



Stadsgenoten

‘Stadsgenoten’ verwijst naar het meerjarig traject van het Kenniscentrum Vlaamse Steden dat focust op het stedelijk samenleven in diversiteit.

Na een literatuurstudie, verkennende interviews en de opmaak van een startnota (2018), richtten we in 2019 onze lens op de stadsorganisaties zelf. **We wilden te weten komen met welke kwesties de steden het meest worstelen én wensten hedendaagse praktijken en tools te exploreren.**

Om op relatief korte termijn een zo breed mogelijk én een fijnmazig perspectief te krijgen, nodigden we de steden uit om schriftelijk aan de slag te gaan met twee thema’s uit de startnota, trokken we zelf naar alle centrumsteden en de VGC en voerden we daar gesprekken met zowel frontlijnwerkers als (adjunct) algemeen directeurs en leden van het management team.

Belangrijkste inzichten, vraagstellingen en analyses werden over de steden heen gebundeld in dit rapport.

Intro

Focus op de steden

Diversiteit is een levend thema en gegeven waarover zowel in België als in Europa en de rest van de wereld, heel wat te sprokkelen valt. Aan interessante materialen, vormingen, inspirerende praktijken en onderzoeken geen gebrek. Over hoe die diversiteit zich manifesteert in stadsorganisaties is er heel wat minder te vinden. Daarom dan ook dit vervolgtraject waarin we ons na het verkennend werk en de startnota van 2018, richtten op de stadsorganisaties zelf.

In de tweede helft van 2019 trok het Kenniscentrum naar alle centrumsteden om vanuit de gekozen thema's uit de startnota gesprekken te voeren. Deze gesprekken werden als volgt opgebouwd:

een groepssessie van twee uur over thema 1

een groepssessie van twee uur over thema 2

een afsluitend meta-gesprek van ongeveer een uur met de algemeen directeur of leden van het management team

De basismaterialen uit de startnota (inhoudelijke fiches, vragen aan steden, interviews en onderzoeken) die ook tijdens deze fase ingezet werden, zijn noch alomvattend, noch in steen gebeiteld. Wel zijn ze een kapstok om verder op verkenning te gaan en zichzelf kritisch te bevragen.

Tijdens deze gesprekken gingen we dieper in op de schriftelijk geformuleerde antwoorden en polsten we naar het verhaal achter de antwoorden dat vaak heel wat andere dingen bloot legde. Het was opvallend hoe, over fiches, steden en mensen heen, gelijkaardige bezorgdheden, mechanismes, onderwerpen en noden naar voor kwamen. Deze analyse is dan ook niet meer opgebouwd vanuit de thema's of de vragen.

We besloten al vroeg in het traject om één grote analyse te doen en niet apart op individueel stadsniveau te kijken. Dit heeft uiteraard beperkingen maar in dit geval een hele hoop voordelen. Niet alleen kunnen we beter parallellen en terugkerende mechanismes detecteren, ook stelt het mensen in staat vrijer te spreken.

Op 9 januari 2020 stelden we de eerste resultaten voor aan de stuurgroep met daarin afgevaardigden van alle centrumsteden en de VGC. Hun feedback en aanvullende informatie over praktijken en vervolgsporen werd opnieuw meegenomen in onze analyse en dit rapport.

Leeswijzer

De steden die we tijdens dit traject bevraagden, zijn op vele vlakken verschillend. Het is dan ook niet verwonderlijk dat bepaalde zaken in de ene stad meer leven dan in de andere. Ook troffen we soms heel verschillende situaties en houdingen aan.

De verschillen situeren zich voornamelijk tussen grote en kleine steden en tussen steden die al langer inwoners met andere achtergronden hebben en zij die relatief recent, o.a. door bepaalde vluchtelingenstromen, een meer diverse bevolking kregen.

Tegelijkertijd is het aangewezen om niet te snel te veronderstellen dat iets in de eigen stad niet voor komt. De stadsorganisatie is een huis met vele kamers. Soms manifesteert iets zich voornamelijk in een bepaalde laag van de organisaties of op een bepaalde afdeling. Eveneens blijken evenwichten fragiel. Niet zelden had het vertrek van één persoon of een ogenschijnlijk kleine herstructurering grote gevolgen op vlak van sfeer, visie, deskundigheid, kennis en drive. Tot slot is het niet omdat een stad een bepaalde visie heeft, dat daarom de hele stadsorganisatie en al het aanwezige personeel daarvan doordrongen is.

Werden wij wijzer van deze ronde doorheen de steden en bekwamen wij met deze peiling het soort informatie dat wij wensten te verkrijgen?

Ja. We kregen, hoewel er verschillen zijn, een beter inzicht in wat er wringt tussen dit maatschappelijk gegeven en de stadsorganisatie. We keken weliswaar niet enkel naar wat wringt maar kwamen tijdens deze zoektocht ook beloftevolle praktijken en oplossingen tegen. Die oplossingen tonen zich niet zelden daar waar de nood het hoogst is. Daar waar het niet anders kan. Daar in het midden van het dagelijkse leven en de praktijk.

Uiteraard liggen sleutels voor goed samenleven niet louter bij de stadsorganisatie. Belangrijke bezorgdheden over ontbrekende hefboomen en andere grote vraagstukken, nemen wij mee, niet alleen in dit rapport en traject maar ook naar de vele tafels waaraan het Kenniscentrum mee aanschuift. Maar misschien kunnen we alvast beginnen met lezen over wat wringt en leeft in onze stadsorganisaties en ons focussen op de zaken waar we, soms zelfs onmiddellijk, wél vat op hebben. Dit rapport kan beschouwd worden als een wegwijzer maar ook een ‘scherp houder’ en een inspirator.

Lees wel

Lotte De Bruyne

Wat opviel

Er gebeurt veel

Er leeft heel wat in de steden aangaande diversiteit. Er is energie, initiatief en engagement. Er zijn interessante projecten waarbinnen heel wat beweegt.

Vernieuwend werken zien we uiteraard meer in grotere steden maar ook in kleinere centrumsteden wordt er geëxperimenteerd en ontstaan interessante werkvormen. Er is duidelijk aandacht voor diversiteit en inclusief werken. [We zoomen doorheen dit document dan ook in op verschillende praktijken uit de steden. Deze worden steeds aangegeven in een blauwe kleur en zijn gelinkt aan een fiche. Deze fiches geven meer uitleg over de praktijk en verwijzen op hun beurt naar andere materialen.](#)

Er wordt veel projectmatig gewerkt. Projecten geven de mogelijkheid om snel en flexibel in te spelen op noden, kansen en situaties, om buiten de lijntjes te kleuren en de noodzakelijke grijze zones op te zoeken, om aan maatwerk te doen, om op een andere manier samen te werken met nieuwe actoren en te experimenteren met werkvormen. Ook brengen projecten extra middelen met zich mee.

Via projectwerking wordt heel wat geleerd en ontdekt. Projecten geven meer inkijk in zowel buurten als fenomenen en problematieken. Ook leert men buurten, gemeenschappen en mensen beter leren kennen.

Projecten leggen vaak heel wat bloot. Hiermee raken we meteen aan een aantal uitdagingen en valkuilen.

Men geeft aan dat:

- **er te weinig gebeurt met hetgeen blootgelegd wordt.** De wil en de intentie lijkt er wel te zijn maar de instrumenten, de tijd, de middelen, het mandaat en het kader zouden ontbreken.
- **projecten (of elementen ervan) en hun methodieken zouden onvoldoende verankerd worden** in de structurele werking van de stad. Men vindt dit een gemiste kans. Hier zou meer aandacht aan besteed moeten worden. In de praktijk betekent dit ook: meer tijd vrijmaken. In enkele steden lijkt het verankeren van waardevolle elementen uit projectwerking beter te lukken.
- **er veel aandacht zou zijn voor het nieuwe en het innovatieve terwijl men de nood voelt meer stil te staan bij het bestaande dat goed werkt.**

- **projecten beperkingen hebben. Ze zijn kleinschalig, voor een beperkte groep en beperkt in de tijd.**
Projecten zijn belangrijk maar lossen structurele tekorten en problemen niet op.
- **projectmatig werken geen of weinig continuïteit biedt hetgeen niet altijd even respectvol zou zijn**
naar het engagement van burgers, vrijwilligers en verenigingen.
- **het tempo vaak hoog ligt. Het is altijd maar ‘doen doen doen’.** In plaats van tijd voor pauze en reflectie springt men meteen naar het volgende project.

In het algemeen geeft men aan al te vaak het gevoel te hebben achter de dingen aan te hollen en brandjes te blussen. Er zou, tot spijt van velen, in een groot deel van de steden eerder curatief dan preventief gewerkt worden.

Men wenst resultaatgericht, planmatiger, meer doelgericht en meer structureel te werken.

Nabijheid

Nabijheid, fysieke nabijheid, het werkelijk oog in oog staan met een ander, zich voelbaar in een andere leefwereld bevinden en daardoor de aanwezige drempels (van taal tot de onmogelijkheid om een gebouw binnen te kunnen) ervaren, **blijkt cruciaal voor meer inzicht en begrip.**

Men geeft aan dat voeling en connectie met de buitenwereld en de diverse realiteiten van mensen, noodzakelijk is op de verschillende niveaus van de stadsorganisatie maar dat dit in de praktijk niet altijd aanwezig is. Nabijheid kan een hefboom zijn, zowel voor medewerkers, burgers als politici. Men geeft aan dat deze hefboom binnen de stadsorganisatie beter zijn werk zou kunnen doen moest het stadspersoneel diverser zijn.

Outreaching werken, naar de burger toe gaan, actief contact zoeken in plaats van afwachten wordt in het algemeen sterk geapprecieerd. Verschillende steden zijn bezig met dienstverlening en hulpverlening anders en dichterbij de leefwereld van de burger te organiseren. Dit kost weliswaar veel energie, tijd en geld.

Kinderen Eerst, Gent

Kinderen Eerst reikt de hand aan gezinnen die moeilijk de weg naar gepaste hulpverlening vinden en ondersteunt scholen in de strijd tegen kinderarmoede. Maatschappelijk werkers van de sociale dienst houden zitdag op scholen of geven hen gerichte adviezen. Door aanwezig te zijn op de school valt voor ouders en jongeren de drempel naar hulpverlening weg. Meer over dit project lees je [hier](#).

Lijm, bruggen en brugfiguren

Er blijkt veel nood aan lijm en bruggen. Tussen mensen. Maar ook tussen mensen en diensten. Diensten en diensten.

