



BUURTGERICHTE ZORG

Ravels

Nele Peeters, Tinne Mertens & Bérénice Storms

BUURTGERICHTE ZORG

in aandachtsbuurten in Balen & Ravels

Nele Peeters, Tinne Mertens & Bérénice Storms
CEBUD

Sem Erkens, Anita Noyens & Koen Rombouts
Ravels

COLOFON

Het project *Buurtgerichte zorg in Kempense aandachtsbuurten* kwam tot stand dankzij de financiële steun van **Streekplatform Kempen**.

Pilootgemeenten waren Balen & Ravels. De aandachtsbuurten waren De Boschberg in Balen en De Wilders in Ravels. **Veel dank** aan beide besturen en hun medewerkers voor hun engagement, aan de buurtbewoners voor hun enthousiasme en betrokkenheid en aan de dienst- en hulpverlenende organisaties actief in de buurten voor hun medewerking en inzet.

CEBUD is het Centrum voor budgetadvies en -onderzoek en is als onderzoeks- en valorisatiecentrum verbonden aan de Thomas More-hogeschool.

Wettelijk depotnummer: D/2019/13.251/2

© CEBUD, Thomas More 2019

Het rapport 'Buurtgerichte Zorg in Balen & Ravels' is een uitgave van CEBUD. Bij de samenstelling van deze uitgave is uiterste zorgvuldigheid nagestreefd. Desondanks kan CEBUD voor eventuele (druk)fouten en/of onvolledigheden geen aansprakelijkheid aanvaarden. Niets uit deze uitgave mag worden gereproduceerd door middel van druk, film, fotokopie of op enig andere manier zonder voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van CEBUD.

BUURTGERICHTE ZORG: OPZET EN AANPAK	1
BUURTANALYSE: EEN BLIK OP HET LEVEN IN DE BUURT	7
ACTIETRAJECT: HOE CREËREN WE EEN VOELBAAR VERSCHIL VOOR BUURTBEWONERS?	15
LOKAAL PROCES: WELKE WEG IS IN RAVELS AFGELEGD?	19
TERUGBLIK: WELKE LESSEN TREKKEN WE UIT HET PROJECT?	39
DE 10 DO'S-AND-DON'TS VOOR BUURTGERICHT WERKEN	47

BUURTGERICHTE ZORG

Opzet en aanpak

Goede zorg dichtbij de mensen brengen door contexten en structuren te creëren waarin gemeenschapsgerichte initiatieven ertoe leiden dat mensen zich ondersteund voelen en hierdoor hun zelfredzaamheid vergroten. Dit is in een zin samengevat wat werd beoogd met het project 'Buurtgerichte zorg' van het Streekplatform Kempen.

Meer dan een jaar zijn buurtbewoners, vrijwilligers en professionelen in twee Kempense buurten aan de slag om hun leefomgeving te verbeteren. Ze trekken ook welzijns- en zorgverstrekkers uit andere Kempense gemeenten mee in bad om samen, al doende, te leren hoe 'vermaatschappelijking van de zorg' concreet vorm kan krijgen.

Het project wordt uitgevoerd in twee verschillende buurten. **De Wilders** is gelegen in Poppel, een deelgemeente van Ravels. Bijna vier op tien bewoners is er ouder dan 65 jaar. Veel mensen wonen er alleen. De woningen in de buurt zijn hoofdzakelijk sociale woningen of serviceflats voor ouderen. **De Boschberg** sluit aan bij het centrum van Balen. Het is een zeer jonge buurt, meer dan een vierde van de bewoners is er jonger dan 18 jaar. De buurt telt meer huiseigenaars dan huurders en het aandeel sociale huurwoningen is er eerder beperkt.

Sinds oktober 2017 is in beide buurten een pilootproject opgestart. De methodieken om er de leefsituaties van buurtbewoners te verbeteren, kenmerken zich als volgt:

- planmatig
- start vanuit de zorgnoden van de buurtbewoners
- samen met de buurtbewoners
- met een brede waaier aan vrijwilligers en professionelen
- proactief
- onderbescherming aanpakken
- multidisciplinair
- Integraal

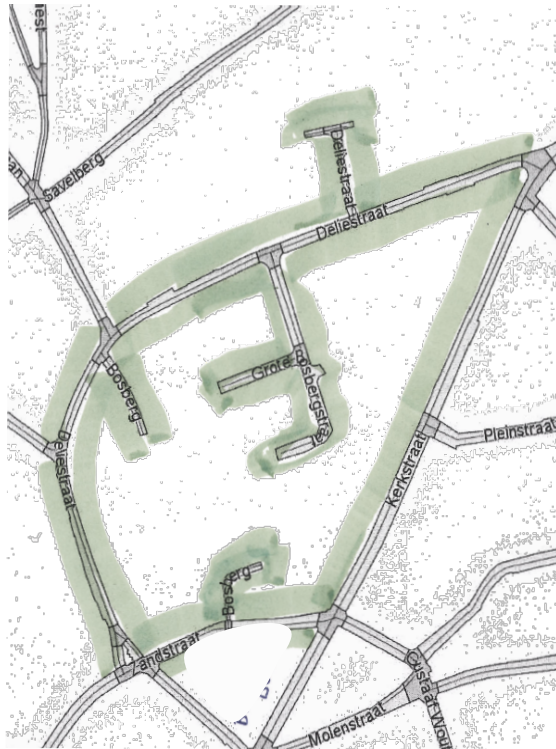
Dit rapport biedt een inkijk in de afgelegde weg. Het begin en het einde van dit rapport is van toepassing op Ravels én Balen. De werkwijze in dit project en de lessen die we hieruit geleerd hebben, bespreken we gemeenschappelijk. Het middelste deel waarin we inzoomen op het actietraject en het lokaal proces beperkt zich tot de keuzes die in Ravels zijn gemaakt.

PILOOTGEMEENTEN

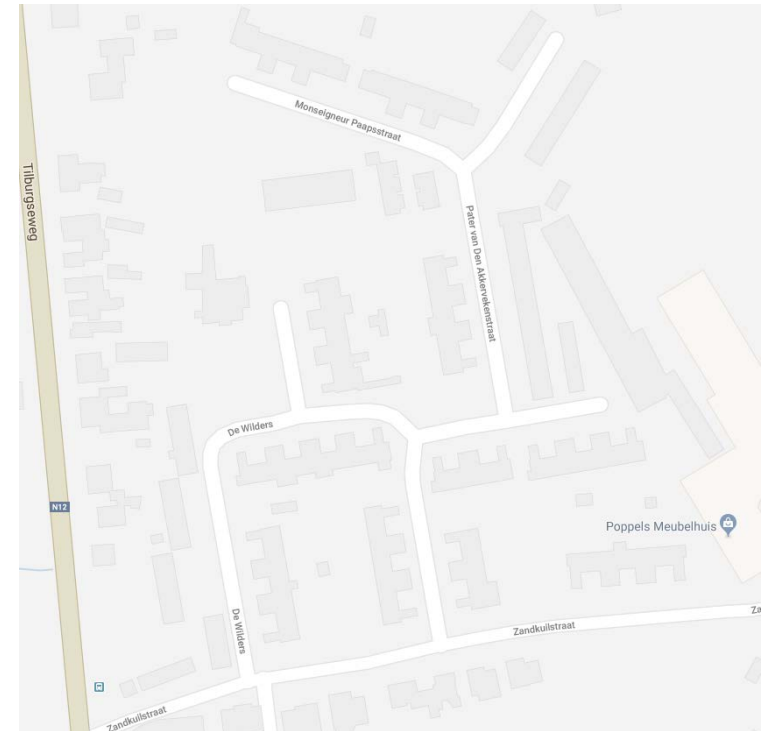
BALEN

RAVELS

DE BOSCHBERG



DE WILDERS



Balen en Ravels selecteerden elk een aandachtsbuurt waarin door de gemeente, met de buurtbewoners en via ondersteuning door CEBUD een actietraject rond buurtgerichte zorg werd opgestart.

Op de kick-offmeeting van 16 juni 2017 werden beleidsmedewerkers en beleidsbepalers van koepelorganisaties en welzijns- en zorgorganisaties die actief zijn in de pilotgemeenten uitgenodigd.

Op deze meeting stelden de OCMW-voorzitters van Balen en Ravels hun gemeente voor aan alle aanwezigen en lichtten ze hun selectie van mogelijke aandachtsbuurten toe. Vervolgens werden de deelnemers gevraagd om plaats te nemen aan de tafel van de gemeente waarin hun organisatie actief is. Aan de tafel kreeg elke organisatie de kans zich voor te stellen, hun verwachtingen ten aanzien van het project te uiten, en aan te geven in welke buurt zij een dergelijk actietraject zinvol of wenselijk achten. Aan het einde van de dag werd hen de vraag voorgelegd of hun organisatie

zich zou willen engageren hieraan deel te nemen. Om een verstrengeling van buurtgerichte aanpak, een toegankelijk en breed welzijns- en zorgonthaal en een betere zorgcoördinatie te bekomen, is de medewerking van andere sociale partners cruciaal.

De keuze viel op de wijk De Wilders in Ravels en de wijk De Boschberg in Balen. In Balen werd bewust voor een heterogene buurt gekozen. In Ravels werd geopteerd voor een kwetsbare sociale woonwijk. In de beschrijving van de actietrajecten komen we terug op deze keuze.

De uitvoering van het project valt uiteen in twee stappen:

- Stap 1: buurtanalyse
- Stap 2: actietraject in en met de buurt

Stap 1: buurtanalyse



Stap 2: actietraject in en met de buurt



PARTICIPATIE

Participatie vormt een sleutelbegrip in het project. Om de leefomstandigheden in een specifieke wijk te verbeteren, zijn acties op verschillende beleidsdomeinen noodzakelijk. De regierol ligt gedurende de ganse looptijd bij het lokale bestuur, en zal er ook na afloop blijven liggen.

Een eerste belangrijke partner betreft de buurtbewoners zelf. Net zoals dat geldt voor een armoedebestrijdingsbeleid, zijn maatregelen om sociale cohesie te versterken en zelfredzaamheid te vergroten namelijk pas effectief in zoverre ze genomen worden samen met de betrokken buurtbewoners.

