumenten

Personen die BlueAssist gebruiken (of hun coaches) kunnen goed inschatten in welke situaties ze hulp nodig hebben. Zij zullen BlueAssist gebruiken als oplossing voor een concreet probleem.

- bv. Jan kan niet onthouden aan welke halte hij uit de bus moet stappen*
- bv. Elise is soms verward*
- bv. Frank blokkeert als hij een vreemde moet aanspreken*

De coach of gebruiker vullen op voorhand een vraag in. Een BlueAssist-hulpvraag bestaat steeds uit een geschreven hulpvraag en het BlueAssist-icoon. De bedoeling is dat het dit icoon zo bekend wordt dat mensen onmiddellijk weten dat dit icoon steeds verbonden is met een eenvoudige hulpvraag waar men makkelijk antwoord kan op bieden.

Er zijn twee verschillende instrumenten ter beschikking om het BlueAssist-concept concreet te gebruiken.

BlueAssist-kaarten

Dit zijn eenvoudige kaartjes waarop een hulpvraag geschreven kan worden. Ze kunnen voorzien worden van een extra pictogram of afbeelding als visuele herkenning voor de gebruiker. Ter herkenning staat het BlueAssist-icoon in de linker onder hoek. Een model van deze kaarten in formaat A7 en enkele half ingevulde BlueAssist-kaarten staan in bijlage om te kopiëren. Je kan zelf printen via [deze link](#). De kaarten zijn ook op te halen in de infowinkels van De Lijn en in openbare plaatsen van BlueAssist-gemeentes (bv. bibliotheek), gemeenteadministratie of andere openbare gebouwen.



BlueAssist-applicaties

Daarnaast zijn er ook de BlueAssist-applicaties voor smartphones. De gratis applicaties kunnen tot 2 hulpvragen bevatten en kunnen ter verduidelijking aangevuld worden met een pictogram (er is keuze uit 3 pictogrammen). Toelichting over het gebruik van deze gratis applicaties is te vinden in de app zelf.

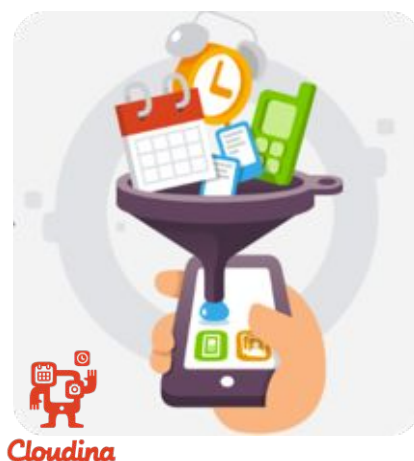
- [Gratis BlueAssist-app voor iPhone](#)
- [Gratis BlueAssist-app voor Android](#)
- [Gratis BlueAssist-app voor Windows Phone](#)



Cloudina

Er bestaat ook een betalende BlueAssist-applicatie. Deze maakt deel uit van een groter pakket, namelijk Cloudina. Cloudina is een verzameling van gebruiksvriendelijke applicaties (agenda, telefoon, fototoestel, album en BlueAssist), aangestuurd via een beheerwebsite. Mensen met een verminderde zelfstandigheid worden door Cloudina ondersteund in hun dagelijkse leven. Het kan op maat worden ingesteld samen met een mantelzorger of professionele coach.

BlueAssist is één van de applicaties in Cloudina. Deze BlueAssist-app kan een onbeperkt aantal vragen bevatten en kan aangevuld worden met picto's of foto's naar keuze. Met de BlueAssist-Cloudina app is het ook mogelijk om per hulpvraag een andere contactpersoon in te stellen. Je kan de Cloudina-applicaties gratis downloaden via de store maar om ze te kunnen gebruiken heb je een toegangscode nodig. Deze krijg je wanneer je een abonnement neemt op Cloudina (1 maand gratis testen). Meer info hierover via [deze link](#).

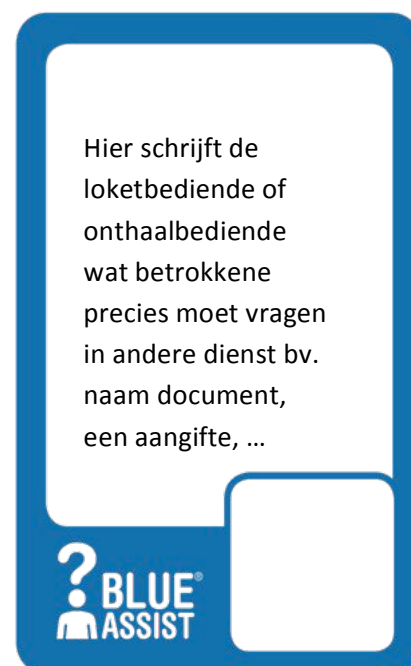


Nieuwe instrumenten

Om het gebruik van BlueAssist voortdurend te verbeteren en verbreden, blijft BlueAssist vzw samenwerken met diverse partners om nieuwe instrumenten te ontwikkelen.

Op vraag van eerstelijns werkers worden er notitiebladen op A5-formaat ter beschikking gesteld. In bijlage vind je een model om eventueel te kopiëren.

Zij ervaren dat er verschillende klanten wel kunnen lezen en praten maar toch moeite hebben om de informatie die hen gegeven wordt correct te onthouden. Zo'n notitieblad is een geheugensteun en het icoon is een herkenningsteken dat er extra aandacht besteed moet worden aan de toegankelijkheid van de communicatie. Zo worden misverstanden en ergernissen vermeden.



Op 1 januari 2015 start een actie-onderzoek "wijk aan zet" in samenwerking met de OCMW's van Brugge en Oostende. Er wordt onderzocht of thuisblijvende ouderen met een nieuwe BlueAssist-praktijk meer en beter kunnen connecteren met de buurt voor kleine hulpvragen en omgekeerd. Dit actie-onderzoek is een project dat financieel ondersteund wordt door IWT in het kader van de zorgproeftuin "Online Buurten". Meer info via info@blueassist.eu of klik [hier](#)

2.3 De rol van de BlueAssistant

Wie bereid is om te kijken naar een BlueAssist-vraag en probeert verder te helpen, is een BlueAssistant.

Wanneer je langs de straatkant loopt en er een wagen naast jou stopt met daarin iemand die zijn raampje opendraait en naar jou toe leunt, weet je 'Deze persoon wil me iets vragen'. Automatisch zal je dichterbij komen om te luisteren naar de vraag. Je zal de chauffeur proberen verder te helpen.