Vanuit deze nood zetten heel wat steden dan ook in op verbindende projecten, initiatieven, tools, vrijwilligersnetwerken (buddy's) en verbindende functies zoals de 'brugfiguren' die tijdens de gesprekstafels vaak aan bod kwamen en ook regelmatig mee aanschoven.

De taken van de brugfiguren zijn uiteenlopend. Naast de brugfiguren verbonden aan scholen, zijn er ook andere verbindingsfiguren (bv. toeleiders in diversiteit) die mensen wegwijs maken of fungeren als tussenpersoon binnen gemeenschappen of bepaalde doelgroepen.

Het werk van de aanwezige brugfiguren wordt sterk geapprecieerd. De positie van brugfiguren is echter niet altijd even evident. Dit zowel ten opzichte van de eigen gemeenschap, groep en familie als ten opzichte van de stadsorganisatie.

Het is voor hen dan ook belangrijk dat ze voelbaar gesteund worden door het beleid en hun oversten.

Men benadrukt dat niet iedere persoon van andere origine of met een afwijkend profiel een brugfiguur is. Brugfiguren dienen zorgvuldig aangeworven te worden en over zeer specifieke kwaliteiten te beschikken. Ook moeten mensen met een andere achtergrond ook gewoon bij de stad kunnen werken zonder dat er van hen verwacht wordt dat zij één of andere bemiddelende of verbindende rol opnemen ten aanzien van 'wat men vermoedt dat hun gemeenschap is'.

Dat brugfiguren heel wat bloot leggen is zeker. De vraag is of zij goed beluisterd worden en of er **werkelijk iets gebeurt met wat er bloot gelegd wordt.**

Ouder worden in je buurt, Sint-Niklaas

Ouder worden in je buurt is een methodiek die vraag en aanbod voor kwetsbare ouderen beter op elkaar wil afstemmen. Meer concreet maken ouderen in zes bijeenkomsten kennis met de diensten en voorzieningen in hun buurt. Ouderen en zorg- en dienstverleners leren elkaar beter kennen, en krijgen zo informatie van en over elkaar uit eerste hand. Vanuit de vaststelling dat ouderen met een migratie achtergrond veel minder bereikt en betrokken worden door zowel de Stad als zorgverleners, werd er in Sint-Niklaas specifieke aandacht besteed aan deze groep ouderen.

Lees [hier](#) hoe men in Sint-Niklaas aan de slag gaat met deze methodiek.

Tovertuin, Roeselare

De Tovertuin is een ontmoetingsplaats waar ouders met hun baby of peuter kunnen spelen, andere ouders

kunnen ontmoeten in een gezellige omgeving en steun en een luisterend oor kunnen vinden bij een professional, vrijwilliger of een andere ouder. De Tovertuin bevordert de emotionele, sociale en cognitieve ontwikkelingskansen van jonge kinderen en ondersteunt jonge (kwetsbare) ouders in hun ouderrol. De Tovertuin verlaagt de drempel naar kinderopvang, hulpverlening en onderwijs. Lees [hier](#) hoe Roeselare deze ontmoetingsplaats organiseert.

Taal en communicatie

De onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal vormt vaak een drempel. Dit zowel in de hulpverlening en de dienstverlening, bij het zoeken naar werk, in het onderwijs en bij het aangaan van sociaal contact.

Het leren, maar ook het aanleren van een nieuwe taal is een grote opdracht en uitdaging.

Aan de gesprekstafels worden **kritische vragen gesteld over de organisatie en aanpak van dit leertraject.**

Niet alleen zijn er wachtlijsten en praktische obstakels (vervoer, combinatie kinderen en werk), ook zou het schoolse leren niet voor iedereen geschikt zijn.

Men wenst meer in te zetten op anders leren, duaal leren, leren op het werk, ... In verschillende steden lopen reeds dergelijke projecten. Deze zijn weliswaar vaak eerder kleinschalig.

Communiceren wanneer je elkaars taal niet spreekt is moeilijk. Mensen aan het stadsloket weten dit maar al te goed.

Hoe kan je een goede dienstverlening bieden wanneer de taal niet of beperkt begrepen of gesproken wordt?

Hoe maak je regels, plichten, procedures en rechten duidelijk wanneer er geen of weinig taalbegrip is?

Het is niet verwonderlijk dat vanuit deze taalkwestie misverstanden, frustratie en frictie ontstaat.

Men geeft aan dat dienstverleners meer ondersteund zouden kunnen worden in het omgaan met situaties waar er geen of weinig taalbegrip is.

Af en toe valt de vraag over 'verantwoordelijkheid'. Tot waar en in welke situaties en voor welke personen is het zoeken naar oplossingen in dergelijke situaties de verantwoordelijkheid van de stad.

De belangrijke rol van tolken wordt aangegeven. Tegelijkertijd stelt men dat werken met tolken niet evident is. Niet alleen zijn tolken voor bepaalde talen moeilijk te vinden, ook heeft tolken een invloed op het dienst- en hulpverleningsproces. Niet iedere werknemer is hier mee vertrouwd. Het is niet altijd duidelijk in welke situaties en voor wie een tolk gevraagd moet worden en voor welke niet.

Werken met tolken vraagt moeite en deskundigheid en kost tijd én geld. Er is grote bezorgdheid over het tolken budget.

Meermaals wordt de nood om anderstalig te communiceren op tafel gelegd.

Op enkele plaatsen wordt bepaald drukwerk meertalig aangemaakt. Over de mogelijkheden van meertalig drukwerk bestaat onduidelijkheid en onzekerheid.

Er blijkt heel wat interpretatie op richtlijnen en wetgeving omtrent taal te zitten. Sommige steden hebben richtlijnen en stappenplannen maar ook met deze richtlijnen en stappenplannen blijft het een aandachtspunt. Voldoende aandacht voor implementatie, proces en begeleiding blijkt cruciaal.

Het taalbeleid tussen de steden is verschillend. Er is veel vraag naar, en interesse in, het taalbeleid van andere steden.

Meermaals geeft men aan dat het taalbeleid ‘in theorie’ vaak niet strookt met de praktijk.

Men geeft aan dat er kansen liggen in meertaligheid, en dit breder dan een meertalige folder. Slechts op enkele plekken wordt de piste van meertaligheid grondig onderzocht en zijn er experimenten en projecten die inzetten op meertaligheid.

Steden zijn niet altijd even helder in hun taalgebruik. Op heel wat plaatsen wordt dan ook ingezet op klare taal. Men geeft aan dit een goede evolutie te vinden maar voegt er aan toe dat de principes van klare taal nog niet doorheen de hele stadsorganisatie gekend zijn en toegepast worden.

Uiteraard is het niet enkel de stadsorganisatie die onduidelijk communiceert. OCMW personeel geeft aan veel werk te hebben met het ‘vertalen’ van moeilijke brieven van allerlei instanties.

Men werpt op dat ‘taal’ over veel meer gaat dan louter kennis, helderheid of regelgeving. Taal straalt ook een sfeer uit. Niet elk taalgebruik is even uitnodigend en open. Zo zouden bepaalde vacatures eerder mannen aantrekken dan vrouwen.

Men stelt zich soms vragen over de inclusiviteit van de taal en beeldtaal van de stad.

Kan hier meer op ingezet worden? En ook: hebben we dan ook niet andere mensen en andere expertise (zowel intern als extern) nodig?

Steden maken zich zorgen over de negatieve toon in berichtgeving en de niet bepaald geciviliseerde sfeer op sociale media. Hoe verhoudt je je hier tegen als stad?

Enerzijds wil men niet nog meer aan negatieve beeldvorming doen, anderzijds stelt men zich vragen bij het brengen van louter goed nieuws. Zijn we soms niet teveel bezig met het compenseren van dat vele ongenueerde negatieve nieuws, dat we zelf de nuance uit het oog verliezen?

Een vraag die regelmatig valt is: Hoe communiceren we op een goede manier over de huidige samenleving?

Ook zijn verschillende steden op zoek naar hoe zij met hun communicatie een invloed kunnen hebben op polarisatie die mede gevoed wordt door media.

Er wordt veel foutieve informatie de wereld ingestuurd. Regelmatig zijn er verhalen van werknemers die foutieve informatie op sociale media zien en daar, wegens gebrek aan reactie van de stad en gebrek aan kader, vanuit eigen naam en hun persoonlijk sociale media- profiel op reageren. Men vraagt zich af of de stad hier niet meer en actiever op zou moeten inzetten en zelf zou moeten reageren en correct informeren.

Meermaals wordt er gewezen op het belang van een goede interne communicatie over het eigen beleid en de motieven en consequenties van dat beleid. Waarom stellen we bepaalde handelingen zoals bijvoorbeeld het anders aanduiden en organiseren van toiletten? Waarom moedigen we mensen van andere origine aan om

te solliciteren? Waarom hebben we een bepaald taalbeleid? Waarom doen we extra acties om hoog opgeleide vluchtelingen een plaats in onze organisatie te geven? Waarom serveren we vegetarische maaltijden en waarom zetten we in op klare taal?

Er wordt aangegeven dat het zowel intern als extern, **noodzakelijk is om bepaalde boodschappen te blijven herhalen**. Men geeft aan soms te snel te denken dat iets doorgedrongen is omdat er ‘een paar keer iets rond gedaan werd’.

Gezien de **gevoeligheid van het thema is het voor (communicatie)medewerkers niet altijd evident werken**.

Taalactieplan, Mechelen

De afgelopen jaren werd in Mechelen stevig geïnvesteerd en gewerkt aan het uitwerken van een intern taalbeleid in functie van een taaltoegankelijke dienstverlening. Concrete resultaten zijn: het uitwerken van taalafspraken, het organiseren van vormingen duidelijke taal en het ontwikkelen van ondersteunende communicatietools. Een interne werkgroep taalbeleid volgt het intern taalbeleid op en werkt acties om medewerkers te informeren over het taalbeleid en om medewerkers warm te maken voor het thema ‘taaltoegankelijkheid’. Lees [hier](#) meer over het Mechelse taalactieplan.

Het Huis van het Nederlands, VGC Brussel

Brussel is taalkundig sterk aan het veranderen. De taalbarometer toont aan dat Brussel expliciet meertalig is. De VGC wil zonder complexen omgaan met de troef die meertaligheid is, maar ook borg staan voor de wens en de nood van Nederlandstalige Brusselaars om op dienstverlening in eigen taal te kunnen rekenen. Lees [hier](#) meer over de projecten van de VGC en het Huis van het Nederlands.

