



Recept voor
beleidsparticipatie
met álle burgers

INHOUD

VOORAF 7

AANLEIDING 8

LEVEN IN ARMOEDE 10

Armoede wordt georganiseerd 10

Armoede is een web 10

Armoede tekent mensen 11

Leven in armoede is leven
in een 'andere wereld' 11

Participatie is de sleutel 12

Elk traject is maatwerk 12

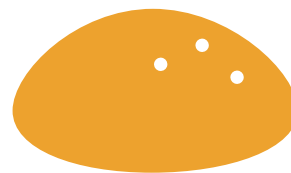
Impact?! 13

**ONZE INGREDIËNTEN VOOR
DE BESTE BURGER** 13

CONTROLELIJST 32

TOT SLOT 34

MEER INFO 35



VERDIEN VERTROUWEN 15

Vertrouwen komt niet zomaar 15

Leef je in 16

Betrek iedereen 17

**BESLIS SAMEN
MET IMPACT** 21

Samen beslissen,
niet enkel inspraak 21

Belangrijke thema's 21

**VAN VOORBEREIDING
TOT TERUGKOPPELING** 23

Voorzie tijd voor een proces 23

Duidelijk verloop 24

Uitnodigend uitnodigen 25

AANPAK OP MAAT 27

Duidelijke taal 27

Gebruik beelden 28

Methodiek op maat 28

VERSTERK VERTROUWEN 31



COLOFON

BESTE BURGER: RECEPT VOOR BELEIDSPARTICIPATIE MET ALLE BURGERS

Een uitgave van De Zuidpoort vzw
Vereniging Waar Armen het Woord Nemen
Welzijnsschakel



DE PROJECTGROEP

An, Annemie, Antoinette, Astrid, Bram, Carine, Casandra, Christine, Christof, Cindy, Claudia, Connie, David, Didier, Dominique, Eline, Els, Emile, Femke, Fien, Gèry, Inge, Ivo, Jessie, Jurgen, Laura, Lies, Lieve, Liliane, Lut, Marnix, Marianne, Marlies, Michel, Michelle, Milan, Monique, Patrick, Rani, Ronald, Sandra, Sil, Steve, Steven, Vanessa, Viviane, Wesley, Yvette.

REDACTIE

An Bismans

VORMGEVING

Steven Van Hemelryck

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

An Bismans
De Zuidpoort vzw
Rerum Novarumplein 25 - 9000 Gent

INFO

www.dezuidpoortgent.be/besteburger
info@dezuidpoortgent.be
09 245 09 05

IN SAMENWERKING MET:



Centra voor Basiseducatie

MET STEUN VAN:



2022 eerste druk

Creative Commons

VOORAF

Hulp bij het helpen.

Wereldwijd is er een probleem met toenemende ongelijkheid. In Vlaanderen hoor je vooral de middengroep daarover klagen. Als je de wetenschappelijke informatie ter hand neemt, ligt de realiteit anders: in de periode van 1985 tot 2013 worden de tien procent armsten steeds armer, terwijl de midden- en bovengroep er behoorlijk op vooruit gaan, en sedertdien is de kloof nog breder en dieper geworden. Ook op dit vlak schiet de Vlaamse overheid schromelijk tekort. Bovendien komen de weinige maatregelen die er zijn, vaak niet terecht bij de juiste doelgroep.

De belangrijkste verklaringen zijn verkeerde hulp (wat heb je aan huursubsidie als je geen huis vindt?) en verwarrende communicatie. Beide problemen kunnen aangepakt worden met dezelfde oplossing: burgerparticipatie. Concreet: betrek mensen-in-armoede vanaf een zo vroeg mogelijk moment bij het nadenken over welke maatregelen hen het meest zullen helpen, op korte termijn en (nog beter) op lange termijn; bij het nadenken over de uitvoering ervan en ja, ook bij het nadenken over een degelijke evaluatie van de effecten. Vooraleer je met dit alles enthousiast start, moet je eerst grondig stilstaan bij een gemeenschappelijke taal – een bord met “ANALFABETEN, LEERT LEZEN!” helpt niet echt.

Anders gezegd: burgerparticipatie kan slechts slagen mits een degelijke omkadering. Daarom sta ik honderd procent achter het *Beste Burger*-initiatief van de Zuidpoort, waarmee zij ingaan op het mooie voorstel van het Gentse stadsbestuur omtrent burgerparticipatie. Vanuit hun ervaring in het werken met mensen in armoede, weten de Zuidpoorters maar al te goed dat armoede ongelijkheid betekent, wat al snel langs beide kanten van de ongelijkheidskloof onbegrip wordt, en vervolgens wantrouwen.

Wil je samenwerken, dan is vertrouwen onontbeerlijk. Vertrouwen opbouwen vraagt tijd, maar niet alleen tijd, ook daadwerkelijke ervaring. Participeren betekent niet “Wij spreken af dat jij...”, wel dat wie meewerkt ook meebeslist, zij het met kennis van zaken. Kennis langs beide kanten: wie mensen in armoede wil helpen, heeft meestal geen flauw idee wat dat in de praktijk betekent; wie in armoede leeft en mee mag beslissen, heeft meestal geen flauw idee over het hoe en waarom van bepaalde voorstellen. Ervaringsdeskundigen zijn ondermeer deskundig omdat ze kennis hebben over beide kanten.

De Zuidpoort wil hulp bieden bij helpen. Ze beschikt over de nodige kennis, en heeft ook de mensen in huis die weten wat armoede is. Ze biedt haar expertise aan om de participatieprojecten waar te maken, zowel aan organisaties als aan individuen, zowel bij kortdurende initiatieven als langdurige projecten. Hun hulp garandeert de werkzaamheid van uw project. Maak er gebruik van!

Paul Verhaeghe
Emeritus hoogleraar Ugent.

AANLEIDING



De Zuidpoort krijgt steeds opnieuw vragen naar de mening van mensen in armoedesituaties. Vragen komen zowel van beleidsmakers als van onderzoeksbureaus, diensten, organisaties, studenten, ...

Dat opent perspectieven, vinden wij.

Want alleen de betrokkenen weten immers hoe het is om in armoede te leven. Wij geloven dat daar de sleutel ligt voor echte armoedebestrijding. Als mensen met armoede-ervaring mee beleid schrijven, kunnen hun signalen en suggesties niet langer genegeerd worden. Er zullen dan ook meer **echte oplossingen** voor hun problemen uit de bus komen.

In De Zuidpoort willen we de vragen naar participatie niet gewoon afwachten. **We willen mee beleid maken!**

GENTS BESTUURSAKOORD GEEFT ENERGIE ÉN DREMPELS

Het stadsbestuur van Gent heeft onze energie op dat vlak aangewakkerd.

Eind 2018 presenteerde men fier het bestuursakkoord voor de volgende jaren. We voelden ons uitgedaagd, want 'participatie' werd zeer duidelijk naar voor geschoven.

