



## **PARTICIPATIE AAN HET LOKAAL SOCIAAL BELEID**

Peter Sels

*Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten*

---

*Het uitgangspunt van het decreet betreffende het Lokaal Sociaal Beleid is dat de effectiviteit van het huidige sociale dienst- en hulpverleningsaanbod moet stijgen. Op beleidsniveau kan dat via meer samenwerking, afstemming en coördinatie tussen de aanbodverstrekkers. Op niveau van de burger kan gewerkt worden aan het verhogen van de toegankelijkheid en doorzichtigheid van het aanbod enerzijds en aan het beter inspelen op behoeften en noden anderzijds. Op beide niveau's zijn een doordachte communicatie- en participatieaanpak onontbeerlijk. Bij aanvang van de opmaak van het lokaal sociaal beleidsplan is het belangrijk een visie te ontwikkelen over de participatie die men kan en wil voorzien voor burgers en actoren. In dit artikel willen we even stilstaan bij de huidige communicatie- en participatiepraktijk m.b.t. lokaal sociaal beleid en een aantal middelen aanreiken die nu reeds door lokale besturen gebruikt worden.*

### **1. INLEIDING**

Communicatie tussen gemeente, OCMW en actoren kan de samenwerking en afstemming bevorderen, wat op zijn beurt nodig is om te komen tot een duidelijk gestructureerd aanbod (en de communicatie daarvan) voor de burger. Een effectieve communicatie over het aanbod naar de burger toe verhoogt de toegankelijkheid. Communicatie over het beleid is een voorwaarde voor participatie. En participatie is de voorwaarde voor een gedragen beleid met aandacht voor de reële behoeften en noden. Een bijzondere aandacht dient bij dit alles uit te gaan naar de communicatie naar en participatie van de zwakkere burgers, of zoals de Raad van de Europese Unie het stelde:

*'dat personen die in een uitsluitingsituatie verkeren, worden betrokken bij en zich kunnen uitspreken over hun situatie, het beleid en de acties die voor hen worden ontwikkeld'*<sup>1</sup>

### **2. COMMUNICATIE OVER SOCIAAL BELEID EN SOCIALE DIENST- EN HULPVERLENING**

#### **2.1. Huidige praktijk**

---

<sup>1</sup> RAAD VAN DE EUROPESE UNIE, *Bestrijding van Armoede en sociale uitsluiting, vaststelling van passende doelstellingen*, november, 2000.

Uit vroeger VVSG-onderzoek<sup>2</sup> blijkt dat gemeenten en OCMW's verschillende communicatiemiddelen inzetten. Voor de algemene communicatie over het lokaal sociaal beleid maakt de gemeente voornamelijk gebruik van een gemeentelijk informatieblad (94% van de gemeenten) en in mindere mate van brochures (20%). Ook voordrachten (13%), open deurdagen (11%) en advertenties in commerciële infobladen worden ingezet. 55% van de OCMW's maakt gebruik van brochures en 39% van voordrachten. Maar ook opendeurdagen (27%), eigen infobladen (25%) en in mindere mate advertenties in commerciële infobladen (11%) worden gebruikt. In de rechtstreekse persoonlijke communicatie naar gebruikers toe, wordt vaak gebruik gemaakt van sociale kaarten. 35% van de gemeenten en 84% van de OCMW's gebruikt een zelf ontwikkelde of een andere sociale kaart.

Naast deze 'klassieke' papieren communicatiemiddelen zoals folders, brochures, welzijnsgidsen en gemeentebladen zijn er natuurlijk ook massa's besturen die communiceren over lokaal sociaal beleid via een gemeentelijke, OCMW- of gezamenlijke website. 93% van de gemeenten blijkt ondertussen over een website te beschikken.<sup>3</sup>

*Bepaalde besturen zoals **Genk** en **Antwerpen** stellen ook een vorm van sociale kaart on-line beschikbaar of er wordt gebruik gemaakt van infozuilen of schermen in de wachtzalen van de OCMW's om te communiceren over het aanbod.*

*De regionale TV wordt als kanaal aangewend in **Genk**, in **Heusden-Zolder** wordt een video gebruikt om werking en aanbod van OCMW toe te lichten.*

*In **Zomergem** gaat de schepen en de voorzitter van OCMW op stap om het beleid toe te lichten in verschillende buurten via 'buurtbabbels', in **Vilvoorde** stelt men het sociaal beleid voor aan adviesraden en wijkcomités tijdens een 'Sociaal Rendez-vous'. In **Maaseik** organiseert men een welzijnsbeurs.*

*Net als in **Genk** worden in **Zomergem** nieuwe inwoners via een busbezoek rondgeleid in de gemeente, ter kennismaking met de sociale voorzieningen. En uiteraard hechten vele gemeenten belang aan een goede bewegwijzering naar de sociale voorzieningen.*

*In **Alken** maakt men gebruik van gerichte mailings om een specifieke doelgroep aan te spreken of wordt er ook gewerkt met huisbezoeken.*

## 2.2. Communicatie op maat van de doelgroep

Wanneer we het hebben over communicatie-initiatieven m.b.t. lokaal sociaal beleid, hebben we het uiteraard over zeer verschillende dingen. Communicatie naar actoren verloopt anders dan communicatie naar burgers of specifieke doelgroepen. Vooral een effectieve communicatie realiseren over sociaal beleid en het sociale aanbod naar burgers en specifieke doelgroepen is vaak een uitdaging.

<sup>2</sup> VVSG, 'Het lokaal sociaal beleid onder de Loep', 26/04/2001.

<sup>3</sup> VVSG, 'Zes op tien voor communicatie', artikel in Lokaal nr. 7, 1-15 april 2004.

Gezien de samenleving divers is, moet de communicatie dat best ook zijn. Bepaalde groepen spreken letterlijk of figuurlijk een andere taal. Denk bv. aan kinderen, jongeren, bejaarden, gehandicapten, armen en allochtonen. De communicatie moet dus best afgestemd worden op de verschillende doelgroepen. 'Doelgroep' deskundigen en mensen uit de doelgroep zelf kennen deze 'taal' vaak beter dan de communicatiedeskundige en kunnen dan ook best betrokken worden bij de totstandkoming van de communicatie. Jeugdconsulenten hebben bijvoorbeeld vaak een specifieke kennis m.b.t. de communicatie naar kinderen en jongeren.

*In Gent en Oostende besteedde men specifieke aandacht aan de verstaanbaarheid van de brochures over het sociaal aanbod. Men deed dit door de brochures te laten evalueren in samenwerking met een vereniging waar armen het woord nemen. Op basis van hun bemerkingen werd de communicatie aangepast.*

Communicatie is meer dan taal. Uiteraard moet de boodschap qua vorm en inhoud aangepast worden aan de doelgroep, maar ook bij de keuze van communicatiekanalen en -boodschappers is de doelgroep van belang.

