



## **DE BURGER IN DE WIJK:**

EEN EXPLORATIEF ONDERZOEK NAAR PARTICIPATIE VAN  
BEWONERSGROEPEN IN DE WIJK DAMPOORT-SINT-  
AMANDSBERG EN DE RELATIE VAN DEZE  
BEWONERSGROEPEN TOT STAD GENT.

*EEN OPDRACHT VAN SOCIALE REGIE IN SAMENWERKING MET DE VAKGROEP  
SOCIOLOGIE VAN DE UNIVERSITEIT GENT.*

Vakgroep Sociologie

Universiteit Gent

Januari 2017

#### AUTEURS

Manon Bertrand, student Master Sociologie, Universiteit Gent  
Xenia Boeykens, student Master Sociologie, Universiteit Gent  
Rachel Waerniers, assistent Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent  
Lenni Mertens, assistent Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent  
Robbe Geysmans, doctoraatsstudent Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent  
Lesley Hustinx, hoofddocent Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent (\*)

Dit rapport is tot stand gekomen in het kader van het vak 'Werkcollege: Actuele thema's uit de politieke sociologie' in de Master Sociologie van de Universiteit Gent, academiejaar 2016-2017. Als onderdeel van de ervaringsgerichte onderwijsvorm van Community Service Learning ([www.ugent.be/communityservicelearning](http://www.ugent.be/communityservicelearning)) participeerden masterstudenten Manon en Xenia bij de Sociale Regie, Stad Gent. Dit rapport is het resultaat van deze samenwerking.

(\*) Verantwoordelijk lesgever en contactpersoon ([lesley.hustinx@ugent.be](mailto:lesley.hustinx@ugent.be))



# INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Methoden</b>	<b>6</b>
<i>In praktijk</i>	7
<i>Data-analyse</i>	7
<i>Beperkingen van het onderzoek</i>	8
<b>De bevindingen, link met theorie en aanbevelingen</b>	<b>10</b>
1. <i>Werking, doelen en noden van de bewonersgroepen</i>	10
2. <i>Communicatie en samenwerking tussen en met bewonersgroepen</i>	14
3. <i>Ervaringen van de bewonersgroepen met stad gent</i>	15
4. <i>Communicatieproces tussen de diensten van stad gent</i>	17
5. <i>Een uitgebouwd en ondersteunend netwerk tussen verschillende actoren van de wijk</i>	19
6. <i>Het wijkactieplan</i>	22
<b>Conclusie</b>	<b>25</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>27</b>
<i>Interviewvragen</i>	27
<i>De uitnodigingen</i>	29
<i>Online platform</i>	31
<b>Referentielijst</b>	<b>32</b>

## INLEIDING

Dat Stad Gent prioritair inzet op sociale vooruitgang ligt aan de basis van het ontstaan van een nieuwe functie binnen de dienst Welzijn en Gelijke Kansen, nl. de sociale regisseurs (Stad Gent, z.j.). Sinds mei 2016 telt Stad Gent zes sociale regisseurs die verantwoordelijk zijn voor drie à vier Gentse wijken. De sociale regisseurs dienen een aanspreekpunt te zijn voor complexe samenlevings- en welzijnsvraagstukken en gaan in overleg met de wijkpartners. Ze sleutelen aan het samenleven, het welzijn en de gezondheid in de verschillende Gentse wijken en zijn op zoek naar duurzame oplossingen.

Door de toenemende complexiteit van de samenleving is het moeilijk om op maat van elke buurt problemen op te lossen. De noden van de bewoners zijn veel diverser geworden. Kwetsbare gezinnen wonen ook buiten de 19<sup>e</sup> -eeuwse gordel waar er niet noodzakelijk een sterk netwerk van stedelijke diensten is om hen op te vangen (Sociale Regie, persoonlijke communicatie, 12 oktober, 2016). Bovendien krijgen de diensten en hun personeel veel verschillende impulsen en werken hierdoor vaak naast elkaar. Hierdoor is het voor een bewoner niet altijd duidelijk wie het aanspreekpunt is en is deze persoon niet altijd toegankelijk. Bovendien gaan zo heel wat signalen van de burger verloren waardoor deze niet vertaald worden naar het beleid.

Sociale Regie wil deze problemen aanpakken door een gecoördineerde aanpak op te bouwen. Ze willen hierbij samenwerkingsverbanden smeden tussen de verschillende afdelingen van Stad Gent onderling en met de burgers om de uitdagingen aan te pakken (Sociale Regie, 2016). Er moet een duidelijk aanspreekpunt zijn en een heldere vertaling tussen het beleidsniveau en sociale uitdagingen op wijkniveau en vice versa. Een integraal gecoördineerde aanpak staat centraal.

Deze doelstellingen worden vertaald naar het wijkactieplan. Hierin worden prioriteiten per wijk bepaald om tot een instrument te komen waarmee nieuwe acties rond samenleven en welzijn gecoördineerd, gemonitord en geëvalueerd kunnen worden. Deze prioriteiten worden bottom-up bepaald en gerealiseerd via de samenwerkingsverbanden. Hier komen de bewonersgroepen in beeld. Een bewonersgroep is een groep buurtbewoners die actief hun buurt willen verbeteren en zich hiervoor organiseren (N.B., 2007). Deze benaming kan o.a. slaan op een straat- of buurtcomité, een wijkvereniging of een buurtgroep. Sociale Regie wil weten wat deze bewonersgroepen zelf als prioritair aangeven en welke rol ze kunnen spelen om deze

uitdagingen samen aan te pakken. Concreet werden volgende vragen meegegeven door de sociale regisseurs:

- Wat zijn de noden van de bewonersgroepen?
- Is het nuttig een netwerk van bewonersinitiatieven binnen een wijk te creëren?
- Heeft het een meerwaarde om samen met de diensten van Stad Gent en bewonersgroepen een overlegstructuur uit te bouwen?
- Zijn bewonersgroepen geïnteresseerd in structurele participatie in een overkoepelend overlegplatform of willen ze eerder ad hoc ingezet worden?
- Wat vinden bewoners van het wijkactieplan en welke rol willen ze hier in hebben?

Volgens de sociale regisseurs bestaat er een belangrijk onderscheid tussen de kernstad en de 19e -eeuwse gordel enerzijds en de 20e -eeuwse gordel anderzijds. In dit laatstgenoemde gebied zijn stadsdiensten minder lokaal vertegenwoordigd. Daar zijn er dus minder partners om signalen vanuit de burger te capteren en samenwerkingsverbanden mee uit te bouwen. Hierdoor kunnen bewonersgroepen een grotere rol in deze buurten spelen dan elders in Gent.

Aan de hand van een verkennend onderzoek wordt er getracht om de concrete vragen van de sociale regisseurs te beantwoorden. Dit kwam tot stand door samenwerking tussen de vakgroep Sociologie van de Universiteit Gent en Stad Gent en werd uitgevoerd door twee masterstudentes Sociologie. Als sociologen kunnen zij een andere visie bieden op het probleem en via wetenschappelijke onderbouwing bepaalde oplossingen suggereren.

## METHODEN

Het onderzoek wijdt zich aan bewonersgroepen uit één specifieke wijk, nl. Dampoort - Sint-Amandsberg. De volgende selectiecriteria werden toegepast:

- diverse samenstelling naar leeftijd, SES, etniciteit en densiteit
- aan-/afwezigheid van een plaatselijk buurtwerk
- 19<sup>de</sup>/20<sup>ste</sup> -eeuwse gordel

Er werd gekozen voor een wijk met een grote groep 25-35 jarigen, een lage SES, diverse etniciteiten en een redelijk lage bevolkingsdichtheid. Daarnaast werd er gekozen voor een wijk die zich bevindt in de 20<sup>ste</sup> -eeuwse gordel met een minder structureel uitgebouwde buurtwerking. In de 20<sup>ste</sup> -eeuwse gordel zijn er minder (tot geen) diensten aanwezig en minder sociale partners waarmee de sociale regisseurs aan de slag kunnen om informatie te capteren en te signaleren. Dit komt door sociale projecten in de tweede helft van de 20<sup>ste</sup> eeuw die zich toespitsten op de 19<sup>de</sup> -eeuwse gordel. De sociale regisseurs vermoeden hierdoor dat de buurtbewonersgroepen een belangrijke partner voor hen kunnen zijn in de wijken die in de 20<sup>ste</sup> -eeuwse gordel liggen.

