

## Ideeën op sociaal vlak voortvloeiend uit sessie mindmapping

Binnen het sociale luik werden aanvankelijk 4 hoofdthema's afgebakend: sociale cohesie, vrijwilligerswerk, verenigingsleven en participatie. Omdat we vooral willen inzetten op waar we als bestuur zelf impact op hebben werd het thema 'vrijwilligerswerk' geherdefinieerd tot 'vrijwilligersbeleid' en werd het thema 'verenigingsleven' verruimd tot 'vrijtijd'. We namen heel wat achtergrondmateriaal door en verzamelden goede voorbeelden uit binnen- en buitenland. We kregen ook interessante feedback uit de bevraging die we eind 2016 organiseerden en uit de droomavond die op 15 november 2016 werd opgezet. De experts van het ruimtelijke luik leverden bovendien heel wat insteken aan rond het 'dopsleven' in de kernen.

De input die we via diverse kanalen kregen, resulteerde in heel wat algemene inzichten met betrekking tot de geselecteerde thema's. Om er een meer concrete en eigen invulling aan te geven organiseerden we op 24 januari 2017 een brainstormsessie met de werkgroep 'Oostkamp 2030 – Sociaal'. We gebruikten de **techniek mindmapping** om op een snelle en overzichtelijke manier structuur te geven aan ons denkproces. De 4 thema's werden elk centraal in een spinschema genoteerd. De werkgroepleden kregen een kwartier de tijd om voor zichzelf na te denken over wat voor hen binnen elk thema belangrijk is waarna de groep in paren verdeeld werd. Elk paar kreeg de opdracht de voor hen relevante aandachtspunten binnen het thema in het spinschema te noteren. Na een kwartier werd er doorgeschoven en konden de werkgroepleden verder werken op de basis die gelegd werd door hun collega's. Er werd 3 keer doorgeschoven waardoor iedereen elk thema onder ogen kreeg. Daarna werden de schema's plenair overlopen, toegelicht en aangevuld waar nodig.

In hetgeen volgt kan de lezer de ideeën van de werkgroep terugvinden. Omdat er naarmate de visievorming vorderde meer en meer gefocust werd op 3 pijlers (verbondenheid, betrokkenheid en toegankelijkheid) is er bij elke groep van ideeën een verwijzing naar de eraan verbonden pijler gemaakt.

## Ideeën/mogelijkheden op het vlak van sociale cohesie/verbondenheid

### Sensibiliseer mensen tot een mentaliteitsverandering

- Stimuleer dat mensen elkaar goeiendag zeggen
- Zet mensen aan om elkaar te helpen waar nodig
- Stimuleer verdraagzaamheid
- Beschouw anders zijn als iets boeiends
- Wees een beetje meer 'Hollander': wees niet beschroomd om mensen die je niet kent, goedendag te zeggen of aan te spreken
- Leer elkaar kennen, breng elkaars verhaal
- Werk nog meer generatiedoorbrekend
- Ga naar de lokale handelaar (ook lokale bibliotheek, parken, sportclubs, theater) en ontmoet er mensen uit je eigen buurt

### Zet nog meer in op samenwerking met professionele en niet-professionele partners

- Versterk de sociale cohesie door in te zetten op professionele samenwerking
  - o Bied op de woonzorgsite een aanbod dat ruimer is dan dat gericht op ouderen: bijvoorbeeld kinderopvang, studiemogelijkheden in Ter Luchte ...
  - o Werk samen met sociale tewerkstellingsinitiatieven voor bijvoorbeeld de oprichting van een fietsbib, het openhouden van een sociaal restaurant, het onderhoud van buurttuinen ...
  - o Schakel diensten aan huis, verpleeghulp, dokters en apothekers in om signalen van isolement op te vangen

- Stimuleer dat postbodes en wijkagenten vinger aan de pols te houden bij de meest kwetsbaren in hun werkgebied
- Onderzoek ook de rol die lokale handelaars kunnen spelen
- Bevorder het verbondenheidsgevoel door krachtenbundeling met niet-professionele partners
  - Cultiveer het besef bij inwoners dat familie en burens een belangrijke rol spelen in het gevoel van welzijn
  - Werk nog meer buurt - en wijkgericht waardoor de kans om mensen te leren kennen uit de eigen buurt toeneemt
  - Spreek verenigingen en scholen aan om initiatieven te nemen gericht op de buurt
  - Geef het systeem van straat- en wijkambassadeurs verdere groeikansen
  - Betrek zowel jong als oud

