

‘De Genks – wij maken de stad’

Stadsproject voor meer sociale cohesie

1. Aanleiding en kader

Visitatiecommissie 2005

Aan de basis van de uitwerking van dit project lagen de aanbevelingen van de visitatiecommissie in het kader van het Stedenfonds. Deze commissie gaf in 2005 in haar synthesesrapport (pagina 35 tot 37) aan dat het gevoerde beleid niet meer volstond om de uitdagingen van het kansrijk samenleven in diversiteit, in onder meer Genk, aan te kunnen.

Stedenfondsprogramma 2008-2013

Het project werd opgenomen in het beleidsprogramma van het Stedenfonds onder strategische doelstelling 3: draagkrachtige burgers.

De ontwikkeling van een nieuw samenlevingsmodel voor een multiculturele stad mikt enerzijds op de bevordering van de sociale cohesie en anderzijds op een versterking van de vaardigheden van kwetsbare groepen met het oog op een volwaardige participatie aan het maatschappelijke leven.

Uiteindelijk streeft de stad naar een door de overheden, maatschappelijke organisaties en burgers gedragen model dat tot een evenwichtige en draagkrachtige samenstelling van de bevolking leidt en waardoor een toegenomen burgerdynamiek ontstaat.

Stedelijk strategisch meerjarenbeleidsplan 2008-2013

De realisatie van het samenlevingsmodel is een prioritair sociaal stadsproject in het strategisch meerjarenbeleidsplan 2008- 2013. Vertrekkende van de aanwezige diversiteit van de bevolking geeft de stad aan nood te hebben aan een krachtig beleid dat gericht is op de ontwikkeling en stimulering van gelijke kansen als basis voor de versterking van het burgerschap en van de sociale cohesie.

Stedelijk diversiteitsbeleidsplan 2009-2011

Het diversiteitsbeleidsplan wijst op ieders verantwoordelijkheid om een samenleving te maken. Dit vereist een bewustwordingsproces waartoe het stadsbestuur een sterk appel wil doen aan zoveel mogelijk Genkenaren.

Het beleidsplan wijst op problemen als segregatie, kansarmoede, leerachterstanden, de kwetsbare arbeidsmarktpositie van vele Genkenaren, het sterk gescheiden zijn van de netwerken langs etnisch-culturele en socio-economische lijnen en de niet-deelname van grote groepen Genkenaren aan de brede samenleving. Om het afbrokkelen van de sociale cohesie tegen te gaan ziet het enkel een oplossing in een sector- en domeinoverschrijdende aanpak.

Het leven zoals het is: Genk 2008 ... en 2020

Anno 2008 somde het diversiteitsplan volgende belangrijke bezorgdheden op:

- de schoolloopbanen van vele Genkse jongeren;
- de Nederlandse taalvaardigheid van Genkse kinderen en volwassenen;
- de blijvende sociaal-economische kwetsbaarheid van vele Genkenaren van niet-Belgische origine (verkleurende kansarmoede);
- de toenemende wederzijdse onverdraagzaamheid en beeldvorming;
- de toenemende segregatie langs etnisch-culturele lijnen.

Dit vormde de stedelijke context van het participatietraject.

Om deze bezorgdheden te stofferen, bakende de stad een basisset van cijfers af. Samenvattend stelt die nota dat Genk een stad is met een sociaal kwetsbare bevolking die gekenmerkt is door een grote etnisch-culturele diversiteit. Deze verscheidenheid heeft het potentieel in zich om deze stad op diverse domeinen te verrijken. Maar op dit ogenblik hangt deze diversiteit sterk samen met het achterblijven van bepaalde bevolkingsgroepen in het onderwijs, op de arbeidsmarkt, in politieke en administratieve functies. Actuele cijfers over de bevolkingssamenstelling in Genk kan je terug vinden op de webpagina '[Genk in cijfers](#)'.

De stad streeft naar een optimale ontwikkeling van de talenten van de burgers en naar een optimale inzet van het aanwezige sociaal kapitaal. Dit moet een nieuwe burgerdynamiek aan de stad geven.

Naar een nieuw samenlevingsmodel

Het nieuw Genks samenlevingsmodel kreeg drie doelstellingen mee:

- sociale samenhang verbeteren;
- gelijke kansen scheppen;
- diversiteit als troef uitspelen in diverse domeinen.

De stad koos er begin 2009 voor om het project om te dopen tot 'De Genks'. Deze naam verwijst naar een familienaam. Heb je een hart voor je stad en wil je je graag als Genkenaar inzetten voor je lokale samenleving zodat iedereen zich er thuis voelt? Dan maak je deel uit van De Genks!

Er werd gestart met een uitgebreide dialoogfase in 2009 om te inventariseren wat er leeft bij de Genkenaren. Vrijwilligers trekken deze gesprekken, omdat deze aanpak de grootste slaagkans geeft op spontane en eerlijke ontmoetingen.

De startboodschap aan de bevolking was dat we steeds meer 'naast mekaar' leven dan 'met mekaar'. En als deze evolutie aanhoudt, kapseizen we. Actie is nodig. De toekomst van onze kinderen moet worden veilig gesteld! De keuze voor actie is optimistisch: het maakt van een probleem een uitdaging, een (leer)kans.

Het project kreeg volgende subdoelstellingen mee:

- Genkenaren in al hun diversiteit rond de tafel brengen onder leiding van inspirerende stadsgenoten. Via deze stadsgesprekken een idee krijgen van de manier waarop de Genkenaar de samenleving in zijn stad vandaag beleeft. Wat ervaart hij als negatief, wat als positief? Maar ook: hoe ziet hij de toekomst en wat is er nodig om deze zo positief mogelijk te maken? Wat is hij bereid zelf te doen, wat verwacht hij van de andere Genkena(a)r(en)?
- Genkenaren bewust maken van hun eigen verantwoordelijkheid, aandeel en kracht inzake het samenleven in Genk, vandaag en in de toekomst.
- Een nieuwe cultuur promoten waarin er openlijk gepraat wordt over de Genkse samenleving: men durft en mag benoemen wat er leeft (zoals Paul Scheffer zei: "laat dit niet over aan de extremen"). Dit 'georganiseerd meningsverschil' (een andere term voor democratie) is en wordt gevoeld als constructief en opbouwend.
- Onze stedelijke percepties maar ook die van andere maatschappelijke instanties aan deze informatie toetsen.
- Een draagvlak creëren om latere maatregelen in het kader van het project door te kunnen voeren.

De ambitie van het project werd uitgetekend in één figuur, de spiraal. Deze spiraal is het kader voor het proces en bijgevolg indirect ook voor de inhoud van het project. Basisprincipe hier is dat het project niet lineair werkt, maar een herhalende cyclus is van uitdagen, uitdragen, verduurzamen en oogsten. Dit model werd aangeleverd en verder ook gehanteerd door het begeleidend bureau Change Designers.

Doorheen deze spiraalbeweging houden de bezielers ook rekening met het belang van de afgelegde weg. Ook de weg is een doel op zich! Dit impliceert een behoorlijke mate van flexibiliteit in aanpak en timing. Want onderweg kom je opportuniteiten tegen en ontstaan soms betere ideeën dan aanvankelijk opgesomd.

Evoluerende organisatiestructuur

Oorspronkelijke organisatiestructuur:

- een **dagelijks bestuur** samengesteld uit leden van het schepencollege, gemeenteraad, ambtenaren, afgevaardigden uit onderwijs en cultuur, een deskundige van Change Designers en de externe partners vergadert ongeveer om de anderhalve maand en stuurt aan;
- een **klankbordgroep** van zowat 50 geëngageerde academici en mensen uit de media en de stad speelde vooral een rol tijdens de opstartfase van De Genks. De groep kwam 4 maal samen en werd zonodig snel en flexibel geconsulteerd via een elektronisch forum;
- een **projectgroep** van ambtenaren, voornamelijk van de dienst Diversiteit en Educatie, stuurde samen met een externe partner praktisch het project en overlegt regelmatig.