Meertalige theatergroep Mozaïek en koor Amuzi, Brugge

In Brugge groeit het aanbod oefenkansen Nederlands. Er is een ruim aanbod Praattafels waar anderstaligen en Nederlandstaligen met elkaar in gesprek gaan. Daarnaast wordt er ingezet op oefenkansen waarbij de link gelegd wordt met de vrije tijd en meer bepaald toneel spelen en zingen. Enerzijds is dit een manier om het Nederlands bij te spijkeren, anderzijds een kans om samen met anderen, zowel Nederlandstaligen als anderstaligen, talenten te ontdekken en ontwikkelen. Lees [hier](#) meer over dit Brugse initiatief.

Het stropt

Het stropt wel eens binnen de stadsorganisatie. Niet verwonderlijk, de stad is een grote organisatie.

In verschillende steden, aan verschillende gesprekstafels en over verschillende onderwerpen heen, werden een aantal fenomenen, werkwijzen, wetmatigheden en dynamieken binnen de stadsorganisatie genoemd die goed werken in de weg staan. Deze fenomenen en obstakels zijn gekende valkuilen voor grote organisaties en allerm minst exclusief voor dit thema. Tegelijkertijd vermoeden we dat de aard en gevoeligheid van dit thema en het vaak ontbreken van visie en een werkkader de gevoeligheid voor dit soort obstakels en bedreigingen, vergroot. Het is misschien niet zo verwonderlijk dat ‘slechte gewoontes’ hier wel eens de kop op steken.

We geven mee dat verschillende steden zich bewust zijn van bepaalde dynamieken en valkuilen en sommigen van hen actief inzetten op het voorkomen ervan.

Systemen en protocollen

Al te vaak lijken systemen, protocollen, procedures en ook regelgeving in de weg te zitten om iets te realiseren. Heel wat systemen zijn volgens verschillende gesprekspartners ‘niet meer van deze tijd’ en moeilijk werkbaar om de huidige maatschappij mee te organiseren.

- Sleutelen aan systemen is moeilijk. En vermoeiend. Het is iets dat je alleen kan doen ‘met de steun van boven’.
- Men geeft toe zich soms te verschuilen achter systemen.
- De ene stad is creatiever en experimenteler in het aanpassen van haar systemen en protocollen dan de andere.
- Aan de gesprekstafels zelf blijken er vaak verschillende interpretaties van bepaalde procedures en protocollen. Sommigen weten beter welke alternatieve procedures gevolgd kunnen worden dan anderen.
- Niet alleen zitten er vaak systemen, protocollen en procedures in de weg om bepaalde dingen te realiseren, ook zou er teveel gedacht worden vanuit procedures en protocollen. En niet vanuit: ‘Wat is de beste weg en optie voor dit probleem, in deze situatie?’.

Van beneden en boven en hetgeen verloren gaat

Tussen boven en beneden lijkt op heel wat plaatsen een behoorlijke afstand te zitten. Doorstroming van informatie tussen beneden en boven, blijkt niet evident. Er lijkt veel verloren te gaan. Op verschillende plaatsen is er bezorgdheid en ontevredenheid over de manier dat er met kennis, noden,

signalen, vragen en informatie wordt omgegaan, of beter gezegd, niet wordt omgegaan. Op enkele plaatsen wordt deze situatie door het hogere kader erkend.

- Soms ontstaat een sfeer waarin dingen niet meer besproken of doorgegeven worden omdat men het gevoel heeft niet werkelijk gehoord te worden. Ook lijkt het niet altijd veilig om bepaalde zaken door te geven.
- Enkele keren geeft men aan situaties vooral eerst onder elkaar (met betrokken partners) op te lossen. Eens opgelost, wordt de kwestie niet altijd meer doorgegeven.
- Tijdsgebrek speelt een rol, net zoals de energie die het kost om de vertaalslag te maken.
- Na een aantal negatieve ervaringen stopt men met communiceren.
- Naast informatie gaat ook urgentie verloren. Urgentie is beneden duidelijker te voelen.
- Onderweg lijken problemen zich te vereenvoudigen en gaan noodzakelijke puzzelstukken verloren. Het vereenvoudigen van complexe vraagstukken draagt niet altijd bij aan goede oplossingen. Er lijkt nood aan meer fijnmazig, grondig en geïnformeerd kijken en denken.
- Men geeft aan dat het niet ongevoel is dat er bij oplossingen, nieuwe problemen komen kijken maar deze dienen op zijn minst in kaart gebracht te worden.

Het belang van goede leidinggevenden

Veel staat of valt met een goede leidinggevende. Het belang van goede leidinggevenden wordt dan ook meermaals onderstreept.

Leidinggevenden bevinden zich **‘in het midden’ van de organisatie en worden als het ware geprangd tussen hun team en het hogere kader.** In dit middenkader durven mensen dan ook wel eens af te haken. **Er wordt aangegeven dat goede ondersteuning noodzakelijk is maar wel eens durft te ontbreken.** Enkele steden geven aan hier in de toekomst steviger op in te willen zetten.

Bij de aanwerving van nieuwe leidinggevenden zou het belangrijk zijn af te toetsen of zij in staat zijn in het huidige kader en dat van de toekomst te werken. **Leidinggevenden zouden moeten kunnen omgaan met de wrijving die bij verandering en een cultuur omslag komt kijken.**

Men geeft aan dat het **moeilijk is mensen te vinden die deskundig zijn, kennis hebben én goed en graag leiding geven.** Wanneer er goede mensen gevonden worden, lijken die relatief snel te vertrekken. Het spreekt vanzelf dat deze personeelsswissels een invloed hebben op het functioneren van diensten en mensen.

Kennis en deskundigheid

Er is heel wat kennis en deskundigheid in de steden.

Uiteraard wisselt dit en zijn steden erg verschillend wat betreft grootte, cultuur en organisatiestructuur.

Vragen over deze kennis en deskundigheid:

- Hoe scherpen we deze kennis en deskundigheid aan?
- Hoe gaan we om met verspreide en ‘rondzwevende’ kennis en deskundigheid
- Hoe verspreiden we deze doorheen de organisatie?
- Zetten we ze voldoende en op de juiste manier in?
- Is deze kennis en deskundigheid gekoppeld aan de juiste vaardigheden? Bijvoorbeeld leiderschap? Of doorzettingsvermogen? Durf? Diplomatie?
- **Is het de juiste kennis en deskundigheid?**

Spreeken over en werken met de diverse samenleving blijkt soms vermoeiend. Al te vaak surft men op gevoelens, opinies en persoonlijke meningen. Kennis en deskundigheid kunnen een tegengewicht bieden. Uiteraard dient deze kennis dan ook aanwezig te zijn en aanvaard worden binnen de verschillende geledingen van de organisatie.

Complex denken over diversiteit blijkt eerder beperkt aanwezig te zijn binnen de stadsorganisaties.

Met complex denken bedoelen we het stilstaan bij het eigen referentiekader, aandachtig zijn voor dynamieken van macht en ongelijkheid, de erkenning dat mensen meervoudige identiteiten hebben, ...

De aard van discussies, weerstanden, obstakels en terugkerende problemen, illustreren de beperkte aanwezigheid van dit denken. In enkele steden wordt er opvallend bewuster, opener en zorgvuldiger omgegaan met diversiteit maar ook daar blijft het de uitdaging om dit bewust denken en handelen te laten doordringen doorheen de stadsorganisatie.

Mensen nemen vaak zichzelf als norm en denken vanuit hun eigen referentiekader. Men is zich niet altijd even bewust over deze reflex. Zichzelf en elkaar bevragen is niet evident en ligt soms gevoelig. Vaak zit men met dezelfde blinde vlekken. Hoe ga je hier als stad mee om?

Deskundig en grondig gesprek is noodzakelijk om moeilijke thema's en onderwerpen te doorgronden en om hete hangijzers aan te pakken. Meer dan eens wordt het gebrek aan kwaliteit van het intern gesprek aangehaald.

Intercultureel deskundige, Oostende

De vluchtelingenstroom in 2015 bezorgde Oostende nieuwe inwoners. Mensen uit verschillende hoeken van de wereld zochten een nieuwe thuis in Oostende. Dit zorgde voor heel wat vragen, opmerkingen en extra noden bij de intermediairen in Oostende. Vertrekkend vanuit deze signalen en met ondersteunende Vlaamse middelen besloot het stadsbestuur om een intercultureel deskundige bij de dienst ‘Mens & Maatschappij’ aan te werven. De intercultureel deskundige beantwoordt vragen van professionals aangaande culturele diversiteit en werkt onduidelijkheden weg. Lees [hier](#) meer over de taken en aanpak van de Oostendse intercultureel deskundige.

Netoverschrijdende interlevensbeschouwelijke dialoog binnen het Mechelse onderwijs

Binnen dit Mechelse project gaan onderwijsprofessionals en een referentiegroep samen met experts (Emilie Le Roi & Khalid Benhaddou), aan de hand van concrete casussen, in dialoog rond levensbeschouwelijke thema's. Het accent ligt op dialoog en proces: met elkaar en met specialisten van mening wisselen om nuance te brengen, om het beeld tegelijkertijd scherper, maar ook breder te stellen, om de geesten aan tafel te verrijken. Er wordt een constructief Mechels klimaat gecreëerd. Lees [hier](#) meer over dit Mechelse initiatief.

Gelijke Kansen Methodiek, Gent

De Gelijke Kansen Methodiek is een procesbegeleiding voor diensten van groep Gent rond diversiteit, gelijke kansen en armoede. Het doel is om aandacht voor gelijke kansen en armoede op een doeltreffende manier te integreren binnen de werking van een dienst en binnen het denken en handelen van haar medewerkers. Het traject loopt in verschillende fasen en op maat van de betrokken dienst. Het traject loopt sinds 2015 binnen de groep Gent. Lees [hier](#) meer over de manier waarop de Stad Gent deze methodiek uitrolt doorheen de organisatie.

Over meten, evalueren, data en gezond verstand

Men erkent het belang van meten en grondig evalueren van projecten, acties en methodieken.

Evaluaties gebeuren op de meeste plekken na ieder project. Wel geeft men aan dat evaluaties grondiger zouden kunnen gebeuren. Door meer tijd te nemen en de dingen zorgvuldiger te doen zou men niet alleen kunnen vermijden in dezelfde vallen te trappen, ook zou het het verankeren van zinvolle projecten bevorderen.