Vanuit hun ervaringen en behoeftes zijn zij het best geplaatst

om aan te geven wat voor hen een onmiddellijk voelbaar verschil zou geven en welke maatregelen aanvaardbaar en haalbaar zijn.

Participatief werken binnen dit project betekende in dialoog gaan met de buurtbewoners doorheen het ganse proces van planning, over uitvoering tot evaluatie. Omdat de afstand met de burger het kleinst is op het lokale beleidsniveau, is directe participatie hier een haalbare methodiek.

Andere relevante partners werden gezocht binnen de zorg- en welzijnsactoren die actief zijn in de geselecteerde buurt. Zij kennen de buurt en de bewoners en worden uitgedaagd om hun dienst- en

hulpverlening zodanig op te zetten dat ze tegemoet komen aan de noden in de buurt.

Wil je meer lezen over de participatie van (kwetsbare) burgers en externe partners, en het ontwikkelen van een gedragen, lokaal multiactor beleid? Download dan het **Draaiboek Zij aan zij tegen kinderarmoede** op www.cebud.be/zij-aan-zij-tegen-kinderarmoede

BUURTANALYSE

Een blik op het leven in de buurt

BUURTANALYSE

De leefbaarheid van de buurt, de zorgnoden van de bewoners, de aard en de omvang van het bestaande zorgaanbod in de buurt werden via verschillende kanalen in kaart gebracht.

Zo deden we een beroep op de **administratieve data** van de gemeente en het OCMW en op de gemeentelijke statistieken die tot op statistisch sectorniveau ontsloten worden door de provincie en het Intermutualistisch Agentschap.

Verder vroegen we ook bij de **hulp- en zorgverstrekkers van partnerorganisaties** eigen data op over het aantal uitgeputte rechten en de aard en het aantal verleende diensten in de buurt.

Daarnaast klopten we aan bij alle **buurtbewoners** van 16 jaar of ouder voor een (schriftelijke of mondelinge) bevraging over de tevredenheid over het leven in de buurt, het beroep op de bestaande zorg- en

hulpverleningsdiensten en de financiële zelfredzaamheid van de buurtbewoners.

Voor het opstellen van de vragenlijst maakten we gebruik van de gemeentemonitor en de vragenlijst naar de inkomens- en leefomstandigheden van de Belgische gezinnen. Met die data werden de buurtresultaten vergeleken.

Daarnaast deden we in elke buurt ook twee **focusgroepen**, een met de **bewoners** en een met de **zorgverleners**. Hier bespraken we de resultaten van de bevraging en peilden we voor een eerste keer naar welke kleine en grote ingrepen een voelbaar verschil kunnen maken, en naar het engagement van bewoners en organisaties om mee te werken.

EEN SCHAT AAN INFORMATIE

Bijna een op drie bewoners nam deel aan de enquête. Deze bracht **in beide buurten een zeer grote financiële en sociale kwetsbaarheid** aan het licht.

De Wilders is een oudere, kwetsbare buurt, waar meer dan de helft van de inwoners alleenstaand is. 72% van de respondenten heeft maximaal een diploma van het lager secundair onderwijs. Weinig buurtbewoners werken (15%), 55% is gepensioneerd en 7,5% is arbeidsongeschikt.

Van de buurtbewoners in De Wilders die de vragenlijst invulden, blijkt liefst 42% van de gezinnen een **inkomen** te hebben dat te laag is om menswaardig te kunnen leven. Ook toont de analyse aan dat een even grote groep nauwelijks **financiële reserve** heeft: 38,5% van de respondenten heeft geen 900 euro aan de kant staan om onverwachte uitgaven op te vangen.

Eenzaamheid is een groot probleem. Vooral

alleenstaanden met en zonder kinderen vinden hun sociale contacten onbevredigend. 11,8% van alle respondenten geeft aan zich in de voorbije week (bijna) altijd eenzaam te hebben gevoeld. 9,8% geeft aan zich (bijna) nooit gelukkig te voelen, en 7,5% zegt (bijna) nooit van het leven te genieten. Dat zijn sterke cijfers.

Op vlak van welbevinden is er een significante samenhang met de inkomensbron: bewoners met een ziekte- of invaliditeitsuitkering en OCMW-steun scoren het laagst.

Meer weten over de bevindingen?
Ontdek de toelichting van de resultaten op www.cebud.be/buurtgerichte-zorg

ADMINISTRATIEVE INDICATOREN

Het project Buurtgerichte Zorg eindigde halfweg 2019. De gevolgen van heel wat acties en de actieve aanwezigheid van OCMW en externe zorg- en dienstverleners in de buurt zullen pas in de komende tijd zichtbaar worden in cijfergegevens. Hoewel het de bedoeling was om deze cijfers te belichten, beschikken we niet over voldoende cijfermateriaal om een vergelijking te maken van de aanwezigheid van externe diensten in de wijk over de verschillende jaren heen.

Wat het OCMW betreft, tonen we hiernaast de evolutie van steunen en tegemoetkomingen die door het OCMW worden uitgereikt. De cijfers geven voor inwoners uit Ravels en De Wilders weer hoe vaak ze een beroep doen op OCMW-steun. Uit deze cijfers blijkt dat het aandeel inwoners dat een beroep doet op OCMW-steun in De Wilders opvallend hoger ligt dan voor de ganse gemeente. Over gans Ravels doet 5,31% van de inwoners een beroep op OCMW-steun, tegenover 24,62% van de inwoners van De Wilders.

Op niveau van Ravels doet er zich een opmerkelijke stijging voor bij het aantal behandelde dossiers op een LAC rond elektriciteit, de sporttoelagen, huurtoelagen, tussenkomsten voor de ophaling van restafval, niet-terugvorderbare financiële steun en steunverlening vanuit het CREG-fonds. Wat betreft het leefloon, het aantal actieve budgetmeters voor elektriciteit en het aantal besproken dossiers op een LAC rond watervoorziening zien we dan weer een opvallende daling over Ravels.

Binnen De Wilders zijn de evoluties niet zo scherp afgeleid. Opvallend is wel dat ondanks de grote toename van huurtoelages over Ravels, binnen De Wilders geen enkele buurtbewoner ervan gebruikmaakt. De toekenning van financiële hulp, zowel terugvorderbare als niet-terugvorderbare, neemt echter ook binnen De Wilders toe.

Welke steun en tussenkomsten verleent het OCMW?

	2016		2017		2018	
	Ravels	De Wilders	Ravels	De Wilders	Ravels	De Wilders
Budgetmeter elektriciteit	80	5	73		63	
Budgetmeter aardgas	49	3	43		45	
Lac pidpa	68	1	25	1	25	2
Lac eandis	57	1	65	1	88	1
Verwarmingstoelage	93	0	99	0	88	0
Creg	15	3	22	1	36	4
Preventie	26	4	35	11	23	5
Participatiefonds	29	2	31	4	21	2
Kinderarmoede	12	1	26	3	31	3
Mantelzorgpremie	74	3	66	3	69	2
Sociaal pedagogische toelage	32	1	34	1	29	1
Sporttoelagen	20	1	26	3	28	4
Budgetbeheer	38	13	51	11	42	9
Budgetbegeleiding	1	0	0	0	1	1
Huurtoelage	9	0	18	0	20	0
Eerste maand huur	4	0	2	0	1	0
Huurwaarborg	10	0	9	0	8	0
Huurwaarborg + gar	4	0	2	0	3	0
Tussenkomst restvuilophaling	159	1	181	2	178	2
Begrafeniskosten	1	1	4	1	1	0
Financiële hulp - terugvorderbaar	23	1	25	0	26	5
Financiële hulp - niet terugvorderbaar	8	1	17	0	20	5
Voorschotten op sociale uitkeringen	9	2	17	3	10	1

	2016		2017		2018	
	Ravels	De Wilders	Ravels	De Wilders	Ravels	De Wilders
Leefloon	47	0	36	1	36	1
Equivalent leefloon	3	0	0	0	2	0
Tewerkstelling artikel 60	8	0	10	0	4	0

	2016		2017		2018	
	Ravels	De Wilders	Ravels	De Wilders	Ravels	De Wilders
Aantal personen die een beroep deden op OCMW-steun	750	36	801	46	790	48
Aantal inwoners	14 735		14 810	182*	14 871	195*

* In oktober 2017 woonden er 182 inwoners in De Wilders, in september 2018 woonden er 195 personen in De Wilders.

IN GESPREK MET DE

Essentieel in het project is de inspraak van en samenwerking met de buurtbewoners. In een eerste fase werd een schriftelijke bevraging georganiseerd voor alle buurtbewoners. In die vragenlijst konden deelnemers aangeven dat ze graag verder betrokken wilden worden en mee wilden nadenken over acties die de leefbaarheid van hun buurt kunnen verbeteren. Deze personen kregen vervolgens een persoonlijke uitnodiging voor een groeps gesprek. De gemeente Ravels voorzag hiervoor een vrijwilligersvergoeding voor elke deelnemer.

In dit gesprek werd het project toegelicht en werden de resultaten uit de schriftelijke bevraging teruggekoppeld. De benoemde sterktes en zwaktes bleken zeker herkenbaar te zijn voor de aanwezige buurtbewoners. Vervolgens werd de vraag gesteld welke problemen absoluut moeten worden aangepakt en in welke volgorde. Daarna werd dit geconcretiseerd door de vraag wat er dan precies

moet gebeuren opdat er een voelbaar verschil zou zijn voor de buurt.

Dit eerste gesprek resulteerde in een oplistings van aan te pakken elementen, een rangorde en een eerste aanzet tot mogelijke oplossingen.


De deelnemers werden ook gevraagd of zij zich verder wilden engageren om deel uit te maken van de stuurgroep van het project en/of een werkgroep.

Aan het einde van het project werd besloten om een tweede groeps gesprek te organiseren. Daarin peilden we bij de buurtbewoners naar hun ervaringen en hun beleving. De deelnemers van het eerste gesprek werden opnieuw uitgenodigd om deel te nemen, net als enkele buurtbewoners die zich actief hebben ingezet tijdens het project.