BlueAssist tracht eenzelfde reactie uit te lokken maar dan met het BlueAssist-icoon. Dit icoon is noodzakelijk aangezien een communicatieve "beperking" vaak niet zichtbaar is en het dus vaak niet duidelijk zal zijn dat deze persoon een vraag heeft. Het icoon moet hetzelfde gevoel oproepen bij de medeburger als de chauffeur die zijn raampje open draait.

Sinds oktober 2014 loopt een campagne met als doel zoveel mogelijk BlueAssistants te laten registreren via de website. Hoe meer we kunnen aantonen dat BlueAssist gekend is, hoe meer mensen BlueAssist durven gebruiken. Daarom is er op de website van BlueAssist vzw een [kaart](#) waarop zichtbaar wordt hoeveel BlueAssistants zich reeds geregistreerd hebben per postcode.

Deze registratie is puur symbolisch want iedere burger is in principe aanspreekbaar voor de BlueAssist-gebruiker. BlueAssistants kunnen ook een foto opladen en verspreiden via facebook, twitter of e-mail om te tonen dat ze BlueAssistant zijn en anderen te stimuleren om dit ook te worden.



BlueAssist is ontstaan in Oostende in een coachingscentrum voor mensen met een verstandelijke beperking. De eerste tests in 2010 waren met "een blauw scherm" en er was nog geen icoon. Studenten peilden naar de reacties van voorbijgangers aan wie een "blauw scherm" getoond werd.

De meeste mensen snaptten de bedoeling en waren blij dat ze konden helpen. Ze waren ervan overtuigd dat zo'n systeem handig is, zeker als er gesensibiliseerd zou worden. Verschillenden onder hen stelden voor om te werken met een groter lettertype en een herkenningsteken om nog meer effect te hebben.

Sommige mensen willen expliciet tonen dat ze aanspreekbaar zijn. Voor hen is er een BlueAssist-speld. Ook het dragen van deze speld is eerder symbolisch. Het is niet de bedoeling dat een BlueAssist-gebruiker zich enkel zou richten tot iemand met een dergelijke speld. BlueAssist werkt maar als iedereen aanspreekbaar is. Het uitdelen van de spelden is interessant bij lokale bekendmakingsacties.



Het is evident dat iemand verder geholpen wordt want zelf heb je ook af en toe hulp nodig.

BlueAssist doet een beroep op het sociale kapitaal dat aanwezig is in onze maatschappij. Uit ons actie-onderzoek van 2010 blijkt dat mensen graag helpen en dat het met BlueAssist ook mogelijk wordt en effectief is.

Net zoals iedereen, zullen ook BlueAssist-gebruikers zich eerder naar professionele dienstverleners richten met hun vraag dan naar voorbijgangers. Vandaar dat het heel belangrijk is dat buschauffeurs, politie-agenten, loket- en winkelbediendes het icoon herkennen en klanten verder helpen.

BlueAssist vzw krijgt vaak de vraag naar opleiding voor die dienstverleners. In voorstellingen over BlueAssist wordt verwezen naar een aantal basisprincipes.



Er bestaan diverse opleidingen rond klantvriendelijk onthaal in functie van klanten met beperkingen. Het concept van BlueAssist is op dit ogenblik opgenomen in het aanbod van [Westkans vzw](#). In de loop van 2015 wil BlueAssist vzw dit aanbod verder uitwerken in samenwerking met het EVA Toegankelijk Vlaanderen (in oprichting) en zou dit graag verbinden met andere opleidingen rond bijvoorbeeld autisme en dementie. Onthaalpersoneel moet immers niet zozeer vertrouwd zijn met elk type beperking maar wel beschikken over een aantal basisvaardigheden en tips om iedereen, ook mensen met functionele beperkingen een vlot onthaal te bieden.

3 Mijn gemeente of organisatie als BlueAssist-ruimte

BlueAssist vzw heeft verschillende interventiestrategieën om BlueAssist in te bedden in het dagelijkse leven en zo meer autonomie en sociale inclusie te realiseren voor mensen die nu eerder uitgesloten zijn. Het grote publiek en dienstverleners zijn belangrijke actoren bij het succesvol realiseren van BlueAssist. Zij worden immers geconfronteerd met BlueAssist-vragen. Daarnaast is het ook heel belangrijk om potentiële BlueAssist-gebruikers te detecteren en te overtuigen dat ze kunnen rekenen op de welwillendheid van de burgers. Dit is zeker belangrijk voor BlueAssist-gebruikers die ondersteund moeten worden door hun omgeving bij het BlueAssist-gebruik.

Om dit lokaal of binnen een specifieke context te realiseren maakt BlueAssist vzw werk van de co-creatie van BlueAssist-ruimtes. BlueAssist-ruimtes maken enerzijds hun diensten toegankelijker met BlueAssist en anderzijds sensibiliseren ze potentiële gebruikers, hun personeel, klanten en het ruimere publiek rond de mogelijkheden van BlueAssist en de rol van de BlueAssist-ontvanger.

Tom Germonpré,
schepen Oostende

BlueAssist maakt het begrip solidariteit heel concreet. Het is fijn om geholpen te worden en het geeft een goed gevoel om te kunnen helpen.

BlueAssist helpt het personeel van de stad en het OCMW om cliënten met taalbarrières beter te bedienen en te begrijpen.

Er is de gemeenschappelijke doelstelling om communicatie en technologie ten dienste te stellen van het welzijn van mensen. Maatschappelijk verantwoord ondernemen gaat hand in hand met welzijn en innovatie.

Geert Swartenbroekx,
schepen Genk

Eddy Gielis, Coördinator
zorgsystemen De Lijn

Xavier Dekeuleneer
Diensthoofd CSR Proximus

Wij geloven heel erg in BlueAssist omdat er een groep mensen niet in staat is om het openbaar vervoer te kunnen gebruiken. Zij kunnen met BlueAssist als hulpmiddel toch gebruik maken van het openbaar vervoer.

Kortrijk wil mensen sterker maken. Met BlueAssist zijn mensen veel mobieler en kunnen ze zich beter beredden. Iedereen wordt er beter van.

Philippe De Coene,
schepen Kortrijk

3.1 Beleidsintenties concreet maken

BlueAssist is een heel eenvoudige en goedkope praktijk die burgers en organisaties gemakkelijk enthousiast maakt. Er kunnen snel ludieke acties opgezet worden en gesensibiliseerd worden. Dit is echter heel vluchtig als BlueAssist niet duurzaam ingebed wordt in het beleid van de gemeente of organisatie.

