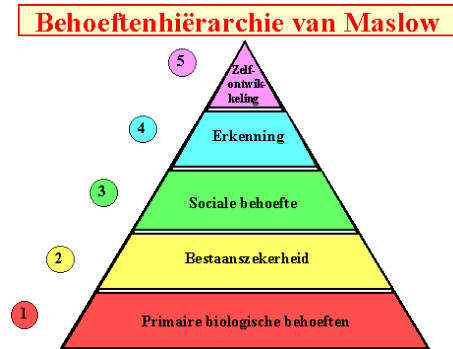


## Verbondenheid

### Belang van verbondenheid

De Amerikaanse psycholoog Abraham H. Maslow (1908 – 1970) zag de mens als een uniek gemotiveerd individu met een brede waaier drijfveren. Elk mens streeft naar zelfverwerkelijking of zelfontplooiing. Om dit bereiken moet een aantal fundamentele menselijke behoeften minimaal bevredigd zijn. Al deze fundamentele behoeften zijn aangeboren. Op deze wijze ontstond een hiërarchie van de menselijke behoeften ook wel bekend als de Piramide van Maslow.



1. De meest basale behoeften zijn de fysiologische of primaire biologische behoeften zoals voedsel en drinken (maar ook zaken als warmte, zuurstof etc.). Primair omdat ze te maken hebben met overleven en we om weinig anders zullen geven zolang die behoefte niet is bevredigd.
2. Zodra we ons hebben verzekerd van voldoende voedsel en drinken, richten we ons op onze veiligheidsbehoeften, onze behoefte aan bestaanszekerheid. Zaken als beschutting, bescherming, zekerheid en stabiliteit. Komen we in onbekende situaties of veranderen er bepaalde dingen, dan kan innerlijke onrust ontstaan.
3. Wanneer bovenstaande behoeften zijn vervuld, richten we ons op onze sociale behoeften, door Maslow omschreven als de behoefte om bij een bepaalde groep te horen. Aan deze behoeften wordt voor een deel tegemoetgekomen door ons gezin, maar later bevredigen we die ook door ons bij clubs en verenigingen aan te sluiten.
4. Vervolgens trachten we ons verlangen naar (zelf)waardering en erkenning te vervullen waarbij twee zaken van belang zijn:
  - de behoefte aan zelfwaardering: een gevoel van zelfvertrouwen door waardering voor jezelf, je succes en voor wie je bent. Dit houdt ook in verlangen naar vrijheid, onafhankelijkheid, verlangen een individu te zijn, en zelfwaardering voor wat je in dit opzicht al hebt bereikt;
  - de behoefte aan waardering door anderen: respect, aanvaarding, erkenning als persoon, erkenning op grond van kwaliteiten, verwerven van een bepaalde status, een 'eigen plaats' in de groep op grond van je 'jou-zijn'.
5. De hoogste staat die een mens kan bereiken is die van zelfverwerkelijking. Deze persoon komt te voorschijn wanneer aan de behoeften aan achting is voldaan en het individu niet langer wordt gedreven door de behoefte om zichzelf te bewijzen, hetzij voor zichzelf, hetzij tegenover anderen. We zijn meer en meer de persoon die we in aanleg ook zijn. Bij mensen die zichzelf verwezenlijken speelt vooral de behoefte aan zin en doel in hun leven. Zij willen dat hun werk, hun bezigheden en hun bestaan waarde hebben, een bijdrage voor anderen vormen. Zij voelen zich vrij van angst, en vrij van de waardering of beoordeling van anderen. Op basis van het bereikte zelfvertrouwen komen zij, als vrij mens, toe om te realiseren wat in ons is, zonder belemmeringen van binnen (in onszelf) of van buitenaf. Het is het niveau van de vrije zelfontplooiing.

Ook in het actuele Nederlandse magazine 'Flow' wordt op het belang van sociale cohesie gewezen. Filosoof Henk Oosterling verwoordt het als volgt: "Het is goed om de schaal te zoeken waarbij je met mensen in je directe omgeving geborgenheid kunt creëren. Van daaruit kun je ontwikkelen, maar je kunt er ook op terugvallen als het even wat minder gaat. Je netwerken zijn je vangnetten en je trampolines".

## Betrokkenheid

### Vermaatschappelijking van de zorg

Bij de aanvang van het project 'Oostkamp 2030 – Samen toekomst maken' werd beslist ons binnen het sociale luik niet te focussen op de professionele zorg. Heel wat zorgopdrachten worden echter uitgevoerd door mensen in de nauwe omgeving van de zorgbehoevende. Het gaat om de partner, kinderen en kleinkinderen, familie, burens...