In het **bestuursakkoord** staat hoe belangrijk men het vindt dat **burgers kunnen meedenken en meebeslissen**. Dat zorgt voor een beter draagvlak voor het beleid en een sterkere band tussen burger en bestuur.

We lezen: 'Elke ernstige vorm van participatie begint bij degelijke informatie'.

Wij zouden het zelf niet beter kunnen zeggen ... Maar 'degelijke informatie' ontbrak toch wel bij de bekendmaking van het bestuursakkoord, vinden wij.

Want wie kon dat eigenlijk lezen? Veel burgers hebben het zeker gemist. Je moest immers

- al **weten** dat het akkoord er was
- het bestuursakkoord kunnen **vinden**
- over een **PC** (laptop, tablet of smartphone) kunnen beschikken, mét **internetverbinding** uiteraard, om het bestuursakkoord te kunnen downloaden
- goed kunnen **lezen** en de informatie **begrijpen**
- **Nederlands** kennen
- de **moed** opbrengen om 54 pagina's door te nemen
- zinnen begrijpen met **moeilijke woorden** als 'living lab', 'erkenningvoorwaarden', 'verzelfstandigde bedrijven', 'multimodaal vervoersknooppunt', enz..



De Zuidpoort wil mee vorm geven aan participatie, door de participatie van mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties ernstig te nemen en te stimuleren. Velen hebben immers het gevoel dat ze niet kunnen participeren aan de samenleving ... en al zeker niet aan beleid.

ERVARINGSDESKUNDIGEN CREËREN HUN RECEPT VOOR PARTICIPATIE

Er was veel animo in De Zuidpoort om in te gaan op de 'participatie' in het bestuursakkoord. We kwamen **in groep** samen om onze **dromen, ervaringen en ideeën rond participatie te delen** en verder uit te werken.

In totaal hebben wel zo'n **45 mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties**, samen met een aantal medestanders, gewerkt aan het traject dat we Beste Burger hebben gedoopt.

Het resultaat van ons werk ligt hier nu op tafel: onze Beste Burger, met al zijn ingrediënten. Ons recept dus voor beleidsparticipatie.

We hopen dat ook jij hem kan smaken!

WAT BETEKENT PARTICIPATIE VOOR ONS?

'Participatie' is toch wel een moeilijk begrip. We zien dat het vaak gebruikt wordt, en dat zelfs in verschillende betekenissen.

In Beste Burger willen wij het over **BELEIDsparticipatie** hebben. Voor ons betekent dat 'mee beleid maken'. Veel meer dus dan inspraak alleen. Het gaat over **meedenken en meepraten**, maar ook over **meebeslissen** én mee **realiseren**.

Eigenlijk pleiten wij voor echte participatie van **alle burgers** bij het beleid. Daarbij heeft iedereen **eerlijke kansen** om mee te denken en mee te beslissen over de dingen die belangrijk zijn voor het leven.

Maar als vereniging waar armen het woord nemen willen wij zeker pleiten voor meer beleidsparticipatie van **mensen in armoede** en ruimer voor beleidsparticipatie van alle burgers in maatschappelijk kwetsbare situaties.

Waarom deze keuze? Dat willen we graag verduidelijken door extra aandacht te besteden aan 'leven in armoede' en de 'impact van armoede' op de mensen die ermee te maken hebben. Hierbij willen we de ervaringen uit De Zuidpoort delen.



LEVEN IN ARMOEDE



ARMOEDE WORDT GEORGANISEERD

Als vereniging waar armen het woord nemen zeggen wij:

'Armoede is geen eigen keuze!'

'Armoede is onrecht!'

'Armoede is structureel!'

Wij ervaren dat armoede blijft bestaan in onze welvarende samenleving, ondanks jarenlange strijd. Daarom stellen we dat armoede **in stand wordt gehouden - en vaak ook veroorzaakt - door de manier waarop alles in onze maatschappij georganiseerd wordt.** Onze sociale grondrechten zijn niet echt afdwingbaar, en op alle vlakken zijn er maatregelen die mensen in kwetsbare situaties vaak eerder **onder druk zetten**, dan echt vooruit helpen.

Wie in armoede leeft, ervaart dat problemen op verschillende levensdomeinen elkaar versterken en als een **kluwen** niet te ontwarren zijn. Voor velen is er geen of onvoldoende toegang tot de basisrechten. We spreken dus ook steeds over **uitsluiting**.

Er is wel aandacht voor in onze samenleving, armoede wordt door veel mensen bestreden. We zien goede bedoelingen. Er is ook armoedebeleid op veel verschillende terreinen en niveaus. Voor ons betekent het eerder dat men de armoede wat draaglijker wil maken, zonder ze evenwel **structureel** aan te pakken. We zien ook dat men de mensen die in kwetsbare situaties leven, wil 'besturen', stimuleren, activeren, ...

Vaak lijkt het er zelfs op dat men eerder de armen zal bestrijden, dan de armoede in de samenleving.

ARMOEDE IS EEN WEB

Men gaat al te snel voorbij aan de realiteit van leven in armoede, aan de **verwevenheid** van verschillende problematieken, aan het feit dat je echt wel vast kan zitten ... als in een web. Elke mens in armoede heeft daarover een eigen verhaal.

Als illustratie van de samenhang misschien dit:

→ Een lage scholing geeft weinig kansen op duurzaam en goed betaald werk. → Vervangingsinkomen is beperkt en heeft gevolgen voor de woonsituatie. → Wie duur moet huren, houdt weinig over voor de kosten van het leven. → Een beperkt budget geeft veel kopzorgen. Kinderen ondervinden de stress van hun ouders en het is bewezen dat hun ontwikkeling daardoor negatief wordt beïnvloed.

Veel perspectief is er niet voor mensen als hun scholing weinig kansen op de arbeidsmarkt geeft. De lat ligt immers overal hoog. Bijscholing/omscholing is niet voor iedereen evident.



Daar zijn ook de gepaste competenties voor nodig ... → De stress die mensen ondervinden, kan hen ook ziek maken, of ongelukkig of kwaad. En wie kan daarbij helpen? Enz, enz..

Veel mensen zijn echt kwetsbaar en hebben weinig zicht op verbetering van hun situatie. Wat weinig zegt over de inspanningen die ze zelf leveren om uit armoede te geraken. Mensen in armoedesituaties ondervinden ook dat er vaak weinig aandacht is voor de **krachten** die ze ontwikkelen, voor de **kennis en vaardigheden** die ze opbouwen in hun situatie van 'overleven'. Wij zien hoe moeilijk het voor hen is - en blijft - om aan te sluiten bij de samenleving in al haar facetten. Uiteindelijk hebben ze minder kansen om te kunnen participeren. Ze worden vaak noch gehoord, noch gezien. Laten we zeggen: ze worden ook vaak over het hoofd gezien.