### **Stimuleer en versterk netwerken**

- Zorg voor meer contacten tijdens gelegenheden die reeds voorzien zijn
- Zet in op ontmoeting zodat mensen elkaar beter kunnen leren kennen, er onderling vertrouwen kan groeien en een eventuele vraag naar hulp met minder schroom gesteld kan worden
- Zorg zowel voor activiteiten per doelgroep als voor initiatieven die gericht zijn op een intergenerationele mix van jong en oud
- Organiseer inwonersvergaderingen per buurt
- Voorzie in meer wijkgerichte initiatieven dicht bij de bevolking
- Ondersteun initiatieven van onderuit die ontmoeting in de hand werken: buurttuinen, gezelletjes, wijkhuizen, dorpsrestaurants ...
- Zet verder in op de organisatie van vervoer van en naar activiteiten: ter plaatse geraken is immers een erg belangrijke voorwaarde om ergens aan deel te kunnen nemen

### **Blijf inzetten op geschikte accommodatie**

- Zet gemeentelijk in op ruimte voor ontmoeting
  - Voer een ruimtelijk beleid waarin functies als wonen, werken, ontspanning en handel met elkaar verweven zijn
  - Organiseer het openbaar domein zo dat er tal van ontmoetingsmogelijkheden zijn: petanquebanen, gemeenschappelijke pizza-oven of barbecue, fitnessstoestellen voor ouderen, hondenpark, open ruimtes, een podium, arena of theatervorm in verkavelingen/wijken
  - Evolveer naar een autoluw centrum met winkelstraten, terrassen, zitbanken ...
  - Stel lokalen, leegstaande gemeentelijke ruimtes en kerken ter beschikking
- Stimuleer dat commerciële partners ruimte voor ontmoeting creëren: focus hierbij niet alleen op cafés en zalen maar bijvoorbeeld ook op grootwarenhuizen, banken, de Post
- Richt je ook op de privémarkt
  - Leg private ontwikkelaars voorwaarden op zodat ook zij trefpunten voorzien zoals bijvoorbeeld een binnentuin of gezamenlijke ruimte (zoals sportinfrastructuur) bij appartementen
  - Stimuleer dat schoolruimtes, het station ... ook buiten de normale werkingsuren gebruikt kunnen worden

**Ondersteun en stimuleer vrijwilligersinzet:** zie rubriek vrijwilligersbeleid

## Ideeën/mogelijkheden op het vlak van vrijwilligersbeleid/betrokkenheid

### Werk een volwaardig vrijwilligersbeleid uit

- Richt een vrijwilligerscentrale op
- Stel een vrijwilligersambtenaar aan om het vrijwilligersbeleid te coördineren van werving, over administratief in orde brengen tot vorming, vrijwilligers informeren, begeleiden en samenkomsten organiseren
- Bouw de databank van vrijwilligers verder uit zodat de bestaande dienstverlening (bvb. de MMC) kan groeien
- Richt je met het vrijwilligersbeleid niet alleen op de eigen organisaties en activiteiten, maar deel je kennis ook met de plaatselijke verenigingen die sowieso draaien op vrijwillige inzet

### Werf vrijwilligers

- Maak kortstondig engagement mogelijk: maak vrijwilligerswerk toegankelijker voor 1-dagsvliegen of inzet naar wens of goesting
- Bied ook vrijwilligerswerk aan van privé-partners (zoals 't Gezelletje, pleeggezin voor huisdieren, goede doelen)
- Laat vrijwilligers andere vrijwilligers werven
- Maak een app aan voor afstemming tussen vraag en aanbod waarbij de gemeente een bemiddelende rol speelt
- Werk de laatste drempels weg voor potentiële vrijwilligers
- Organiseer op regelmatige basis een vrijwilligersmarkt waar mensen vrijblijvend kunnen kiezen wat bij hen past en waar vrijwilligers zelf hun verhaal vertellen en waar geïnteresseerden alle informatie krijgen

### Ondersteun vrijwilligers

- Maak duidelijke afspraken over gebruik van wagen
- Blijf een verzekering en een onkostenvergoeding aanbieden
- Geef tips ter ondersteuning van vrijwilligers en deel die ook met verenigingen