Huidige organisatiestructuur:

De Genks beschikt nog steeds over een dagelijks bestuur met een gelijkaardige samenstelling als bij de opstart van het project. De burgemeester en de twee bevoegde schepenen maken er deel van uit, alsook enkele ambtenaren uit verschillende sectoren. Het dagelijks bestuur bevat anno 2013 echter geen externen meer. Daarnaast beschikt het project over een projectteam bestaande uit 2.5 VTE dat zich situeert binnen de dienst Diversiteit en Educatie, afdeling Sociale zaken. Naar aanleiding van het traject burgerparticipatie in het kader van het nieuwe strategische meerjarenplan (zie later) werd tevens een werkgroep Participatie opgericht. Deze werkgroep is samengesteld uit vertegenwoordigers van verschillende (harde en zachte) sectoren en diensten.

2. Chronologie van het participatietraject 'De Genks'

2008: terreinverkenning

Na opname van het stadsproject in de meerjarenplanning 2008-2013, stelt de stad een externe partner aan. Het communicatiebureau Change Designers voert samen met dienst Diversiteit en Educatie gesprekken met Genkenaren maar ook met deskundigen, professionelen, gemeenteraadsleden en collega's in het vak. Ze voeren eerste gesprekken om methodieken te testen en een zicht te krijgen op thema's die mogelijk naar boven zullen komen. Ze tasten de mogelijkheden en grenzen af: Welke valkuilen signaleert men? Welke afwegingen worden gemaakt? Dit gebeurt zowel op straat als op uitnodiging waarna de methodologie en het stappenplan verder worden uitgewerkt.

2009: voorbereiding eerste dialoofase

Uitgangspunten

De weg is het doel: het praten, debatteren en zich uitspreken tegenover stadsgenoten is op zichzelf belangrijk. Daarom wordt voor deze dialoofase veel tijd uitgetrokken, met als doel:

- Genkenaren bewust te maken van hun eigen verantwoordelijkheid, kracht en aandeel in de samenleving;
- een meer open praatcultuur te introduceren inzake samenlevingsproblemen (Scheffer: 'Laat dit niet aan de extremen over.');
- de bewonersinformatie te valoriseren als een interessante toetssteen voor percepties en initiatieven van overheid, werkgevers, enz.;
- een breed sociaal draagvlak te creëren voor de maatregelen die eruit voortvloeien.

Spilfiguren: de 'uitdagers'

Een sleutelrol wordt weggelegd voor 45 geëngageerde Genkenaren, zogenaamde 'uitdagers'. Deze organiseren en modereren de gesprekken met bewoners. Aan hen om contacten te leggen, geschikte settings te kiezen, de juiste toon te zetten en een veilige gespreksomgeving te creëren. Het doel van iedere uitdager is dat ze 100 personen bereiken. Een hele opdracht die niet voor iedereen weggelegd is. Maar degenen die doorzetten, krijgen een mooie ervaring aangeboden en krijgen kansen om hierin te groeien.

Het moge duidelijk zijn: er worden 'uitdagers' gezocht, geen 'uitdragers'. Dat laatste suggereert een zending, een beweging in één richting, en dat is het duidelijk niet.

Januari-april 2009: De uitdagerzoektocht

Het dagelijks bestuur van 18 december 2008 laat de uitdagerzoektocht starten op 21 januari 2009. Wijkmanagers, basiswerkers, collega's en andere professionelen krijgen die namiddag een uitleg over het project en de vraag om actief mee te zoeken naar uitdagers. Naast een presentatie over het project, geven we nog eens duidelijk de oproep, het uitdagersprofiel en enkele gesprekstips mee. De oproep vertrekt ook via mail naar de klankbordgroep, collega's en allerhande contacten van de stedelijke administratie.

Samen met de medewerkers van de toenmalige dienst Integratie (nu dienst Diversiteit en Educatie) gingen een 20-tal personen vervolgens op zoek.

Een diversiteitsmatrix deed ons er achter de schermen over waken dat de uitdagers goed 'scoren' op enkele basisindicaties die een weerspiegeling zijn van de Genkse bevolking.

Het was enerzijds belangrijk dat een uitdagerzoeker snel terugkoppelde welke Genkenaren uitdager willen worden en anderzijds ook dat hij of zij aangaf waarom anderen dat niet willen doen. Het feedbackformulier was daarvoor een handig instrument.

Het dagelijks bestuur van 19 februari 2009 koos ervoor om een 'plan B-gesprek' in te lassen. Er zijn op dat moment 8 uitdagers gevonden, we mikten echter op 64 tegen eind maart.

De leden van het dagelijks bestuur vingen eind januari en begin februari namelijk hier en daar signalen op dat het project niet overal alle kansen krijgt, zowel omwille van scepticisme of eerder defeatisme bij toch wel belangrijke sleutelfiguren. Vandaar de beslissing om deze personen (OCMW, Gigos, sport, federaties, politie,...) uit te nodigen voor een doe-moment over het project. De burgemeester riep op tot deelname en samen met Change Designers wilden we de mensen laten ervaren dat het niet louter gaat over praten, maar ook over doen. Ondanks een brede uitnodiging mochten we 8 personen verwelkomen en werd het een eerder informele babbel over het project.

Van de 20 uitdagerzoekers bleken er intussen maar een 8-tal actief te zoeken naar mogelijke uitdagers, hoofdzakelijk collega's van de dienst Diversiteit en Educatie en de dienst Wijkontwikkeling.

Er kruipt behoorlijk wat tijd in de gesprekken: van eerste contact tot gesprek en beslissing van een potentiële uitdager. We bleven het belangrijk vinden dat een kleinere maar gemotiveerde groep personen de gesprekken voerde en zetten verder in op de actieve zoekers.

We bleven de zoektocht koppelen aan informatiesessies over het project bij stedelijke diensten (jeugd, opvoedingswinkel, cel educatieve projecten, gemeenschapswachten), op stedelijke raden (centrummanagement, gemeenteraad, managementteam) en bij verenigingen (vrouwencentrum, buurtgroeperingen). Hier krijgen we sporadisch namen aangereikt.

Een postkaartje werd van meet af ingevoerd om potentiële uitdagers te laten meegeven welke Genkenaren volgens hen geschikte uitdagers zouden zijn. Ze vullen het postkaartje in met een persoonlijke mededeling, en de uitdagerzoeker gebruikt dit postkaartje om een volgende deur te openen. Dit systeem werkt, maar er zijn maar 2 uitdagerzoekers die er echt gebruik van gemaakt hebben. Toch bleven we ervan overtuigd dat persoonlijke, relationele werving de sleutel is om vrijwilligers van dit kaliber op te sporen.

Op 19 maart zijn er 32 uitdagers gevonden en besliste het dagelijks bestuur om startmomenten te organiseren voor deze vrijwilligers. Op 27 maart of 17 april kregen ze de kans elkaar te ontmoeten, al hun vragen te stellen en meer info te krijgen over de vorming die in april start.

Het was duidelijk dat 64 uitdagers vinden zeer moeilijk zal worden gezien de timing die voor deze fase uitgezet is. Het dagelijks bestuur spoort de zoekers aan om er zeker 50 te vinden.

De dienst Diversiteit en Educatie zocht verder naar uitdagers tot aan de tweede kennismaking van 17 april. We beschikten over zeker nog 50 namen van potentiële uitdagers, verzameld tijdens de vele verkenningsgesprekken. Door de intensiteit van de zoektocht, beslisten we enkel nog de interessante profielen aan te spreken want de volgende fase, de vorming, vraagt heel wat voorbereidend werk. Op 14 mei zijn er 48 personen bereid gevonden om uitdager te worden. Een hiaat van uitdagers van

Italiaanse origine en uitdagers die voor het stadsbestuur werken, werd toen duidelijk. Een laatste oproep hieromtrent levert 1 extra uitdager op met Italiaanse roots.

Bij het dagelijks bestuur van juni en september blijven er nog 40 actieve uitdagers over.

Uiteindelijk vinden er ongeveer 80 individuele gesprekken plaats (van gemiddeld anderhalf uur), wordt er met een 25-tal Genkenaren via mail gecommuniceerd over een eventuele deelname aan het project en telefonisch contacteren we een 15-tal Genkenaren.

Toch zijn het vooral de één op één gesprekken met kandidaten die hen over de streep trokken om uitdager te worden. Algemene oproepen aan een groep Genkenaren blijven doorgaans zonder resultaat.