ARMOEDE TEKENT MENSEN

Armoede en jarenlange uitsluiting tasten de grondrechten van mensen aan en eisen een **zware tol**. We zien de gevolgen, zowel voor hun eigenwaarde en hun beleving, als voor hun perspectieven en kansen. Ze dragen deze rugzak ook mee, zelfs in periodes dat het beter lijkt te gaan. We zien hoe armoede het **hele leven** van mensen infecteert en hen onder niet aflatende **stress** zet.

LEVEN IN ARMOEDE IS LEVEN IN EEN 'ANDERE WERELD'

Wij pleiten ervoor dat er meer **begrip en erkenning** groeit voor mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties. Wie armoede niet aan den lijve ondervindt, staat meestal **ver van de leefwereld van mensen in armoedesituaties** af. We kunnen zelfs zeggen dat er echt een **kloof** is tussen de gemiddelde burger - 'de heersende norm' in de samenleving - en de leefwereld van mensen in armoede. Wat 'de samenleving' belangrijk vindt en als vanzelfsprekend beschouwt, is dat zeker niet altijd voor mensen in armoedesituaties. Wij spreken ook over **andere referentiekaders**, over verschillende werelden. Ons lijkt het dat velen zich hiervan niet echt bewust zijn. Of erger nog dat men weinig respect kan opbrengen voor de wereld die zo anders is. Over het algemeen komt iedereen immers veel gemakkelijker in contact met mensen die meer gelijkgesteld zijn - eenzelfde referentiekader hebben - dan met anderen ...

Politiek **beleid** en de publieke **opinie** worden vooral gemaakt of beïnvloed **door mensen die niet in armoede leven** en de uitsluitingsmechanismen niet wezenlijk ondervinden. Beleid maakt keuzes en neemt maatregelen - bijvoorbeeld op



belangrijke domeinen als huisvesting, gezondheidszorg, tewerkstelling en onderwijs - die vaak nadien moeten gecorrigeerd worden voor mensen in armoede. Als daar al oor naar is ... Vaak kunnen mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties ook niet aan de verwachtingen voldoen en lopen ze eerder gevaar negatief beoordeeld of nog meer uitgesloten te worden. Daar botsen niet alleen de mensen in armoedesituaties op, maar ook de werkers in organisaties en diensten, die beleid mee uitvoeren.

PARTICIPATIE IS DE SLEUTEL

We stelden daarnet al dat mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties weinig invloed hebben, doordat ze minder kunnen participeren aan beleid. Hun **ervaringen en ideeën** zouden maatschappelijke actoren, beleidsmakers en de bredere samenleving echter de **nodige informatie** kunnen aanleveren **om armoede deskundig en structureel aan te pakken**. Duurzame antwoorden en oplossingen komen in de eerste plaats van de mensen zelf.

De stem van mensen in maatschappelijk kwetsbare posities is volgens ons **onmisbaar** om de negatieve spiraal van sociale uitsluiting te doorbreken en om te buigen. Zo kunnen keuzes, maatregelen en aanpak meer doorleefd - maar hierdoor zeker ook meer rechtvaardig en effectief - worden. Dus moet er meer werk gemaakt worden van de beleidsparticipatie van deze mensen. Ze kunnen gesteund en versterkt worden door de professionaliteit van anderen en de inzet van hulpmiddelen en instrumenten.

ELK TRAJECT IS MAATWERK

Voor beleidsmakers is het essentieel om in verbinding te komen met mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties. Zo zal duidelijk worden hoe verschillend de referentiekaders en de bagage van mensen wel kunnen zijn. Om de kloof te overbruggen moeten **inspanningen** geleverd worden. Om problemen te kunnen zien en oplossingen te kunnen uitwerken, is echte **verbinding nodig met de betrokkenen en hun leefwereld**.

Participatief werken betekent dus ook echt 'present' zijn. Dat betekent ook naar de ander luisteren en samen nadenken. Hoe dit loopt, zal elke keer anders zijn, op maat van de betrokkenen. Het is belangrijk om samen te denken, samen te zoeken, samen te beslissen en samen te doen.

Mensen hebben belang bij maatwerk, eerder dan bij standaardoplossingen. Participatief werken met de één resulteert in andere acties dan bij de ander.

Voor ons gaat participatief werken niet alleen over **acties**, over **stappen** die je samen zet of over inspraak voor ogen houden. Inzetten op participatie is naast een **essentiële houding** ook een **visie**. Je ziet mensen als partner. Je gaat uit van de verschillende expertises en je zet die gelijkwaardig in.

IMPACT?!

Onze oproep is: **kies principieel voor participatie van de betrokkenen**. Betrek zoveel mogelijk mensen, bij zoveel mogelijk kwesties. En doe dat grondig, zodat er geen schijnparticipatie ontstaat! Bij echte participatie zien mensen immers de resultaten van hun betrokkenheid ook in het beleid dat gevoerd wordt. Zij hebben dus impact.

Als vereniging waar armen het woord nemen pleiten we voor **échte participatie van mensen in armoedesituaties, van mensen die maatschappelijk kwetsbaar zijn**.

We zijn ervan overtuigd dat zowel de betrokken burgers als de beleidsmakers **hierdoor versterkt worden**.

En dat er ook een ander soort beleid gemaakt wordt ...



ONZE INGREDIENTEN VOOR DE BESTE BURGER

Wij roepen op om zoveel mogelijk aan de volgende voorstellen tegemoet te komen. Ze hebben allemaal belang ...





*'Ik voel me
uitgesloten'*

Vertrouwen kunnen hebben ... daar gaat het om. We hebben goed beleid nodig, dat **niemand uitsluit** en **problemen aanpakt**, zodat het voor alle burgers beter wordt. We willen kunnen voelen dat beleidsmakers respect voor ons hebben.

Met beleidsmakers bedoelen we de **politiekers** natuurlijk, maar ook hun **kabinetten** en vooral ook al hun **medewerkers**. Maar het kan ook gaan over organisaties en diensten, die maken en volgen immers ook beleid ...

Voor ons is het belangrijk dat de uitsluiting stopt. Waar het in armoedebestrijding om moet gaan, is zo onderhand wel duidelijk. Daar is al zoveel over gesproken en geschreven. Maar dit zet zich niet altijd om in beleid waar we vertrouwen in kunnen hebben. We hebben ook al zoveel beloftes en gepraat gehoord ...

Het is tijd om **aan de slag** te gaan!

*'Ik zie ze alleen
als 't verkiezingen
zijn.'*

VERTROUWEN KOMT ER NIET ZOMAAR ...

Beleid moet **bereikbaar** en **begrijpbaar** zijn voor de burgers. Het gaat immers vaak over de belangrijke dingen in het leven: inkomen, wonen, gezondheid, werk, samenleven, ...

Wees dus **aanspreekbaar voor de burgers!** Zoek mensen op om hun ervaringen, hun ideeën en medewerking te bespreken. Ga op huisbezoek, kom op straat en in verenigingen, organisaties en diensten ...

Laat de mensen voelen dat je hen vertegenwoordigt!