Er werd gekozen voor kwalitatief onderzoek omwille van de aard van de vraagstelling. Er wordt gepeild naar meningen en ervaringen van de respondenten. Om hier betekenis aan te kunnen geven, worden deze geplaatst binnen hun context en de leefwereld (Mortelmans, 2013). Er zullen hoe- en waaromvragen gesteld worden over hun dagelijkse werkelijkheid als bewoner en als lid van een bewonersgroep. Dit soort onderzoek is gericht op een “holistisch” begrip van de context van de onderzochte. Er wordt naar het geheel gekeken om alles op een zo volledig mogelijke manier te kunnen bevatten.

De oorspronkelijke intentie was om een focusgroep te vormen om zo in een informele setting de verschillende bewonersgroepen samen te brengen. Belangrijk bij een focusgroep is de groepsdynamiek. Het is dan vooral de groep die het gesprek stuurt en centrale thema's komen er duidelijker uit naar voor. De onderzoekers treden op als moderatoren en bewaken de link met de vraagstelling.

Er werd gehoopt dat de vertegenwoordigers van de verschillende bewonersgroepen door hun ervaringen uit te wisselen en mening te delen, voor rijke data zouden zorgen. Door een ontspannen sfeer te creëren zouden ze het gevoel moeten hebben dat ze eerlijk kunnen zijn over

de problemen die ze ervaren. Een tweede belangrijke reden om voor een focusgroep te opteren is dat dit veel data op korte tijd kan opleveren.

## IN PRAKTIJK

Aanvankelijk was het doel een focusgroep te houden waarbij de sociale regisseur aanwezig zou zijn. Er werd een mail (zie bijlage) verstuurd naar de mailadressen van de bewonersgroepen, verkregen van de sociaal regisseur. Telefoonnummers waren nog niet beschikbaar. In de mail werd het onderzoek kort voorgesteld en werden er twee data doorgegeven als mogelijk tijdstip voor de focusgroep. Helaas was de respons behoorlijk laag: slechts vijf van de 11 gecontacteerde bewonersgroepen stuurden een antwoord. Drie groepen waren bereid aan de focusgroep deel te nemen maar er werd geen geschikt tijdstip gevonden.

De onderzoekers besloten over te gaan naar één-op-één interviews waarbij de sociale regisseur niet aanwezig zou zijn. Zijn aanwezigheid zou een remming kunnen vormen bij het afnemen van het interview. Er werd aangeraden door de begeleiders zo'n divers mogelijk steekproef na te streven om een representatief beeld van de wijk te bekomen.

Er werden opnieuw uitnodigingen via mail verzonden (zie bijlage). Er was deze keer meer respons - via mail en Facebook konden er vier groepen bereikt worden -maar we bereikten nog altijd niet het gewenste aantal respondenten. De respons werd verhoogd dankzij het persoonlijk contact van de onderzoekers met enkele gewenste respondenten op het buurtontbijt. Daarnaast werden er ook nog twee telefoonnummers verkregen en zo verhoogde, na persoonlijk telefonisch contact tussen onderzoeker en respondent, de respons nogmaals. Er was uiteindelijk positieve respons van zeven bewonersgroepen: dit leverde 7 interviews op waarvan 6 individuele gesprekken en één dubbel-interview met twee vrijwilligers van verschillende bewonersgroepen. Er werd ook een bijeenkomst van een beginnende bewonersgroep bijgewoond. Bij die laatste werd er geen audio-opname gemaakt, maar wel genoteerd: er werd met de leden gesproken over hun visie voor de groep en de hindernissen die ze verwachten en al ervaren met betrekking tot de organisatie en Stad Gent.

## DATA-ANALYSE

De interviews werden gevoerd aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst (zie bijlage) en opgenomen met een audio-recorder. Deze gesprekken werden nadien beluisterd om de belangrijkste elementen uit te filteren en op te nemen in de analyse. Vervolgens werden de centrale thema's opgelijst en de antwoorden van de respondenten onderling vergeleken. Daaruit



werden de bevindingen geformuleerd en gestructureerd, die werden geanonimiseerd om de privacy van de respondenten te garanderen.

## **BEPERKINGEN VAN HET ONDERZOEK**

Vooraleer er wordt overgaan naar het theoretische luik en de analyse van de data worden ook de beperkingen van het onderzoek meegegeven. Dit is belangrijk omdat de onderzoekers zeker willen zijn dat er geen verkeerde conclusies getrokken worden en dat er kritisch gebruik gemaakt wordt van de resultaten van het onderzoek.

(1) Er was een beperkt tijdsbestek om het onderzoek uit te voeren. Doordat er in het begin van het proces nog geen concrete opdracht klaar lag, werd dit tijdsbestek nog meer ingekort, althans om het nodige veldwerk uit te voeren. De langere aanloop naar de effectieve opdracht wordt niet gezien als een verloren tijd. Er was ruimte om informatie te vergaren, een beter begrip te krijgen van de materie en vanuit een persoonlijk inzicht een noodzaak te detecteren. Dit was enorm leerrijk en nuttig voor het verdere verloop van het onderzoek.

(2) Er is beperkte kennis over de stadsdiensten. Er was enkel intensief contact met de sociale regisseurs en geen tijd of ruimte om contact en informatie van de andere sociale diensten te vergaren. De onderzoekers zijn er zich wel van bewust geworden dat het een complex geheel van verschillende diensten is.

(3) Er werd slechts met één wijk aan de slag gegaan. Gent telt verschillende wijken en buurten, allen met een eigen diverse samenstelling naar inwoners maar ook naar actieve sociale organisaties. Dampoort - Sint-Amandsberg kan in geen geval gelijk gesteld worden aan een andere wijk. De resultaten die dit onderzoek voortbrengt zijn enkel van toepassing in deze wijk en niet representatief voor andere wijken. Het onderzoek kan wel als basis dienen voor nieuw onderzoek in andere wijken.

(4) Dampoort - Sint-Amandsberg kent een heel diverse samenstelling. Er zijn verschillende groepen in de buurt aanwezig. Deze waren niet allemaal vertegenwoordigd in bewonersgroepen. Het zou onverstandig zijn de resultaten zomaar toe te passen op alle bewoners(groepen) van Sint-Amandsberg.

(5) De individuele interviews gaven de kans zeer diep in te gaan op bepaalde thema's en een veilige, laagdrempelige situatie te creëren waarbij de vrijwilligers spontaan konden vertellen.

Maar niet alle vrijwilligers uit een bewonersgroep worden gerepresenteerd bij een individueel interview. Standpunten kunnen ook binnen een bewonersgroep verschillen.

## DE BEVINDINGEN, LINK MET THEORIE EN AANBEVELINGEN

In dit deel worden telkens eerst de bevindingen uit de gesprekken met de vertegenwoordigers van buurtbewonersgroepen vermeld (grijze kader). Daarna wordt er getracht relevante theorie te koppelen aan deze empirische bevindingen. De concepten die in het vet staan in de grijze kaders vormen de basis voor de theoretische aanvullingen. Daarna worden er op basis van de bevindingen en aanvullende theorie concrete beleidsaanbevelingen (blauwe kader) meegegeven die relevant zijn voor de Sociale Regisseurs.

### 1. WERKING, DOELEN EN NODEN VAN DE BEWONERSGROEPEN

Iedere bewonersgroep heeft zijn **eigen belangen** en hoofddoel. Ze organiseren andere soorten activiteiten, maar hebben gemeen dat ze de buurtbewoners willen samenbrengen en verbinden. Hierdoor willen ze het samenleven in de buurt verbeteren. De bewonersgroepen hebben dus ook een gezamenlijk doel. Toch erkennen ze dat door de diverse samenstelling van de wijk het moeilijk is om aan alle belangen van iedere groep die in de wijk aanwezig is tegemoet te komen.