Door de vergrijzing en de stijgende vraag naar zorg enerzijds, en de betaalbaarheid van deze zorg anderzijds, lijkt de Vlaamse Regering meer en meer richting 'vermaatschappelijking van de zorg' te kijken. In december 2013 schreef Vlaams minister van Welzijn Jo Vandeurzen in het voorwoord voor de brochure 'De kracht van het engagement. De vermaatschappelijking van de zorg in de dagelijkse praktijk' dat goede zorg deel uitmaakt van het dagelijkse sociale leven van mensen. Goede zorg krijgt mee vorm door de liefdevolle inzet van mantelzorgers en mobiliseert vrijwilligers om de eenzaamheid van kwetsbare mensen weg te nemen. De minister stelt dat het beleid het kader en de nodige middelen moet voorzien en een context moet creëren waarin mantelzorgers en vrijwilligers zich ondersteund en gewaardeerd weten. Het moet voorzieningen en organisaties stimuleren om zich actief open te stellen naar de samenleving. Het moet sociale netwerken, buurtwerking en het verenigingsleven aanmoedigen zodat mensen zich verbonden weten met elkaar.

### Het belang van burenhulp

In 'Het kleine helpen. Burenhulp is meer dan nostalgie' stelt psychologe Leen Heylen op 20 juni 2016 dat sociale relaties een bron zijn van steun op emotioneel, financieel en praktisch vlak. Ook burens vervullen een belangrijke rol. Vrienden, familie en kennissen wonen immers niet steeds in dezelfde buurt of in hetzelfde dorp. Door de toegenomen mobiliteit is ons sociaal netwerk geografisch vaak sterk verspreid. Dat mensen niet vanzelfsprekend zorg voor elkaar opnemen heeft volgens haar in de eerste plaats te maken met de vraagverlegenheid en acceptatieschroom die mensen met een zorgnood ervaren. Het niet opnemen van zorg zou ook te maken hebben met handelingsverlegenheid van mensen die hulp kunnen of willen bieden. Mensen zijn doorgaans wel bereid om anderen in hun buurt te helpen, maar willen zich niet opdringen. Wanneer mensen uit eenzelfde buurt elkaar wel helpen doen ze dat omwille van een persoonlijke één op één relatie. De meest kwetsbaren in onze samenleving beschikken echter het minst over dergelijke één op één relaties. Ze hebben een kleiner en minder heterogeen samengesteld netwerk.

Onder de noemer burenhulp gaat volgens Leen Heylen een grote diversiteit aan initiatieven schuil. Grote gemeenschappelijke deler is het principe van wederkerigheid. In die zin onderscheidt burenhulp zich van georganiseerd vrijwilligerswerk waar het zorgen voor de ander centraal staat. Mensen helpen elkaar omdat ze graag geven. Het gevoel dat men iets betekent voor een ander heeft een positief effect op de eigenwaarde en op het gevoel er bij te horen.

Burenhulp kan gaan om kleine dingen: samen koken of samen eten, een rolluik optrekken voor de buurvrouw, iets meebrengen van de apotheek, iemand naar de dokter voeren, de kippen eten geven, hulp bij boodschappen ...

## Vrijwilligersbeleid en vrijwilligerswerk

Diverse auteurs gebruiken in hun werk over vrijwilligersbeleid de volgende definitie:

'Vrijwilligersbeleid is het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen een organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden.'

Uit een recent rapport van de Koning Boudewijnstichting over de omvang van vrijwilligerswerk en het profiel van de vrijwilliger (2015, Vrijwilligerswerk in België, Kerncijfers) blijken meer dan 20% van de Vlamingen zich vrijwillig in te zetten, al dan niet in georganiseerd verband. Gemiddeld zou deze vrijwilliger ongeveer 4 uur per week aan die vrijwillige inzet besteden.

Ook op de website van de provincie West-Vlaanderen vinden we deze cijfers terug. Gemiddeld zou 11,5% van de Vlaamse bevolking zich actief inzetten in de eigen buurt of wijk. In de grote steden is dat 18,4%, in een buitenwijk van een grote stad 10,8%, in een middelgrote of kleine stad 10,2%, in een landelijke gemeente 11,6% en in een huis op het platteland 7,3% (Vrind 2012). Er is een terugval tussen 25 en 35 jaar en een toename bij ouderen.

Enkele weetjes:

- In 2013 zegt een vijfde van de volwassen Vlamingen vrijwilligerswerk te doen.
- Mannen (23%) scoren hoger dan vrouwen (17%).
- Tussen 25 en 45 jaar ligt het vrijwilligerswerk merkelijk lager (circa 17%) dan bij de andere leeftijdsgroepen.
- Bij hooggeschoolden loopt het aandeel vrijwilligers op tot bijna 30%.
- Lage scores zijn er voor laaggeschoolden (14%) en alleenstaande ouders (12%).
- Terwijl het aandeel vrijwilligers het jongste decennium is toegenomen, is er wel een terugval van het gemiddeld aantal uren dat men per week aan vrijwilligerswerk besteedt.
- Op het vlak van inzet zijn er weinig significante verschillen. Jonge senioren vertonen wel de hoogste inzet.

## Profiel van de potentiële vrijwilliger

Volgens onderzoek aan de VUB telt Vlaanderen momenteel 16% ouderen die zich vrijwillig inzetten binnen een organisatie. Een even grote groep – genaamd potentieel vrijwilligers (16,4%) wenst zich alsnog in te zetten als vrijwilliger. Vrijwilligerswerk op latere leeftijd is volgens het onderzoek afhankelijk van de wisselwerking tussen individuele karakteristieken en de fysiek-sociale context van ouderen.