Kiezen voor participatie betekent voor ons 'systematisch naar de burgers toestappen en hen belangrijke kwesties voorleggen'. En dat kan niet alleen een keuze van de politiek zijn. Zorg er dus ook voor dat iedereen die beleid maakt en uitvoert de **dialog met de burgers** belangrijk vindt. En er ook werk van maakt.

Deskundigen, zoals medewerkers van openbare diensten, of projectpromotoren en anderen, voeren mee het beleid uit. Laat hen niet zomaar begaan. Als beleidsmakers blijf je verantwoordelijk!

Wat kan je doen? Enkele **voorbeelden**:

- Plan **rechtstreeks contact** met burgers structureel in. Doe maandelijks een dag huisbezoeken of nodig jezelf uit bij een vereniging.
- Volg een **vorming over armoede** door mensen met armoede-ervaring. Dat kan bij De Zuidpoort of een andere Vereniging Waar Armen Het Woord Nemen.

LEEF JE IN

Om beleid te maken is er meer nodig dan cijfers en analyses alleen! Als je naar de mensen zelf luistert, hoor je wat hen bezig houdt. En die verhalen zijn ook nodig ...

Wees dus bereid om **zo dicht mogelijk** bij de betrokkenen zelf te komen. Leef je in!

Zorg ervoor dat je de **ervaringen, zorgen en problemen** van alle burgers leert kennen. Neem ze mee in het denken over beleidskwesties op alle domeinen. Spreek met mensen, onderzoek, organiseer een enquête, een burgerplatform, enz..

Laat burgers ook **meedenken over aanpak en oplossingen**. Stel ideeën voor, maar zoek vooral samen verder.

Wees bereid dit steeds opnieuw te doen. Samen spreken en zoeken kan de rode draad worden in beleidsvoering. Geef daarin het goede voorbeeld.

Natuurlijk spreken burgers vaak 'een andere taal' dan beleidsmakers. Dat kan je echt ook letterlijk nemen.

Veel mensen zijn niet gediend met mooie woorden. En moeilijke woorden en fraaie zinnen zijn voor velen ook moeilijk te begrijpen. Laat je maar niet verrassen door de **oprechtheid, directheid en emoties van mensen**. Ze zijn dikwijls terecht gefrustreerd en nemen vaak geen blad voor de mond. Daag jezelf uit daar niet over te oordelen en open te staan voor verder gesprek.

Ook door een andere realiteit en ervaring kijken mensen anders naar situaties en problematieken.

Voor mensen in armoedesituaties zijn **problemen op verschillende levensdomeinen onlosmakelijk met elkaar verbonden**. Vaak is het moeilijk om over de problemen geïsoleerd te denken. Verwacht niet van de burger dat die kan rekening houden met bevoegdheden en beleidsplannen en langetermijnperspectieven.

“Je ne pense pas qu'ils me comprendront.”

Voor een ouder met jonge kinderen bijvoorbeeld zal een gesprek over activering naar werk ook gaan over flexibele kinderopvang (Onderwijs) en toegankelijkheid van openbaar vervoer (Mobiliteit). Voor een buurtbewoner kan een gesprek over de bouw van een nieuw appartementencomplex (Wonen) ook gaan de gedwongen verhuis die hij verwacht, en over sluikstort (Afval) bij het aangrenzende voetbalveldje (Sport).

BETREK IEDEREEN

Onze bevolking is **heel divers** samengesteld. Alle burgers moeten dezelfde sociale grondrechten kunnen genieten. Voor ons moet beleid eraan werken dat 'niemand wordt achtergelaten'. Dat ook het samenleven van alle burgers wordt ondersteund, door de grote en kleine problemen die opduiken aan te pakken. Zo kan de samenleving duurzaam versterkt worden.

Net daarom is het belangrijk te vertrekken van de ervaringen en suggesties van **alle betrokkenen**. Alle burgers moeten aangesproken worden bij de thema's die hen aanbelangen. Dat kan als **individu**, maar ook als lid van **een groep**.

Dit betekent zeker ook extra inspanningen nodig zijn om mensen te bereiken die nu verder van het beleid af staan.

We denken daarbij aan:

- Mensen in armoedesituaties
- Anderstaligen
- Dak- en thuislozen
- Ouderen
- Personen met een beperking
- Jongeren
- (Ex-) psychiatrisch patiënten
- Vluchtelingen
- Woonwagenbewoners
- Gedetineerden
- ...

Veel van deze mensen zijn op het eerste zicht moeilijk bereikbaar.

‘Wij zitten in een andere wereld zeker? Ze spreken precies een andere taal!’

Hoe kan je hen toch betrekken?

Bij elke kwestie kan je nagaan **wie betrokken is**. Zo kan je bepalen wie je zal benaderen. Vaak verdient het de voorkeur om mensen op te zoeken op **plaatsen** waar ze veel komen, bv. in inloophuizen, volkstuintjes, wassalons, plaatsen van materiële hulpverlening, e.d.. Ga daar naartoe en spreek mensen aan. Bezoek ook organisaties die mensen verenigen en/of ondersteunen.

Je zou de betrokkenen ook kunnen **uitnodigen** op een voor hen **centrale plaats**, eventueel wijkgebonden, dicht bij hun verblijf- of ontmoetingsplaatsen ...

