

SPECIAL
dienstverlening

Kleur de gemeenteraad

Laat alle stemmen klinken

DURVEN MET DIENSTVERLENING

Schakel de bevolking in

INTERVIEW OTTO THORS

Meer dan ooit hebben we
lokale besturen nodig

ARCHIEFBENEER WORDT INFORMATIEHUISHOUDING

Dezelfde principes
digitaal of op papier

“98 % tevreden klanten” en u zegt het zelf.



Dag na dag zet Ethias haar competenties en expertise in om u van dienst te zijn. Een onafhankelijke studie bewijst het: Ethias werd bekroond tot “sterkste verzekeringsmerk in België met 98% tevreden klanten”.

Ontdek ons volledige producten- en dienstengamma op www.ethias.be/publieke-sector

ethias
Doet wat moet



Hoe bouwen we het niveau dat het dichtst bij de burgers staat, het niveau waar de democratie het meest voelbaar is, uit tot de sterkst mogelijke overheid?



Reageren?
Twitter met ons mee op @vvsg en @mieckvos

Kompas op twee verkiezingen

Op 14 oktober kiezen we nieuwe gemeente- en provincieraden. Maar de blik van de VVSG is ook al gericht op de verkiezingen van volgend jaar. Op zondag 26 mei 2019 trekken we naar de stembus voor de verkiezingen voor het Europees parlement, het federale parlement en de regionale parlementen. De nieuwe regeerakkoorden die daaruit voortvloeien, zullen van cruciaal belang zijn voor de beleidsruimte die de lokale besturen de jaren erna genieten. De centrale overheden maken het de lokale besturen soms aangenaam, soms lastig.

De VVSG bereidt een plan voor, een verkiezingsmemorandum. Het wordt het kompas voor de belangrijkste trends en strategische thema's waar we op inzetten, de thema's waar uw gemeente, uw stad, politiezone of ander lokaal veld zeker mee te maken krijgt.

Op de Algemene Vergadering van donderdag 14 juni gaan we met de afgevaardigde leden over dit verkiezingsmemorandum in debat. Iedereen krijgt ruimte tot inbreng. Het zal ervoor zorgen dat we komen tot een straf plan, met een scherpe visie, en met duidelijke, concrete wensen naar de centrale overheden.

Interessante vragen dienen zich aan. Kunnen lokale besturen meer effect genereren door samen te werken met burgers, organisaties en andere besturen? Hoe willen we de kansen benutten van schaal en samenwerking? Dringt een nieuwe bestuurlijke organisatie zich op? Moeten we de gemeentelijke financiering herijken? Hoe kunnen we de capaciteit van lokale besturen versterken op het vlak van strategie en regie? Hoe kunnen de besturen met lokale organisaties het lokale samenleven in de buurt aanpakken en de sociale cohesie versterken, denk aan de vereenzaming bij ouderen en de uitdagingen rond interculturele vraagstukken? Welke mogelijkheden bieden data en technologie? Hoe kunnen ruimte, leefmilieu en de toegenomen wens van burgers naar een gezonde leefomgeving een volwaardige plek krijgen in het lokale beleid? Hoe bouwen we het niveau dat het dichtst bij de burgers staat, het niveau waar de democratie het meest voelbaar is, uit tot de sterkst mogelijke overheid?

De afgelopen maanden is al veel denkwerk verricht. De VVSG formuleert samen met u een globale visie op de toekomst voor het lokale bestuursniveau. We vertrekken van uw behoeften en verwachtingen, die van de lokale bestuurders en medewerkers. We bundelen uw vragen aan de Vlaamse, federale en Europese bestuurders, telkens per strategisch thema. De grote krachtlijnen ervan presenteren we op de Algemene Vergadering van donderdag 14 juni om 9u30 in de Brusselse KVS. De finale stap zetten we op de raad van bestuur van de VVSG van 7 september. Dan bespreken we het verkiezingsmemorandum in zijn uitgewerkte versie.

Maar eenmaal ons memorandum klaar is, begint het echte werk: het overtuigen van de onderhandelaars die aanschuiven voor de beleidsakkoorden naar aanleiding van de Vlaamse, federale en Europese verkiezingen.

De VVSG gelooft in een stevig partnerschap tussen de lokale en de centrale bestuursniveaus. Resultaat bereiken we enkel samen. We gaan voor winst voor sterke lokale besturen.

Ik ontmoet u graag op de Algemene Vergadering van 14 juni.

Mieck Vos, algemeen directeur van de VVSG

inhoud

MEI 2018

special

Meer dan ooit hebben we lokale besturen nodig

Volgens Otto Thors denken veel mensen dat digitalisering betekent dat formuliertjes vervangen worden door een app: 'Maar de vraag is niet hoe kunnen we hetzelfde digitaal doen? Wel: moeten we wat we tot nog toe deden nog wel doen?' Hierdoor vervallen veel producten bij burgerzaken waardoor tijd vrijkomt voor de gemeentelijke troeven zoals nabijheid en aanspreekbaarheid.



STEFAN DE WICKERE

special

Het nieuwe gemeentehuis / Wetteren

De volgende maanden bezoekt *Lokaal* de pas gebouwde gemeentehuizen. De eerste in de reeks is Wetteren.



AREND OUDEN FOTOGRAFIE



STEFAN DE WICKERE

special

Vertrek van wat je inwoners bindt, niet van wat hen verdeelt

'Gesegregerde communicatie is gedoemd om te mislukken,' zegt Hanan Challouki van het nieuwe communicatiebureau Allyens waarmee zij en haar collega Taha Riani bedrijven en organisaties helpen om inclusief te communiceren.

SPECIAL
dienstverlening



47

BART LASUY

Actueel

Kleur de gemeenteraad

Na enige onderzoekwerk vond *Lokaal* de gekleurde witte raven in gemeenteraad en college. Ook deze mensen van de eerste of tweede generatie migranten zijn in de politiek gegaan om de wereld dicht bij huis te verbeteren.



56

PIETER PLAS

Actueel

Archiefbeheer wordt informatiehuishouding

In Aalst willen de archivariissen van stad en OCMW af van hun Jommedockximago en ze pleiten voor samenwerking met de informatici: ‘Zo kunnen er productieve kruisbestuivingen plaatsvinden.’



68

CF

#lokaalDNA

Rustig blokken in diensten- en woonzorgcentra

Studeren kan soms eenzaam zijn en dan is het fijn om een rustige studieplek tussen de mensen te vinden. In Antwerpen zet het Zorgbedrijf de deuren open tijdens de blok- en examenperiode.



70

BART LASUY

#lokaalDNA

Inclusieve kraamzorg

Zorg Leuven biedt de bevolking een zorgcontinuüm aan, ook de allerkleinsten en hun mama’s krijgen de nodige aandacht en ondersteuning van professioneel opgeleide kraamverzorgenden.

vooraan

- 3 **Opinie**
- 6 **Kort**
- 16 **De Vrije Wil / Ingrid Bonny**

special

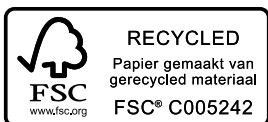
- 18 **Interview met Otto Thors: ‘Meer dan ooit hebben we lokale besturen nodig’**
- 24 **Het Nieuwe Gemeentehuis / Wetteren**
- 26 **‘Vertrek van wat je inwoners bindt, niet van wat hen verdeelt’**
- 34 **Kortrijk helpt nieuwkomers op weg**
- 36 **Ook goede diensten verlenen aan kwetsbare burgers**
- 38 **Matchmakers voor starters**
- 40 **De toekomst van Mika Rantakokko: ‘Meer menselijk contact door de automatisering van de dienstverlening’**

actueel

- 47 **Kleur de gemeenteraad**
- 56 **Archiefbeheer wordt informatiehuishouding**
- 62 **Samenwerking gemeente-OCMW: een proces van vele jaren**
- 65 **Cultuurcentra op een breuklijn**
- 68 **Rustig blokken in diensten- en woonzorgcentra**
- 70 **Inclusieve kraamzorg**
- 72 **SDG / Eerlijk werk en economische groei**
- 74 **Netwerk / Oost-Vlaamse diensten voor onthaalouders**
- 76 **Agenda**
- 77 **Joblokaal**
- 78 **Burgemeester Triljoen**

COLOFON

HOOFDREDACTEUR Marlies van Bouwel **REDACTIE** Marleen Capelle, Pieter Plas, Bart Van Moerkerke, Jeroen Verelst **COVERBEELD** Bart Lasuy **VORM** Ties Bekaert **DRUK** Schaubroeck **MET DE STEUN VAN** Belfius en Ethias, partners van de VVSG **ADVERTENTIES** Peter De Vester, peter@moizo.be, T 03-326 18 92 **VACATURES** Monika Van den Brande, monika.vandenbrande@vvsg.be, T 02-211 55 43 **ABONNEMENTEN** Erika Dirickx, erika.dirickx@vvsg.be, T 02-211 55 07 **PRIJS ABONNEMENT** VVSG-leden: 70 euro (vanaf 10 ex. 57 euro), Niet-leden: 130 euro **VERANTWOORDELIJK UITGEVER** Mieck Vos, algemeen directeur VVSG **VERENIGING VAN VLAAMSE STEDEN EN GEMEENTEN VZW** Paviljoenstraat 9, 1030 Brussel, T 02-211 55 00, www.vvsg.be **CONTACT** lokaal@vvsg.be



Ondertekende artikels verbinden alleen de auteurs. Reacties zijn welkom. De redactie zal deze naar eigen inzicht al dan niet opnemen, inkorten of er melding van maken. Niets uit deze uitgave mag worden gereproduceerd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronische drager of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Praat mee over Lokaal met **#VVSGlokaal**

Deel al waarop u fier bent op **#lokaalDNA**

Volg ons op   

Nieuw in de BBC

Het Besluit over de beleids- en beheerscyclus van de lokale besturen dat de Vlaamse Regering op 30 maart 2018 goedkeurde, zal het oude BBC-besluit vervangen in 2019 of 2020, al naargelang de keuze van de besturen. De fundamentele van de BBC wijzigen niet. Nieuw is dat de beleidsrapporten (meerjarenplan, jaarrekening) voortaan gezamenlijk zijn voor gemeente en OCMW. Beide besturen kunnen zo hun beleidsdoelstellingen volledig in elkaar schuiven. Ook het financieel evenwicht zal voortaan gezamenlijk voor gemeente en OCMW bekeken worden. Dat neemt niet weg dat tussen beide wel een onderscheid blijft voor de uitvoering van de beleidsdoelstellingen en de registraties. Gemeente en OCMW blijven ook beschikken over aparte kredieten.

Een andere grote verandering is de integratie van het budget in het meerjarenplan. Bovenop deze integratie is er

ook een bijsturing van de verplichte schema's. Hierdoor vermindert het aantal schema's drastisch en worden ze veel eenvoudiger. Ook de kredietbewaking wordt sterk vereenvoudigd. Kredieten worden voortaan beperkt op het niveau van de totale exploitatie- respectievelijk investeringsuitgaven. Uit de evaluatie van de BBC bleek dat raadsleden niet geïnteresseerd zijn in de opvolging van de kredieten, maar wel in de inhoudelijke opvolging van het beleid. Dat kan gebeuren via de verplichte opvolgingsrapportering, de raad kan de vorm en frequentie ervan bepalen.

ben.gilot@vvsbg.be

Op lokaalbestuur.vlaanderen.be leest u het Besluit van de Vlaamse Regering en het bijbehorende verslag aan de regering, net zoals het ontwerp van Ministerieel Besluit dat de modellen en rekeningstelsels bevat en dat nu voorligt voor advies bij de Raad van State.



Gemeenteraads-kandidaten beschermd tegen ontslag

Vanaf zes maanden voor de verkiezingen kunnen kandidaten bij de gemeenteraads-, districtsraads- (Antwerpen) en OCMW-raadsverkiezingen (in de zes Randgemeenten en Voeren) hun werkgever in de privésector aangetekend op de hoogte brengen dat ze kandidaat zijn op 14 oktober 2018. Nadien geldt dat ook voor kandidaat-schepenen en -burgemeesters. Door die aangetekende brief zijn ze beschermd tegen ontslag in de daaropvolgende periode, vanaf de kennisgeving tot drie maanden na de verkiezingen en bij verkiezing voor de

volledige duur van het mandaat tot zes maanden erna.

Een mandataris-werknemer kan dan alleen worden ontslagen voor redenen die niets te maken hebben met zijn kandidatuur of mandaat. Bij betwisting ligt de bewijslast bij de werkgever. Slaagt deze hier niet in, dan zal hij zes maanden brutoloon moeten betalen aan de werknemer, bovenop de normale opzeggingsvergoeding of -termijn.

Ook voorzitters van het bijzonder comité voor de sociale dienst zouden normaal gebruik kunnen maken van

de regeling van politiek verlof en dus van de ontslagbescherming. Maar helaas is de wetgeving nog niet aangepast. Minister Liesbeth Homans wil dit dossier de komende maanden ter harte nemen, zodat er bij het begin van de volgende legislatuur ook voor hen een regeling is uitgewerkt, zoals dat nu het geval is voor OCMW-voorzitters en leden van het vast bureau.

david.vanholsbeeck@vvsbg.be

Wet van 19 juli 1976 tot instelling van een verlof voor de uitoefening van een politiek mandaat en uitvoeringsbesluiten

Gemeente-inkomsten en -uitgaven voor iedereen duidelijk

Waar dienen de belastingen voor, hoeveel kost dat project, hoeveel geld gaat er in mijn gemeente naar cultuur? Het budget is een goed uitgangspunt voor al wie over lokaal beleid wil meepraten. *Je gemeente telt* maakt op een laagdrempelige manier de lokale budgetten van gemeenten beschikbaar voor burgers. Bovendien staan op *Je gemeente telt* alle data van het budget sinds 2014. Klikkend door het budget, lees je af welke bedragen naar welke posten gingen. Op verschillende manieren worden de data weergegeven om ze zo begrijpelijk mogelijk te maken. Bovendien worden ze concreet door te werken met prijzen (2000 euro voor een verlichtingspaal) of door aan te geven hoeveel euro er naar een bepaald domein gaat. Bovendien kun je de bedragen vergelijken met andere gemeenten.

Nu kun je op dit platform de inkomsten en uitgaven raadplegen van

Diksmuide, Eeklo, Oud-Turnhout en Scherpenheuvel-Zichem. De vier gemeenten geven naast de ruwe cijfers ook duiding bij lokaal belangrijke projecten. Ieder project heeft ook een projectbudget. Zo wordt de link gemaakt tussen de concrete belangrijke projecten in de gemeente en het totaalbudget. Naast de uitgaven en inkomsten staat een percentage én hoeveel dit betekent per inwoner. De gemaakte beleidskeuzes zijn dus direct zichtbaar.

Het cijfermateriaal komt rechtstreeks uit de databank van de Vlaamse Overheid. Cijfers zeggen uiteraard niet alles, maar ze zijn wel een heel interessant startpunt voor een gesprek over gemeentelijk beleid.

.....
www.jegemeentetelt.be; www.treecompany.be
 begeleidt online participatietrajecten;
www.dewakkereburger.be is een sociaal-culturele organisatie die zich inzet voor burgerparticipatie en (lokale) democratie in Vlaanderen

Kiesgelijkekansen.be: goede voorbeelden

Unia lanceert op 8 mei kiesgelijkekansen.be, een website waar lokale politici of medewerkers van gemeenten inspiratie vinden om gelijke kansen te bevorderen. Kiesgelijkekansen.be is bedoeld voor iedereen die het lokale gelijkekansenbeleid een boost wil geven. 'Als je als ambtenaar merkt dat sommige bevolkingsgroepen uit de boot vallen op de huurmarkt, omwille van vooroordelen of financiële problemen, vind je onder het thema huisvesting interessante en concrete initiatieven van andere lokale overheden. Maar ook externe links of ander materiaal om concreet mee aan de slag te gaan,' zegt Unia-directeur Els Keytsman.

Kiesgelijkekansen.be groepeerd aanbevelingen van Unia en meer dan honderd goede voorbeelden uit heel

het land, ook uit Wallonië of Brussel. 'Zo moet niemand meer het internet afschuimen, maar vindt iedereen alles netjes op één duidelijk Unia-platform. Unia benadrukt dat kiesgelijkekansen.be niet alleen bedoeld is voor de schepenen van Gelijke Kansen of diversiteitsambtenaren. Els Keytsman: 'Een gelijkekansenbeleid kan alleen impact hebben als elke ambtenaar en schepen zich engageert. Unia raadt daarom aan om dit transversaal aan te pakken en in elk beleidsdomein oog te hebben voor gelijke kansen.'

Slimme tips zijn ook altijd welkom op kiesgelijkekansen.be, zo blijft de site dynamisch. Bovendien is de site meertalig en voor iedereen, want hij is any-surferproof.

.....
bram.sebrechts@unia.be

Ook de stadsmonitor laat er geen twijfel over bestaan. De burgers eisen dat er zwaar ingezet wordt op meer veiligheid en comfort voor de fietsers.



@tim_asperges verkeersplanoloog, adviseur mobiliteit stad Leuven – Twitter 20/3

Sociale woningen: meer of minder? Meer! Met meer dan 45.000 wachtenden is het onverantwoord om te stoppen. Spreiding en verhuur via een sociaal verhuurkantoor kan oplossingen bieden! via @destandaard



@Huurpunt – Twitter 5/4

De Stad Gent stelt als eerste stad in Vlaanderen een 'soortenplan' op om de #biodiversiteit van de stad in beeld te brengen. Het plan zal helpen om de biodiversiteit te behouden en te verbeteren. #gent



@Stadgent – Twitter 16/4

Professionele zorg en de correcte pillen op het juiste moment zijn belangrijk. Maar een respectvolle omgang met de mensen mag niet vergeten worden. Ons OCMW heeft er bewust voor gekozen om meer personeel in te zetten dan de norm. En dat lijkt te lonen.



Directeur Liliane Dorissen van woonzorgcentrum Villa Rosa in Sint-Truiden – Het Belang van Limburg 19/4

Fusie is goed voor de doelmatigheid en de democratie! BAM! Slotstelling van Filip De Rynck op #ECGcongres Na zijn opening dat sociale media niet goed zijn voor de democratie... voer voor reflectie. Wat denk jij? #DTV



@nadjads sociale media strateeg @someburo – Twitter 19/4

Een burgemeester moet van staal en beton zijn om geen druppel alcohol te drinken.



Oud-burgemeester Ludwig Vandenhove van Sint-Truiden op Radio 1 – 20/4

We hebben in Aalter mooie natuur, bossen en open speelruimte. Dat zijn voor kinderen pas grote speelpleinen. Ik stond onlangs te kijken naar kinderen van drie jaar oud die zich minutenlang konden bezig houden met een tak. We moeten echt niet overal wippanken en glijbanen plaatsen.



Waarnemend burgemeester Patrick Hoste (CD&V) - Het Laatste Nieuws 20/4



Handboek voor de gemeenteraadsverkiezingen

De zevende editie van dit handboek brengt de verschillende stadia van de organisatie van de gemeenteraadsverkiezingen in kaart, waarbij toepasselijke regelgeving wordt aangevuld met commentaar en relevante rechtspraak. Komen onder meer aan bod: het Lokaal Kiesdecreet; het Digitaal Kiesdecreet; federale bepalingen in verband met randgemeenten en de gemeente Voeren; het decreet en het besluit van de Vlaamse Regering in verband met de organisatie en rechtspleging van sommige bestuursrechtscollages; procedure en regelgeving omtrent beroepen tegen beslissingen van de Raad voor Verkiezingsbetwistingen; aanleidingen voor ongeldigverklaring van de verkiezingen; en formules om te bepalen welke stemmenverschuiving nodig is voor een wijziging in de zetelverdeling.

- J. Craeghs Jo, G. Demarsin, J. Neuts, I. Verheven,
- *Handboek voor de gemeenteraadsverkiezingen in het Vlaamse Gewest*
- Uitgeverij Die Keure, Brugge
- 125 euro



DANIEL GEERIGTS

Fundamentele herziening rioolsubsidies verder onderzocht

De VVSG en AquaFlanders pleiten voor een fundamentele wijziging van het rioolsubsidiebesluit. Aan het begin van de gemeentelijke legislatuur willen we zekerheid hebben over de doelstellingen en de subsidies die daaraan gekoppeld zijn. Dan kunnen de gemeenten en hun rioolbeheerders dit opnemen in hun planning en kunnen ze het budgetteren in hun meerjarenplanning. Als Vlaanderen in een subsidie zou voorzien op basis van indicatoren, niet op basis van projecten, dan kunnen de lokale besturen en hun rioolbeheerder zelf kiezen welke

projecten ze uitvoeren om deze indicatoren te behalen. Zo kunnen de doelen van Vlaanderen (vertaald in indicatoren) beter afgestemd worden met andere doelstellingen van gemeenten in het openbaar domein. Of dit concreet mogelijk is, wordt nog onderzocht. Recent wijzigden de procedures van het rioolsubsidiebesluit. De intentie om werk te maken van een meer fundamentele wijziging is ingeschreven in het besluit van de Vlaamse regering over de procedurele wijziging van 2017.

.....
christophe.claeys@vvsge.be

TOT 15 OKTOBER

Aquafinprijs Operatie Perforatie

Met Operatie Perforatie wil Aquafin de focus leggen op de infiltratie van regenwater en ook op kleinschaliger niveau ontharden. Gemeenten, verenigingen, wijkcomités, maar ook jeugdbewegingen of scholen kunnen tot 15 oktober 2018 een projectvoorstel indienen waarbij ze een stuk openbaar of semi-openbaar domein ontharden en anders inrichten. Aquafin stelt 100.000 euro ter beschikking, voor de realisatie van één of meerdere projecten. Los daarvan zal ook het meest creatieve project een onderscheiding krijgen. De winnaars worden bekendgemaakt op het Congres Publieke Ruimte op 12 maart 2019 in het ICC Gent.

www.operatieperforatie.be/aquafinprijs

Woonzorglijn heeft nieuw nummer

De Woonzorglijn, het aanspreekpunt voor informatie, advies en klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen, heeft een nieuw telefoonnummer 02-553 75 00. Het vervangt het huidige 078-nummer, dat nog enkele maanden in gebruik blijft.

Bewoners van woonzorgcentra, thuiswonende ouderen, hun familie, vrienden of kennissen en ook medewerkers van woonzorgcentra kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerhande

vragen en klachten over een woonzorgcentrum, een assistentiewoning, een centrum voor kortverblijf, een dagverzorgingscentrum. De Woonzorglijn werkt daarvoor samen met het Agentschap Zorg en Gezondheid en de Zorginspectie. Ook online blijft de Woonzorglijn bereikbaar via www.zorg-en-gezondheid.be/een-vraag-of-klacht-voor-de-woonzorglijn.

rika.verpoorten@vvsbg.be

Lokaal bestuur meer impact op uitbreiding kinderopvang



Gemeenten krijgen de kans om met cijfers te bewijzen dat ze meer kinderopvangplaatsen nodig hebben dan geprogrammeerd werd.

STEFAN DEWICKERE

De Vlaamse regering maakt met 20,4 miljoen euro bijkomende subsidies verder werk van meer betaalbare plaatsen kinderopvang voor baby's en peuters en van de leefbaarheid van de kinderopvang voor de organisatoren. Bovendien krijgen lokale besturen de kans om op basis van cijfers verzameld via hun lokaal loket aan te tonen dat hun gemeente meer kinderopvangplaatsen nodig heeft dan geprogrammeerd werd. In totaal kunnen zo nog zeventig goedkopere plaatsen verdeeld worden voor ouders met een laag inkomen. Bij elke uitbreiding van subsidie voor zulke inkomensgerelateerde kindplaatsen vraagt Kind

en Gezin advies aan het lokale bestuur, zodat het bestuur bepaalt waar de subsidie in de gemeente terechtkomt. De VVSG overlegt de komende weken met Kind en Gezin en zal de lokale besturen over hun adviesrol verder informeren en ondersteunen. Ook het aanbod van flexibele opvang wordt versterkt zodat het voor ouders makkelijker wordt om opvang te vinden op atypische uren of om opvang te vinden als de instap dringend is, bijvoorbeeld als de ouder plots werk gevonden heeft. Hiervoor wordt 5,7 miljoen euro ingezet.

ann.lobijn@vvsbg.be

De jeugd is moeilijk warm te krijgen voor de politiek, dat hoor ik ook bij andere partijen. Het gaat niet om praktische besnoeiingen, maar simpelweg om een desinteresse om zich te engageren. Jammer.

Roger Vanhove (SP.A) debuteert op 72-jarige leeftijd als schepen te Peer – Het Belang van Limburg 20/4

Steden kunnen het voortouw nemen op het vlak van open informatiesystemen waarbij iedereen kan nakijken wat er met data gebeurt. Barcelona met zijn smart city is een voorbeeld.

Bart Preneel, hoogleraar KU Leuven – Bloovi 19/4

Veel steden weten niet hoe rijk ze zijn. Ze weten wel heel goed hoeveel schulden en pensioenverplichtingen ze hebben. En soms volgt dan de conclusie dat ze eigenlijk failliet zijn. Terwijl ze vanuit een markttoegankelijk eigenlijk gigantisch rijk zijn.