BUURTBEWONERS VAN RAVELS

VOOR

STERKTES

- 
- Goede contacten met buren
 - Biljartclub als voorbeeld van goede activiteit
 - Rustige buurt
 - Voldoende groen dat goed wordt onderhouden door de gemeente
 - Het OCMW helpt de bewoners met hun papieren als ze het vragen
 - Voldoende winkels in de ruimere omgeving (voor wie goed te been is)
 - Ontmoetingszaaltje in de buurt

UITDAGINGEN

- Activiteiten in het ontmoetingszaaltje zijn niet laagdrempelig en vooral gericht op mannen
- Veel buurtbewoners leven in armoede
- OCMW informeert te weinig en is onvoldoende zichtbaar in de buurt

- Veel schaamte om naar het OCMW te stappen
- Veel buurtbewoners hebben gezondheidsproblemen
- Buurtbewoners worden wel gehoord door De Ark, maar met hun ideeën wordt niets gedaan
- Geen buurtwinkel
- Overlast: dierenuitwerpselen, stuifmeel, sluikestorten, ongedierte

PRIORITEITEN + OPLOSSINGEN

- Buurtwinkel
- Negatief beeld OCMW wegwerken
- Woon- en leefomgeving verbeteren
- Eenzaamheid buurtbewoners doorbreken door sociale cohesie te versterken

In het eindgesprek geven de buurtbewoners aan dat het project goed vertrokken is. Ze merken zelf al vooruitgang op het vlak van met elkaar omgaan. Er wordt meer goedendag gezegd op straat en heel wat burens ontmoeten elkaar op het wekelijkse koffiemoment of de maandelijkse activiteit. De buurtbewoners benoemen dat de gezelligheid van hun wijk is vergroot, dat er meer contacten zijn en dat de samenhang sterker werd.

Daarnaast beseffen ze ook dat het buurtcomité, waarvan sommigen deel uitmaken, droomt van meer verbondenheid en een groter bereik, en dat ze erop bedacht moeten zijn niet te snel te willen gaan.

“*Samenhang creëren vraagt tijd om te rijpen.*”

De burens die hun geboortedatum op de kalender hebben genoteerd, krijgen een kaartje in de bus op hun verjaardag en wie ziek is of in het ziekenhuis ligt, vindt een beterschapswens in zijn brievenbus. Deze kleine gebaren werden niet in een actie genoemd, maar zijn door de buurtbewoners spontaan uitgevoerd. Dat toont aan dat er bij de bewoners zelf veel bereidheid en verantwoordelijkheidszin is om actief bij te dragen aan de doelstellingen van het project.

De nauwere contacten met het lokaal bestuur en De Ark hebben ertoe geleid dat de buurtbewoners hun bezorgdheden omtrent veiligheid en netheid hebben kunnen uiten. Het gemeentebestuur heeft reeds enkele maatregelen genomen, zoals de heraanleg van voetpaden, het onderhouden van de aanplanting, het aanpakken van vervuiling. Dat waarderen de buurtbewoners. De sociale huisvestingsmaatschappij blijft naar het gevoel van de bewoners achter.

Hoewel de bewoners nog heel wat dromen hebben en verbetering mogelijk achten, beseffen ze dat niet alles onmiddellijk kan worden aangepakt. Ze benadrukken dat er al een voelbaar verschil is gemaakt en erkennen de rol van het lokaal bestuur erin.

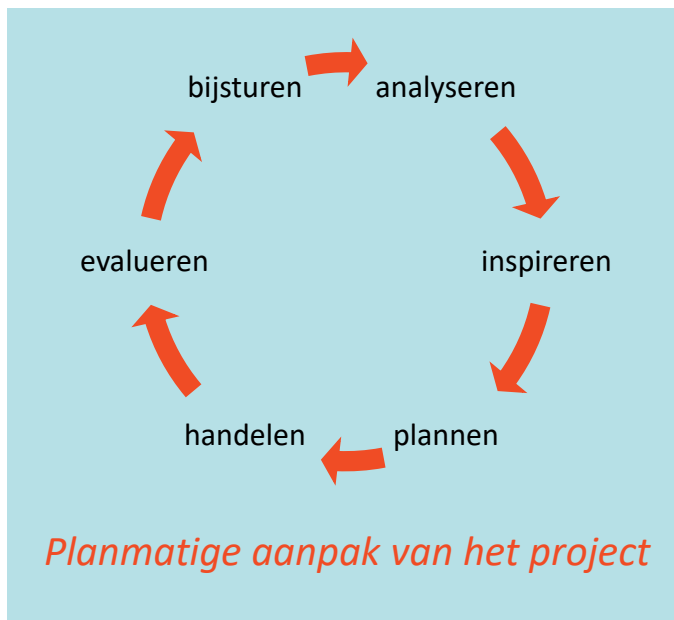
ACTIETRAJECT

Hoe creëren we een voelbaar verschil voor de
buurtbewoners?

Aan de slag in en met de buurt: plannen, inspireren, handelen, evalueren, bijsturen

Het actietraject moet ervoor zorgen dat de buurt en haar bewoners zo optimaal als mogelijk worden ondersteund. Daarom worden alle stakeholders betrokken doorheen het ganse proces.

Buurtbewoners, vrijwilligers, welzijns-, hulp- en zorgverleners zitten op regelmatige tijdstippen samen om *quick wins* en *langetermijndoelen* te bepalen, acties te ontwerpen, en deze ook uit te voeren en te evalueren.



De stuur- en werkgroepen zijn vooral lerende gemeenschappen waarin partners zich inzetten op basis van complementariteit en wederzijds respect. Ze laten zich hierbij inspireren door goede praktijken uit andere steden en gemeenten.

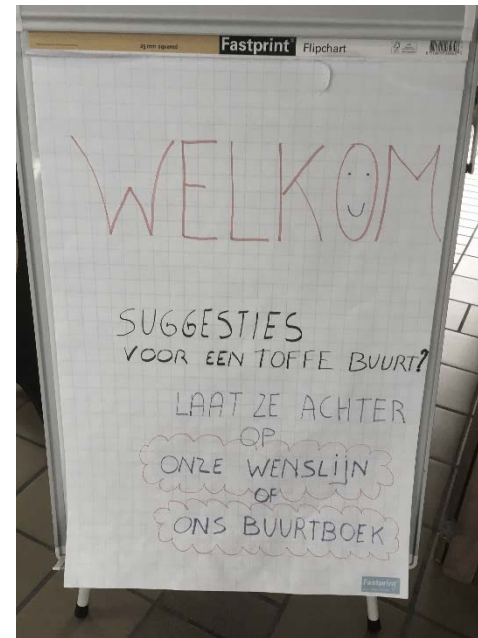
Waarom zetten we zo breed in? Omdat het project structuren en contexten wil creëren waarin buurtbewoners zich ondersteund voelen, die op hun beurt een positief effect zullen hebben op de zelfredzaamheid. Om dat te realiseren, is het belangrijk dat alle actoren die actief zijn in de buurt elkaar kennen en actief samenwerken.

In dit project werden diverse actoren betrokken: het OCMW en de gemeentelijke diensten, huisartsen, ziekenfondsen, huisvestingsmaatschappijen, scholen, verenigingen tegen armoede, jeugd-, cultuur- en sportverenigingen én de buurtbewoners. De regierol ligt, net zoals bij een breder armoedebeleid, best bij het lokale bestuur.

Hoewel de stuurgroepleden van beide pilotgemeenten onafhankelijk van elkaar beslisten op welke domeinen prioritair zou worden ingezet, kozen beide buurten voor **het bevorderen van sociale cohesie in de buurt.**

Buurtbewoners blijken elkaar nauwelijks te kennen en ervaren veel drempels om elkaar te kunnen ontmoeten, waaronder de voornaamste zijn: de ontoegankelijkheid, in het bijzonder de niet-beschikbaarheid en onbereikbaarheid van een betaalbaar vrijetijdsaanbod, het gebrek aan ontmoetingsplaatsen in de buurt, zoals banken of een ontmoetingslokaal, alsook de ervaren verkeersonveiligheid, die zeer groot is in de Boschberg. Omdat een goede relatie met je burens zeer betekenisvol kan zijn en mensen het gevoel geeft erbij te horen, beslisten de buurtbewoners in beide gemeenten om van start te gaan met de

organisatie van een groot ontmoetingsmoment: respectievelijk een buurtbarbecue en een groot buurtfeest.



Vriendelijkheid, verbondenheid en betaalbaarheid zijn centrale waarden die de buurtbewoners leiden, niet alleen bij deze actie, maar ook bij alle volgende.

Betrokkenheid van iemand 'die zich dat aantrekt' is immers een belangrijke vereiste om onderbescherming op te sporen en aan te pakken.



LOKAAL PROCES

Welke weg is in Ravels afgelegd?

STUURGROEP

Ravels koos ervoor om de stuurgroep breed samen te stellen. Het nodigde alle relevante welzijnsactoren uit die een aanbod hebben dat actief is in De Wilders. Enkele actoren volgen het project niet of van aan de zijlijn op. De andere actoren engageerden zich en namen deel aan de verschillende overlegmomenten.