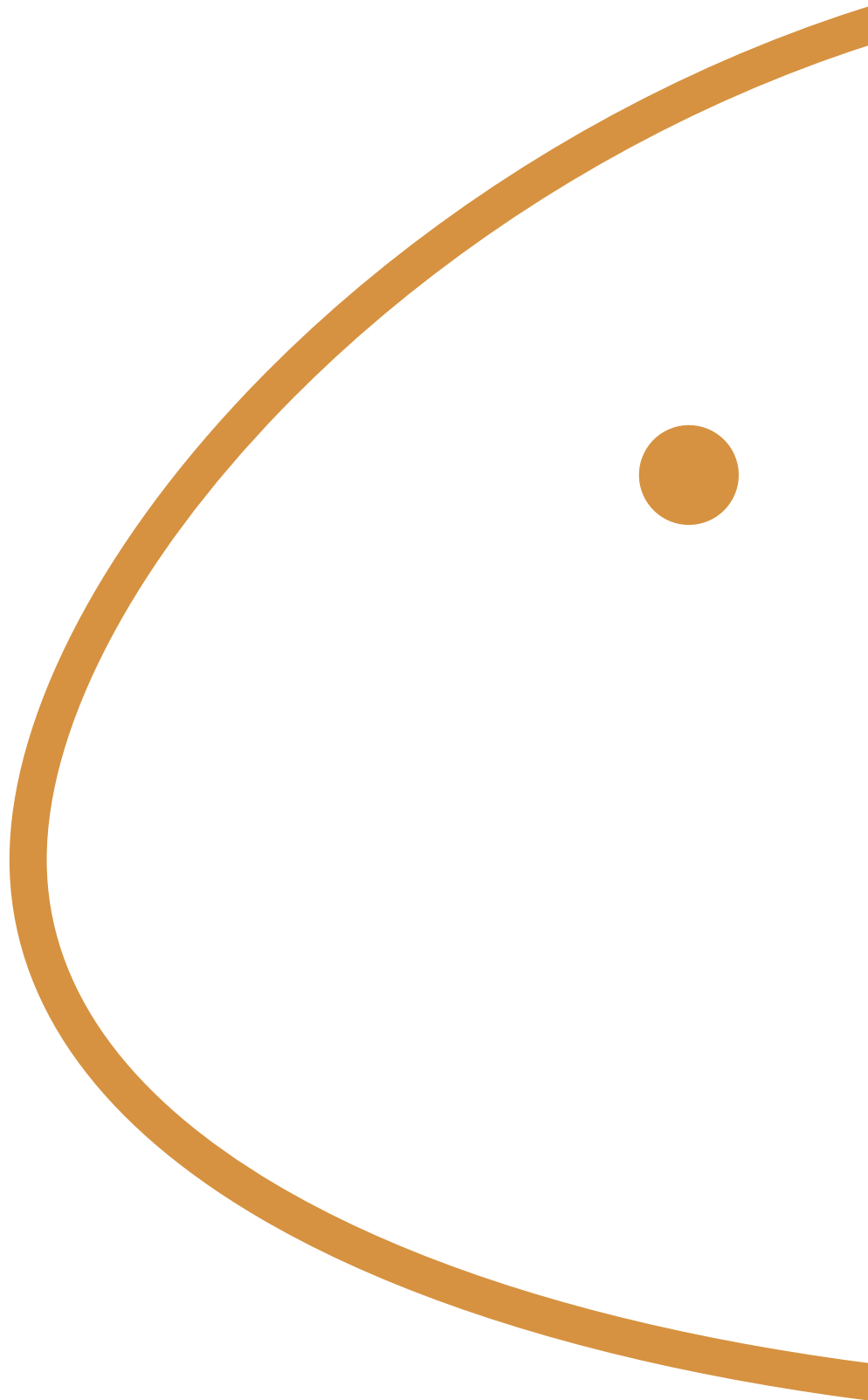
We ervaren een uitnodiging op het stadhuis bijvoorbeeld wel als een erkenning. Maar daar staat tegenover dat deze onbekende - ongewone - locatie weer extra drempels opwerpt ... We zien dat mensen, die elkaar kennen via een organisatie, elkaar kunnen steunen om samen de drempel te nemen.

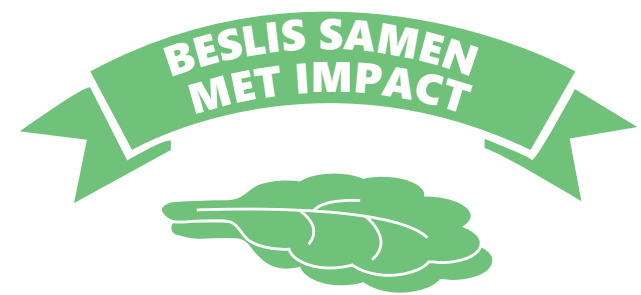
Onze ervaring is dat je mensen nog het best bereikt door naar hen toe te stappen, door **outreaching** te werken dus.

Het lijkt ons niet altijd nodig om mensen die zogenaamd tot een bepaalde **doelgroep** behoren apart aan te spreken. Ze kunnen ook uitgenodigd en gestimuleerd worden om - bijvoorbeeld in groep - deel te nemen aan een meer open, **inclusief**, moment.

Zoveel mogelijk alle betrokkenen kunnen betrekken, is dus wel een **uitdaging**. Mogelijks zijn mensen inderdaad moeilijk te bereiken of moeilijk aanspreekbaar. Dan kan je - bijvoorbeeld in overleg met ervaringsdeskundigen - nagaan **wat stimulerend en motiverend** kan zijn.

Denken we bijvoorbeeld aan incentives zoals een bioscoopticket, een aankoopbon voor de buurtwinkel, e.d.. Graag even meegeven dat 'een kortingsbon voor ...' ergens een aankoop veronderstelt en daardoor een minder goede keuze is.





*“Als ik mijn
gedacht geef,
doen ze er toch
hun goesting mee.
...”*

Inspraak is belangrijk, maar zeker **geen volwaardige participatie**.

‘We zullen het meenemen’ hebben mensen al te vaak gehoord. Daar hebben ze al lang geen vertrouwen meer in.

Mensen willen hun ervaringen, ideeën en suggesties **terugvinden** in de aanpak van de beleidsmakers.

Dus is het belangrijk om werk te maken van echte participatie van de burgers. Beleidsmakers moeten een **echte dialoog** voeren met de burgers. Zo krijgen alle betrokkenen meer inzicht en betere voeling met de kwestie. Zo kan er bij de burgers ook meer **begrip** ontstaan voor de ‘moeilijke keuzes’ die mogelijks moeten gemaakt worden.

Echte participatie is ook de burgers betrekken bij de **besluitvorming** over belangrijke thema’s, zowel klein als groot. Daar is **moed** voor nodig, een goed plan en een goede aanpak. En vooral ook overtuigde **medewerkers**, lijkt ons.

BELANGRIJKE THEMA'S

Hoewel alle burgers dezelfde sociale grondrechten moeten kunnen genieten, lukt dat niet echt. Op veel vlakken hebben veel mensen ‘**levensbelangrijke**’ **zorgen** en noden.

Daarom is het nodig dat participatie wordt georganiseerd over deze belangrijke thema’s, zodat de noden van de burgers worden aangepakt. Die problematieken zijn ook gekend. Gebruik resultaten uit bestaand **onderzoek**, de Gentse **signalenbundel**, het verslag van de **ombudsdienst**, het Gentse **Armoedegeheugen** met beleidsadviezen van mensen in armoedesituaties, enz..

Belangrijk is dat mensen kunnen participeren aan onderwerpen en processen waar **nog ruimte** voor verandering is. Betrek mensen dus over zaken die nog niet beslist zijn, op momenten ook dat ze nog in het proces kunnen bijdragen.

Bepaal niet in de plaats van mensen wat belangrijk is of waarin ze geïnteresseerd zijn. **Bevraag** dat.

Burgers kunnen **zelf ook kwesties** op tafel leggen. Ondersteun hun initiatieven en vraag hen om ook mee na te denken over aanpak en oplossingen.

*“Over echt
belangrijke dingen
vragen ze nooit
naar onze mening!
...”*



“Dan mag ik één keer mijn gedacht zeggen? En daarna?”

Wij denken dat participatie echt kansen krijgt als het denken in ‘momenten’ wordt omgebogen naar denken in ‘**processen**’, waar meer tijd voor uitgetrokken wordt. Er is werk aan de winkel ... Om mensen echt het gevoel te geven dat ze nodig zijn in het proces. Maar ook om hen mee te nemen in **elke fase**.