Potentieel vrijwilligers zouden in vergelijking met vrijwilligers die zich nu reeds inzetten jonger en fysiek gezonder zijn. Hun maandelijks inkomen zou hoger zijn maar hun opleidingsgraad lager. Potentieel vrijwilligers zouden minder altruïstisch en religieus zijn en zich mentaal minder gezond voelen dan de reeds gekende vrijwilligers.

Op het vlak van de fysiek-sociale context zouden de volgende elementen van belang zijn:

- Sociale netwerk (formeel en informeel contacten)
  - o Ouderen die vaker contact hebben met burens en vrienden, die vaker tevreden zijn over deze informele sociale contacten en vaker vertrouwen hebben in hun huidige netwerk in geval van nood aan hulp allerhande zijn vaker vrijwilliger dan ouderen die hierover minder tevreden zijn.
  - o Voor wat betreft formele sociale netwerken speelt het verenigingsleven een belangrijke rol. Het verenigingsleven dient als hefboom naar vrijwilligerswerk. Vrijwilligers zijn vaker beter op de hoogte van het maatschappelijke leven in hun gemeente en buurt en zijn vaker op de hoogte waar en waarvoor vrijwilligers gezocht worden.
  - o Zowel informele als formele sociale contacten zijn een belangrijk recruteringsmiddel: mond-tot-mondreclame en dit vooral door vrienden en

buren die al actief zijn als vrijwilliger, maar ook verenigingen en lokale besturen die bewust op zoek gaan naar mensen die nog niet geïntegreerd zijn in hun woonomgeving.

- Sociale integratie en sociale rollen van ouderen
  - o Vrijwilligers kiezen vooral voor meer sociaal en maatschappelijk gerichte activiteiten (verenigingsleven en culturele activiteiten) terwijl potentieel vrijwilligers vaker actief zijn binnen meer individueel gerichte activiteiten zoals levenslang leren (cursus volgen) en vrijetijdsactiviteiten (uit gaan eten en uitstapjes maken).
  - o Ouderen die minder contact hebben met vrienden, vaker gescheiden of samenwonend zijn en minder vaak informele hulp aanbieden aan familie, burens of vrienden zijn vaker potentieel vrijwilliger dan vrijwilliger.
  
- Sociale context waarin ouderen woonachtig zijn

Potentieel vrijwilligers voelen zich vaak minder betrokken bij hun buurt en hebben minder vaak contact met hun burens dan vrijwilligers.
  
- Fysieke context waarin ouderen woonachtig zijn

Een tekort aan voorzieningen (kruidenier, bakker ...) en te druk verkeer in de buurt hindert potentieel vrijwilligers om effectief vrijwilligerswerk te verrichten.

## **Vrijetijdsbeleving**

Een grootschalig onderzoek in 2014 naar de deelname van Vlamingen aan sociale, culturele en sportieve activiteiten wees uit dat de participatie van Vlamingen aan kunst- en cultuuractiviteiten stabiel blijft. 75% van de Vlamingen zou in meerdere of mindere mate deelnemen aan culturele activiteiten. Toch zijn er ook nog verschillende groepen die niet of nauwelijks participeren. De lager opgeleiden blijven een moeilijk bereikbare groep en ook ouderen haken vaak af. Jongere generaties nemen, over de tijd heen, minder deel aan theater- en dansvoorstellingen en gaan minder naar kunstmusea en klassieke concerten dan de oudere generaties. De sociale kloof in participatie blijft groot, ook in het verenigingsleven. Een belangrijke reden om niet deel te nemen aan kunst en cultuur is desinteresse. Dat geldt vooral bij laaggeschoolden.

Het percentage van mensen dat aan sport doet neemt af met de leeftijd: van zo'n 80% van de 15-24-jarigen tot 70% van de 25-44-jarigen, 60% van de 45-64-jarigen en 40% van de 65+'ers. Ook het sporten in clubverband is leeftijdsgebonden: van 40% bij de 15-24-jarigen tot amper 15% bij de 65+'ers. Deze laatste groep geeft de voorkeur aan het alleen sporten (bijna 50%). Volgens de survey zouden Vlamingen vooral sporten voor het plezier (scoort het hoogst bij alle leeftijdsgroepen). Conditie komt op de tweede plaats bij de leeftijdsgroep tot 44 jaar. Vanaf 45 jaar staat gezondheid op de tweede plaats.

Vroeg begonnen is half gewonnen, zo toont de studie aan. Hoe jonger je aan cultuur begint, hoe meer je er later van blijft genieten. Cultuureducatie en –communicatie wakkeren het culturele vuur sterk aan. Kennis, ervaringen en vaardigheden om cultuur te begrijpen en te appreciëren moeten bijgevolg vanaf jonge leeftijd gestimuleerd worden. Hetzelfde geldt ook voor sportparticipatie: op jonge leeftijd sporten, verhoogt sterk de kans op levenslange participatie.

Het onderzoek naar participatie toont verder aan dat het verenigingsleven en het vrijwilligerswerk onder druk komen te staan door een meer individualistische levensstijl. Het lidmaatschap aan verenigingen is gedaald; dit met uitzondering van de sport- en ontspanningsverenigingen zoals hobbyclubs, caféverenigingen e.d. Verenigingen moeten dan ook nadenken over flexibelere vormen van lidmaatschap.