*Vb. Een aantal concrete tips m.b.t. communicatie naar minderheden:*

- *Pas het taalgebruik aan*
- *Maak meer gebruik van interpersoonlijke communicatie en vindplaatsgericht werken (bestaande infokanalen worden minder gehanteerd door deze doelgroep)*
- *Gebruik meerdere, aangepaste mediakanalen*
- *Werk samen met gezagsdragers en sleutelfiguren uit de gemeenschap voor de verspreiding van een boodschap of media*
- *Werk eventueel medewerkers aan uit de doelgroep*
- *Werk met aangepast beeldmateriaal en slogans*
- *Voorzie pretests met de doelgroep bij uitgebreide campagnes*
- *Werk aan interne interculturalisering (verhogen van kennis en inzicht over andere culturen bij de ambtenaren)*
- *Maak de reguliere communicatiecampagnes intercultureel*

Zowel het lokale opbouwwerk als de federaties van migrantenverenigingen, de integratiedienst of het integratiecentrum hebben vaak een bijzondere expertise opgebouwd inzake communicatie naar de doelgroep van minderheden.

### **2.3. Communicatie vanuit burgerperspectief**

De ondoorzichtigheid van het dienst- en hulpverleningsaanbod is vaak te wijten aan het feit dat veel dienstverlening die, in de ogen van de burger logisch samen hoort, verspreid zit bij verschillende besturen, organisaties of diensten. Deze zetten meestal allen hun eigen communicatiemiddelen in om apart te communiceren over hun eigen aanbod. Uiteraard zou een logische en coherente taakverdeling tussen al deze aanbieders een oplossing zijn. Dit is echter niet altijd evident. Ook een geïntegreerd loket is niet altijd en m.b.t. het volledige aanbod onmiddellijk haalbaar. Via een **strategische, gecoördineerde en geïntegreerde communicatie** inzake de sociale hulp- en dienstverlening kan de duidelijkheid voor de burger alvast sterk verhoogd worden.

Met 'strategisch' bedoelen we dat de communicatie gepland wordt, na een analyse van welke doelgroepen moeten bereikt worden via welke kanalen en met welke boodschap (over welk aanbod).

Met 'gecoördineerd en geïntegreerd' bedoelen we dat de communicatie over de hulp- en dienstverlening in de gemeente (van gemeente, OCMW en particuliere organisaties) gezamenlijk wordt gepland en gebundeld en via dezelfde kanalen kan verlopen. De burger is immers meestal niet geïnteresseerd in wie welk aanbod organiseert of communiceert. Hij/zij wil wel weten welk aanbod beschikbaar is in zijn buurt.

*Vb. Voor de bejaarde is een folder over 'dienstverlening aan senioren', die al het aanbod van Gemeente, OCMW en derden bevat, handiger dan meerdere folders van OCMW, Gemeente en derden waarin het gehele aanbod per organisator wordt opgesomd. Om dan het totale aanbod voor senioren terug te vinden moet de betrokkene dit vanuit meerdere folders bij elkaar sprokkelen.*

Veel communicatie van lokale besturen over dienstverlening geeft nog steeds voornamelijk antwoord op de vraag: 'Wie doet wat bij ons?' terwijl de burger voornamelijk geïnteresseerd is in 'Waar vind ik wat ik nu nodig heb?'. Klassiek zijn de voorbeelden van folders, infogidsen en websites die informatie geven over wat er allemaal in een bepaalde dienst of bij een bepaalde organisatie of bestuur te vinden is aan hulp- en dienstverlening. De inhoudstabel of het menu bestaat dan vaak uit de verschillende diensten van de gemeente of het OCMW. In de gemeentelijke informatiegids zal bv. bij het hoofdstuk over de dienst werkgelegenheid staan dat je er terecht kan voor meer informatie over een tewerkstelling in PWA-statuut. In het hoofdstuk over het OCMW zal je misschien terugvinden dat er ook daar een dienst tewerkstelling is die mensen kan tewerkstellen in het kader van artikel 60§7. Dit is een antwoord op de vraag: 'Wie doet wat bij ons?'.

Voor iemand die op zoek is naar informatie over werk is het echter in eerste instantie niet relevant wat waar door wie wordt aangeboden. Het zou in die zin beter zijn om de informatie te ordenen rond het thema 'werk' en daaronder de verschillende aspecten (werkloosheid, werk zoeken, kinderopvang?, opleiding? ...) op te nemen die voor de burger in dat kader van belang zijn. In laatste instantie kunnen dan de organisaties of diensten (ook particuliere) worden opgegeven die voor een zeer specifieke dienstverlening verantwoordelijk zijn. Dit is een antwoord op de vraag: 'Waar vind ik wat ik nu nodig heb? (ongeacht wie het doet)'.

*Op de website van de stad **Wevelgem** (<http://www.wevelgem.be>) wordt informatie aangeboden vanuit de twee perspectieven: het perspectief van de stadsdiensten en het perspectief van de inwoners.*

*Op de website van de Stad **Mechelen** ([www.mechelen.be](http://www.mechelen.be)) kan je informatie zoeken over de verschillende stadsdiensten, maar ook volgens thema's die geordend zijn in een 'levensweg' (geboorte, jeugd, huwelijk, werk, ...).*

*Het lokaal bestuur van **Lier** ([www.lier.be](http://www.lier.be)) koos ervoor om informatie zowel te ordenen via trefwoorden, thema's als via een levenscyclus. Zowel dienstverlening van stad, OCMW als derden komt daarbij aan bod.*

Niet alleen in massacommunicatie is het belangrijk van te vertrekken van het perspectief van de burger. Dit geldt evenzeer voor persoonlijke en groepscommunicatie.

*Wanneer er bv. een informatieavond georganiseerd wordt over de dienstverlening aan senioren door het OCMW, zou het interessant zijn om ook informatie aan te bieden over de verwante dienstverlening van de stad en van particuliere instellingen en organisaties. De burger is immers in eerste instantie niet geïnteresseerd of de initiatiefnemer van een bepaald aanbod publiek of privaat is, wel welk aanbod er is voor hem in zijn buurt.*

Het spreekt voor zich dat het doordrijven van dit principe voor alle communicatie-initiatieven over de sociale dienstverlening, veel samenwerking en afstemming vereist en dus ook structurele communicatie tussen en beleidsparticipatie van alle actoren-aanbieders.

### 3. PARTICIPATIE VAN ACTOREN AAN HET LOKAAL SOCIAAL BELEID

Zonder het betrekken van andere actoren die een aanbod hebben inzake sociaal beleid in de gemeente, kan het lokaal bestuur onvoldoende werk maken van de benodigde afstemming en coördinatie. Om de participatie van deze groep aan het beleid vorm te geven, voorzien vele lokale besturen reeds langer in de nodige organen.