Om een zo divers mogelijke uitdagersgroep samen te stellen die een grote verscheidenheid van Genkenars kan coveren, werden drie types van uitdagers gezocht:

- Echte uitdagers: de spilfiguren. Zij worden in de communicatiefase opgevoerd als boegbeelden van de campagne.
- Eéndagsuitdagers: zij engageren zich niet voor een volledig traject, opleiding inbegrepen. Maar zij zijn goed geplaatst om moeilijk toegankelijke groepen te ontsluiten. Of zij hebben de naam- of gezichtsbekendheid die De Genks uitstraling en impact helpen geven (bv. de hoofdredacteur van Het Belang van Limburg, die een wekelijks artikel - door de uitdagers geschreven - in zijn krant laat opnemen).
- Professionele uitdagers: vanwege hun methodische kennis, specifiek netwerk of iets anders kunnen zij in concrete gevallen een hiaat vullen. Zij ontvangen op voorhand een stoomcursus. Dit type uitdager is uiteindelijk niet gezocht, omdat de uitdagers zelf de klus klaarden om bepaalde doelgroepen met extra aandacht op te zoeken.

April-eind juni 2009: opleiding van de uitdagers

Change designers biedt alle uitdagers een vorming op maat: methodieken, een inleefspel, gebruik van digitale fora (bvb. Facebook), omgang met specifieke doelgroepen zoals hangjongeren of jonge moeders, enz. Zij leerden het gesprek ophangen aan een eigen verhaal, een stelling of vraag, en hoe het vervolgens aan de Genkenaren moet overgelaten worden. Er werd ook een brochure opgesteld met technische fiches (tips en technieken voor geslaagde stadsgesprekken) die een overzicht geeft van alle methodieken en technieken die tijdens de bijeenkomsten met de uitdagers aan bod kwamen.

Iedereen die de opleiding met succes afgerond had, ontving daarvoor een getuigschrift.

Na de vorming ontvingen de uitdagers een praktische infobundel, een financiële afsprakennota en een model kwitantie voor de afrekening van gemaakte kosten ten behoeve van hun traject.

In de maanden die volgden op de cursus werd maandelijks een terugkommoment voorzien om ervaringen uit te wisselen over de stadsgesprekken. Uitdagers kregen stevast een uitnodiging om - geheel vrijblijvend - langs te komen, bij te praten, ervaringen uit te wisselen en inhoudelijke of praktische vragen te stellen aan Change Designers, dienst Diversiteit en Educatie of elkaar.

Werving van de deelnemers ('De Genks')

Om een veilige gespreksituatie te creëren, werd geopteerd voor zoveel mogelijk gesprekken in een 'natuurlijke' setting: bij de mensen thuis, in hun verenigingslokaal, moskee, enz. De gespreksgroepen vielen daardoor wel vaak homogeen uit. De uitdagers probeerden waar mogelijk heterogene

groepen te vormen. Dat maakte de gesprekken niet gemakkelijker maar wel rijker. Volgens voorbereidende experimenten draaide het niet noodzakelijk uit op een 'clash' (kwestie van feeling en talent, de uitdager moet het aankunnen - het gevoel hebben dat hij het aankan). Er werden dan ook geen heterogene groepen geforceerd. Het is wel de bedoeling om dit in 2010 te doen.

De uitdagers kregen ter ondersteuning enkele wervende documenten ter beschikking: een voorgedrukte uitnodigingskaart, een affiche met het campagnebeeld en een basistekst over het project.

Juli-november 2009: de stadsgesprekken

Het overkoepelend thema was 'samenleven'.

Niet het beleidsmatig aspect (onderwijs, huisvesting, enz.) maar het intermenselijke aspect van samenleven staat centraal (contact tussen individuen en groepen in een zeer verscheiden gemeenschap). Het was dus niet de bedoeling om het werk van adviesraden en dergelijke over te nemen of te imiteren.

Alles binnen de thematiek 'samenleven' was bespreekbaar. Het enige wat buiten discussie stond, was de feitelijke diversiteit van de bevolking en de ambitie om met al die groepen samen te leven (geen living apart together), plus de democratische burgerrechten en plichten.

De uitdagers kozen zelf hun deelthema(s) waarrond zij wilden werken, afhankelijk van hun persoonlijke interesse, passie of kunde. De uitdaging is zoveel mogelijk input verzamelen van zoveel en zo divers mogelijke Genkenaren en van hoge kwaliteit, ook over *hot items* als jongerengedrag rond de school of taalkennis. Vele gesprekken zullen geregeld afwijken naar nevenonderwerpen: kleinere maatschappelijke frustraties, het etnisch-culturele thema, de 'wij en zij'-stereotiepen over religie en cultuurverschil. Het was niet de bedoeling dat op zijn beloop te laten. De uitdagers dienden de marge voor afwijkingen klein te houden. Vele deelnemers zullen ook kritieken, vragen en verzuchtingen ophoesten ten aanzien van het Genks beleid. Het was niet de bedoeling het debat in de richting van 'onderwijs zus' en 'stad zo' te laten evolueren.

De hoofdpodracht bleef zoveel mogelijk meningen te verzamelen over het Genkse samenleven. Maar dat gaat hoe dan ook gepaard met discussie en conflict - zoals Paul Scheffer zei: "Integratie verloopt via drie fasen: 'vermijding', 'conflict' en 'vergelijk'." Genk zit in de vermijdingsfase. De Genks introduceert de conflictfase, een noodzakelijke doorgangsfase. Op lange termijn werkt het opbouwend, maar op korte termijn betekent het wat controle uit handen geven, de greep van stadswege een beetje lossen. Het was een belangrijke stap dat het dagelijks bestuur de beslissing nam om 'het proces het proces te laten zijn'. Al bij al kunnen we toch concluderen dat de gesprekken geen echte conflicten teweegbrachten.

De voertaal was bij alle gesprekken Nederlands. Enkel wanneer een deelnemer het Nederlands niet machtig is, wendt de uitdager zijn tweede of derde taal aan en vertaalt de tussenkomsten naar het Nederlands of een mede-deelnemer aan het gesprek fluitsertolkt. De deelnemers beluisteren de inbreng van alle stadsgenoten met evenveel aandacht. Inspirerend zijn de regels van de Rotterdamse stadsdebatten, onder het motto: 'we zijn het erover eens dat we het oneens kunnen zijn'. De 5 gespreksregels die de uitdagers tijdens hun vorming formuleerden zijn een goede toepassing voor de Genkse gesprekken.

De uitdagers kregen tijdens de eerste gesprekken een compagnon die het gesprek waar nodig mee bijstuurt en weer tot bij de zaak brengt. De uitdager of zijn compagnon resumeerde zorgvuldig elk

gesprek, maar er wordt groepsverslaggeving aanbevolen: de groep maakt zelf de résumé. De deelnemers trekken gezamenlijk de conclusies en inventariseren de voorgestelde acties.

De uitdagervorming heeft een brede waaier van gesprekstechnieken aan de uitdagers willen meegeven. Het is aan elke uitdager om een gespreksmethode te kiezen waar hij of zij zich best bij voelt. Achteraf bekeken, kregen de uitdagers teveel methodieken aangeboden. Deze Genkenaren hadden nog nooit van werkvormen gehoord, dus een kleiner aanbod zou hen minder 'beangstigd' hebben.

Tools ter ondersteuning van de uitdagers, maar ook om de gesprekken waar mogelijk gelijkaardig te laten verlopen

- **UITNODIGING** - De uitdagers konden hun gespreksdeelnemers op 3 manieren uitnodigen:
 - met een volledig zelfgemaakte uitnodiging (enige vereiste was het logo van het project);
 - met een standaard A4-formulier dat ze verder aanvulden;
 - of met postkaartjes van De Genks die aan Genkenaren overhandigd of verstuurd werden.
- **INLEIDING** - Om de inleiding van een gesprek te vergemakkelijken, distilleerden we de belangrijkste informatie uit de basistekst over het project en maakten hier een affiche van.
- **REGELS** - Alle uitdagers kregen meerdere gelamineerde A3-affiches mee met de 5 gespreksregels van De Genks op. Deze afspraken werden tijdens de 2 vormingsweekends samen met de uitdagers opgesteld.
- **VERSLAG** - Elk gesprek stoelt op deze 4 hoofdvragen:
 - Wat leeft er?
 - Wat kan ik doen?
 - Wat kunnen wij doen?
 - Wat kan de stad doen?