Ondanks de individualisering blijkt de hang naar collectieve ervaring en beleving groot te zijn. Getuige daarvan is bijvoorbeeld het blijvend succes van festivals. Bijna 50% van de 18-25-jarigen woonde in 2014 minstens 1 festival bij.

Tegenwoordig zijn mensen op zoek naar intense ervaringen. Voorkeuren zijn niet meer groeps- of zuilgebonden. Smaken en aandacht wisselen snel: mensen 'zappen'. Grote evenementen zoals groots opgezette musicals, kennen een megasucces. Succesvolle voorstellingen zijn gelinkt aan de mediapopulariteit van de artiesten. Ook combinaties van sport en cultuur slaan aan. Daartegenover staat de groeiende behoefte aan zingeving, rust, wellness en natuur.

Omdat mensen in de eerste plaats buurtbewoner zijn en behoefte hebben aan lokale plaatsen waar ze elkaar kunnen ontmoeten, moet er een laagdrempelig aanbod op wijkniveau komen. Aansluitend hierop moet de inrichting van de openbare ruimte aangepast worden: pleinen, buurtparkjes met banken en picknicktafels, een podium in openlucht, kunst in openbare ruimte...

## **Burgerparticipatie**

In 'Participatie wordt gesmaakt' (2011) volgen Karolien Dezeure en Filip De Rynck de indeling van Denters (2004). Lokale burgerparticipatie kan dan opgesplitst worden in politieke, civiele en sociale burgerparticipatie. Bij politieke burgerparticipatie nemen burgers deel aan participatieve instrumenten, ingezet door het bestuur (adviesraden, hoorzittingen, referenda...). Civiele burgerparticipatie gaat om activiteiten die burgers, alleen of samen met anderen, zelf ondernemen zonder beroep te doen op de overheid. Sociale participatie betreft dan de participatie in een vrijwilligersvereniging, in een jeugdbeweging, het opnemen van mantelzorg voor een familielid...

De algemene vaststelling is dat burgers veranderen: van volgbaar naar actief, van passieve consumenten naar assertieve gebruikers. De jonge generaties willen zich nog wel engageren en willen nog wel actief zijn in de samenleving maar laten zich minder organiseren. Autonomie en eigen keuzes maken staan voorop. Inzet en engagement zijn bijgevolg wel nog aanwezig maar vaak van kortere duur en in een lossere structuur. Dat heeft ook zijn weerslag op de manier waarop mensen zich organiseren. Buiten de klassieke verenigingen om richten sommigen nu zelf een club of vereniging op, niet noodzakelijk onder één of andere naam en zelfs zonder klassiek bestuur. Dit staat in schril contrast met de samenstelling van de huidige adviesraden: deze raden bestaan immers voornamelijk uit vertegenwoordigers van de klassieke verenigingen. Nieuwe initiatieven zijn er meestal niet in opgenomen en hebben meestal zelfs geen interesse in deelname. Volgens hoogleraar Filip De Rynck zitten we in een overgangperiode. Het tijdperk van de adviesraden dooft uit en de toekomst is aan open overlegplatformen.

Burgers beseffen meer en meer dat een lokale overheid niet in alle maatschappelijke vraagstukken een leidende rol kan spelen en dat ze zelf verantwoordelijkheid kunnen opnemen. Anderzijds dringt het tot de overheid zelf door dat ze niet in staat is om alle kwesties ook daadwerkelijk aan te pakken. De zoektocht naar nieuwe relaties tussen burgers en overheid is dan ook zeer actueel. 'New Public Governance' kan mogelijks een antwoord bieden. Het is een nieuw model van besturen en omgang dat de relatie met en wederkerige betrokkenheid op zijn burgers centraal stelt en de burger ziet als een actieve en productieve partner. Hierbij stelt het lokale middenveld zich niet langer voornamelijk op als vragende of eisende partij, maar ook als verantwoordelijke en dragende partij. De opdracht van de overheid bestaat er dan in om juist die omstandigheden te creëren die ervoor zorgen dat innoverende en succesvolle projecten gerealiseerd worden. Vitale coalities worden opgezet om in gedeelde verantwoordelijkheid projecten en diensten te 'coproduceren'. De lokale overheid is bijgevolg minder een entiteit die reguleert en middelen geeft in ruil voor controle en sturing. Ze is eerder:

- een partner die deskundigheid inzet en ter beschikking stelt vanuit betrokkenheid;
- een partner die middelen genereert of ontsluit voor oude en nieuwe projecten: via de klassieke kanalen van subsidiëring maar ook door bijvoorbeeld te bemiddelen met mogelijke private financiers;
- een partner die anderen stimuleert om te partners: partners onderling en partners met de overheid bij elkaar brengen en om op die manier dynamieken te versterken.