Vooraf over het cijfermatige meten dat mee de effectiviteit van projecten en methodieken zou moeten aantonen, lijkt er onzekerheid. Men lijkt niet altijd goed te weten hoe dit zinvol, goed en efficiënt kan gebeuren. Er is de vrees dat hier veel tijd in kruipt en dit nog meer administratie met zich zal meebrengen. Ook weet men niet altijd hoe bepaalde zaken cijfermatig kunnen worden vertaald en vraagt men zich bijvoorbeeld af hoe men het effect van intensieve begeleidingen kan meten.

Men geeft aan dat het soms ook een kwestie is van gezond verstand, én vertrouwen.

Soms lijkt het alsof bepaalde vragen om objectivering ook manieren zijn om bepaalde dingen niet te moeten doen. Ook zou het niet zinvol en haalbaar zijn om bepaalde zaken (bijvoorbeeld methodieken) overal apart te gaan meten en onderzoeken.

Er is een vraag naar goede data en een besef over het belang ervan. Dit om noden aan te duiden, signalen te staven maar ook om te weten wat er op ons afkomt en om preventiever te werk te gaan.

De kennis en deskundigheid over data, en de inzetbaarheid ervan, lijkt eerder beperkt. Op sommige plaatsen zijn er datadeskundigen in dienst maar dit betekent niet automatisch dat er ook rond dit thema goede en bruikbare data beschikbaar zijn.

Data zijn versnipperd en verspreid doorheen de stadsorganisatie. Bovendien blijken datasets niet op elkaar afgestemd en zijn er problemen met het beheer. Verschillende diensten registreren en beheren data op verschillende wijzen.

Men lijkt zoekende naar manieren om data beter in te zetten en op een betere manier data te verzamelen en te kruisen. Men vermoedt heel wat meer te kunnen doen met de data die nu reeds voor handen zijn. Dit zeker wanneer deze gekoppeld kunnen worden aan data van andere spelers. Hoe geraken we hier verder in en hoe krijgen we een zicht op die mogelijke andere partners?

Men geeft aan dat wanneer data breder ingezet en tegelijkertijd fijnmaziger worden, het belangrijk is controle te houden over het gebruik. Niet alle data moeten voor iedereen beschikbaar zijn. Privacy is een grote bezorgdheid en ethische codes zijn absoluut noodzakelijk.

Mission onderzoeksproject, Kortrijk

Mission is een onderzoeksproject (2016 -2019) naar de ontwikkeling van een nieuwe begeleidingsvorm (outreaching casemanagement) voor kwetsbare gezinnen met kinderen.

Het MISSION project bestond uit twee onderzoeksluiken: het ontwikkelen van een methodiek van ‘outreaching case management’; én de effecten van outreachend case management op het gebruik van lokale dienstverlening, het opnemen van financiële steun en de levensomstandigheden van kwetsbare gezinnen aan een wetenschappelijke toets onderwerpen. Lees [hier](#) meer over de opzet en de resultaten van dit onderzoek.

Visie én implementatie

Medewerkers geven duidelijk **het belang van en de nood aan, een goede visie die tegemoet komt aan de noden en de realiteit in de stad, aan.**

Een uitgewerkte visie op diversiteit blijkt slechts in een beperkt aantal steden aanwezig. Ondanks verbindend vocabularium ontbreken visie en kader dikwijls. Op heel wat plaatsen is er een intentie of een aanzet. Vaak ontbreken belangrijke hefboomen, mandaten en duidelijke keuzes.

Wanneer een visie stevig onderbouwd en doordacht is, dan stuurt ze alles wat de stad beslist en onderneemt mee aan en is ze doorleeft aanwezig doorheen de verschillende geledingen van de stad. Vaak leeft 'diversiteit' en een scherpe kijk erop wel binnen domeinen als welzijn, cultuur, diversiteit en integratie maar is het verder eerder een randgebeuren, 'extra iets', iets lastig' of 'iets dat men erbij moet doen'.

Belangrijke vragen over diversiteit blijken vaak onvoldoende beantwoord zijn.

Bijvoorbeeld:

- Wat betekent diversiteit voor ons?
- Welke diversiteit streven we na?
- Wie willen we als stad zijn? Waar staan we voor?
- Wat willen we bereiken?
- Hoe realiseren we dat?

Tijdens de gespreksrondes hoorden we regelmatig woorden en formuleringen als 'achter gesloten deuren', 'onder tafel', 'in stilte', 'officieus', 'in praktijk' en 'onder de mat'. Hoe geraken we van deze eerder schemerachtige situatie naar meer helderheid, visie en duidelijkheid?

'Diversiteit' als thema verschijnt op verschillende manieren en onder verschillende vlaggen in de stadsorganisaties. Bijvoorbeeld onder 'waarden' en 'toegankelijkheid'.

Visie wordt vaak top down ontwikkeld en verspreid. Wat zijn de mogelijkheden om dit meer bottom up te laten gebeuren. Zijn hier voorbeelden van?

Visie blijkt cruciaal op moeilijke momenten en de afwezigheid of onduidelijkheid ervan maakt het werken soms knap lastig. Ook voor het zoeken naar oplossingen, waarbinnen experiment een belangrijke rol speelt (en falen soms moet kunnen), is visie noodzakelijk.

Op plaatsen waar die visie wel doordacht en gedragen is, merk je dat er meer innovatieve projecten zijn, deze meer verankerd worden en er opener gesproken wordt.

Implementatie is duidelijk **weerbarstiger dan plannen en woorden**.

Mensen doen overschakelen naar een andere manier van kijken of werken, is moeilijk. En dit zeker wanneer er weinig politiek of maatschappelijk draagvlak is.

Zelfs wanneer visie en ambitie aanwezig is, blijft dit een grote uitdaging. Men geeft aan voor een ware cultuuromslag te staan en stelt dat dit een intens proces is dat niet alleen heel wat begeleiding vraagt maar ook veel tijd, energie, geld, ... én durf.

Het doorbreken van de 'daily grind' zou moeilijk zijn. Veel dingen worden gezien als 'erbovenop' terwijl het gaat om een andere manier van werken en kijken.

Stilstaan bij het eigen referentiekader, aandachtig zijn voor dynamieken van macht en ongelijkheid, erkennen en begrijpen dat mensen meervoudige identiteiten hebben **is geen evidentie**. Dit complex denken bevatbaar maken, toepasbaar maken en laten doordringen doorheen de hele organisatie is een grote uitdaging.

Een aantal maal geeft men aan dat dit gaat over 'veranderingsmanagement' en dat daar stevig op ingezet moet worden. Het feit dat de steden op dit moment heel wat verschillende transversale thema's proberen door te voeren zou het extra moeilijk maken.

Het middenkader is cruciaal binnen dit veranderingsmanagement. Hierbij is het belangrijk in acht te nemen dat er net in dit middenkader veel verloop is en het noodzakelijk is de cyclus gaande te houden. Steeds opnieuw moet de aandacht gevestigd worden op visie, gehanteerde werkprocessen, belangrijke waarden en de praktische invulling daarvan.

Ideën, plannen en woorden over toekomsten en steden 'van iedereen' komen we ongeveer overal tegen. **Handelingskaders** op maat van verschillende diensten, de zogenaamde praktische vertalingen van deze plannen en wensen, blijken regelmatig te ontbreken of worden niet goed opgevolgd.

Gent Over Morgen, een grootschalige denkoefening

Hoe kunnen we onze stad klaarstomen voor de uitdagingen in 2040? Dit was de cruciale vraag tijdens Gent Over Morgen, het ambtelijk traject ter voorbereiding van de volgende legislatuur. Een jaar lang hebben in 2017 meer dan 300 medewerkers van Groep Gent samengezeten om na te denken over de grootste uitdagingen voor de stad. Eén van deze uitdagingen was 'superdiversiteit'. Deze grootschalige denkoefening resulteerde in een inspiratienota met concrete beleidsopties voor de Stad en de volgende bestuursploeg. Lees [hier](#) meer over deze oefening en raadpleeg de inspiratienota.

Training ‘brown eyes blue eyes’, Mechelen

In het kader van een effectief diversiteitsbeleid ging de stad Mechelen voor de invulling van een diversiteitstraining in zee met Seyda Buurman die een instrument genaamd ‘Brown Eyes Blue Eyes’, ontwikkelde. De naam ‘Brown Eyes Blue Eyes’ verwijst naar een sociaal experiment dat een Amerikaanse lerares in 1968 deed met een klas. ‘Wat gebeurt er als je een klas verdeelt in bruinogige machthebbers en een blauwogige minderheid? In 2018 organiseerde de lokale politie Mechelen-Willebroek een training “Brown Eyes Blue Eyes (BEBE)”. Medewerkers van de stad Mechelen konden hierbij aansluiten. Lees [hier](#) meer over de organisatie van deze training.

Intern traject ‘samenleven in verbinding’, Mechelen

Deze training waarbinnen het theoretisch model van Bart Brandsma vertaald wordt naar de praktijk en de werkvloer, kan beschouwd worden als een vervolg op de ‘Brown Eyes Blue Eyes’ - training.

Dit nieuwe interne traject is gericht op het verder versterken van het intern draagvlak voor diversiteit en het uitrollen van een inclusieve mindset uit te rollen binnen de organisatie. Dit traject is een initiatief van de afdeling strategie en ontwikkeling, de personeelsdienst en de afdeling preventie en veiligheid van de stad Mechelen. Het startschot van dit traject werd gegeven op 11 februari 2020. Doel van dit traject is het ‘stille midden’ versterken. Lees [hier](#) meer dit interne traject.

Diversiteit in de eigen organisatie

De steden wensen meer diversiteit in de eigen stadsorganisatie. In de ene stad is deze wens explicieter dan in de andere. Soms zijn er streefcijfers.

Enkele steden hebben een opvallend diversere samenstelling dan anderen. Weliswaar neemt ook in die steden de diversiteit af in het midden- en het hoger kader.

Diversiteit realiseren in het hogere kader, blijkt echt moeilijk, ook in steden waar men wel duidelijk kiest voor diversiteit.

In de meeste steden is er nog een lange weg te gaan. De wil lijkt er maar visie, concrete plannen en pad ontbreken. Er zijn veel obstakels, van interne systemen tot maatschappelijke gevoeligheden en federale wetgeving. **Een versnelling lijkt noodzakelijk.** Men heeft het gevoel er met de huidige strategie, tools en methoden niet te geraken.