We lieten de ontwerper van de iconenset 2 grote verslagflips (wat leeft er en ik-wij-stad) maken die tijdens de gesprekken gebruikt worden om deze vragen te beantwoorden. Naderhand zijn ze een goed verslag van wat er gezegd werd en moet de uitdager niet het volledige gesprek uitschrijven.

- **TERUGKOPPELING** – Hoe is het gesprek verlopen? Hoeveel Genkenaren werden bereikt en welk profiel hadden ze? Dit noteert de uitdager na het gesprek op het feedbackformulier dat hij of zij samen met de verslagflips aan de dienst bezorgt.
- **HERINNERING** – Om de deelnemers later te herinneren aan hun deelname aan het gesprek en de acties op het niveau van 'ik', voerden we een tweede postkaartsysteem in. Op het einde van het gesprek noteren de deelnemers hun naam en adres en een persoonlijke boodschap op een postkaartje. De uitdager bezorgt deze kaartjes aan de dienst, die ze enkele weken later verstuurt.

De uitdagers werden gedurende de opleiding verdeeld in vormingsgroepen per deelthema. De opleiding mondde uit in een actieplan-op-maat waarmee ze hun doelgroep kunnen tegemoet gaan en gepast begeleiden en modereren.

De uitdagers kregen door de begeleider en de dienst ondersteuning-op-maat om hen maximaal te laten renderen. De ondersteuning die een uitdager nodig kan hebben/ kan vragen, kan vier vormen aannemen:

- een logistieke ondersteuner (hulp bij ontvangst, klaarmaken van de zaal, foto 's maken, uitrusting, benodigdheden);
- de netwerker (iemand die contact helpt maken met de doelgroep, vindplaatsen zoekt, het eerste ijs breekt, enz.);
- een verslaggever;
- een coach, die een minder aangenaam gesprek helpt plaatsen of mee op zoek gaat naar een andere werkvorm die de uitdager misschien beter ligt.

Iconenset

De krijtlijnennota gaf aan dat de stad waar mogelijk een partnerschap met andere Genkse actoren - zoals de Media & Design Academie - moesten opzetten. Via de cultuurbeleidcoördinator kwamen ze in contact met lector Thomas Laureyssens, die een werkgroep leidt over participatieve processen. Terwijl zijn methode zich richt op kunstenaarscollectieven, is een verbreding naar De Genks zeker mogelijk.

Tijdens een eerste overleg in maart met Thomas, Change Designers en de dienst Diversiteit en Educatie werd duidelijk dat we veel kanten uit konden. Een set van ongeveer 60 stickericonen kan in combinatie met aangepaste achtergronden (foto van station, buurt, straat, persoon, enz.) een gesprek op gang brengen tussen Genkenaren die elkaar niet kennen of minder talig zijn. De ontwerper begint een eerste oplijsting van iconen uit te werken. We denken aan basisemoties, uiterlijke kenmerken en universele symbolen zoals boek, boom, hart, enz.

Begin mei vinden 2 vormingsweekends van De Genks plaats met telkens een stadsdebat over een gevoelig thema. Change Designers krijgt door deze oefengesprekken een ander zicht op de functie van de iconenset. Uiteindelijk werkt de ontwerper een andere set uit, met verschillende onderdelen en doeleinden.

A] Wie ben ik?

24 stickertjes waaruit de gespreksdeelnemers bij het begin van het gesprek kunnen kiezen, om zichzelf mee te omschrijven en vlotter kennis te maken met de andere deelnemers.

B] Gesprekskaarten

Een kaartenset met aan voor- en achterzijde de basistekst van De Genks en de gespreksregels en daarin kaarten om tijdens een gesprek op te werpen (basisemoties, fouten tegen de regels, vraag en antwoord, enz.)

C] Tekstballonnetjes en feedbackduimen

In de tekstballonnetjes schrijven de gespreksdeelnemers tijdens en/of na het gesprek hun antwoord op de vragen: wat kan ik doen? Wat kunnen wij doen? Wat kan de stad doen? Ze kleven het op de grote verslagflip die hiervoor dient en een eerste verslag van het gesprek is klaar.

De stickers met duimen op dienen om andermans ideeën op de ik-wij-stad-flip te versterken: "Dit vind ik ook!" of "Ik doe mee.". Zo zien we naderhand welke accenten de groep legde.

D] Wat neem ik mee?

12 stickertjes waaruit de gespreksdeelnemers er een of twee kunnen kiezen om mee naar huis te nemen (op hun postkaart kleven, of in hun portefeuille, enz. zodat ze zo nu en dan eens herinnerd worden aan het gesprek en hun engagement dat ze op het einde namen).

Er worden 400 gesprekskaartensets gedrukt en 1500 stickervellen. De uitdagers die geïnteresseerd zijn in de methode, halen de nodige materialen af bij de dienst.

December 2009: synthese van de dialoofase

De uitdagers startten in december 2009 samen met de dienst Diversiteit en Educatie en Change Designers aan de verwerking van alle gespreksinfo. Elk verslag werd met zorg bekeken, de kernboodschappen eruit gehaald en beknopt omschreven. Dit leidde tot een 1000-tal boodschappen die we opdeelden in sleutels en barrières. Welke oplossingen ziet de Genkenaar voor de problemen van vandaag? Welke drempels houden de Genkenaar tegen om een gedrag te stellen dat overeenstemt met de doelstellingen van De Genks (sociale cohesie, gelijke kansen, diversiteit troef)? Zowel de sleutels als de barrières kregen een samenvatting in de vorm van een beeld, een tekening die door de uitdagers en de dienst Diversiteit en Educatie werd gemaakt. Dit beeld werd later vormgegeven door Martine Vanremoortele.

De ruwe informatie werd verwerkt in een 60-tal aparte artikelbriefings: hoe kunnen we deze informatie op een creatieve en toegankelijke manier terugkoppelen naar de Genkenaren?

Lokale journalisten gingen hiermee aan de slag. Ze schreven teksten op basis van de artikelbriefings. Ook uitdagers en fotografen werkten mee. De dienst Diversiteit en Educatie coördineerde deze oefening met als eindresultaat een krant die op 5 mei 2010 in de Genkse brievenbussen viel.

Bereik

- De uitdagers bereikten 3200 Genkenaren op uiteenlopende manieren: thuis aan de keukentafel, op de markt in het centrum, bij verenigingen of op de eigen werkvloer tijdens de pauzes.
- Twee uitdagers getuigen. Je vindt hier het verhaal van Rita en Corrie, twee uitdagers.

Kritische succesfactoren zoals in de krijtlijnennota opgenomen en na de gespreksfase van 2009 genuanceerder bekeken:

De mate waarin de stedelijke overheid concreet gevolg geeft aan de aanbevelingen. Indien de bevolking haar voorstellen en ideeën achteraf niet gevaloriseerd ziet in beleidsvoorstellen die de bakens echt verleggen, zal de oefening uitdraaien op een ontgoocheling en de participatiemoeheid toenemen. Indien de bevolking van de overheid reële respons ondervindt, zal zij dat appreciëren en het nut van de participatie-inspanning onderkennen.

- ➔ Inderdaad, een centrale vraag in elk gesprek was 'en wat gaat hier nu mee gebeuren?'. Het stadsbestuur beseft dit maar al te goed. Maar in plaats van overhaast in actie te schieten, is er de keuze om in 2010 tafelgesprekken te organiseren met maatschappelijke actoren. Om hen voor te leggen wat er volgens De Genkenaren anders kan en moet. Om te zoeken naar mogelijke engagementen. En dit geldt ook voor het stadsbestuur zelf. Ook hier zijn dergelijke gesprekken met ambtenaren en politici essentieel.

De mate waarin de stad duidelijk en helder haar afwegingen communiceert: welke ideeën weerhouden worden, welke niet en waarom, welke de volgende stappen zijn, enz.

- ➔ Ook dit is een duidelijke opinie van de Genkenaar: 'Overheid; kies, stel grenzen, communiceer en handel er zelf naar!' Ook dit kunnen we pas in de realiteit brengen als we op het spoor zitten van de tafelgesprekken die concrete engagementen moeten opleveren.