Reeds in 2009 werkten Filip De Rynck en Karolien Dezeure een rapport uit in verband met burgerparticipatie in Vlaamse steden. De belangrijkste elementen worden hieronder weergegeven:

- Participatie betekent werken met competenties, ervaringen en spontane inzet van burgers. Het is beleid dat burgerschap (h)erkent, stimuleert, ondersteunt en versterkt
- Participatie gaat verder dan inspraak bij beslissingen die bestuurders al bedacht hebben
- Participatie = processen van communicatie, van dialoog, van conflicten waarbij burgers, burgerorganisaties, ambtenaren, experts en politici elkaar beïnvloeden; zo aan meningen, houdingen en gedrag bouwen en uiteindelijk tot beslissingen komen
- Participatie gaat over uit- en insluiting: wie betrekken we door onze manier van doen (niet), voor wiens inbreng hebben we aandacht, welke vormen van inbreng nemen we (niet) serieus
- Participatie betekent dat initiatieven van burgers van onderuit steun krijgen, dat netwerken tussen organisaties kunnen groeien, dat burgers in hun concrete leefwerelden en instellingen waarin ze actief zijn, kansen krijgen tot deelname en inbreng.
- Burgers kunnen zelf veel, hebben zelf veel informatie, zijn deskundig als het over hun eigen leven en leefomstandigheden gaat. Het gaat daarbij uitdrukkelijk niet in de eerste plaats om burgers die het goed kunnen zeggen. Het gaat in de breedste zin om mensen die vanuit hun eigen ervaringen, eigen competenties uitbouwen.
- Participatie is niet gelijk te schakelen met praten in vergaderingen, met spreken op hoorzittingen of in adviesraden. Participatie gaat over communicatie maar communicatie is ook actie ondernemen, samenwerken, een burgerinitiatief opzetten.
- Participatie is maar geloofwaardig als het ook wordt ingezet voor delicate dossiers met lastige keuzes en waarin macht een belangrijke rol speelt.
- Participatie is maatwerk en een deel daarvan bestaat erin om bijzondere aandacht en zorg te hebben voor burgers die een essentiële inbreng kunnen en willen hebben maar die om uiteenlopende redenen weinig aan bod komen.
- De legitimiteit van participatie hangt niet alleen af van de vraag wat het allemaal oplevert en of men tevreden is over het resultaat. De legitimiteit hangt ook samen met de vraag of het proces als kwaliteitsvol werd ervaren door alle sleutelactoren (zowel politici, ambtenaren als burgers). Als mensen serieus worden behandeld, dan begrijpen ze dat keuzes nodig zijn, dat niet alles kan en dat belangen moeten gewogen worden.
- Participatie groeit vanuit beweging, animo, actie, aanpak, erbij willen zijn... Betrokkenheid groeit ook door emotie, door 'gepakt zijn', door deel te willen zijn, door te doen... Doen en samen doen zorgt voor creativiteit, voor een heel andere diepte van betrokkenheid dan praten.
- Overlegstructuren of adviesraden vormen theoretisch het forum voor permanente stadsbrede debatten. Over het algemeen lijkt het erop dat weinig overlegstructuren ook echt een permanente en dynamische voeding voor stadsbrede debatten zijn.
- Betrokkenheid van burgers in de uitvoeringsfase is even essentieel als in de voorbereidingsfase en de uitvoering geeft eigen kansen aan burgerinitiatieven en beheer door burgers. Tijdens het uitvoeren worden er keuzes gemaakt. Beslissingen komen er vaak pas tijdens de uitvoering, als het gaat over geld, over grond, over medewerking van andere besturen, over eisen van investeerders,...
- Participatie in door het stadsbestuur opgezette stadsprojecten vergt kwaliteitsvolle procesaanpak waarin ruimte is voor verschillende soorten inbreng, voor interactie en voor opbouw en bijstelling van meningsvorming.
- Bij sommige projecten is in het verleden al zoveel beslist dat er nauwelijks nog ruimte is tot keuze. Indien er om die reden nog maar weinig beslissingsruimte is, is het beter de burger zo goed als mogelijk te informeren over de gemaakte beslissingen. Wees dan ook duidelijk in je communicatie en stel het informeren niet voor als een vorm van participeren!

- Geen enkel project van participatie is identiek en dus kan de aanpak dat evenmin zijn. Maatwerk is dus de stelregel.
- Bij de voorbereiding van beslissingen kunnen vele technieken worden gebruikt, waarvan praten en vergaderen er maar één zijn. Laat dus ruimte voor andere vormen van participatie. Gebruik van andere methodieken van participatie kan ertoe leiden dat mensen die minder mondig zijn, hun 'gevoel' over iets kunnen tonen. Het vermijdt het middenklassenperspectief, waarbij mensen die sowieso al toegang hebben tot het politieke systeem er nog een stuk speelgoed bij krijgen.
- Bij participatieprojecten wordt vaak eenzijdig richting burgers gekeken. In goede participatieprojecten staan ook de meningen van politici, ambtenaren en experts ter discussie. Als deze niet veranderbaar zijn en niet ter discussie mogen staan, dan is er van een participatieproces eigenlijk geen sprake.
- Participatie gaat om betrokkenheid in het hele beleidsproces. Stadsprojecten lopen vaak over meerdere jaren. De kortste fase is deze van de planvorming. De langste fase is deze van de realisatie, de uitvoering, het beheer, de constante en jarenlange zorg voor blijvende duurzaamheid, en voor behoud en onderhoud van de kwaliteit. Vaak zijn burgers het meest betrokken in de kortste fase en het minst in de langste fase. Dat is een aanpak waar afstand van moet genomen worden.
- Steden kunnen wijken afbakenen bijvoorbeeld voor inspraak over hun gebiedsgerichte planning. Niet voor iedereen heeft de wijk echter dezelfde betekenis. Sommige mensen verbinden geen enkele betekenis aan hun wijk, sommigen kiezen er trouwens net daarom voor om in de stad te komen wonen. Er zijn niet alleen verschillen tussen mensen in wijken maar ook tussen wijken. Een gelijke behandeling van wijken betekent per definitie ongelijk behandeld worden, net omdat wijken verschillen.