Voor sommige groepen spelen de elementen autonomie en zelfredzaamheid ook een belangrijke rol. Zo zijn er zelfs groepen die enkele **taken overnemen** van het buurtwerk (deel van Stad Gent) door locaties aan te bieden of activiteiten van andere buurtbewonersgroepen te ondersteunen. Dit gebeurde uit eigen initiatief van de bewoners en kan mogelijk wijzen op een verschuiving van een publieke verantwoordelijkheid van de stad naar de **eigen verantwoordelijkheid**.

Alle bewonersgroepen werken met een kerngroep (enkele **vrijwilligers** die heel intensief met de werking bezig zijn) maar hebben diverse vergaderstructuren. Ze hebben de gehele wijk als doel maar beseffen dat ze niet alle doelgroepen bereiken. Ze zijn zich bewust van **blinde vlekken** in hun organisatie en in de wijk. Enkele bewonersgroepen merken op dat mensen die vertrouwd zijn met de organisatie ook anderen in contact brengen met de werking en zo aanzetten tot **participatie**.

### VERSCHILLENDE BELANGEN

Wijken kunnen een heel diverse samenstelling hebben (Stokkom & Toenders, 2006). Diverse groepen met uiteenlopend cultureel, sociaal en economisch kapitaal kunnen zich in een wijk vestigen. Al deze groepen hebben met elkaar gemeen dat ze vooruit willen in het leven maar hebben hierbij elk hun eigen behoeften en strategie. Stokkom en Toenders (2006) stellen dat de heterogeniteit van een wijk samengaat met een verkleining en fragmentatie van sociale

netwerken. Als gevolg hiervan ontstaan er miniaturbuurten waarbij buurtbewoners zich niet langer gaan identificeren met de gehele buurt. Hierdoor ontstaat er geen gezamenlijke agenda met algemene belangen van de buurt.

Toegenomen mondigheid van burgers wordt volgens Stokkom en Toenders (2006) vooral gebruikt om op te komen voor de 'eigen rechten' wanneer in debatten naar participatie gevraagd wordt. Ze constateerden dit bij klassieke inspraakkanalen zoals hoorzittingen of informatievergaderingen. Wanneer organisaties echter inzetten op innoverende inspraakkanalen, zoals bewonersplatformen en wijkontwikkelingsplannen, waarbij er meer verantwoordelijkheid bij de bewoners zelf wordt gelegd, wordt er vastgesteld dat ze meer gaan nadenken over het 'algemeen belang'.

#### BLINDE VLEKKEN

Wanneer er te algemeen wordt gewerkt in de wijk, voelen bepaalde bewoners zich niet aangesproken en participeren ze niet (Van Houten & Winsumius, 2010). De creatie van een inclusief maatschappelijk klimaat is een werk van lange adem. Om kwetsbare groepen te stimuleren en te laten participeren is het volgens Van Houten en Winsumium (2010) belangrijk om mogelijkheden te creëren. Er moet ingezet worden op wat de kwetsbare groep wel kan en niet op hun beperkingen. Participatie zorgt voor empowerment, de kwetsbare groepen kunnen hun competenties en vermogen ontwikkelen en invloed verwerven op maatschappelijke structuren en organisaties. Daarnaast moet er ook ingezet worden op zwaktes die mogelijk participatie hinderen.

Een belangrijke fout bij een diversiteitsbeleid is volgens Van Houten en Winsumium (2010) dat enkel wordt ingespeeld op één kenmerk van een doelgroep. Doelgroepen worden vaak gedefinieerd op basis van specifieke kenmerken of diversiteitsfactoren, nl. leeftijd, etniciteit, religie, gender, seksuele voorkeur, het hebben van een beperking, of de sociaaleconomische status. Mensen hebben echter verschillende kenmerken. Door het accent maar op één bepaald kenmerk van de groep te leggen, vallen heel wat individuen uit de boot.

#### DE VRIJWILLIGER

Het vrijwilligerswerk springt meer en meer in het oog van politici en beleidsmakers (Vanthuyne, Verscheiden & Bouverne-de Bie, 2006). Ze gaan het zien als actief burgerschap en zetten het in als een oplossing voor maatschappelijke problemen. Het beleid zet de meerwaarde van het vrijwilligerswerk in de verf en biedt extra (financiële) ondersteuning.

Vanthuyne en collega's (2006) merken echter op dat dit kan leiden tot (te) hoge verwachtingen ten opzichte van vrijwilligers. Sommige vrijwilligers en vrijwilligersorganisatie vullen de gaten in waar de overheid zich terugtrekt. Maar het is gevaarlijk te verwachten dat al die gaten opgevuld zullen worden door de vrijwilliger. Er is geen onuitputtelijk reservoir van vrijwilligers die gewillig hun (al schare) vrije tijd willen spenderen.

### HOGE VERWACHTINGEN

Bestuurders verwachten dat burgers heel veel kwaliteiten hebben (Dezeure & De Rynck, 2011 ): kunnen objectiveren van een probleem; genuanceerd en realistisch kunnen kijken; abstract denken; zaken vanuit alle hoeken kunnen bekijken; het vermogen om met het beleid in dialoog te treden...

Niet alle burgers bezitten deze kwaliteiten. Als naar een inclusief beleid toegewerkt wordt, met mensen die het niet gewoon zijn te vergaderen, hun mening te uiten, etc. moet hier rekening mee gehouden worden. Burgers kunnen heel wat aan tafel brengen. Ze hebben zelf veel informatie en zijn deskundigen over hun eigen leven en leefomstandigheden. Ze kunnen het niet noodzakelijk goed uitleggen zoals de beleidsmakers van hen verwachten, maar hebben hun eigen ervaring en competenties.

### PARTICIPATIECAPACITEIT

Burgers kunnen gemotiveerd worden om meer te participeren door in te zetten op hun participatiecapaciteit (Van Houten & Winsumius, 2010). "Er is participatiecapaciteit als burgers voldoende vaardigheden en zelfvertrouwen hebben ontwikkeld om effectief en langdurig met andere partijen samen te werken bij het oplossen van problemen in hun leefomgeving" (Wagenaar, Specht, & Sjerps, 2010, p. 24). Deze kan versterkt worden door de mogelijkheden van de bewoners te vergroten en dezelfde doelen, waarden en overtuigingen te delen, door hen vertrouwen en voldoende (financiële) steun te geven. Burgers gaan sneller gemotiveerd zijn om te participeren in het beleid als ze het gevoel hebben dat ze het beleid kunnen beïnvloeden (Van Houten & Winsumius, 2010). Gemeenten moeten zichtbaar maken waar burgers een bijdrage aan kunnen leveren en hoe dit in het beleid opgenomen zal worden. Burgers voelen dan dat er oprechte interesse is voor hun mening en ideeën en dat ze een meerwaarde kunnen zijn. Wanneer de gemeente participatie als een vaste waarde ziet, kan participatie uitgroeien tot een vast onderdeel van de politieke en bestuurlijke werking.

**Aanbevelingen:**

Word bewust van en ga op zoek naar blinde vlekken in de wijk. Maak hierbij gebruik van de verschillende welzijnsorganisaties, sleutelfiguren en bewonersgroepen die reeds aanwezig zijn in de buurt. Etnisch-culturele minderheden (ECM) aantrekken is moeilijk. Deze groepen zijn ook intern divers en hebben niet noodzakelijk banden met elkaar. Grondige kennis van de wijk is een belangrijke basis voor verdere projecten.

Vang signalen op van andere diensten, sleutelfiguren, organisaties en buurtbewonersgroepen. Toets bij hen de draagkracht van vooropgestelde belangen. Geef ook extra aandacht aan doelgroepen die vaak uit de boot vallen want wat past bij de ene doelgroep, past niet per definitie bij een andere.

Wanneer er beroep gedaan wordt op vrijwilligers ga dan na wat haalbaar is voor hen. Vrijwilligers zijn geen experts en kunnen niet alle problemen of belangen van de wijk blootleggen.