- Familiehulp
- Thuiszorg Kempen
- Landelijke Thuiszorg
- Wit-Gele kruis
- (Zelfstandig thuisverpleegkundigen)
- (Huisarts)
- De Voorzorg
- CM regio Mechelen-Turnhout
- (OZ)
- De Ark
- (De Noorderkempen)
- (Netwerk GGZ Kempen)
- (Landelijke Kinderopvang)
- Politie Ravels
- Welzijnsschakel Ravels
- Grensloos vzw
- (Rode Kruis ravels)
- Samana Poppel
- Samen Plannen vzw
- (OKRA Poppel)
- (Femma Poppel)
- (CAW De Kempen)
- (Jongerenwelzijn)
- Dienst Ondersteuningsplan Provincie Antwerpen
- Welzijnszorg Kempen
- OCMW Ravels
- Dienst vrije tijd Ravels

In Ravels waren er drie buurten in de running: Tulderbos (Poppel), De Wilders (Poppel) en Bosvenstraat (Weelde-Statie). Bij aanvang van het project kreeg de gemeente te horen dat in Tulderbos een intensief traject zou worden opgestart door de wijkagent. Om dat traject alle kansen te geven, besliste de gemeente om deze wijk niet te selecteren. Zowel De Wilders als de buurt rond de Bosvenstraat zijn kwetsbaar en zouden baat hebben bij een buurtzorgproject. De keuze om van start te gaan in De Wilders is eerder gevoelsmatig. In de periode voorafgaand aan het project waren er verschillende meldingen van licht vandalisme en samenlevingsproblemen (o.a. als gevolg van middelengebruik). Daarnaast heerste er in De Wilders een groot wantrouwen naar overheden. Dit was onder andere het gevolg van een nieuwbouwproject in de buurt en de gebrekkige communicatie rond dit project. Ook het gegeven dat er in De Wilders serviceflats en bejaardenwoningen staan die eigendom zijn van het OCMW speelde mee in de uiteindelijke beslissing, en het feit dat er een ontmoetingscentrum aanwezig was in de buurt dat als uitvalsbasis kon dienen voor het project.

Het project startte met de buurtanalyse (stap 1). Nadien werd de stuurgroep een eerste keer samengeroepen. De stuurgroep ziet toe op het proces, bepaalt mee de doelstellingen, prioriteiten en acties, en houdt overzicht op de uitgevoerde acties.

Op basis van de buurtanalyse werden de leden van de

stuurgroep aan het werk gezet. Aan de hand van de methodiek van het waarderend onderzoek bepaalden zij welke thema's prioritair behandeld moeten worden om tegemoet te komen aan de doelstellingen van dit project en de verzuchtingen van de buurtbewoners.

Deze oefening resulteerde in volgende lijst:

1. Sociale cohesie
2. Woon- en leefomgeving
3. Dienstverlening en communicatie

In de tweede bijeenkomst van de stuurgroep werden de strategische en operationele doelstellingen per domein bepaald en al enkele acties benoemd. Finaal worden twee werkgroepen opgericht: leefbaarheid en sociale cohesie, en communicatie en dienstverlening. In de eerste werkgroep wordt ook het thema woon- en leefomgeving behandeld.

Elke werkgroep concretiseerde de strategische (S) en operationele (O) doelstellingen die door de stuurgroep werden bepaald, in acties of maatregelen. Sommige acties werden al uitgevoerd of opgestart, andere komen in de komende jaren aan bod. De toelichting hieronder vormt daarmee een stand van zaken na het eerste anderhalf jaar.

WERKGROEP LEEFBAARHEID EN SOCIALE COHESIE

S1: Een wijk voor iedereen, van iedereen

- O1: Oprichten van een buurtwerking [acties 1 – 2]
- O2: Drempels verlagen om deel te nemen aan activiteiten in de buurt [acties 3 – 5]
- O3: Stimuleren van ontmoeting [acties 6 – 10]
- O4: Buren zijn er voor elkaar [actie 11]

S2: Een groene, nette en veilige leefomgeving

- O1: Visie op aanplanting en bestrating [acties 12 – 13]
- O2: Onderhouden van tuinen en openbare ruimtes [acties 14 – 17]
- O3: Hondenpoepvrije buurt [acties 18 – 20]

WERKGROEP COMMUNICATIE EN DIENSTVERLENING

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

- O1: Er is een aanspreekpunt in de buurt [acties 1 – 3]
- O2: Organisaties komen regelmatig naar de wijk [acties 4 – 6]
- O3: Buurtbewoners weten waarop ze recht hebben [acties 7 – 9]
- O4: Gebruik stimuleren van digitale dienstverlening [acties 10 – 12]

ACTIE 1: ACTIVITEITEN ORGANISEREN VOOR/MET BUURT

S1: Een wijk voor iedereen, door iedereen

O1: Oprichten van een buurtwerking

- ⊕ Een ontmoetingsmoment organiseren voor alle inwoners van De Wilders bij de start van het project.
- ⊕ Bedoeling is de buurtbewoners met elkaar in contact te brengen, het project voor te stellen en ontmoeting te stimuleren.
- > Er werd dankzij vrijwillige buurtbewoners en de gemeente een buurtbarbecue georganiseerd. Alle bewoners werden uitgenodigd, inschrijven was niet verplicht. Hierdoor konden bewoners ook last-minute aansluiten.
- ⊕ Vóór de barbecue vond een zwerfvuilactie plaats. Terwijl enkele buurtbewoners het buffet voorbereidden, gingen anderen de buurt rond om zwerfafval op te ruimen. Nadien werd er samen gegeten en gevierd.
- = Alle bewoners werden minstens twee keer uitgenodigd, vaak ook persoonlijk aangesproken. 80 bewoners namen deel, waarvan er 50 vooraf inschreven. Door inschrijven niet verplicht te maken, werden heel wat meer bewoners bereikt. De sfeer op de barbecue was positief, iedereen voelde zich verbonden en was enthousiast.

ACTIE 2: ACTIEF MOGELIJKE GEÏNTERESSEERDEN AANSPREKEN

S1: Een wijk voor iedereen, door iedereen

O1: Oprichten van een buurtwerking

- ⊕ Buurtbewoners engageren zich om een buurtcomité op te richten.
- ⊕ Actief buurtbewoners aanspreken om hun schouders onder het buurtcomité te zetten.
- > De gemeente sprak gericht enkele buurtbewoners aan. Zij vroegen op hun beurt andere bewoners om mee te werken.
- = Een twaalftal buurtbewoners vormen het buurtcomité en zijn zeer actief. Ze organiseren elke dinsdagochtend een koffiemoment en plannen elke maand een doe-activiteit (bingo, kerstfeestje, ...). Deze zomer organiseren ze de tweede buurtbarbecue voor alle inwoners.
Voor elke activiteit maken ze een papieren uitnodiging die ze deur aan deur overhandigen.

HET BUURTCOMITÉ UITGELICHT

Een van de dromen van de buurtbewoners die deelnamen aan de stuurgroep, was het oprichten van een buurtcomité om de samenhang en verbondenheid in hun buurt te versterken. De eerste activiteit, de buurtbarbecue, voelde aan als een schot in de roos.

“ *De buurt toonde zich heel verbonden. Dat was de eerste keer. Toen hadden we als gemeente het gevoel dat dit project wel eens kon slagen.* ”

Heel wat bewoners namen eigenaarschap op: ze hielpen met de zwerfvuilactie, bereidden het buffet voor, ruimden op, deden de afwas of zorgden voor muziek en animatie. Iedereen had een rol in het gebeuren.

Om laagdrempelig te zijn, werd beslist om inschrijven niet verplicht te maken. Een gedurfde keuze, want hoe bereid je dat logistiek voor? Maar de buurtbewoners vonden dit belangrijk en dus ging de gemeente ervoor. Vijftig buurtbewoners schreven zich in, dertig sloten de dag zelf nog aan.

“ *Het was een kwestie van durven doen. Soms moet je springen en een risico nemen. En dit heeft duidelijk geloond.* ”

Uit deze activiteit is het Buurtcomité De Wilders gegroeid. Een team van een twaalftal betrokken bewoners organiseert sindsdien wekelijks een koffiemoment en een maandelijkse activiteit. Op het koffiemoment verzamelen een twintigtal buurtbewoners, op de maandelijkse activiteiten een veertigtal.

Hoewel het buurtcomité ervan droomt nog meer bewoners te kunnen bereiken en bewust nadenkt over hoe ze ook gezinnen, bewoners met een migratie-achtergrond of jongeren kunnen bereiken, zijn de buurtbewoners zelf én de gemeente fier op wat het buurtcomité op 18 maanden tijd al heeft bereikt.

ACTIE 3: OPSTELLEN BUURTKRANTJE OF NIEUWSBRIEF

S1: Een wijk voor iedereen, door iedereen

O2: Drempels verlagen om deel te nemen aan activiteiten

- ⊕ Het oprichten van een buurtkrant of nieuwsbrief.
- ⊕ Bedoeling hiervan was om de bewoners op de hoogte te houden van wat er gebeurt in de buurt.
- Een facebookpagina aanmaken, een krantje maken, ...
- = Deze actie is niet uitgevoerd. Het buurtcomité maakt wel voor elke activiteit een schriftelijke uitnodiging en brengt die deur aan deur rond. Voor de kopieën mogen ze een beroep doen op het OCMW.

Het buurtcomité droomt er echter van ook andere nieuwtjes te kunnen verzamelen en de buurt te kunnen informeren. Ze denken erover een facebookpagina op te richten voor en door de buurtbewoners.

Het buurtcomité heeft een verjaardagskalender aangelegd, en steken een kaartje in de bus bij jarigen of bij burens die in het ziekenhuis liggen of ziek zijn. Zo proberen ze de verbondenheid te versterken.

ACTIE 4: OPRICHTEN BUDDYWERKING

S1: Een wijk voor iedereen, door iedereen

O2: Drempels verlagen om deel te nemen aan activiteiten

- ⊕ Het opstarten van een buddywerking of peter/meterschap.
- ⊕ Bedoeld om nieuwe inwoners welkom te heten en wegwijs te maken in de buurt.
- = Deze actie is niet uitgevoerd. De gemeente stapte intussen in het project Armen Tekort, een project dat kansrijke en kansarme buddy's aan elkaar koppelt met de bedoeling elkaar te versterken. Dit initiatief bevindt zich nog in de beginfase. Op dit moment zijn er nog geen buddy's gekoppeld aan elkaar. De kansrijke buddy's hebben wel al de kans gehad om een opleiding te volgen. De kanszoekende buddy's worden o.a. door de sociale dienst van het OCMW doorverwezen.

Gemeente en buurtcomité staan wél open voor het idee om nieuwkomers persoonlijk welkom te heten en uit te nodigen voor de koffiemomenten en de volgende activiteit. Het buurtcomité bekijkt met de buurtwerker hoe ze dit zouden kunnen doen.