In 33% van de gemeenten was één of andere vorm van lokaal welzijnsoverleg actief in 2001<sup>4</sup>. Het al dan niet aanwezig zijn van een dergelijk overleg is afhankelijk van de grootte van de gemeente. Daar waar in kleine gemeenten<sup>5</sup> slechts 23% beschikt over een overleg, is dat in de grotere gemeenten<sup>6</sup> 41%. 77% van de gemeenten met meer dan 50.000 inwoners heeft een overleg. Het lokaal welzijnsoverleg blijkt ook verschillend uitgebouwd naargelang de provincie. Terwijl 51% van de Oost-Vlaamse gemeenten over een welzijnsoverleg beschikt, is dat in Limburg 37%, Antwerpen 35% en in West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant slechts 26% en 22%. Het voorzitterschap was in bijna de helft van de gevallen in handen van het OCMW. In de andere helft van de gevallen waren derden voorzitter en in mindere mate de gemeente. Het secretariaat werd in de helft van de gevallen waargenomen door het OCMW.

De raden en platformen die gebruikt worden als sturings- en overlegorgaan voor het lokaal sociaal beleid nemen in de praktijk verschillende vormen en namen aan. In vele gevallen groeiden deze organen uit de vroegere SIF-stuurgroep en krijgen ze nu een nieuwe, formele opdracht. De meeste raden of stuurgroepen omvatten vertegenwoordigers van sociale diensten van OCMW en gemeente, mandatarissen, vertegenwoordigers van adviesraden en van particuliere welzijnsorganisaties en soms ook geïnteresseerde burgers en ervaringsdeskundigen.

*In Oosterzele is de Gezins- en welzijnsraad bevoegd voor het lokaal sociaal beleid. In Sint-Lievens-Houtem en Lokeren de Stedelijke Welzijnsraad.*

*Sommige raden, zoals de welzijnsraad te Lokeren en het Welzijnsplatform te Kruibeke voorzien ook een plaats voor het Regionaal Welzijnsoverleg.*

<sup>4</sup> VVSG, 'Het lokaal sociaal beleid onder de Loep', 26/04/2001.

<sup>5</sup> Gemeenten met minder dan 15.000 inwoners

<sup>6</sup> Gemeenten met tussen de 15.000 en de 50.000 inwoners

*In **Kruike** voorziet men naast de klassieke vertegenwoordigers ook plaats voor 'niet-professionelen' die actief zijn in het ruime sociale werkveld zoals bv. de pastoor en de schooldirecteur. Het Kruike Welzijnsplatform is een informeel ontmoetingsforum, georganiseerd en gecoördineerd door de sociale dienst van het OCMW, waar veldwerkers elkaars aanbod kunnen leren kennen en kunnen nagaan welke samenwerking mogelijk is.*

*De Stedelijke Welzijnsraad te **Lokeren** is samengesteld uit vertegenwoordigers van de bestaande sectorale adviesraden en overlegstructuren. Dit moet leiden tot meer afgestemde besluitvorming inzake welzijn.*

***Roeselare** werkt met een Stedelijk Welzijnsoverleg dat vertrekt vanuit een integrale benadering en dat is ingedeeld volgens thematische clusters zoals wonen, arbeid, gezin, vrijetijd, gezondheid, enz. Naast vertegenwoordigers uit de clusters werden ook vertegenwoordigers van verenigingen waar armen het woord nemen, opgenomen. Uit het stedelijk welzijnsoverleg werd een stuurgroep samengesteld die vervolgens werk maakt van visieontwikkeling, een subsidiereglement en de voorbereiding van het Lokaal Sociaal Beleidsplan.*

*In **Harelbeke** vormde men het SIF om tot LIF (Lokaal Impulsfonds) en de SIF-stuurgroep werd achtereenvolgens SIF-stuurgroep en stuurgroep Lokaal Sociaal beleid.*

*In **Herk-de-Stad** wordt gewerkt via de bestaande lokale adviesraden (senioren-, sport-, cultuur-, jeugd-, gehandicapten-, ...).*

*De stad **Vilvoorde** bouwt een netwerkstructuur uit tussen burgers, sociale organisaties en de overheid om samen een sociaal beleidsplan op te maken. Burgers worden via wijkcomité's betrokken in de netwerkstructuur van sociale organisaties.*

## **4. PARTICIPATIE VAN BURGERS EN SPECIFIEKE DOELGROEPEN**

### **4.1. De huidige praktijk**

Goed beleid wordt vaak zonder veel moeite gelijk gesteld met interactief beleid. De algemene veronderstelling die aan de basis hiervan ligt, is dat de huidige representativiteit van het beleid onvoldoende is en dat besturen onvoldoende op de hoogte zijn van de wensen en noden van de bevolking. Uit onderzoek blijkt dat de meerderheid van de lokale besturen participatie organiseert.

Meer dan 70% van de Vlaamse steden en gemeenten bevraagt inwoners over beleidsbeslissingen. 42% doet dat regelmatig tot continu, 39% af en toe en 19% zelden. 66% van de besturen organiseert bewonersvergaderingen en 28% houdt soms enquêtes.<sup>7</sup> Alomtegenwoordig zijn uiteraard ook de adviesraden. Toch leiden deze en andere participatiemethoden en organen zoals we ze kennen niet altijd tot een meer gedragen of kwalitatief beleid. Een aantal valkuilen verhinderen dit. Bovendien is niet in alle gevallen dezelfde mate van interactiviteit en participatie gewenst, noodzakelijk en mogelijk. Alvorens als lokaal bestuur een participatief proces op te zetten en burgers te vragen hieraan deel te nemen is het raadzaam om na te gaan aan welke behoeften men hiermee wil tegemoetkomen. Gaat het om een behoefte aan kennis van het bestuur? Welke kennis is er al aanwezig? In hoeverre zijn de data uit vorige onderzoeken of bevestigingen nog bruikbaar? Komt de vraag tot inspraak van de burgers? Wie zijn de belanghebbenden met betrekking tot dit thema? Is er sprake van een bijzondere betrokkenheid van burgers? Is er nood aan een éénmalige inspraak op dit vlak of is het een thema dat een permanente interactie met de bevolking vereist? Vele vragen te beantwoorden.

#### **4.2. Ter verbetering van effectiviteit van sociale dienstverlening en sociale hulpverlening**

Een eerste soort behoefte van waaruit participatie wordt opgezet is een behoefte aan informatie vanwege het lokaal bestuur. Het uitgangspunt hierbij is dat door meer kennis over de doelgroep van sociale dienstverlening en hulpverlening, meer kennis over zijn behoeften en noden, de kwaliteit van het aanbod kan verhoogd worden.

In de dagdagelijkse hulpverleningspraktijk is communicatie met en participatie van de cliënt, de burger een evidente noodzaak. Een aantal methodieken uit de sociale hulpverlening zoals 'maatwerk' en 'empowerment' getuigen daar op zeer expliciete wijze van. Het uitgangspunt hierbij is dat de hulpverlening maar effectief en duurzaam kan zijn indien zij op maat georganiseerd is en indien er de nodige betrokkenheid is van de cliënt.