Ga op zoek naar een duurzame overlegstructuur die gedragen kan worden door alle actoren. Denk na over hoe je op een efficiënte manier mogelijkheden tot burgerparticipatie kunt meedelen (via een website, folder, wijkblad). Om iedereen mee te trekken is het belangrijk aanwezigheid te tonen bij alle groepen. Zij moeten zich aangesproken voelen door activiteiten en het gevoel van vertrouwen kunnen ontwikkelen. Een goede vertrouwensband is essentieel.

Kort:

- Verzamel informatie over de wijk.
- Breng de verschillende bewonersgroepen van een wijk in kaart.
- Zet in op empowerment bij moeilijk bereikbare groepen.
- Verzamel alle belangen vooraleer er beslissingen genomen worden.
- Blijf bewust van de vrijwilliger.
- Zet in op duurzame overlegstructuren.

## 2. COMMUNICATIE EN SAMENWERKING TUSSEN EN MET BEWONERSGROEPEN

Alle bewonersgroepen hebben zelf connecties met andere groepen. Sommige respondenten zijn actief in meerdere groepen. Hierdoor is er veel **via-via informatieoverdracht** tussen de verschillende groepen. Als gevolg hiervan ontstaan er **informele netwerken** en hebben de bewonersgroepen bagage om met sommige problemen zelf aan de slag te gaan.

Algemeen zijn alle bewonersgroepen van mening dat **een structurele verzameling van informatie en kennis over buurtbewonersgroepen uit de wijk** interessant zou zijn. Ze geven aan dat ze dat nu missen. Volgens hen is de informatie waarover buurtwerk momenteel beschikt onvolledig en soms onjuist. Meer ondersteuning is hier welkom. Er is daarnaast volgens hen **geen rechtstreekse eerstelijnscommunicatie** met de stad wat voor een moeizaam proces zorgt dat ook tijdrovend is. Het blokkeert soms groepen in hun werking. De rompslomp, het tijdsgebrek en het onbegrip ontmoedigen de vrijwilliger.

### NOOD AAN STERKE INFRASTRUCTUUR

Er zou dus een sterke sociale infrastructuur uitgebouwd moeten worden. Dit is “het geheel van organisaties, diensten, voorzieningen & betrekkingen die het mogelijk maken dat mensen in redelijkheid in sociale verbanden (buurten, groepen, netwerken, huishoudens) samen kunnen leven en kunnen participeren aan de maatschappij” (Engbersen & Sprinkhuizen, 1998, p.3). Sociale infrastructuur is een essentiële voorwaarde voor sociale cohesie: hoe meer sociale infrastructuur, hoe meer het ontstaan of onderhouden van netwerken tot de mogelijkheden behoort.

#### Aanbevelingen:

De aanwezigheid van een uitgebouwde sociale infrastructuur is bevorderlijk voor bewonersparticipatie. Daarnaast zorgt duidelijkheid over de informatieverwerking (Waar gaat informatie naartoe en wat wordt er mee gedaan?) voor begrip en vertrouwen. Standaardisatie van informatiestromen kan bevorderlijk zijn.

Een mogelijke oplossing is een online platform uit te bouwen waarin alle informatie geïntegreerd kan worden, netwerken duidelijk zijn en problemen zo efficiënter opgelost worden.

Kort:

→ Zet in op een uitgebouwde, goed werkende sociale infrastructuur.

### 3. ERVARINGEN VAN DE BEWONERSGROEPEN MET STAD GENT

De relatie met de diensten van Stad Gent ligt voor enkele groepen moeilijk. Verschillende redenen liggen hier aan de basis. Een terugkomend punt is de **wisseling van contactpersonen** van Stad Gent tijdens de afgelopen jaren. Hierdoor is er **gebrek aan continuïteit** en wordt er veel energie gestoken in het steeds opnieuw proberen opbouwen van een vertrouwensrelatie. Sommige respondenten vermeldden dat de relatie met de huidige buurtwerkster wel goed zit.

Een groep gaf aan het aangenamer te vinden **zelfbedruipend** te zijn en niet vast te hangen aan de stad. Subsidies creëren verwachtingen vanuit de lokale overheid. Een andere groep gaf aan ook in contact te staan met andere diensten, zoals markten & foren, de groendienst of de jeugddienst.

#### DE PROJECTENCARROUSEL

De 'projectencarrousel' (Stokkom & Toenders, 2006) verwijst naar een wisselende beleidsstrategie die gericht is op een kortetermijnaanpak. Er wordt meer en meer inspanning geleverd om buurtbewoners te laten participeren. Vaak komt dit tot uiting in kortstondige en eenmalige projecten die bij de buurtbewoners hoge en soms moeilijk in te lossen verwachtingen creëren. Hoewel deze kortstondige verhalen goede resultaten kunnen behalen, groeit er meer scepticisme tegenover zulke korte projecten. Als gevolg van de projectencarrousel kan de steun voor de participerende buurtbewoners onverwacht wegvallen. Mensen die zich engageren verliezen plots steun en verliezen vertrouwen in het beleid. Daarnaast voelt burgers zich via de projectencarrousel als een speelbal van de politieke partijen. Participerende buurtbewoners geven aan het gevoel te hebben dat bestuurders inzetten op hun eigen belangen en dat die zwaarder doorwegen dan de belangen van de wijk.

Volgens Stokkom en Toenders (2006) veroorzaakt de projectencarrousel teleurstelling bij beide actoren. Niet alleen zijn de buurtbewoners teleurgesteld, ook de diensten botsen op dit gevoel. Het inzetten van beleidsparticipatie kan bij beide actoren hoge verwachtingen creëren. Dit vergroot de kans op teleurstelling tijdens het proces, over de resultaten of over de duurzaamheid van de oplossingen. Buurtbewoners die met deze teleurstelling geconfronteerd worden willen in



de toekomst niet meer participeren. Diensten die de meerwaarde van beleidsparticipatie inzien gaan inzetten op creatieve participatievormen. Maar door de carrousel uit het verleden kennen die nieuwe creatieve vormen soms een wisselend succes. Te weinige burgers nemen deel of een cruciale groep blijft afwezig waardoor het gewenste resultaat niet behaald wordt.

### **Aanbevelingen:**

Door kleine aanpassingen kan de wisselwerking tussen diensten en bewonersgroepen verbeteren. Een duidelijke communicatielijn die op regelmatige basis informatie doorspeelt, gratis materiaal ter ondersteuning voor erkende bewonersgroepen of het ondersteunen van de publiciteit van de bewonersgroep zijn voorbeelden die de groepen zelf aanhaalden.

Het contact en het informeren zorgt voor een goede wisselwerking tussen beide actoren. Het is belangrijk in te zetten op persoonlijk contact om zo een vertrouwensband te creëren. Op die manier kennen de bewoners ook de aanspreekpunten en kan een duurzaam samenwerkingsverband opgebouwd worden.

Stap niet af op de bewoners met een groot plan uit het niets. Opteer voor continue contacten en een organische groei van plannen waarbij vooral openheid en duidelijkheid nagestreefd wordt. Anders heeft dit voor de bewoners al snel een politiek luchtje en voelen ze zich deel van de machine. Burgers laten zich niet graag voor de kar spannen. Door doordacht te werk te gaan kan teleurstelling aan het einde van de rit vermeden worden.

Het overnemen van *good practices* uit andere gemeenten is geen garantie op een goed resultaat. Elke context is anders, elke sociale situatie is verschillend. Maatwerk bij de keuze voor de strategie is noodzakelijk. Het kan helpen om plaatselijke groepen en organisaties in te zetten. Zij hebben veel praktische kennis, kennen de context en weten hoe ze moeten omgaan met bepaalde doelgroepen. Dit kan een lang proces van trial & error sterk verkorten.

Kort:

- Bouw aan een vertrouwensband die de bewoners een geruststellend gevoel geeft.
- Probeer losstaande kortetermijnprojecten te vermijden en ga op zoek naar mogelijkheden op langere termijn.
- Ga op zoek naar een sterke basis voor het project.

→ Wees eerlijk over wat de mogelijkheden zijn: het concrete budget, doelen aangeven, open communicatiekanaal onderhouden met bewoners, regelmatig aanwezigheid tonen, etc.