ACTIE 5: GESPREK MET VERENIGINGEN IN DE BUURT

S1: Een wijk voor iedereen, door iedereen

O2: Drempels verlagen om deel te nemen aan activiteiten

- ? Verdeling van het gebruik van het ontmoetingscentrum over de verschillende verenigingen.
- ! Bedoeling is om afspraken te maken over welke vereniging op welke momenten gebruik kan maken van het ontmoetingscentrum.
- > Het ontmoetingscentrum is gelegen in de buurt De Wilders. Het buurtcomité had na haar oprichting de wens om dit ook te kunnen gebruiken. Omdat andere organisaties al jarenlang gebruikmaken van de locatie, drong een goede kalenderverdeling zich op. De gemeente engageerde zich om het gesprek hierover met de organisaties aan te gaan.
- = Na enkele gesprekken hebben alle verenigingen een voorlopige overeenkomst getroffen inzake het gebruik van het ontmoetingscentrum. Iedere vereniging kreeg enkele momenten toegewezen waarop ze gebruik kunnen maken van de locatie en diens voorzieningen.

ACTIE 6: ACTIVITEIT ORGANISEREN VOOR HELE DORP

S1: Een wijk voor iedereen, door iedereen

O3: Stimuleren van ontmoeting

- ? Organiseren van een activiteit in De Wilders waaraan het ganse dorp (Ravels/Poppel) kan deelnemen.
- ! Bedoeling was om de buurt op een positieve manier in beeld te brengen.
- > In de stuur- en werkgroepen werden ideeën geopperd als bingo, huifkartocht, jaarmarkt, garageverkoop, openluchtfilm, ...
- = Deze actie is niet uitgevoerd. Buurtbewoners zelf geven aan dit minder belangrijk te vinden. Ze willen hun energie nu steken in de verbondenheid tussen de bewoners. Het Open Loket (*zie verder*) staat open voor alle inwoners en haalt zo buitenstaanders naar de wijk.

ACTIE 7: SPEELTUIGEN PLAATSEN IN DE BUURT

S1: Een wijk voor iedereen, door iedereen

O3: Stimuleren van ontmoeting

- ⊕ Plaatsen van nieuwe speeltuigen
- ⊕ Speelmogelijkheden creëren voor kinderen en ontmoetingsplaatsen voor ouders.
- = Deze actie is niet uitgevoerd. Er staan in de wijk al speeltuigen. Deze lijken echter op een verkeerde plaats te staan. Omdat er op dit moment weinig kinderen en jongeren in de wijk wonen, en omdat er in de komende tijd volop woningen gebouwd zullen worden door De Ark, besliste de gemeente om voorlopig geen nieuwe speeltuigen te plaatsen. Zodra de nieuwe woningen bewoond worden en er een nood blijkt te zijn aan speelmogelijkheden, is de gemeente bereid dit opnieuw te bekijken.

De gemeente is zich ervan bewust dat er een kloof bestaat tussen jong en oud. Rondhangende jongeren worden vaak als overlast bestempeld. De gemeente realiseert zich dat ze hierrond nog geen actie hebben ondernomen.

ACTIE 8: ZITBANKEN PLAATSEN IN DE BUURT

S1: Een wijk voor iedereen, door iedereen

O3: Stimuleren van ontmoeting

- ⊕ Plaatsen van buurtbabbelbanken in de buurt.
- ⊕ Ontmoeting stimuleren, mogelijkheden creëren om met elkaar te praten.
- = De beloofde buurtbabbelbanken zijn geplaatst. De buurtbewoners maken ervan gebruik, zeker op mooie dagen. Het is een vrijblijvende ontmoetingsplaats voor wie zin heeft in een babbel of niet alleen thuis wilt zitten. De banken worden vooral gebruikt door de bewoners die in de nabije omgeving wonen.

Aan de bejaardenwoningen is de tweede bank nog niet geplaatst. Buurtbewoners geven aan dat nog te wensen: door tegenover elkaar te kunnen zitten, zijn echte gesprekken mogelijk. De gemeente neemt dit verder op.

ACTIE 9: INLOOPMOMENTEN IN ONTMOETINGSCENTRUM

S1: Een wijk voor iedereen, door iedereen

O3: Stimuleren van ontmoeting

- ? Organiseren van vrije inloopmomenten in het ontmoetingscentrum.
- ! Hiermee wilden de buurtbewoners laagdrempelige ontmoetingsmomenten creëren.
- = Het buurtcomité voert deze actie wekelijks uit: ze organiseren een koffiemoment op dinsdagochtend. Een twintigtal buurtbewoners komt er koffie drinken en een babbel doen. Elke maand organiseert het buurtcomité een extra activiteit voor de buurtbewoners. Iedere inwoner wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Een veertigtal burens nemen deel aan deze activiteiten.

Buurtbewoners erkennen dat ze meestal dezelfde mensen bereiken. Ze proberen hun activiteiten zo te kiezen dat ze ook een andere groep bewoners aanspreken. Met de buurtbarbecue hopen ze zo ook gezinnen of personen met een migratie-achtergrond te betrekken.

De buurtwerker, Kim, leidt bewoners die de stap niet durven of kunnen zetten naar deze momenten toe. Het buurtcomité geeft aan dat sommige van die bewoners enkele keren komen en dan afhaken. Ze zijn zich ervan bewust dat ze deze burens moeten blijven aanspreken en uitnodigen.

ACTIE 10: BUURTHUIS OPENSTELLEN I.S.M. DE ARK

S1: Een wijk voor iedereen, door iedereen

O3: Stimuleren van ontmoeting

- ? Inrichten van een buurthuis in een leegstaande woning van De Ark.
- ! Bedoeling was om een ontmoetingsplaats te creëren, buiten het ontmoetingscentrum.
- > Daarvoor zou een leegstaande woning omgevormd worden tot een buurthuis, voor en door de buurtbewoners.
- = Deze actie is niet uitgevoerd. De buurtbewoners zijn zelf geen vragende partij en blijven liever gebruikmaken van het bestaande ontmoetingscentrum. Dat is ruimer en beter uitgerust.

ACTIE 11: COMPLIMENTENKAARTEN VERDELEN

S1: Een wijk voor iedereen, door iedereen

O4: Buren zijn er voor elkaar

- ⊕ Complimentenkaarten maken en verdelen onder de buurtbewoners.
- ⚠ Met deze kaarten kunnen buren elkaar een (schriftelijk) compliment geven of elkaars gedrag aanmoedigen.
- = Deze actie is niet uitgevoerd. De gemeente zou dit initiatief graag nog opnemen en ziet het als een manier om elkaar te waarderen, elkaar een schouderklopje te geven.

In het gesprek met de buurtbewoners bleek echter dat zij deze kaarten zelf niet nodig vinden. Ze geloven in de kracht van groeien van onderuit en het mondeling complimenteren. Het gebruik van zo'n kaart voelt voor hen vreemd aan.

De buurtbewoners geven aan dat er doorheen de maanden meer contact is gekomen. Buren zeggen elkaar goedendag. Ook de OCMW-medewerkers van Ravels zeggen dit te horen van andere buurtbewoners. Dankzij de barbecue en de andere activiteiten kennen buren elkaar, en weten ze wie er in hun buurt woont.

ACTIE 12: INSPRAAK BIJEN ANPLANTING EN BESTRATING

S2: Een groene, nette en veilige leefomgeving

O1: Visie op aanplanting en bestrating

- ⊕ Rekening houden met de wensen en bemerkingen van de buurtbewoners.
- ⚠ Buurtbewoners inspraak bieden bij de aanplanting en bestrating van hun buurt.
- > De eerste stap hierin is de buurtrondgang (zie actie 13).

ACTIE 13: BUURTRONDGANG MET DE ARK

S2: Een groene, nette en veilige leefomgeving

O1: Visie op aanplanting en bestrating

- ① Buurtrondgang organiseren met bewoners, De Ark en de gemeente.
- ⚠ Bewoners kunnen hun wensen en opmerkingen uiten en krijgen een antwoord van de bevoegde instantie.
- Op 1 april 2019 werd er een buurtrondgang uitgevoerd met alle betrokken partijen.
- = De gemeente heeft de benoemde bezorgdheden van de burens erkend en enkele reeds aangepakt. Bomen werden gesnoeid, en de heraanleg van voetpaden werd naar voren geschoven in de gemeentelijke begroting.

De Ark blijft, naar mening van de buurtbewoners, achter in het luisteren naar de buurtbewoners. Bij hen leeft het gevoel dat hun bezorgdheden niet serieus worden genomen. Zo laten enkele buurtbewoners hun achtertuin verwilderen, wat volgens anderen dan weer een broeihaard is voor ongedierte. Het is niet duidelijk of De Ark hier kan optreden en wat hun bevoegdheid is. Maar de bezorgdheid van de burens die reeds bij aanvang van het project leefde, is niet weggenomen door de buurtrondgang.

Buurtbewoners zijn vragende partij om deze rondgang jaarlijks te organiseren.



ACTIE 14: ZWERFVUILACTIE

S2: Een groene, nette en veilige leefomgeving

O2: Onderhoud van tuinen en openbare ruimtes

- ① Het organiseren van een zwerfvuilactie, voor en door buurtbewoners.
- ⚠ Bedoeling is om de buurt op te ruimen en buurtbewoners bewust te maken van het rondslingerende vuil.
- = Het OCMW besloot de actie binnen De Wilders aan te sluiten bij [Mooimakers](#), het Vlaamse initiatief tegen zwerfvuil en sluikestort. Vóór de buurtbarbecue verzamelden vrijwilligers zich om al het afval in de buurt op te ruimen.

ACTIE 15: BESCHIKBAAR STELLEN VAN TUINMATERIAAL

S2: Een groene, nette en veilige leefomgeving

O2: Onderhoud van tuinen en openbare ruimtes

- ⊕ Tuinmateriaal beschikbaar stellen voor alle buurtbewoners.
- = Deze actie is niet uitgevoerd. De buurtbewoners benoemen dat in het eindgesprek ook als niet prioritair of noodzakelijk. Wie graag in de tuin werkt, beschikt volgens hen wellicht al over het nodige materiaal.