Meer en meer worden burgers (als verbruikers van sociale dienstverlening en de communicatie erover) betrokken bij de verbetering van de sociale dienst- en hulpverlening. Dit gebeurt via interviews, bevestigingen, behoefteonderzoeken, klachten- en ombudsprocedures, tevredenheidsmetingen, evaluaties of via actieve participatie in werkgroepen. Het uitgangspunt daarbij is meestal dat de gebruikers van de dienstverlening, vanuit hun ervaringen, over een specifieke kennis of expertise beschikken die de reeds aanwezige kennis bij sociaal werkers en beleidsmedewerkers (praktijkkennis en academische kennis) kan verrijken. De resultaten worden gebruikt voor de bijsturing van het aanbod of de communicatie over dat aanbod. De participanten vormen in dit soort van participatie-aanpak het object van onderzoek. Men is geïnteresseerd in hun gedrag en opvattingen en vraagt een vaak gesloten advies over een duidelijk afgebakend onderwerp.

*In Spiere-Helkijn werd in samenwerking met RISO een behoeftepeiling opgezet om bij de bewoners van een bepaalde wijk te peilen naar een aantal probleemvelden betreffende het wonen in de wijk. In een latere fase werden bewoners ook betrokken bij het nadenken over mogelijke oplossingen voor de knelpunten. In de straten waar concrete ingrepen gepland werden, werd een enquête verspreid waarin de bewoners gevraagd werd naar hun mening over de geplande veranderingen. Dit laatste is een voorbeeld*

<sup>7</sup> VVSG, 'Zes op tien voor communicatie', artikel in Lokaal nr. 7, 1-15 april 2004.

*van een zeer concrete, gesloten vraag om advies.*

*In Halle werd in functie van de uitbouw van een lokaal dienstencentrum een seniorenbehoefteonderzoek georganiseerd.*

*In Gent werd een uitgebreid klanttevredenheids- en behoeftenonderzoek opgezet met het oog op de optimalisering van de dienstverlening van de Dienst Sociale Zaken en Huisvesting van de stad Gent en van het OCMW. Op basis van de resultaten van het onderzoek zal een implementatieplan worden opgemaakt waarin verbeteracties met betrekking tot bekendmaking van het aanbod en de tevredenheid en de behoeften van de klant zullen worden opgenomen.*

Meer achtergrondinformatie en een praktische handleiding voor het opzetten van tevredenheidsmetingen, klachtenregistratie en enquêtes vind je in ‘Tevredenheid over lokale dienstverlening gemeten, een handleiding’<sup>8</sup>.

Ook specifieke doelgroepen worden vaak betrokken bij de evaluatie van concrete beleidsproducten. Het gaat daarbij vaak om een duidelijk afgebakende inspraakformule waarbij aan vertegenwoordigers van de doelgroep gevraagd wordt om een beleidsproduct (bv. een folder) of een specifiek aanbod te beoordelen of waarbij gepeild wordt naar leemtes in het huidige beleid via een behoeftenonderzoek.

*In Turnhout werkt het OCMW in teams samen met vertegenwoordigers van verenigingen waar armen het woord nemen om verschillende aspecten van de sociale dienst te evalueren en bij te sturen. Armen geven hun mening bv. over de intakeprocedure bij het OCMW, verbouwingen die gepland worden, de klachtenprocedure of een onthaalbrochure.*

### **4.3. Participatie in functie van een meer gedragen beleid**

Naast participatie van burgers in de hulpverlening en aan verbeteracties m.b.t. de concrete sociale dienstverlening, worden burgers en specifieke doelgroepen ook vaak betrokken bij de voorbereiding, uitvoering of beoordeling van het lokaal sociaal beleid. Daar waar bij participatie in functie van een verhoogde effectiviteit mensen vooral worden benaderd in hun cliëntrol, worden ze bij participatie in functie van een gedragen beleid benaderd in hun rol van burger.<sup>9</sup>

Het betrekken van burgers gebeurt dus enerzijds omwille van hun expertise als gebruikers of ervaringsdeskundigen m.b.t. een bepaalde problematiek, anderzijds wordt hun deelname ook gezien als garantie om te komen tot een meer gedragen beleid. Via een rechtstreekse participatie van de burger wil men, complementair aan de mechanismen van de vertegenwoordigende democratie, kanalen voorzien om het lokaal sociaal beleid meer gedragen te maken. Vaak komt men hiermee tegemoet aan behoeften aan inspraak van

---

<sup>8</sup> <http://aps.vlaanderen.be/statistiek/nieuws/besturen/tevredenheidgemeten.pdf>

<sup>9</sup> Meer info over de spanning tussen de cliëntrol en de burgerrol vindt u in: G.VAN DER LAAN, ‘Vraagsturing, professionaliteit en burgerschap’, in Sociale Interventie 2002/2, pag. 44-51.  
<http://www.fontys.nl/b/439/Bijlage/94/2002GeertVraagsturing.pdf>

burgers en kan men er de slagkracht van het beleid mee verhogen. Veel hangt echter af van de wijze waarop en de omstandigheden waaronder participatie wordt opgezet.

#### 4.3.1. *Belang en betrokkenheid*

Het is belangrijk om van bij het begin na te gaan wie waarom dient te participeren. Je kan burgers niet dwingen te participeren aan het beleid en dat impliceert dat zij dit enkel zullen doen als zij er een belang bij hebben en dit ook als dusdanig ervaren. Zij moeten zich dus ook betrokken voelen bij het thema. Alleen dan zal de nodige motivatie aanwezig zijn. Met betrekking tot elk thema dient dus te worden nagegaan wie de belanghebbenden zijn, of zij zich betrokken voelen en hoe zij betrokken kunnen worden. Sommige doelgroepen dreigen overbevraagd te worden. Daarom is het raadzaam om de doelgroepen zelf ook te laten aangeven in hoeverre zij het nodig achten om gehoord te worden over een bepaald thema. Concreet zal men er ook moeten op toezien dat men komt tot een representatieve samenstelling van de participatieve organen of tot een representatieve bevraging. Voorafgaand aan de eigenlijke samenstelling van een bepaald orgaan of aan de start van de participatie, zullen vaak ook mobiliserende acties worden opgezet, al dan niet gericht naar specifieke doelgroepen. Soms zal de interesse of motivatie in het begin van een participatief proces vrij laag zijn, gezien inhoud of einddoel nog vaag of abstract zijn. Hieraan kan voorkomen worden door te vertrekken vanuit een discussienota of een aantal concrete voorstellen van de overheid.