→ Vermijd teleurstelling.

#### 4. COMMUNICATIEPROCES TUSSEN DE DIENSTEN VAN STAD GENT

De bevindingen die hier besproken worden volgen uit het veldwerk van de onderzoekers bij de sociale regisseurs, aangevuld met wat de bewoners hierover vertelden.

Wat ons vrijwel meteen opviel wanneer we kennis maakten met jullie dienst, maar ook vooral tijdens de brainstormvoormiddag met andere diensten, zoals Ontmoeten & Verbinden en de wijkregisseurs, was het **communicatieproces**. Naar ons aanvoelen verliep (of verloopt) dat proces eerder moeizaam. Er zijn **geen duidelijke afspraken** tussen de diensten over hoe de communicatie en dus de **essentiële informatieoverdracht** moet verlopen. Wij hadden de indruk dat het eerder afhing van de persoonlijkheden van de werknemers. Wie liever belt, die belt. Wie liever mailt, die mailt. Al kwam er op het einde van die voormiddag wel een consensus dat mailen een maatstaf moet zijn. Jullie, de verschillende diensten, werken allemaal met dezelfde doelgroepen, de inwoners van stad Gent, de inwoners van bepaalde buurten en wijken. Jullie hebben er allemaal jullie eigen specifieke rol en doel voor ogen. Jullie verzamelen op jullie eigen manier informatie voor jullie eigen dienst. Naar ons aanvoelen was er echter een **onduidelijkheid over de rolverdelingen tussen de diensten**. Jullie weten wat de eigen taak is, maar wat de taak van de ander is, was moeilijker vast te stellen. Zo zijn er soms twee diensten tegelijkertijd bezig met eenzelfde case en ontstaat er overlap. (zie punt 2 over communicatie met de burgers).

Dit gevoel werd bevestigd in onze interviews met de bewonersgroepen: ze hebben het gevoel te botsen op de **logge structuur** van stadsdiensten. Iedere dienst zit verweven in een hiërarchie en dit brengt regels met zich mee. De regels zijn door Stad Gent van bovenuit opgelegd, waardoor ze niet aangepast zijn aan de lokale structuur en waarden die er bestaan. Door hierop vast te lopen hebben groepen het gevoel dat stad Gent niet alle groepen even hard wil steunen. Het geeft ook een gevoel dat stad Gent zich niet bewust is van wat er leeft in de buurt en de bal soms mislaat.

## COMMUNICATIENETWERK BINNEN ORGANISATIES

Communiceren dient niet enkel voor het overdragen van informatie (Verstraeten & Joye, 2012). Het is ook een vorm van sociaal handelen waarbij communicatiepartners een bepaalde houding aannemen ten opzichte van elkaar en daar naar handelen. Duidelijkheid in de communicatiestroom is voor alle partners belangrijk. Een goed communicatieklimaat binnen een organisatie zorgt voor een betere werksfeer (Bartels, De Jong, Pruyn & Joustra, 2007). Door de duidelijke communicatie gaan leden in een organisatie zich beter voelen en zich meer toewijden aan hun taken binnen de organisatie.

Het analyseren van de communicatieflow binnen een organisatie kan mogelijke knelpunten binnen de organisatie blootleggen en bewustzijn creëren rond de informatieverkeerspatronen (Verstraeten & Joye, 2012). Het in kaart brengen van zo'n patroon kan leiden tot evalueren van bestaande patronen en experimenteren met andere patronen. Hierdoor kan er op lange termijn een informatieverkeerspatroon uitgewerkt worden dat voor een vlotte informatieoverdracht zorgt binnen de organisatie. Dit kan frustraties verminderen, zorgen voor een duidelijke taakomschrijving en een degelijk samenwerkingsverband tussen verschillende actoren van de organisatie tot stand laten komen.

### **Aanbevelingen:**

Door het communicatieproces te analyseren en in kaart te brengen kan een efficiëntere en effectievere werking van de diensten bekomen worden. Het verbetert de werksfeer en zal zorgen voor meer duidelijkheid voor alle partners en een meer gerichte werking. Ook voor de burgers zal het duidelijker zijn wat met vergaarde informatie wordt gedaan en waar ze terecht kunnen met hun vragen en zorgen. Vervolgens komt deze informatie op de goede plaats terecht.

Kort:

→ Wees aandachtig voor de communicatieflow en werk aan tekorten.

→ Werk aan duidelijke afspraken en richtlijnen tussen de partners.

## 5. EEN UITGEBOUWD EN ONDERSTEUNEND NETWERK TUSSEN VERSCHILLENDE ACTOREN VAN DE WIJK

De bewonersgroepen zijn van mening dat een netwerk van bewonersgroepen, dat **ondersteund** wordt door de stadsdiensten een meerwaarde is (en kan zijn). Het zorgt ervoor dat vrijwilligers weten wat er gebeurt in de buurt, wat elke groep juist doet en er is zicht op dynamieken. Er wordt wel opgemerkt dat het ervan afhangt wie er juist in dat netwerk verbonden wordt. Daarnaast wordt er aangehaald dat dit ook de communicatie kan bevorderen in de wijk. Er bestaat unanimitieit over het feit dat dit netwerk vooraleerst wijkbindend moet gemaakt worden.

Een **wijkoverlegmoment** zou iets interessants kunnen worden. Dit kan ervoor zorgen dat je elkaar echt leert kennen. Maar er moet opgelet worden met de frequentie hiervan. Vrijwilligers zijn geen 'vergadertijgers' en gaan niet zomaar opeens veel vergaderen. Dit zou er zelfs voor kunnen zorgen dat sommigen er de brui aan geven. Zo'n overlegmomenten kunnen tijdrovend zijn en niet haalbaar dus lijkt het beter van start te gaan met één maal per jaar. Eigenlijk zijn er nu al overlegmomenten, zij het officieus: bv. café-avonden in de Pastory of het Soepcafé. Hier komen bewonersgroepen informeel van elkaar te weten wat er bij hen gebeurt en welke problemen er bestaan.

Over de **aanwezigheid van de stadsdiensten** op zo'n overlegmoment zijn de meningen verdeeld. De één vindt dit een goed idee omdat de stadsdiensten dan de agenda kunnen bepalen, luisteren naar de bewonersgroepen en alles in goede banen leiden. De ander ziet er niet de meerwaarde van in om al die actoren samen te brengen. Het kan al snel uitdraaien op een praatbarak waar eindelijk tegen iemand geklaagd kan worden, hopen op een oplossing. Dit kan echter ook wijzen op een gebrekkige structurele ondersteuning van de diensten van Stad Gent.

Actoren samenbrengen kan ook heel slecht verlopen: dit zijn doorgaans mensen met sterke ideeën, de ene al dan niet sterker in zijn schoenen staand dan de ander. De vraag is daarbij ook of dit wel representatief is? Het zijn vaak dezelfde mensen die op zo'n overlegmomenten afkomen.

De vraag is ook wie die actoren gaan zijn. Ze hebben allen andere belangen. Hoe kan je dan prioriteiten gaan stellen? Ook is onduidelijk wie de **agenda** dan zal bepalen en welke **daadkracht** zo een overkoepeling heeft. Nog een derde ziet de overlegmomenten als een mogelijkheid om concrete plannen uit te leggen en draagvlak te krijgen. Daarnaast vult deze respondent aan dat

vrijwilligers geen buurtwerkers zijn: hun tijd is niet onuitputtelijk en zij zijn niet volledig in staat zijn het welzijn van een buurt in te schatten. Wel kan zo'n overlegmoment zorgen dat vrijwilligers structureel ondersteund zullen worden. Dit kan interessant zijn.

## DE PROFESSIONAL

In het verhaal zijn jullie de professionals. Een professional is eenieder die als betaalde kracht met de wijk bezig is (van Stokkom & Toenders, 2010). Hier is dit Sociale Regie, maar ook alle sociale diensten waar de Sociale Regisseurs mee samenwerken: Buurteams, Ontmoeten & Verbinden, Wijkregisseurs. De manier waarop professionals omgaan met bewoners heeft een belangrijke impact op hoe de burgers het participeren ervaren.