ACTIE 17: MELDINGSKAARTENBRIEVENBUS INSTALLEREN

S2: Een groene, nette en veilige leefomgeving

O2: Onderhoud van tuinen en openbare ruimtes

- ⊕ Het plaatsen van een brievenbus die dienst doet als verzamelpunt van vragen, klachten of meldingen.
- ! Omdat niet alle buurtbewoners zich even vlot kunnen verplaatsen, werd afgesproken een brievenbus in de wijk te plaatsen.
- = Er is een brievenbus aanwezig in de wijk, maar deze wordt weinig gebruikt. Een buurtbewoner gaf aan hiervan gebruik te maken maar deze kaarten werden niet door het lokaal bestuur gevonden.

Het gebruik van de bus wordt nieuw leven ingeblazen en het lokaal bestuur bekijkt hoe ze de ontvangst van de kaarten kan verzekeren. Buurtbewoners ontvangen ook kaarten waarmee ze een huisbezoek kunnen aanvragen. Het OCMW engageert zich om de brievenbus regelmatig te legen en om ontvangen vragen door te spelen naar andere, relevante diensten.

ACTIE 16: HET KLEINE HELPEN STIMULEREN

S2: Een groene, nette en veilige leefomgeving

O2: Onderhoud van tuinen en openbare ruimtes

- ⊕ Een project dat de buurtnetwerken van sociaal geïsoleerde ouderen wil versterken.
- ! Het is geen vorm van vrijwilligerswerk maar wil net de wederzijdse steun en samenhang stimuleren.
- > Verschillende initiatieven zijn mogelijk, maar in de kern wordt er steeds ingezet op wat ouderen graag doen en worden ze betrokken in het sociale leven.
- + Een oud-collega van de sociale dienst en huidig studente Ouderencoaching aan Thomas More wilt dit project uitwerken voor haar bachelorproef. De buurtbewoners staan hiervoor open en zullen een gesprek met de studente aangaan.
- = Wordt vervolgd...

ACTIE 18: SENSIBILISERINGSBORDEN PLAATSEN

S2: Een groene, nette en veilige leefomgeving

O3: Hondenpoepvrije buurt

- ? Plaatsen van sensibiliseringsborden om hondeneigenaars aan te sporen de hondenpoep op te ruimen.
- ! Hondenpoep is een groot probleem voor de buurtbewoners. Het maakt de omgeving vuil en geeft een onverzorgde schijn.
- = De actie is voorlopig niet uitgevoerd: de borden moeten worden aangevraagd bij de technische dienst.

ACTIE 20: HONDENTOILET VOORZIEN

S2: Een groene, nette en veilige leefomgeving

O3: Hondenpoepvrije buurt

- ? Voorzien van een hondentoilet.
- = De actie is niet uitgevoerd.

ACTIE 19: HONDENPOEPZAKJES BESCHIKBAAR MAKEN

S2: Een groene, nette en veilige leefomgeving

O3: Hondenpoepvrije buurt

- ? Uitdelen van hondenpoepzakjes.
- ! Hondenpoep is een groot probleem voor de buurtbewoners. Het maakt de omgeving vuil en geeft een onverzorgde schijn.
- > Hondenpoepzakjes kunnen gratis op het gemeentehuis worden afgehaald. Om hondeneigenaars aan te moedigen de hondenpoep op te ruimen, werd de actie bedacht om deze zakjes ook in de wijk zelf beschikbaar te stellen.
- = De actie is niet uitgevoerd, maar het lokaal bestuur zal de hondenpoepzakjes in het ontmoetingslokaal ter beschikking stellen aan de buurtbewoners.

ACTIE 1: BRUGFIGUUR

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

O1: Er is een aanspreekpunt in de buurt

- ① Creëren van een aanspreekpunt in de buurt.
 - ⚠ Buurtbewoners wilden graag een aanspreekpunt in de buurt. Ze hadden het gevoel dat er te weinig verbinding was met (sociale) organisaties.
 - = Sinds 1 januari 2019 is er een buurtopbouwwerker actief in Ravels, Kim. Zij is een laagdrempelig aanspreekpunt en probeert contacten te leggen met de bewoners.
- Kim is elke keer aanwezig op het koffiemoment, staat open voor vragen en feedback, zoekt bewoners op die niet deelnemen aan het buurtleven en probeert hen toe te leiden naar de ontmoetingsmomenten.
- De buurtbewoners zelf geven aan dat hun vertrouwen in haar steeds groeit: ze zien haar geregeld, kunnen bij haar terecht en vertrouwen moeilijkheden en problemen aan haar toe. Zij moet de brug vormen tussen de buurtbewoners en andere diensten. De buurtopbouwwerker wordt door de buurtbewoners gezien als hun eerste aanspreekpunt.

ACTIE 2: BODES INZETTEN

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

O1: Er is een aanspreekpunt in de buurt

- ① Trainen van 'bodes' die de sociale kaart kennen en bewoners kunnen toeleiden naar de juiste diensten.
- ⚠ Buurtbewoners voelen zich onvoldoende geïnformeerd en weten niet met welke vragen ze bij welke diensten terecht kunnen. Na het initiële idee kwamen toch ook de bezwaren: je verhaal doen bij een buurtbewoner bleek niet zo evident. Vragen over wie een goede bode zou zijn, waren niet zo eenvoudig te beantwoorden.
- = Deze actie is niet uitgevoerd. Met de komst van de buurtopbouwwerker bleek deze actie ook overbodig: Kim neemt die rol op, is een vertrouwenspersoon en bouwt zelf voldoende kennis van de sociale kaart op om bewoners toe te leiden en in contact te brengen met de juiste instanties.

ACTIE 3: HUISBEZOekenKAART VIA BRIEVENBUS

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

O1: Er is een aanspreekpunt in de buurt

- ? Een kaart die bewoners kunnen invullen om een huisbezoek aan te vragen.
- ! Bedoeling is dat bewoners niet alleen een huisbezoek kunnen aanvragen door het OCMW, maar ook vragen, meldingen en problemen kunnen doorgeven die betrekking hebben op andere organisaties. Het OCMW engageert zich om de brievenbus regelmatig te legen en de ontvangen meldingen aan de juiste dienst of persoon over te maken.
- = Deze actie is niet uitgevoerd, maar wordt nieuw leven ingeblazen (zie ook actie 17 van de werkgroep cohesie). Bedoeling is dat de brievenbus actiever wordt gebruikt en leeggemaakt.

ACTIE 4: VRIJETIJDSDIENSTEN ON TOUR

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

O2: Organisaties komen regelmatig naar de buurt

- ? Geïnspireerd door dit project wilt de dienst vrije tijd van Ravels laagdrempelige spelmomenten organiseren in verschillende wijken.
- ! De dienst vrije tijd wilt samenwerken met jeugdorganisaties en andere partners, om het vrijetijdsaanbod bekender te maken en de drempel om deel te nemen te verlagen.
- = Dit project wordt momenteel uitgedacht en is nog niet uitgevoerd.

ACTIE 5: OPEN LOKET

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

O2: Organisaties komen regelmatig naar de buurt

- ⊕ Organiseren van een Open Loket waarop (sociale) hulp- en dienstverleners hun aanbod voorstellen aan buurtbewoners.
 - ⚠ Verschillende sociale partners werden uitgenodigd om op een afgesproken moment een ‘pop-upbureau’ te bemannen in het ontmoetingscentrum De Wilders. Bewoners werden geïnformeerd over de aanwezige partners en werden uitgenodigd op een laagdrempelige manier deze partners te ontmoeten.
 - = Het eerste Open Loket klokte af op twaalf bezoekers. Bij het tweede Open Loket werd beslist om de communicatie te verbreden: er werden flyers aan de buurtbewoners bezorgd, en het initiatief werd via het gemeentelijk Berichtenblad aangekondigd. Het tweede Open Loket bracht partners samen die ervoor zorgen dat je zolang mogelijk thuis kan wonen. In de communicatie werd het aspect van ‘thuiszorg’ dan ook benadrukt. Helaas verwelkomde dit Open Loket slechts vier bezoekers.
- Buurtbewoners wijten dit aan een te late en te beperkte communicatie. De boodschap moet duidelijker zijn, meerdere keren worden gegeven en breder worden verspreid. Dit zal een uitdaging zijn voor het volgende Open Loket.

ACTIE 6: INFOMOMENTEN ORGANISEREN IN DE BUURT

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

O2: Organisaties komen regelmatig naar de buurt

- ⊕ Het organiseren van een infomoment past bij de vraag naar meer informatie in de eigen wijk en sluit aan bij het Open Loket.
- ⚠ Er werd door het lokaal bestuur, nog vóór dit project, een infomoment met De Ark georganiseerd in De Wilders. De opkomst daarvoor was groot en de reacties unaniem positief. Tijdens het project werd een tweede bijeenkomst georganiseerd door het OCMW en de gemeente.
- = Het OCMW heeft de intentie om dit verder uit te denken.

HET OPEN LOKET UITGELICHT

Buurtbewoners gaven in de beginfase van het project sterk aan dat ze zich onvoldoende geïnformeerd voelden en dat hulpverleners te weinig zichtbaar aanwezig waren in de wijk. Omdat de mobiliteit van heel wat bewoners beperkt(er) is, werd een concept uitgewerkt om de dienst- en hulpverlening naar de wijk toe te brengen: het **Open Loket**. Zo hoeft een hulpvrager slechts naar één locatie te komen om allerlei hulp- en dienstverleners aan te treffen.

Het Open Loket is een samenwerking van het OCMW met partners uit de sociale sector. De voorbije Open Loketten werden bemand door het OCMW, De Voorzorg, CM, De Ark, Thuiszorg Kempen, Nachtzorg Kempen, Familiehulp, het Wit-Gele Kruis en de Dienst Ondersteuningsplan Antwerpen.

Het Open Loket vond plaats in het ontmoetingscentrum De Wilders. Het lokaal werd ingericht zodat elke partner een eigen hoekje had om op een discrete manier met inwoners in gesprek te gaan.

Via aan huis bedeelde flyers werden de buurtbewoners geïnformeerd over een Open Loket-moment. Ook de overige inwoners van Ravels werden op de hoogte gebracht via het gemeentelijke Berichtenblad en sociale media. Toch was de opkomst eerder beperkt.