Een aantal tips m.b.t. de afbakening van de participanten:

- *Inventariseer wie de belanghebbenden zijn.*
- *Ga na in hoeverre er betrokkenheid is m.b.t. het thema.*
- *Heb oog voor representativiteit.*
- *Ga na in hoeverre mobiliserende acties en communicatie moeten opgezet worden.*

#### 4.3.2. *Duidelijk kader en perspectief*

Opdat een participatief proces niet zou leiden tot frustratie of gewoonweg zou mislukken is het een noodzaak om op voorhand duidelijk aan te geven wat de uiteindelijke bedoeling is.

##### *Voorbeelden*

- *Deze enquête dient om de behoeften in kaart te brengen van .... We zullen deze gegevens gebruiken om ons te inspireren, ....*
- *De bedoeling van deze werkgroep..., adviesraad, hoorzitting is....*

Indien er geen duidelijk kader geschetst wordt, worden vaak verkeerde, onrealistische verwachtingen gecreëerd. Wanneer deze verwachtingen dan uiteindelijk niet worden ingelost, is het logisch dat de betrokkenen achterblijven met een gevoel van frustratie. Die frustratie zal bij de participerende burgers de vorm aannemen van ongenoegen omdat men onvoldoende rekening hield met hun advies en/of dat hun inspanningen tot niets dienden. Maar ook het organiserende bestuur blijft soms met een kater achter in de zin dat men het ongenoegen niet begrijpt aangezien de burgers toch gehoord werden of omdat men een hogere kwaliteit van adviezen verwachtte. Tevredenheid is gelijk aan het aanbod (de dienstverlening, het beleid...) gedeeld door de verwachtingen daarover. Bevragingen en participatieve methoden zonder duidelijk kader kunnen de verwachtingen over het toekomstige beleid of aanbod de hoogte instuwen. Indien dit beleid of aanbod vervolgens objectief weinig verbetert, daalt de tevredenheid.

Een aantal tips m.b.t. het kader:

- *Inventariseer wie deelneemt vanuit welke positie.*
- *Geef aan waarover burgers zich kunnen uitspreken.*
- *Inventariseer de inhoudelijke en financiële krijtlijnen waarbinnen het advies moet geformuleerd worden of waarbinnen de participatie kan plaatsgrijpen.*
- *Geef aan wat de timing is.*
- *Maak duidelijk wie wanneer de uiteindelijke beslissing zal nemen en welke plaats het advies daarin zal innemen.*
- *Geef aan tegen wanneer de participanten resultaten verwachten.*
- *Zorg ervoor dat je ook altijd terugkoppelt wat er uiteindelijk met de inbreng gebeurd is en wat het resultaat is van het proces (ook al is dit niet het vooropgestelde of meest gewenste).*

#### 4.3.3. *Spelregels en ondersteuning*

Aansluitend bij dit kader, worden ook best vooraf een aantal afspraken gemaakt over de wijze van communicatie tussen de participanten en het lokaal bestuur. Ook meer praktische en organisatorische afspraken met betrekking tot de logistieke, personele en financiële ondersteuning die het lokale bestuur wil bieden aan participatieve organen, worden op voorhand duidelijk gemaakt.

Voorbeelden:

- *Bij een bevraging: ‘wij zullen de resultaten van deze enquête bekendmaken op... en u kan een exemplaar van het rapport bekomen bij...’*
- *Bij een adviesraad: allerlei afspraken over vorm en timing van de aanlevering van informatie, afspraken over de communicatie tussen raad en bestuur in het algemeen.*

#### 4.3.4. *Adviesraden*

Lokale besturen maakten en maken nog steeds gebruik van adviesraden om de participatie van burgers en actoren te verzekeren m.b.t. thema's die verband houden met het lokaal sociaal beleid. Jeugd-, sport- en cultuurraden vinden we in meer dan 70% van de gemeenten terug. Bijna 60% van de gemeenten beschikt over een seniorenraad en ongeveer 15% van de gemeenten beschikt over een mindervalidenraad. Ook een gezinsraad vinden we in 14% van de gemeenten terug.<sup>10</sup>

Uiteraard gelden de algemene opmerkingen m.b.t. participatie ook voor adviesraden. Adviesraden kunnen een belangrijke rol spelen m.b.t. inspraak in het lokaal sociaal beleid, toch zijn er een aantal specifieke knelpunten. Adviesraden zijn niet altijd representatief. Deelname aan een adviesraad vereist vaak een heleboel kennis, vaardigheden en attitudes waarover lager geschoolden en armen vaak niet beschikken. Zo dreigen vele adviesraden uitsluitend bevolkt te worden door hoger opgeleiden uit de middenklasse. Vanuit de invalshoek van sociaal beleid is het belangrijk om na te gaan of ook minderheden en specifieke doelgroepen vertegenwoordigd zijn, of dit haalbaar is en/of er andere mogelijkheden zijn om hen te laten participeren. Adviesradenwerk wordt vaak ook werk van ‘specialisten’ die na verloop van tijd ook specialistentaal gaan spreken. De dossiers zijn vaak zo technisch en moeilijk dat alleen een beperkt aantal mensen hierin mee kan. Vaak zijn dit steeds dezelfde mensen die vanuit het verenigingswerk al vertrouwd zijn met dit soort werk. De voeling met de achterban kan na verloop van tijd afnemen.

Een aantal tips bij het werken met adviesraden:

<sup>10</sup> VVSG, ‘Het lokaal sociaal beleid onder de Loep’, 26/04/2001.

- *Zorg voor voldoende ondersteuning en begeleiding zodat de eisen aan de deelnemers niet onnodig hoog gesteld moeten worden.*
- *Streef naar een representatieve samenstelling, zorg ervoor dat niet alleen vertegenwoordigers van verenigingen en organisaties deelnemen.*
- *Voorzie regelmatige terugkoppeling naar de bevolking of doelgroep die de raad vertegenwoordigt.*
- *Combineer deze inspraakvorm met andere methoden.*

#### **4.4. Beleidsparticipatie van specifieke doelgroepen**

Het Lokaal Sociaal Beleid moet het minderhedenbeleid en uiteraard ook het beleid naar kansarmen omvatten. Sociaal beleid belangt ook kinderen en jongeren en senioren aan. Zij zijn dus belanghebbend en zouden dus logischerwijze ook bij de totstandkoming en uitvoering van dat beleid moeten betrokken worden. Vaak zijn de formele categoriale kanalen (jeugdraad, seniorenraad, minderhedenraad) onvoldoende om participatie van deze doelgroepen te garanderen. Via aanpassingen aan deze kanalen of via aanvulling met andere kanalen kan de participatie van deze groepen verbeterd worden.

*In Antwerpen bereidden opbouwwerkers en buurtwerkers vaak vergaderingen van het wijkoverleg op voorhand voor met lager geschoolden, zodat ook zij over voldoende informatie beschikten en zodat ook hun inbreng als een volwaardige inbreng op het overleg aan bod kon komen.*

##### *4.4.1. Minderheden*

De omschrijving en afbakening van bepaalde groepen van minderheden is als eerste stap in het opzetten van participatie met minderheden, geen evidentie.