Heel wat steden zetten in op meer aandacht voor divers talent en competenties. Afwijken van klassieke diploma vereisten, en competenties, talent en andersoortige ervaring meer laten doorwegen, is een pad dat men op verschillende plaatsen wil bewandelen of reeds bewandelt.

In de praktijk blijkt een benadering vanuit competentie en talent, niet altijd makkelijk te integreren in de bestaande algemene aanwervingsprocedures. Voor tijdelijke functies is er meer flexibiliteit en wordt er wel meer functie gericht getest.

Omgaan met ‘potentieel talent’ is een heuse investering. Begeleiding op de werkvloer vraagt tijd en geld. Op sommige plaatsen lopen projecten die o.a. een stage, begeleiding op de werkvloer en taal coaching inhouden. Taal blijft een grote drempel.

Binnenkomen via de voordeur blijft een pijnpunt. Steden lopen vast op hun algemene selectie- en wervingsprocedures. Te veel mensen blijven struikelen over deze eerste toegangspoeven. Er lijkt weinig concreet zicht op wie deze mensen zijn, wat hun achtergrond is en waar zij precies over struikelden. Op sommige plaatsen worden projecten opgezet die mensen beter voorbereiden op examens en testen.

Vaak wordt er voor de ontwikkeling van testen samengewerkt met grote bureaus en bedrijven die aangeven dat hun testen ‘cultuur sensitief’ zijn. Maar zijn ze dat eigenlijk wel?

Men vraagt zich af hoe valkuilen in testen gedetecteerd kunnen worden wanneer je, door je eigen referentiekader, die valkuilen niet kan zien. En hoe weten we of we meten wat we willen meten? En zijn bepaalde specifieke competenties wel meetbaar met de bestaande testen?

Steden stellen hun imago als werkgever in vraag en vermoeden dat de stad door heel wat mensen niet als een potentiële werkgever beschouwd wordt. Mensen met een andersoortig profiel reageren vaak niet eens op vacatures van de stad.

Er is onzekerheid en angst voor ‘beoordelen’. De ‘toegankelijkheid van het ambt’ en ‘neutraliteit’ worden hier vaak aangehaald. Hoe realiseren en garanderen we dit wanneer we op een andere manier gaan aanwerven?

Ook vreest men voor een verlaging van de kwaliteit en hoorden we meer dan eens ‘het moet wel den beste zijn’. Gesprekken over verschillende soorten kwaliteit en het kritisch kijken naar onze ‘standaarden’ zijn niet overall even evident.

Jury’s zouden vaak te monocultureel zijn. Vaak zijn het verschillende mensen die met hetzelfde referentiekader kijken. Er zou meer evenwicht in achtergrond, talent, scholing, opleiding en geslacht moeten zijn.

De meeste personeelsdiensten zoals ze nu georganiseerd zijn, zouden niet in staat zijn deze omslag te realiseren (mankracht, deskundigheid, specifieke expertise ...).

Springplank voor divers talent, Genk

Stad Genk voert een personeelsbeleid met aandacht voor diversiteit en inclusie. In samenwerking met het AMIF-fonds in het kader van het Integratiepact werd in 2018 het project Springplank voor divers talent uitgerold. Dit project omvatte twee trajecten: een traject voor hoger opgeleiden van andere origine én een traject voor hoger opgeleide anderstaligen. De twee trajecten hadden gelijkaardige doelstellingen, namelijk het verhogen van de diversiteit binnen de organisatie én het bieden van kansen aan bepaalde groepen. Lees [hier](#) meer over Springplank voor divers talent.

Denktank inclusief personeelsbeleid, Leuven

Deze denktank telt medewerkers van de personeelsdienst, dienst diversiteit en medewerkers uit verschillende andere stedelijke diensten met een hart voor het thema en dagdagelijkse praktijkervaring. Binnen deze denktank worden pijnpunten aangaande diversiteit in het personeelsbestand en -beleid op tafel gelegd en ontwikkelen we het inclusief personeelsbeleid van de stad Leuven. Lees [hier](#) meer over deze denktank.

Samen (met de overtuigden)

Ontmoeting tussen mensen, en zeker tussen mensen met verschillende levensstijlen en achtergronden, realiseren blijkt moeilijk. Heel wat projecten in de steden lijken dit als opzet te hebben, slechts enkelen realiseren dit. **Werkelijk een diverse groep mensen bereiken, vraagt veel energie, voeling, visie en deskundigheid.** Een sterke en intense begeleiding blijkt nodig, zeker wanneer mensen weerstanden en angsten hebben. Hiervoor is budget nodig. En goede partners.

Subsidies voor burgers die initiatieven opzetten gericht op ontmoeting en gedeeld burgerschap zijn vaak verspreid doorheen verschillende diensten. De manier van aanvragen is niet altijd even toegankelijk en vaak ziet men dezelfde spelers. De kwaliteit van de projecten verschilt. Ook zouden uiteindelijk vooral mensen uit ‘de eigen groep’ deelnemen. Enkele steden ontwikkelden laagdrempeligere manieren van ondersteunen en pasten procedures aan.

Mensen meer vertrouwd maken met elkaar waardoor samenleven beter kan gaan, zou niet enkel iets van projecten mogen zijn.

Een belangrijke algemene vraag zou zijn: ‘hoe richten we de stad zo in dat leefwerelden en mensen minder gescheiden zijn én ruimte zinvol benut wordt?’

Men vraagt zich af hoe men die vlek van mensen die betrokken zijn op de samenleving en met de ander, kan laten uitdijen. Men ziet vaak dezelfde spelers en deelnemers, dezelfde mensen die intekenen op en deelnemen aan initiatieven. Tegelijkertijd zouden eerder ‘de reeds overtuigden’ worden bereikt. Misschien kan het interessant zijn vaker naar degene die we niet bereiken te kijken? Hoe geraken we bij die burgers, werknemers, diensten, sectoren, ...? Degene die met een soort onbehagen zit, met weerstand.

Men geeft aan dat weerstanden hardnekkiger lijken dan ze zijn. Noodzaak, nabijheid en eigen voordeel worden als mogelijke hefboomen om weerstanden op te heffen genoemd.

Volkstuin Langwater, Kortrijk

Dit project focust op de Kortrijkse volkstuin Langwater, een tuin voor de buurtbewoners van de wijk Lange Munte. De wijk Lange Munte is een zeer diverse buurt met enerzijds een groot aantal residentiële woningen volgens het tuinwijkmodel en anderzijds een grote sociale woonwijk met zowel huur- als koopwoningen. Langwater is een gemeenschappelijke tuin waar iedereen zijn eigen perceeltje kan bewerken. De gebruikers vormen een mix van buurtbewoners en weerspiegelen de diversiteit van de wijk. Alle gebruikers delen een gemeenschappelijk interesse: tuinieren.

Lees [hier](#) meer over deze volkstuin.

De burger laat zich horen

Burgerinitiatieven worden doorgaans geapprecieerd. Een enkele keer lopen ze wel eens in de weg van een plan van de stad of worden ze als ‘fel’ beschouwd, maar tegelijkertijd wordt aangegeven dat dat net goed is.

Men stelt zich soms de vraag of bepaalde burgerinitiatieven niet doen wat de overheid zou moeten doen maar niet realiseert. Zo viel het voorbeeld van burgercollectieven die huisvesting zoeken voor vluchtelingen.

Medewerkers vinden het niet altijd even evident om om te gaan met onvrede aangaande diversiteit. Bijvoorbeeld wanneer hoger opgeleide en mondige mensen van andere origine op tafel kloppen en hun stem laten horen.

Een aantal keer stelt men dat de benadering van ‘de burger als klant’ in vraag. Samenleven is niet zoiets als ‘kopen’ of ‘shoppen’. De burger zou een beetje verwend en passief gemaakt zijn waardoor hij snel klaagt en zich hulpeloos opstelt.

Het feit dat klachten, noden en wensen via verschillende kanalen snel gemeld kunnen worden helpt hier niet aan. Uiteraard hebben deze, vaak digitale, procedures voordelen (bv. efficiëntie). Tegelijkertijd mist de stad door deze aanpak een stuk context én schuift de burger, met één druk op de knop, de verantwoordelijkheid door naar de stad.

Men geeft aan dat het belangrijk is dat steden doordacht met klachten en problemen omgaan.

Bib Ambassadeurs, Genk

Sinds 2013 maken Bib Ambassadeurs er werk van om alle bezoekers van de bibliotheek, en in het bijzonder hun leeftijdsgenoten, welkom te heten én hen te motiveren de regels en de rust te respecteren. Op deze manier moet het open, attractieve en meervoudige karakter van de bibliotheek waarin zoveel mogelijk Genkenaren zich thuis voelen, gegarandeerd worden. Zij werken vrijwillig via een nieuwe aanpak van sociale controle en op een preventieve bemiddelde wijze.

Lees [hier](#) meer over deze Bib Ambassadeurs en de aanpak van de stad Genk.

Buren Zonder Grenzen, Leuven

Buren zonder grenzen is een Leuvens vrijwilligersnetwerk opgericht in 2017. De vrijwilligers ondersteunen erkende vluchtelingen in hun zoektocht naar een woning in de brede regio rond Leuven. Wanneer er een huis gevonden is, worden de bewoners gekoppeld aan buddy's die hen verder ondersteunen. Lees [hier](#) hoe deze vrijwilligers de moeilijke zoektocht naar betaalbare woningen aangaan.

Verloren in de hulpverlening

Aangezien het sociale thema ‘van de ladder en uit de boot’ maar liefst door acht steden gekozen werd en hulpverlening daar onlosmakelijk aan verbonden is, was hulpverlening een veel besproken onderwerp. Ook aan gesprekstafels over andere thema’s, bijvoorbeeld ‘onderwijs’, ‘nood aan complex denken’, ‘opklimmen op de ladder’, of ‘religie’, sloop hulpverlening en het functioneren daarvan in de gesprekken.

Er is heel wat bezorgdheid over het functioneren van de hulpverlening in de steden. Dit zowel over de eigen hulpverlening als over hulpverlening georganiseerd door anderen. Heel wat steden zijn zich bewust van de valkuilen en hiaten in hulpverlening en trachten deze op te vangen met projecten en hervormingen.