Bewoners die vinden dat ze onvoldoende kunnen meedenken en meebeslissen, gaan minder participeren. Waarschijnlijk omdat ze percipiëren dat de professionals niet goed met hun problemen of klachten omgaan. Omgekeerd, het gevoel dat professionals begaan zijn met de buurt en oprecht geïnteresseerd zijn in de ideeën en meningen van de bewoners, vergroot het vertrouwen van buurtbewoners en hun solidariteit. De daadkracht van professionals kan een doorslaggevend element zijn voor participatie en verbondenheid in de buurt.

## INSTRUMENTELE EN DEMOCRATISCHE BENADERING

De manier waarop de lokale besturen participatie inzetten kan ook bepalend zijn voor de inzet van de burger. Dezeure en De Rynck (2011) onderscheiden twee verschillende benaderingen van de lokale besturen met betrekking tot participatie: een instrumenteel en een democratisch perspectief. Bij het instrumenteel perspectief wordt participatie enkel gebruikt als manier om een beleidsdoel te verwezenlijken. Het wordt ingezet om meer steun te krijgen van de burgers voor de beleidsplannen, zonder hen eigenlijk invloed te geven op het beleid. Bij het democratisch perspectief daarentegen, is participatie een doel op zich, het heeft een intrinsieke waarde. In de praktijk kiezen openbare besturen vaak voor de instrumentele benadering, al is het democratische perspectief het ideaaltype (Dezeure & De Rynck, 2011).

**Aanbevelingen:**

Als professionals zijn jullie de belangrijkste actoren in heel het proces. Ga hier bewust mee om. Jullie blijven de dragende kracht van het project. Professionals zouden concreter kunnen aangeven wat zij nu precies willen bereiken, en bewust zijn van de manier waarop zij met bewoners omgaan. Een samenwerking op lange termijn is belangrijk. Een eenmalige kennismaking is niet genoeg om het vertrouwen en het draagvlak van de bewonersgroep te krijgen, zeker als jullie rechtstreeks met hen willen werken. Vooraleer er een samenwerking kan ontstaan moeten jullie eerst inzetten op vertrouwen. Een democratisch perspectief kan leiden tot de maximale inzet van de bewoners in het participeren, omdat zij voelen dat het bestuur hun bijdrage ziet als een waardevol element van het beleid.

Kort:

- Wees aanwezig en benaderbaar voor de bewoners.
- Geef duidelijke informatie en wees eerlijk.
- Heb aandacht voor wat de aanwezigheid van de Stad in de wijk betekent voor de bewoners.
- Zet in op een democratisch perspectief van participatie.

## 6. HET WIJKACTIEPLAN

In elke wijk zal een wijkactieplan opgemaakt worden in samenwerking met sociale wijkpartners (Sociale Regie, 2016). Dit is een instrument om nieuwe acties rond samenleven en welzijn te coördineren, te monitoren en te evalueren. Dit wil zeggen dat door middel van een bottom-up aanpak, dus van de bewoners uit gezamenlijke prioriteiten per wijk bepaald worden. Dit zijn problematieken die duidelijk aanwezig zijn en coördinatie vragen. Dit vormt dan een kader waarmee de sociale regisseurs in de wijk aan de slag kunnen.

Bij de meeste respondenten was het wijkactieplan nog onbekend. Enkelen hadden er door toeval en via-via al iets van vernomen. Wanneer het wijkactieplan nog eens concreet uit de doeken werd gedaan, werd de mening van de respondenten gevraagd. Ze vonden het vaag en moeilijk er een oordeel over te vellen zolang er niks concreet wordt gemaakt. Als het na het concretiseren ook degelijk zou worden opgevolgd dan zou dit een mooi plan zijn. Maar ze hielden zich allen terughoudend en zelfs cynisch.

Er is heel wat scepticisme over het wijkactieplan. Er zijn al veel bevragingen, waarvan bewoners dan niets meer horen, of er is een tekort aan opvolging. Sommige bewoners stelden al te hebben meegemaakt dat hun inbreng enkel voor de show werd gevraagd. Zulke situaties voelen al snel aan als **schijnparticipatie**. Dit zijn de sporen van het verleden: er zijn al veel bewonersoverlegmomenten geweest, bevragingen, comités die bepaalde zaken eisen, etc. waarbij de bewoners niets zagen gebeuren met hun vragen en ideeën.

Als dit in naam van Sociale Regie gebeurt kan het volgens de respondenten heel **onpersoonlijk** overkomen en alsof ze “daar van bovenop” eens komen kijken, net voor de verkiezingen. Het deed ook veel vragen opborrelen: **wie bepaalt de belangen?** *Blijft dit dan een verslag van een verslag of wordt er effectief dan iets gedaan? Vormt de uitkomst van dit overleg dan het geheel en de prioriteit van de gehele wijk? Welke intensiteit en welk niveau verwachten ze van ons? Moeten wij mee zo'n plan uitdenken? Wie wordt er nog betrokken? Ook professionelen? Gaat er niet veel boven ons hoofd beslist worden? Kan je een representatief beeld van een wijk hebben van bovenaf? Wat wordt er met de info en de signalen gedaan? ...*

De opmerking werd gemaakt dat het een meerwaarde zou kunnen zijn mocht er iemand eens consequent de wijk in kaart brengen en dit als startpunt gebruiken voor een wijkactieplan. De meerwaarde van het plan voor de buurt wordt echter in vraag gesteld. Als het niet wordt opgevolgd dan stuiten mensen weer op een teleurstelling. Daarnaast heeft iedereen zijn eigen

belangen. Kan je ooit een **representatief beeld** vormen van een wijk van bovenaf en zal er niet veel boven het hoofd beslist worden? Ook is het de vraag hoe het wijkactieplan de signalen zal oppikken en hoe het uitgedacht zal worden. Regelmatig samenkomen lijkt, zoals hierboven aangegeven, geen realistische vraag voor de bewoners.

#### BOTTOM-UP OF TOP-DOWN

Op basis van de gevoerde interviews kunnen bepaalde risico's worden geïdentificeerd wat betreft de georganiseerde wijkoverlegmomenten (van de Stad uit): ze scheppen een bepaalde sfeer, scheppen, gebeuren binnen een bepaald denkkader, met een verwachte input en output. Er is dan geen proces van onderuit, maar een vast, artificieel kader dat wordt opgelegd. Een idee wordt op een bepaalde manier geframed. Dit kan resulteren in desillusie, teleurgestelde burgers en een verminderd vertrouwen. Burgers voelen zich al snel in een keurslijf gedwongen, waarin ze bepaalde regeltjes moeten volgen om gehoord te worden. Daarnaast leven teleurstellingen uit het verleden nog erg onder een aantal bewoners en zijn ze cynisch over deze onderneming. Hierbij moet beklemtoond worden dat dit is wat (een deel van) de ondernemende burgers vinden. Maar wat dan met de meer "passieve" burgers? Wat met de representativiteit?

#### SCHIJNPARTICIPATIE

Participatie wordt vaak gezien als iets dat gebruikt kan worden bij de opmaak van plannen, iets dat enkel gebeurt aan het begin van het proces (Dezeure & De Rynck, 2011). Daarna, in het verdere verloop van het proces, wordt de input van burgers of bewonersgroepen niet meer gevraagd. Tijdens het uitvoeren van een plan worden er in het verloop van het verdere proces echter opnieuw keuzes gemaakt. Daarom kan zo een beperkte participatie overkomen als een schijnvertoning.

Daarnaast kan er veel tijd zitten tussen de opmaak van het plan en de uitvoering. Intussen kunnen burgers zich al niet (meer) betrokken voelen, worden er wijzigingen doorgevoerd... Het is dan van belang de burger te informeren over de voortgang, over wat met hun inbreng gedaan werd en wat het verdere verloop is.

Soms zijn er dossiers waar geen inspraak of participatie meer mogelijk is. Als dan nog een heel participatieplan wordt uitgewerkt is dit enkel voor de show. Het is dan beter om de burger zo goed mogelijk te informeren over wat er zal gebeuren en niet te insinueren dat ze nog invloed kunnen hebben op de beslissingen.