BlueAssist inbedden in de missie

BlueAssist is een heel concrete praktijk die diverse beleidsthema's raakt en verbindt. Het is dan ook belangrijk om na te gaan welke beleidsintenties gerealiseerd worden om BlueAssist duurzaam in te bedden in de ruimte waarvoor jouw gemeente of organisatie verantwoordelijk is.

Thema's waarop BlueAssist ingebed kan worden: solidariteit – gelijke kansen – mensen verbinden – dare2connect - toegankelijkheid van communicatie – mobiliteit – empoweren – klantvriendelijkheid – welzijn - vermaatschappelijken van de zorg – autonomie - warm samenleven – sociaal innoveren - technologie toegankelijk maken - maatschappelijk verantwoord ondernemen - ...

De stad wil de toegankelijkheid en mobiliteit voor mensen met een beperking in **Kortrijk** verhogen: dit gaat een stuk over infrastructuur, maar ook over dienstverlening en communicatie. Eén van de peilers hierbinnen is om het gebruik van openbaar vervoer te stimuleren. Groep Ubuntu, vzw De Stroom, BlueAssist vzw, SAPH (stedelijke adviesraad personen met een handicap) en de stad, willen de handen in elkaar slaan om een brede informatie- en sensibiliseringscampagne over de werking en de bedoeling van BlueAssist op te zetten. BlueAssist is een handig en herkenbaar icoon dat personen met een hulpvraag ondersteunt in het gebruik van het openbaar vervoer. Kortrijk wil zijn inwoners hierover informeren zodat ze gepast reageren als hen via BlueAssist een hulpvraag wordt gesteld. Dit moet voldoende vertrouwen bij de hulpvrager creëren om het openbaar vervoer in Kortrijk zelfstandig te gebruiken.

Concreet willen wij samen met de partners een vormingstraject uitwerken en aanbieden aan: (1) de gemeenschapswachten zodat zij de hulpvragen van de gebruikers en ontvangers gericht kunnen ondersteunen, (2) de secundaire scholen in Kortrijk omdat zich daar een groot deel van de doelgroep (ontvangers van hulpvragen) bevindt dat dagelijks gebruik maakt van het openbaar vervoer, mogelijke gebruikers en tussenpersonen via verenigingen en adviesraden.

Daarnaast wordt een lokale informatiecampagne uitgewerkt vanuit de stad voor het brede publiek binnen de reguliere communicatiemiddelen.

Engagement concreet en zichtbaar maken

Het is niet noodzakelijk maar werkt wel motiverend om concrete resultaten voorop te stellen en de inbedding zo succesvoller te maken.

- *Alle 1000 personeelsleden krijgen een uitleg van 10 minuten over BlueAssist en wat stad Oostende hiermee willen bereiken.*
- *Alle scholieren van de 2^{de} graad in Kortrijk krijgen een vorming over omgaan met BlueAssist-gebruikers in het openbaar vervoer.*
- *Na 1 jaar zijn 50 gebruikers overgeschakeld van bijzonder vervoer naar openbaar vervoer voor hun dagelijkse verplaatsingen.*
- *25 winkels in de gemeente hebben zich geëngageerd om aandacht te besteden aan hun onthaal voor mensen met communicatieproblemen.*
- *300 mensen registreren zich als BlueAssistant op onze BlueAssist-stand n.a.v. de internationale dag voor mensen met een beperking.*
- *Alle buschauffeurs krijgen uitleg over BlueAssist en hun rol tijdens de opleiding rond toegankelijkheid. Dit zal gerealiseerd worden binnen de 2 jaar.*
- *De BlueAssist-kaarten zijn ter beschikking op 20 afhaalpunten.*

Organisaties of gemeentes die BlueAssist inbedden in hun beleid kunnen dit expliciteren in een engagementsverklaring. Hierin worden telkens generieke waarden opgenomen die belangrijk zijn voor BlueAssist. Dit wordt aangevuld met specifieke inspanningen door de betrokken BlueAssist-ruimte.



Het is interessant om de ondertekening te koppelen aan een persconferentie of evenement en zo publieke aandacht te krijgen. Sommige organisaties doen dit bij de start van de implementatie, andere organisaties doen dit liever als er reeds lokale getuigenissen zijn en zichtbare resultaten in de eigen ruimte.

Een voorbeeld van engagements-verklaring vind je in bijlage 5.5.

BlueAssist-icoon als label?

BlueAssist is een hulpmiddel voor onzichtbare drempels. Het is dan ook niet mogelijk om objectief te meten in welke mate een winkel, gemeente of organisatie voldoende klantvriendelijk is voor mensen met taalbarrières. BlueAssist vzw heeft na overleg met de klankbordgroep beslist om geen label met daaraan gekoppelde voorwaarden te lanceren. Het is wel zo dat mensen zichtbaar kunnen maken dat ze BlueAssistant zijn via de speld. Anderen willen aan de hand van een sticker tonen dat klanten met een taalbarrière welkom zijn in hun winkel, café, restaurant, dienst en dat er moeite zal gedaan worden om hen te begrijpen en zich begripbaar te maken.



In Oostende kunnen organisaties, winkeliers en handelaars in de HORECA een sticker opvragen om aan hun winkelraam te hangen. Deze sticker is enkel te verkrijgen via de diversiteitsambtenaar van de dienst samenleven. De overhandiging gebeurt via een persoonlijk contact waarbij het opzet en het verwachte engagement van de betrokken handelaar geduid wordt.

3.2 Iedereen mee en betrokken!

Het EWI-project (Co-creatie van BlueAssist-ruimtes 10/2013 tot 9/2014) heeft ons inzicht gegeven in het proces van verschillende BlueAssist-ruimtes. Het is belangrijk om van bij de start zoveel mogelijk actoren te betrekken. Wie dit zijn, is heel verschillend van de potentiële BlueAssist-ruimtes.

Op gemeentelijk niveau is het heel belangrijk om het tempo langs gebruikerskant te respecteren. Langs ontvangerskant gaat de inbedding van BlueAssist heel snel. Mensen zijn enthousiast en BlueAssist bevestigt een praktijk die ze evident vinden. Langs gebruikerskant is er meer tijd nodig, zeker voor de gebruikers die afhankelijk zijn van een mantelzorger of professionele begeleider. Sommige gebruikers kunnen na een uitleg van 1 minuut BlueAssist gebruiken. Andere gebruikers hebben een intense training nodig van 1 tot 3 maanden vooraleer ze alleen op pad durven.