Bezorgdheden en vraagstukken op een rij:

- **Het is niet eenvoudig de weg te vinden in het web van organisaties,** tegemoetkomingen, voorwaarden en procedures. Cliënten, maar ook hulpverleners lopen te vaak verloren. ‘Het is een doolhof.’
- **Er zijn veel drempels en veel voorwaarden.** Op heel wat plaatsen is men actief bezig met het opsporen van drempels. (onder andere met toegankelijkheid-tools en ervaringsdeskundigen)
- **Mensen zouden te vaak tussen de mazen, de regels en de voorwaarden vallen.**
- **Er is nood aan het wegwijs maken van mensen.** Sommige steden schakelen buddy’s in. Op verschillende plaatsen hoopt men dat het breed onthaal verbetering zal brengen in de situatie.
- **Er is nood aan meer opvolging,** aan iemand die een volledig traject mee volgt.
- **Er is nood aan meer integrale hulpverlening.** In verschillende steden lopen projecten die inzetten op meer integraal werken. Men vraagt zich af of integraal werken niet eerder de standaard dan de uitzondering en ‘het project’ zou moeten zijn.
- **Regelmatig is er discussie over generalisten en specialisten.** De conclusie lijkt dat we misschien toch meer generalistisch moeten werken. Generalistisch, overschouwend en aanklappend.
- **Er zijn grote psychische noden.** Problematieken zouden vaak zwaar en ingewikkeld zijn. Hiertegenover staan wachtlijsten en veel voorwaarden. Men geeft aan dat men mensen als het ware moet boetsen zodat ze in het juiste vakje passen en in aanmerking kunnen komen voor gespecialiseerde hulp.
- **Taal is een grote drempel voor hulpverlening.** Trajecten gaan trager en moeilijker. Er is een grote bezorgdheid over het tolken budget. Ook geeft men soms een gebrek aan kader aan in situaties waar er geen enkel taalbegrip is. Mensen wensen meer visie en ondersteuning op dit terrein.
- **Er zijn veel problematische opvoedingssituaties.**

- **Religie wordt aangeduid als een drempel in de hulpverlening.** Het diversifiëren van de zorg, en zeker en vast de ouderenzorg, zou meer aandacht moeten krijgen.
- **Voor een stad is het moeilijk om zeer flexibel en snel hulp met weinig voorwaarden, te bieden.** Men geeft aan dat het belangrijk is om initiatieven die dit wel kunnen doen en goed doen, te ondersteunen. Soms vraagt men zich af hoe men zich moet verhouden tot hulpverlening in de schaduw die vaak wel op maat van mensen is, lijm en bruggen ingebakken heeft en weinig drempels kent.
- **Men geeft aan dat er ook in de hulpverlening nood is aan kaders en vorming** omtrent omgaan met verschil. Maatschappelijk werkers zijn zich niet altijd bewust van hun eigen referentiekader.
- **Men geeft het belang van aandacht voor diversiteit in de opleiding aan.**
- **Wanneer men drempels verlaagt** en armoede en andere problemen actiever en preventiever gaat opsporen, heeft dit een **impact op de werkorganisatie**.

De drempelmeter, Hasselt

De drempelmeter is een tool om drempels en knelpunten in organisaties op te sporen die mensen tegenhouden om in te schrijven of gebruik te maken van het aanbod. Het is een manier om te weten of een organisatie toegankelijk is voor een divers publiek. De drempelmeter kwam tot stand vanuit het Hasseltse kinderarmoedebestrijdingsplan. De drempelmeter bestaat uit een vragenlijst én een materiaal box met veel achtergrondinformatie en literatuur. Begin 2021 wordt het onderzoek naar de impact van de drempelmeter in samenwerking met UCLL, expertisecentrum Resilient People, afgerond.

Lees [hier](#) hoe deze drempelmeter werkt en hoe je deze meter kan inzetten.

Communicatiegids, Oostende

Ter ondersteuning van gesprekken met anderstalige en laagtaalkundige cliënten, ontwikkelde Sociaal Huis Oostende een communicatiegids. Elke maatschappelijk werker heeft een gids ter beschikking en kan deze zelf inzetten waar nodig tijdens gesprekken. Daarnaast leert de taalcoach medewerkers omgaan met moeilijke taalsituaties en kunnen collega-hulpverleners de communicatiegids voor partners downloaden op de website van de Stad Oostende. Lees [hier](#) meer over de communicatiegids van de Stad Oostende.

Armoede

Armoedecijfers in steden zijn hoog. De zwakke socio-economische positie van heel wat mensen met een migratie achtergrond baart zorgen.

Steden doen, op verschillende wijze en aan een verschillende intensiteit, **inspanningen om armoede te bestrijden**. Bijvoorbeeld door het bijpassen van het leefloon, het opzetten van projecten en het installeren van een verhoogde aandacht.

Men geeft aan dat projecten tijdelijk gesubsidieerd zijn. Dit terwijl armoedebestrijding een investering op lange termijn zou moeten zijn. Men lijkt soms te vaak resultaten op korte termijn te verwachten. Ook zou armoede **te vaak vanuit schuld wordt benaderd**. Dit zou zich vertalen in een bepaald type beleid. Het is volgens verschillende gesprekspartners zeer moeilijk om uit de armoede te geraken wanneer je moet rondkomen met de momenteel aangereikte bedragen.

Aan verschillende gesprekstafels geeft men **het belang van werken met ervaringsdeskundigen aan**.

Automatisch rechtertoekenning zou de onderbescherming en het niet opnemen van rechten mee kunnen tegengaan. Het kan ook een stuk werklast en bias wegnemen.

Op verschillende plaatsen haalt men aan dat de ware hefboomen om armoede te bestrijden op hoger niveau liggen. Hiermee bedoelt men bijvoorbeeld de organisatie van werk, wonen (o.a. sociale huisvesting) en de beperkte inkomens bescherming.

Deelfabriek, Kortrijk

De Deelfabriek is een project op de Venning in Kortrijk dat ruil-, deel- en hersteleconomie koppelt aan armoedebestrijding. De doelgroep van de Deelfabriek is ‘iedereen’. Wel krijgen kwetsbare gezinnen door middel van een verwijfsbrief extra aandacht. Zij kunnen beroep doen op het materiële aanbod en de integrale gezinsondersteuning via de professionele OCMW-medewerkers. Het OCMW zet daarbij vooral in op de uitgavenzijde, namelijk het optimaal besteden van het beperkt gezinsbudget. Met de inzet van activerings- en praktijkbegeleiders koppelt het OCMW de deeleconomieën ook aan activering en arbeidsmarktparticipatie. Lees [hier](#) meer over de Deelfabriek en de verschillende projecten.

Kansenwerkers, Sint-Niklaas

De kansenwerker wil een brug vormen tussen de ouders, hun netwerk en het maatschappelijk aanbod. De ouders zijn de belangrijkste partners in dit proces en geven zelf aan op welk terrein ondersteuning nodig is. De kansenwerkers volgen hun ritme. Er wordt zo integraal mogelijk gewerkt, op alle mogelijke levensdomeinen en rekening houdend met het perspectief van het kind. Lees [hier](#) meer over deze kansenwerkers.

De weg naar werk (en financiële onafhankelijkheid)

Aan de gesprekstafels geeft men aan dat **de weg naar financiële onafhankelijkheid** en werk voor veel mensen, en zeker voor laaggeschoolden en mensen met een andere herkomst, moeilijk is. Veel drempels (van taal tot vervoer en kinderopvang), veel voorwaarden en vereisten (diploma, ervaring, ...) en veel aanslepende problemen waardoor werken moeilijk is.

Heel wat mensen, zeker nieuwkomers willen werken, maar dienen eerst een heel traject af te leggen en Nederlands te leren. Dit werkt niet voor iedereen. Op verschillende plaatsen zijn er projecten rond dual learning, stage leren.

Verschillende steden hebben projecten rond werk en werken samen met bedrijven. Verschillende steden geven aan hier meer en intensiever op in te willen zetten. Een aantal maal wordt het belang van begeleiding op de werkvloer aangegeven. **Men geeft aan dat het voor bedrijven niet altijd evident is** om om te gaan met de extra zorg en ‘randproblemen’ die bij bepaalde werknemers komen kijken.

Alhoewel er op heel wat plaatsen initiatieven zijn, geeft men tegelijkertijd aan dat deze eerder kleinschalig zijn en niet altijd de noodzakelijke intensiteit hebben. Ook met de bedrijven zelf zou beter en intenser samengewerkt kunnen worden.

Omwille van hun zwakke startpositie zouden heel wat mensen met een andere achtergrond onderaan starten. Velen hebben echter meer capaciteiten. Doorgroeien lijkt moeilijk, ook binnen de eigen stadsorganisatie. Enkele malen wordt gesteld dat onze arbeidsmarkt erg gesloten zou zijn. Men geeft aan dat de kwaliteit van werk vaak laag is. Dit vaak in combinatie met een laag loon en tijdelijke (interim) contracten.

Verschillende steden zetten in op **projecten voor vroegtijdige schoolverlaters**. Men geeft regelmatig aan dat deze echter niet in verhouding zijn tot de grootte van het probleem, ‘druppels op een hete plaat’.

Elektro Anders, Antwerpen

‘Elektro Anders’ geeft anderstalige nieuwkomers een taal- en techniekbad en leidt hen op tot industrieel elektricien. Het ‘Elektro Anders’-traject op maat van de doelgroep combineert taalcoaching, modules rond veiligheid, een vaktechnische opleiding en een stage. Er is loopbaancoaching voorzien tijdens de eerste 100 dagen tewerkstelling. Het project is een samenwerking van Talentenfabriek, VDAB en de metaalverwerkende sector met de steun van de stad Antwerpen. Lees [hier](#) meer over dit traject.

Screening en oriëntatie van kwetsbare cliënten, Roeselare

Kwetsbare OCMW cliënten worden in functie van de arbeidsmarkt twee weken gescreend. Dit kadert in een voorbereiding op een traject naar werk. De screening is specifiek gericht op kwetsbare personen met een

afstand tot de arbeidsmarkt. Het project biedt workshops op maat rond werken, competenties, beroepssectoren en leren solliciteren. Mensen ontvangen persoonlijk loopbaanadvies en ondersteuning in hun traject naar werk. Lees [hier](#) hoe dit screeningstraject ontstond en hoe het vandaag ingezet wordt.