De mate waarin de beleidsmakers tegen een opmerking of kritiekje bestand zijn. De stadsgesprekken zullen ook fungeren als uitlaatklep voor bewoners die hun hart willen luchten.

- ➔ Geen probleem voor de Genkse politici!

De mate waarin de uitdagersgroep zelf divers is, zodat hij de Genkse samenleving afspiegelt. Het bepaalt de mate waarin alle sociale subgroepen bereikt worden, iets wat voor het project cruciaal is.

- ➔ De diversiteit van de uitdagers van 2009 zat goed. Maar toch kampten we met een hiaat met betrekking tot uitdagers van Turkse origine. Los daarvan was het ook een zeer moeilijke oefening voor de uitdagers om groepen met Genkenaren van Turkse of Marokkaanse origine te bereiken. Er werden extra inspanningen geleverd. Maar uiteindelijk bereikten De Genks deze doelgroepen maar in 10% van de gesprekken.

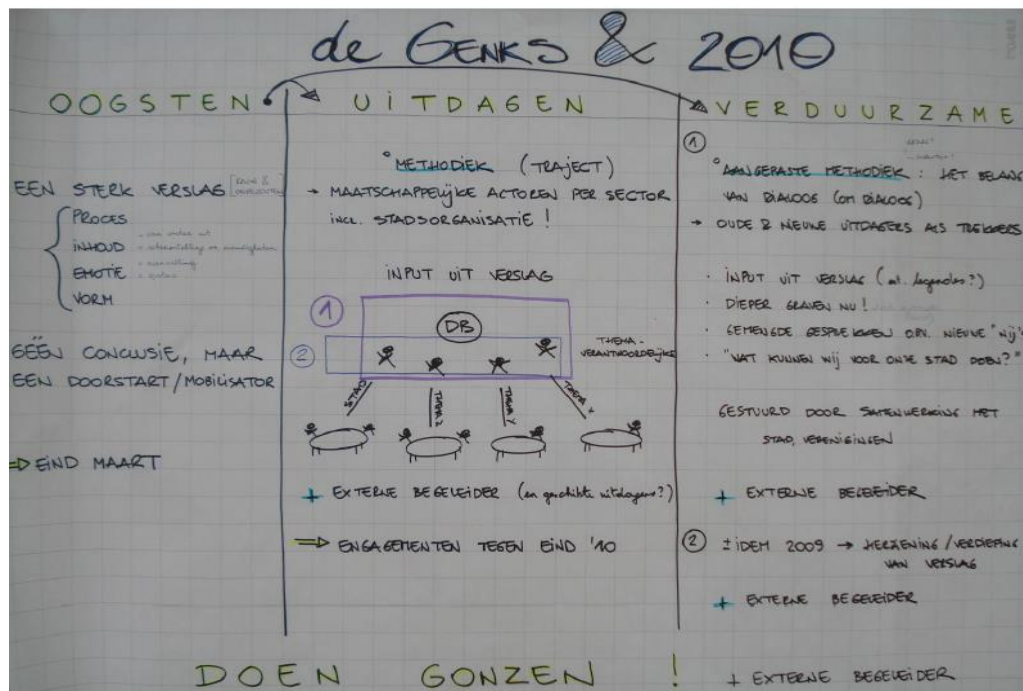
De mate waarin de verslaggeving goed gebeurt. Het bepaalt de kwaliteit van de input waarmee het beleid verder moet. Het krijgt in de opleiding van de uitdagers veel aandacht.

- ➔ In 2009 is dit goed verlopen, maar naar 2010 toe is het toch een aandachtspunt om van de uitdagers minder omkaderende informatie te vragen. Een beknopte weergave van de gespreksinhoud en ook de ervaringen van de uitdager over al zijn/haar gesprekken heen, zijn de essentie.

2010: oogsten, uitdagen en verduurzamen

2010: hoe zagen de plannen er eind 2009 uit?

In de aanloop van 2010 werden nieuwe plannen voor De Genks uitgetekend. Deze plannen situeerden zich op 4 'sporen', die refereerden naar de achterliggende spiraalbeweging van het project.



- **OOGSTEN.** In mei ontvingen alle Genkenaren een krant in hun brievenbus met daarin een samenvatting van de gespreksfase in 2009. Hieraan ging een grondige verwerking van alle gespreksverslagen vooraf. Een intensieve samenwerking tussen uitdagers, dienst Diversiteit en Educatie en Change Designers leidde tot een overzicht van enerzijds sleutels en anderzijds barrières, door de Genkenaren geformuleerd over de samenleving van vandaag.
- **UITDAGEN.** Een nieuw spoor: stadsambtenaren werden themaverantwoordelijken en trokken tafelgesprekken op gang met maatschappelijke actoren, gebaseerd op hun aandeel in de krant en vertrekkende van hun bijdrage aan de lokale samenleving. Welke engagementen konden en wilden zij nog nemen in functie van de 3 hoofddoelstellingen van De Genks?
- **VERDUURZAMEN.** Hetzelfde als het vorige jaar, maar beter! Zowel 'oude' als nieuwe uitdagers organiseerden stadsgesprekken met Genkenaren, ditmaal diepgaander en in meer heterogene settings. De uitdagersvorming focuste bijgevolg ondermeer op de methodiek van het doorvragen en de dienst Diversiteit en Educatie helpt de uitdagers bij het samenbrengen van heterogene Genkse groepen.
- **DOEN GONZEN.** Nog meer als het vorige jaar, wilden De Genks de stad doen gonzen van enerzijds De Genks, en anderzijds het gevoel van 'De Genks': samen delen we één stad, eenieder van ons levert hierin een bijdrage.

Werkelijk traject in 2010

De eerste dialoofphase leverde heel wat informatie op. Na een grondige verwerking van het gesprek materiaal werd in mei 2010 De Genksenaar gepubliceerd. De eenmalige krant belandde in elke Genkse brievenbus.

De Genksenaar, éénmalige krant voor alle Genkenaren

De output van de dialoofase en de stadsgesprekken werd vervat in een zo laagdrempelig mogelijk verslag, een krant. Hieraan werd gedurende 5 maanden gesleuteld door stadsbestuur, Change Designers en de uitdagers. Om De Genksenaar nog meer ingang te laten vinden bij de Genkenaren, werden er hier en daar anderstalige titels gebruikt. Een focusgroep van 17 Genkenaren van diverse origine scoorde de opmaak, de inhoud en de aantrekkelijkheid van de krant tijdens de ontwerpfase. Op basis van hun input kreeg de krant een definitieve look & feel die zo veel mogelijk Genkenaren moest aanspreken.

De Thuis in de Stad-prijs

In 2010 kreeg het project De Genks de Thuis in de Stad-prijs van de Vlaamse overheid. De jury apprecieerde de aanpak van het project dat heel Genk beslaat en waarbij de stad zich kwetsbaar opstelde. Het project werd beloond om zijn inspirerende en innovatieve aanpak. Van onderuit ging De Genks op zoek naar manieren om segregatie aan te pakken. De jury oordeelde dat het een bottom-upverhaal is met een dubbel doel: een gesprekcultuur opbouwen en de creatie van een nieuw samenlevingsmodel.

Op zoek naar een nieuwe uitdagersgroep

Na de eerste dialoofase die in 2009 beëindigd werd, ging De Genks in 2010 op zoek naar een nieuwe uitdagersgroep. Er werd opnieuw een oproep gelanceerd naar de Genkse bevolking. Inzet van de uitdagerszoektocht was een meer diversere groep uitdagers bereiken met specifieke aandacht voor uitdagers van Turkse en Marokkaanse origine.

Los van de eerder traditionele communicatiekanalen, probeerden we de communicatiestrategie van De Genks ook over een andere boeg te gooien. Gezien de toch wel moeilijk te brengen boodschap van het project, geloofden we sterk in het belang van het persoonlijke contact om Genkenaren aan te zetten tot deelname aan een gesprek en dit via de uitdagers zelf. Om het project de laatste maanden van de dialoofase nog meer te laten leven in de stad, werd samengewerkt met De Lijn. Een bus die het plaatselijke G-net (dat alle wijken beslaat) aandeed, werd beplakt met een De Genks-affiche. Deze communicatievorm was voor ons project interessanter dan enkele statische afficheborden. Door de grotere bekendheid van het project, blijkt de drempel om uitdager te worden hoger te liggen bij Genkenaren dan bij de eerste lichting. Men schat het uitdagerschap als een uiterst delicaat en veeleisend engagement in. Verder werd ook stevig ingezet op het rekruteren van nieuwe uitdagers via de Genkse verenigingen. De uitdagers die voorheen al een rol hadden opgenomen, werden eveneens gevraagd om mee te helpen met het werven van nieuwe vrijwilligers.