“Dat gaat allemaal veel te rap! Ik kan niet zo direct mijn gedacht zeggen ..”

VOORZIE TIJD VOOR EEN PROCES

Het is een belangrijke keuze om echt met de burgers te overleggen en tot besluiten te komen. Dat heeft **tijd** nodig en vraagt om een **realistische planning**. Plan dus niet alleen de stappen om een probleem aan te pakken, maar hou in de tijdsplanning ook rekening met de participatie van de burgers.

Betrek de burgers **vroeg** in het denkproces. Betrek hen ook op alle belangrijke momenten.

Geef mensen tijd om echt te kunnen deelnemen. Dat betekent ook dat ze tijd krijgen om informatie te **verwerken** en **mee te denken**. Want stress en druk leiden tot nep-participatie.

Organiseer de participatie zo dat iedereen die wil, **kan** deelnemen.

Stimuleer sowieso de kansen op **voorbereiding**. Dat kan onder andere door organisaties uit te nodigen om er met hun deelnemers rond te werken en ze te motiveren voor de participatiekansen. Eventueel kunnen mensen in groep deelnemen aan participatie-momenten. Ook daar is tijd voor nodig.

Nodig alle betrokkenen tijdig uit op de bijzondere ‘scharniermomenten’ in het proces. Betrek de mensen op **verschillende manieren en op verschillende tijdstippen**, dus ook in het weekend, ‘s avonds, overdag, ...

“Wat gaat er daar gebeuren? ‘t Is toch al allemaal beslist? Daarna hoor ik er niks meer van ...”

DUIDELIJK VERLOOP

Burgers hebben niet altijd een goed zicht op wat nodig is - of staat te gebeuren - in de aanpak van een probleem. Maak dat dus goed duidelijk. Bijvoorbeeld:

- Welke **fasen** zal men doorlopen? Wat gebeurt tussen de analyse van het probleem en de uiteindelijke uitvoering van concrete oplossingen?
- Maar ook: **wanneer en hoe** zullen de stappen/de aanpak worden opgevolgd en geëvalueerd?

Mogelijks is er een heel proces te gaan. Verdeel het werk dus in ‘**verteerbare happen**’. Nodig de betrokkenen uit om deel te nemen op verschillende manieren en verschillende momenten in de tijd.

Informeer mensen steeds goed over het verloop van het werk. En zeker over wat met de **resultaten** van de participatie gebeurt.

Laten we het even zo samenvatten ...

De betrokkenen hebben nood aan **goede informatie op het gepaste moment**. Organisatoren moeten hier zeer alert voor blijven. **Informatie** is nodig over:

- de **noden/de problemen**, de **vragen** en eventuele **oplossingen** die beleidsmakers willen voorleggen
- het **verloop** van het participatieproces: waar staan we nu, wat volgt? In welke fase bevindt het beleidsproces zich nu?
- de **resultaten** van de participatie-momenten: een goed en tijdig verslag, dat op verschillende manieren aan de burgers wordt bezorgd. Dat men dus ook eenvoudig kan vinden.

Bijvoorbeeld teksten, interviews - ook op radio/ regionale TV, een filmpje, een strip, een krantje ... De info kan in het stadsmagazine verschijnen, op de website van de stad, op infoborden, enz..

Je kan een verslag typen, tekenen, inspreken, in briefvorm schrijven, brengen in een video, ...

- **waar en door wie wordt beslist** en hoe knopen worden doorgehakt
- de uiteindelijke beslissingen: een goede **terugkoppeling** verklaart waarom bepaalde keuzes wel of niet gemaakt worden, welke suggesties wel of niet worden meegenomen, enz.
- de mogelijkheden om **tussentijds** nog bij te sturen (bijvoorbeeld door middel van een armoedetoets)
- de mogelijkheden om beleidskeuzes te **evalueren** en bij te sturen.

“Ik weet het altijd maar achteraf als er zo iets te doen was ...”

UITNODIGEND UITNODIGEN

Eigenlijk moet de uitnodiging om te participeren meteen goed zitten. Daar kunnen we een aantal suggesties bij geven!

Zorg dat de uitnodiging direct **herkenbaar** is, als bijvoorbeeld ‘een bericht van de Stad Gent’.

Maak mensen **nieuwsgierig**. Zorg ervoor dat het participatie-initiatief leeft. Stimuleer dat mensen erover spreken en elkaar uitnodigen om deel te nemen.

Maak de uitnodiging **aantrekkelijk**: gebruik kleur en tekeningen, maak het persoonlijk en spreek mensen aan met ‘je’, stel het thema voor door middel van concrete vragen waar alle betrokkenen mee over mee kunnen denken, enz.. Meer tips vind je op www.dezuidpoortgent.be/brieven

Nodig mensen echt uit om mee te werken.

Maak wel zeer duidelijk **wat er staat te gebeuren**: is het een moment waarop de burger informatie krijgt? Gaat het over meningen verzamelen (inspraak)? Is dialoog mogelijk? Of gaat het over samen beslissen?

Zorg er dus voor de verwachtingen van de deelnemers realistisch te houden.

- Nodig mensen uit op veel **verschillende manieren**, maar zeker niet alleen digitaal. Gebruik zo mogelijk ook een brief, een magazine, een infobord, een sms, een Facebookbericht, een flyer, een radio/TV interview, ...
- Kondig ruim **op voorhand** aan, dan kunnen mensen nog in groep plannen en samenwerken.
- Hou er rekening mee dat veel mensen ‘een vol hoofd’ hebben, niet echt een agenda gebruiken, ... Stuur ze een **herinnering** op korte termijn, dat kan bijvoorbeeld een sms zijn.
- Spreek **organisaties** en tussenpersonen aan om zoveel mogelijk mensen te bereiken. Doe dat ‘op maat’.
- Stimuleer om deel te nemen. Geef de nodige **informatie**.
- Stel duidelijke **vragen** zodat mensen kunnen meedenken.
- Geef meteen al aan hoe mensen kunnen **volgen** wat er met hun bijdrage zal gebeuren.

“Dat is niks voor mij.”

Het vraagt van burgers een hele inspanning om mee te denken in beleidskwesties. Dus kan participatie best **ondersteund** worden door een goed doordachte aanpak. Dat betekent afstemming op de **inhoud**, op het **proces** en op de **mensen** die je wil betrekken.

“Van al die uitleg kan ik niet veel verstaan ...”

DUIDELIJKE TAAL

De problemen waarmee beleidsdomeinen worstelen zijn vaak ingewikkeld, niet gemakkelijk te begrijpen, zeker niet gemakkelijk op te lossen. Dat is wel duidelijk. Om mee te kunnen nadenken en mee te kunnen beslissen, moeten mensen goed **kunnen vatten waarover** het gaat. Maak er dus een punt van om te spreken en te schrijven in duidelijke taal.

Nodig je mensen uit? Zorg dat ze zich meteen aangesproken voelen.