*Denk hierbij aan het dilemma van het hanteren van de categorie allochtonen (iedereen van niet-Belgische afkomst), vreemdelingen (niet-Belgen) of niet-EU-burgers wanneer we spreken over ‘migranten’.*

Bovendien moet steeds nagegaan worden of het wel relevant is om deze doelgroepen expliciet en als aparte doelgroepen te betrekken bij een bepaald beleidsvormingsproces. Afhankelijk van het thema zijn misschien andere afbakeningscriteria relevanter. (bv. armoede, achterstelling, niet-Nederlandstaligen)

Het is eveneens belangrijk om inzake sociaal beleid een structurele band op te bouwen met (vertegenwoordigers van) minderheden. Een permanente interactie zal trouwens veel effectievere communicatie en participatie mogelijk maken. In die interactie zullen interpersoonlijke communicatie, het werken via sleutelfiguren en vindplaatsgericht werken vaak succesvoller zijn dan het werken via de traditionele, formele kanalen.

Het Vlaams Minderhedencentrum raadt lokale besturen als mogelijkheid aan om een communicatie- en participatieparagraaf op te nemen in de regelgeving en daarna ook effectief de nodige expertise inzake communicatie en participatie met minderheden op te bouwen. Dit is een intentieverklaring waarbij men zich als bestuur voorneemt ook m.b.t. lokaal sociaal beleid de nodige inspanningen zal doen om ook traditioneel moeilijk bereikbare doelgroepen te bereiken en te betrekken.

*In Lier werkte men een participatieparagraaf uit waarbij voor elk nieuw beleidsproject wordt nagegaan hoe en wie wordt betrokken in een participatieproces*

*dat hierop betrekking heeft.*

Lokale besturen die nu reeds een minderhedenbeleidsplan opmaken en in aanmerking willen komen voor subsidiëring in het kader van het decreet inzake het Vlaams beleid t.a.v. etnisch culturele minderheden, zijn nu reeds verantwoordelijk voor het betrekken van doelgroepen bij dit beleid en moeten de participatie van die doelgroepen organiseren.

#### *4.4.2. Armen*

Verschillende lokale besturen kiezen ervoor om structureel samen te werken met verenigingen waar armen het woord nemen. Zulke verenigingen kunnen mensen die in armoede leven samenbrengen en actief bij het lokaal sociaal beleid betrekken. Zij hebben tot doel om armen het woord te geven, te werken aan emancipatie van armen, te werken aan maatschappelijke structuren en vormingsactiviteiten en dialoog te organiseren.

*In Lint sloot het OCMW een overeenkomst af met een dergelijke vereniging in wording waarbij het zich engageert de vereniging logistiek te ondersteunen en om te werken aan een actief partnerschap zodat armen in Lint deelgenoot worden van het sociaal beleid en medeproducent van sociale dienstverlening.*

*In Turnhout is er permanent overleg tussen de doelgroep van sociaal beleid en het lokaal bestuur. Vier verenigingen waar armen het woord nemen werken er intensief samen. Er wordt gewerkt rond zeer concrete thema's en ook de OCMW-dienstverlening wordt besproken, geëvalueerd en bijgestuurd.*

Met betrekking tot communicatie met en inspraak van armen is er veel deskundigheid opgebouwd binnen het OCMW en binnen sommige stedelijke welzijnsdiensten maar ook bij het opbouwwerk, bij verenigingen waar armen het woord nemen, bij het Vlaams Netwerk Armoedebestrijding en bij het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.

Het uitgangspunt met betrekking tot inspraak van mensen in armoede is de 'dialoog'. Men ziet participatie vooral onder de vorm van een dialoog tussen personen die over kennis van verschillende aard en oorsprong beschikken. Zo hebben mensen in armoede voornamelijk kennis uit ervaring met de problematiek terwijl beleidsmedewerkers en hulpverleners vooral academische en praktijkkennis zullen hebben. De uitwisseling en het vergelijken van die kennis moet uiteindelijk leiden tot nieuwe, meer volledige kennis.

Een aantal algemene aandachtspunten bij participatie met mensen in armoede

- *Gebruik meerdere, informele laagdrempelige kanalen en activiteiten om tot input te komen.*
- *Trek de nodige tijd uit voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie, werken aan participatie van mensen in armoede is werken op langere termijn.*
- *Voorzie voldoende informatie.*
- *Zorg voor aangepast taalgebruik en communicatie.*
- *Maak van bij het begin duidelijk wat de bedoeling is.*
- *Pas het tempo van het participatieproces aan en laat ruimte voor persoonlijke ervaringen.*
- *Zorg voor evenwicht tussen taakgerichtheid en groepsgerichtheid.*
- *Erken de inbreng.*

#### 4.4.3. Senioren

Uit cijfers van het Ouderen Overlegcomité blijkt dat er in 2000 in 208 Vlaamse gemeenten een seniorenraad actief was. De reële participatiegraad binnen seniorenadviesraden blijft echter vaak laag. En ook m.b.t. deze adviesraden bestaan dezelfde knelpunten als m.b.t. de adviesraden in het algemeen die we reeds eerder formuleerden (representativiteit, draagvlak). Het nieuwe decreet voor ouderenparticipatie dat in aantocht is, voorziet subsidies voor gemeenten die een ouderenadviesraad hebben of oprichten en een lokaal ouderenbeleidsplan opmaken (als onderdeel van het lokaal sociaal beleidsplan). Naast een aantal andere voorwaarden is het belangrijk dat in het ouderenbeleidsplan expliciet moet worden opgenomen:

- welke participatie-initiatieven voorzien worden,
- hoe de deelname van ouderen aan andere adviesraden zal gestimuleerd worden,
- de inspraakprocedures tussen lokaal bestuur en ouderen, instellingen en initiatieven en adviesraden, vastgelegd in een samenwerkingsprotocol dat wordt goedgekeurd door de gemeenteraad.

Hiermee worden lokale besturen dus gestimuleerd om naast het werken met adviesraden ook andere participatie-initiatieven voor senioren te ontwikkelen. Uiteraard worden nu reeds allerlei participatieve acties opgezet.

*De stad **Mortsel** richtte begin 2003 een stuurgroep op met vertegenwoordigers van stad, OCMW, senioren- en gezinsraad en oudere bewoners, die werkt aan de opmaak van een seniorenbeleidsplan. Voor elk van de thema's die in het plan aan bod komen, wordt een werkgroep opgericht. Senioren worden opgeroepen om deel te nemen aan één van deze werkgroepen die hun plannen zullen presenteren aan de gehele seniorenbevolking op een seniorencongres. Tegelijkertijd wordt het congres aangewend om een heleboel diensten voor te stellen aan de seniorenbevolking.*

*In **Harelbeke** organiseert men een ouderenbeleidsdenkdag om de problematiek van de vergrijzing op de maatschappelijke agenda te brengen en om de krachtlijnen voor een toekomstgericht ouderenbeleid, die ontwikkeld werden door de stuurgroep lokaal sociaal beleid, te toetsen aan de beleidsverantwoordelijken, de particuliere welzijnsinitiatieven en de betrokken burgers.*

#### 4.4.4. Kinderen en jongeren

Uiteraard zijn ook kinderen en jongeren belanghebbenden en betrokken bij lokaal sociaal beleid. Zij kunnen het beleid nog niet beoordelen via het stemrecht maar ondergaan er wel de gevolgen van. Kinderen en jongeren zijn consument en doelgroep van allerlei vormen van sociale hulp- en dienstverlening.