Alles kan tegelijkertijd gelanceerd worden maar langs ontvangerskant moet men weten dat het nog 3 tot 6 maanden kan duren vooraleer er diverse gebruikers opduiken. BlueAssist is in de loop van 2014 al meer gekend geworden in Vlaanderen waardoor de inbedding langs gebruikerskant steeds sneller gaat.



De dienst sociale zaken van stad Genk heeft beslist om actoren langs gebruikerskant en ontvangerskant samen te brengen in 1 lanceringsmoment. Het programma werd als volgt opgebouwd:

- voorstelling van de beleidsdoelen van de stad door de schepen van sociale zaken, Geert Swartenbroekx,
- het belang van BlueAssist voor het welzijn van mensen en het Vlaamse beleid (vermaatschappelijken van de zorg en Perspectief 2020) door minister Vandeurzen
- Over BlueAssist en de interventiestrategieën door de coordinator BlueAssist vzw, Geert Vandewalle
- Getuigenissen van de eerste gebruikers in Genk die via de BuSo-scholen gecoacht worden

Aansluitend werden de aanwezigen in groepjes verdeeld en kregen ze diverse oefeningen om te verbinden en te verdiepen over hun rol om van BlueAssist een succes te maken in Genk. Op basis van die inbreng heeft de dienst sociale zaken een actieplan opgesteld.

Betrokken actoren langs ontvangerskant op gemeenteniveau:

- De interne diensten met klantcontacten
- Loket voor nieuwkomers
- De lokale Politie
- De ziekenfondsen
- De ziekenhuizen
- De handelaarsbonden
- Horeca-vertegenwoordiging
- De vakbonden
- Organisaties met eerstelijnsverleners
- ...

Betrokken actoren langs gebruikerskant op gemeenteniveau:

- Gemeentelijke adviesraden rond betrokken thema's zoals mensen met beperkingen, mobiliteit, gelijke kansen, ...
- Lokale belangengroepen voor mensen met beperkingen al dan niet nationaal georganiseerd
- Lokale belangengroepen en praatgroepen voor ouderen, mensen met dementie of alzheimer
- Lokale belangengroepen voor mantelzorgers
- Woonzorgcentra
- Voorzieningen mensen met een verstandelijke beperking
- Sociale economie, beschutte werkplaatsen
- BuSo
- Opleidingscentra en organisaties voor laaggeletterden
- ...

3.3 Sensibiliseren



BlueAssist-gebruik stimuleren

Een BlueAssist-ruimte gaat na hoe het gebruik van BlueAssist gestimuleerd kan worden door te detecteren welke klanten/burgers er baat bij hebben, door hen te informeren en door goede praktijken te verspreiden. Daarnaast kan een BlueAssist-ruimte belangenorganisaties en voorzieningen in haar ruimte actief ondersteunen bij het gebruik.

In Oostende zijn alle mogelijke organisaties voor potentiële gebruikers via mail en telefonisch uitgenodigd voor een informatiemoment. Na 2 en 6 maanden zijn de aanwezigen opnieuw telefonisch of persoonlijk gecontacteerd door BlueAssist vzw om te vragen of het gebruik lukt en of er meer informatie of ondersteuning nodig is.



In Kortrijk hebben De Lions i.s.m. Inclusie Vlaanderen en Groep Ubuntu het gebruik van BlueAssist gepromoot door 6 smartphones ter beschikking te stellen. Zes gebruikers kunnen het gebruik van BlueAssist trainen en bij succesvol gebruik kan de smartphone doorgegeven worden aan nieuwe potentiële BlueAssist-gebruikers.

BlueAssistants werven binnen de BlueAssist-ruimtes

Dit is heel gemakkelijk te realiseren tijdens middagpauzes, een directiecomité, een personeelsfeest, het binnen-of buitenkomen van de gebouwen.



In het Vesaliusinstituut te Oostende wordt BlueAssist niet enkel opgenomen in de lessen voor de toekomstige opvoeders en leefgroepbegeleiders maar hebben de scholieren samen met enkele leerkrachten zelf het initiatief genomen om andere scholieren te sensibiliseren en dit zichtbaar te maken via een fotowand.

BlueAssistants werven bij het brede publiek

Er zijn voor de BlueAssist-ruimtes diverse kapstokken om BlueAssist bekend te maken bij het brede publiek door BlueAssistants te werven. Bijvoorbeeld: tijdens de internationale dag voor mensen met een beperking, op een zilverbeurs, open bedrijvendag, dag van de zorg, een festival of evenement waar veel mensen of klanten samen komen, ...

Informer en opleiden eigen personeel

Elke ruimte kiest zelf wat de beste strategie is. Er wordt meestal gekozen voor 2 niveaus van opleiden. Een kennismaking met BlueAssist bij alle personeelsleden en een specifiekere opleiding rond klantvriendelijk onthaal voor personeel met klantcontacten. Zie blz. 11.

Naast de informatie in het personeelsblad hebben alle personeelsleden van stad Oostende een voorstelling gekregen over de bedoeling van BlueAssist, het icoon, de doelstellingen en acties van de stad.

Er is niet gekozen voor een cascade van de informatie via de diverse leidinggevenden maar voor een rechtstreekse voorstelling door 2 personeelsleden van de dienst Samenleven. Zij zijn met een korte powerpoint naar elk personeelsoverleg van de diverse diensten gegaan. Zo hebben ze op 2 maanden tijd 1.000 personeelsleden rechtstreeks bereikt in 30 infosessies van 10 minuten. Dit vond ook plaats in de buitendiensten zoals de groendienst, het sociaal huis, brandweer, zwembad, politie, ontmoetingscentra, ...

Tijdens die ontmoetingen werd de betrokkenheid verhoogd en kregen de 2 ambtenaren diverse tips om BlueAssist nog beter te implementeren in Oostende.

Binnen De Lijn ligt het initiatief bij de dienst zorgsystemen. Naast het zorgen voor de fysieke toegankelijkheid van de infrastructuur, gaat er veel aandacht naar het toegankelijk maken van de informatie voor de busreizigers. Zij kiezen voor de promotie van BlueAssist voor de potentiële busreizigers voor wie de toegankelijkheid niet voldoende is.

In 2010 is De Lijn gestart met 2 pilots in Oostende en Torhout. De betrokken buschauffeurs werden gebriefd door de provinciale verantwoordelijke zorgsystemen. Deze interne communicatie was een belangrijke voorwaarde voor het welslagen van de pilot. Deze pilots hebben er toe geleid dat uitleg over BlueAssist is opgenomen in de opleiding "Toegankelijkheid" door de dienst personeel en opleiding. Deze opleiding is goedgekeurd door de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer en wordt nu aan alle buschauffeurs gegeven. De eerste chauffeurs zijn opgeleid in September 2014 en eind december zijn er reeds 750 chauffeurs opgeleid.