Amerikaanse stadsdeskundige Bruce Katz – Trends Vastgoedgids 19/4

Als we erin slagen in Vlaanderen alle publieke verlichting op led-technologie over te laten schakelen en flexibel aanstuurbaar te maken, betekent dat een besparing van 680 miljoen euro op de normale levensduur van de installaties. Een kleinere Vlaamse stad of gemeente met zo'n 4.000 lichtpunten kan zo 1,5 miljoen euro besparen, en de CO₂-uitstoot met 6.000 ton doen dalen.

Peter Demuyck, algemeen directeur Agoria Vlaanderen – Belga 18/4

We moeten niet achter elk gesprek tussen een bestuurlijke overheid en een architect of een projectontwikkelaar een potentieel schandaal zoeken. Zeker bij belangrijke projecten kan een burgemeester niet anders dan vooraf overleggen. En het is gewoon ondenkbaar dat er tijdens dergelijk overleg niet over financiën gesproken wordt. Projectontwikkelaars willen vooraf altijd nagaan of de projecten waar ze instappen rendabel zijn.

Emeritus stedenbouwkunde Marcel Smets – Knack 18/4

De burgerbewegingen zijn hot. Het blijkt alleen moeilijk om de 'echte' burgerbewegingen van de 'valse' te onderscheiden. De keuze van bestaande partijen om zich te verrijken met onafhankelijke kandidaten is niet hetzelfde als lokaal activisme, een sterke dynamiek van onderuit die andere antwoorden wil bieden op de maatschappelijke problemen dan de klassieke partijen.

Lieven Janssens, docent bestuurswetenschappen Universiteit Antwerpen, en burgemeester van Vorselaar – Nieuwsblad 16/4



Coproductie in de publieke sector

In de participatiesamenleving is de burger geen passieve ontvanger van overheidsdiensten, maar een actieve deelnemer. Coproductie van publieke diensten betekent dat publieke professionals samen met burgers deze diensten vormgeven. Hoe kunnen zij dat doen? Op basis van praktijkcases laat dit boek zien hoe professionals in verschillende beleidssectoren – energie- en milieubeleid, armoedebestrijding, onderwijs, veiligheid – manieren hebben gevonden om coproductie vorm te geven, en wat de dilemma's zijn die zij daarbij ervaren. Pasklare oplossingen voor de concrete inrichting van coproductie biedt het boek niet, wel rijke inzichten en richtinggevend ontwerp vragen waarmee professionals een aanpak kunnen ontwikkelen die aansluit op de eigen situatie.

- A. Meijer A., M. Honingh, T. Steen, B. Verschuere, T. Brandsen (reds.),
- *Coproductie in de publieke sector*
- Vanden Broele en Boom
- 24,5 euro



laureaat

In Oostende zitten 'De Ideale Maten'

De Vlaamse Vereniging voor Ruimte en Planning (VRP) en haar partners van het Open Ruimte Collectief* maken met de prijs De Ideale Maten duidelijk hoe de samenwerking van een ambtenaar en een schepen leidt tot meer en betere open ruimte. Zo'n duo met visie en werklust dat stapsgewijs resultaten boekt en dat de bevolking ervan bewustmaakt dat open ruimte een kostbaar goed is, is vooral in Oostende te vinden waar Jean Vandecasteele en Eli Devriendt voor een Groen Lint hebben gezorgd. Die groene gordel rond de stad verbindt de stukken open ruimte die er nog zijn. Dit lint gaat verdere uitdeining van de stad tegen en maakt van de achterkant een voorkant. Als schepen van openbare werken heeft Jean Vandecasteele budget vrijgemaakt voor onderzoek en visievorming en de realisatie van drie proefprojecten. Eli Devriendt gaat actief op zoek naar aanvullende subsidiekanalen van andere overheden en bouwt actief een netwerk uit. Hij verbindt het verhaal met het werk van andere diensten. Een belangrijke missie van het duo is om de inwoners in contact te brengen met het Groen Lint, hen er naar toe te brengen en hen te laten meewerken. Bij de inzendingen zaten nog mooie maten, zo kiest Turnhout voor een vernieuwend verkavelingsontwerp waar compact bouwen vlakbij het station veel plaats laat voor publieke groene ruimte. De sterke landschapsvisie op het gehele grondgebied kan burgers en middenveld in Nijlen enthousiasmeren. Geel weet hoe planningsinstrumenten effectief in te zetten om open ruimte te beschermen tegen verdere ontwikkeling.

* Het Open Ruimte Collectief wordt getrokken door de Vlaamse Vereniging voor Ruimte en Planning (VRP) en bestaat uit VLM, Inba, ILVO, Hogent, UAntwerpen, KULeuven, UHasselt, UGent, Erasmus hogeschool Brussel en Team Vlaams Bouwmeester.



TOT 10 JUNI

ZIA's – stem op uw favoriet!

Tot eind april stuurden lokale besturen massaal hun mooiste project in de thuis- of residentiële zorg in via www.zorginactie.be. Benieuwd of uw gemeente bij de zeven genomineerde projecten hoort? Kijk dan op 21 mei op www.zorginactie.be naar de zeven uitgelezen projecten en stem tot 10 juni op uw favoriet.

www.zorginactie.be



Limburg tekent Burgemeestersconvenant voor Klimaat en Energie 2030

Op 13 maart 2018 ondertekenden 41 Limburgse gemeenten op initiatief van de provincie het ambitieuze Burgemeestersconvenant voor Klimaat en Energie 2030 voor een klimaatneutrale provincie. Elke gemeente is een belangrijke schakel voor Europa om de klimaat- en energiedoelstellingen te halen, 40 procent minder uitstoot tegen 2030 en zelfs 80 tot 95 procent tegen 2050. In 2011 ondertekenden alle Limburgse gemeenten het vorige Burgemeestersconvenant voor Energie 2020 met als doel een vermindering van de uitstoot met minimaal 20 procent tegen 2020. Die deadline nadert met rasse schreden. Er zijn nog inspanningen nodig en Europa lanceert al weer een ambitieuzer burgemeestersconvenant waarbij ook de nadruk ligt op veerkracht van gemeenten om met klimaatveranderingen om te gaan. Stedelijk groen werkt verkoelend, bufferbekkens voorkomen overstroming bij overvloedige neerslag en tijdens evenementen kunnen gemeenten hittemaatregelen treffen. Vanaf 2019 kunnen de nieuwe besturen dit thema meteen een plaats geven in het nieuwe meerjarenbeleidsplan en kunnen concrete projecten op poten worden gezet.

marlies.vanbouwel@vvsb.be

Woonbeleidsplan Vlaanderen: lokale besturen belangrijke partners

'In 2050 kan iedereen in Vlaanderen woonzeker en betaalbaar wonen in een aangepaste en kwaliteitsvolle woning en woonomgeving. De woningmarkt is inclusief. Er is gelijke toegang en een voldoende flexibel aanbod.' Dit is het toekomstbeeld dat het Woonbeleidsplan Vlaanderen vooropstelt en dat de Vlaamse regering op 23 maart heeft goedgekeurd. Om dit toekomstbeeld waar te maken, formuleert het woonbeleidsplan vijf strategische doelstellingen tegen 2050. Dan zullen alle woningen van goede kwaliteit zijn, wordt menswaardig wonen voor iedereen betaalbaar, heeft iedereen de zekerheid te kunnen (blijven) wonen in een geschikte woning, zullen vraag en aanbod op el-

kaar zijn afgestemd en zal iedereen toegang hebben tot een woning. Het Woonbeleidsplan Vlaanderen is een weinig concreet plan. De concrete uitwerking van de strategische doelstellingen zal immers gebeuren in actieprogramma's, die telkens aan het begin van een regeerperiode worden opgemaakt en goedgekeurd. Het eerste actieprogramma dus in 2019. De lokale besturen zijn een belangrijke partner bij de realisatie van het Woonbeleidsplan. Tegelijk wil het plan de lokale besturen stimuleren om een globale visie te vormen op hun lokaal woonbeleid.

joris.deleenheer@vvsb.be

gepost

Wat mijn 'famous last words' als burgemeester worden? Ik ben niet het type dat daar nu al mee bezig is. Vraag het mij eens een uur voor het zover is. Veel kans dat ik u ook dan zal zeggen: kom over een halfuur eens terug.



Daniël Termont, burgemeester van Gent
- Het Laatste Nieuws 14/4

Raadsleden uit kleine partijen kunnen hun democratische rol het controleren van de meerderheid niet deftig vervullen. Mijn voorstel is om in grotere steden raadsleden een halftijdse wedde te geven en nog meer ondersteuning te bieden. De VVSG pleit daar ook voor. Op vele niveaus is het aantal mandatarissen verminderd, denk maar aan de senaat en de provincie, waarom dan niet op gemeenteniveau? Minder raadsleden dus, maar wel beter omkaderd.



Hoogleraar lokale politiek Herwig Reynaert - Krant van West-Vlaanderen 13/4

Burenbemiddeling is wettelijk niet verplicht, maar gemeenten schakelen soms vrijwilligers in die burensamenbrengen om een oplossing te zoeken. OCMW's sturen maatschappelijk werkers uit om te bemiddelen. Lukt bemiddeling niet, dan kan de vrederechter een bindend oordeel vellen.



Nathalie Debast, woordvoester VVSG
- Knack 11/4

Niet-dringende renovaties worden soms uitgesteld omdat het opruimen van asbest extra kosten oplevert. Omgekeerd blijft heel wat asbest liggen omdat er geen budget is om daarna het gebouw ook te renoveren. De kosten zijn telkens dubbel. Een financiële prikkel kan de gemeenten wel in gang zetten om proactief te handelen. De 9 miljoen van de Vlaamse regering voor de gemeenten is een goede eerste step, maar op zich onvoldoende.



VVSG-stafmedewerker afvalbeleid Christof Delatter - De Morgen 3/4

In elk gemeentereglement staan tien tot dertig verschillende soorten belastingen. Gemeenten beschikken nu eenmaal over een ruime autonomie. Maar van verscheidene heffingen is het net wenselijk dat ze niets opbrengen. Neem bijvoorbeeld een belasting op sluikstorten, een gemeente int daar liever niets. Belastingen zijn vaak ook sturend.



VVSG-directeur Bestuur Jan Leroy - De Standaard 4/4

Vernieuwd woonzorgdecreet op komst



STEFAN DEWICKERE

de thuiszorgvoorzieningen. De centra voor dagverzorging en de centra voor dagopvang, uitgebaat door een dienst voor gezinszorg, blijven op dezelfde leest geschoeid: collectieve zorg tijdens de dag. De doelgroep en omkadering blijven de belangrijkste verschillen.

Net zoals de centra voor dagverzorging worden de centra voor kortverblijf in het voorontwerp van decreet beschouwd als thuiszorgvoorzieningen. Een opname in een centrum voor kortverblijf is immers een tijdelijke opvangvorm. De basisopdracht van de centra voor kortverblijf blijft grotendeels respijtorg. Wat nieuw is, is de opsplitsing in drie types kortverblijf op basis van leeftijd.

De groepen van assistentiewoningen bieden een aangepaste woonomgeving voor ouderen aan die zelfstandig wonen en gebruik kunnen maken van dienstverlening. Crisiszorg, overbruggingszorg en noodoproep zijn drie begrippen die voordien al in de erkenningsnormen zaten van de assistentiewoningen, maar nu decretale verankering vinden. De woonassistent informeert over het zorgaanbod, zet in op sociale contacten en ontspanning en legt verbindingen met de buurt. Enkel erkende groepen van assistentiewoningen mogen nog deze naam hanteren zodat het duidelijk wordt aan welke kwaliteitseisen ze voldoen.

Globaal genomen voorziet het woonzorgcentrum in complexe zorg en ondersteuning, in een aangepast kader, op permanente basis. Er komt meer aandacht voor het wonen en leven via het concept van het woonzorgleefplan voor elke bewoner.

Over het voorontwerp van decreet wordt nu advies ingewonnen, ook van de VVSG die de stand van zaken opvolgt, vooral wat betreft de publieke zorgdiensten zoals woonzorgcentra, centra voor dagverzorging, centra voor kortverblijf, diensten gezinszorg, lokale dienstencentra en groepen van assistentiewoningen. Na het doorlopen van de volledige procedure in het Vlaams Parlement en de finale goedkeuring door de Vlaamse Regering is de inwerkingtreding van het decreet voorzien voor januari 2019.

rika.verpoorten@vvsge.be

De Vlaamse Regering gaf op vrijdag 20 april haar principiële goedkeuring aan het voorontwerp van decreet over woonzorg. Het bestaande woonzorgdecreet was na bijna tien jaar aan een actualisering toe. De bevoegdheids-overdrachten die gepaard gaan met de zesde staats-hervorming (2014), de demografische evolutie, de veranderende samenleving en de praktijk, zetten aan tot een bijsturing.

Het lokale dienstencentrum verandert het meest. Het blijft zich wel richten tot ouderen, mantelzorgers en kwetsbare personen, maar in plaats van informatieve of recreatieve activiteiten aan te bieden, zal het nu vooral de sociale cohesie in de buurt aanzwengelen. Activiteiten in het dienstencentrum of elders in de buurt zijn een hefboom om die doelstelling waar te maken, ze gebeuren samen met de gebruikers, buurtbewoners, lokale verenigingen en organisaties. De huidige aanvullende thuiszorg van schoonmaakhulp, oppas en karweihulp wordt als logistieke zorg en ondersteuning geïntegreerd binnen de gezinszorg. Er komt bijgevolg één aanbod gezinszorg. De één-op-één-relatie van gezinszorg wordt uitgebreid. De dienst voor gezinszorg biedt zowel hulp thuis bij de individuele gebruiker aan als in een collectieve gezinszorg, in aansluiting van vernieuwde zorgconcepten of nieuwe samenlevingsvormen. Het aanbod van collectieve dagopvang, wat vandaag al mogelijk is en gekend onder de term CADO's of dagverzorging conform artikel 51, past al binnen deze verruiming. De diensten voor gezinszorg zullen nog flexibeler werken, op maat van de gebruiker en de mantelzorger. Door de integratie van aanvullende thuiszorg in gezinszorg, komt er een overgangsmaatregel voor de diensten logistieke hulp, ook voor de nog niet-aangemelde diensten. De centra voor dagverzorging zorgen ervoor dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen, deze centra worden toegevoegd aan

De VVSG rouwt: afscheid van Carine Wynants



Met diepe droefheid melden wij het plotse overlijden van onze VVSG-collega en vriendin Carine Wynants. Carine nam de ondersteuning van de organisatoren gezinsopvang of diensten voor onthaalouders in de provincie Antwerpen ter harte.

De VVSG wenst in eerste instantie haar medeleven te betuigen aan haar vriend, haar ouders en haar naaste familie. Maar ook voor alle VVSG-medewerkers kwam het nieuws aan als een mokerslag. Het is zo onwezenlijk, niet te vatten.

Carine was een no-nonsense madam. Iemand waar je professioneel op kon rekenen. Zij was de drijvende kracht achter de online tevredenheidsmeting van ouders voor die lokale besturen die zelf kinderopvang organiseren. Maar in nog zo veel meer projecten heeft zij haar ziel en hart gelegd. Carine had ook haar eigen dromen. Dromen waaraan door een hartfalen abrupt een einde is gekomen.

Wij en de talrijke dienstverantwoordelijken waar ze zo haar best voor deed zullen haar missen. Maar wat zijn we blij dat we Carine hebben leren kennen.

Ann Lobijn



Aankoopbeleid op punt

Dit boek gaat uit van een praktisch georiënteerde visie op aankoopbeleid in het algemeen. Hoe kunt u met de bestaande wettelijke tools betere resultaten bereiken. Auteur Koen Viaene wijst op de voor- en nadelen van samenwerking. Deze herwerkte visie houdt rekening met de nieuwe regelgeving die op 30 juni 2017 in werking is getreden. Bovendien geeft auteur Viaene bijkomende voorbeelden en handige schema's. Er is aandacht voor aankoopcentrales en raamovereenkomsten, en de combinatie van beide.

Zo krijgt u een antwoord op vragen als:

- Waarmee houdt u het best rekening alvorens toe te treden tot een aankoopcentrale?
- Hoe bepaalt u of er schaalvoordeel is?
- Wat zijn de typische valkuilen?
- Hoe apprecieert u het best de selectie- en gunningscriteria?

Dit boek werd geschreven voor beleidsmakers, budgethouders, aankoopdiensten en medewerkers die occasioneel betrokken worden bij aankopen van hun organisatie. De gebruikte taal is eenvoudig en toegankelijk zodat ook niet-juristen onmiddellijk de essentie vatten.

- K. Viaene
- *Aankoopbeleid op punt*
- Uitgeverij Vanden Broele, Brugge
- 29 euro

BENOR

TROUW AAN KWALITEIT
LA QUALITÉ EN CONFIANCE

Uw project verdient een integraal kwaliteitsbeheer,
van grondstof tot afgewerkt product.



BENOR • Lombardstraat 42 • 1000 Brussel • Tel: 02 511 65 95 • www.benor.be • info@benor.be

Vanaf 2019: alle informatie op de gemeentelijke webstek

Het decreet lokaal bestuur maakt van de gemeentelijke webstek vanaf 2019 de vindplaats van tal van documenten van de gemeente, het OCMW en de verzelfstandigde entiteiten. Het gebruikelijke 'kastje' bij het gemeentehuis mag stilaan naar de schroot hoop. Vanaf 2019 wordt de gemeentelijke webstek de plek waar mandatarissen en burgers terecht kunnen om gemeentelijke reglemen-

ten te raadplegen, de notulen van de OCMW-raad in te kijken of na te gaan hoe de statuten van het autonome gemeentebedrijf eruit zien. De webstek zal ook informatie moeten bevatten over de samenwerkingsverbanden waarvan de gemeente of het OCMW deel uitmaken. Het decreet lokaal bestuur bevatte al een opsomming van documenten die verplicht op de webstek zullen moeten komen.

Een besluit van de Vlaamse regering van 20 april 2018 voegt daar nog enkele stukken aan toe, en bepaalt verder hoe lang een en ander raadpleegbaar moet blijven. Voor reglementen is dat bijvoorbeeld, niet onlogisch, gedurende de volledige geldigheidsduur.

.....
www.vvsg.be; zoek op decreet lokaal bestuur
Jan.leroy@vvsg.be

TOT 30 JUNI

Prijs voor dorpskracht 2018

Dorpsprojecten die de leefbaarheid van een dorp verbeteren en de duurzame dorpsontwikkeling stimuleren kunnen door lokale besturen, verenigingen of bewonersgroepen ingediend worden bij de Vlaamse Landmaatschappij. De winnaar ontvangt eind dit jaar 10.000 euro, het tweede dorpsproject 5000 en het derde 2500 euro.

www.vlm.be



Diversiteitskader ondersteunt gemeente en wijkwerking

Veel gemeenten worstelen met het bereiken van bewoners met een migratieachtergrond. Om zowel wijkteams als gemeenten te ondersteunen biedt het Nederlandse Kenniscentrum Integratie en Samenleving (KIS) een online takenpakket aan voor wijkteams en gemeenten om het lokale aanbod optimaal te laten aansluiten bij de diversiteit van de bewoners. De KIS-onderzoekers geven voorbeelden en praktische tips om in haalbare stappen een meer diversiteitsresponsieve hulpverlening op te zetten. De meest gehoorde argumenten die gemeenten ervan weerhouden om aandacht te besteden aan een diversiteitsbeleid, worden op een rijtje gezet en voorzien van tegenargumenten.

- www.kis.nl/project/diversiteitskader-wijkteams

Week van de Korte Keten



Ontdek van 26 mei tot 3 juni 2018 de Korte Keten in Vlaanderen. Verschillende organisaties en producenten plaatsen lokale producten recht van bij de boer in de schijnwerpers. Op www.korteketen.be staan niet alleen de activiteiten vermeld van de Week van de Korte Keten maar ook interessante adressen van restaurants die met eerlijke en lokale producten werken, de plaatsen voor het ophalen van een groenteabonnement of de online bestelde korteketencorrecte boodschappen.

Korte keten is een manier van verkopen waarbij er een rechtstreekse band is tussen producent en consument. Op die manier kan de landbouwer zijn prijs, de productiemethode en het aanbod zelf bepalen. Met zo'n transparant systeem is de boer niet alleen de ambassadeur voor zijn product maar voor de hele korte keten. En de consument krijgt in ruil verse en kwaliteitsvolle producten recht van bij de boer. Zonder veel voedselkilometers of verpakkingsafval. En bovendien ondersteun je zo de lokale economie.

.....
Op www.rechtvanbijdeboer.be staan nog meer hoevewinkels, groente-automaten of CSA-boerderijen in de eigen omgeving.



6 slimme projecten beloond met een Belfius Smart Belgium Award

Eind 2016 lanceerden we Smart Belgium, een oproep aan lokale overheden, bedrijven, burgers, zorg en onderwijs om samen te werken aan een meer duurzaam en 'slim' België. Een uniek forum, waar slimme ideeën en oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen elkaar vinden. Om initiatieven op gang te trekken. En om samen te gaan voor die slimme samenleving. Dat een 'Smart' België geen verre toekomst is, bewijzen niet alleen deze 6 winnaars van de inmiddels 2e editie van de Belfius Smart Belgium Awards, maar alle 233 sterke inzendingen.

Ook deelnemen? Hou belfius.be/smartbelgium in de gaten.

De Vrije Wil

- **Naam** Ingrid Bonny
- **Functie** adviseur diefstalpreventie, Politiezone 't Houtsche
- **Locatie** Oostkamp, Beernem, Zedelgem
- **Frequentie** gemiddeld twee- à driemaal per maand
- **Wat ik doe...** Ik ben één van zestien vrijwilligers die de wijkinspecteurs inschakelen voor diefstalpreventiecampagnes. Zo verzorgen we elk jaar de fietscontrole in de scholen. Geparkeerde auto's rond een publiek evenement krijgen van ons een beknopte evaluatie onder de ruitenwisser cadeau: zijn ze goed gesloten of liggen er kostbare voorwerpen zichtbaar in de auto? Sommige mensen zijn echt nonchalant. Laatst deden we ook een campagne om werfcamionettes te controleren. Aan werfleiders gaven we tips om hun materiaal beter te beveiligen. We houden voordrachten voor verenigingen of in gemeentehuizen. Meestal ga ik bij mensen thuis advies geven naar aanleiding van een inbraakpoging, of gewoon preventief.
- **Vrijwillig omdat...** Toen ik na mijn werk op de spoedopname in het ziekenhuis vijf jaar geleden op pensioen ging, miste ik sociaal contact. Daarom ben ik ook acht keer per maand vrijwilliger in het woonzorgcentrum, zeer nuttig werk, maar ik wilde nog een steentje bijdragen. Ik las de oproep voor diefstalpreventieadviseur in het gemeenteblad en wist dat dit de uitdaging was die ik zocht. Ik deed mee aan de selectieproeven en de screening, en kreeg een opleiding.
- **Grootste voldoening...** Het leukste is om bij de mensen thuis langs te gaan. Je bekijkt er hoe ze met de aanwezige materialen en met minimale kosten nuttige aanpassingen kunnen doen tegen inbraak. Is de voordeur bijvoorbeeld wel goed aangesloten op het kozijn, zie je er cilinders uitsteken... Veel mensen denken in de eerste plaats aan een alarm. Dat is wel goed als aanvulling, maar als je het hoort afgaan, is het te laat en zitten de dieven al binnen.
- **Grootste uitdaging...** Ik vind hier niets moeilijk aan, het is zeer nuttig, boeiend en gevarieerd werk. Ik voel me ook heel goed ondersteund door een vooruitstrevende politiezone, die luistert naar de inbreng van haar vrijwilligers. **PP**



OP 29 MEI ORGANISEERT DE VVSG HET CONGRES 'DURVEN MET DIENSTVERLENING' IN HET GENTSE ICC. DIENSTVERLENING ZAL OOK IN DE VOLGENDE BESTUURSPERIODE HOOG OP DE AGENDA VAN DE LOKALE BESTUREN

STAAN. **DE DIGITALE TRANSFORMATIE OPENT NIEUWE MOGELIJKHEDEN.** VOLGENS INNOVATOR OTTO THORS MAAKT ZE RUIMTE EN TIJD VRIJ DIE LOKALE BESTUREN TOELAAT HUN ECHTE TROEVEN UIT TE SPELEN: NABIJHEID, AANSPREEKBAARHEID EN EMPATHIE. **MAAR GEMEENTEN ZULLEN IN-SPANNINGEN MOETEN DOEN OM IEDEREEN MEE TE NEMEN IN DE VERANDERING,** OOK KWETSBARE INWONERS EN MENSEN DIE NIET WETEN WAAR ZE MET HUN VRAGEN TERECHTKUNNEN.



SPECIAL
dienstverlening

special

Otto Thors: 'De wereld verandert, de burger verandert en verwacht dat hij of zij even vlot en gemakkelijk door de gemeente wordt bediend als door andere dienstverleners. Dus moeten lokale besturen mee veranderen.'

Meer dan ooit hebben we lokale besturen nodig

‘Digitalisering maakt ruimte vrij om dé troeven van lokale besturen uit te spelen: nabijheid, aanspreekbaarheid en empathie,’ zegt innovator **Otto Thors** maar volgens hem moeten gemeenten niet alleen klantgericht zijn, of klantvriendelijk, maar ‘customer obsessed’ net zoals de grote internetspelers.