De tweede uitdagerzoektocht leverde echter minder respons dan aanvankelijk gehoopt. De bestaande groep uitdagers had al zijn energie gestoken in de eerste dialoofase en was een beetje uitgeblust. De oproep aan de verenigingen oogstte evenmin veel succes.

Het stadsbestuur was tegelijkertijd erg gefocust op de output van de stadsgesprekken. Het team van De Genks kreeg de vraag om na te gaan hoe het bestuur diende om te gaan met de bevindingen uit de gesprekken. Hiermee startte een meer intern verhaal van De Genks.

We voerden een effectmeting uit voor het verschijnen van de krant, in de twee laatste weken van april. Op basis van de resultaten van deze toch wel intensieve oefening, besliste het dagelijks bestuur om een volgende meting maar te doen na het doorlopen van een volledige fase, met andere woorden in 2011. Deze telefonische bevraging van 261 Genkenaren toonde aan dat 5% van de Genkse bevolking op de een of andere manier in contact gekomen is met een uitdager. 14% van deze

bereikte Genkenaren bezit een hoger diploma. In het algemeen is het project De Genks en de inhoud ervan gekend bij 27,8% van de Genkse bevolking.

2011: De Genks krijgt een interne focus

Na een ruime tijd van stadsgesprekken werd in 2011 de tijd rijp om een nieuwe weg in te slaan. Waar de focus van De Genks in de eerste fase vooral extern lag, kwam de focus in 2011 vooral op interne processen te liggen.

Het bereiken van Genkenaren van Turkse en Marokkaanse origine

Ook na de dialoofase bleef het stadsbestuur met een vraag zitten. Tijdens de stadsgesprekken stelde men vast dat bepaalde Genkenaren minder makkelijk bereikt werden. In zijn zoektocht naar antwoorden op de vraag 'hoe kunnen we Genkenaren van Turkse en Marokkaanse origine meer bij het project betrekken?' nam het dagelijks bestuur van De Genks deel aan een 'theateropstelling'. Een theateropstelling is een methodiek waarbij een probleemstelling of vraag voorgelegd wordt aan een groep acteurs. Zij krijgen een erg beperkte inhoudelijke briefing maar wel allemaal een duidelijke specifieke rol van stakeholder toegemeten. Ze stappen samen in de vraag of het probleem. Ze positioneren zich op het podium ten opzichte van elkaar en tonen/vertellen hoe ze zich tot elkaar verhouden. De begeleider grijpt in door de positie van bepaalde stakeholders te wijzigen en de impact hiervan op de groep te laten spelen. Na de theateropstelling kwam het dagelijks bestuur onder meer tot de volgende inzichten:

- De Turkse en Marokkaanse gemeenschap voelen veel ogen op hen gericht. Deze focus is misschien wel te sterk. De gemeenschappen blijven in de opstelling doorgaans alleen staan met een sterke verwachting met betrekking tot het stadsbestuur. Er is een autoriteit nodig om hen in beweging te brengen/te bereiken. De uitdagers van Turkse/Marokkaanse origine moeten voor hen de eerste stap zetten.
- De bestaande uitdager mag niet vergeten worden, De Genks is nog altijd 'zijn' project. Een duidelijker stadsetiket kan zijn statuut van uitdager nog verbeteren. Maar let op de ingesteldheid van deze uitdagers en hoe zij op de Turkse en Marokkaanse gemeenschap toestappen. Dit mag allesbehalve viserend zijn.
- We zien een aantal dingen niet, omdat we bijvoorbeeld door een sterk ideologische bril kijken. Tijd om de oogkleppen te laten vallen?
- De Genks positioneren zich best achter iedereen in een regisserende maar geen dirigerende rol.

De roadshow

De Genks organiseerden eind februari 3 presentaties voor geïnteresseerde personeelsleden van stad, OCMW en politie. De aanleiding was enerzijds het winnen van de Thuis in de Stad-prijs en anderzijds het opstarten van 5 denktafels. Via de Roadshow wilden De Genks de diensten op de hoogte brengen van het verloop van het project zodat ook zij klaar waren om in de volgende fase mee in te stappen. Deze informatieve en interactieve presentaties werden samen met uitdagers en een interne werkgroep op touw gezet. De roadshow bereikte zo'n 200 medewerkers.

De denktafels

Uit de dialoofase van 2009 werden door het dagelijks bestuur 5 thema's geselecteerd. Na de dialoogmomenten wilde het dagelijks bestuur van De Genks nieuwe dynamieken op gang brengen. De tijd was immers rijp voor het stadsbestuur om aan de slag te gaan met enkele belangrijke conclusies uit de stadsdialogen van 2009. Rond elk thema werd een denktafel opgericht. Tafelgasten

waren medewerkers van stad, OCMW, politie en relevante Genkse partners. Aan sommige tafels schoven ook burgers mee aan. Elke denktafel streefde naar volgende uitkomsten:

- op langere termijn aanbevelingen formuleren voor het volgende strategische meerjarenbeleidsplan van stad Genk over het thema;
- op kortere termijn interessante quick-wins die geopperd worden, realiseren.

De thema's van de denktafels waren:

Thema / tafel 1: WERK

Centrale vraag: Hoe als stad nog meer een voorbeeldfunctie vervullen op het vlak van een divers personeelsbeleid? Hoe ook andere Genkse werkgevers een verbintenis laten nemen op dit vlak? Hoe kunnen Genkse werkgevers werk maken van een divers personeelsbeleid en in het verlengde daarvan, een goed functionerende samenleving op deze werkvloer? Welke arbeidsattitude is van werknemers vereist om een zinvolle bijdrage te kunnen leveren aan de Genkse werkvloeren?

Methodiek: voornamelijk rondetafelgesprekken, afgewisseld met een HRM-sprekersavond en een uitwisselingsavond met goede Genkse praktijkverhalen.

Thema / tafel 2: ONDERWIJS EN OPVOEDING

Centrale vraag: Hoe kan de stad, samen met de scholen en andere onderwijspartners, in Genk de taal- en talentontwikkeling en onderwijsresultaten van schoolgaande kinderen en jongeren verbeteren? Op welke wijze kunnen de verschillende opvoedingsmilieus een bijdrage leveren aan een betere schoolloopbaan en doorstroming in het onderwijs?

Hoe kan het Genkse onderwijs samen met de ouders nog beter de taal en de talenten van de Genkse kinderen en jongeren stimuleren?

Methodiek: deze denktafel riep de fictieve school 'Skoebidoe' in het leven om prangende onderwijs- en educatievraagstukken op een probleemoplossende manier te benaderen. Ze wensten deze op een interactieve manier aan te pakken, omringd met vele en veel verschillende ervaringsdeskundigen uit het Genkse onderwijsveld, alsook stedelijke en OCMW-medewerkers.

Thema / tafel 3: DIENSTVERLENING

Centrale vraag: Hoe in de stedelijke dienstverlening nog meer komen tot een betere kwalitatief relationele interactie tussen stadsmedewerkers en klant' en 'Hoe naar een nog meer klantgerichte dienstverlening op maat van het OCMW?

Hoe kan de stedelijke dienstverlening zoveel mogelijk rekening houden met de brede diversiteit van het publiek? Taalgebruik, cliëntrelaties, beeldvorming, communicatie en toegankelijkheid zijn hier aan de orde.

Methodiek: voornamelijk rondetafelgesprekken zowel binnen de stedelijke organisatiestructuur als binnen de OCMW-structuur, aangevuld met een ervaringen-uitwisselingsavond tussen burgers (gebruikers van diensten van de stad) en stedelijke medewerkers.

Thema / tafel 4: VRIJE TIJD

Centrale vraag: Hoe kunnen we als stad er voor zorgen dat het vrijetijdsaanbod van de verschillende stadsdiensten nog meer Genkenaren kan bereiken?