PACE Kinderopvang Turnhout PACE, Turnhout

Het Europese grensoverschrijdende project PACE (Providing Access to Childcare and Employment) ondersteunt werkzoekende ouders (met een grote afstand tot de arbeidsmarkt) voor wie het ouderschap een obstakel vormt om trainingen te volgen of om te werken. Vanuit ouderbetrokkenheid in de kinderopvang worden de werkzoekenden aangemoedigd om te leren, zich te ontplooiën als vrijwilliger en de stap naar vast werk te zetten. Ouders die in het PACE-project stappen, krijgen in occasionele kinderdagverblijf ‘Het Lindeke’ vaste kinderopvangplaatsen zolang hun traject loopt of totdat het kind naar een reguliere opvang doorstroomt of naar school gaat. Lees [hier](#) meer over dit tijdelijke Turnhoutse project.

Talentontwikkeling De Gendarmerie, Aalst

De Gendarmerie is een nieuwe Aalsterse ontmoetingsplek in de binnenstad die mensen en talent dichterbij elkaar brengt. De Gendarmerie, een project en een site in volle ontwikkeling, werd opgestart met als voornaamste visie een focus op talentontwikkeling.

Naast een laagdrempelige ontmoetingsplek voor alle Aalstenaars dient de Gendarmerie ook een ontmoetingsplaats te worden voor individuen, organisaties en ondernemingen die talenten van mensen helpen ontwikkelen. In een eerste fase zullen de achterste gebouwen gerenoveerd worden. Hierin zullen 4 functies huizen: een buurtrestaurant, markthal, sociale kruidenier en een nieuw stedelijk kinderdagverblijf. Meer over de site en het project, lees je [hier](#).

Versterkend traject Brugge Werkt!

Brugge werkt! is een versterkend traject rond het thema tewerkstelling dat in 2017 en 2018 gedurende 16 maanden liep in Brugge. Dit traject ontstond vanuit de verhoogde instroom van vluchtelingen en de druk die daardoor ontstond op het lokale beleid. In overleg met lokale partners besliste de Stad Brugge om Vlaamse projectmiddelen ter ondersteuning van lokale steden en gemeenten in deze materie, integraal in te zetten op projecten die de integratie van nieuwkomers met een vreemde herkomst maximaal bevorderen. Doelstelling van dit versterkend initiatief was om een eenmalige groep van 50 erkend vluchtelingen en subsidiair beschermden toe te leiden naar duurzame tewerkstelling. Lees [hier](#) hoe Brugge dit tijdelijke traject opzette.

EVA BXL vzw Brussel, Vlaamse Gemeenschapscommissie

EVA BXL is een Nederlandstalige organisatie in Brussel die in 1995 werd opgericht met als doel werkervaringsinitiatieven voor kansengroepen te ontwikkelen. EVA ontwikkelt innovatieve initiatieven op maat van de grootstedelijke, meertalige en superdiverse Brusselse context.

Zo is er ‘**Boabab**’, een project dat tegelijkertijd het lerarencorps van Nederlandstalige scholen versterkt en diversifieert én Brusselaars zonder hoger diploma de kans geeft een lerarenopleiding te volgen en

tegelijkertijd als kleuterbegeleiders te werken in een Nederlandstalige gastschool in Brussel.

Een ander project, genaamd '**Innovatief wijkzorgmodel op maat van een kwetsbare buurt**' exploreert hoe de kloof tussen senioren (vaak met een migratieachtergrond) en het bestaande (thuis)zorgaanbod in kwetsbare wijken kan worden overbrugd. Lees [hier](#) meer over de projecten van EVA BXL.

Wonen

Huisvesting is een groot probleem waar steden slechts beperkt vat op hebben.

Niet alleen is er een krapte aan de onderkant van de huurmarkt, ook zijn huizen vaak in slechte staat.

De wachtlijsten voor sociale woningen zijn lang.

Verschillende steden leggen eigen accenten en ontwikkelden verschillende initiatieven om meer grip te krijgen op de woningmarkt en mensen te ondersteunen in dit belangrijke levensdomein (bv. huurgarantiefonds).

Voor sommige mensen is het nog moeilijker om een woning te vinden. Steden zijn zich bewust van **discriminatie op de huurmarkt**. Sommigen plannen praktijktesten, enkelen installeerden dit al.

De dak- en thuisloosheid stijgt en dit baart zorgen. De vermaatschappelijking van de zorg bracht meer **mensen met psychische problemen op straat**. Ook zouden er meer mensen met mentale beperkingen op straat leven.

De Kortrijkse Huurgarantie

De Kortrijkse Huurgarantie is een garantstelling vanwege het lokaal bestuur (OCMW) voor de betaling van de huur door particulier huurders. Bij betalingsproblemen wordt de huurbetaling voor maximaal 6 maand overgenomen en wordt samen met de huurder naar een oplossing gezocht.

Meer achtergrond over dit initiatief vind je [hier](#).

Onderwijs

Steden zoeken hoe ze **scholen kunnen ondersteunen in het omgaan met diversiteit**.

Men geeft aan soms moeilijk vat te hebben op de scholen en botst op de macht van de koepels.

Sommige scholen verkleuren sterk, anderen absoluut niet. Er zijn verhalen over scholen die een soort ontoegankelijkheid creëren.

Niet iedere school heeft een even sterke visie. Die visie kan leerkrachten ondersteunen én het maken van keuzes vergemakkelijken. Kunnen scholen hier in begeleid worden?

Men vraagt zich af in welke mate **leerkrachten om kunnen met een diverse leerlingenpopulatie** en de uitdagingen die daar bij komen kijken.

Men maakt zich zorgen over vooroordelen en andere onbewuste processen die een negatieve invloed hebben op het welbevinden en de prestaties van leerlingen.

Binnen het onderwijs en de scholen wordt er geëxperimenteerd met projecten en methodieken die een stuk de ongelijkheid kunnen wegnemen en kinderen meer kansen geven. Kennis over de regelluwe en de speelruimte die er soms wel is, is beperkt en niet altijd even goed verspreid.

Heel wat maatschappelijke problemen zijn sterk voelbaar op bepaalde scholen. Kinderen komen naar school zonder ontbijt of lunchpakket, in kleren die niet altijd geschikt zijn voor het seizoen en een zware rugzak vol complexe problemen. Scholen zijn op zoek naar manieren en partners om om te gaan met dit maatschappelijke gegeven dat op sommige plaatsen niet meer op te vangen of op te lossen is met de reguliere diensten, middelen en methoden.

Men is op zoek **naar manieren om welzijn en de school dichter bij elkaar te brengen**. Wat kunnen steden hier in betekenen?

Het taalbeleid op scholen ligt sterk uiteen.

Er zijn veel vragen over taal, meertaligheid en moedertaal. De expertise hierover verschilt sterk. Steden willen leren van elkaar.

Men maakt zich zorgen over de beperkte tijd die een kind krijgt om de taal te leren terwijl taal de basis is van denken en leren. Men vraagt zich af hoe er nog meer ingezet kan worden op taal zodat kinderen deze achterstand niet blijven meeslepen. Goede voorbeelden gezocht!

Nieuwe leerkrachten zouden amper voorbereid worden op de hedendaagse realiteit.

Er is nood aan diversifiëring van het lerarencorps, de diversiteit is zeer beperkt. Ook is er een duidelijke vraag naar **meer mogelijkheden om competente anders geschoolden, waaronder ook mensen met een buitenlands diploma, makkelijker aan te werven en potentieel talent meer kans te geven**. De huidige

voorwaarden zitten in de weg.

Er is een bezorgdheid over het secundair onderwijs. Niet alleen is de zorg-factor in het secundair onderwijs standaard minder aanwezig door de grotere focus op vakkennis en de manier van organiseren, ook zijn er minder aanvullende sociale projecten en omkaderende elementen dan bijvoorbeeld in het lager onderwijs. Dit terwijl er best wel veel problemen en noden zijn bij schoolgaande tieners. De druk op scholen en leerkrachten is hoog. Men maakt zich zorgen over zowel het welzijn van leerkrachten als dat van leerlingen. Er zou een groep leerlingen zijn waar men moeilijk vat op heeft en het lijkt wel alsof sommige jongeren overal tussen vallen.

De ongekwalificeerde uitstroom is groot. De vaak eerder kleinschalige projecten en initiatieven die hier op inzetten worden, niettegenstaande dat er kwalitatieve initiatieven en efficiënte methodieken tussen zitten, als ontoereikend en niet in verhouding tot het probleem ervaren.

Voor de **grotere steden** lijkt er de noodzaak om, gezien de specifieke grootstedelijke fenomenen en problematieken die een invloed hebben op onderwijs, onderling (VGC, Antwerpen, Gent) aan uitwisseling te doen. Momenteel gebeurt dit eerder informeel.

Flexweek, Antwerpen

In 2019 sloegen de hogeschool KDG, professionele bachelor Leraar Lager Onderwijs, Onderwijsgroep Lerarenopleiding en het team wijkverantwoordelijken Onderwijs de handen in elkaar en gaven ze samen voor de eerste keer vorm aan een ‘flexweek’. Die week heeft tot doel de blik op diversiteit in de grootstad bij eerstejaarsstudenten te verbreden om zo een gepaste grondhouding te ontwikkelen. Gedurende één week kunnen studenten ervaringsgericht aan de slag in verschillende wijken van de stad Antwerpen. De studenten krijgen op die manier inzicht in de lokale ruimtelijk-geografische, socio-economische en talig-culturele context. Lees [hier](#) meer over hoe dit project.

SOM-labo ‘Leuvense Scholen Zonder Racisme’

SOM is een Leuvense onderwijsnetwerk waarin alle Leuvense scholen, hogescholen, universiteiten, CLB’s en andere onderwijsactoren verenigd zijn. SOM is gecreëerd om enerzijds experimenten en laboratoria te creëren waarbij baanbrekende onderwijstechnieken uitgetoetst kunnen worden en anderzijds om betere afstemming en samenwerking te faciliteren tussen de verschillende actoren.

Het labo ‘Leuvense scholen zonder racisme’ tracht in dat kader in samenwerking met veel Leuvense onderwijsactoren vernieuwende manieren te zoeken om met racisme in het onderwijs om te gaan.

Lees [hier](#) meer over Leuvense onderwijsnetwerk en het SOM-labo ‘Leuvense Scholen Zonder Racisme’.

Netoverschrijdende taalstimuleringsprojecten, Aalst

Om Aalsterse scholen te ondersteunen in het omgaan met leerlingen met taalmoeilijkheden investeert de

stad volop in netoverschrijdende taalstimuleringsprojecten.