Sensibiliseren via de bestaande kanalen

De meeste organisaties en gemeentes beschikken over digitale en papieren communicatiekanalen die snel en effectief kunnen ingezet worden om diverse doelgroepen te bereiken.

Ter beschikking stellen BlueAssist-instrumenten

De meeste BlueAssist-ruimtes stellen BlueAssist-kaarten ter beschikking. Zij die het wensen kunnen dit op maat laten maken. De Lijn stelt de kaarten ter beschikking via de Lijnwinkels, gemeentes doen dit via bibliotheken, administratieve diensten, OCMW-loket en andere openbare ruimtes.

4 De rol van BlueAssist vzw

Deze starterskit is misschien voldoende om zelf initiatief te nemen. Zij die het wensen kunnen een beroep doen op het BlueAssist-team om een voorstelling te geven of om het proces op maat te laten ondersteunen. Samen wordt onderzocht hoe enerzijds de diensten toegankelijker kunnen worden met BlueAssist en anderzijds hoe potentiële gebruikers, het personeel, klanten en het ruimere publiek gesensibiliseerd kunnen worden rond de mogelijkheden van BlueAssist en de rol van de BlueAssistant. Bij dit proces wordt gebruik gemaakt van de waarderende benadering en co-creatie. Diverse actoren worden betrokken en er wordt vertrokken van de aanwezige krachten in de organisatie of gemeente. Neem contact op voor meer informatie info@blueassist.eu of 0472 52 84 49

Vzw BlueAssist is een social profit organisatie opgericht op 1 juli 2011 met als opdracht het unieke icoon BlueAssist en de BlueAssist-benadering bekend te maken en te doen gebruiken. BlueAssist moet een icoon worden dat internationaal gebruikt en herkend wordt als een hulpvraag. Door de herkenning creëert het icoon vertrouwen om contact op te nemen met een medeburger en maakt het zo gemakkelijker om hulp te vragen en hulp te bieden tussen mensen. BlueAssist vzw realiseert door:

- het icoon BlueAssist beschermen en beheren
- de merkwaarde van de sociale innovatie BlueAssist internationaal vergroten zowel het icoon als de benadering
- nieuwe toepassingen ontwikkelen, stimuleren en begeleiden
- kennis, onderzoek en expertise m.b.t. BlueAssist-thema's bundelen, verspreiden en exploiteren
- BlueAssist-partners aantrekken en mobiliseren

Daarnaast deelt BlueAssist vzw alle materiaal dat reeds ontwikkeld is en verbindt ze met andere ruimtes of actoren om elk proces te versterken. BlueAssist vzw beschikt over een groot netwerk van diverse actoren die ook een gevarieerde en warme samenleving willen realiseren zoals mantelzorgers, voorzieningen, gebruikersorganisaties, gemeentes, bedrijven, overheden ...

BlueAssist vzw ondersteunt de BlueAssist-ruimtes ook door de acties visibiliteit te geven via sociale media, de website, artikels, voorstellingen, workshops, conferenties, ...

Een voorstelling duurt ongeveer 1 uur. Hierbij kan een getuige ingeschakeld worden. Elke procesbegeleiding wordt op maat uitgewerkt. De ervaring leert dat voor de algemene procesbegeleiding van een BlueAssist-ruimte, er een 5-tal sessies of overlegmomenten van 2u nodig zijn. Daarbij komt de verplaatsingstijd en -kosten voor de procesbegeleider van het BlueAssist-team. We zijn aan het onderzoeken of die begeleidingsrol kan opgenomen worden door dienstverleners die meer lokaal zijn ingebed zoals een RESOC of IGO.

De BlueAssist-ruimte moet ook rekenen op de inzet van een personeelslid of enkele personeelsleden. De intensiteit varieert van 10u tot 100u op jaarbasis. Het is dan ook belangrijk dat BlueAssist gebruikt wordt om het vooropgestelde beleid te verwezenlijken binnen de voorziene budgettering en niet als losstaand project.



5 Bijlagen

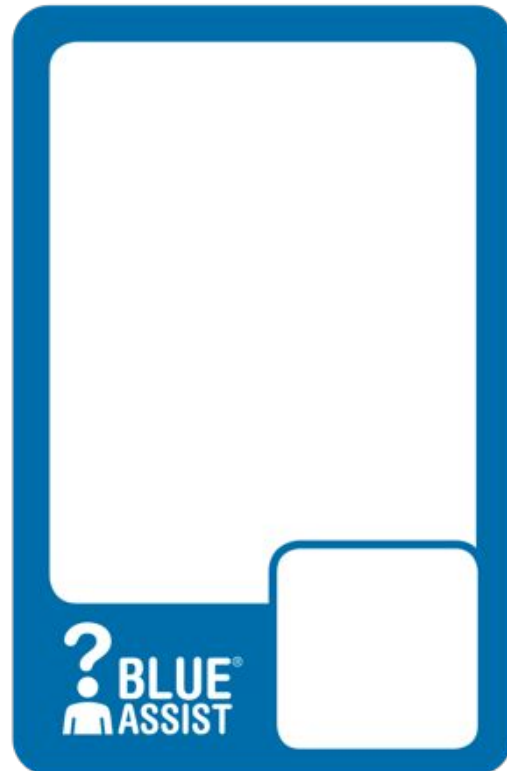
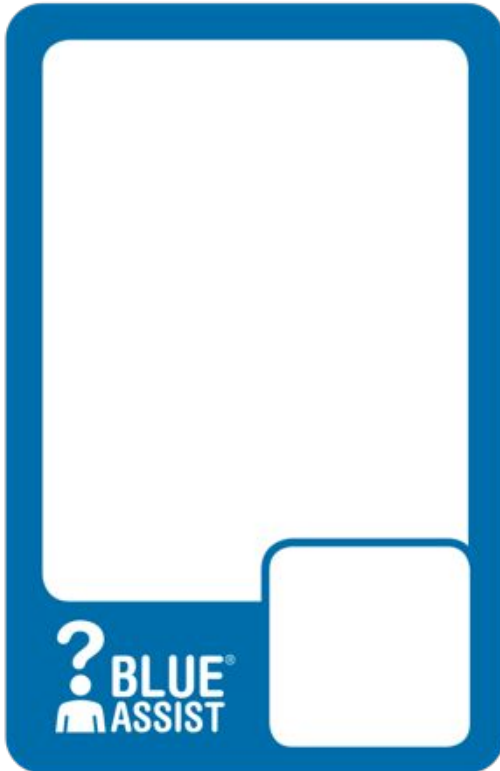
BlueAssist vzw heeft in samenwerking met diverse organisaties acties en materiaal uitgewerkt. Dit materiaal wordt voor iedereen ter beschikking gesteld en kan tegen kostprijs op maat aangepast worden. In deze bijlagen zijn enkele voorbeelden opgenomen om je te inspireren.