Participatie zorgt ervoor dat bestuurders meer betrokken zijn bij wat er in de samenleving leeft, bij de kracht die bij mensen aanwezig is en bij de vragen die inwoners zich stellen. Participatie is ook belangrijk om maatschappelijk draagvlak op te bouwen. Als randvoorwaarden zijn de volgende elementen van belang:

- Helderheid over doelgroepen en hun belevingswereld
- Voldoende beleidsruimte
- Geschikte problematiek (voldoende tijd, onderhandelingsruimte, relevantie, belangstelling)
- Mankracht en financiële middelen voor het opzetten van een participatietraject
- Goede relatie tussen de initiatiefnemers en de externe partijen
- Opdrachtgevers die op één lijn staan over de inrichting van het beleidsproces

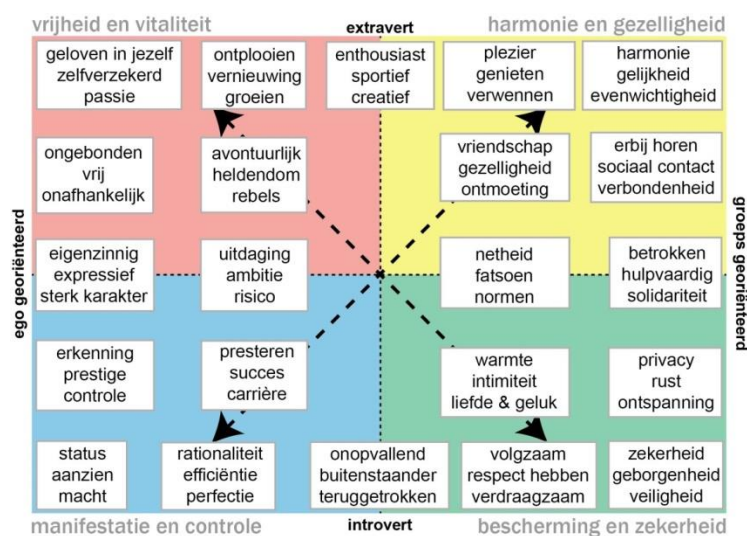
Afhankelijk van wat je wilt bereiken kies je voor participatiemethodieken die hoger of lager staan op de participatieladder

- Informeren: het bestuur bepaalt de agenda en houdt de bevolking met goede info op de hoogte
- Raadplegen: het bestuur bepaalt de agenda maar luistert naar de mening van de bevolking zonder de garantie dat dit tot verbintenissen leidt. Het gaat om een open, vrijblijvend gesprek
- Adviseren: het bestuur vraagt advies aan de bewoners. De bevolking kan problemen aankaarten en oplossingen formuleren. Het gaat hier om het mobiliseren van bewoners om ideeën te genereren.

- Coproduceren: het bestuur en de bewoners bepalen samen de probleemagenda. Er wordt dus samen een plan ontwikkeld dat uitgevoerd wordt. De overheid neemt de beslissing en verbindt zich hierbij aan de overeengekomen oplossing.
- Meebeslissen: het bestuur en bewoners bepalen samen de probleemagenda. Er wordt samen gezocht naar oplossingen en ook het beslissen gebeurt samen.
- Zelfbestuur: het bestuur laat de agenda en besluitvorming over aan de bewoners. Ook de beslissing valt bij de bewoners. De ambtelijke diensten werken adviserend en ondersteunend.

## Belevingswerelden

Mensen verschillen van elkaar en om communicatie te kunnen aanpassen aan de doelgroep die je voor ogen hebt is het belangrijk om deze verschillen te kennen. Bureau Buhrs (expert op het vlak van burgerparticipatie en draagvlakcreatie) en SmartAgent (deskundig over het gedrag en de beleving van groepen mensen, alsook over het draagvlak voor beleidsmaatregelen) ontwikkelden samen een methodiek die moet helpen bij de overwogen afstemming van participatie en communicatie op de belevingswereld van verschillende groepen burgers. Gemeenten zijn immers gewoon om te communiceren met één doelgroep: de burgers. Onderscheid naargelang leeftijd, inkomen, gezinssamenstelling of geografische spreiding is behulpzaam maar zegt heel weinig over het karakter, de voorkeuren, angsten en waarden van deze mensen. Kennis die volgens auteurs Gert Jan Hagen en Michel Buhrs wel zeer bruikbaar is bij het aangaan van een succesvolle dialoog met burgers.



De auteurs onderscheiden 4 groepen van mensen die op een kwadrant geplaatst worden met als ene as 'extravert - introvert' en als andere as 'ego-georganiseerd – groepsgeorganiseerd'.