Otto Thors:
'Het vraagt moed om
binnen de organisatie te
zeggen: we weten nog niet
precies waar we uitkomen,
maar toch gaan we er voor.'

Otto Thors spreekt graag en vaak over dienstverlening en innovatie. Dat komt hij ook doen als keynote spreker op het congres Durven met dienstverlening, dat de VVSG organiseert op 29 mei in Gent. Lokaal had een gesprek met hem in Den Haag. Otto Thors begint meteen met waar het voor hem allemaal om draait: de burger. 'We leven in een wereld waar we snel en eenvoudig met alles en iedereen in contact komen via onze smartphone of tablet, waar en wanneer we dat willen. Alleen met de overheid gaat het wat moeilijker, wat stugger. De wereld verandert, de burger verandert en verwacht dat hij of zij even vlot en gemakkelijk door de gemeente wordt bediend als door andere dienstverleners. Dus moeten we als lokale besturen mee veranderen.'

Eén van je favoriete onderwerpen is digitale transformatie, maar je houdt steeds minder van de term 'digitalisering'. Hoezo?

'We komen uit een periode waarin digitaliseren betekende: wat we tot nog toe op papier deden, doen we vanaf nu digitaal. We hebben onszelf aangeleerd om alles programmatorisch aan te pakken. Dus maakten we grote plannen, kroop 80% van onze tijd in de voorbereiding en 20% in de uitvoering. Het gevolg was dat, wanneer onze prachtige webtoepassing eindelijk klaar was, ze meteen ook achterhaald was, omdat de eisen van



ARENDA OUBEN FOTOGRAFIE

de gebruiker alweer een stuk waren opgeschoven. Daarom word ik zelf steeds voorzichtiger met de term digitalisering. Omdat het voor veel mensen betekent: waar we mensen vroeger een formuliertje lieten invullen, vragen we nu hetzelfde maar met een app. Digitalisering is maar een middel, in Nederland zeggen we nu graag: werk vanuit de bedoeling. De vraag is niet: hoe kunnen we hetzelfde digitaal doen? De vraag is: moeten we wat we tot nog toe deden nog wel doen? Waar wil je naar toe? Het doel is belangrijk, maar je kan dat zelden in harde indicatoren gieten. Dat is het verschil tussen een programma en een innovatieagenda. Bij innovatie is de voorspelbaarheid kleiner, dus moet je werken in kortere cycli. Ga zo snel mogelijk in doe-modus. Stop 20% in de voorbereiding en 80% in de uitvoering. Je gaat voor iets dat je kunt bereiken binnen drie maanden en je doet dat meteen met de mensen om wie het gaat: je gebruikers. Dat maakt het organischer, minder voorspelbaar. Je kijkt na die eerste cyclus waar je staat en hoe je verder kan in een nieuwe cyclus, een nieuwe stap. Het is zinloos om een fenomeen als blockchain via een klassieke projectaanpak te benaderen. Maar het vraagt ook moed om binnen de organisatie te zeggen: we weten nog niet precies waar we uitkomen, maar toch gaan we er voor.'

De gebruiker is en blijft vertrek- en eindpunt?

'Besturen hebben minder gezag dan vroeger en inwoners zijn sneller afgeleid, waardoor hun betrokkenheid bij een initiatief minder consistent is. Kijk naar de burgerbegroting in Antwerpen, daar hebben ze, vooral door het online aspect toe te voegen, tot zeven maal meer mensen kunnen bereiken dan vroeger, maar wel voor een kortere tijdspanne. Mensen zijn minder bereid om jarenlang in een wijk- of adviesraad te zetelen, ze zijn wel enthousiast om gedurende enkele weken mee te doen met de burgerbegroting. Daar kun je kritiek

op hebben en zeggen dat de burger gemakzuchtig geworden is en niet meer gemotiveerd om zich op langere termijn te engageren. Maar volgens mij moet net die ongemotiveerde, gemakzuchtige burger voor ons het vertrekpunt en de toetssteen zijn. Niet die burger die in ons plaatje past en ons schouderklopjes geeft, maar de burger die roept: jullie bakken er niets van!

‘Eenzelfde fenomeen speelt voor de verschillende kanalen. De redenering achter onze kanaalstrategieën was: probeer zoveel mogelijk mensen naar de website te krijgen, want dat is voor het lokale bestuur het goedkoopst. Het wordt al iets duurder als mensen gaan bellen. En het duurste zijn onze loketten. We dachten dat we mensen konden sturen op een manier die voor ons het efficiëntst, het goedkoopst is. Dat lukt dus niet. De klant laat zich niet sturen, die heeft zijn favoriete kanalen. Sommige mensen verkiezen voor alles de telefoon. Anderen gebruiken uitsluitend social media. En elk medium komt met zijn eigen verwachtingen en conventies. Wie iets telefonisch heeft aangevraagd, verwacht niet dat hij of zij bij elke statusverandering wordt teruggebeld met de melding hoe het er voor staat. Mensen die hetzelfde product via de website hebben aangevraagd willen dat via track and trace juist wél kunnen opvolgen. Het is een illusie dat je vanuit de lokale overheid al die verwachtingen kunt sturen en beheersen. Opnieuw blijkt dat we hier vaak aanbodgericht denken en te weinig vanuit de klant. Als een burger in contact staat met Jan en alleman via WhatsApp, maar niet met zijn gemeente, want dat past niet in de kanaalstrategie, wat betekent dat? We moeten niet alleen klantgericht zijn, niet alleen klantvriendelijk, maar “customer obsessed”, zoals Coolblue en Bol.com.’

Toch is voor veel burgemeesters en OCMW-voorzitters in Vlaanderen de digitalisering van de dienstverlening geen prioriteit, bleek uit een enquête die de VVSG uitvoerde in aanloop naar de Trefdag.

‘Ook in Nederland hoor ik soms bestuurders van landelijke gemeenten zeggen: “Mijn mensen zijn niet online”. Dat klopt dus absoluut niet. Het leven van een landbouwer is in hoge mate van automatisering en digitalisering doortrokken. Ook ambtenaren van lokale besturen kunnen reageren alsof de digitale transformatie iets voor de hele wereld is, behalve voor lokale besturen. Zo installeer je jezelf gemakkelijk in een bewuste onbekwaamheid: “dat gaat ons petje te boven”, “daar zijn we als organisatie te klein voor”... Maar diezelfde ambtenaren worden, zodra ze de deur van het gemeentehuis achter zich dichttrekken, plots digitaal hyperactief: ze raad-

plegen het nieuws op hun smartphone, houden contact met hun sportvrienden via WhatsApp, bestellen hun reis of een nieuwe broodrooster online.’

‘Het heeft te maken met digitale vaardigheid en datageletterdheid bij lokale besturen. Digitale vaardigheid betekent kunnen omspringen met nieuwe tools en media. Datageletterdheid duidt op het kunnen lezen, interpreteren en verbinden van gegevens. Lokale besturen zitten op een goudmijn van informatie die nog grotendeels onontgonnen is. Nieuwe competenties worden dus steeds belangrijker in besturen, zowel bij beleidsmakers als bij ambtenaren. Maar innoveren vereist vooral een andere mindset, appelleert ook aan andere profielen van medewerkers. Onze organisaties veranderen. Er blijft steeds een kernorganisatie nodig waar gedegen vakkennis en stabiliteit de boventoon voeren. Maar daaromheen zie ik een schil ontstaan van generalisten die zich niet tot één domein beperken maar zichzelf doorheen de tijd op verschillende projecten kunnen storten en zo de organisatie wendbaar houden. Dat soort medewerkers zien we nog te weinig in lokale besturen. Ik wil hier geen onderscheid maken tussen jong en oud: oudere werknemers kunnen blij zijn met een nieuwe uitdaging, jonge mensen kunnen verstart reageren. Wel zie ik soms dat het voor jonge mensen gemakkelijker is drogredenen en taboes, die jaren in een organisatie kunnen leven, te doorbreken. Want iedereen wist dat het niet kon, tot er iemand kwam die dat niet wist!’

Dus een stabiele kernorganisatie, met daar omheen een schil van vliegende keepers?

‘Maar daar stopt het niet natuurlijk. Lokale besturen staan in een dienstverleningslandschap. Samenwerken is voor iedereen een basisvaardigheid geworden. Tegelijkertijd is het een groot aandachtspunt. Uit gebruikersonderzoek in Nederland een aantal jaren geleden, bleek de waardering voor dienstverlening die van a tot z door één organisatie werd geboden over het algemeen veel groter dan dienstverlening die in een keten door verschillende partners werd verzorgd. Daar moet echt in geïnvesteerd worden, bijvoor-



beeld in goede manieren om data te delen over verschillende organisaties heen. ‘

In Nederland zijn de lokale verkiezingen net achter de rug. Kan dat impact hebben op hoe er naar dienstverlening gekeken wordt?

‘Dé trend van de lokale verkiezingen hier was: versnippering. In mijn thuisstad Den Haag bijvoorbeeld zetelen nu 15 partijen in een raad van 45 leden. Er komen dus veel nieuwe mensen in de raden, hopelijk ook met een frisse blik. Dat schept kansen, als nieuwe politieke bestuurders het besef binnenbrengen dat de kloof tussen de verwachtingen van de klant en het aanbod van de overheid echt niet vol te houden is. Het brengt ook wat bekommernis, omdat een groeiend aantal partijen zich baseert op de onvrede van de burger over het lokale bestuur en zijn dienstverlening. Ze profileren zich als het ware tégen de lokale overheid in. Dat, in combinatie met de drang om vooral vlug te scoren, zou er wel eens kunnen toe leiden dat politici het individuele probleem van de individuele burger willen aanpakken, naast of tegen de administratie in. Dan zijn we natuurlijk terug bij af.’

‘Er is, naast het ongenoegen van burgers over de politiek en de overheid, ook angst en woede over de digitalisering die overal om zich heen grijpt. Kijk maar naar de filterblokkades van de taxichauffeurs vandaag in Brussel, uit onvrede met Uber. Je mag die emoties nooit negeren. Maar hoe groot de woede van de taxichauffeurs ook is, de kracht van een mondiale beweging als digitalisering is vele malen groter. Onder andere omdat ook onze eigen waarden verschuiven. Voor veel jongeren is het delen van diensten belangrijker dan bezit. Het gaat om wonen en mobiliteit, niet om het hebben van een huis of een auto. Overheden moeten leren denken vanuit deze nieuwe waardepatronen.’

Otto Thors:

‘Mensen zijn minder bereid om jarenlang in een wijk- of adviesraad te zetelen, ze zijn wel enthousiast om gedurende enkele weken mee te doen met de burgerbegroting.’

Uiteindelijk zorgt digitalisering voor het verdwijnen van een groot aantal ‘klassiekers’ in de gemeentelijke dienstverlening. Blockchaintechnologie kan er voor zorgen dat het gros van producten bij burgerzaken verdwijnt. Hebben we dan nog wel lokale besturen nodig?

‘Meer dan ooit hebben we lokale besturen nodig. Digitalisering maakt ruimte vrij om dé troeven van lokale besturen uit te spelen: nabijheid, aanspreekbaarheid, empathie. We kunnen zo extra aandacht besteden aan kwetsbare inwoners, aan mensen die digitaal minder vaardig zijn. Je bekijkt dat dus best niet vanuit een bezuinigingsperspectief. Digitalisering laat ons toe efficiënter te werken en dat moeten we natuurlijk doen, maar uiteindelijk gaat het om effectiviteit en impact. Hoe kunnen we dichterbij onze burger staan? Het is een afweging die je ook ziet terugkeren bij gemeentelijke fusies, die in Nederland in verschillende golven zijn gekomen. Soms móét je gewoon opschalen om mee te kunnen met technologische trends en het tempo van de veranderingen. Sommige systemen moet je delen om het verantwoord te houden. Aan de andere kant willen burgers bestuurlijke herkenbaarheid en nabijheid. Je wil het liefst een beleidsmaker die in dezelfde supermarkt als jij zijn boodschappen komt doen. Daarom zie ik wel iets in ambtelijke fusies. Je deelt dan als gemeenten een professionele administratie met voldoende slagkracht, maar het beleid blijft lokaal en herkenbaar.’ ■

PETER HAUTEKIET IS VVSG-STAFMEDEWERKER ORGANISATIEONTWIKKELING



MATEXI AWARD

VOOR HET MEEST VERBINDENDE BUURTINITIATIEF

Buurtontwikkelaar Matexi organiseert dit jaar al voor de 3e keer de Matexi Award, de prijs voor het meest verbindende buurtinitiatief. Daarmee bekroont Matexi de vele Belgen die zich met hart en ziel inzetten voor hun buurt.

125 buurtinitiatieven, zowel particuliere als initiatieven van lokale besturen dingen mee naar deze prestigieuze award. Wij danken iedereen voor deze enthousiaste respons.

Vanaf 9 mei lees je op www.matexi-award.be welke 10 laureaten de jury heeft gekozen.

Vanaf donderdagavond 7 juni lees je er ook welke buurtinitiatieven in de prijzen vallen.

Blijf ons volgen op www.matexi-award.be en doe volgend jaar ook zeker mee!



Welkom
in de
buurt.

Het
nieuwe
gemeentehuis

Wetteren is een gemeente van 25.000 inwoners gelegen aan de Schelde. Op 5 februari is het nagelnieuwe gemeentehuis in gebruik genomen. Het staat in Rode Heuvel, een gloednieuw stadsgedeelte dat mooi is ingekaderd in het landschap. Op het autovrije pleintje zijn er ook woongelegenheden, een Bpostkantoor en een cafeetje. Het is binnenkort ook te voet of met de fiets te bereiken via de Scheldebrug, die beide oevers van de Schelde met elkaar verbindt. De eerste impressie, is er een van een moderne gemeente. Er is gekozen voor een ruime inkomhal met zicht op de Schelde en een centrale wachtruimte. De meeste bezoekers moeten daar nooit langer dan drie minuten wachten door de invoering van het afsprakensysteem. Aan het onthaal, dat functioneert als snelbalie, kunnen de burgers met hun korte, eenvoudige vragen terecht. Achter het onthaal liggen dan de loketten, waar de mensen naar worden doorverwezen door middel van een ticketsysteem. Daar gebeurt de meer thematische afhandeling van de dossiers. Het nadeel van 'landschapsloketten' is natuurlijk dat de privacy een stuk vermindert. Daarom zijn er voor privégesprekken gescheiden loketten op de mezzanine.

GERBEN VAN NEYGHM BEELD STEFAN DEWICKERE





Het gemeentehuis ligt in een gloednieuw stadsgedeelte: Rode Heuvel.



De kantoren zitten onder het gemeentehuis.



Het onthaal functioneert als snelbalie. Achter het onthaal liggen de thematische loketten.

Op de mezzanine zijn er aparte loketten voor persoonlijke aangelegenheden.





Hanan Challouki en Taha Riani zijn millennials: 'Ons communicatiebureau is een spiegel van de huidige samenleving. De allochtoon bestaat niet meer. Onze identiteit is meer dan ooit samengesteld uit verschillende lagen.'

Vertrek van wat je inwoners bindt, niet van wat hen verdeelt

'Als je de samenleving uitsluit, dan zal de samenleving jou uitsluiten,' staat op de website van het jonge Antwerpse communicatiebureau Allyens (spreek uit in het Engels, als 'aliens'). Daarmee bedoelen de oprichters **Hanan Challouki** en **Taha Riani** dat overheden die de nieuwe, superdiverse samenleving negeren eerder vroeg dan laat irrelevant dreigen te worden. Allyens helpt hen om inclusief te communiceren. 'Dat doe je niet met één campagne, dat doe je door in je hele beleid en je hele organisatie in te zetten op inclusiviteit.'

Hanan Challouki:
'Lokale besturen moeten wat
meer durven, wat meer lef tonen,
ook in hun communicatie. Ze
spelen te vaak op veilig.'

Met de website Mvslim.com wilden de Antwerpse twintigers Hanan Challouki en Taha Riani een andere klok laten luiden over de nieuwe generatie moslims. De verhalen over de leefwereld van jonge moslims bereikten wereldwijd miljoenen mensen, zelfs de Amerikaanse president Barack Obama surfte naar de website. En het duo achter Mvslim.com haalde zelfs de '30 onder 30'-lijst waarmee het Amerikaanse magazine Forbes elk jaar de leiders van morgen selecteert.

Met hun nieuwe communicatiebureau Allyens willen Hanan Challouki en Taha Riani bedrijven en organisaties helpen om inclusief te communiceren. 'Ze worden allemaal geconfronteerd met een nieuwe, superdiverse samenleving. Maar ze weten niet hoe ze dat superdiverse publiek moeten bereiken, laat staan hoe het actief te betrekken en te engageren. De boodschappen en de kanalen die ze jarenlang gebruikten, werken niet meer voor de millennials. Wij zijn zelf millennials, ons bureau is een spiegel van de samenleving rondom ons, wij dagen organisaties uit om hun communicatie volledig te herdenken.'

Vaak zit het uitgangspunt al meteen verkeerd, merken Hanan Challouki en Taha Riani. 'Organisaties richten hun communicatie op



STEFAN DEWICHERE

één bepaalde doelgroep. Maar onze identiteit is meer dan ooit tevoren samengesteld uit verschillende lagen. Superdiversiteit gaat over achtergrond, maar evengoed over gender of over seksuele geaardheid. Dé allochtoon – als hij al ooit heeft bestaan – bestaat niet meer. Veel communicatie vervalt goedbedoeld toch al snel in vooroordelen en stereotypes. Je weet wel: "we serveren muntthee, en de allochtonen komen wel naar ons evenement". Organisaties moeten hun beginvraag herformuleren. Niet: "hoe bereik ik doelgroep X?" Wel: "Hoe bereik ik iederéén, zonder doelgroep X uit te sluiten?"

'Gesegregerde communicatie is gedoemd om te mislukken. Wij werken al voor het tweede jaar aan een campagne voor de Antwerp Ten Miles. We merken dat het evenement nog altijd overwegend wit is, terwijl lopen een universele sport is die iedereen kan beoefenen. Maar als je een campagne uitwerkt om één bepaalde doelgroep te overtuigen om de Ten Miles mee te lopen, dan ga je onvermijdelijk tegen de muur knallen. Hoe begin je daar trouwens aan? Een stad als Antwerpen telt gemakkelijk 150 verschillende nationaliteiten. Ga je 150 verschillende campagnes uitwerken? Nee, je moet inclusief communiceren, voor al je inwoners. Dat is de eerste en enige way to go. Inclusieve communicatie vertrekt van wat mensen gemeen hebben. Focus niet op verschillen, maar ga op zoek naar wat mensen bindt.'

Hokjesdenken en vooroordelen doorbreken

Hanan Challouki en Taha Riani moesten niet lang nadenken over de uitnodiging om hun ervaringen en tips te delen op de studiedag 'Durven met dienstverlening'. 'Lokale besturen mogen gerust wat meer durven, wat meer lef aan de dag leggen. Ook in hun communicatie. Ze spelen te vaak op veilig. Ik zie dat ze bijvoorbeeld nog altijd vaak kiezen



Pincode vergeten :-(
Toch betalen! :-)
#lekkermakkelijk
#modernegemeente



BETALEN

Bij de steden en gemeenten dienen de bezoekers regelmatig op de diverse dienstafdelingen betalingen uit te voeren. Om het betaalgemak te vergroten en de liquiditeitsstromen inzichtelijker te maken werd JCC-Betalen ontwikkeld. Met JCC-Betalen kunnen de lokale besturen en hun afdelingen de kwaliteit van hun (online) afrekeningen optimaliseren. Hierdoor nemen de administratieve handelingen voor uw medewerkers af. Maar we kijken verder! JCC-Betalen is ook klaar voor het contactloos betalen met de bankkaart. Zo zorgen wij met onze oplossingen en kennis ervoor dat u op een efficiënte wijze kwalitatieve dienstverlening kunt blijven aanbieden die precies aansluit bij de wensen van uw burgers en medewerkers. Vandaag en morgen.

BEZOEK ONZE
INFOESSIE "EEN
GEBRUIKSVRIENDELIJK
KASSASYSTEEM VOOR UW
BESTUUR" OP WOENSDAG
23 MEI 2018!


jccsoftware
let's get it together!

+31 (0)541 62 70 62 • info@jccsoftware.nl • www.jccsoftware.be

A young child with blonde hair in a bun, wearing a white t-shirt with a blue pattern and khaki pants, is captured mid-air jumping over a puddle in a playground. The child's arms are outstretched. In the background, there is a yellow slide and a green metal play structure. The scene is set outdoors on a paved area with a rubber safety mat.

Het lokale welzijn is uw missie

U daarin steunen de onze.

Het welzijn van uw inwoners is uw absolute prioriteit. Uw **Relationship Manager** heeft dit goed begrepen en stelt financiële oplossingen voor die u helpen uw missie waar te maken en uw leven vergemakkelijken.

ing.be/socialprofit

ING 

om via de krant te communiceren. Maar cru gesteld leest niemand nog de krant en zit iederéén op Facebook. Wat is dan het meest inclusieve en het meest doeltreffende communicatiekanaal? Steden en gemeenten moeten durven loskomen uit hun eigen referentiekader. Het is niet omdat veel ambtenaren nog elke dag de krant lezen dat ook de inwoners dat doen.'

'Je merkt dat veel lokale besturen vertrekken van een nogal bevooroordeeld, gesegregeerd referentiekader. Ze lijken er nog te vaak van uit te gaan dat hun allochtone inwoners alleen maar wakker liggen van hoofddoeken achter het loket of van onverdoofd slachten. Terwijl ze zich eigenlijk veel meer zorgen maken over de auto's die veel te snel rijden in hun straat, over de school van hun kinderen of over de slechte lucht in hun buurt. Net zoals hun witte burens. Inclusief denken en communiceren vereist dat we dat hokjesdenken doorbreken.'

'Dat is niet alleen een taak voor de overheid, maar voor de hele samenleving. Ook de media hanteren een behoorlijk verouderd referentiekader. Dan krijg je televisiedebatten over "de islam" zonder één moslim aan tafel. We praten nog veel te vaak over mensen in plaats van met mensen. Ik word gebeld door journalisten over terreur of over hoofddoeken, maar nooit over communicatie. Terwijl ik daar véél meer over weet. Ik wacht vol ongeduld op de dag dat superdiverse experts in het nieuws toelichting geven over een of ander bacterieel virus of over nieuwe politieke ontwikkelingen. Die experts zijn er, de media moeten alleen een beetje moeite doen om hen ook te vinden. Vervang Carl Devos of Geert Noels eens een keertje door iemand anders.'

'Communicatie vertrekt altijd vanuit je eigen leefwereld, vanuit je eigen referentiekader. Zo krijg je campagnes waar op de poster alle inwoners blank zijn. Dat is niet slecht bedoeld, het toont vooral aan dat het referentiekader van veel lokale besturen niet meer van deze tijd is. Het goeie nieuws is dat ze zich daar ook meer en meer van bewust zijn, en dat ze oprechte pogingen doen om de leefwereld van hun inwoners te leren kennen, en in hun beleid en communicatie mee te nemen.'

Durven met personeelsbeleid

Durven met dienstverlening is volgens Hanan Challouki en Taha Riani ook durven met personeelsbeleid. Hoe beter

het gemeentepersoneel de lokale bevolking weerspiegelt, hoe inclusiever de dienstverlening zal zijn. Die evolutie is volop bezig, maar zal onvermijdelijk nog vele jaren duren. Al denken ze bij Allyens dat veel steden en gemeenten ze gerust een beetje kunnen versnellen. 'Het begint al met het bekendmaken van je vacatures. Opnieuw: maak je die alleen maar via de klassieke kanalen bekend, zoals de vacaturebijlage in de krant of zelfs de gemeentelijke website, dan gaat een groot deel van je doelpubliek ze nooit te zien krijgen. Zeker de millennials niet. Ook de selectieprocedure, de aanwervingsvoorwaarden... lijken er vaak op gericht om de huidige samenstelling van het gemeentepersoneel in stand te houden.'

Maar het werk stopt niet eenmaal de aanwerving gebeurd is, waarschuwt Hanan Challouki. 'Dan begint het eigenlijk pas. We zien nog teveel bedrijven en organisaties die wel een inclusiviteitsbeleid hebben voor hun selecties, maar niet op de werkvloer. Dan nemen ze wel mensen met een afwijkend profiel aan, maar laten ze die vervolgens aan hun lot over. Of erger nog, ze geven hun heel sterk het gevoel dat ze alibi-aanwervingen zijn die alleen maar de diversiteitscijfers moesten opkrikken. Daarom ben ik voorstander van tijdelijke quota. Ze kunnen even hun nut bewijzen, zoals bij vrouwen in de politiek, maar ze moeten na een tijdje ook weer verdwijnen. Ze moeten mensen aanwerven voor hun kwaliteiten, en die kwaliteiten ook ten volle benutten!'