### Motiveer vrijwilligers

- Bevraag de vrijwilligers over wat voor hen zelf belangrijk is
- Nodig de geïnteresseerde uit tot een kennismakingsgesprek om interesses af te toetsen
- Zorg voor passende taken die plezierig zijn (geen vuile 'jobkes')
- Zorg voor een meerwaarde: vrijwilligers moeten hun taak zo veel mogelijk als verrijkend ervaren
- Doe niet aan overbevraging van de gekende vrijwilligers (mensen durven immers niet altijd 'neen' zeggen ) maar laat ze vooraf hun keuze aanduiden op een lijst
- Bied mogelijkheden tot het ervaren van een groepsgevoel
- Zorg voor vorming op maat en op vraag
- Organiseer een toonmoment van wat er dankzij de vrijwilligers gerealiseerd werd
- Organiseer samenkomsten met de vrijwilligersgroepen

### Waardeer vrijwilligers

- Blijf respect tonen voor de vrijwilligers
- Houd waardering vol op lange termijn

- Zorg tijdens en na elke activiteit voor een bedanking van de vrijwilligers: je kan al verrassend waarderen via een kerstkaart
- Zet alle vrijwilligers minstens 1 keer per jaar in de bloemetjes bvb. naar aanleiding van 'Week van de vrijwilliger' en per groep vrijwilligers ook min. 1/jaar
- Zorg dat vrijwilligers 'er bij horen'
- Vraag ook aan vrijwilligers om hun mening, tips, evaluatie
- Laat vrijwilligers niet alleen opdraaien voor de uitvoering van het werk zelf
- Geef vrijwilligers de kans om hun ideeën uit te werken

### **Zorg voor een nog betere communicatie met vrijwilligers**

- Communiceer duidelijk over het aanbod en waar er nood is aan vrijwilligers
- Communiceer duidelijk over verwachtingen, rechten en plichten, duur van het engagement
- ...
- Zorg voor een (online) tool voor afstemming van vraag en aanbod binnen de gemeente en daarbuiten
- Gebruik de sociale media: app, facebook e.a.
- Stem je manier van communiceren (toon, sfeer ...) individueel af op de vrijwilliger of per groep
- Prijs zowel éénmalige als terugkerende soorten aanbod
- Vraag aan vrijwilliger en coördinator om een evaluatie in te vullen

## **Ideeën/mogelijkheden op het vlak van vrijetijd/betrokkenheid**

### **Zet nog meer in op organisatoren, verenigingen en niet-verenigingen**

- Zorg voor een mentaliteitsverandering door overdracht van gemeentelijke know-how
- Denk los van de klassieke bestuursystemen (lidgeld, verplichte aanwezigheid ...)
- Bied hulp bij het zichzelf heruitvinden: roterend voorzitterschap, vrije deelname, verjonging ...
- Stimuleer verenigingen om samen iets te doen
- Geef ook aandacht aan vrije initiatieven waar iedereen welkom op is

### **Blijf evolueren met de tijd**

- Grijp nieuwe kansen aan
- Gebruik nieuwe vormen
- Houd rekening met nieuwe noden: is het aanbod hierop afgestemd
- Werk nog meer samen: intergemeentelijk of met privé partners

### **Werk nog meer samen met verenigingen**

- Deel mankracht en materiaal
- Stem het aanbod op elkaar af en zorg voor een agenda
- Werk ook samen met de lokale handel
- Zet in op scholen en jonge gezinnen: vrijetijdsparticipatie (sport, cultuur, bibliotheek, voorstellingen) van jongs af aan is belangrijk voor de latere participatie op het vlak van vrijetijd

### **Blijf als gemeente een faciliterende rol opnemen**

- Blijf materiaal ter beschikking stellen
- Zorg voor ruime bekendmaking en publiciteit voor Oostkampse evenementen
- Bied locaties aan of geef contacten voor externe locatie door

- Werk het subsidiesysteem bij en vergeet hier ook de niet-verenigingen en organisaties niet in: bijvoorbeeld voor het organiseren van een éénmalig project
- Zorg voor minder administratie: geen 'dossier' meer indienen, minder regels, forfaitaire betoelaging
- Bied know-how aan: bestanden, adressen, organisatie van evenementen of activiteiten, administratieve aanpak ...
- Ondersteun de activiteiten door overleg en het geven van tips
- Bouw het Organisatiepunt verder uit