- Zo'n 25% van de mensen zou 'rood kleuren'; bij hen is het kernwoord 'vitaliteit'. Het gaat om assertieve, energieke mensen die creatief zijn. Ze zijn eerder op zichzelf gericht en willen meedenken met de overheid. Ze zijn evenwel niet makkelijk mee te krijgen omwille van hun drukke agenda. Bij de organisatie van een samenkomst hoeft geen formele locatie vastgelegd te worden en in communicatie kan je/jij gebruikt worden.
- Ongeveer 22 % van de mensen behoort tot de 'blauwe groep'. Bij hen staat 'controle' centraal. Ze zijn ambitieus en dynamisch. Succes en status zijn belangrijk. Mensen uit de 'blauwe groep' verwachten dat de overheid efficiënt werkt en dat geformuleerde voorstellen snel uitgevoerd worden. Ze hebben de behoefte om hun omgeving naar hun



hand te zetten en hebben graag controle over vernieuwing. Als ze als deskundige aan het woord gelaten worden, stellen zij zich goed geïnformeerd en professioneel op. Ze worden het best uitgenodigd op formele locaties en wensen aangesproken te worden met 'u'.

- Bij de 16% mensen uit de 'gele groep' is 'harmonie' heel belangrijk. Het betreft mensen die open en sociaal zijn, het gezin belangrijk vinden, van nature interesse hebben in mensen. Ze zien de politiek als een wereld die ver van hen staat. Eventuele ideeën worden afgetoetst bij een hele groep en de hele leefomgeving. De overheid moet voor hen een coachende rol opnemen; zij krijgen immers het liefst voorstellen aangereikt. Deze groep kan op eender welke locatie uitgenodigd worden en kan zowel met u als met je/jij aangesproken worden.
- De grootste groep van burgers 'kleurt groen'. Het gaat om zo'n 37% van de bevolking die vooral gericht is op 'bescherming'. Mensen uit de 'groene groep' zijn bedachtzaam, ernstig en vaak vrij conservatief. Ze staan niet te springen voor verandering en willen graag zekerheid in hun eigen omgeving. Ze zijn gezagsgetrouw maar hebben ook een zeker wantrouwen tegenover de overheid. Participatie is bij hen geen succes: ze willen eerder goed geïnformeerd worden en weten wat een bepaalde actie concreet voor hen betekent. Ze vertrekken het liefst vanuit een duidelijk voorstel en stellen daarna kritische vragen.

## Toegankelijkheid

### Toegankelijkheid in de breedste zin van het woord

Alle drempels die maken dat burgers niet of slechts moeizaam gebruik kunnen maken van de lokale dienst- en hulpverlening zijn factoren die de integrale toegankelijkheid verlagen. Volgens de VVSG vormt een toegankelijke dienst- en hulpverlening een strategische uitdaging voor lokale besturen omdat de burger excellente, toegankelijke diensten van bedrijven, maar ook van overheden en van de non-profitsector verwacht. Maar ook omdat toegankelijke dienst- en hulpverlening cruciaal is in de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting. Lokale besturen zijn de meest burgers nabij overheid en zij leveren zelf ook heel wat diensten. Daarnaast spreekt de burger de gemeente en het OCMW aan voor allerlei andere diensten waarvoor de lokale overheid strikt genomen niet verantwoordelijk is. Die burger verwacht dat hij op zijn minst verder geholpen wordt. Voor zwakkere groepen in de maatschappij vormt de versnippering van het aanbod tussen diverse overheden, profit- en non-profitorganisaties soms een onoverkomelijke drempel tot integratie in de maatschappij. In de ideale situatie is er een coherente en doordachte strategie m.b.t. de integrale toegankelijkheid van de lokale dienstverlening op lokaal en centraal niveau. Tegelijkertijd is het ontbreken van een doordachte strategie geen reden om niets te doen op korte termijn.

### Leeftijdsvriendelijke steden en gemeenten

Het concept 'leeftijdsvriendelijke stad' is ontwikkeld door de World Health Organization (WHO) of Wereldgezondheidsorganisatie en focust vooral op het actief en vitaal blijven van ouderen. In het draaiboek voor steden en gemeenten dat de stad Aalst maakte samen met Inter, het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen en een methodiek wil bieden voor het uitvoeren van een leeftijdsvriendelijke toets, lezen we echter dat een integraal toegankelijke leefomgeving en dienstverlening de sleutel vormen tot een volwaardige maatschappelijke integratie en participatie van iedereen. Het zorgt ervoor dat iedereen, op een gelijkwaardige en zelfstandige manier een omgeving of een gebouw kan bereiken, betreden, gebruiken en begrijpen. Aparte maatregelen voor elke persoon die van het 'gemiddelde' afwijkt zijn volgens de auteurs van het draaiboek niet wenselijk.