Hoe dan ook zal het nog een tijdje duren vooraleer het gemeentepersoneel een afspiegeling is van de lokale realiteit. Ondertussen moeten de lokale besturen zeker niet bij de pakken blijven zitten, ze kunnen volgens het Allyens-duo voldoende ondernemen om hun referentiekader inclusiever te maken. 'Wij werken bijvoorbeeld heel veel met speeddating, waar de deelnemers elkaar ook écht leren kennen. Mensen zoeken hun netwerk vaak onder gelijkgestemden, binnen hun eigen, kleine leefwereld. Dat is een



Taha Riani:
'Inclusiviteit is geen zaak van één diversiteitsambtenaar, het is een zaak van elke ambtenaar, van elke schepen, van elke burgemeester.'

zeer menselijke reflex, en wij proberen die te doorbreken. We creëren situaties waar mensen die in gescheiden werelden leven elkaar toch ontmoeten. En we moedigen hen aan om ook in contact te blijven.'

'Steden en gemeenten kunnen ook werken aan hun netwerk. Het is belangrijk dat ze klankborden en voelsprietten hebben bij alle lagen van hun bevolking. Zodat ze op tijd ideeën en strategieën kunnen afstemmen, en niet pas op het einde van de rit als het eigenlijk al te laat is.'

Inclusiviteit is geen vakje om af te vinken

'Voor teveel organisaties is inclusiviteit een vakje dat op het einde – als de campagne al voor 99 procent klaar is – nog snel even moet afgevinkt worden. "Hey, Hanan en Taha, we hebben hier een campagne uitgewerkt, maar we hebben voor de poster nog een jonge moslim nodig. Kennen jullie iemand?" Zo werkt het écht niet. Mensen zijn niet dom, je publiek voelt het als je gewoon een gekleurde inwoner laat opdraven om je campagne letterlijk een beetje kleur te geven. Als je inclusieve aanpak niet authentiek is, doorprikken mensen dat.'

'Dat is onze belangrijkste boodschap, en we brengen die ook keihard en zonder omwegen: je hele organisatie en je hele beleid moet doordrongen zijn van inclusiviteit. Het moet echt deel uitmaken van je cultuur. Als bedrijven in hun communicatie superdiverse mensen gebruiken, dan is dat alleen geloofwaardig als ook hun eigen personeel een doorsnede vormt van de samenleving. Lanceert een bedrijf waar alleen blanke mannen van boven de veertig werken dezelfde campagne, dan is dat weggegooid geld en gaan ze er geen klant extra mee overtuigen. Wel integendeel.'

'Dat is ook zo voor lokale besturen: inclusiviteit is geen zaak van één diversiteitsambtenaar. Het is een zaak van elke ambtenaar, van elke schepen, van elke burgemeester. En dat gaat verder dan het loket. Ja, je loket is waar elke inwoner vroeg of laat moet zijn. Maar als je burgers echt wil betrekken bij het beleid en hen echt wil engageren om mee hun schouders onder de gemeente te zetten, dan ga je meer zieltjes winnen in de sportclub of op school. Je moet die inclusieve aanpak overal doortrekken.'

'En je moet beseffen dat communicatie belangrijk is, maar ook geen wondermiddel. De generatie van onze ouders is nooit uitgenodigd geweest voor wijkcomités of buurtvergaderingen. Het is heel mooi dat dat nu wel gebeurt, maar met één foldertje ga je hen niet plots overtuigen. Dat doe je wel door in je hele beleid, in je hele organisatie, in je hele dienstverlening te tonen dat je het méént met die inclusieve aanpak.' ■

PETER HAUTEKIET IS VVSG-STAFMEDEWERKER ORGANISATIEONTWIKKELING EN
JEROEN VERELST IS REDACTEUR VAN LOKAAL

e-Loket

Een **e-Loket** biedt de burger via uw website toegang tot het digitaal gemeenteloket. Zo kan hij 24/24 en 7/7 - ongeacht de openingsuren van uw diensten - informatie opvragen, elektronische aanvraagformulieren invullen, uittreksels en attesten aanvragen en het verloop van zijn dossier opvolgen.

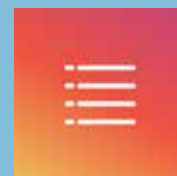


a-Loket

Het **a-Loket** biedt de balie-medewerker een zicht op alle contacten die de burger heeft met uw bestuur. Ook productinformatie is met een druk op de knop beschikbaar.

LPDC

In de **lokale producten en dienstencatalogus LPDC** vult u generieke productinformatie vanuit de Vlaamse productencatalogus aan met specifieke lokale informatie voor website en balie.



CRM@Bestuur

Met **CRM@Bestuur** beschikt u over centraal beheer van contactgegevens gekoppeld aan de authentieke bronnen. Bovendien biedt CRM@Bestuur u een overzicht van alle contactmomenten met burger en organisatie.

PIP

De **Persoonlijke InformatiePagina (PIP)** geeft een burger of organisatie zicht op zijn dossier: contactgegevens aanvullen of wijzigen, aanvraagstatus raadplegen, inschrijven op nieuwsbrieven ...



Wenst u ook een klantvriendelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening uit te bouwen?
Contacteer ons voor meer info!



Bisdomein 3
B9000 GENT

09 264 07 01

contactcenter@cevi.be



Generaal De Wittelaan 17 B32
B2800 Mechelen

015 45 48 50

helpdesk@logins.be

PART OF THE **NRB** GROUP

Kortrijk helpt nieuwkomers

op weg

Veel mensen van buitenlandse afkomst vinden hun weg niet in de stad, ze weten niet waar ze met hun hulpvragen terecht kunnen en dat staat hun integratie in de weg. Om dat probleem te verhelpen, zijn in Kortrijk sinds ruim twee jaar twee toeliders in diversiteit aan het werk. Het project heeft intussen navolging gekregen in verschillende andere West- en Oost-Vlaamse gemeenten, en ook in Vlaams-Brabant zijn toeliders actief.



Voor nieuwkomers zijn de drempels van diensten, organisaties en hulpverlening hoog.

Fatima El Ghazoini is enkele minuutjes te laat op de afspraak. 'We werken heel laagdrempelig, iedereen kan met een vraag bij ons binnenlopen. Net toen ik wou vertrekken, kwam er iemand langs. Ik heb die persoon nog even geholpen.' Intussen hebben de drie andere dames aan de tafel zich al voorgesteld. Fie Velghe werkt voor het Agentschap Inburgering en Integratie in West-Vlaanderen. Het agentschap ondersteunt de toeliders in diversiteit inhoudelijk en zorgt voor een werkplek in het contactpunt inburgering. Iwona Lowicka en Cathérine Dupont zijn respectievelijk beleidsmedewerker en projectmedewerker integratie en diversiteit bij de Stad Kortrijk. Cathérine stuurt Fatima en haar collega Madinat

Ozdoeva mee aan. Stad en OCMW financieren het project, al zijn de twee toeliders werknemers van Effect vzw.

Vragen over alles

Veel nieuwkomers vinden de weg niet naar diensten, organisaties en hulpverlening, de drempels zijn hoog. Ze kunnen in hun inburgeringstraject wel intekenen op trajectbegeleiding en lessen maatschappelijke oriëntatie, maar nadien was er geen plek waar ze met hun (praktische) vragen terecht konden. Daardoor bleef de toegang tot diensten, voorzieningen en loketten een probleem. Dat moeten de toeliders in diversiteit helpen oplossen. Doordat ze in het contactpunt inburgering gehuisvest zijn, zijn ze gekend bij de nieuwkomers die er een inburge-

ringstraject doorlopen. Fatima El Ghazoini: 'We krijgen ook oudkomers over de vloer, mensen die hier al langer dan een jaar wonen en toch nog niet altijd de weg vinden. Ik heb daarnaast een zitdag in het wijkcentrum De Zonnewijzer, daar krijg ik ook vragen van andere doelgroepen zoals oudere mensen die in een serviceflat vlakbij wonen. Die help ik ook verder. Mensen komen bij ons langs voor heel verschillende zaken. Ze hebben een brief ontvangen die ze niet begrijpen, ze zoeken een vakantieactiviteit voor de kinderen, ze willen weten hoe ze in het ziekenhuis van Brugge geraken, ze zijn op zoek naar een woning, ze willen werk vinden, ze moeten een afspraak maken in het stadhuis. Sommige vragen kunnen we zelf beantwoorden,



STEFAN DE WICKERE

voor andere wijzen we heel gericht door. Soms gaan we met de mensen op pad, naar een dienst, een huisvestingsmaatschappij, een interimkantoor.' Fie Velghe vult aan: 'Een mooi voorbeeld zijn de mensen die met stapels brieven binnenkomen. Nieuwkomers moet je de verschillende soorten brieven leren kennen. Staat er een leeuwteje op, dan is het van de Vlaamse overheid. Een brief van een warenhuis is reclame. Een schrijven

van de energieleverancier zal wellicht een factuur zijn. Facturen zijn meestal rood, maar van Proximus zijn ze paars. Dat wordt duidelijk uitgelegd en opgeschreven zodat mensen de brieven zelf leren sorteren.'

Geen hulpverlener, geen tolk

Het is niet de bedoeling dat de toeleiders alles zelf doen, ze zoeken samen met de hulpvrager naar antwoorden zodat die het de volgende keer zelf kan. Cathérine Dupont: 'Fatima en Madinat zijn ook geen tolken, al kennen ze samen acht talen. Ze staan mensen die het Nederlands niet machtig zijn bij in hun contacten met diensten en organisaties, ze verduidelijken wat er gezegd wordt, ze geven uitleg en duiding die verder gaat dan louter vertalen. Ze zijn ook geen hulpverleners, ze zijn toeleiders, ze zetten mensen op weg. Als een dossier is opgenomen door een hulpverlener, dan is het niet hun taak

om dat nog eens te openen. Maar als de hulpvrager niet goed weet hoe het nu precies in elkaar zit, kunnen ze wel nog eens naar de hulpverlener bellen voor wat uitleg.' De toeleiders in diversiteit moeten zowat van alle markten thuis zijn. Ze kennen goed de weg in de stad, ze weten bij welke diensten en organisaties ze voor wat terecht kunnen. Ze volgen ook veel studiedagen en opleidingen om bijvoorbeeld op de hoogte te blijven van regelgeving in verband met nationaliteit, huurpremie en huursubsidie, asielpprocedure... Ze hebben regelmatig intervisiemomenten met hun collega's van andere gemeenten. Want intussen zijn er ook toeleiders in diversiteit in Brugge, Roeselare, Harelbeke-Kuurne, de Westkust, Geraardsbergen en Oudenaarde. En ze vormen een netwerk met de andere brugfiguren en toeleiders in Kortrijk: voor onderwijs, kinderopvang, sport... Samen bereiken ze een grote groep van kansarmen in de stad. Ze verwijzen heel vaak naar elkaar door. Alle brugfiguren en de mensen die ze aansturen komen af en toe samen om hun werking op elkaar af te stemmen.

Naar het beleid

Alle vragen die de toeleiders in diversiteit krijgen worden zorgvuldig geregistreerd, samen met enkele gegevens over de hulpvrager (nieuwe klant of niet, nationaliteit, taal, woonplaats...) en het gevolg dat aan de vraag is gegeven. Het Agentschap Inburgering en Integratie giet die informatie in een jaarlijks rapport dat ook met de bevoegde schepen Philippe De Coene wordt besproken. Iwona Lowicka: 'De toeleiders hebben een belangrijke signaalfunctie. Ze staan zeer dicht bij de problemen van de nieuwkomers. Uit het rapport kunnen we afleiden welke vragen structureel naar boven komen. Die kunnen we dan proberen te coun-

Uit het jaarrapport 2017

- 1122 hulpvragen
- 492 nieuwe klanten
- hulpvragers van 46 verschillende nationaliteiten of landen van origine
- een kwart van de vragen kunnen de toeleiders meteen zelf beantwoorden; bij een kwart nemen ze telefonisch contact op met een andere dienst, organisatie of persoon; in 16 procent van de gevallen verwijzen ze door naar het stadhuis, het OCMW...; in 12 procent gaan ze samen met de hulpvrager op pad; 10 procent van de vragen vinden een antwoord door samen met de hulpvrager online zoekwerk te verrichten.
- Vier grote thema's zijn goed voor 80 procent van de vragen: juridisch/stadhuis/verblijf, brieven/documenten/formulieren, financieel inkomen/tegemoetkoming, wonen.
- De vijf belangrijkste subthema's zijn: de aanvraag en toewijzing van een sociale woning, het zoeken van een huurwoning, de aanvraag van een huursubsidie, briefwisseling en hulp bij facturen, het maken van een afspraak in het stadhuis.

teren in de reguliere werking van de stadsdiensten.' Ook andere organisaties kunnen op basis van het rapport feedback krijgen. Stel dat de brieven die een bepaalde school verstuurt te ingewikkeld zijn voor heel wat mensen, dan wordt dat met de school besproken. 'Wat het jaarlijkse rapport ook aantoonde,' zegt Fie Velghe, 'is het belang voor een stad of OCMW om mensen van een verschillende achtergrond in de organisatie te hebben. Ze begrijpen nieuwkomers veel beter, niet alleen wat taal betreft maar ook op cultuursensitief vlak. De hulp- en dienstverleners in de stad kloppen heel vaak bij Fatima en Madinat aan om te hertalen of voor interculturele bemiddeling. Als zij aanschuiven bij het gesprek creëert dat een heel andere dynamiek die voor een stad of OCMW zeer belangrijk is.' ■

BART VAN MOERKERKE IS REDACTEUR VAN LOKAAL

Hulp- en dienstverlening is een thema dat leeft in de verenigingen waar armen het woord nemen. Voor hen is de toegankelijkheid ervan dikwijls een knelpunt. Tegelijk stellen we vast dat als mensen bereikt worden, ze zich niet altijd voldoende geholpen voelen. Ook zien we grote verschillen in wat mensen kunnen verwachten van hulp- en dienstverlening.

Ook goede diensten verlenen aan kwetsbare burgers

In het Netwerk tegen Armoede werken 59 verenigingen in Vlaanderen en Brussel samen met als uiteindelijk doel de armoede en de sociale uitsluiting te bannen. In deze verenigingen waar armen het woord nemen staan mensen in armoede centraal. Hulp- en dienstverlening kan het verschil maken voor mensen in armoede, maar lokaal beleid in de strijd tegen armoede moet uiteraard veel meer zijn dan het aanbieden van hulpverlening. Vooral de grondrechten moeten voldoende uitgebouwd zijn. Dat kan door lokaal te investeren in betaalbare huisvesting, tussentijdse medische kosten of te zorgen voor een correcte toekenning van rechten zoals het leefloon en het referentieadres. Er bestaan belangrijke hefboomen om de drempels naar de hulpverlening weg te werken voor mensen die nog niet bereikt worden, maar ook om het aanbod relevanter te maken voor die mensen die al wel bereikt worden.

Gebbruik de stem van de – kwetsbare – burger als kompas

Werk maken van toegankelijkheid moet vertrekken van de behoeften van – ook kwetsbare – burgers. Wat verwachten mensen van hulp- en dienstverlening? Welke drempels zijn er? Welke mensen bereikt de lokale overheid moeilijker en waarom? Welke vormen van onderbescherming bestaan er lokaal? Hoe moet hulp- en dienstverlening dan georganiseerd worden?

Door kwetsbare burgers te betrekken bij de dienstverlening, kunnen zij aangeven hoe het beter kan. Niet door te bevragen wat je al weet, maar door samen te bekijken wanneer en waarover participatie relevant is, en door bewust ook de kritische stemmen op te zoeken.

Hulp- en dienstverlening kan het verschil maken voor mensen in armoede.



STEFANDEWICKERE

Realiseer daadwerkelijk een menswaardig bestaan

Mensen in armoede verwachten dat hulpverlening werk maakt van een menswaardig bestaan. Hulpverlening kan en moet hier het verschil maken. Toekenning van rechten is een cruciale rol voor hulpverlening. Voor elk grondrecht zijn er zaken die minimaal in orde moeten zijn zoals een huursubsidie, verhoogde tegemoetkoming of studietoelage. Helaas botsen we vaak op mensen die al lang bij hulpverlening over de vloer komen, maar waarvoor cruciale rechten niet in orde zijn gebracht.

Door lokaal in kaart te brengen welke rechten systematisch in orde gebracht worden door welke organisatie, kun je ook bekijken hoe de lat hoger kan worden gelegd.

Kijk verder dan de levensstijl

Mensen in armoede signaleren dat armoede dikwijls wordt herleid tot een veelheid van levensstijlproblemen. Mensen moeten bijvoorbeeld hun kinderen anders opvoeden, hun centen anders uitgeven, gezonder gaan leven. Armoede is niet terug te brengen tot een probleem van levensstijl of een gebrek aan vaardigheden. Armoede aanpakken vraagt structurele oplossingen. Uiteraard mag er aanbod rond levensstijl of vaardigheden zijn, maar het zwaartepunt van tijd en middelen moet liggen bij een structurele aanpak op het vlak van inkomen of huisvesting.

Door lokaal te bekijken hoeveel tijd van de hulp- en de dienstverlening er naar levensstijl en vaardigheden gaat, kun je zien of er ruimte bestaat voor een meer structurele aanpak.

Meer informatie is zelden de oplossing

Een nieuwe website, een brochure, een nieuw onthaalpunt: het zijn zaken die zelden de echte knelpunten verbeteren die kwetsbare burgers ervaren in de toegankelijkheid van het aanbod. Die knelpunten zijn bijvoorbeeld dat het aanbod te weinig een antwoord biedt op de echte behoeften, dat er een gebrek aan transparantie bestaat over bijvoorbeeld wachtlijsten, dat er negatieve ervaringen zijn of dat er wantrouwen is gegroeid omdat mensen het gevoel hebben dat ze van het kastje naar de muur gestuurd worden.

Bekijk voldoende kritisch wanneer, waarom en op welke manier meer informatie of een onthaal drempels kan wegwerken.

Baken taken en samenwerking af op basis van behoeften

Kwetsbare gezinnen hebben vaak veel hulpverleners, niet per se omdat ze daarom vragen, maar vaak omdat het aanbod gespecialiseerd of versnipperd is. Bij elk 'probleem' of levensdomein hoort een andere hulpverlener. Ook zien we grote verschillen in wat mensen kunnen verwachten van hulpverlening. We botsen op het terrein op onduidelijkheden over de mate waarin hulpverlening er moet zijn voor mensen in armoede, wat kerntaken zijn en welke organisatie verantwoordelijk is voor wat.

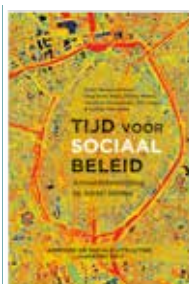
Doorverwijzing moet worden opgebouwd vanuit het perspectief van de cliënt. Welke taken, ook los van het eigen organisatieaanbod, kunnen worden opgenomen door de organisatie waar iemand binnenstapt? Wanneer is doorverwijzing voor een cliënt een meerwaarde? Wanneer worden mensen onnodig doorverwezen? Samenwerking moet zorgen voor betere taakafspraken tussen organisaties, overlapping wegwerken, hiaten ondervangen en onduidelijkheid over verantwoordelijkheid vermijden. Evalueer de manier waarop hulp- en dienstverlening zich aanbiedt en samenwerkt.

Bovenstaande hefbomen kunnen helpen om hulp- en dienstverlening meer behoeftegericht uit te bouwen. Op die manier wordt aanbod niet alleen toegankelijker voor mensen die nog niet bereikt worden, maar ook relevanter voor die mensen die je al wel bereikt.

Een gegarandeerd succesrecept zijn deze hefbomen niet. Zo kunnen er ook praktische drempels spelen zoals betaalbaarheid of bereikbaarheid, maar we weten dat ook een goede basishouding bij hulpverleners cruciaal is. Bij een goede basishouding denken we bijvoorbeeld aan het opbouwen van vertrouwen en inzicht in armoede. Verenigingen waar armen het woord nemen kunnen een interessante partner zijn om rond deze thema's te werken. Ze beschikken over veel expertise en materiaal over hoe mensen in armoede de contacten met hulpverlening nu ervaren en hoe dat beter kan. ■

GRIET BRIELS, NETWERK TEGEN ARMOEDE

www.netwerktegenarmoede.be



Wat verwachten mensen in armoede?

Meer lezen over wat mensen in armoede verwachten van lokaal beleid in de strijd tegen armoede? Zie hoofdstuk 10 in het *Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting 2017* van Oases.

Matchmaker voor starters



Wie in Gent een eigen zaak start, als zelfstandige in bijberoep of meteen in hoofdberoep, met een eenmanszaak of een vennootschap, of wie op zoek is naar een ideale marketeer of boekhouder, kan bij de Startersfabriek terecht. Hier krijgen starters meer kans op slagen én blijven.



De Startersfabriek wil starters op een eenvoudige manier een antwoord op al hun vragen geven, hun door de bomen het bos laten zien.

Naast een jaarlijks Startfest voor startende ondernemers is de Startersfabriek vooral een digitale plek, startersfabriek.gent.be waarop starters wegwijs gemaakt worden in het rijke aanbod van wel 150 partners. De Startersfabriek heeft daarnaast nog een eigen fysieke plek in De Krook voor workshops, zitdagen of een-op-eengesprekken, en in de oude Gentse bibliotheek Nest zijn er om de twee weken laagdrempelige thematische starterssalons waar ook altijd een jurist, een boekhouder en een financieel expert aanwezig zijn. Vanaf juni vind je De Startersfabriek in een uniek historisch pand aan de Lousbergkaai 32.

'Starters moeten op een eenvoudige manier op al hun vragen een antwoord kunnen krijgen, we willen hun het bos door de bomen laten zien,' zegt CEO Olivier De Cock van De Startersfabriek. Bijna twee jaar geleden is De Startersfabriek uit de startblokken gekomen, na een stevige voorbereiding met een resem partners zoals Unizo, Voka, ING, de universiteit en hogescholen, maar ook Hefboom en Starterslabo. Het aantal partners groeide vooral het eerste jaar stevig aan tot een netwerk van 150. 'Samen staan we ten dienste van de starters en pre-starters, mensen met een idee om zelfstandig ondernemer te worden, en dat gaat van finan-

ciering tot het zoeken naar een ruimte, van coaching tot een incubatiedienst,' zegt Olivier De Cock. Het initiatief voor De Startersfabriek werd genomen door de Stad Gent op basis van een positieve evaluatie van het Ondersteuningspunt Ondernemen Gent (OOG), een uniek loket voor ondernemers waarmee de stad starters wegwijs maakte. Het gaat hard met de Startersfabriek, de bezoekers van het digitale platform startersfabriek.gent.be vinden juist dat wat voor hen op dat moment van twijfel of starten belangrijk is. Met een druk op de knop leggen ze snel contacten zodat er naargelang hun profiel acties worden ondernomen. Ze kunnen

terecht in Nest en de Krook, en in Nest is er ook een co-workingplek naast IEntrepreneur, een initiatief dat studenten en student-ondernemers van hogeschool en universiteit ondersteunt in hun ontwikkeling tot ondernemers. Op termijn zal De Startersfabriek in het Wintercircuit effectief een eigen stek krijgen voor salons en workshops.

Stedelijke regie

Voor Olivier De Cock is het logisch dat een lokaal bestuur in zo'n instrument als De Startersfabriek investeert: 'Het biedt een nauwe samenwerking met de middenveldorganisaties die op hetzelfde terrein werken, maar al werk

je samen in een losse structuur, je hebt wel een gerichte strategie nodig.' Omdat een stad of gemeente niet alles zelf kan doen, kan ze maar beter de regie opnemen en in een vzw met medezeggenschap van de partners zulke dingen op het getouw te zetten. 'Het is een vlottere structuur dan pakweg de administratie en je kunt korter op de bal spelen. Twee keer per jaar hebben we een Starters Up Date in het stadhuis, zo verspreiden we in november vorig jaar 2000 uitnodigingen waarop 150 starters afkwamen waarbij zij met al onze partners contact konden leggen.' De Startersfabriek wil starters bovendien ook in contact brengen

met bedrijfsleiders zodat zij hun managementexpertise delen en zich met starters kunnen onderdompelen in een inleefstage: 'Dan zien ze hoe de nieuwe bedrijfsleiders van de toekomst beslissen, hoe ze innoveren of het niet meer doen als ze geïnteresseerd zijn omdat ze vasthangen aan processen. Dit kan even belangrijk zijn als een Vlerick-cursus want op het veld ervaar je pas hoe een starter kan doorstarten door samen een traject af te lopen en lessen van elkaar leren.' Ook De Startersfabriek wil zelf uit het starterscocon breken en het liefst alle ondernemingen betrekken, ze werken op dit moment met vier speerpunten, zonder exclusiviteit. De Cock wijst

op de nieuwe ontwikkelingen in het Zuiden van de stad met het Eilandje en op Elk Noord met veel startende digitale bedrijven. 'In de binnenstad zie je dan weer vooral creatieve makers opduiken, in het zuiden een biotech-hub en in het noorden de haven.'

MARLIES VAN BOUWEL IS HOOFDREDACTEUR VAN LOKAAL

CONTACT

De Startersfabriek Gent
startersfabriek@stad.gent
startersfabriek.gent.be

Deel mooie voorbeelden of sterke praktijken met
#LokaalDNA

PURO[®]
 Fairtrade Coffee
 saving the rainforest

Wij geloven in eerlijke lonen voor de boeren die onze koffie telen. Puro zet zich ook in voor de bescherming van de regenwouden. Voor elk kopje koffie dat u drinkt, staan wij een financiële bijdrage af aan de natuurbeschermingsorganisatie World Land Trust om bedreigde stukken tropisch regenwoud in Zuid-Amerika duurzaam te beschermen.

www.purocoffee.com - 0800/44 0 88

FAIRTRADE[®]

'Data geven nu al aan waar het druk is of wanneer meer een beroep wordt gedaan op een bepaalde dienst. Data worden een werktuig voor veel dingen, zij zijn de nieuwe olie,' zegt de Fin **Mika Rantakokko**. Volgens hem kan de gemeentelijke dienstverlening er alleen maar door verbeteren.