“Mensen zoeken heel laat hulp. Het is belangrijk om hen proactief te informeren over alle mogelijkheden. Het Open Loket is daarvoor ideaal. Alleen zien we dat ook daar een drempel bestaat en dat mensen niet langskomen. We moeten nadenken over hoe we mensen toch kunnen bereiken.

Buurtbewoners zelf geven aan dat de communicatie beter moet: de naam Open Loket is onvoldoende gekend, de datum wordt te laat en te weinig gecommuniceerd, het is niet duidelijk welk aanbod de partners hebben of waarom het de moeite zou zijn om er naartoe te gaan. Hierop moet extra worden ingezet volgens hen.

Het OCMW beaamt dit en gelooft dat het buiten de eigen comfortzone zal moeten denken om met zinvolle oplossingen te komen. Bijvoorbeeld een Open Loket koppelen aan een evenement waaraan veel inwoners deelnemen, samenwerken met de dienst bevolking om burgers bij belangrijke levensmomenten bij te staan, toelichten van de gemeentelijke diensten op de welkomstdag voor nieuwe inwoners, ... Er zijn heel wat pistes die bewandeld kunnen worden en het OCMW engageert zich om hiervan blijvend werk te maken.

ACTIE 7: LOKALE ACTOR AAN HET WOORD IN BERICHTENBLAD

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

O3: Buurtbewoners weten waarop ze recht hebben

- ⊕ Sociale partners aanmoedigen een bericht aan te leveren voor het gemeentelijk Berichtenblad dat hun dienstverlening toelicht.
- ⊖ De uitnodiging is aan de partners van dit project bezorgd. Helaas is er op het einde van het project geen enkele partner op ingegaan.
- = Deze actie heeft geen gevolg gehad. Gezien de nadruk van de bewoners op voldoende informatie en het gekend zijn van het aanbod aan dienst- en hulpverlening in de gemeente, besliste het lokaal bestuur om hierop extra in te zetten. Zo zullen ze de nieuwe rubriek 'Welzijns- en gezondheidshoek' opnemen in het Berichtenblad. Hierin kan belangrijke informatie worden gedeeld, bijvoorbeeld over de griepvaccinatie, de kids-id, de mammobiel, ... Partners krijgen het aanbod om zelf informatie aan te leveren voor deze rubriek.

ACTIE 8: BUURTKRANTJE

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

O3: Buurtbewoners weten waarop ze recht hebben

- ⊕ Het uitbrengen van een buurtkrantje, met nieuws voor en door buurtbewoners.
- ⊖ De buurtbewoners zien dit bijvoorbeeld als een facebookpagina, en geloven dat dit in handen mag zijn van de buurt zelf. Het zou ook een idee zijn om elk post af te drukken en op het infobord van de buurt (zie actie 9 hierna) te hangen.
- ⊕ Omdat niet alle buurtbewoners (al) goed overweg kunnen met facebook zou het een meerwaarde zijn om samen met Digidak een oefensessie facebook te organiseren.
- = Deze actie is nog niet uitgevoerd. Het buurtcomité heeft zich voorgenomen om dit verder uit te werken.

ACTIE 9: INFOBORD/PRIKBORD INSTALLEREN

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

O3: Buurtbewoners weten waarop ze recht hebben

- ? Het installeren van een infobord of prikbord in de wijk waarop nieuwtjes kunnen worden aangekondigd, vragen worden gesteld of oproepen worden gedaan.
- + De uitdaging zit in waar het bord moet komen en hoe dit bord eruit moet zien. Niet iedereen komt in het ontmoetingscentrum. Wanneer het bord buiten moet staan, moet er een bescherming zijn tegen de weersomstandigheden. Als het bord afgesloten is (bijvoorbeeld door glas) roept het vragen op over sleutelbeheer en toegankelijkheid. De drempel om iets toe te voegen of op te hangen, vergroot als je toegang moet vragen.
- = Deze actie werd niet uitgevoerd. Het bestuur wilt dit mogelijk maken, maar de praktische uitdagingen moeten eerst worden aangepakt.

ACTIE 10: VRIJWILLIGERS DIGIDAK BETREKKEN

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

O4: Gebruik stimuleren van digitale dienstverlening

- ? Betrekken van de Digidak-vrijwilligers om oefenmomenten op maat van de buurtbewoners in te richten.
- ! Digidak organiseert computercursussen in het ontmoetingscentrum. Heel wat dienstverlening verloopt digitaal en bemoeilijkt daardoor de toegang voor een grote groep. De partners van dit project vonden het relevant om de vrijwilligers van Digidak te betrekken bij het project. Hun kennis kan dan worden aangewend om buurtbewoners vertrouwd(er) te maken met digitale dienstverlening.
- = Hierrond is geen actie opgezet. We stelden vast dat buurtbewoners weinig gebruikmaken van het bestaande Digidak-aanbod. De eerste taak bestaat erin buurtbewoners toe te leiden naar Digidak, waarna de vrijwilligers hen kunnen ondersteunen in de vragen die ze hebben.

ACTIE 11: KRANTENABONNEMENT DIGIDAK

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

O4: Gebruik stimuleren van digitale dienstverlening

- ⊕ Beschikbaar maken van krantenabonnements op computers Digidak.
- ⚠ Bewoners geven aan dat krantenabonnements duur zijn en stelden de vraag of deze kunnen worden aangeboden via Digidak. Zo kunnen bewoners tijdens de Digidak-lessen de krant lezen.
- De gemeente sprak Digidak hierover aan en maakte een budget beschikbaar. Het is nu aan Digidak om dat in orde te maken.
- = Deze actie is nog niet volledig uitgevoerd, maar wordt in de komende maanden afgehandeld.

ACTIE 12: LOKALE ACTOREN LICHTEN HUN DIENSTVERLENING TOE IN DIGIDAK-LESSEN

S1: Buurtbewoners zijn volledig geïnformeerd over hulp- en dienstverlening

O4: Gebruik stimuleren van digitale dienstverlening

- ⊕ Digitale dienstverlening is in opmars maar vergt heel wat vaardigheden. Die vaardigheden zijn niet voor iedereen even vanzelfsprekend aan te leren of in te zetten.
- ⚠ In het project werd het idee geopperd dat lokale dienst- en hulpverleners hun dienstverlening komen toelichten op Digidak-momenten. Zo kunnen buurtbewoners het gebruik inoefenen en vragen stellen aan de professional. Dat kan de stap verkleinen om hiermee aan de slag te gaan.
- = Deze actie is niet uitgevoerd. Buurtbewoners maken vooralsnog te weinig gebruik van het Digidak-aanbod. Hier ligt een uitdaging om te bekijken welke drempels buurtbewoners ervaren en hoe ze toch naar Digidak kunnen worden toegeleid.

TERUGBLIK

Welke lessen trekken we uit het project?

Het gelopen traject en de behaalde resultaten werden door alle betrokken actoren als **waardevol** omschreven. Het einddoel is na een looptijd van anderhalf jaar nog niet bereikt, maar de eerste stappen zijn gezet.

De kennis die beide lokale besturen in dit project hebben opgedaan, kunnen ze toepassen in andere kwetsbare buurten op hun grondgebied. Het staat vast dat De Wilders en De Boschberg niet de enige wijken zijn waarin er nood is aan een sterke(re) buurt.

De vergrijzing, de toegenomen (ervaren) eenzaamheid, de individualisering van onze samenleving, de hoge drempels om een beroep te doen op dienst- en hulpverleners, ... Ze dragen er allemaal toe bij dat buurten aan belang winnen. Om zo lang mogelijk thuis te kunnen wonen, is ondersteuning door de naaste omgeving essentieel.

Die ondersteuning is niet vanzelfsprekend in een buurt waarin bewoners elkaar niet kennen. In dat opzicht is het **versterken van sociale cohesie en het stimuleren van ontmoeting** in elk buurtgericht project een aandachtspunt.

Een van de lessen die we uit dit project leren, is dan ook dat de **afbakening van de buurt** bijzonder belangrijk is. Om buurtbewoners warm te maken om deel te nemen aan een buurtgericht project en zich mee in te zetten voor 'hun' buurt, is het nodig dat zij zich vereenzelvigen met de afgebakende buurt.

In Ravels liep dat heel natuurlijk, De Wilders vormt geografisch een geheel en de bewoners zien zich ook als een inwoner van De Wilders. Hoewel het initiatief vanuit de gemeente kwam, werd er al snel een steeds groter wordende groep buurtbewoners bereikt.

In Balen hadden bewoners het gevoel dat enkele willekeurige straten tot 'buurt' werden benoemd. Zij voelden zich niet verbonden met bewoners uit de andere straten. Wellicht kunnen we daarin een verklaring zoeken voor het feit dat slechts weinig Balense bewoners zich engageerden voor dit project.

“Buurtgericht werken is een uitdaging voor alle lokale besturen. Burgers voelen een grote nood om betrokken te worden, om over de juiste informatie te beschikken. Gemeenten moeten hierop sterk inzetten.

Buurtgerichte projecten moeten daarom voldoende aandacht hebben voor wat voor bewoners aanvoelt als een buurt, welke buurtomgeving voor hen relevant is, en hoe er in dat gebied aan de slag kan worden gegaan. Zo kunnen zelfs in een kunstmatig afgebakende buurt kleinere gebieden worden onderscheiden waarin (deel)acties kunnen lopen.

In De Boschberg stellen we vast dat buurtbewoners na het door de gemeente georganiseerde buurtfeest geen eigen initiatieven hebben ondernomen om elkaar beter te leren kennen. In De Wilders ontstond er daarentegen een wijkcomité dat intussen wekelijks een koffiemoment organiseert en maandelijks een leuke activiteit uitwerkt. In de zomer van 2019 organiseren ze zelfs een tweede buurtbarbecue.

“ Buurtgericht werken vereist dat je er echt rondloopt, dat er een vast aanspreekpunt is. Dat hebben we niet gedaan. Aanklampend werken, mensen aanspreken om mee te doen. Dan hadden we misschien meer bewoners bereikt.