Goede toegankelijkheid staat voor meer kwaliteit, flexibiliteit, comfort, veiligheid, duurzaamheid en leidt daardoor tot een grotere tevredenheid van gebruikers. Een zo groot mogelijke diversiteit van mensen moet in een veelvoud van situaties op een vlotte, gebruiksvriendelijke en veilige manier gebruik kunnen maken van gebouwen, openbare ruimten, vervoermiddelen, gebruiksvoorwerpen, communicatie, informatie en het aanbod aan diensten. Het gaat erom zo inclusief mogelijk te zijn: rekening houdend met alle beperkingen, de zichtbare (vb. een rolstoelgebruiker, blinden en slechtzienden, een ouder met een kinderwagen...) en de minder zichtbare beperkingen (vb. cognitieve en communicatieve beperkingen).

Het integraal toegankelijk maken van een stad of gemeente beperkt zich niet tot het toegankelijk maken van één item. De kwaliteit van het geheel wordt bepaald door de keten van toegankelijkheid: de aaneenschakeling van elk onderdeel van een stad of gemeente. Het heeft immers geen zin om een gebouw toegankelijk te maken als je niet tot aan het gebouw geraakt omdat het publiek domein ontoegankelijk is.

## Overzicht van geraadpleegde bronnen

Online bibliotheek BTSG (Bureau voor Toegepaste Sociale Gerontologie) Nijmegen  
<https://www.btsg.nl/infobulletin/Maslow.html>

'Terug naar het wij-gevoel' – artikel van journalist Jocelyn De Kwant over de zoektocht naar verbondenheid in je omgeving in het magazine 'Flow'

'De kracht van het engagement - De vermaatschappelijking van de zorg in de dagelijkse praktijk' – visie minister van Welzijn Jo Vandeurzen

'Het kleine helpen – Burenhulp is meer dan nostalgie' – artikel van psychologe Leen Heylen op Sociaal.Net  
<http://sociaal.net/analyse-xl/het-kleine-helpen>

'Het Vrijwilligerswerk in België – Kerncijfers' – rapport Koning Boudewijnstichting in 2015  
[www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2015/20151019DS](http://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2015/20151019DS)

'Aantal vrijwilligers blijft hoog – Eén op vijf Vlamingen doet vrijwilligerswerk' – Cijfers weergegeven op de website van de provincie West-Vlaanderen  
<https://www.west-vlaanderen.be/kwaliteit/welzijn/wegwijzerennetwerking/steunpuntsocialeplanning>

Onderzoek van dr. Sarah Dury VUB, Departement Agogische Wetenschappen omtrent Vrijwilligerswerk bij ouderen

'Lokaal vrijetijdsbeleid tussen straat en staat' – VVSG- Trefdag 16/10/2014  
[http://www.kon-tact.be/downloads/artikel\\_Gie\\_Van\\_den\\_Eeckhaut.pdf](http://www.kon-tact.be/downloads/artikel_Gie_Van_den_Eeckhaut.pdf)

Participatie in Vlaanderen. Basisgegevens en kerncijfers van de Participatiesurvey 2014 door John Lievens, Jessy Siongers en Hans Waeghe (UGent)  
<http://hdl.handle.net/1854/LU-7009017>

De geest van Elinor' – Artikel van Filip De Rynck in Lokaal (2014)  
<http://www.kenniscentrumvlaamsesteden.be/overhetkenniscentrum/Nieuwsbrief/Documents/2014/2014Lokaal09%20-%20De%20geest%20van%20Elinor.pdf>

'Moet de sportraad verdwijnen? - Filip De Rynck ziet nieuw model van burgerparticipatie' – artikel in Vlaams Tijdschrift voor Sportbeheer (2012)  
<http://isb.colob.be/doc/Artik/Vts/231/beleid2.pdf>

'Participatie wordt gesmaakt' – rapport met belevingen en ervaringen van lokale politici en ambtenaren omtrent 'participatie' in hun gemeente, dorp of stad door Karolien Dezeure en Filip De Rynck (2011)  
<http://www.participatiewordtgesmaakt.be/websites/52/uploads/file/DEFINITIEF%20RAPPORT%20-%20De%20Rynck%20-%20Dezeure%20maart%202011.pdf>

'Burgerparticipatie in Vlaamse steden – Naar een innoverend participatiebeleid' – rapport van de werkgroep Participatie voor minister Marino Keulen door Filip De Rynck en Karolien Dezeure (2009)  
<https://www.vlaanderen.be/nl/publicaties/detail/burgerparticipatie-in-vlaamse-steden-naar-een-innoverend-participatiebeleid>

Burgerparticipatie op basis van belevingswerelden – Een methodiek van Bureau Buhrs en SmartAgent

'Integrale leeftijdsvriendelijke toets stad Aalst – draaiboek voor steden en gemeenten' – Inter en stad Aalst (2016)  
[http://www.entervzw.be/sites/default/files/draaiboek\\_integrale\\_leeftijdsvriendelijke\\_toets\\_stad\\_aalst\\_lage\\_res.pdf](http://www.entervzw.be/sites/default/files/draaiboek_integrale_leeftijdsvriendelijke_toets_stad_aalst_lage_res.pdf)

'Buurtgerichte Zorg – De actieve zorgzame buurt als toekomstmodel voor Vlaanderen en Brussel' – uitgave van de Vereniging van Vlaamse Dienstencentra (VVDC) en het Kenniscentrum Woonzorg Brussel in samenwerking met prof. Dominique Verté