De Fin **Mika Rantakokko** verbindt zijn eigen digitale stad Oulu met de andere EU Urban Agenda-steden in hun digitale transitie. Omdat hij in Oulu en later in het verband van zes Finse steden de digitale slagkracht heeft gezien die ontstaat als gemeenten, bedrijven en universiteiten samenwerken, noemt hij samenwerking de sleutel tot ontwikkeling.

'In Finland werkten we met zes steden intens samen en werd dit een stad van wereldformaat met 1,7 miljoen mensen. **Die kritieke massa heb je nodig om nieuwe dingen te ontwikkelen,** te testen en van elkaar te leren. We hebben ons toegelegd op open data, open gebruikers en open innovatie. De steden ontwikkelden samen diensten en verbeterden ze met nieuwe oplossingen. Dankzij eenzelfde infrastructuur konden bedrijven in deze steden op dezelfde manier werken waardoor ze ook nieuwe digitale oplossingen ontwikkelden en testten. Zo kun je de digitale transitie op de beste manier ontwikkelen.'

'**Data zijn de nieuwe olie,** een stad heeft als taak een raamwerk op te zetten waarbinnen bedrijven nieuwe waarde kunnen creëren. Dankzij open data staan tientallen reeksen van gegevens open voor bedrijven of iedereen die ermee aan de slag wil. Dat leidt tot vernieuwing, zoals een nieuwe manier van aanbesteden, eerst met een testprogramma om de kinderziekten op te vangen, daarna gebruikten bedrijven het en vonden ze geld voor opleidingen. Zo'n proces duurt tegenwoordig in een ideale omgeving geen twee jaar meer. Bedrijven komen met voorstellen, ze ontwikkelen oplossingen en testen het uit in de hogescholen waardoor weer nieuwe

ideeën ontstaan voor dienstverlening. Docenten en studenten testen als eerste veel pilots. Denk maar aan de autonoom rijdende wagens of apps met augmented reality, bijvoorbeeld om tijdelijk leegstaande appartementen of kantoren in privégebouwen per uur of per dagdeel te verhuren. Door te proberen en de ervaringen openlijk uit te wisselen, leren mensen hoe ze vernieuwing kunnen toepassen op hun eigen processen. En door dingen samen te doen, word je veel innovatiever.'

'**Alles wat gedigitaliseerd kan worden, zal gedigitaliseerd worden.** Denk in de nabije toekomst niet aan gadgets zoals wifi of mobiel bellen, maar eerder dat we daarmee meer kunnen doen. Door de snellere netwerken zullen de mogelijkheden oneindig worden. **Vooraf op het vlak van gezondheid en welzijn wordt de dienstverlening slimmer.** In de ziekenhuizen staan veranderingen op stapel. De betrouwbare technologie en de snelle feedback zullen onze manier van werken drastisch veranderen. Beeld je in dat we door slimme driedimensionele printers elkaar in een virtuele omgeving ontmoeten, we zullen zoals avatars met elkaar verbonden zijn. Er wordt echt veel meer mogelijk dan we ons nu indenken, de technologie heeft geen grenzen.'



Meer menselijk contact door automatisering dienstverlening



STEFAN DEWICHERE

‘De gemeentelijke dienstverlening kan altijd beter en efficiënter. De nieuwe technologie maakt nieuwe oplossingen mogelijk, zoals snelle feedback tussen stad en burger. Er komen mobiele oplossingen voor het verzamelen van ervaringen of gegevens om de dienstverlening te verbeteren zodat de overheid in de toekomst beter kan inspelen op de behoeften die bestaan of ontstaan.’

‘Breng als overheid je dienstverlening naar die plaats waar mensen samenkomen.’ Afhankelijk van de lokale omstandigheden kunnen bibliotheken een rol spelen in de gemeentelijke dienstverlening. Maar in andere landen kan dat een andere plek zijn, neem een pub in Ierland, elders kan dat de kruidenier zijn. In Finland gebeurt het in de dorpshuizen, meestal een vroeger schooltje.’

‘Ik ben optimistisch, ik geloof dat de dienstverlening door de automatisering zal verbeteren zodat we uiteindelijk veel meer menselijke contacten zullen hebben. Dankzij de automatisering in de verzorging van ouderen zal er tijd overblijven voor echt contact tussen echte mensen. En dat betekent winst voor iedereen.’

‘Ook al houdt niet iedereen van digitalisering, ze kan iedereen wel vooruit helpen.’

Herinner jij je nog de dienstverlening van de banken in de jaren tachtig? Wil je dat weer? Hetzelfde zal gebeuren met de openbare dienstverlening. Alleen moeten we er blijvend rekening mee houden dat mensen zonder digitale vaardigheden gegarandeerd een beroep

kunnen doen op die dienstverlening. Zij moeten extra ondersteuning krijgen om hun vaardigheden te ontwikkelen zodat de kloof niet dieper wordt. Maar vergeet niet dat wij de ouderen van morgen zijn. Dus die kloof wordt anders.’

‘Bovendien moet de focus meer op de mensen liggen naarmate de technologie meer impact heeft op onze levens. Wat hebben mensen nodig? Waar rekenen ze op? Waar dromen ze van? Door deze mens-centrische benadering zal wanneer het echt nodig is, een mens je komen helpen.’

‘De artificiële intelligentie zal ons nog verbazen. We moeten die kennis delen en gebruiken, want als wij dat niet doen, doen de anderen het. In China staan grote spelers op net zoals het Californische Silicon Valley. We moeten met hen wedijveren. Als Europeanen hebben we ervaring in het voorop lopen in innovaties, dat is zeker een competitief voordeel. We weten hoe de competitie aan te gaan, maar ze verloopt almaar sneller en dus moeten wij ook sneller zijn en meer samenwerken. Dat is de sleutel voor Europa, het is meer dan de sleutel, het is de werkelijkheid. Digitalisering is een instrument. **We hebben massa's dingen te doen, kwestie van reguleren, kennisdelen, zodat we iedereen meenemen in de digitale transitie.’** ■

MARLIES VAN BOUWEL IS HOOFDREDACTEUR LOKAAL

public sector

onze diensten.

Forward. Of in het Nederlands: vooruit.
We willen het allemaal. Als individu, organisatie en maatschappij. Maar voordat je vooruit kunt kies je eerst een richting. Daar waar je naartoe wil. Bij Randstad Public Sector laten we ons hierbij niet leiden door technologie en data alleen, maar ook door inzicht, instinct en inlevingsvermogen. Tech met een persoonlijke touch. Met onze menselijke analyse van data bieden wij u passende oplossingen. Kijken wij voor u verder dan een cv of vacature. Met slimme tools zien we kansen voordat anderen die zien. Samen spelen we in op de uitdagingen van vandaag en anticiperen op die van morgen. Zo maken we meer mogelijk en betekent vooruitgang ook echt dat we allemaal vooruitgaan. Dat noemen we Human Forward.

U wil weten wat we voor u kunnen doen?
Aarzel niet om contact op te nemen.

Olivier Lefevre
directeur, 0477 97 96 05,
olivier.lefevre@randstad.be

Cosette Verhelst
manager Vlaanderen, 0472 38 42 92,
cosette.verhelst@randstad.be

public.sector@randstad.be
www.randstad.be

human forward.



**‘ONZE EIGEN WAARDEN
VERSCHUIVEN. HET
GAAT OM WONEN EN
MOBILITEIT, NIET OM
HET HEBBEN VAN EEN
HUIS OF EEN AUTO.
OVERHEDEN MOETEN
LEREN DENKEN
VANUIT DEZE NIEUWE
WAARDEPATRONEN. ’**

Otto Thors





Digitale verslaglegging Welke opties heeft u?

Vanuit de Vlaamse Regering is er steeds meer aandacht voor digitalisering. Processen binnen gemeentes worden steeds digitaler. Ook in het Decreet Lokaal Bestuur wordt hier aandacht aan besteed met de online bekendmakingsplicht. Deze nieuwe wetgeving maakt het voor gemeentes verplicht om ook hun verslaglegging te digitaliseren. De overzichtslijsten van de besluiten van de gemeenteraad moeten vanaf 1 januari 2019 worden bekendgemaakt op de webtoepassing van de gemeente. Daarnaast mag het zittingsverslag ook digitaal worden gemaakt, namelijk in audio- of audiovisuele vorm. In dit artikel gaan we in op deze digitale verslaglegging en zetten alle opties voor u op een rij.

“Via NotuBiz kunnen bewoners de ganse opname horen, specifieke agendapunten herbeluisteren of er voor kiezen om bepaalde raadsleden aan het woord te horen. Het systeem is zeer gebruiksvriendelijk.”

Gemeente Sint-Katelijne-Waver



Audioverslag

Met audioverslaglegging wordt er een geluidsopname gemaakt van de (raads)vergadering, welke vervolgens wordt opgeknipt per agendapunt en/of spreker en wordt gepubliceerd op de webtoepassing van de gemeente. Dit levert een overzichtelijk en doorzoekbaar digitaal verslag op dat tevens als zittingsverslag van de (raads)vergadering kan dienen.

Videoverslag

Videoverslaglegging lijkt op audioverslaglegging, maar in plaats dat er alleen audio wordt opgenomen, wordt er van de (raads)vergadering ook beeld opgenomen. Sprekers worden daarbij op het moment van spreken in beeld gebracht. Net als bij een audioverslag wordt van de vergadering een overzichtelijk en doorzoekbaar digitaal verslag gemaakt dat tevens als zittingsverslag van de (raads)vergadering kan dienen.

Live uitzenden

Het is daarnaast ook mogelijk om een gemeenteraadsvergadering live uit te zenden. Liveverslaglegging is een speciale vorm van audio- of videoverslaglegging, waarbij burgers, maar ook andere belanghebbenden, de (raads)vergadering live kunnen volgen vanuit huis, de trein of op werk. Dit maakt de besluitvorming van de gemeente een stuk toegankelijker. Van deze liveopnames wordt vervolgens een audio- of videoverslag gemaakt.

Voordelen digitale verslaglegging

- Door de digitalisatie van uw verslagen maakt u deze overzichtelijk en doorzoekbaar;
- Met digitale verslaglegging creëert u een gebruiksvriendelijk en uniform archief van uw verslagen;
- Met een audio- of videoverslag vergroot u de toegankelijkheid voor burgers en andere belanghebbenden;
- Met een digitaal verslag is inzicht in stemmingen en stemverhoudingen binnen de gemeenteraad mogelijk;
- Door gebruik te maken van digitale verslagen voldoet u eenvoudig aan de eisen van het nieuwe Decreet Lokaal Bestuur.

Meer weten?

Wilt u meer weten over de mogelijkheden van het digitaal publiceren van de vergaderingen van het lokaal bestuur? Bezoek dan onze stand of neem deel aan onze workshop “De mogelijkheden van digitale verslaglegging” op het VVSG congres 29 mei a.s. Liever direct contact? Bel dan naar +32 38 70 46 71 of stuur een e-mail naar sales@notubiz.be. Wij gaan graag met u in gesprek en geven u vrijblijvend advies over welke vorm het beste bij uw situatie past.

Voor **meer informatie** kunt u onze website www.notubiz.be bezoeken of contact met ons opnemen via telefoonnummer **+32 38 70 46 71** of via e-mail sales@notubiz.be.

Kleur de gemeenteraad

Ondanks alle pogingen tot verjonging, vrouwelijking en verkleuring van de gemeenteraad, zie je op de foto's van de Vlaamse gemeenteraden nog overwegend grijzende of kalende blanke mannen. Toch is het van belang dat in onze raden alle groepen in de samenleving zoveel mogelijk vertegenwoordigd zijn, want des te meer stemmen én ideeën zullen er klinken. Dat is de mening van de eerste en tweede generatie Vlaamse politici van vreemde herkomst.





Hina Bhatti:

‘Ik wil niet tegen de volgende generatie zeggen “in mijn tijd was alles beter”. Ik wil in staat zijn om te kunnen zeggen “in mijn tijd heb ik mijn best gedaan om het voor jullie beter te maken”.’

De Oostendse Hina Bhatti van Pakistaanse afkomst is in de politiek gestapt omdat ze, op een actieve manier, haar steentje wil bijdragen aan een betere maatschappij: ‘Ik wil niet tegen de volgende generatie zeggen “in mijn tijd was alles beter”. Ik wil in staat zijn om te kunnen zeggen “in mijn tijd heb ik mijn best gedaan om het voor jullie beter te maken”. Het is belangrijk dat verschillende bevolkingsgroepen niet naast elkaar, maar met elkaar leven. We moeten er op z’n minst naar streven dat, naarmate de diversiteit in de samenleving toeneemt, die ook zichtbaar wordt in onder andere de gemeenteraden. Dat betekent niet dat we ons blind moeten staren op objectieve cijfers, maar lokale besturen die ondermaats scoren op het vlak van participatie van minderheden, daar moeten we iets op vinden.’ De Leuvense schepen Mohamed Ridouani is van Marokkaanse afkomst en is in de politiek beland om iets terug te doen voor deze samenleving: ‘Mijn vader is in ’69 vanuit Marokko als arbeider naar hier gekomen, moeder is hem later gevolgd. Na mijn studies economie werkte ik als consultant voor Deloitte en heb ik

een vereniging opgericht om jongeren te coachen. In 2006 ben ik op de lijst sp.a-Spirit opgekomen, al hield ik eerst de boot af, maar ik besepte dat ik als gemeenteraadslid projecten op grotere schaal op poten kon zetten. Dankzij mijn mooie verkiezingsresultaat vroeg Louis Tobback of ik schepen wilde worden. Voor een arbeidersmigranten-zoon betekende dat een hele stap. Na een bedenktijd heb ik het voorstel aangenomen want als schepen kun je het verschil maken. Ik heb toen mijn baan opgezegd. Met de burgemeester had ik toen een goed gesprek, ik wilde geen excuus-allochtoon zijn. Ik kreeg zware bevoegdheden omdat ik zo mijn competenties zou kunnen uitspelen. Mijn uitzicht en naam steek ik niet weg, die spelen impliciet mee, vooral als ik hiermee een rolmodel kan zijn voor jongeren waardoor zij kansen krijgen of nemen.’ De Beringse OCMW-voorzitter Hilal Yalcin is van Turkse afkomst en rolde dan weer atypisch in de politiek: ‘Ik was in 2007 nog maar pas aan het werk of ik kreeg de kans bovenlokaal op te komen, als tweede opvolger bij de federale verkiezingen. Ik begon dus mijn politieke carrière

als jongste federale parlements lid. Het werd een drukke periode waarin ik wat verloren liep. Nu ben ik drie jaar OCMW-voorzitter en geniet ik veel meer van mijn politiek mandaat. Lokaal heb je meer vat op wat je doet en je kunt echt wegen op het beleid. Als de kiezer het goed vindt, wil ik volgend jaar graag weer een lokaal mandaat opnemen.’ Ook Serdar Celik, schepen in Zele, heeft Turkse root. Omdat hij zo actief was in de moskeevereniging en het voetbal werd hij door de sp.a gevraagd om op de lijst te staan, maar ook de Turkse gemeenschap in Zele wilde iemand van hen in de politiek. ‘Ik vind het fijn om mensen te kunnen helpen, problemen op te lossen, iets te verwezenlijken, maar in de politiek moet je altijd een stapje verder denken en doen terwijl je in het verenigingsleven meer per project bezig bent en op de korte termijn. De dankbaarheid is daar ook veel groter. In de politiek moet je duurzaam denken. Nu word ik de lijsttrekker, en net zoals elke lokale politicus is het burgemeesterschap mijn ambitie al vind ik dat eigenlijk nog wat te vroeg, ik moet eerst nog wat ervaring opdoen. In het begin vond ik

Mohamed Ridouani:

‘Mijn uitzicht en naam steek ik niet weg, die spelen impliciet mee, vooral als ik hiermee een rolmodel kan zijn voor jongeren waardoor zij kansen krijgen of nemen.’





Hilal Yalcin:

‘Ook de autochtonen die mij kenden, vrienden, leerkrachten en burens en zovele anderen hebben op mij gestemd. Het is een en-en-verhaal, dat moet het ook zijn. Zeker wie aan politiek doet, staat er voor de hele bevolking.’

het schepenambt trouwens best moeilijk, nu loopt alles perfect gesmeerd.’ Ook het Oostendse raadslid Collins Nweke van Nigeriaanse afkomst wil antwoorden formuleren op de maatschappelijke vragen: ‘Ik wil niet aan de zijlijn staan net zoals vele mensen voor mijn tijd. Het gaat hier om onze collectieve toekomst als mens.’ Claudia Urbina-Padin die op 6 december 1973 als negenjarige met haar moederminister uit Chili naar België kwam,

is een politiek beest, net zoals haar ouders en grootouders. ‘Mijn overgrootvader heeft de socialistische partij van Chili mee opgericht. Politiek zit in mijn bloed, tot grote wanhoop van velen hier in Beersel. Ik ben zo opgevoed, je bedrijft politiek omdat je een bijdrage wil leveren aan de gemeenschap. Ik heb het gevoel dat het niet lukt. Ik woon al 22 jaar in Beersel maar toch ben ik geen Beerselaar. In grote steden is het iets gemakkelijker dan in kleine

gemeenten. Ik weet nog niet of ik opnieuw wil opkomen en dat ligt aan alle schandalen waarbij mensen altijd in eerste instantie aan zichzelf denken, én aan het feit dat de gemeenteraad maar weinig te zeggen heeft. Ik ben voor alle macht aan de gemeenteraad.’ Imelda Lamigan kwam in Merksem bij haar schoonfamilie in een politiek nest terecht. Voor de Filipijnse hooggeleide leek een zitje in de districtsraad zes jaar geleden goed voor haar Neder-

U DENKT ERAAN OM HET PARKEERBEHEER IN UW STAD/GEMEENTE UIT TE BESTEDEN ?

U ZOEKT OPLOSSINGEN OM DE MOBILITEITSPROBLEMEN IN UW STAD/GEMEENTE AAN TE PAKKEN ?



Indigo, wereldspeler in stadsmobiliteit, beheert meer dan 2 miljoen parkeerplaatsen in 500 steden in 17 landen. **Indigo levert ondersteuning in diverse types van samenwerking**, gaande van een typisch dienstverleningscontract tot het volledige beheer en de exploitatie van parkeerconcessies in zowel on-street als off-street contracten, en beschikt hiervoor over een volledig uitgeruste centrale controlekamer. **Dit alles kan u ondersteuning bieden** bij beleidskeuzes betreffende het al dan niet uitbesteden van bepaalde taken van parkeerbeheer, zowel op de openbare weg als in één of meerdere parkings. Wij komen met veel genoeg het **uitgebreide gamma aan diensten** voorstellen. Lees meer op onze website of neem contact op voor meer uitleg.

philippe.vranckx@parkindigo.com | +32 473 52 20 16 | be.parkindigo.com

INDIGO

RUIMTE VOOR DE TOEKOMST



Serdar Celik:

‘Ik vind het fijn om mensen te kunnen helpen, problemen op te lossen, iets te verwezenlijken, maar in de politiek moet je altijd ook een stapje verder denken en doen.’

lands en een aantrekkelijke manier om te integreren: ‘Ik ben heel dankbaar dat ik zoveel heb kunnen leren, ik wil bij alle activiteiten van de N-VA zijn. Het is een groot verschil met de politiek in de Filipijnen, hier moet alles correct verlopen, nou ja, of toch bijna.’

De rol van de herkomst

Al heeft de Vilvoordse schepen Fatima Lamarti een Marokkaanse achtergrond, ze vertegenwoordigt echt niet alleen Marokkanen: ‘Ik vertegenwoordig iedereen, ook de rasechte Vilvoordenaar, Spanjaard of Congolees. Ik ben er voor iedereen. Toen ik in 2000 voor het eerst opkwam, was het niet mijn idee om een bepaalde gemeenschap te vertegenwoordigen. Ik ben toen eerst raadslid geweest, in de vorige legislatuur vier jaar schepen van onderwijs en maatschappelijke integratie en nu al bijna zes jaar schepen van sociale zaken en gelijke kansen. Mensen van de Marokkaanse gemeenschap komen iets gemakkelijker bij mij terecht, met vragen, ook om hulp. Ik sta open voor iedereen, iedereen is welkom voor mijn dienstbetoon. Als ik iets kan doen omdat het mijn bevoegdheid is, doe

ik dat of anders neem ik contact op, maak ik hen wegwijs. Als politica ben je het aanspreekpunt, dan is het je rol om hen verder te helpen.’ De Leuvense schepen Mohamed Ridouani doet niet aan apart dienstbetoon voor de Marokkaanse gemeenschap: ‘Ik heb ook van mensen uit andere groepen stemmen gekregen, de Marokkaanse gemeenschap in Leuven is niet zo groot. Leuven is daarom de ideale stad voor mensen met een migratie-achtergrond. Racisme komt hier ook al eens voor, maar dat weegt niet op tegen de kansen die je hier krijgt.’ Hilal Yalcin denkt dat een groot deel van de Turkse gemeenschap in Beringen voor haar heeft gestemd, maar dat ook vele anderen voor haar hebben gekozen: ‘Ook de autochtonen die mij kenden, vrienden, leerkrachten en burens en zoveel anderen hebben op mij gestemd. Het is een en-en-verhaal, dat moet het ook zijn. Zeker wie actief aan politiek doet, staat er voor de hele bevolking. Uiteraard is je eigen omgeving, die waarin je bent opgegroeid en je vrienden hebt, je steun en toeverlaat. Mensen uit de Turkse gemeenschap zullen iets sneller de weg naar me vinden, dat gaat voor

hen gemakkelijker net zoals dat het geval is voor mensen uit de CM of het ACW.’

Toen Serdar Celik zes jaar geleden als schepen begon, zat zijn maandagse zitdag vol met mensen van Turkse origine: ‘Na twee jaar begon dat te veranderen, en nu is dat gemengd, zowel Turken als Grieken, Bulgaren als Nederlanders en ook autochtone Zelenaars spreken mij aan. In het begin was ik dus echt wel het aanspreekpunt, maar politiek is niet als het verenigingsleven, je moet je aan de decreten houden. Daardoor kun je nooit iets perfects doen voor iemand en dan noemen ze je een slechte, maar ja, dat is het risico van de politiek.’

Voor de vier gewone gemeenteraadsleden in dit artikel speelt de gemeenschap minder mee, er zijn ook minder mensen van die gemeenschappen in Vlaanderen. Hina Bhatti zegt het zo: ‘In een goed functionerende democratie word je verkozen door mensen die je hebt kunnen overtuigen met je visie en je ideeën. Ik kan “mijn gemeenschap” ook niet indelen naar nationaliteit of afkomst. Mijn gemeenschap is mijn stad, dat is de Oostendenaar,

Collins Nweke:

‘Ik wil niet aan de zijlijn staan net zoals vele mensen voor mijn tijd. Het gaat hier om onze collectieve toekomst als mens.’



en dat die bijzonder ruim en divers is daar ben ik uiteraard zeer fier op.’ Ook haar stadsgenoot Collins Nweke denkt er zo over: ‘Mijn gemeenschap is die van mensen die gelijkheid, waardering en rechtvaardigheid willen. En dat is een mix van Belgen en mensen met migratieachtergrond. Het is wél waar dat mensen met migratieachtergrond overtegenwoordigd zijn als het over ongelijkheid, minder waardering en onrechtvaardigheid gaat. Dat creëert soms de indruk dat mijn kiezersgroep exclusief uit mensen met migratieachtergrond bestaat. Een behoorlijk groep Vlaamse kiezers die niet per se persoonlijk met deze problemen te kampen hebben, onderschrijven toch deze waarden en maken daardoor ook deel uit van “mijn gemeenschap”.’ Volgens

Imelda Lamigan zijn er niet veel allochtonen met lokale politiek bezig: ‘Ze zijn wel geïnteresseerd in de politiek in hun eigen land maar hier trekken ze zich daar niet veel van aan.’ Volgens Claudia Urbina-Padin zit het toch veel dieper: ‘Omdat we een ander tintje hebben, krijgen we weinig positieve ondersteuning. Allochtonen worden gelijkgesteld met kansarm en laaggeschoold. Dat voel ik dagelijks zelf zo aan. Mensen spreken me aan en zijn verbaasd omdat ik Nederlands ken. Mijn vader zei altijd dat je land het land was waar je hebt gestudeerd, waar je vrienden zijn en dat je altijd het beste van je twee culturen moest nemen.’ Zij is van mening dat de maatschappij en het onderwijs falen omdat er te weinig rolmodellen zijn.