Neem contact met ons op als je meer informatie wil over een actie, de aanpak in een bepaalde BlueAssist-ruimte of campagnemateriaal. info@blueassist.eu of 0472 52 84 49

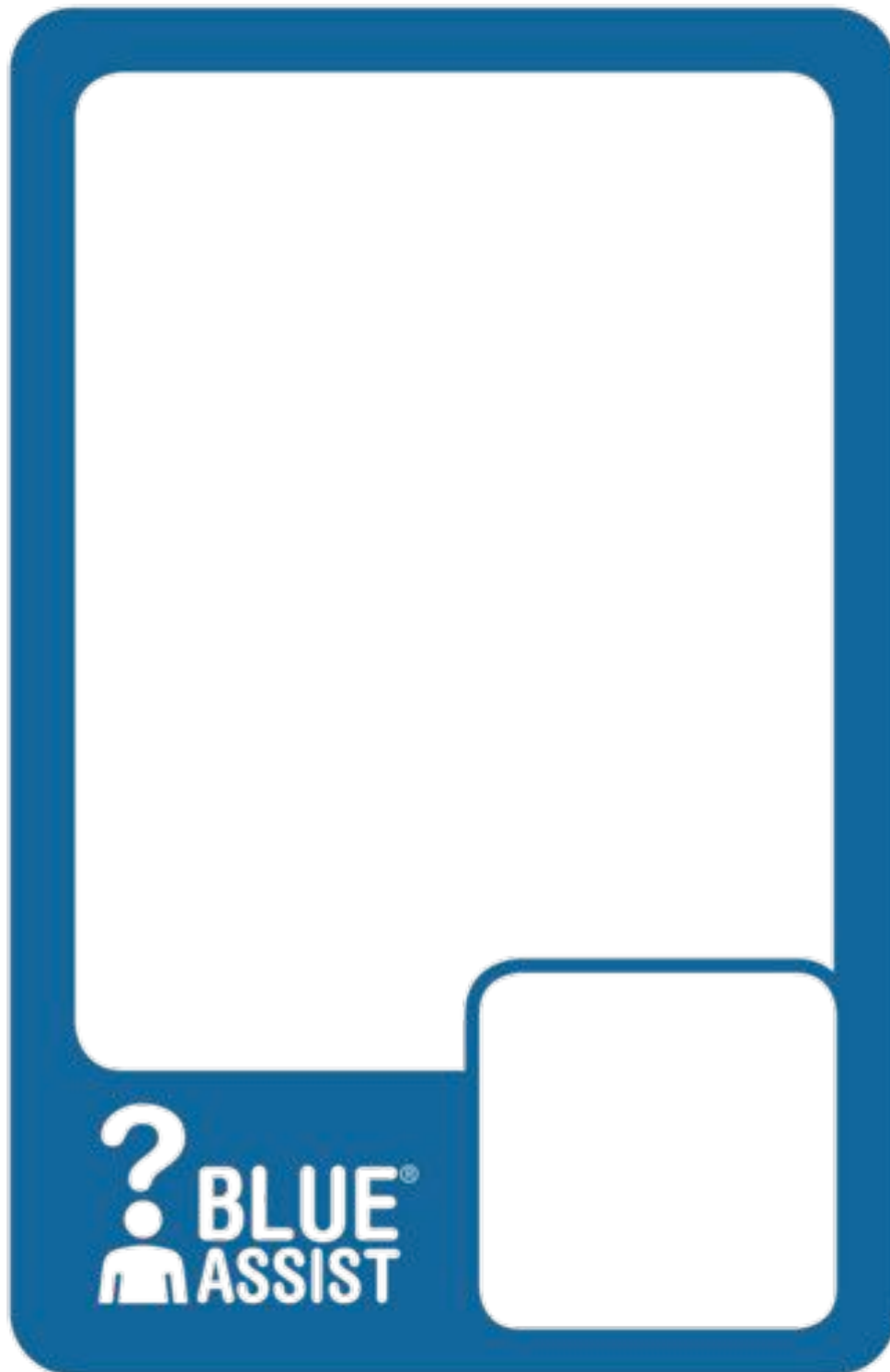


5.1 BlueAssist-kaarten

A7-formaat



A5-formaat



5.2 Ondersteunend beeldmateriaal

Introductiefilm om BlueAssist uit te leggen

<https://www.youtube.com/watch?v=nl141dTKtC4&rel=0>

BlueAssist-gebruikers

https://www.youtube.com/watch?v=2VGe7s-cs_U

Uitleg David en coach Lut hoe hij BlueAssist gebruikt

<https://www.youtube.com/watch?v=I70H0HLV7Y0>

Mensen uit Oostende getuigen over gebruik van BlueAssist

<https://www.youtube.com/watch?v=MHNecIwY0BM>

Toelichting waarom groep Ubuntu BlueAssist belangrijk vindt

<https://www.youtube.com/watch?v=o1RI4QFeXIA>

Toelichting waarom BlueAssist belangrijk is om de toegankelijkheid van De lijn te vergroten

<https://www.youtube.com/watch?v=NWJEqdlubvQ>

Toelichting waarom BlueAssist belangrijk is voor stad Oostende

<https://www.youtube.com/watch?v=cdkyvZDMG10>

Stad Kortrijk: registreer als BlueAssistant!

<https://www.youtube.com/watch?v=-TGb9k12rdc>

BlueAssist vzw beschikt ook over diverse powerpoint-presentaties om een voorstelling, persconferentie, workshop te ondersteunen. Meer informatie via info@blueassist.eu of 0472 52 84 49.

5.3 Voorbeelden van publicaties

BlueAssist vzw beschikt over basismateriaal en foto's om redactionele artikels op te stellen. De inhoud kan verschillen naargelang het thema of doelgroep.

Uit artikel voor het personeelsblad "Boost" van Stad Oostende, maart 2014

Schrik niet als iemand je een vraag stelt via Blue Assist!