Een vraag die ons intrigeert, is of een **opbouwwerker** of **buurtwerker** in Balen een meerwaarde had kunnen betekenen? In Ravels werden de buurtbewoners in het begin van het project toegeleid door [Samen Plannen vzw](#), en sinds januari 2019 door de intussen aangeworven buurtopbouwwerker, Kim. De inwoners van De Wilders geven in het eindgesprek aan dat de buurtwerker voor hen de brug maakt met andere diensten en organisaties, en dat zij hun eerste aanspreekpunt vormt.

In Balen was er geen rechtstreeks aanspreekpunt in de wijk. Er was niemand die inwoners opzocht, aansprak of stimuleerde om deel te nemen aan het project. In combinatie met het kunstmatig gecreëerde buurtgevoel kan dat een extra, onbedoelde deelnamedrempel hebben opgeworpen in Balen.

De verantwoordelijke medewerkers van Balen ervaren de beperkte betrokkenheid van de buurtbewoners als een gemiste kans. Achteraf bekeken was het wellicht nodig geweest om aanklampend te werk te gaan, bewoners aan te spreken over het project en aan te moedigen om deel te nemen. Dat had door een buurtwerker kunnen gebeuren, of door een medewerker die hiervoor de tijd en ruimte kreeg om aanwezig te zijn in de buurt.

De **participatie door buurtbewoners** werd uitermate zinvol ervaren door alle betrokkenen. De gekozen thema's, de geformuleerde doelstellingen, de uitgedachte acties zouden zonder hen een andere invulling hebben gekregen. Balen heeft reeds een lange traditie om burgers te betrekken bij beleidskeuzes, voor Ravels was dit nieuw.

De buurtbewoners voelden zich gehoord en erkend. Door hun engagement in dit project ervoeren ze hoe hun lokaal bestuur omgaat met hun suggesties en aanbevelingen, en zagen ze met eigen ogen waarom bepaalde oplossingen niet zo evident uit te voeren zijn. Dat creëerde wederzijds begrip.

In Ravels merken we dat de buurtbewoners zelf de verantwoordelijkheid voelen om te blijven inzetten op de leefbaarheid van hun buurt en dat ze dit engagement verder zullen opnemen.

In Balen lijkt het project geen bijdrage te hebben geleverd aan een sterkere sociale cohesie op buurtniveau. Toch geven de buurtbewoners er zelf aan dat er op straat meer naar elkaar gelachen en geknikt wordt. Het buurtfeest heeft daar minstens voor meer herkenning gezorgd.

“Ook al lijkt het alsof er weinig is veranderd. Ik merk toch de verschillen. Dat is misschien omdat ik betrokken was.

Maar dat is het begin van de samenleving, zo 'n buurt. Misschien moet elke gemeente terug naar hun burgers luisteren. Want met praten en dialoog kan je veel oplossen.

Een **risico** van participatief werken is dat je enkel die buurtbewoners hoort die zich engageren. Andere meningen geraken misschien ondergesneeuwd door degenen die op de vergadering hun stem laten klinken. Door alle buurtbewoners vooraf te bevragen, probeerden we dit tegen te gaan. Daarom ook hielden we in de gesprekken met de buurtbewoners rekening met alle bezorgdheden die in de vragenlijsten werden geuit.

Om de voordelen en uitdagingen van een buurt nauwkeurig in kaart te kunnen brengen, moeten buurtgerichte projecten sterk inzetten op het bereiken en aanhoren van zoveel mogelijk buurtbewoners.

Ook leidt het betrekken van burgers ertoe dat, soms, **andere prioriteiten** naar voren worden geschoven dan diegene die door beleidsvoerders of medewerkers worden benoemd. Hoewel uit beide bevestigingen bleek dat een groot deel van de bewoners in een financieel kwetsbare situatie leeft, hebben de projecten hierop nauwelijks ingezet.

Prioriteiten die door de Ravelse buurtbewoners zelf werden benoemd, waren het versterken van de sociale cohesie (waar een grote stap vooruit is gezet), het werken aan een nette en veilige buurt (waar de relatie met het lokaal bestuur is verbeterd en er aanpassingen zijn gepland), en het kenbaar maken van hulp- en dienstverlening.

Op dat laatste thema zette het OCMW met het Open Loket een stap om zelf naar de inwoners te trekken en hen naar de juiste dienst- of hulpverlening toe te leiden. Maar dat is niet gelukt. Slechts een handvol inwoners kwam naar het Open Loket. De afstand tussen het OCMW en de inwoners blijft bestaan. Het OCMW wilt hierop blijven inzetten maar is zich ook bewust van de regelgeving die ze moeten respecteren en de rol die ze volgens de inwoners spelen.

In Balen werd beslist in te zetten op sociale cohesie en financiële kwetsbaarheid enerzijds, en verkeer en overlast anderzijds. Hoewel de beslissingen inzake verkeer nog niet in de praktijk zijn uitgevoerd, zijn de bewoners blij met de afgelegde weg, ervaren ze dat er naar hen geluisterd werd en kijken ze uit naar de realisaties.

Het versterken van de financiële kwetsbaarheid werd vooral in het mobiel sociaalinfopunt ViA opgenomen. Hoewel daarmee toch een honderdtal inwoners van Balen werd bereikt, blijft het een uitdaging om de drempel naar hulpverlening te verlagen. Heel wat ViA-bezoekers gaven te kennen dat het OCMW nog steeds hoge drempels kent, die ze niet ervaren bij ViA.

“*Wie twee euro te veel verdient, krijgt niets. Onze beslissingsbrieven zijn heel formeel. Als je belt, krijg je niet altijd direct iemand aan de lijn. Dat kan allemaal een rol spelen in hoe inwoners ons zien en durven benaderen. Dit moeten we goed beseffen.*”

Een laatste les die we meenemen uit dit project, is het **betrekken van andere (welzijns)partners**. Het engagement krijgen en gebruiken van deze partners is een uitdaging.

Hoewel Balen en Ravels heel wat welzijnsorganisaties hebben uitgenodigd en warm gekregen om deel te nemen aan dit project, merkten we dat het volgehouden engagement dat we vroegen niet vanzelfsprekend is. Welzijnsorganisaties worden overbevraagd en vaak gevraagd mee op de kar te springen om dienst- en hulpverlening toegankelijker te maken en, in dit geval, dichterbij de mensen te brengen.

In Ravels verzamelden aan het einde van het project opnieuw heel wat organisaties in de stuurgroepvergadering. Ook al blijft de trekkersrol bij het lokaal bestuur liggen, toch is er vanuit de partners zin om mee te denken en te doen. In Balen zien we dat het engagement aanvankelijk groot was, maar dat dit tijdens de looptijd afkalfde. Dat heeft overwegend te maken met de gekozen domeinen en de vooropgestelde acties.

Een thema als verkeer en overlast leent zich minder tot het betrekken van andere welzijnspartners. Bovendien diende op dat vlak eerst intern de lijn te worden uitgezet, wat ook de participatie van andere partners

bemoeilijkt. In de werkgroep financiële kwetsbaarheid en sociale cohesie konden de meeste externe partners wél een betekenisvolle rol spelen in het kader van het mobiel sociaalinfopunt ViA. Die kansen om samen te werken, werden ook benut. Wat het thema sociale cohesie echter betreft, zijn er binnen het project te weinig stappen gezet. Er is wel een akkoord met het IOK om in de toekomstige verkaveling ruimte te voorzien voor een groenzone en speelplein, maar dit is nog niet verwezenlijkt. Ook de actie rond het uitwerken van een methodiek die burens met elkaar in contact brengt, is onvoldoende geconcretiseerd. Omdat er voor de partners weinig uitvoeringsmogelijkheden waren, is hun betrokkenheid stilaan uitgedoofd.

Dit alles heeft niet met het ontbreken van goodwill te maken. De verantwoordelijke medewerker van Balen werd tegelijkertijd geconfronteerd met twee intensieve projecten: het ViA-project en dit buurtgericht project. Hoewel beide op zekere hoogte samen horen, bracht elk project een aanzienlijke taakbelasting mee. In de realiteit vormde dat een uitdagend spanningsveld met het reguliere takenpakket.

Om buurtgericht, aanklampend en proactief te werken, is voldoende ruimte in de taakbelasting nodig om samen met de bewoners, op hun maat en voor hun prioriteiten op zoek te gaan naar elementen die hen verbinden en versterken.

DE 10 DO'S-AND-DON'TS VOOR BUURTGERICHT WERKEN

Buurtgericht werken is een uitdaging voor alle lokale besturen. Wat doe je best wel en wat doe je best niet?

DO!

1 Kies je wijk wijs

Zorg dat bewoners hun wijk herkennen. Kies binnen grotere gebieden voor (deel)acties op maat van de naaste inwoners.

2 Reach out en wees aanklampend

Ga vaak op pad om contact te leggen met buurtbewoners en hen te betrekken bij het project.

3 Ga vreemd en doe het samen

Doe een beroep op buurtbewoners en partnerorganisaties om samen acties uit te voeren die de leefomstandigheden verbeteren.

4 Lokale regierol

Regisseer en coördineer als lokaal bestuur het hele traject van dromen, plannen, doen tot evalueren.

5 Creëer ruimte in het takenpakket

Maak ruimte en tijd vrij in de taakbelasting van de personeelsleden die buurtgericht zullen werken.

6 Betrek beleidsmakers

Betrek politici van bij aanvang. Zo kan je hun visie en expertise meenemen in het project.

7 Zet in op sociale cohesie

Buren kennen elkaar niet altijd. Zet daarom in op samenhang en maak ontmoeting mogelijk.

DON'T!

8 Valse verwachtingen scheppen

Zet duidelijke krijtlijnen uit bij aanvang, wees eerlijk over wat er kan gebeuren en welke inspanningen haalbaar zijn.

9 Participatie als excuustruus

Kies voor échte participatie van A tot Z: betrek externe partners en buurtbewoners in alle beleidsfases.

10 Vertrekken vanuit je eigen prioriteiten

Laat je eigen beleidsprioriteiten niet voorgaan op die van de buurtbewoners en andere betrokkenen.