**Aanbevelingen:**

Het wijkactieplan klinkt voor de bewoners nog erg zweverig, zonder concrete zekerheden. Wat wordt met de info en signalen gedaan? Doorgeven aan een schepen en dan hopen dat die er het belang van inziet, om dan een budget vrij te maken? Vanuit welke motieven komt het wijkactieplan tot stand? Is dit politiek aangestuurd? Of vanuit concrete noden? Communiceer dit duidelijk naar de bewoners. Wat zijn de mogelijkheden, wat kunnen de bewoners inbrengen, wat wordt hiermee gedaan, zijn er regelmatige samenkomsten? Creëer kanalen waarlangs bewoners geïnformeerd kunnen worden over voortgang en geef feedback, wat is mogelijk qua implementatie van hun inbreng, wat niet? Creëer een participatiecultuur.

Een belangrijke uitdaging bij participatieplannen is hun representativiteit. Er moet aandacht zijn voor het profiel van de participerende burgers en welke belangen zij vertegenwoordigen. Daarnaast is het belangrijk de contradictie van het plan op te merken: is dit wel een bottom-up aanpak als er een denkkader van bovenaf wordt opgesteld? Het is eerder top-down een bottom-up organiseren. Dit creëert een bepaalde sfeer en verwachtingen.

Kort:

- Voorkom nare flashbacks, creëer een correcte participatiecultuur.
- Wees eerlijk en duidelijk naar de bewoners toe, geef feedback.
- Representativiteit is heel belangrijk bij elk inclusief participatieproject.
- Let op met de kaders, perspectieven en doelstellingen waarbinnen gewerkt wordt.

## CONCLUSIE

Aangezien de beleidsaanbevelingen helder zijn weergegeven in de blauwe kaders doorheen het document, zullen we deze hier niet herhalen. We hopen echter de Sociale Regisseurs te kunnen inspireren met een persoonlijk besluit.

Eerst en vooral raden we de Sociale regisseurs aan signalen te capteren via reeds aanwezige, lokale actoren zoals o.a. straathoekwerkers, buurtmedewerkers en andere sociale diensten. Er is al een rijk reservoir aan informatie over de wijken aanwezig. Daarnaast gaven de respondenten aan dat ze al regelmatig bevraagd werden. Het lijkt ons minder doeltreffend voor de sociale regisseurs als zij zich plaatselijk gaan inmengen.

Ten tweede willen we hen aansporen om het communicatieproces tussen de verschillende diensten in kaart te brengen. Hierdoor kunnen eventuele knelpunten blootgelegd worden en kunnen ze op zoek gaan naar een efficiënte communicatieflow. Het doorgeven van informatie en signalen zal vlotter gebeuren en overlap zal verminderen.

Misschien kan een zoektocht naar een innoverend interactief platform wel soelaas brengen? Dit kan interessant zijn zowel voor de communicatie tussen de diensten onderling als tussen diensten en buurtbewoners. We hebben in de bijlage twee linken naar interessante informatie hieromtrent bijgevoegd.

### AFSLUITENDE DISCUSSIE TUSSEN SOCIALE REGIE EN BEGELEIDERS VAN HET ONDERZOEK

Aansluitend bij de presentatie van het onderzoek hebben we aan de hand van voorbereide vragen een discussie opgestart tussen het team Sociale Regie en de begeleiders van de vakgroep Sociologie. Hieronder worden de vragen en de belangrijkste bevindingen van de discussie weergegeven:

- Hadden jullie deze bevindingen verwacht?
- Welke bevindingen zijn voor jullie onverwacht?
- Wat is jullie visie op participatie?
- Welke methode is realistisch, gezien de reacties van de bewoners?

- Wat vinden jullie van volgende innoverende platformen?  
(<http://www.demorgen.be/nieuws/deze-twintiger-wil-politici-opnieuw-naar-jongeren-doen-luisteren-b3af2974/>)
- Waar liggen jullie prioriteiten nu?

Uit de discussie bleek dat Sociale Regie inziet dat de stad sterk inzet op vrijwilligers in de wijken. De geëngageerde bewoners moeten ten volle gemotiveerd blijven. Het gevoel van overbevraging dat ze signaleren geeft aan dat er meer gericht met de bewoners gewerkt moet worden en voorgaand werk beter gebundeld moet worden. Het proces van participatie en beleidsvorming zou beter gestroomlijnd moeten zijn. Er moet meer communicatie zijn tussen alle diensten: ze moeten meer samenzitten en overleggen. Het is echter moeilijk een evenwicht te vinden, vooral omdat dit een traag proces is. Het team dacht concreet aan het voorbeeld van Nederland, waar er gewerkt wordt met wijkbureau's. Dit lijkt hen een efficiënte werking.

Het team vraagt zich af waar de grens van participatie ligt. Wat kunnen de bewoners doen en hoe wordt dit duidelijk doorgegeven? Participatie gebeurt nu te selectief en fragmentair en is dus erg drempelig. Er moet aan een aantal randvoorwaarden voldaan zijn voordat participatie mogelijk is voor sommige bewoners. Daarnaast is het ook nog de vraag of een duurzaam platform bekomen kan worden.

Daarbij mogen de kwetsbare groepen niet vergeten worden. Zij missen de daadkracht voor maatschappelijk engagement. Sociale Regie benadrukt dat die drempels weg moeten door een passend participatietraject, met zichtbare en tastbare resultaten. Door in te spelen op de motivatie van deze groep kunnen ze een meer inclusieve werking creëren. Een sociale regisseur geeft aan dat het hierbij belangrijk is hen zelfvertrouwen te geven, omdat ze vaak denken dat hun eigen problemen niet belangrijk zijn en ze toch geen gehoor zullen krijgen. Dit is een extra drempel die overstegen moet worden.

De prioriteit voor Sociale Regie is nu om concreet te maken waar ze aan gaan werken in de wijken. Ze zien in dat dit een moeilijk proces is. Ze willen ook goed kunnen communiceren met de bewoners over waaraan ze willen werken in de wijk. Wat hierbij kan helpen is een goed digitaal informatieplatform. Ze geven ook aan dat ze de hedendaagse besparingen in het achterhoofd moeten houden.

## BIJLAGEN

### INTERVIEWVRAGEN

Vraagstelling:

*We willen een beeld krijgen van wat de noden van de bewonersgroepen zijn. Om zo hun meerwaarde om deel te nemen aan een overlegstructuur met wijkpartners en/of een wijkactieplan in te kunnen schatten.*

1. Openingsvragen:

*Wij zijn studenten van de UGent, die in samenwerking met de dienst Sociale Regie van Stad Gent een klein onderzoek voeren bij bewonersgroepen uit Sint Amandsberg. Dit is een nieuwe dienst, een sociale regisseur brengt de noden omtrent samenleven en welzijn in een wijk in kaart en zorgt ervoor dat aan deze noden ook concrete acties gekoppeld worden.*

Met dit gesprek willen wij weten hoe jullie als bewonersgroep werken, wat jullie ervaring is met Stad Gent en kortom, wat er leeft bij jullie als bewoners. We hebben een aantal vragen voorbereid die we met jullie zullen overlopen, hierbij zijn er geen goede of foute antwoorden, jullie mogen eerlijk en kritisch zijn. De opname van het gesprek zal enkel door ons twee beluisterd worden en wordt na analyse vernietigd. Met de info die jullie ons geven zullen wij feedback proberen geven aan Sociale Regie en betrokken diensten van Stad Gent over hoe ze het best de samenwerking met de bewonersgroepen in Gent in de toekomst aanpakken.

Zijn er nog vragen?

Wat is het doel van deze bewonersgroep? / omschrijf jullie bewonersgroep

Wie zijn jullie leden?

Wat voor activiteiten organiseren jullie?

2. Introductie of inleidende vragen:

Hoe pakken jullie de organisatie aan? In het algemeen + activiteiten

Wat voor problemen ondervinden jullie bij de organisatie van activiteiten?