Met de geleidelijke verbreding van het lokaal jeugdwerkbeleid naar een meer integraal jeugdbeleid (waarin ook andere beleidsdomeinen betrokken worden die de levensomstandigheden van kinderen en jongeren beïnvloeden), werd ook de actieradius van jeugdconsulenten, jeugddiensten en jeugdleden ruimer. 90% van de Vlaamse gemeenten beschikt over een jeugdraad. De actieradius waarover jeugdleden advies kunnen of moeten geven is in principe onbeperkt. In de praktijk heeft 77% van de adviezen betrekking op jeugdwerkbeleid. 23% van de adviezen gaat echter over onderwerpen van breder jeugdbeleid,

waaronder thema's als speelruimte, verkeer, hulpverlening, onderwijs, huisvesting, tewerkstelling en algemeen welzijn.<sup>11</sup> Lokale jeugdraden kunnen dus ook geraadpleegd worden over thema's die betrekking hebben op sociaal beleid en hen aanbelangen en dat gebeurt ook nu reeds.

In vele steden en gemeenten wordt ook gebruik gemaakt van complementaire instrumenten om werk te maken van kinder- en jongerenparticipatie zoals allerlei soorten aangepaste bevestigingen, onderzoeken en inspraakmomenten. Niet zelden wordt de plaatselijke jeugddienst of jeugdambtenaar aangesproken op zijn specifieke deskundigheid om die communicatie met en participatie van kinderen en jongeren in goede banen te leiden.

*In Antwerpen ontwikkelde men in 1997 een jeugdparagraaf. Relevante beleidsdomeinen (met belangrijke effecten voor kinderen en jongeren) worden op voorhand bepaald en de jeugdraad wordt vervolgens erkend als een adviesorgaan voor deze domeinen. Vanaf dat het lokaal bestuur een initiatief neemt dat valt onder één van de geselecteerde beleidsdomeinen, worden adviezen gevraagd van jeugddienst, jeugdraad en eventueel ook van deskundigen. Aansluitend kunnen ook jeugdpeilingen worden opgezet waarin kinderen en jongeren via aangepaste methodieken rechtstreeks bevestigd worden. Via dit instrument worden de belangen en wensen van kinderen en jongeren zichtbaar gemaakt voor ambtenaren en politici en wegen ze mee in de beslissing.*

## **5. VISIE EN TOTAALPLAN PARTICIPATIE M.B.T. LOKAAL SOCIAAL BELEID**

Het lokaal bestuur, dit is OCMW en gemeente samen, dragen als democratisch verkozen organen, de eindverantwoordelijkheid voor het beleidsplan. Het lokaal bestuur beslist dus, na raadpleging van burgers en actoren.

Participatie van actoren en burgers betreffende Lokaal Sociaal Beleid omvat meerdere niveau's. Het betreft participatie aan de opmaak van het beleidsplan Lokaal Sociaal Beleid (via het zetelen in de plangroep, via bevestiging, adviesraad, ...), maar het omvat ook participatie aan de uitvoering en evaluatie van het Lokaal Sociaal Beleid.

De beslissing over hoe en wanneer de participatie van burgers en actoren aan de opmaak van het Lokaal Sociaal Beleidsplan moet worden vormgegeven (en of dit via deelname aan de plangroep moet gebeuren) moet in de fase van de opmaak van de planningsprocedure genomen worden. De andere aspecten van participatie maken deel uit van het beleidsplan zelf en kunnen bijgevolg door de plangroep bepaald te worden.<sup>12</sup>

Afhankelijk van hoe ver men als lokaal bestuur wil gaan met participatie van actoren en burgers, zal de fase van het planningsproces waarin de participatie start, variëren. De verschillende graden van participatie kan men aflezen van de participatieladder (zie schema).

---

<sup>11</sup> REDIG G., Prozac noch viagra, een optimistisch verhaal over de daad- en zaadkracht van jeugdleden in Vlaamse steden en gemeenten, oktober '98 – geactualiseerd in 2003, [www.vvj.be](http://www.vvj.be) .

<sup>12</sup> zie ook het artikel over planning van Lokaal Sociaal Beleid.

Wil men actoren en burgers raadplegen, dan start de participatie op het einde van het planningsproces. Wil men deze groepen mee laten beslissen, dan is betrokkenheid van bij het begin vereist. In het plandocument moet in grote lijnen worden opgenomen:

- welke rol voorzien wordt voor actoren en burgers (mening geven, deelnemen aan discussie, mee beslissen, ...)
- hoe die rol wordt vormgegeven
- en in welke fase van het planningsproces zij hun rol kunnen spelen.

Participatieladder	Rol van overheid	Rol van participant
Zelfbestuur (directe democratie)	ondersteuning bieden	initiatief nemen en eigen keuzes maken
Meebeslissen (samenwerking)	overheid en andere partijen hebben een gelijkwaardige rol en vullen plannen samen in	Idem
Coproductie (delegeren)	ruim kader scheppen waarbinnen participanten kunnen beslissen	beslissen binnen aangegeven kader
Adviseren	Ruimte bieden voor meepraten en meebeslissen	Deelnemen aan discussie en geven van open advies
Raadplegen	Gesloten advies vragen binnen zeer strikte randvoorwaarden	Mening geven en commentaar leveren
Informereren	Informatie verstrekken over beslissingen	Consumeren van de informatie

gebaseerd op PRÖPPER I., STEENBERGEN D., *De aanpak van interactief beleid, elke situatie is anders*, uitgeverij Coutinho, Bussum, 1999, pag. 51-52.

## 5.1. Participatie van actoren

Door andere aanbodverstrekkers of actoren te betrekken tijdens het planningsproces vergroot men de kans op afstemming en samenwerking in het beleid en m.b.t. de dienstverlening. Zij kunnen ook waardevolle informatie aanleveren tijdens de analysefase. Het gevaar bestaat echter dat actoren teveel redeneren vanuit hun particuliere belangen (de eigen organisaties) en een objectieve analyse verhinderen.