Kleur op de lijst

‘Bij de verkiezingen oogt het mooi om een aantal mensen met een ander kleurtje op de lijst te hebben, maar de partijen staan er op gemeentelijk vlak niet om te springen,’ zegt Claudia Urbina-Padin. ‘Ze gaan heus niet fijngevoelig met je om. Toen ik tijdens een discussie over de invoering van camera’s zei dat men in Chili ook nooit aan een staatsgreep had gedacht, kreeg ik als repliek dat ik dan beter naar mijn bananenrepubliek kon terugkeren. Dat was slikken.’ Voor Collins Nweke is Ali Alibi een harde realiteit: ‘Er is openheid voor bekwame mensen met een andere achtergrond bij de partijen in Vlaanderen, zolang het maar rendabel is. Dat is zo bij elke besissing, telkens vraagt het partijbestuur

Wenst u als bedrijf of organisatie uw producten of diensten voor te stellen aan alle Vlaamse lokale besturen?

Dan is het maandblad **Lokaal** het ideale medium.

Direct en doeltreffend!

Voor meer informatie en tarieven

Peter de Vester
03 326 18 92
peter@moizo.be

moizo
beresterk in communicatiewerk

www.moizo.be

PROFONDO
the art of managing human resources

Reeds meer dan 15 jaar focust Profondo zich uitsluitend op **3 werkerterreinen** waarin onze consultants jarenlange ervaring en toegevoegde waarde hebben

- het assessen van competenties
- het ontwikkelen van competenties
- het managen van competenties

We doen dit **in partnership** met onze klanten:

- we werken op maat van onze klanten, met respect voor elkaars expertise
- we zoeken samen naar de meest optimale oplossing
- we creëren een vertrouwensband die resulteert in langetermijnrelaties

Onze **aanpak** kenmerkt zich door:

- een pragmatische en evidence based benadering
- respect voor het deontologisch kader
- kwaliteit die telkens opnieuw via een externe audit bevestigd wordt

Profondo heeft een **ruime ervaring** bij het ondersteunen van **social profit- en overheidsorganisaties** bij de selectie, promotie en doorgroei van medewerkers.

Nieuw adres: Coremansstraat 34 - 2600 Berchem
Tel. 03/230 36 15

info@profondo.be – www.profondo.be



Claudia Urbina Padin:

‘Bij de verkiezingen oogt het mooi om een aantal mensen met een ander kleurtje op de lijst te hebben, maar de partijen staan er op gemeentelijk vlak niet om te springen.’

zich af of het een krantenkop zal halen of goed zal scoren bij de kiezers.’ Ook volgens Imelda Lamigan staan de politieke partijen vooral open voor mensen van een andere herkomst om stemmen te halen, maar Fatima Lamarti is een andere mening toegedaan: ‘Toen ik in 2000 begon, stonden de partijen al open voor mensen van andere origine, zeker in de steden. In het partijbestuur zetelen mensen van heel uiteenlopende origine, van Spanjaarden, tot Marokkanen of Congolezen. Er is onderling een goede verstandhouding.’ Hilal Yalcin beseft dat ze in 2007 werd gevraagd omdat ze een jonge vrouw was met een hoge opleiding en van Turkse origine. ‘Maar nu is dat profiel niet meer van tel. Bovendien weet ik uit ervaring dat ik als islamitische al meer dan tien jaar fungeer in een partij met christendemocratische wortels. Dat is nog nooit een probleem geweest. Het is een beetje zot als de partijen dat niet zouden doen. Mensen maken deel uit van de gemeente, het is toch moeilijk om dan een groep te laten vallen, je moet hen toch zeker bij het beleid betrekken. Van extreemlinks tot extreemrechts zie je dat de partijen er op inzetten.’ Volgens Hina Bhatti moet het ook zo zijn dat partijen een mix van kandidaten aanbieden die representatief is voor de samenleving. ‘Het lijkt mij meer dan noodzakelijk dat ook de diversiteit hierin weerspiegeld wordt. De vraag blijft of het koplopers mogen zijn of staartrijders. Ikzelf ben tijdens de lokale verkiezingen in 2012 vanop het midden van de lijst verkozen tot gemeenteraadslid. Een zeer sterk signaal van de burger, toch? De term “excusallochtoon” mag voor mijn part uit het woordenboek worden ge-

schrapt. Het is ronduit denigrerend om een persoon die omwille van zijn competenties een bepaalde functie bekleedt op die manier af te rekenen op zijn/haar afkomst.’ Toch kreeg Mohamed Ridouani racistische reacties op de sociale media toen in 2015 bekend werd dat hij Louis Tobback zou opvolgen. ‘Maar daarnaast waren er zeker zoveel reacties van supporters. Leuvenaars zijn verdraagzaam en heel open. Het is goed mogelijk dat er hier een burgemeester komt die Mohamed Ridouani heet.’ Maar Serdar Celik rekent het uit: van de 21.000 inwoners van Zele is achttien procent allochtoon terwijl van de 27 raadsleden er maar twee mensen een Turkse achtergrond hebben. ‘Dat is geen weerspiegeling van de bevolking. Je kunt natuurlijk niemand dwingen om in de politiek te gaan, dat is een eigen keuze. Maar hoe meer kleur er in de gemeenteraad is, hoe meer verschillende gedachten er zijn. Nu we met de lijstvorming bezig zijn, merk ik hoe moeilijk het is om mensen te overtuigen om in de politiek te gaan en dat is de schuld van de nationale en internationale politiek. Daardoor hebben mensen schrik, elke dag is er in de krant wel heisa over politici.’

Afspiegeling

De samenstelling van de Leuvense gemeenteraad is daarentegen behoorlijk evenwichtig, zowel naar kleur, etniciteit als gender. Toch merkt Mohamed Ridouani dat te weinig mensen met een migratieachtergrond en eenvoudige komaf in de politiek terecht komen. ‘Ze hebben daar de middelen niet voor, zelfs wie gestudeerd heeft, kiest eerder voor zekerheid en die vind je niet in de politiek. Je moet het probleem aan

de bron aan te pakken, dat betekent bij het onderwijs, ook in de taal.’ Ook Hilal Yalcin ziet in Beringen al een vrij kleurrijke gemeenteraad: ‘In de democratie geef je je stem aan de gemeenschap, voor mijn collega’s is autochtoon-allochtoon evengoed een thema. Anderzijds ben ik uiteraard een bevoorrechte getuige, dat geldt ook voor jong en oud, arbeiders en zelfstandigen, man en vrouw. We moeten in de gemeenteraad iedereen, alle lagen van de bevolking, vertegenwoordigd zien, dat is eigen aan ons democratische bestel.’ Fatima Lamarti vindt de gemeenteraad van Vilvoorde ook al een behoorlijke afspiegeling van de grote diversiteit van Vilvoorde: ‘We hebben hier meer dan 120 nationaliteiten. De grote groepen zijn vertegenwoordigd in de gemeenteraad. Die afspiegeling is nodig, net zoals dat ook in de bank of de supermarkt moet zijn, meer en meer gaan we daar ook naar toe en dat maakt het boeiender.’ Collins Nweke vindt het ook nodig: ‘Als een bepaalde groep niet vertegenwoordigd is en hun wensen en verwachtingen niet worden behartigd, dan is de kans groot dat het beleid hen links laat liggen.’ Daarom is het voor zijn stadsgenoot Hina Bhatti aan de politieke partijen om duidelijk te maken dat we allemaal deel uitmaken van één en dezelfde samenleving waarbij de focus ligt op de gedeelde toekomst die we hebben. ‘Ik ben ervan overtuigd dat dit zal leiden tot meer integratie en een hogere participatie in het bestuur.’

Mee in bad

We vroegen onze schepenen en raadsleden hoe mensen van een andere herkomst tot een politiek bestaan kun-



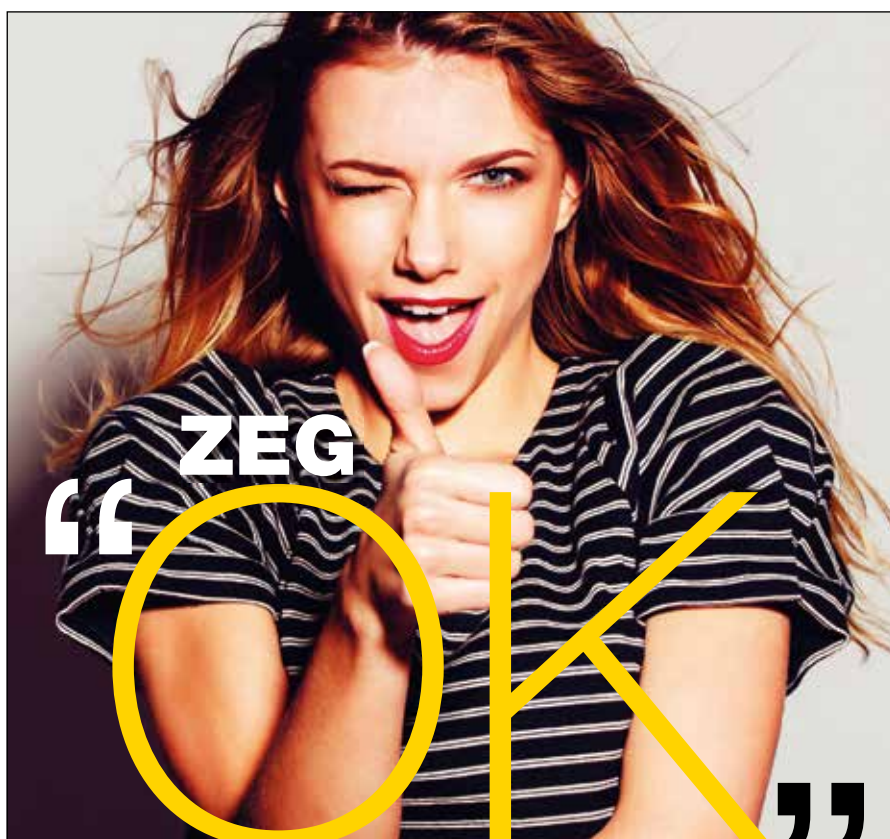
Imelda Lamigan:

‘Allochtonen zijn niet met lokale politiek bezig. Ze zijn wel geïnteresseerd in de politiek in hun eigen land maar hier trekken ze zich daar niet veel van aan.’

nen worden overtuigd. Voor Claudia Urbina-Padin is het trouwens nu het uitgelezen moment om in de politiek te stappen: ‘Dit jaar staat de deur op een kier, je moet je er zo snel mogelijk doorwringen.’ Serdar Celik ziet een verschil tussen de ouderen en de jongeren: ‘De oude gemeenschap van Turken heeft minder de behoefte aan het volgen van de politiek, de jongere generatie volgt het wel.’ Ook Hilal Yal-

cin ziet een grote evolutie: ‘Tien jaar geleden waren de eerste schepenen van Turkse origine echte witte raven. Door die witte raven kwamen schepenen in beeld, wat ze deden, hoe de politiek hier werkt, daardoor is de interesse toegenomen. We moeten de allochtonen het belang van de politiek tonen, dat we in het college beslissingen nemen die impact hebben. Meer mensen zullen dan de stap zetten, op de lijsten zie

je nu ook een allochtone arbeider of verzekeringsagent verschijnen, want zij hebben echt een meerwaarde. Het mogen niet enkel hogeschoolden zijn die het woord in een samenleving voeren, politiek is voor alle lagen van de bevolking.’ Om jongeren tot politiek te bewegen spoort Fatima Lamarti in Vilvoorde hen aan om te komen luisteren. ‘Dat doe ik ook bij ouderen, want we hebben hen als klankbord nodig.



voor een **accurate** en **efficiënte** bedeling

Uw ongeadresseerd drukwerk accuraat, betaalbaar én ecologisch vriendelijk bedeed? Met of zonder opmaak en drukken? Dat kan voortaan ook voor uw gemeente!

Persoonlijke service dragen wij hoog in het vaandel. Neem vrijblijvend contact met ons op, u merkt dadelijk het verschil.

Uw partner voor kwaliteitsvolle bedelingen!



Turnhoutsebaan 185 bus 1
B-2970 Schilde
0800 64 400
info@vlaamsepost.be
www.vlaamsepost.be





Fatima Lamarti:

‘Mensen moeten hun frustraties kunnen uiten. Als ze goede ideeën hebben, vraag ik hun of ze niet mee aan de kar willen trekken.’

Ze moeten hun frustraties uiten. Als ze goede ideeën hebben, vraag ik hun of ze zich niet meer willen inzetten, mee aan de kar trekken. Zo probeer ik iedereen te overtuigen om mee te doen.’ ‘Wie het voelt kriebelen raad ik aan de stap te zetten,’ zegt Mohamed Ridouani. ‘Het is belangrijk dat jongeren of andere nieuwe mensen de stap zetten om het engagement op te nemen. De winnaar is de verliezer die niet opgeeft. Stoor je je aan iets, engageer je dan! De drempels zijn minder hoog dan je denkt. Ga naar de partij die het dichtst bij je staat en blijf in je eigen ideeën geloven.’ Voor Collins Nweke is dit noodzakelijk: ‘Je ervaringsdeskundigheid kan onontbeerlijk zijn in het oplossen van cultuurgebonden conflicten. Daarom moeten politieke leiders mensen met een andere achtergrond overtuigen dat hun diversiteit een troef is, die uitdagingen stelt. Iedereen verdient de kans om de stad mee te besturen.’

Een aparte migrantenpartij?

Voor Hina Bhatti doen aparte migranten- of islampartijen precies wat ze de samenleving verwijten: ‘Vlaanderen heeft een inclusief verhaal nodig, waarbij we migrantenpopulaties niet langer als een homogene, afzonderlijke groep beschouwen. Deze mensen bestrijken verschillende generaties, ze komen uit diverse maatschappelijke lagen. Het getuigt van weinig intellectueel inzicht om de behoeften van een dermate diverse groep te herleiden tot één slogan. De strijd om de allochtone stem hebben we pas gewonnen wanneer we beseffen dat dé allochtoon niet bestaat. En hiervoor is veel meer nodig dan populistische oneliners telkens er verkiezingen zijn.’ Het was in Serdar Celik niet eens opgekomen om een aparte partij op te richten: ‘Er zijn genoeg partijen om aan de politiek te participeren.’ Al is Collins Nweke niet voor een aparte partij, hij begrijpt de oprichters

wel want het zijn vooral mensen die vonden dat zichzelf of hun cultuur niet voldoende gewaardeerd werden in een traditionele partij. Heeft Hilal Yalcin nog enig begrip voor zo’n aparte partij maar wordt ze niet wild van het idee, Mohamed Ridouani en Fatima Lamarti zijn geen voorstanders. Voor Ridouani versnipperd dit het landschap te veel en Lamarti vindt apart geen goede instelling: ‘We moeten het samen doen.’ Ook volgens Claudia Urbina-Padin heeft ieder het recht om een partij op te richten, maar is het geen goed idee: ‘Politiek bedrijf je op basis van ideeën, op hoe je over de dingen denkt en niet op basis van je huidskleur, afkomst of religie. Je moet achter een bepaald maatschappelijk model staan. Op gemeentelijk vlak gebeurt dat soms niet maar zulke mensen spreken zichzelf soms tegen.’ ■

LISA BEKAERT, NATHALIE DEBAST EN MARLIES VAN BOUWEL
ZIJN VVSG-STAFMEDEWERKERS

Iedereen stemt. ik ook

Op zondag 14 oktober 2018 mag iedereen ouder dan achttien stemmen. Ook niet-Belgen hebben het recht om mee te doen aan de lokale verkiezingen. Eens geregistreerd als kiezer, kunnen mensen zonder de Belgische nationaliteit hun stem laten horen in het kiesbureau. Niet-Belgen moeten wel aan enkele voorwaarden voldoen en – belangrijk – zich vóór 1 augustus 2018 laten registreren als kiezer bij hun gemeentebestuur. EU-burgers kunnen ook zelf kandidaat zijn voor een zetel in de gemeenteraad. Ze kunnen eens verkozen, zelfs een schepenambt verwerven. Burgemeester worden, blijft wel onmogelijk. EU-burgers kunnen zich ook laten registreren als kiezer in België voor de Europese verkiezingen (2019).

Een kwart miljoen stemt niet

In 2012 trokken 4.748.969 Vlaamse kiezers naar de stembus. Van de 231.973 Europese niet-Belgen gingen er bij de vorige gemeenteraadsverkiezingen 32.211 of 13,89 procent stemmen. Bij de niet-Europese inwoners van Vlaamse gemeenten waren dat er 6.320 van de 62.600 ofwel 10,10 procent. In 2012 verzaakten dus meer dan 256.042 mensen aan het recht om te stemmen in hun woonplaats.



‘Ik stem ook’ is een campagne van De Wakkere Burger, het Minderhedenforum en Orbit vzw. Veel gemeenten gebruiken deze campagne om iedereen op hun grondgebied aan te sporen om aan de gemeenteraadsverkiezingen deel te nemen.



De dienstverlening in het vizier

GSJ advocaten deelt haar kennis

De steeds complexer wordende samenleving laat lokale besturen voortdurend zoeken naar een betere dienstverlening. Niet enkel opportunititeiten, maar ook uitdagingen zijn nooit ver weg.

Een samenwerking tussen of integratie van gemeenten en OCMW-diensten, de opkomende digitalisering en co-creatie in de samenleving zijn slechts enkele voorbeelden waar steden en gemeenten dagelijks mee te maken krijgen.

GSJ advocaten staat ten dienste van gemeenten en steden die nood hebben aan een degelijke juridische ondersteuning en zijn bijzonder geplaagd om ook u bij complexe aangelegenheden bij te staan.

Onze advocaten beschikken over de juiste kennis en expertise om u op juridisch vlak te begeleiden, te adviseren en indien nodig procedures te voeren.

GSJ advocaten heeft meegewerkt aan het vormgeven van de 'Workflowmanager', een digitale tool die de vergunningsverlening optimaal laat verlopen en daarmee de zorgen van administratieve bevoegdheden aanzienlijk verlicht. Via het 'GSJ loket' verkrijgen steden en gemeenten juridische eerstelijnsbijstand van onze gespecialiseerde juristen.

Onze advocaten beschikken over een brede waaier aan expertises, onder andere ruimtelijke ordening, publiek-private samenwerking (PPS), intergemeentelijke samenwerking, ambtenarenrecht, aansprakelijkheid.

Samen met u gaan wij steeds op zoek naar de beste oplossing.

Mechelsesteenweg 27
B-2018 Antwerpen
T +32 3 232 50 60
E info@gsj.be

WWW.GSJ.BE



GSJ
ADVOCATEN

Archiefbeheer wordt informatiehuishouding

Nu de samenwerking tussen de stads- en OCMW-archieven van Aalst uitstekend verloopt, houden de beide archivariissen Hassan Ben Toutouh en Lieve Arnouts een pleidooi voor een hedendaags archief- en informatiebeheer: 'We moeten af van ons stoffige Jomme-Dockximago. Besturen beseffen nog te weinig hoe belangrijk archiveringsprincipes zijn voor hun hele informatiehuishouding, of die nu op papier of digitaal gebeurt.'

Begin 2015 stelde het politieke bestuur van Aalst de diensten voor om te integreren. Omdat de beide archivariissen al voor archivering en documentenbeheer samenwerkten, hadden ze voor de ambtelijke top al gauw een gezamenlijke nota klaar met een stappenplan voor de integratie van de archiefdiensten. Want al liepen hun wettelijke taken gelijk, ze werkten wel zeer verschillend. De opdracht van het stadsarchief, als instelling en gebouw, is complexer en breder dan die van het OCMW-archief. 'We preserven, beheren en ontsluiten het klassieke archief vol statische archiefstukken met een cultureel-historische waarde – documenten of dossiers die afgesloten zijn en niet meer worden aangevuld, ofwel 'statisch archief' genoemd – terwijl we het ook ter beschikking stellen van het publiek,' zegt stadsarchivaris Lieve Arnouts. 'Het klassieke archief bestaat uit het oud archief vanaf het oudste stadsdocument uit 1174 tot 1795, het modern archief van 1796 tot de gemeentefusie, en het hedendaags archief van 1977 tot vandaag. We ontvangen

en beheren nog schenkingen van privé-archieven van personen, bedrijven of verenigingen, voor zover ze betrekking hebben op Aalst. In het stadsarchief vinden de statische archieven van de voorlopers van het OCMW ook een plaats: de burgerlijke godshuizen en burelen van weldadigheid tot 1925 en commissies van openbare onderstand tot 1977.' Ook het statische archief van ons OCMW verhuist nu naar het stadsarchief om er geïnventariseerd te worden. 'De bewaaromstandigheden zijn er gunstiger, en de stukken worden beter gevaloriseerd omdat mensen ze kunnen raadplegen via de leeszaal,' zegt OCMW-archivaris Hassan Ben Toutouh.

Dynamisch archief

Naast het statische archief is er ook een 'levend' of dynamisch archief met alle stadsdossiers die courant worden aangevuld, en dus nog niet zijn afgesloten. De ondersteuning van alle stadsdiensten bij de bewaring en het beheer van dat dynamische archief, en van administratieve documenten in

het algemeen, is een belangrijke opdracht voor de archiefdienst. Vaak zijn dossiers trouwens semi-dynamisch: zo kan een stedenbouwkundige vergunning van lang geleden weer opgevraagd worden door een nieuwe huiseigenaar met verbouwingsplannen. Het is vooral in het dynamische dossierbeheer dat het OCMW-archief aansluiting vindt bij het stadsarchief. 'Het OCMW heeft strikt genomen pas sinds 2004 een archivaris, en ons takenpakket is enger in die zin dat we vooral het documentbeheer verzorgen voor de administraties van de sociale dienst, de woonzorgcentra, de dienst thuiszorg, en verder voor gemeenschappelijke ondersteunende diensten zoals Financiën en Personeel,' zegt Hassan Ben Toutouh. 'De focus ligt dus op het dynamische archief, en op een beperkt aantal grote documentenseries waar we meer in de diepte werken.' Om de OCMW-administraties efficiënt te blijven ondersteunen, blijft de dienst op dezelfde locatie. Dynamische dos-



Het stadsarchief herbergt ook het statische archief van het OCMW. 'Het fysieke bezoek aan de leeszaal neemt af, maar het virtuele bezoek zit in de lift'.

siers die regelmatig worden aangevuld, moeten van nabij raadpleegbaar zijn. Toch kampt het OCMW-archief ook met plaatsgebrek. 'Sociale dossiers sinds pakweg 1980, bijvoorbeeld, maken ruim 40% van ons archief uit en nemen een kleine 700 meter rekruimte in beslag,' zegt Hassan Ben Toutouh. 'Het is een type dossier dat lang semi-dynamisch is. Pas bij overlijden wordt iemands dossier werkelijk statisch.'

Digitale uitdaging

'Het fysieke bezoek aan onze leeszaal neemt af, maar het virtuele bezoek zit in de lift,' zegt Lieve Arnouts. 'De medewerkers van het stadsarchief hebben een aantal digitale ontsluitingsprojecten van Vlaams topniveau opgezet, die we aanbieden via de portaalwebsite madeinaalst.be. Naast een lijvige

beeldbank en een waardevolle collectie muurkranten uit de Eerste Wereldoorlog kun je er de uitgebreide verzameling lokale kranten digitaal doorzoeken, evenals een online databank van registers van de burgerlijke stand, die na tien jaar noest werk van een dertigtal gemotiveerde vrijwilligers nu bijna volledig is.' Met meer dan 3500 likes is de Facebookpagina van het stadsarchief bijzonder populair.

Het beheer van statische en dynamische dossiers in digitale vorm heeft belangrijke implicaties voor de hele interne organisatie van het lokale bestuur. De sleuteltermen – tevens essentiële foci van het archivistisch métier – zijn selectie, duurzaamheid en efficiëntie. 'Het is een kerntaak van een overheidsarchivaris om dossiers te beoordelen op hun administratieve, juridische, historische en culturele waarde

Hassan Ben Toutouh:

'De data hebben is één ding, ervoor zorgen dat ze ook binnen vijftig tot honderd jaar nog leesbaar en toegankelijk zijn, is iets anders.'



POCKETREEKS : PROFESSIONELE VAARDIGHEDEN

Voor managers, middenkader en stafmedewerkers bij lokale en bovenlokale overheden en in de non-profitsector

Wie zijn professionele skills wil aanscherpen met visies, methoden, modellen, werkvormen en instrumenten, vindt antwoorden in één of meerdere pockets in de reeks **Professionele Vaardigheden**.

Deze handige pockets zijn onmisbaar voor managers, leidinggevenden, hulpverleners, coördinatoren of begeleiders op zoek naar ondersteuning in hun dagelijks werk. Elke pocket wisselt theorie af met praktijkvoorbeelden, vergroot de vakbekwaamheid, het professionele handelen maar ook de persoonlijke ontwikkeling.

BESTELLEN?
www.politeia.be of





De ondersteuning van alle stadsdiensten bij het beheer van hun dynamisch archief en van administratieve documenten in het algemeen is een belangrijke opdracht voor de archiefdienst.

BRUNO ARENS

en te bepalen wat weg mag,' zegt Lieve Arnouts. 'En wat we bewaren, moeten we duurzaam en efficiënt beheren. In die optiek hebben archivariissen de reflex om na te denken over selectie, bewaring en beheer vanaf het moment dat informatie wordt aangemaakt. En zoals we weten, gebeurt die aanmaak steeds meer digitaal.' Hassan Ben Toutouh ziet het volume digitale informatie per dag aangroeien met gemiddeld 152 gigabyte. 'Om die informatie beheersbaar te houden heb je controleprocedures en richtlijnen nodig, dat is duidelijk. Vernietigen wat niet langer nuttig is, wordt een noodzaak. Daar hebben wij een belangrijke opdracht in, maar ook in het bewaken van het aspect duurzaamheid: wordt de informatie bewaard conform internationale standaarden en met aandacht voor de lange termijn?'