### **Blijf zorg dragen voor het gemeentelijk vrijetijdsaanbod**

- Zorg voor een aanbod dat aanvullend is op hetgeen reeds bestaat
- Blijf minimaal zorgen voor een sportief (sporthal, zwembad) en cultureel aanbod (theaterzaal)
- Richt je op diverse doelgroepen: jongeren, senioren ...
- Denk nog meer vanuit de inwoner en de mogelijks geïnteresseerde
- Denk als eerste uitgangspunt vanuit 'ontmoeting'
- Zorg voor een aanbod in de deelgemeenten
  - o Dit hoeft niet hetzelfde te zijn op alle plaatsen
  - o Dit kan waar nodig in samenwerking met buurgemeenten, verenigingen, lokale economie

### **Focus op de deelnemers**

- Bevrage de noden van de deelnemers
- Probeer ook minder evidente doelgroepen te bereiken
- Breng verschillende groepen samen: verschillende leeftijden ...
- Aanvaard dat ook occasionele deelname OK is

**Geef aandacht aan vrijwilligers** : zie rubriek vrijwilligersbeleid

## **Ideeën/mogelijkheden op het vlak van participatie/betrokkenheid**

### **Besef het belang van een open houding**

- Ken je doelgroep, ga vaak in interactie, kom bij de mensen, neem zelf deel, luister
- Stil zijn betekent niet 'geen mening hebben': niet iedereen doet actief mee in een eerste fase maar mogelijks willen stillere mensen wel feedback geven op concretere voorstellen
- Participatie hoeft niet altijd een lang traject te zijn; participatie kan ook kort zijn: stemmen, referendum, ja/nee, voorkeur 1-2-3 ...
- Zorg voor verschillende kanalen waarlangs ideeën aangereikt kunnen worden: ideeënbus, digitaal ... (één contactpersoon is hierbij belangrijk)

### **Gebruik participatie als middel, niet als doel op zich**

- Bied steeds een duidelijk kader
  - o Bakken thema's en randvoorwaarden af
  - o Creëer geen valse verwachtingen
  - o Geef duidelijke informatie
  - o Houdt rekening met de participatieladder
  - o Probeer ook eens in moeilijkere gebieden
  - o Durf differentiëren: in de ene wijk zijn er vb. mogelijkheden richting wijkbudget, in een andere wijk niet

- Durf los te laten binnen het kader
- Detecteer behoeftes en noodzaak

### **Zet nog meer in op de participatie van moeilijke doelgroepen**

- Volg vorming, beperkte leertrajecten ...
- Bereik ook de moeilijke doelgroepen
- Ken je doelgroep, hun activiteiten, interesses, locaties en kanalen
- Speel in op nieuwe media: laat bvb. eens een filmpje maken

### **Verzorg steeds het natraject dat aan participatie verbonden is**

- Geef steeds feedback: wat werd er beslist en waarom, zo kan je in de Merel e.a. kanalen weergeven welke opties er waren, voor welke optie er gekozen werd en waarom
- Wees transparant: zorg ervoor dat burgers die zelf niet aanwezig waren op het participatiemoment, weten op welke manier burgers betrokken werden
- Houd rekening met verwachtingen: na een bevraging verwacht de respondent dat er iets met zijn inbreng zal gedaan worden en dat er iets verandert
- Geef ook aandacht aan participatie bij de uitvoering van projecten en beperk je niet tot participatie in de eerste fase

### **Zet in op de adviesraden van de toekomst**

- Zoek naar nieuwe formules zoals open overlegplatformen, wijkraden, straatcomités, burgerraden
- Vergader op een meer interactieve manier

### **Stel een participatiemanager aan**

- Onderzoekt nieuwe noden en mogelijkheden
- Begeleidt en vormt zowel intern als extern
- Volgt de participatie verder op

### **Interne participatie**

- Werk samen met en voor collega's van eigen maar ook van andere diensten
- Zorg voor het gevoel samen iets verwezenlijkt te hebben
- Toepassing van Mekoar ook voor het beleid

### **Inspireer verenigingen**

- Geef vorming
- Bied meerwaarde door het delen van succesverhalen

## **Ideeën/mogelijkheden op het vlak van toegankelijkheid (nieuwe pijler)**

De ideeën opgenomen onder pijler 1 (verbondenheid) en pijler 2 (betrokkenheid) vloeiden voort uit een brainstormsessie die de werkgroep 'Oostkamp 2030 – Sociaal' organiseerde op 24 januari 2017. Voor aanbevelingen op het vlak van toegankelijkheid verwijzen wij echter naar een uitgave van de VVSG waarin 52 quickwins voor meer toegankelijkheid geformuleerd worden. \*