Hoe bereiken we via ons aanbod meer en andere Genkenaren, dus ook die van een andere origine? Het dagelijks bestuur stelde met betrekking tot dit thema voor om verder in te zetten op de realisaties van de stedelijke sportdienst en het sportcentrum, als voorbeeld voor andere sectoren.

Methodiek: aan de hand van verschillende denkdagen werkte deze groep, met voornamelijk stedelijke medewerkers, hun aanbevelingen uit voor hun denktafel.

Thema / tafel 5: SAMENLEVEN

Centrale vraag: Hoe laten we de Genkenaren bewust deelnemen aan het dagdagelijkse samenwonen en – leven in de wijken? Hoe kunnen we hun eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid prikkelen? En welke fysieke en relationele maatregelen kunnen hierin een katalysator zijn?

Het betreft hier dus een combinatie van enerzijds samenlevingsopbouw en anderzijds fysieke inrichting van de wijken.

Methodiek: een divers samengestelde groep boog zich meerdere malen, a.d.h.v. rondetafelgesprekken, over hun maatschappelijke vraagstukken van zowel sociale als ruimtelijke aard.

De vijf denktafels werden begeleid door een tafelbegeleider, zorgvuldig gekozen uit het managementteam en diensthooftbestand van de stad. Voor methodische ondersteuning konden de tafelbegeleiders terecht bij de externe begeleider van De Genks, Levuur¹. Elke denktafel werkte via een eigen methodiek, afhankelijk van de tafelsamenstelling en de interesse van de tafelvoorzitter.

Via dit proces van de denktafels toonde het stadsbestuur ook dat er bereidheid was om intern aan de slag te gaan met de verzamelde bemerkingen en vernieuwende ideeën. Het stadsbestuur nam zo ook haar voorbeeldrol op naar Genkse werkgevers, organisaties en burgers. We beklemtonen tot slot dat datgene wat initieel bij de stadsgesprekken het geval was, de segregatieprocessen, binnen elk thema een aandachtspunt was. Dit gegeven werd evenwel op een positieve manier benaderd: hoe bouwen we dus toekomstgericht aan het werken/scholen/samenleven, ... van de Genkenaren vanuit hun diverse culturen en gemeenschappen. Verder verduidelijkte het dagelijks bestuur dat het belangrijk was om per tafel en samen met de tafelgastheren de volgende oefening te maken:

- wat is de precieze focus van deze tafel?
- welke onderstromen willen we zeker meenemen in onze besprekingen (waarvan segregatie er één is)?
- welke doelstellingen en doelgroepen houden we voor ogen?

Ondermeer omdat we ten stelligste willen vermijden dat er aan deze tafels lichtjes overgedaan zal worden wat de uitdagers al op gang brachten: inventariseren wat er leeft. Hierover is er voldoende informatie uit de dialoofase van 2009, die bijgevolg ook aan de tafels werd aangeboden. De tafels moesten echter toekomstgericht aan de slag: van 'wat leeft er' naar 'welke antwoorden kunnen wij als betrokken sectoren in dit verhaal aanreiken'. Hetgeen niet wegnam dat de voorzitters moesten beseffen dat er aan de tafels ruimte moest zijn voor een uitlaatklep over hetgeen er vandaag leeft.

2012: interne verankering

Ook in 2012 was de focus van het project vooral intern gericht. Het proces van de denktafels werd bekroond met een sterk uitgewerkte aanbevelingennota. Twee trajecten waarbij De Genks een antwoord zocht op de vaststelling die tijdens de eerste dialoofase werd gedaan (nl. Hoe komt het dat we minder Genkenaren van Turkse en Marokkaanse origine hebben kunnen bereiken met de uitdagersgroep?), werden opgestart. De uitdagers werden in 2012 minder nauw betrokken bij de

¹ Levuur werd midden 2011 aangesteld als externe procesbegeleider van het project De Genks.

verschillende stappen om dat dit inhoudelijk niet wenselijk was, maar tevens omdat de groep uitdagers aangaven hiertoe minder behoefte te hebben.

Januari 2012: Aanbevelingennota van de vijf denktafels

Op 31 januari werd de aanbevelingennota van De Genks voorgesteld aan het bestuur. Per thema (werk, dienstverlening, samenleven, vrije tijd en onderwijs) kwam de denktafel tot een grondige analyse van de Genkse situatie. Daarop werden aanbevelingen aan het stadsbestuur geformuleerd waarbij het verminderen van segregatieprocessen in de Genkse samenleving een blijvend aandachtspunt was. In totaal formuleerden de 6 denktafels 28 aanbevelingen.

De aanbevelingen bestonden uit quick wins en lange termijn doelen. Wat de quick wins betreft, gingen de verschillende diensten samen en met het projectteam van De Genks op zoek naar manieren om deze aanbevelingen in acties om te zetten. De overige aanbevelingen werden meegenomen in het beleidsvoorbereidend proces dat in 2013 werd opgestart.

Het traject etnocommunicatie

In de loop van 2011 voerde de dienst Communicatie een telefonische enquête onder de Genkse bevolking met als doel na te gaan hoe de Genkenaar dacht over de communicatie van de stad. De enquête leverde een idee van de globale appreciatie voor www.genk.be en het stadsmagazine '3600'. 378 Genkenaren werkten hieraan mee. Zij waren echter voornamelijk vrouwelijk, ouder en witter.

Dienst Communicatie diepte vervolgens het verworven beeld verder uit in samenwerking met De Genks via focusgesprekken met groepen van Turkse en Marokkaanse origine. Komt onze stadscommunicatie 'aan' bij Genkenaren van Turkse of Marokkaanse origine? Kennen ze onze communicatiekanalen en zo ja, wat is de waardering? Hoe informeren Genkenaren van Turkse of Marokkaanse origine zich? En hoe kunnen we daarop meer inspelen? De **gekendheid**, de **waardering** en het **gebruik** van de communicatiekanalen stonden in deze gesprekken centraal.

De focusgesprekken werden door stadsmedewerkers, die organisatiebreed betrokken zijn bij de stadscommunicatie afgenomen. 21 stadsmedewerkers uit verschillende diensten kregen hiertoe een korte opleiding van Levuur. Door mee te stappen in het traject kregen zij de kans om een leerrijke ervaring op te doen en in contact te komen met hun 'klantengroepen'. Na de training werden de stadsmedewerkers in duo gekoppeld. De Genks vroegen aan de Genkse verenigingen met een Turkse of Marokkaanse achtergrond of ze bereid waren om aan dit traject deel te nemen. In totaal bereikten we zo een twintigtal verenigingen. Daarnaast brachten we ook twee groepen van niet-verenigde Genkenaren bijeen om zo een vertekend beeld tegen te gaan. In totaal bereikten we met dit traject een 200-tal Genkenaren van Turkse en Marokkaanse origine. Tijdens de focusgesprekken werden de duo's ondersteund door een diversiteitsmedewerker van de dienst Diversiteit en Educatie. Het volledige verslag van de focusgesprekken vind je hier.

Het resultaat van de gesprekken werd tijdens een interactieve middagsessie aan het stadspersoneel gepresenteerd. Ze kregen er de mogelijkheid om zelf bedenkingen op de resultaten te formuleren. Het eindresultaat van het etnocommunicatie-onderzoek is tweeledig. Enerzijds omvat het een rapport en een reeks aanbevelingen aan het stadsbestuur met betrekking tot de stadscommunicatie. Anderzijds, heeft het traject aan een groep stadsmedewerkers de mogelijkheid geleverd om in contact te komen met hun 'klantengroep'. Bepaalde veronderstellingen over de stadscommunicatie en Genkenaren van Turkse of Marokkaanse origine werden doorprikt.

De Participatietweedaagse: 4 en 5 september 2012

Het traject etnocommunicatie startte vanuit de bezorgdheid die gegroeid was uit de eerste dialoofase van de uitdagers. Men stelde zich de vraag waarom het zo moeilijk was om Genkenaren van Turkse of Marokkaanse origine te bereiken en te betrekken bij De Genks. Deze vraag viel uiteen in twee deelaspecten: bereiken we deze Genkenaren überhaupt (een antwoord op deze vraag werd in het traject Etnocommunicatie gezocht)? Een tweede vraag was: wat als er wel degelijk bereik is, maar deze Genkenaren niet de stap zetten om deel te nemen? Deze laatste vraag werd bewust uit het etnocommunicatietraject gehouden om er zo een afzonderlijk traject rond participatie op te starten.