Actoren kunnen in ieder geval een belangrijke bijdrage leveren aan het begin en aan het einde van het planningsproces. In eerste instantie ligt er een belangrijke rol weggelegd voor de mede-actoren op het welzijnsveld in de fase van de externe analyse. In deze fase kunnen:

- een kwalitatieve en kwantitatieve omgevingsanalyse opgemaakt worden
- de bestaande omgevingsanalyses die actoren opmaken in het kader van sectorale regelgeving geanalyseerd worden
- de diensten geïnventariseerd worden die aangeboden worden

Bij verschillende van deze opdrachten kunnen actoren een bijdrage leveren en een zachte sturing geven aan het Lokaal Sociaal Beleid via een informatie- en overlegfunctie. Voor het vervullen van die functie kan een sociaal overlegforum worden opgericht, of kan de bestaande welzijnsraad, actorenoverlegplatform of adviesraad worden ingezet. Ook regionale overlegfora kunnen in deze fase betrokken worden. Ook in de fase van de operationalisering van het Lokaal Sociaal Beleidsplan kan via informatie en overleg nagegaan worden welke taken in samenwerking kunnen uitgevoerd worden en welke taken uitbesteed kunnen worden.

## 5.2. Participatie van burgers

Het betrekken van burgers en specifieke doelgroepen tijdens het planningsproces kan zorgen voor meer draagvlak voor het beleidsplan. Zij kunnen ook vanuit hun cliëntrol expertise

aanbrengen m.b.t. hoe een bepaald aanbod ervaren wordt of m.b.t. nog niet bevredigde behoeften. Het gevaar bestaat echter wel dat men het beleid alleen vanuit zijn cliëntrol gaat bekijken of dat men er niet in slaagt de particuliere belangen te overstijgen. Dit kan tot gevolg hebben dat bepaalde noodzakelijke maar minder populaire maatregelen niet behandeld worden.

Met betrekking tot de participatie van burgers aan het Lokaal Sociaal Beleidsplan worden de grote lijnen in deze fase vastgelegd. Daarbij dienen een aantal vragen beantwoord te worden:

- Welke ervaringen hebben we met burgerparticipatie? Wat loopt op dit vlak goed, wat minder goed?
- Welke ruimte hebben we (personeel, financieel,...)
- Wat is onze visie over burgerparticipatie? hoe ver gaan we? Waar situeren we ons op de participatieladder?
- Met welk doel willen we participatie opzetten?
- Op welke wijze willen we participatie voorzien?
- Welke doelgroepen moeten betrokken worden?
- (Welke begeleidende communicatie-initiatieven moeten genomen worden? Welke extra communicatiekanalen moeten worden opgezet?)
- (Welke participatiedoelstellingen en acties voorzien we? Binnen welke timing?)

### 5.3. Aanpak

Uiteraard dient communicatie over en participatie aan lokaal sociaal beleid niet gepresenteerd te worden als zouden het nieuwe aangelegenheden zijn. Daarom kunnen lokale besturen vertrekken van een analyse van wat reeds aanwezig is. Daarna kan worden nagaan welke middelen extra kunnen ingezet worden of welke zaken eventueel dienen aangepast te worden.

*In Lier ontwikkelden OCMW en Stad een gezamenlijk totaalplan over participatie. De ontwikkeling en uitvoering van het plan kadert in het gezamenlijke 'beleidsplan welzijn'. In dat plan engageren stad en OCMW zich de komende twee jaren tot een consequent participatiebeleid: 'de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van het lokaal sociaal beleid zal in uitdrukkelijk overleg met derden en de bevolking ontwikkeld worden, met bijzondere aandacht voor de betrokkenheid van specifieke doelgroepen.'*

Na een inventaris van de huidige communicatiemiddelen (overlegstructuren en –organen) en communicatiedragers en een sterkte-zwakte-analyse van de huidige communicatiepraktijk kunnen algemene doelstellingen en kritische succesfactoren geformuleerd worden. Op basis daarvan kan een operationeel participatieplan uitgewerkt worden inclusief timing, financiering, activiteiten, indicatoren, kritische succesfactoren, een verantwoordelijke en een scorebord waarin wordt aangegeven wat de status is van de activiteit.

*In Lier kwam men na de analyse tot de conclusie dat men enerzijds het bestaande advies- en overlegstelsel beter moest structureren en effectief houden en anderzijds de niet-klassieke participatie-instrumenten diende te versterken. Activiteiten die in het kader van het participatieplan worden opgezet zijn bv.:*

- *een elektronische nieuwsbrief over het sociaal huis*
- *een gemeenschappelijke website voor stad en*

- OCMW over lokaal sociaal beleid
- artikels en persberichten inzake Lokaal Sociaal Beleid
- ontwikkeling van een vormingspakket rond Lokaal Sociaal Beleid en Armoede voor scholen en verenigingen in Lier
- organisatie van een lokaal sociaal lanceermoment (breed ontmoetingsmoment)
- ontwikkeling concept welzijnsoverleg
- ontwikkeling elektronische nieuwsbrief voor welzijnsdiensten in Lier
- ontwikkeling beleidsvisie over participatiestructuur kwetsbare bevolkingsgroepen
- contactmomenten rond aspecten van Lokaal Sociaal Beleid met organisaties van kwetsbare bevolkingsgroepen
- behoeftepeilingen bij kwetsbare bevolkingsgroepen in Lier
- ...

## 6. BRONNEN EN BIJKOMENDE INFORMATIE

- VIBOSO en DE WAKKERE BURGER, *Terzake Cahier 'Een stem voor iedereen. Interactief beleid met mensen in armoede'*, te bestellen bij VIBOSO, 02 201 05 65, [info@viboso.be](mailto:info@viboso.be).
- DE WAKKERE BURGER vzw, *'Eerste hulp bij adviesgevallen, brochure voor adviesraden'*. Te bestellen bij De Wakkere Burger vzw, 02/240.95.25 of [de.wakkere.burger@skynet.be](mailto:de.wakkere.burger@skynet.be).
- DE RYNCK FILIP, *'Burgerparticipatie, vroeger en nu'*, <http://www.dewakkereburger.be/DWB-20.html>.
- G.VAN DER LAAN, *'Vraagsturing, professionaliteit en burgerschap'*, in Sociale Interventie 2002/2, pag. 44-51. <http://www.fontys.nl/b/439/Bijlage/94/2002GeertVraagsturing.pdf>
- De portaalsite voor samenlevingsopbouw: <http://www.viboso.be>
- De Wakkere Burger vzw: <http://www.dewakkereburger.be>
- Het Vlaams Minderhedencentrum: <http://www.vmc.be>
- Vereniging Vlaamse Jeugddiensten en Jeugdconsulenten: <http://www.vvj.be>
- Het Vlaams Ouderen overlegcomité: <http://www.cyber-senior.be/>
- Rubriek 'Participatie' op de website van de Cel Lokaal Sociaal Beleid van de Vlaamse Overheid: <http://www.wvc.vlaanderen.be/lokaalsociaalbeleid/>
- Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen: <http://www.vlaams-netwerk-armoede.org/>
- <http://www.memori.be>