In Vlaamse programma's als Radicaal Digitaal en de I-monitor merken de archivariissen vandaag een sterke nadruk op open data, het onderling verbinden van databanken en de ICT-component daarvan, terwijl duurzaamheid weinig aandacht krijgt. 'De data hebben is één ding,' gaat Hassan Ben Toutouh verder, 'ervoor zorgen dat ze ook binnen vijftig tot honderd jaar nog leesbaar en toegankelijk zijn, is iets anders. Om een digitaal bestand correct te kun-

Lieve Arnouts:

'Sensibiliseringsacties vergen een aanzienlijke tijdsinvestering. De tijdsbesparing komt pas achteraf. Tijd besparen is ook geld besparen.'

nen plaatsen, moet je de context ervan kennen. In een papieren dossier heb je die context voor een formulier of een fotoafdruk fysiek voor ogen en in de handen, maar voor een digitaal document moet de context beschreven zijn in de vorm van metadata – los van de vraag of de software en hardware nog bestaat om het te openen. Bij de keuze van nieuwe administratieve software – zoals notulenbeheer – is het belangrijk daarmee rekening te houden. ICT kijkt tien jaar vooruit, wij hanteren het honderdjarig perspectief. Toch vraagt niemand bij de aankoop van software het advies van de archiefdienst. De beroepsmatige langetermijnvisie van archivariissen is nochtans waardevol, samen met de uitgebreide expertise die ze hebben ontwikkeld op het vlak van digitaal informatiebeheer. Besturen benutten die kennis meestal niet genoeg.'

Proactief aan de slag

Aalst gaat in elk geval proactief met digitaal archief- en informatiebeheer aan

de slag, dat is niet meer dan logisch voor Lieve Arnouts. 'We trekken onze werkwijzen door naar hoe alle stads- en OCMW-medewerkers omgaan met informatie.' Samen met een collega gaf ze de voorbije jaren aan ruim 400 medewerkers opleiding over mappenstructuur, een fundamenteel element in efficiënt en rationeel digitaal informatiebeheer. Tegelijkertijd zorgden de opruimacties in het kader van de grote verhuizing naar het nieuwe administratieve centrum voor een ideale gelegenheid om de collega's de basisprincipes voor selectie en beheer van papieren én digitaal archief in de praktijk te laten toepassen. Lieve Arnouts: 'Om maar één belangrijk principe te noemen: mappen gaan over functies en taken. Een mappenaam zoals *Jan*, *Piet* of *Pol* verwijst niet naar een functie of taak, maar creëert informatie-eilandjes. Ook voor het klasseren van e-mails heeft 99% van de medewerkers te weinig aandacht, terwijl die toch een volwaardig onderdeel van digitale

dossiers vormen.’ Al zijn de collega’s bereid om zo’n digitale mappenstructuur uit te werken, toch vergen zulke (sensibiliserings)acties een aanzienlijke tijdsinvestering. Lieve Arnouts weet dat die tijd zichzelf terugverdient: ‘Mijn collega-archivaris in Ieper voerde een efficiëntere digitale mappenstructuur door, en laat weten dat

stadsmedewerkers nu gemiddeld 33% sneller hun dossiers terugvinden. Tijd besparen is ook geld besparen.’

Organiseren voor de toekomst

Archiefzorg en archiefbeheer zijn decretale taken, de archiefdienst speelt een sleutelrol in het kader van de regelgeving over openbaarheid van bestuur. Het college draagt de bestuurlijke verantwoordelijkheid en verstrekt niet alleen personeel, maar ook middelen en infrastructuur, terwijl de algemeen directeur verantwoordelijk is voor de organisatie van het archiefbeheer.

‘De archiefdienst is een stafdienst, die afzonderlijke beleidsdomeinen overstijgt,’ zegt Lieve Arnouts. ‘Dat benadrukken we in het memorandum van onze beroepsvereniging naar aanleiding van de gemeenteraadsverkiezingen (*Lieve Arnouts is voorzitter van de werkgroep Lokaal Overheidsarchief bij vakorganisatie VVBAD – nvdr*). Zeker in het licht van het nieuwe decreet pleit ik er heel sterk voor dat elke gemeente, groot of klein, een professionele archiefdienst uitbouwt onder leiding van een archivaris op A-niveau.’ Dat hoeft niet elke gemeente afzonderlijk te doen, voorbeelden van intergemeentelijke samenwerking bestaan al: de Welzijnsband Meetjesland, Intergemeentelijke Archiefdienst Midwest, Welzijnskoepel West-Brabant of de intergemeentelijke archivaris Land van Dendermonde.

In Aalst vormen de beide archiefdiensten evenwel nog geen stafdienst. In de nieuwe directiestructuur gaan ze onder de cluster Interne Ondersteuning, dienst ICT samen als een team Informatie- en Archiefbeheer, naast de teams Design en Ontwikkeling, en Systeembeheer. De archivarissen zitten dus samen met de informatici. Een goede werkwijze vindt Hassan Ben Toutouh. ‘Zo kunnen er productieve kruisbestuivingen plaatsvinden. Al te vaak nog zijn archief- en ICT-diensten

bij lokale besturen gescheiden werelden. Archivarissen moeten op de hoogte zijn van de informatietechnologie, net zoals archivistische principes belangrijk zijn voor de digitale informatie, en ICT-ers bewust worden van de uitdagingen van digitale duurzaamheid. Vanuit onze kerntaken streven we sterk naar een duurzaam digitaal archief- en informatiebeheer.’

De algemene controle op het digitale documentbeheer, met toezicht op het naleven van de bijbehorende richtlijnen, kan in de toekomst de verantwoordelijkheid van een afzonderlijk informatiebeheerder worden. ‘De functie ligt een beetje tussen die van archivaris en informaticus, terwijl ze toch zeer dicht aanleunt bij de eerste,’ zegt Hassan Ben Toutouh. ‘Maar door de naam gaan mensen ze al snel in het hokje van ICT plaatsen.’ Lieve Arnouts glimlacht. ‘Eigenlijk werkt de term *archivaris* tegen ons, mensen associëren die term te eenzijdig met papier en ook met erfgoed; terwijl we vooral rationeel en efficiënt omgaan met informatie, zowel in papieren als in digitale vorm. Het is werk dat grotendeels achter de schermen plaatsgrijpt en gevoed wordt door langetermijndenken.’ Hassan Ben Toutouh treedt haar bij: ‘Een archivaris zal door efficiënt informatiebeheer geld uitsparen door het uitvoeren van selectie en vernietiging van informatie. Zijn functie staat dus niet zomaar gelijk met bijkomende loonkosten. Besturen beseffen dat misschien onvoldoende wanneer ze overwegen om voor dat beheer een ICT-er aan te werven. Want de rol van de archivaris is net nog belangrijker op digitaal vlak aangezien het beheer van digitale informatie een veelvoud kost van beheer van analoge informatie.’ ■

PIETER PLAS IS REDACTEUR VAN LOKAAL

Bekijk de portaalsite van het Aalsters stadsarchief op <http://madeinaalst.be>



Handboek ‘Wie klasseert, die vindt’

Elk bestuur en elke organisatie krijgt dagelijks een massa aan documenten te verwerken, zowel op papier als digitaal. Het is een hele opgave om deze documentenstroom in goede banen te leiden. Hoe organiseer je op een efficiënte manier de postverdeling, en in het bijzonder het e-mailverkeer? Hoe ga je te werk om al deze documenten te ordenen? Hoe zit het met de digitale archivering? Hoe kun je volledig digitaal werken? Op deze en nog veel meer vragen biedt het handboek een antwoord in een heldere en beknopte stijl.

Bijhouden of weggooiën?

Wat lokale overheidsarchivarissen bijhouden of weggooiën gebeurt aan de hand van selectielijsten opgemaakt door de leden van de Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief en Documentatie (VVBAD) en goedgekeurd door het Rijksarchief

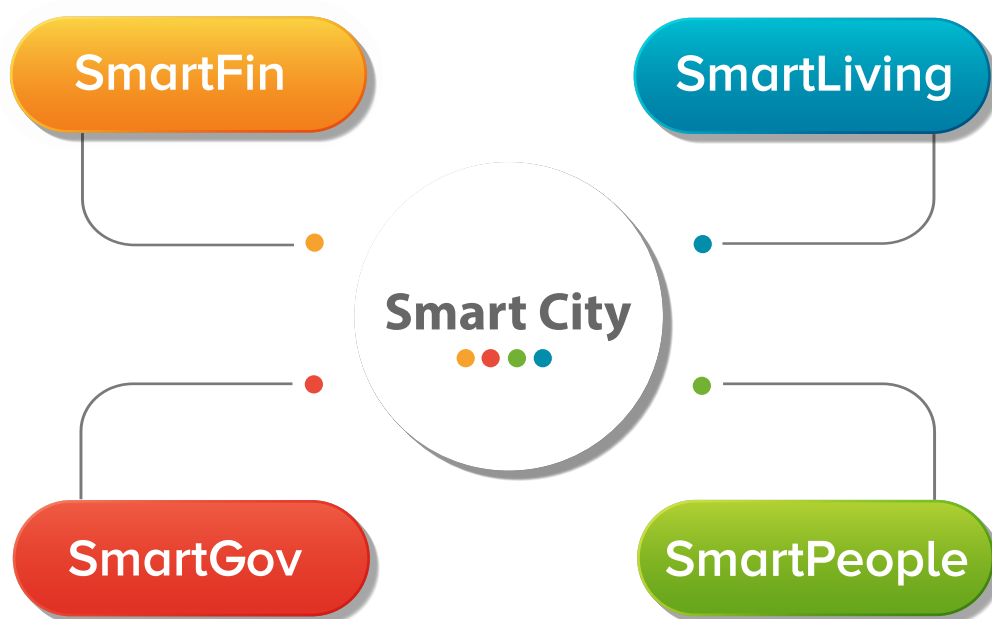
www.arch.be, kies profiel ‘ambtenaar’ en surf naar rubriek ‘documenten selecteren en vernietigen’ en ‘archieffselectielijsten’



SAMEN BOUWEN AAN OVERHEDEN VAN DE TOEKOMST

U voorbereiden op de wereld van morgen, om zo samen op weg te gaan naar een slimme gemeente met een 360° zicht op burger en maatschappij, een burger-nabij bestuur, bereikbaar en bestuurbaar vanop eender welke plek, op eender welk moment. Onze IT-oplossingen en adviesdiensten helpen u daarbij.

Ga de uitdaging aan en ervaar hoe we samen van uw bestuur de slimme stad of gemeente kunnen maken.



Een proces van vele jaren

Roeselare gaf in 2015 het startschot voor de integratie van stad en OCMW. Twee evenwaardige organisaties groeiden ondertussen samen tot een nieuwe, nog sterkere organisatie. Soms is het nog zoeken naar oplossingen, maar samenwerken is niet enkel aangener, het is vaak de beste weg naar efficiëntiewinst.

Het Vlaamse regeerakkoord voorziet in de integratie van OCMW en gemeente tegen 2019. In Roeselare wilden ze niet zo lang wachten en ging in de loop van 2014 een echt veranderingstraject van start: stad en OCMW sloten een prinsiepsakkoord om te streven naar een geïntegreerde Welzijnspijler, de OCMW-secretaris ging aan de slag als gezamenlijke secretaris voor stad en OCMW, en beide organisaties richtten samen het Zorgbedrijf op.

Om de synergie verder door te drijven en vooral om de organisaties gezamenlijk naar een globaal klantgericht dienstverleningsmodel te oriënteren, werden de bestaande departementen en diensten ondergebracht in drie grote directies (Mens, Ruimte, Ondersteuning) en een strategische cel. Het managementteam en het college van burgemeester en schepenen stonden samen achter dit proces. Het veranderingstraject werd ook aangegrepen om de digitale en telefonische dienstverlening te verfijnen, en anderzijds de fysieke loketwerking klantgerichter te organiseren.

Eén welzijnloket

In september 2015 opende het gloednieuwe Welzijnshuis in de Gasthuisstraat al zijn deuren. Eén welzijnloket

creëren, dat was het opzet van deze vernieuwing, en dus ook het OCMW en de stad verder integreren. Dat is handig voor de burgers, want voordien moesten ze eerst nog zien uit te vissen of de dienst of tegemoetkoming die ze nodig hadden, nu bij het OCMW dan wel bij de stad hoorde. Bovendien waren beide diensten krap behuisd en was een verhuizing naar een gezamenlijke nieuwbouw voor zowel medewerkers als burgers een goede zaak.

De nieuwbouw van het Welzijnshuis omvat ook het kantoor van OCMW-voorzitter Bart Wenes. 'In alle bescheidenheid, Roeselare is een schoolvoorbeeld van hoe de integratie tussen gemeente en OCMW kan verlopen. Maar we beseffen maar al te goed dat dit een proces is van vele jaren, er zit namelijk een groot verschil tussen een integratie op papier en het effectief uitvoeren van datzelfde proces. We liggen voor op het decreet van 1 januari 2019, maar vanaf 2 januari werken we gestaag verder aan het integratieproces.' Volgens Bart Wenes mag je er geen termijn opplakken. 'We moeten voortdurend knelpunten kanaliseren en oplossen. Het is vooral belangrijk dat medewerkers op de werkvloer zaken en problemen signaleren en dan moeten we telkens bekijken hoe we die problemen kunnen oplossen.

Iedereen moet in alle transparantie die knelpunten durven en kunnen meedelen. Ik denk aan baliemedewerkers, onderhoudspersoneel, maatschappelijk werkers, mensen van de technische dienst... noem maar op.' Onlangs werd er dan ook een meet & greet georganiseerd tussen de ondersteunende diensten van de stad en de medewerkers van het OCMW. 'Zo leerde iedereen elkaar kennen en kreeg het OCMW-personeel een stand van zaken, wat was al gerealiseerd, wat stond nog op stapel. Het is immers veel gemakkelijker als je een gezicht kent van de medewerker bij wie je met je vraag of probleem moet zijn. Ik besef dat dergelijke bijeenkomsten regelmatig op de agenda moeten staan. Alles werd verteld in een gemoedelijke sfeer en dat maakte het voor iedereen erg aangenaam en nuttig,' besluit een trotse OCMW-voorzitter.

Ondersteuningspunt

Dat bevestigt ook Els Decruw. Zij werkte van 1997 tot 2015 voor het OCMW, maar maakte dan de overstap naar Stad Roeselare. 'De overgang was niet meteen gemakkelijk, ik was wat op zoek naar mezelf en naar mijn rol binnen de stadsmuren. Ik vond mezelf sowieso passen in een ondersteunende dienst, omdat ik al van een ondersteu-

Anne-Mieke Dewilde:
‘Op het vlak van ICT waren er verbeterpunten, maar die zijn ondertussen allemaal zo goed als weggewerkt.’



Bart Wenes:
‘Er zit een groot verschil tussen een integratie op papier en het effectief uitvoeren van datzelfde proces.’

Els Decruw:
‘Het is leuk dat een vaste dienst de nieuwe collega’s onthaalt. Bij het onthaalpakket maken we ze wegwijs in de stadsgangen en krijgen ze uitleg over de prikkkaart.’



Mieke Vyncke:
‘Dat er nu veel meer transparantie is, is een van de positieve voorbeelden van de integratie.’

nende dienst uit het OCMW kwam. Ik nam eerst nog veel taken op mij voor het OCMW, maar dan vanuit mijn rol in het stadhuis.’ In januari dit jaar veranderde er voor Els Decruw veel. ‘Begin dit jaar startten we het Ondersteuningspunt op en de naam spreekt eigenlijk voor zich, wij ondersteunen de andere diensten waar nodig. Dus ook de mensen van het Welzijnshuis mogen altijd aankloppen voor al hun vragen en bekommernissen.’ Officieel ging het Ondersteuningspunt op 23 april van start, maar sommige zaken gebeuren al langer door de personen van de nieuwste dienst, zoals het onthaal van de nieuwe werknemers. ‘De nieuwe collega’s krijgen een onthaalpakket, worden wegwijs gemaakt in de stadsgangen, krijgen uitleg over de prikkkaart. Een echte eerste verwelkoming om dan doorverwezen te worden naar de juiste dienst. Het is leuk dat dit nu bij één vaste dienst zit. We zien het volledig zitten,’ zegt Els Decruw.

Enthousiasme en loyaliteit

Het meest logische startpunt voor de integratie van gemeente en OCMW lijkt het samenvoegen van diensten die zich met gelijkaardige zaken bezighouden, zoals bijvoorbeeld ICT. Anne-Mieke Dewilde, stafmedewerker in het Welzijnshuis, heeft waarschijnlijk

al meer dan andere collega’s te maken met de ondersteunende diensten van het stadhuis. ‘Ik volgde het integratieproces al nauw op, voor mij was het een prioriteit om ervoor te zorgen dat de collega’s zo weinig mogelijk last en problemen ondervonden van de samsmelting. Alles werd buiten hun gezicht geregeld. We kenden natuurlijk wat kinderziektes, maar we zijn daar al bij al uitstekend in geslaagd,’ vertelt Anne-Mieke Dewilde. ‘Zo waren er op het vlak van ICT verbeterpunten, maar die zijn ondertussen allemaal zo goed als weggewerkt. Ik voel ook bij de collega’s van Stad Roeselare heel veel enthousiasme en loyaliteit om er 100% te staan voor het Welzijnshuis.’ Anne-Mieke is ook trots op het feit dat Roeselare nu als voorbeeld geldt voor vele andere steden die nog volop uitzoeken hoe de integratie het best kan verlopen. ‘Vaak krijgen wij telefoon uit andere steden die vragen hebben over de mogelijke struikelblokken en ons plan van aanpak. Dat maakt van Roeselare een echte pionier. Ook studenten komen dikwijls te rade bij ons. Het is duidelijk, we zijn hier goed bezig.’ Toch is er nog werk aan de winkel op het vlak van ICT, met de nodige frustratie. Volgens Anne-Mieke Dewilde komt de stroomlijning eraan.

Meer transparantie

Ook burgers moeten niet langer twijfelen waar ze naartoe moeten met hun vraag. Naast de diensten van het Sociaal Huis Welwel en de Sociale Dienst van het OCMW vonden ook de Huurdersbond, de pensioendiensten en de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid in het Welzijnshuis een locatie om hun zitdag te houden. Het Sociaal Verhuurkantoor Regio Roeselare organiseert hier zelfs zijn onthaal. Mieke Vyncke werkte in het Sociaal Huis Welwel en maakte in 2015 de synergie met het OCMW van dichtbij mee. ‘De samenwerking is zeker verbeterd. Zo zijn de dossiers van bepaalde cliënten niet meer overlappend en is er veel meer transparantie. Vroeger wisten wij in het Sociaal Huis vaak niet dat bepaalde cliënten al in begeleiding waren bij het OCMW. Dit is zeker één van de positieve voorbeelden van de integratie. Er zijn natuurlijk nog wat knelpunten tussen het OCMW en de ondersteunende diensten, maar wij beseffen maar al te goed dat iedereen zijn uiterste best doet om die problemen zo goed en zo snel mogelijk op te lossen. In Roeselare zijn we zeker op de goeie weg,’ zegt ook Mieke Vyncke. ■

BART VANDENBROUCKE IS DIRECTEUR ONDERSTEUNING VAN ROESELARE



Echte partners
staan altijd voor u
klaar, toch?

Nauw samenwerken

Een hecht netwerk van accountmanagers, IT- en telecomspecialisten staat voor u klaar in uw regio. Ze kennen uw organisatie en bieden u oplossingen voor uw digitale toekomst.

Met advies op maat bent u ook morgen mee.

Ondernemen in de digitale wereld start op

proximus.be/ookmorgenmee

proximus
Altijd dichtbij



Cultuurcentra op een breuklijn

WWW.GEERTDEWERF.BE

De cultuurcentra van het land zitten avond na avond vol. Dat is mooi. Dat die bezoekers vooral witte, oudere en hoogopgeleide mensen zijn, daar is op zich niets op tegen. Maar er zit druk op dit model. Jongere, gekleurde en/of minder hoogopgeleide individuen en groepen dagen de cultuursector uit, zo staat te lezen in *Scheuren in Cultuur*, prikkelende inzichten na dertig jaar *De Werf* in Aalst.

Vanuit het buitenland wordt het Vlaanderen benijd: de goede spreiding van de cultuur- en gemeenschapscentra die een platform aanbieden voor de kunsten. Het model is de afgelopen vijftig jaar ontwikkeld en het werkt. In die centra werken programmatoren die als makelaars en koppelaars op zoek gaan naar de toonaangevende producties. Ze proberen daarbij kunst te verbinden met een stad, een wijk of een gemeenschap. 'Een kunstenaar kan niet groeien als hij niet x aantal keren ergens speelt. In cultuurcentra werden internationale reputaties gecreëerd. Het gaat dus om een combinatie

Co-creëren in Buda

Buda in Kortrijk is geen toonplek geworden maar een werkplek, een co-creatieplaats met een fablab met 3D-printers en lasercutters, en living labs waar kunstenaars, burgers en ondernemers bij elkaar komen.

Programmeringsgroepen in Deventer

In Deventer zijn er tientallen programmeringsgroepen, groepen van inwoners die samenkomen om een voorstelling te bedenken. Als een groepje Koerdische Turken een bepaalde zangeres interessant vindt, wil de schouwburg haar tijdens haar tournee naar Deventer halen als het groepje inwoners ervoor zorgt dat de zaal vol zit.

Vrijwilligers zijn de Roma

De vrijwilligers die actief zijn in de Antwerpse Roma noemen zichzelf een volksschouwburg, en dat is niet alleen omdat het gebouw gelegen is in een dichtbevolkte, diverse buurt. Al worden de artiesten geprogrammeerd door programmatoren, toch is de sfeer er een van 'dit hebben we samen georganiseerd'.

Vooruit, een platform

In 2016 heeft de Vooruit zijn missie herschreven met als eerste zin: 'Vooruit is een platform'. De programmering gebeurt op basis van drie grote blokken: de eigen programmering, met subsidies; netwerken, grote afnemers; individuele, eenmalige huurders aan wie de Vooruit de machinerie ter beschikking stelt. In de onderhandelingen worden duidelijke contracten opgesteld: voor de uren techniek, het onderhoud van de toiletten, de vuilnisbakken. Maar in de communicatie zitten de drie blokken op dezelfde lijn: op de website verschijnen alle producties naast elkaar.

van talent en een infrastructuur waarin dat talent kan groeien,' zegt Vincent Van den Bossche van Vincent Company vzw dat partners en speelplekken verbindt met het werk van artiesten. Ook Toon Berckmoes, senior expert cultuur bij IDEA Consult, noemt cultuurcentra aanbodfabrieken: 'En daar is niets mis mee. Natuurlijk blijven veel andere doelgroepen en beleidsdoelstellingen buiten beeld.' Maar hij en directeur van het Vlaams-Nederlands huis deBuren Wim Vanseveren beseffen dat je honderd euro maar een keer kunt uitgeven: 'En als je die verspreidt over allerlei verschillende doelgroepen kan het resultaat zijn dat je eigenlijk niemand echt goed bereikt.' En al houdt Wim Vanseveren van sport, hij gaat nooit kijken: 'Ik kan mij dan ook levendig voorstellen dat er mensen van mijn leeftijd zijn die nog nooit betaald hebben voor cultuur.'

Directeur van de Sociale Innovatiefabriek Kaat Peeters krijgt dikwijls voorstellen waarbij zij dan de vraag stelt: 'Heb je al contact gehad met de lokale overheid?' Ze verwijst die initiatiefnemers dan door naar het cultuurcentrum in hun gemeente: 'Zo'n vuurtoren blijven in je gemeente, een plek waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, ik denk dat dat heel belangrijk blijft.' En wie het publiek veroordeelt om-

dat het ouder wordt, krijgt van Peter de Caluwe, directeur van De Munt, te horen: 'Diegenen die ons dat verwijten, zijn juist diegenen die er zelf verantwoordelijk voor zijn dat mensen langer moeten werken en minder aan cultuurparticipatie kunnen doen.' Volgens hem wordt er economisch te veel van mensen verlangd. Maar hij stelt ook vast dat de jongeren die je op hun 25ste verliest, weerkeren als ze 45 of 50 jaar zijn. 'Want de vonk is niet weg.' Bovendien is er de concurrentie met de sociale media, stelt voormalig minister van Cultuur Luc Martens vast: 'Maar de fysieke ervaring, dingen lijfelijk meemaken, dat blijft toch een unieke ervaring. Voor cultuurcentra blijft het een sterk punt dat ze moeten blijven ontwikkelen.'