Lees [hier](#) meer over de verschillende projecten ‘Taalcoach’, ‘Alfaklassen’, ‘Taalst’ en ‘Taalbubbels’.

Veiligheid en politie

Er lijkt een openheid om interdisciplinair te kijken naar veiligheid en om samen te werken.

De verschillende perspectieven en methodes van de verschillende partijen (politie, jeugdwerk, straathoekwerk, ...) lijken over het algemeen gerespecteerd te worden.

Verschillende malen werd de belangrijke rol van de wijkagent benoemd. Helaas zijn zij maar al te vaak overladen met administratieve taken (postbode spelen).

De meerwaarde van een divers korps wordt duidelijk erkend. De weg ernaar toe lijkt men niet overal meteen te zien.

Heel wat steden, zeker de kleinere, worstelen met het diversifiëren van het corps. Dit zeker en vast op etnisch-cultureel vlak maar ook wat betreft diversiteit in geslacht, geaardheid en levensstijl. Men geeft aan dat de politie toch nog steeds erg mono-cultureel is en hoofdzakelijk samengesteld uit witte mannen (en langzaam aan ook vrouwen) ‘die politieman wilden worden’.

De opleiding en rekrutering gebeurt gecentraliseerd hetgeen steden beperkte controle zou geven over wie bij hen terecht komt. Daarnaast zijn er nog andere obstakels zoals bv. politiecultuur en imago.

Opvallend vanuit de aanwezige politiemensen was een zekere duidelijkheid en een uitgesproken wens om deskundig, respectvol en correct met de huidige samenleving en haar burgers om te gaan. Problemen worden erkend en men geeft aan dat deze zich niet vanzelf zullen oplossen.

Rekruteringscampagne ‘The Force Mechelen’

‘The Force Mechelen’ is een grootschalige communicatiecampagne, een intensieve samenwerking tussen de lokale politie Mechelen-Willebroek en de afdeling Marketing & Communicatie van de stad Mechelen.

‘The Force’ werd opgestart in 2017-2018. Doelstelling van deze campagne was om meer (etnisch-culturele) diversiteit binnen te halen in het politiekorps door het rekruteringsproces en de werking van de politie meer kenbaar te maken bij voornamelijk jongeren met een migratieachtergrond.

Lees [hier](#) meer over ‘The Force Mechelen’.

Oh God

Religie is duidelijk een gevoelig thema. Het gesprek erover zou eerder ongemakkelijk zijn en wordt bijgevolg uit de weg gegaan. Veel steden aarzelden om het thema religie te kiezen maar deden het uiteindelijk niet. De angst bestond dat het weer zou uitmonden in het hoofddoekendebat, dit terwijl religie over zoveel meer gaat.

Er lijkt veel onzekerheid, onduidelijkheid en voorzichtigheid rond dit thema te hangen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat informatie gerelateerd aan religieuze kwesties, niet altijd goed door stroomt. Aangezien er vaak geen duidelijk kader is weten medewerkers niet altijd hoe ze moeten omgaan met de vragen en kwesties. Regels over religieuze tekens blijken vaak onduidelijk en ook binnen de personeelsdienst weet men soms niet wat kan en niet kan.

Zowel scholen als de hulpverlening en andere sectoren worden met religie gerelateerde vraagstukken geconfronteerd. Soms kloppen zij met hun vragen aan bij de stad die hen niet altijd kan verder helpen. Medewerkers geven aan dit frustrerend, niet opbouwend en een gemiste kans te vinden.

Vanuit de hulpverlening wordt religie aangegeven als een onder de mat geschoven drempel. Bijvoorbeeld in de ouderenzorg.

Men wijst op de vele sociale initiatieven, bijvoorbeeld daklozenopvang en huiswerk klasjes die vanuit religieuze hoek georganiseerd worden.

In verhouding met de relatief grote en groeiende groep gelovigen is de kennis en deskundigheid over religie, de aanwezige religieuze gemeenschappen en praktijken eerder beperkt.

Op verschillende plaatsen bestaat er een interreligieus overleg/ platform. Alhoewel het niet altijd evident is dit inhoudelijk vorm te geven en te organiseren, duidt men toch op de meerwaarde van dergelijk overleg en netwerk.

Cultuursensitief project ‘afscheidsrituelen in verschillende levensbeschouwingen’, Brugge

Dit project wil de Brugse levensbeschouwingen onder de aandacht brengen. Er wordt gefocust op afscheidsrituelen en levenseinde. Enerzijds wil men professionelen (ziekenhuizen, begrafenisondernemers, hulpverleners...) informeren, anderzijds wenst men de brede bevolking (scholen, organisatie, geïnteresseerde burgers...) te sensibiliseren. Lees [hier](#) meer over dit Brugse initiatief.

Werking rond religieuze en levensbeschouwelijke diversiteit in het Genkse basisonderwijs

Dit initiatief ontstond vanuit de aanwezige polarisatie en de vaststelling dat er een gebrek aan kennis en deskundigheid omtrent zowel polarisatie als religieuze diversiteit is.

Binnen deze werking wordt gezocht naar efficiënte en originele werkvormen voor dialoog en het uitwisselen van ideeën en opvattingen tussen leerlingen, leerkrachten, ouders en scholen. Lees [hier](#) meer over deze werking.

Boven lokaal

In de speelruimte die er is, doen steden heel wat. Men geeft aan dat er nog rek is en er nog meer kan. Bijvoorbeeld door duidelijke keuzes te maken, dingen anders te organiseren en beter te verbinden.

Tegelijkertijd geeft men aan dat een aantal belangrijke instrumenten om tot structurele oplossingen te komen op bovenlokaal niveau liggen. Dit zowel bij Vlaanderen als federaal. Men geeft aan dat de stad de grote uitdagingen niet alleen aan kan. Een goede samenwerking en afstemming met de andere niveaus is cruciaal.

De verkokering en weinig horizontale organisatie van de Vlaamse Overheid, maakt die afstemming en samenwerking moeilijk. Zeker voor complexe kwesties die altijd raken aan verschillende domeinen is het moeilijk. Een meer overkoepelende benadering waar dingen vanuit een breed en open perspectief vastgegrepen en opgelost kunnen worden, is welkom.

Domeinen die genoemd worden als het gaat over belangrijke instrumenten en hefboomen waar men slechts beperkt toegang toe heeft:

- **Integratie en inburgering.**

(Steden geven meermaals aan dat de manier waarop integratie en de inburgeringstrajecten nu georganiseerd worden niet optimaal is. Sommige steden hebben zelf duidelijke ideeën op maat van specifieke groepen nieuwkomers - bijvoorbeeld jonge mannen die amper naar school gingen - en de specifieke lokale context maar geven aan dat het samenwerken met actoren van andere niveaus moeizaam verloopt.)

- **Inkomen** (leefloon onder armoedegrens)
- **Onderwijs** (organisatie van het onderwijs, koepels, vroege oriëntatie van leerlingen, lerarenopleiding, mogelijkheid aanwerving andersoortige profielen, diversifiëren lerarencorps, ...)
- **Welzijn:** (o.a. de organisatie van psychologische hulp, wachtlijsten, veel drempels en voorwaarden en procedures versus een realiteit van ernstige en complexe gecombineerde problematieken)
- **Wonen** (grote samenhang tussen armoedeprobleem en huisvestingsprobleem)
- Organisatie van de **arbeidsmarkt**

Regie en voorbeeldrol

Steden geven aan dat ze een stevigere regierol en voorbeeldrol zouden kunnen opnemen.

Een aantal steden zetten hier al op in. Anderen zouden hier nog niet aan toe zijn omdat er intern nog te veel werk is.

Men geeft aan dat men ook in samenwerkingsverbanden, ook die met privé organisaties, het luik diversiteit zwaarder zou kunnen laten doorwegen. Zo zocht een stad naar manieren om discriminatie tegen te gaan door de bedrijven die voor de stad werken beter op te volgen en te begeleiden.

Praktijktesten, Gent

De Stad Gent wil aan de hand van praktijktesten nagaan of er sprake is van discriminatie op de Gentse arbeidsmarkt. De Stad gaat via een overheidsopdracht op zoek naar een onderzoekspartner die het onderzoek op objectieve en wetenschappelijke wijze kan uitvoeren. Er zal getest worden op mogelijke discriminatie op het vlak van gender, leeftijd, herkomst of een beperking. Tussen 2015 en 2019 liet de Stad Gent al praktijktesten uitvoeren op de Gentse immobiliënmarkt. Die aanpak was erg succesvol: de discriminatie in de eerste fase van het verhuurproces nam sterk af. Slechts enkele makelaars bleven discrimineren en werden doorverwezen naar Unia. Lees [hier](#) meer over de Gentse praktijktesten.

Over veel en minder

Tot slot, een schets waar we toe kwamen door met een ‘veel en minder lens’ naar de stadsorganisaties en het gegeven diversiteit te kijken. We hebben even geaarzeld om deze toe te voegen. Het is niet het gezelligste overzicht. Ook zijn er enkele plaatsen waar de kaarten anders liggen. En dit in verschillende richtingen. Wederom, net zoals met het voorgaande, menen we dat deze schets voor de meeste van de centrumsteden grotendeels klopt. Sowieso kan reflecteren over de eigen toestand en positie geen kwaad. Woorden toevoegen mag altijd.

Veel

Intenties
Verbindend vocabularium
Projecten
Ad hoc
Fragmentatie
Curatief
Kennis
Protocollen en procedures
Schaduw
Onduidelijkheid
Hard werk
Engagement
Onzekerheid
Vaag en algemeen
We zouden moeten

Minder

Urgentie
Visie en handelingskader
Structureel
Plan
Preventief
Keuzes
Complex denken
Duidelijkheid
Data
Openheid
Duurzame oplossingen
Resultaatgericht denken en werken
Grondig en fijnmazig
Maatwerk
Durf

Wordt vervolgd

Vele vervolgsproen zijn mogelijk.

De gesuggereerde vervolgsproen kunnen samengevat worden als vragen naar:

- delen en uitwisselen van kennis, ervaring, praktijken, onderzoek
- ontwikkelen van bouwstenen, kaders, tools en instrumenten (bv. rechtenverkenner)
- opleiding en vorming
- onderzoek
- sector overschrijdend en interbestuurlijk aanpakken van systeemfouten
- gedeelde signalen op de bovenlokale agenda zetten