## **Communicatiestrategie**

- Maak de meest gevraagde gegevens het meest zichtbaar
- Zorg voor één telefoonnummer, één e-mailadres, één website, één loket
- Maak uw communicatie per thema coherent en herkenbaar over alle kanalen heen
- Communiceer wat uw producten voor burgers kunnen betekenen
- Communiceer vanuit de denkwereld van uw inwoners
- Bundel en integreer kalenders, folders en brochures voor dezelfde doelgroep
- Investeer in persoonlijke communicatie
- Maak uw communicatie strak
- Controleer of u echt gecommuniceerd hebt
- Communiceer over uw communicatieproducten
- Schakel lokale reclamebladen, radio en regionale TV in als communicatiekanaal
- Schep de juiste verwachtingen en vermijd miscommunicatie
- Zorg dat uw diensten écht open zijn tijdens de gecommuniceerde openingsuren
- Bied veel gevraagde en eenvoudige producten aan via verschillende kanalen
- Maak uw dienstverleningsgebouw zichtbaar en herkenbaar
- Onderschrijf het charter toegankelijke dienst- en hulpverlening
- Toets nieuwe ideeën voor communicatie of dienstverlening bij de burger

## **Proactief werken**

- Communiceer als OCMW proactief en maak werk van preventie
- Verwelkom nieuwe inwoners met een warm onthaal
- Communiceer naar moeilijk bereikbare doelgroepen via homeparty's
- Schakel toeleiders in als aanspreekpunt voor moeilijk bereikbare doelgroepen
- Nodig burgers uit in het OCMW-gebouw voor/zonder dat hij financiële hulp nodig heeft
- Ga op bezoek bij kwetsbare burgers en haal hen uit het isolement
- Geef geïsoleerde burgers regelmatig een telefoontje
- Zorg voor extra beschikbaarheid van dienstverlening via vrijwilligers

## **Personeel**

- Selecteer en train uw medewerkers ook inzake klantvriendelijkheid
- Communiceer via uw medewerkers
- Maak veiligheidsscripts en oefen ze in zodat uw medewerkers veilig zijn
- Verwijs burgers correct door wanneer ze aan de 'foute' deur kloppen
- Zorg ervoor dat uw onthaalmedewerkers tijd hebben voor hun hoofdtak: onthaal
- Een professioneel en vriendelijk telefonisch onthaal: implementeer een telefooncode
- Ontvang uw burgers persoonlijk
- Sensibiliseer uw medewerkers over het belang van klantgerichtheid
- Motiveer uw medewerkers om samen klantgericht te werken: stuur ze naar vorming
- Maak een actieplan over integrale toegankelijkheid voor ouderen
- Pas een toegankelijkheidsscan toe en organiseer regelmatig een klachtenanalyse

## **Taalgebruik**

- Gebruik een taal die al uw burgers begrijpen
- Controleer op voorhand welk aandeel van de bevolking uw tekst zal begrijpen
- Gebruik tolken indien uw burgers onvoldoende Nederlands spreken
- Communiceer uw dienst- en hulpverleningsaanbod ook via pictogrammen
- Stem uw taalbeleid maximaal af op de lokale behoeften

## **Fysieke toegankelijkheid**

- Vraag advies over de fysieke toegankelijkheid van uw gebouwen en omliggende ruimte
- Onderzoek de toegankelijkheid van monumenten en historische gebouwen
- Voorzie een avondopening en/of een opening tijdens het weekeinde
- Voorzie in een gebouw dat uw medewerkers beschermt wanneer nodig
- Voorzie een gebouw dat zo weinig mogelijk frustratie en agressie opwekt bij de burger
- Zorg dat de burger een vraag kan stellen zonder dat hij een etiket opgeplakt krijgt
- Verduidelijk via uw inrichting waar er wat gebeurt, waar men mag gaan en staan
- Screen de toegankelijkheid van het openbaar domein samen met uw burgers
- Creëer een meldpunt over knelpunten en hindernissen op het openbaar domein
- Maak evenementen die u ondersteunt of zelf organiseert toegankelijk
- Maak het uw burgers makkelijk en aangenaam om u te voet te bereiken

\*In de quickwins van de VVSG is weinig terug te vinden met betrekking tot financiële toegankelijkheid. Dit is nochtans een belangrijke factor voor gezinnen die het moeilijk hebben. Vrijtijdsaanbieders denken het best na over hun prijzenbeleid en de toegankelijkheid van hun aanbod voor gezinnen in armoede. Zo kunnen er kortingen toegekend worden waardoor participatie haalbaar wordt...