Wat verwachten we van alle personeelsleden?

Eigenlijk is het principe van Blue Assist heel eenvoudig: schrik niet als iemand je een Blue-Assistkaartje of een vraag op zijn/haar smartphone toont. Als medewerker van de Stad aan de balie, aan een loket, met herkenbare werkkledij (logo), in een auto van de Stad, enz. ben je herkenbaar en een vertrouwd of veilig aanspreekpunt.

Toont iemand je een vraag via Blue Assist, wees dan vriendelijk en geduldig en doe je best om de persoon in kwestie zo goed mogelijk te helpen of te antwoorden. Ken je zelf het antwoord niet? Vraag dan zelf verder tot je bij iemand terecht komt die de persoon wel kan verder helpen.

Binnenkort zal je overal in het Stadhuis het Blue-Assistlogo zien opduiken zodat al onze medewerkers, maar bij voorkeur ook zoveel mogelijk burgers, bekend worden met het icoon. Na het Stadhuis is het de bedoeling om Blue Assist in zoveel mogelijk andere gebouwen en locaties in te burgeren zodat de hele Stad straks Blue Assist (her)kent!

De Stad stapt volmondig mee in 'Blue Assist', een project dat destijds werd uitgewerkt door de Oostendse vzw Ithaka maar dat ondertussen ook al in het buitenland werd uitgerold. In eerste instantie willen we van het Stadhuis een Blue-Assistruimte maken, maar eigenlijk is het doel dat alle medewerkers straks vertrouwd zijn met het logo en zo minder communicatieve mensen zowel op de werkvloer als in het straatbeeld kunnen helpen.

Heb je vragen bij Blue Assist? Volg dan een van de toekomstige infomomenten of neem contact op met de dienst Samenleven, Anne Goetghebeur, T2506, a.goetghebeur@oostende.be of neem een kijkje op www.blueassist.eu.

Uit promotie door Proximus via website en sociale media, oktober 201

» "Ik wil Blue Assistant zijn"

Ter gelegenheid van de lancering van de campagne op 2 oktober, ondertekende Belgacom een engagementsverklaring waarin het BlueAssist erkent als duurzame hefboom voor sociale participatie. Ons bedrijf belooft hiermee om:

- BlueAssist overal te promoten en het gebruik ervan te stimuleren,
- zijn personeel te sensibiliseren over het nut en de impact van BlueAssist,
- attent en respectvol te reageren op gebruikers van BlueAssist.

Door de samenwerking met BlueAssist toont Proximus opnieuw zijn verbondenheid met alle bevolkingsgroepen van onze maatschappij en vult het bedrijf zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid opnieuw concreet in.

» Meer weten over onze gemeenschappen ondersteunen

Gepost in: Partnerships MVO

Lees meer over: BlueAssist De Lijn IMOB Vlaamse overheid

Log in [Twitteren](#) 14 [G+1](#) 3 [Share](#) 9

Uit bericht naar de Kortrijkzanen, oktober 2014

Stad maakt mensen mondiger met Blue Assist

10/10/2014 om 03:00 door dvk

Print



Blue Assist werkt via een app op de smartphone.
Foto: dvk

0 0 0

[f Delen](#) [Tweeet](#) [G+1](#) [Mail](#)

KORTRIJK - Ook Kortrijk wil meer ruchtbaarheid geven aan Blue Assist, het systeem dat mensen die het wat moeilijker hebben, helpt om een eenvoudige vraag te stellen.

5.4 Voorbeeld advertenties

De Lijn profileert zich als BlueAssist-ruimte in "Metro"

De Lijn meer toegankelijk dankzij BlueAssist



De Lijn wordt meer toegankelijk met BlueAssist

BlueAssist is een hulpmiddel voor mensen die het moeilijk hebben om alle communicatie te begrijpen of moeilijk hun vraag kunnen stellen. Dankzij BlueAssist kunnen zij gemakkelijk iets vragen aan een medereiziger of de buschauffeur, bijvoorbeeld om te verwittigen als de bus de halte nadert waar ze willen afstappen. BlueAssist kan gebruikt worden met een Android of iOS App voor smartphone of met BlueAssist-kaarten.

Stelt iemand een vraag met behulp van BlueAssist?

Aarzel niet om deze persoon verder te helpen.

U draagt er toe bij dat deze persoon zelfstandig een fijne uitstap kan maken met De Lijn.

Meer info?

Surf naar www.delijn.be/blueassist of bel De LijnInfo op 070 220 200. (€ 0,30/min)



5.5 Voorbeeld engagementsverklaring

Genk is een

BlueAssist-gemeente want

- ijvert voor gelijke kansen voor iedereen en profileert zich als een diverse gemeente waar iedereen welkom is
- zet in op toegankelijkheid van communicatie om meer mensen volwaardig te laten participeren aan de samenleving
- gebruikt BlueAssist als duurzame hefboom zodat haar burgers in onderlinge solidariteit een appèl kunnen doen op elkaar
- ondersteunt burgers die communicatief minder vaardig zijn.

Genk engageert zich om

- BlueAssist te (h)erkennen als duurzame hefboom voor sociale participatie
- BlueAssist organisatiebreed te promoten en het gebruik te stimuleren
- het personeel van de organisatie te sensibiliseren over de impact en het nut van BlueAssist
- attent en respectvol te reageren op gebruikers van BlueAssist.

Het stadsbestuur van Genk en BlueAssist vzw zullen de krachten bundelen om dit te realiseren.

Voor het College
de Stadssecretaris de Burgemeester

Voor BlueAssist vzw
de Directeur



Genk, oktober 2014

5.6 Campagnemateriaal via BlueAssist vzw

Sjablonen Affiches

Dankzij sponsoring kan BlueAssist vzw een 20-tal affiches formaat A2 ter beschikking stellen per organisatie/gemeente.



Voor grotere oplages vragen we om de affiches zelf te drukken. BlueAssist vzw kan de sjablonen gratis leveren. Deze affiches kunnen "gepersonaliseerd" worden met aangepaste BlueAssist-vragen en logo's van betrokken actoren van de BlueAssist-ruimte.

Flyers

Er kunnen flyers A5 besteld worden. Deze flyers zijn vooral bedoeld voor het grote publiek. Ook dit kan zelf op maat gemaakt worden. BlueAssist levert de sjablonen.



Wist je dat...

Er in Vlaanderen ruim 660 000 personen zijn die courante informatie moeilijk kunnen verwerken. Velen onder hen hebben het bovendien lastig om een eenvoudige vraag te formuleren. Denk hierbij maar aan mensen met een verstandelijke beperking, beginnende dementie of een taalbarrière.