Is er informatie die mensen nodig hebben om mee te zijn? Laat die dan bevattelijk en goed leesbaar zijn ... Of breng de informatie **op een andere manier**, bijvoorbeeld in een filmpje.

Je kan zorgen voor taal op maat van - de grote meerderheid van - de burgers door rekening te houden met volgende tips. (Meer tips vind je op www.dezuidpoortgent.be/brieven):

- Hou het **kort** en bouw het verhaal **logisch** op. Dan kan iedereen volgen.
- Gebruik **korte zinnen**, van maximum 15 woorden.
- Spreek lezers en luisteraars aan met **‘je’**. Dat maakt het persoonlijker en vlotter.
- Schrijf **zoals je spreekt**. Gebruik geen ‘stadhuistaal’ of verouderde uitdrukkingen.
- **Vermijd vakjargon** en gebruik geen moeilijke woorden. En als het even niet anders kan, leg dan uit wat je ermee bedoelt.
- Zorg voor **vertaling, gebarentaal, ondertiteling**. Zo begrijpt iedereen waar het over gaat.

Even een **voorbeeld** uit het Gentse bestuursakkoord:

'Een ambitieus sociaal beleid vertrekt van een integrale en transversaal aanpak, want alleen samenwerking over alle beleidsdomeinen heen leidt tot resultaat. Er komt een stadsbrede strategie voor sociale stijging.'

Dat kan ook zo: ...

'In Gent zorgen we voor elkaar.

We laten niemand achter. Wie hulp nodig heeft, zal die krijgen.

Daarom zullen we goed samenwerken. Alle diensten met elkaar.

Zo zorgen we ervoor dat iedereen in Gent erop vooruit gaat.'

GEbruik BEELDEN

"Als ik het kan zien, kan ik het beter begrijpen ..."

'Een beeld zegt meer dan duizend woorden!' wordt al wel eens gezegd.

Maak je verhaal zo duidelijk mogelijk. Bijvoorbeeld door het te illustreren met **foto's, iconen, tekeningen, een schema, een filmpje** ...

Kies beelden die je verhaal **ondersteunen**, die het **samenvatten**, er **structuur** in aanbrengen, enz.. Belangrijk is dat de informatie er duidelijker door wordt en dat de aandacht verscherpt.

METHODIEK OP MAAT

"Ik vergader niet graag. Ik heb dat nog nooit gedaan .."

Mensen kunnen participeren op verschillende manieren. Je kan dus **variëren in aanpak** en organisatie.

Kies de meest gepaste vorm voor verschillende processen en om verschillende mensen in de samenleving te bevragen: digitaal, stembus, dialoogmomenten, enquête, adviesraad, enz..

We geloven wel dat een combinatie van mensen **individueel** aanspreken **én in groep** de meeste kansen biedt om mensen te betrekken ... Sommigen worden gestimuleerd en voelen zich best in een groepsmoment, anderen worden graag individueel benaderd.

Als een groep benaderd wordt, lijkt het ons ook best om de methodiek vooraf **met hen af te stemmen**. Hoe kunnen mensen rechtstreeks worden betrokken? Zo zou

je wel eens totaal onverwachte - 'creatieve' - werkvormen kunnen ontdekken, zoals een lied, een quiz, een muurschildering, enz..

Als je kiest voor **vertegenwoordiging**, zorg er dan voor dat de vertegenwoordigers rechtstreeks contact en overleg hebben met de andere betrokkenen.

Zorg voor **goede ervaringen** bij de mensen die participeren. En vraag ook naar hun **beleving en suggesties** over de methodieken die je inzet. Daar kan je heel wat van leren. We stellen voor om ook enkele kwaliteitscriteria te stellen en je initiatieven daarmee door te lichten.

Breng dialoog op gang via actieve, uitdagende werkvormen. Durf los te komen van de vergadertafel, gebruik foto's, films, toneel, ... Op die manier spreek je mensen op andere competenties aan dan de louter verbale.

Wij hebben goede ervaringen met participatie-momenten die goed begeleid werden. Daarbij was de methodiek belangrijk. Dat kan met:

- een **eenvoudige aanpak**, best ondersteund door **concrete activiteit**, bijvoorbeeld in de vorm van opdrachten: laat mensen zich duidelijk uitspreken, laat ze stemmen, verzamel ideeën, ...
- werken in **kleine groepen**, die begeleid worden en waarbij iemand verslag maakt, zo mogelijk op een creatieve manier
- regelmatige **pauzes**, waarin de organisatoren - politici en anderen - aanspreekbaar zijn

Mensen verwachten dat ze **beluisterd worden**. Dat hun ervaringen echt begrepen worden. En hun suggesties op z'n minst ernstig worden genomen.

Echte dialoog, echt gesprek is nodig. Zo krijgen alle betrokkenen meer **inzicht, betere voeling** met de kwestie en de nodige aanpak.

Want onbegrip maakt vaak **boos**, of **gefrustreerd** ...



*“Er zijn er die wel
luisteren. Maar
nog veel te weinig
...”*

Vertrouwen ligt aan het **begin en ook aan het einde** van onze burger ...

Het gaat over **wederzijds** vertrouwen tussen beleidsmakers en burgers.

Het mag duidelijk zijn dat verhogen van de participatie van burgers een leerproces wordt, zowel voor de burgers als voor de beleidsmakers. Zeker voor mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties is de uitdaging groot. Zij hebben goede ervaringen nodig met participatie. Daar hebben ze recht op.

Laten we alvast stellen dat die goede ervaringen **niet evident** zijn, er kan al gemakkelijk iets mislopen: mensen voelen zich niet altijd voldoende goed beluisterd of begrepen, ... ze zijn misschien niet tevreden met een antwoord dat gegeven wordt ... En dat tast het geloof in de participatie en in de organisatoren aan. Mogelijks worden slechte ervaringen met een persoon, een initiatief of een moment veralgemeend naar heel de organisatie of dienst die aan zet is.

Daartegenover staat dat **goede ervaringen** met participatie ook worden gedeeld. En zo kan ook het vertrouwen groeien.

Verzamel daarom ook steeds **feedback** op alle aspecten van participatie-initiatieven en bouw daarop verder.

CONTROLELIJST

VERDIEN VERTROUWEN

Ik werk aan vertrouwen

- Ik ga in **gesprek** met de betrokkenen.
- Ik ben **bereikbaar** en **begrijpbaar**.
- Ik ga **respectvol** om met gesprekspartners.
- Ik kom **afspraken** na.

Ik leef me in

- Ik ken de **ervaringen, zorgen en problemen** van de betrokkenen
- Ik bespreek met de betrokkenen hun **ideeën en oplossingen**.
- Ik **oordeel niet** over mijn gesprekspartners, ik stel me open.

Ik betrek iedereen

- Ik hou rekening met de **diversiteit** in de groep betrokkenen.
- Ik neem initiatieven om mensen te ontmoeten **die moeilijker bereikt worden**.
- Ik werk samen **met organisaties** (...) om moeilijker te bereiken mensen te kunnen betrekken.