Hebben jullie het gevoel dat jullie andere bewoners mee kunnen betrekken?

Wie kunnen jullie niet betrekken?

### 3. Transitievragen:

Wat is jullie ervaring met de medewerkers van Stad Gent? (Tot welke dienst behoren ze?)

Welke vormen van ondersteuning hebben jullie al of kennen jullie?

Wat kan er beter?

### 4. Centrale of sleutelvragen:

Vinden jullie het een goed idee om als bewonersgroep deel te uit te maken van een breder netwerk van bewonersinitiatieven?

→ zou dit dan bij voorkeur wijkgebonden zijn, of wijkoverstijgend?

→ welke meerwaarde zou dit hebben voor jullie?

Vinden jullie het een goed idee om een wijkgebonden overlegmoment te organiseren tussen de bewonersinitiatieven en diensten/organisaties?

→ welke meerwaarde zou dit hebben voor jullie?

→ Zouden jullie hierbij dan een structurele partner willen zijn (continue deelname) of eerder wanneer dit nodig is, bijvoorbeeld bij een bepaald thema of plan (ad hoc)?

## WIJKACTIEPLAN

Het wijkactieplan: in elke wijk zal een wijkactieplan opgemaakt worden in samenwerking met sociale wijkpartners. Dit is een instrument om nieuwe acties rond samenleven en welzijn te coördineren, te monitoren en te evalueren. Dit wil zeggen dat door middel van een bottom-up aanpak, dus van de bewoners uit gezamenlijke prioriteiten per wijk bepaald worden. Dit zijn problematieken die duidelijk aanwezig zijn en coördinatie vragen. Dit vormt dan een kader waarmee de sociale regisseurs in de wijk aan de slag kunnen.

Wat vinden jullie van het wijkactieplan? KORTE UITLEG → WAT IS DIT

Welke rol zien jullie daar in als bewonersgroep? Bv sleutelfiguur (informatie, noden, signalen doorgeven), actieve partner (mee helpen met opmaak en/of uitvoering)

5. Besluitende vragen:

Zijn er nog zaken die jullie met ons willen bespreken of die we zouden moeten weten?

## DE UITNODIGINGEN

### DE EERSTE UITNODIGING

**Wij zijn Manon en Xenia, studenten sociologie aan de UGent.** Wij werken voor onze opdracht samen met de sociale regisseurs van de Stad Gent. Een sociale regisseur brengt de noden omtrent samenleven en welzijn in een wijk in kaart en zorgt ervoor dat aan deze noden ook concrete acties gekoppeld worden.

Wij hebben jullie contactgegevens ontvangen van de dienst Ontmoeten en Verbinden (Liselot) en/of de Sociale regisseur (Johan) omdat jullie een actieve bewonersgroep zijn die een engagement opnemen voor het samen-werken aan een betere buurt. Daarom willen wij jullie graag betrekken in ons onderzoek. Jullie zouden hiermee bijdragen aan een betere en sterkere buurt.

**Bewonersgroepen maken een belangrijk deel uit van Sint-Amandsberg.** We willen graag in dialoog gaan met jullie omdat jullie goed weten wat er in jullie wijk leeft en wat de buurt nodig heeft. Daarom willen we verschillende sleutelfiguren uit jouw wijk samenbrengen.

**We nodigen daarom ook u uit,** als om samen met jou en andere geëngageerde bewoners te kijken hoe jullie bijdragen aan het samenleven en het welzijn in de buurt. **In een open gesprek krijgen we een beter beeld van de rol die bewonersgroepen opnemen.** Op deze manier kan de Stad Gent beter inschatten hoe ze jullie engagementen kunnen ondersteunen, en hoe of waar jullie betrokken willen worden.

Ieders persoonlijke inbreng is voor ons van belang om een duidelijk en representatief beeld te krijgen van Sint-Amandsberg. Daarom nodigen we jullie uit voor een goed gesprek. Wij zorgen voor de taart en koffie!

**Om dit vlot te laten verlopen** hebben we een aantal momenten voorzien. Gelieve jullie voorkeur en de naam van de persoon door te geven die wenst deel te nemen aan dit gesprek **voor donderdag 8 december**.

Zaterdag 17/12/16 van 14:00 -16:00 uur

Zaterdag 17/12/16 van 16:00 - 18:00 uur

Dinsdag 20/12/16 van 19:00 ? 21:00 uur

We zullen het best passend moment voor jullie uitkiezen en aan jullie doorgeven. Mocht je niet kunnen of willen deelnemen willen we jou vragen om dit ook door te geven (per mail of telefoon).

Met warme groet

#### DE TWEEDE UITNODIGING

Ongeveer twee weken terug contacteerden wij jullie via mail. Wij nodigden jullie uit om deel te nemen aan een groepsgesprek samen met andere bewonersgroepen uit Sint-Amandsberg. Dit in het kader van de sociale regisseurs van stad Gent. In de bijlage kunt u de originele versie terug vinden.

We moeten echter vaststellen dat het tijdstip van het jaar het ons moeilijk maakt iedereen rond één tafel te krijgen. We hebben besloten deze groepsgesprekken niet meer te laten doorgaan.

**Uiteraard zijn we nog steeds geïnteresseerd in de rol van bewonersgroepen en in het reilen en zeilen van jullie buurt.** En willen we nog steeds in dialoog gaan met jullie!

Daarom nodigen we jullie uit voor **een gezellige babbel met een kop koffie en stuk taart**. We zouden graag met iemand of enkelen van jullie bewonersgroep samenkomen en een **uurtje in gesprek** gaan over jullie rol in de buurt.

De gesprekken kunnen nog steeds doorgaan op zaterdag 17 december of dinsdag 20 december. Maar jullie kunnen ook een tegenvoorstel doen.

Met warme groet

**ONLINE PLATFORM**

(<http://www.demorgen.be/nieuws/deze-twintiger-wil-politici-opnieuw-naar-jongeren-doen-luisteren-b3af2974/>)



## REFERENTIELIJST

- Bartels, J., De Jong, M., Pruyn, A., & Joustra, I. (2007). Communicatieklimaat, externe waardering en organisatie-identificatie op verschillende organisatieniveaus. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 35(3), 249-263.
- Dezeure, K., & De Rynck, F. (2011 ). Participatie wordt ge(s)maakt! Over de visie van politici en ambtenaren op participatie (S. b. onderzoek, Trans.): Bestuurlijke Organisatie Vlaanderen.
- Engbersen, R., & Sprinkhuizen, A. (1998). De noodzaak van investeren in de sociale infrastructuur. *De staatscourant*(142).
- Mortelmans, D. (2013). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden* (4th ed.). Leuven: Acco.
- Sociale Regie. (2016). Conceptnota Sociale Regie. Gent: Stad Gent.
- Stad Gent (z.j.). *De sociale regisseur als verbindingsfiguur in de Gentse wijken*. Geraadpleegd van <https://stad.gent/samenleven-welzijn-gezondheid/samenleven/de-sociaal-regisseur-als-verbindingsfiguur-de-gentse-wijken>
- Van Houten, M., & Winsumius, A. (2010). *Participatie ontward: vormen van participatie uitgelicht*. Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/publicaties/participatie-ontward>.
- van Stokkom, B., & Toenders, N. (2010). *De sociale cohesie voorbij: actieve burgers in achterstandwijken*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Vanthuyne, T., Verschelden, G., & Bouverne-de Bie, M. (2006). De vrijwilliger of zijn werk?. *Vrijwillige inzet onderzocht*, 3(2), 7-15.
- Verstraeten, H., & Joye, S. (2012). *Communicatiewetenschap: een inleiding tot het media-onderzoek*. Academia Press.
- Wagenaar, H., Specht, M., & Sjerps, M. (2010). *Geëngageerd bewonerschap: bewonersparticipatie in drie Europese steden*: Nicis Institute.
- N.B. (08/05/2007). Hoe bewonersgroepen opstarten? *Gazet van Antwerpen*. Geraadpleegd van <http://www.gva.be/cnt/aid568687/hoe-eeen-bewonersgroep-opstarten>