Daarom ontwikkelde BlueAssist vzw een herkenbaar icoon dat een houvast biedt aan mensen die zich soms moeilijk kunnen uitdrukken of die vaak niet goed worden begrepen.

Met behulp van BlueAssist-kaartjes of de BlueAssist-app voor smartphones tonen zij hun vraag aan jou, een medeburger, een voorbijganger, een buschauffeur, een ober, een loketbediende, een winkelier. En jij kan hen helpen door hun vraag te beantwoorden.

Iemand helpen, geeft je een warm gevoel. Je krijgt een dankjewel en je geeft een BlueAssist-gebruiker daar bovenop de kans om meer alleen op pad te durven.

Wil jij ook wat warmte delen?

Laat van je horen via www.blueassist.eu of [#blueassist](https://twitter.com/blueassist) en help mensen verder.

www.Pexels.com/Free/Photos/1000/1000000000



T-shirt

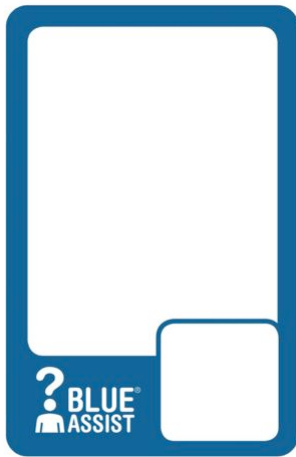


Speld



Het is de bedoeling om deze spelden uit te delen aan mensen die zich registreren als BlueAssistant. Door de speld te dragen kunnen ze BlueAssist mee promoten.

BlueAssist-kaarten (A7) en sjabloon op maat



Sticker op maat



Banner voor e-mail of website



Ballonnen



5.7 Campagnemateriaal ontwikkeld door BlueAssist-ruimtes

Folder De Lijn



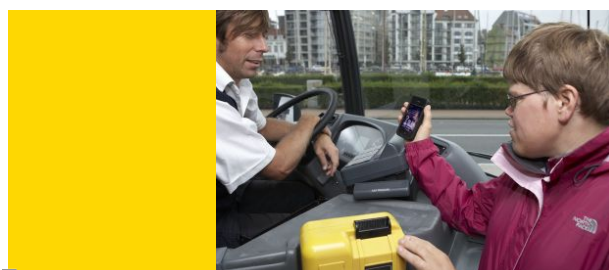
De Lijn maakt zich meer toegankelijk met BlueAssist

BlueAssist is een hulpmiddel voor mensen die het moeilijk hebben om alle communicatie te begrijpen of moeilijk hun vraag kunnen stellen. Dankzij BlueAssist kunnen zij gemakkelijk iets vragen aan een medereiziger of de buschauffeur, bijvoorbeeld om te verwittigen als de bus de halte nadert waar ze willen afstappen

BlueAssist is een uniek icoon, dat internationaal (h)erkend wordt. Het icoon helpt mensen meteen beperking ondersteuning te vragen aan onbekenden (bv. buschauffeurs, medereizigers, ...). Net zoals je een slechtziende helpt met een witte stok.

- **Hoe werkt het?** Het bestaat onder de vorm van een eenvoudig blauw kaartje, maar ook als een smartphonetoepassing. Op de smartphone komt het herkenbare BlueAssist-symbool te voorschijn als de persoon een vraag wil stellen. Zo kan hij of zij bijvoorbeeld laten weten aan welke halte hij/zij graag zou uitstappen.
- **Voor wie?** Personen met een (verstandelijke) beperking, licht dementerenden, mensen met autisme,...
- **Proefprojecten** met het gebruik van BlueAssist werden positief geëvalueerd door de gebruikers, de buschauffeurs en medereizigers. Door dit initiatief uit te breiden naar heel Vlaanderen, maken we het openbaar vervoer toegankelijker voor mensen met een beperking.

Stelt iemand een vraag met behulp van BlueAssist? Aarzel niet om deze persoon verder te helpen. U draagt er toe bij dat deze persoon zelfstandig een fijne uitstap kan maken met De Lijn.
Meer info?
Surf naar www.delijn.be/blueassist of bel De LijnInfo op 070 220 200. (€ 0,30/min)



Gadgets Oostende



Post-its om uit te delen aan de geïnformeerde ambtenaren zodat het BlueAssist-opzet beter blijft hangen.

Pancarte Oostende



Folder Oostende



Wat is BlueAssist

Het BlueAssist-icoon kan samen met een hulpvraag gebruikt worden als hulpmiddel voor mensen die het moeilijk hebben om alle communicatie te begrijpen of moeilijk hun vraag kunnen stellen. Dankzij BlueAssist kunnen zij gemakkelijk iets vragen aan een medeburger bijvoorbeeld "Ik ga naar het zwembad. Kan je me de juiste bushalte tonen?"

Hoe BlueAssist gebruiken

Er zijn verschillende instrumenten ontwikkeld om BlueAssist te gebruiken:

- Kaarten waarop de vraag geschreven kan worden www.blueassist.eu
- BlueAssist Light, een gratis app voor iPhone en android
- De BlueAssist-app voor iPhone en android die werkt via de besturing van Cloudina (ondersteunde coaching op afstand) www.cloudina.eu

Wordt BlueAssistant

Help vanaf nu ook zelf mensen met een BlueAssist-vraag verder door te antwoorden op hun vraag. Dankzij jou en alle andere BlueAssistants kunnen ook zij participeren aan het maatschappelijk leven.

BlueAssist vzw
 info@blueassist.eu
 0496 30 61 66
www.blueassist.eu



Deze starterskit kwam tot stand met steun van
EWI, Oproep Sociale innovatie 2013.



BlueAssist is ontstaan in **Ithaka vzw**. Hun jarenlange ervaring is aangevuld met de recente toepassingen in diverse contexten. We danken de projectpartners en de leden van de gebruikerscommissie voor hun kritische reflectie, voorstellen, initiatieven en het integreren van BlueAssist in hun beleid zodat meer klanten en burgers autonoom kunnen deelnemen in het dagdagelijkse leven. Co-creatie werkt! #dare2connect

Onze projectpartners en eerste BlueAssist-ruimtes:



Onze kritische klankbordgroep



Steunen BlueAssist vzw



inhoud en lay-out: Lien De Bie, Ann Decorte, Geert Vandewalle
December 2014



Help(t) mensen verder

www.blueassist.eu