BESLIS SAMEN MET IMPACT

Ik organiseer participatie rond belangrijke thema's

- Ik maak werk van de **sociale grondrechten**.
- Ik betrek de mensen rond hun **noden**, dingen die hen bezig houden.

Ik kies voor volwaardige participatie

- Ik betrek mensen ook bij de **besluitvorming**, ik stop niet bij inspraak.
- Er is voor de betrokkenen nog **ruimte om mee te beslissen**.
- Ik overtuig mijn **medewerkers/collega's** over beleidsparticipatie.

VAN VOORBEREIDING TOT TERUGKOPPELING

Ik voorzie tijd

- Ik heb participatie ingepland in het **beleidsproces**.
- Ik zorg dat de betrokkenen zich inhoudelijk kunnen **voorbereiden**. Er is **tijd** en **informatie**.

Ik zorg voor een duidelijk verloop

- Ik maak het **beleidsproces** voor de betrokkenen duidelijk. Iedereen kan zien hoe het **verloopt** en hoe de **opvolging** gebeurt.
- Ik zorg voor de **gepaste informatie** op alle scharniermomenten.

Ik nodig uitnodigend uit

- De uitnodiging is **herkenbaar** en **aantrekkelijk**.
- Ik gebruik **verschillende kanalen** om mensen uit te nodigen.
- Ik voorzie **verschillende momenten en manieren** om te participeren.
- De uitnodiging bevat **informatie** over het thema en over het proces.

AANPAK OP MAAT

Ik gebruik duidelijke taal en beelden

- Ik gebruik de **tips** voor **duidelijke taal** die iedereen begrijpt.
- Ik gebruik **beelden**, niet alleen woorden.

De methodiek is op maat

- Ik kies bewust aanpak, methodieken en materialen. Ik hou rekening met de **doelstelling** en de **deelnemers**.
- Ik betrek mensen zowel **individueel** als in **groep**.
- Ik heb **kwaliteitscriteria** om mijn participatieve aanpak door te lichten.
- Ik overleg met **ervaringsdeskundigen** over de aanpak en methodieken.
- Ik vraag **feedback** over de aanpak.

VERSTERK VERTROUWEN

- Ik verzamel **feedback** over alle aspecten van het participatie**proces**.
- Ik gebruik de **feedback** om mijn **aanpak** te verbeteren.
- Ik heb er zelf vertrouwen in dat dit een **goed voorbeeld** van participatie wordt.



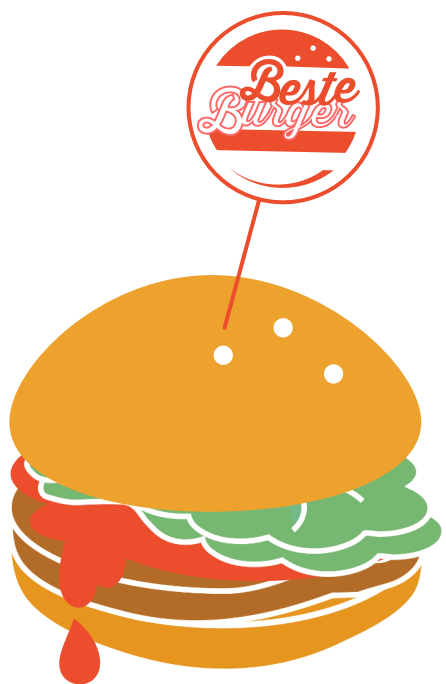
TOT SLOT

We gaan ervan uit dat de verschillende ingrediënten van onze Beste Burger bijdragen aan **kwaliteitsvoller beleid**. Beleid waar mensen in armoede meer vertrouwen in hebben. Vertrouwen dat op zijn beurt weer verdere participatie kan stimuleren.

Wij geloven in een **positief sneeuwbaaleffect**.

Wij, De Zuidpoort, stellen ons **alvast kandidaat** om de participatie - zoals wij ze zien - mee te helpen waarmaken. We zijn immers een vereniging waar armen het woord nemen!

Wij kunnen mensen met armoede-ervaring **samenbrengen**. We kunnen zaken **bespreken**, kunnen mensen **toeleiden**, kunnen ideeën en voorstellen **aftoetsen**, e.d.. Dat kan op een éénmalig moment (onze Werkgroep Megafoon) of in een traject met meerdere bijeenkomsten (onze themawerking).



MEER INFO

WEBSITE

Op www.dezuidpoortgent.be/besteburger vind je meer informatie over ons traject, een filmpje met getuigenissen, voorbeelden en tools.

VORMING

Wil je graag verdiepen in beleidsparticipatie zoals wij die zien? Bestel dan een vorming via www.dezuidpoortgent.be/vormingen of 09 245 09 05.

We delen ervaringen, brengen drempels in kaart en vinden samen oplossingen.

PODCAST 'WE ZIJN ER'

We zijn er... maar we zijn er nog niet.

Met deze podcast zetten we in op bewustmaking, een belangrijke stap richting actie en verandering. We weten uit ervaring dat er niet óver mensen in armoede moet gepraat worden, maar mét hen. Hier delen ze hun eigen ervaringen.

Daarnaast komen enkele gasten aan bod, zoals Radio Gaga-presentator Joris Hessels en psycholoog Paul Verhaeghe. Tot slot bespreken enkele partnerverenigingen hun rol in de strijd tegen armoede.

In elke aflevering staat een ander thema centraal. Hoe mensen in armoede belanden, het belang van gehoord worden, de stress die armoede met zich meebrengt, ... De diverse sprekers brengen vanuit hun perceptie elk een deel van het verhaal. De gesprekken worden telkens afgesloten met een creatieve noot, gemaakt door een bezoeker van De Zuidpoort.

www.wezijner.be



Recept voor beleidsparticipatie met álle burgers

‘Participatie aan beleid, daar streven we naar’, zegt De Zuidpoort. We zijn immers een **vereniging waar armen het woord nemen ...**

We vragen meer inspanningen om **mensen in armoedesituaties** bij beleid te betrekken. Want we worden **vaak vergeten** en dus niet gehoord.

*Vinden beleidsmakers deze participatie **belangrijk**? Besteden ze de nodige aandacht? Nemen ze gepaste initiatieven?* Deze vragen zouden we wel graag eens voorleggen.

Wij hebben er alvast zelf werk van gemaakt tijdens een intensieve **groepswerking** in De Zuidpoort.

We gingen op zoek naar de dingen die **het verschil kunnen maken**. Wat hebben mensen in een maatschappelijk kwetsbare situatie nodig om aan beleid te kunnen participeren?

Als resultaat hebben we nu heel wat aanbevelingen op een rijtje. We noemen die zelf ‘**de ingrediënten van een Beste Burger**’.



De Zuidpoort is een Gentse vereniging waar armen het woord nemen. Ze maakt mensen sterken om beleid en samenleving te beïnvloeden omtrent armoede. www.dezuidpoortgent.be