Op 4 en 5 september organiseerde De Genks samen met het Kenniscentrum Vlaamse Steden een tweedaagse workshop 'Hoe burgers van andere origine betrekken bij stedelijke initiatieven?'. Veertig deelnemers (Genks stadspersoneel en medewerkers van andere Vlaamse besturen en organisaties) bogen zich over vier concrete participatievraagstukken waarmee het Genkse bestuur geconfronteerd wordt. Ze werden aangeleverd door verschillende stadsdiensten: de dienst Jeugd (participatie aan het workshopaanbod voor jongeren), de dienst Wijkontwikkeling (participatie aan wijkinitiatieven), de dienst Cultuur (participatie aan het aanbod van het cultuurcentrum) en de dienst Economie (handelaarsparticipatie). Het stadsbreed werken werd verder versterkt doordat ook andere stadsdiensten aan de tweedaagse participeerden. Hierdoor werden de vraagstukken integraal en multidisciplinair benaderd. De tweedaagse resulteerde in vier actieplannen met voorstellen - de een al concreter dan de ander - om het desbetreffende vraagstuk aan te pakken. Het dagelijks bestuur van De Genks en de stuurgroep 'Participatietweedaagse' stelden aan de stadsdiensten die een casus aanleverden voor om, onder begeleiding van Levuur, een nazorgtraject af te leggen. We werkten tenslotte aan een uitgebreid verslag van de tweedaagse.

2013: Genkenaren participeren aan het beleid

2013 is een beleidsvoorbereidend jaar. Dit betekent dat binnen het stadsbestuur een traject werd opgestart om input te verzamelen voor het strategische meerjarenplan 2014-2019. Deze input komt niet alleen van de stadsdiensten en externe experts, maar ook van de burgers. Stad Genk nam met haar bestuursakkoord (en het aanstellen van een schepen voor participatiebeleid) een duidelijke positie in wat betreft de participatie en initiatieven van Genkenaren. De G360 is hierin een eerste duidelijke stap. Toekomstplannen op vlak van participatie: verdere uitbouw van een stadsbrede visie op participatie, burgerparticipatieve initiatieven verder uitwerken, ...enz.

Burgerparticipatie bij de opmaak van het strategische meerjarenplan

Stad Genk werkte een traject uit om burgers de mogelijkheid te geven te participeren aan de opmaak van het meerjarenbeleidsplan. De trekkersrol voor dit proces werd toebedeeld aan De Genks. Uiteraard werd dit initiatief stadsbreed gedragen en uitgevoerd.

Intern proces n.a.v. de G360

In de aanloop van een beleidsparticipatief traject werd een stadsbrede werkgroep Participatie ingericht. Door medewerkers van verschillende niveaus en sectoren uit te nodigen voor deze werkgroep streefden we naar een grotere gedragenheid en een ontkokerde benadering van het thema.

Daarnaast groeide de gedragenheid binnen het hele bestuur. Mede dankzij het feit dat we, in plaats van te kiezen voor een externe begeleider die het proces dat we met de burgers zouden afleggen, begeleidde, we aan stadsmedewerkers vroegen om deels de rol van procesbegeleiders op zich te

nemen. Zo werd een pool van 47 tafelbegeleiders gevormd uit stads- en OCMW-medewerkers. Zij kregen een opleiding om de brainstormtechniek in de vingers te krijgen.

Waarom kozen we voor collega's en geen externe begeleiding voor de begeleiding van G360? Ten eerste om ambtenaren dicht bij de Genkenaren (voor wie ze het allemaal doen) te brengen. Daarnaast wilden we 'goesting' creëren bij de stadsmedewerkers. Tot slot was het ook een manier om de kosten te beperken, externe begeleiders aanwerven voor de G360 zou het kostenplaatje te groot hebben gemaakt.

Ook het kenbaar maken van het initiatief en het aanspreken van burgers werd een stadsbreed verhaal. Verschillende diensten ondersteunden De Genks in het bereiken van zoveel mogelijk Genkenaren. Met succes!

Externe communicatie en werven van Genkenaren

Het stadsbestuur hechtte veel belang aan de representativiteit van de deelnemersgroep. De Genks zorgde er samen met andere stadsdiensten voor dat deze wens ingewilligd werd. De diversiteitsmatrix die eerder door De Genks werd opgesteld om een zo divers mogelijke groep uitdagers te bekomen, diende hierbij als ruggensteun. We zetten sterk in op een open, uitgekende en innovatieve communicatiestrategie waarbij we ons richten naar alle Genkenaren. Iedereen was met andere woorden welkom.

Onze communicatie gericht naar alle Genkenaren omvatte:

- een open, persoonlijke uitnodiging in alle Genkse brievenbussen;
- een sterke piste met focus op sociale media. We konden zo een hype rond de G360 opstarten. Dit gebeurde via foto's van bekende Genkenaren die het initiatief steunden. En een promofilmpje met Genkenaren in de hoofdrol;
- verspreiding van traditionele promomateriaal.

Daarnaast zetten we ook sterk in op het gericht werven van Genkenaren. Enerzijds via de professionele netwerken van diensten waarbij we vooral sleutelfiguren, leden van adviesraden, ... bereikten. Daarnaast werd ook gevraagd aan alle medewerkers, en vooral zij die als tafelbegeleider deelnamen aan de G360, om ook te werven in hun persoonlijk, Genks netwerk.

De G360: methodiek en praktijk

Op 4 en 5 maart 2013 kaapte het Genkse stadsbestuur de Cristal Arena van KRC Genk. Een locatie die niet alleen groot genoeg was om het vooropgestelde aantal van 360 Genkenaren verdeeld over 2 dagen te kunnen onderbrengen, maar ook een locatie die heel wat aantrekkingskracht op de Genkse burger uitoefent.

Tijdens de G360 hanteerden we een laagdrempelige brainstormmethodiek. Op basis van de strategische uitdagingen in het bestuursakkoord werden 8 'hoe kunnen we'-vragen geformuleerd die de basis van de methodiek vormden.

Via deze laagdrempelige, heldere vragen kozen Genkenaren rond welk thema ze wilden brainstormen en dus input leveren voor het meerjarenplan. Het werd met andere woorden geen open brainstorm, maar eerder gericht rond 8 verschillende thema's (wonen, werk, jongeren en jonge gezinnen, talen & talentontwikkeling, financiële middelen & stadsbestuur, ...). Tijdens de eerste fase van de brainstorm werden zoveel mogelijk ideeën geformuleerd. De deelnemers deden dit in duo. Vervolgens werden alle ideeën per brainstormtafel verzameld en konden de tafelgasten de volgens

hen tien beste ideeën selecteren. De tweede fase was de convergentie fase en werden de geselecteerde ideeën uitgewerkt in concepten.

Het resultaat

449 Genkenaren schreven zich in en vormden een erg diverse, representatieve groep deelnemers waarvan ook een groot deel niet uit het standaard netwerk van de stad. De brainstorm bracht meer dan 2000 ideeën over 8 verschillende thema's voort. De een al wat concreter dan de andere. Op basis van de 2000 ideeën werd een verslag opgesteld: 'Genk in zicht, toekomstbeelden van Genkenaren over hun stad'. Dit verslag werd goedgekeurd door het schepencollege en het managementteam. In het verdere proces voor de opmaak van het meerjarenbeleidsplan, blijkt een grote gedragenheid voor het initiatief en het verslag van de G360. Zo werd het document aan alle beleidsdomeintafels (de tafels die in staan voor het opmaken van een voorstel van doelstellingenkader voor het meerjarenplan) overhandigd als een 'must read' document.

De Genks is nauw bij dit proces betrokken en hanteert het verslag als toetssteen om na te gaan of de stem van de burger terug komt in het toekomstige beleid van stad Genk.

(wordt vervolgd)

3. Contactgegevens

Stad Genk
Dienst Diversiteit en Educatie
Yasemin Yilmaz (coördinator De Genks)
Stadsplein 1 – 3600 GENK
E: wijmakendestad@genk.be of yasemin.yilmaz@genk.be
T: 089 65 42 47