Samen iets maken

Volgens Vooruit-coördinator Franky Devos moet hiernaast toch ook een totaal ander soort relatie met het artistieke veld gecreëerd worden: 'Hierin zijn mensen enerzijds toeschouwer, maar vaak ook maker, waarbij ze dingen helpen creëren, het debat mee voeren en dus een veel actievere rol opnemen binnen het artistieke bestel.' Al zal een vrij grote groep mensen naar het cultuurcentrum blijven gaan toch noemt kunst- en cultuuronderzoeker Lode

Vermeersch het een zeer twintigste-eeuwse stelling: 'Wij programmeren en jullie komen. Die aanbieder-afnemerrelatie zal veranderen, denk ik. Het is de idee van co-creatie: we gaan samen iets maken, we zullen ons verbinden met het sociaal-culturele weefsel, het verenigingsleven.' Hiervan vreest Vincent Van den Bossche dat het ten koste zal gaan van de kunstenaars: 'Als je artistiek volwaardig wilt werken, kost het handenvol geld. Anders blijft het bij sociaal nuttige projecten. Is dat het werk van cultuurcentra?' Dit relateert professor Dirk Geldof: 'Dat vereist dat je de stap zet van programma naar vormen van co-creatie, niet perse bij alles wat je doet, maar je moet er ruimte voor maken.' Of zoals bij Urban Woorden in Leuven gebeurt: 'Wij empoweren de jongeren niet, maar we creëren wel een plek waar ze zichzelf kunnen empoweren,' zegt stadsdramaturg Tunde Adefioye. 'Je moet het beste van Vlaanderen naar je cultuurcentrum halen, maar je moet ook het beste van je gemeente kunnen tonen,' zegt Apache-hoofdredacteur Karl van den Broeck: 'Je moet pril artistiek talent in de lokale gemeenschap detecteren. Het zou boeiend zijn als in het cultuurcentrum ook dingen worden ontwikkeld en culturele producten worden gemaakt.' ■

MARLIES VAN BOUWEL IS HOOFDREDACTEUR VAN LOKAAL

SCHEUREN IN CULTUUR

prikkelende inzichten over lokaal cultuurbeleid in Vlaanderen



ASP Academic and Scientific Publishers

W DE WERF CULTUUR RAAKT

“Je moet naar een goed gebalanceerde programmatie gaan. Durven maakt deel uit van zo'n balans. Zo verdeel je de middelen. Er is niets tegen populair, als dat voor een redelijke prijs gebeurt en er daardoor andere dingen mogelijk worden. Of als een bekend gezicht iets doet wat binnen je beleid past. Je moet ook doelen stellen in je programmatie, naargelang van de bevolking die je wilt bereiken. Dat kunnen bijvoorbeeld migranten zijn in een stad als Aalst, die ontzettend snel transformeert. Of mensen in kansarmoede. Hoe ga je ze bereiken? Daar heb je tijd voor nodig, eigen producties ook, en je moet nu en dan mogen mislukken. Je moet risico durven nemen. Bepaalde dingen moet je meten, maar andere moet je anders beoordelen, bijvoorbeeld met een vraag als wat win ik hierdoor aan krediet in een gemeenschap?”

- Johan Verminnen -

“Op Theater aan Zee krijgen al die jonge makers een eigen plek, waarom kan die plek niet reizen? Als de cultuurcentra allemaal een beetje geld opzijleggen, kunnen ze samen jonge makers laten toeren en ervaring laten opdoen.”

- Dimitri Leue -

Bestelformulier

JA, IK BESTEL EX. VAN SCHEUREN IN CULTUUR
ISBN 978-9-0571-8721-6 | AANTAL PAGINA'S: 288 | PRIJS: 35 EUR

OF BESTEL VIA WWW.POLITEIA.BE OF BEZORG VOLGENDE GEGEVENS VIA INFO@POLITEIA.BE:

NAAM:

FUNCTIE:

ADRES:

E-MAIL:

TEL.: BTW:

DATUM EN HANDTEKENING:

> BESTEL



Zorgbedrijf Antwerpen zet net als de voorbije jaren de deuren open voor studenten tijdens de blok- en examenperiode, op tal van locaties in de districten van Antwerpen. De klanten van de dienstencentra en woonzorgcentra zien het jonge bezoek graag komen en de studenten genieten van het schouderklopje van de senioren.

Rustig blokken in dienstencentra en woonzorgcentra

Studeren kan soms eenzaam zijn. Studenten zoeken een rustige plek waar ze zich kunnen concentreren op hun studieboeken. Jongeren studeren tegenwoordig graag samen in bibliotheken of op andere plekken in de stad.

Omwille van de grote vraag naar die studieplekken en omdat de dienstencentra en woonzorgcentra zich graag openstellen voor de buurt, sprongen ook de locaties van Zorgbedrijf Antwerpen op de kar. Sinds enkele jaren zijn studenten er welkom om tijdens de blok- en examenperiode een rustig hoekje op te zoeken met hun studieboeken en eventuele medestudenten. En als het tijd is voor een pauze zijn ze welkom in de cafetaria, ook om een praatje te slaan met de senioren.

23 locaties om te studeren

Op dit moment zijn er 23 dienstencentra en woonzorgcentra die studenten een rustige plek kunnen aanbieden, in totaal zijn er 200 studieplekken beschikbaar. In de dienstencentra gaat het meestal om studieplekken in vergaderzalen, bibliotheken, polyvalente zaaltjes... en die zijn doorgaans enkel overdag op weekdays open. In de meeste woonzorgcentra zijn studenten daarentegen altijd welkom – zelfs dag en nacht als ze dat willen. Ze kunnen er soms in een feestzaal of vergaderzaal studeren maar ook in een kapel of een paviljoen. Bij mooi weer zijn de

studenten op sommige locaties ook welkom in de tuin.

Bovendien is in de dienstencentra en woonzorgcentra alles voorhanden om makkelijk te kunnen studeren. Er is gratis wifi, er zijn stopcontacten en er zijn op alle locaties zeker senioren in de buurt die de studenten die dat willen, met plezier zullen be(groot)moederen. Zo zetten de klanten en medewerkers mee hun schouders onder de blok.

Studeren op markante plekken

Studenten kunnen in Antwerpen trouwens niet alleen terecht in de dienstencentra van Zorgbedrijf Antwerpen. Ook Study360 zorgt tijdens de blokperiodes voor fijne locaties op eveneens markante plekken. Er zijn doorgaans studieplekken met uitzicht over de stad en in imposante gebouwen in de binnenstad.

Bij Zorgbedrijf Antwerpen vinden studenten altijd een studieplek in hun buurt. Uiteraard zijn de dienstencentra en woonzorgcentra in buurten met veel studenten de meest voor de hand

liggende locaties, maar er zijn stille studieplekken in locaties in alle districten van de stad Antwerpen. Zo zijn studenten bijvoorbeeld ook welkom in Berchem, Borgerhout, Deurne, Ekeren, Hoboken, Merksem en Wilrijk. De studieplekken zijn bovendien niet uitsluitend gebonden aan de blok- of examenperiodes.

Even bellen of mailen vooraf

Studenten die graag in een dienstencentrum of woonzorgcentrum komen studeren, nemen best vooraf persoonlijk contact op met het centrum in hun buurt. Ze kunnen even bellen, e-mailen of contact opnemen via de facebookpagina van het dienstencentrum/ woonzorgcentrum. Het aanbod studieplekken kan bovendien al wel eens variëren van studieperiode tot studieperiode, bijvoorbeeld omdat er activiteiten zijn gepland in het dienstencentrum of woonzorgcentrum, omdat Zorgbedrijf Antwerpen een gebouw renoveert of omdat er een nieuwbouw dienstencentrum of woonzorgcentrum wordt gebouwd op dat moment.

In de dienstencentra en woonzorgcentra is er gratis wifi, er zijn stopcontacten en er zijn op alle locaties zeker senioren in de buurt die de studenten die dat willen, met plezier zullen be(groot)moederen.

Zorgbedrijf Antwerpen

Zorgbedrijf Antwerpen telt 44 dienstencentra, een gamma aan thuisdiensten (zoals schoonmaakhulp, huishoudhulp-gezinszorg, persoonlijk alarmsysteem...), 3350 serviceflats, 17 woonzorgcentra in de stad Antwerpen, de (web)winkel www.deschakel.be met producten voor en getest door senioren en 7 centra voor jeugdzorg. Zorgbedrijf Antwerpen staat ook in voor het beheer en management van het woonzorgcentrum Vesalius in Brasschaat en voor het dienstencentrum en de serviceflats Felix Brouwershof in Onze-Lieve-Vrouw-Waver. Het is de grootste speler in de Antwerpse zorgsector met 4000 gemotiveerde medewerkers die elke dag 18.000 klanten helpen. Zorgbedrijf Antwerpen ontving in 2017 een Gault&Millau Catering Award.
www.zorgbedrijf.antwerpen.be



Studenten komen studeren bij de bewoners van een woonzorgcentrum maar in een vertelling stimuleren studenten dan weer bewoners om hun wensen te uiten.

Meer dan alleen een studieplek

Zorgbedrijf Antwerpen vindt het belangrijk dat dienstencentra en woonzorgcentra de deuren openzetten en contacten onderhouden met de buurt. Zo kunnen verenigingen uit de buurt bijvoorbeeld ook een zaal huren voor hun activiteiten of vergaderingen. Maar ook in de dagelijkse werking zijn er heel wat raakpunten tussen de generaties.

Zo komen geregeld leerlingen van een naburige school langs voor een gezamenlijke activiteit, van leren breien over liedjes zingen tot samen frietjes eten. In een dienstencentrum waar naast een kinderdagverblijf gevestigd is, gaan de senioren wel eens voorlezen voor de kinderen. En in een ander dienstencentrum komen af en toe studenten langs om senioren te helpen of te leren werken met hun tablet, smartphone of computer.

Vertelling

Andere projecten zijn bijvoorbeeld de 'vertelling' die studenten van de AP Hogeschool vorig jaar hebben geopend in woonzorgcentrum Sint-Maria in Berchem. Uit onderzoek door een internationale groep studenten van de hogeschool bleek dat bewoners van een woonzorgcentrum vaak moeite hebben om aan te geven wat ze echt willen. Op basis van die resultaten bouwde de studentengroep een gezellige 'vertelling' waar bewoners gestimuleerd worden hun wensen en behoeften te uiten. Zo kan het woonzorgcentrum zich naast de zorg ook nog meer focussen op het wonen en (samen)leven.

In een ander project waarin Zorgbedrijf Antwerpen samenwerkt met opleidingsinstellingen nemen studenten zelfs de zorg voor bewoners in een woonzorgcentrum volledig over. Dan gaat het uiteraard over studenten in

de zorg: een groep laatstejaarsstudenten verpleegkunde en zorgkunde 'runt' tijdens hun stage vier weken lang een afdeling in het woonzorgcentrum met alles wat daarbij komt, uiteraard onder toezicht van de vaste medewerkers van Zorgbedrijf Antwerpen. Zo wordt het voor de studenten meer dan een gewone stage, terwijl de zorg voor de bewoners gegarandeerd is. Tegelijk is het voor de studenten vaak een eerste kennismaking met Zorgbedrijf Antwerpen als werkgever. ■

ALEXANDRA DE LAET IS REDACTEUR
BIJ ZORGBEDRIJF ANTWERPEN

Op www.zorgbedrijf.antwerpen.be/studeren vinden studenten een overzicht van alle dienstencentra en woonzorgcentra die de deuren openzetten.



BART LSAUVY

Inclusieve kraamzorg

Sinds 2017 kunnen alle nieuwe mama's van Groot-Leuven een beroep doen op de professioneel opgeleide kraamverzorgenden van Zorg Leuven. Met de oprichting van de nieuwe organisatie Zorg Leuven ontstond de opportuniteit om met kraamzorg een mooie synergie te laten groeien met de diensten voor kinderopvang die door de stad Leuven in Zorg Leuven werden ondergebracht. Bovendien biedt Zorg Leuven op die manier zorg voor de jongste generatie in het zorgcontinuüm.

Uiteraard werd de introductie van kraamzorg als nieuwe dienstverlening grondig voorbereid. In de eerste plaats was er een bevraging bij de medewerkers. Doordat veel medewerkers interesse toonden om te werken in de kraamzorg, werden elf kraamverzorgenden geselecteerd. Ze worden deels tewerkgesteld in de kraamzorg en deels in de gezinszorg, wat zorgt voor de nodige afwisseling op het werkveld, een meerwaarde voor de medewerkers. 'In de morgen werk je bij een pasgeboren baby, in

de namiddag verzorg je iemand van negentig, dat wil zeggen dat je op één dag iemand verwelkomt in het leven en iemand de laatste zorgen verstrekt die thuis mogelijk zijn. Boeiend, toch!' zegt kraamverzorgende Els Dehopere. Omdat de kwaliteit van de zorg staat of valt met de medewerkers die de zorg aanbieden, begon Zorg Leuven een samenwerking met De Bakermat, het expertisecentrum kraamzorg in de Leuvense regio. De elf geselecteerden volgden er een opleiding tot professionele kraamverzorgenden en daar-

naast werden er twee maatschappelijk werkers opgeleid tot referentiepersonen kraamzorg. Op die manier haalde Zorg Leuven de nodige kennis in huis over de zorg voor moeder en baby, de zwangerschap, bevalling en kraamperiode, de rol van de diverse zorgpartners hierbij, de specifieke rol van een kraamverzorgende en de relatie tot de vroedvrouw of de huisarts. Omdat Zorg Leuven ook de meer kwetsbare gezinnen en multiprobleemgezinnen wil aantrekken, werd bij elk aspect van de opleiding nog specifiek aandacht ge-

Bij elk aanvraag voor kraamzorg gaat de maatschappelijk werker op huisbezoek, om zich een beeld te vormen van het gezin, de leefsituatie en de verwachtingen.

geven aan het omgaan met deze doelgroepen. Om de theorie onder de knie te krijgen, was het belangrijk om de kraamverzorgenden stage te laten lopen. Daarvoor konden ze een beroep doen op de expertise en ervaring van de kraamverzorgenden van de collega-kraamzorgdiensten Landelijke Thuiszorg, Familiehulp en Solidariteit voor het Gezin. Hierna gingen de kraamverzorgenden nog een halve dag mee met een vroedvrouw van De Bakermat om zo ook in de praktijk de eigenheid van de rol van de vroedvrouw ten opzichte van de kraamverzorgende te ondervinden.

Ondersteuning in het werkveld

Sinds de opstart hebben de kraamverzorgenden al ruime ervaring opgedaan in het werkveld. Toch blijft Zorg Leuven inzetten op het ondersteunen en begeleiden van de medewerkers. Daarom komen alle kraamverzorgenden om de twee maand samen voor een begeleid intervisiemoment. 'We zitten dan een hele namiddag samen met onze kraamverzorgenden en een vroedvrouw van De Bakermat,' vertelt Marthe Kempnaers, maatschappelijk werker kraamzorg. 'Deze vroedvrouw beantwoordt de vragen die onze kraamverzorgenden op voorhand hebben gestuurd. Daarnaast geeft ze uitleg over een actueel thema: hechtingsstoornissen, wiegendood, sprongetjes... Wanneer alle vragen gesteld zijn, doen we een rondje onder de kraamverzorgenden, waarin ze de lopende kraamzorg bespreken. Tijdens deze bespreking leren ze van elkaar en geven ze elkaar tips over hoe ze bepaalde situaties kunnen aanpakken.' Naast deze intervisies zijn er ook bijscholingen.

Maatschappelijke tendensen

In de ziekenhuizen bestaat de tendens naar een steeds kortere ligduur, ook bij de materniteiten. Hierdoor zal de vraag

naar kraamzorg de volgende jaren alleen maar toenemen. Daarom ging op 1 juli 2016 de pilot KIK – Kort in de Kraamkliniek – van start in de Leuvense regio in opdracht van de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid. Het KIK-project is een samenwerking tussen UZ Leuven, Heilig Hart Leuven, vroedvrouwen en kraamzorgorganisaties. Ook de kraamzorg van Zorg Leuven kon aansluiten, omdat ze voldoet aan de kwaliteitscriteria: werken met opgeleide kraamverzorgenden, kraamzorg kunnen bieden op dag drie, vier en vijf na de bevalling, zeven dagen op zeven dienstverlenen en de kraamverzorgenden regelmatig bijscholen. Het aanbieden van een nieuwe dienstverlening is het ontdekken van een nieuw zorgnetwerk. Zorg Leuven ontwikkelde een brochure en enkele gadgets ter ondersteuning van de bekendmaking. De brochures verstuurdde ze naar wijkgezondheidscentra, ziekenfondsen, artsen, kinesitherapeuten... Daarnaast lichtte Zorg Leuven de dienstverlening en werking verder toe aan onder andere UZ Leuven, Kind en gezin, Huis van het Kind en aan de betrokken dienstverleners in de Parelwerking. Op deze manier hebben ze zich geprofileerd als kraamzorgdienst waar alle gezinnen van Groot-Leuven terecht kunnen, maar met bijzondere aandacht voor de maatschappelijk meest kwetsbare gezinnen.

Kwetsbare gezinnen

In Leuven wordt een op de vijf kinderen geboren in kansarmoede. Voor Herwig Beckers, voorzitter van Zorg Leuven, is het de taak van een zorgbedrijf om met de kraamzorg de maatschappelijk meest kwetsbare gezinnen te bereiken en vast te houden.

De kraamzorgperiode is een mooie, maar ook heel ingrijpende periode. De zorg voor de nieuwe baby, het huishouden, de zorg voor de broertjes en zusjes

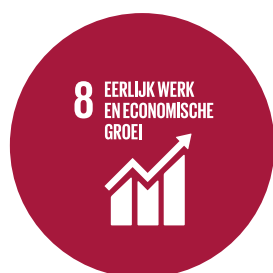
en het bezoek vergen van alle nieuwe ouders een aanpassing, waarbij ze op zoek moeten naar een nieuw evenwicht. Voor kwetsbare gezinnen is het nog complexer. Factoren zoals het ontbreken van een sociaal netwerk, een laag inkomen of slechte huisvesting verhogen de druk op de kersverse ouders. Door integrale en vraaggerichte kraamzorg aan te bieden hoopt Zorg Leuven de draagkracht van de kwetsbare gezinnen te versterken. Hierbij vertrekken ze altijd van de vragen en behoeften van het gezin zelf. Bij elke aanvraag voor kraamzorg gaat de maatschappelijk werker op huisbezoek. Zo kan hij of zij zich een beeld vormen van het gezin, de leefsituatie en de verwachtingen. Daarnaast biedt het huisbezoek de mogelijkheid om samen te kijken of het gezin naast kraamzorg nog andere ondersteuning nodig heeft. Tijdens dit eerste gesprek zal de maatschappelijk werker ook de cliëntbijdrage met het gezin bespreken. Als het gezin door omstandigheden niet in staat is deze bijdrage te betalen, werkt Zorg Leuven met een prijsafwijking op basis van de sociale en financiële situatie. Zo wordt kraamzorg toegankelijk voor alle gezinnen. Zorg op maat voor moeder, baby en gezin, dat is het streven. 'Alles loopt beter wanneer je de mensen hun eigen ritme laat bepalen,' zegt kraamverzorgende Els Dehopere. 'Door de hulp en ondersteuning bij de verzorging van de baby of bij de borstvoeding bouwen de ouders met ons aan hun eigen krachten. Ook kunnen we de taken in het huishouden of de zorg voor broer of zus even overnemen, waardoor de moeder de tijd heeft om in alle rust te genieten van haar baby.' Als na de kraamzorgperiode blijkt dat er nog behoefte is aan verdere hulp, wordt de kraamzorg verdergezet onder de vorm van gezinszorg.

MARIE VAN BEVEREN IS STAFMEDEWERKER VAN ZORG LEUVEN

Deel mooie voorbeelden
of sterke praktijken met
#lokaalDNA

Vlaamse gemeenten dragen op drie niveaus bij aan de duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties: binnen het eigen bestuur, voor de eigen bevolking en door internationale samenwerking. Streven naar een duurzame wereld in 2030 kan niet zonder in te zetten op duurzame en inclusieve economische groei met waardig werk voor iedereen. Dit gaat onder meer om goede arbeidsomstandigheden, duurzaam toerisme, het aanpakken van jeugdwerkloosheid en het ondersteunen van ondernemerschap.

TEKST HANNE ALBERS EN HELEEN VOETEN



Economische groei en waardig werk gaan hand in hand

DUURZAAM TOERISME IN DE TOWNSHIPS VAN STELLENBOSCH

Toerisme met oog voor duurzaamheid en lokale ondernemers, dat is waar de gemeente Dilbeek voor gaat samen met het Zuid-Afrikaanse Stellenbosch. Sinds 2016 ondersteunt Dilbeek ondernemers uit de townships via steun aan hun opleiding en door in te zetten op de toeristische ontsluiting van de townships. Samen met mensen op het terrein heeft Dilbeek een eerste inventaris gemaakt van ondernemers die gelinkt kunnen worden aan duurzame ontwikkeling. Deze zijn verzameld op de website www.viaviastellenbosch.travel. Een volgende stap is om toeristen tot bij deze ondernemers te brengen. Hiervoor wordt samen met ViaVia Tourism Academy (VVTA) de oprichting van een ViaVia Café onderzocht. Vijf studenten van de universiteit van Stellenbosch voerden een opportuniteitsanalyse, een zoektocht naar de geschikte locatie voor dit café en de mogelijke partners. Na een positief resultaat bekijkt VVTA momenteel de verdere stappen. Dilbeek werkt in dit project ook samen met de toeristische dienst van Stellenbosch. Zo gaan zij, met de steun van Dilbeek, een kokstraining organiseren voor inwoners uit de townships in het kader van 'Dining with locals'. Er is ook interesse vanuit Dilbeek om een startersopleiding te ondersteunen voor inwoners uit de townships die een eigen zaak willen opstarten, maar het budget niet hebben om een opleiding te volgen.

LEUVEN GEEFT CREATIEVE ECONOMIE ZUURSTOF MET POPSTART

Met Popstart slaat de Stad Leuven twee vliegen in een klap: creatieve, innovatieve ondernemers krijgen ruimte en de Leuvense winkelstraten worden aantrekkelijker. Het initiatief startte in het voorjaar van 2017 met twee panden die de stad zelf verhuurde, maar intussen zijn ook particuliere eigenaars mee op de kar gesprongen. Met een vrijstelling van de leegstandtaks stimuleert de stad hen om leegstaande panden tijdelijk te verhuren aan een betaalbare prijs. Hier kunnen starters een nieuw idee of concept uittesten en hun zichtbaarheid in het straatbeeld verhogen, zonder al te grote risico's. Want hoge huurprijzen zijn vaak de grootste belemmering om iets te beginnen. Popstart ondersteunt hen ook met gratis advies, promotie en een uitgebreid netwerk van ondernemers. Binnenkort kan iedereen met een ondernemingsdroom terecht in een innovatief ondernemerscafé, waar naast begeleiding ook ruimte is voor ontmoeting tussen makers, ontwerpers en kunstenaars. Op een jaar tijd begeleidde de stad een tiental starters in hun ondernemersavontuur. In 'Artisanhub', de allereerste pop-up, bieden een keramist en een schrijnwerker hun unieke diensten en producten aan. Zij zijn intussen doorgegroeid en verhuisd naar een nieuwe locatie. 'People made', de nieuwste pop-upwinkel, verkoopt producten en diensten gemaakt of uitgevoerd door sociale economie- en arbeidszorgorganisaties. Of hoe economische groei en waardig werk hand in hand gaan.

Hoe gaat uw gemeente aan de slag met de SDG's?

Mail naar internationaal@vvsb.be of laat het ons weten op Twitter met de hashtag #LocalSDG.



1

1. Toeristen in Stellenbosch kunnen bij de lokale producent Elvis Potina serviesgoed bewonderen en aanschaffen.
2. Met de Energiebarometer detecteert een team gevoelens die de teamleden niet altijd in woorden kunnen uitdrukken. Energiegevers en -vreters worden op die manier zichtbaar.
3. In Leuven zijn er in de pop-up 'People made' producten te koop, gemaakt door sociale economie- en arbeidszorgorganisaties.



3



2

VEERKRACHTIG WERKEN MET DE ENERGIEBAROMETER

We brengen veel tijd door op ons werk, daarom is het belangrijk dat we ons er goed voelen. De Energiebarometer, ontwikkeld door Diverscity, brengt energiegevers en energievreters op het werk in kaart. Het is een methodiek om met collega's te praten over het werk: wat boeit hen en geeft 'goesting', maar wat verveelt en vermoeit hen. Het geeft leidinggevendend draagvlak om werk te maken van verandering, want via de Energiebarometer kunnen zij samen met hun team op zoek gaan naar manieren om veerkrachtiger aan het werk te blijven. Nadat de vragen op het spelbord zijn overlopen, wordt een plan van aanpak opgesteld waarbij elke deelnemer één actiepunt kiest om op korte termijn aan te werken en zo zijn of haar energiebarometer op te krikken. Diverscity verdeelde al meer dan duizend Energiebarometer-posters bij lokale besturen in gans Vlaanderen, met succes. Katia Sette, Diensthoofd Lokale Dienstencentra Gent: 'De Energiebarometer geeft een mooi overzicht van wat gevoeld wordt, maar niet altijd in woorden kan worden uitgedrukt. We gaan er zeker mee verder werken.' Kortom: de Energiebarometer is een uitstekende tool om werk te maken van waardig werk.

Je kunt de Energiebarometer bestellen via www.diverscity.be ■

HANNE ALBERS EN HELEEN VOETEN ZIJN VVSG-STAFMEDEWERKERS
TEAM INTERNATIONAAL



De dag is altijd te kort

Het VVSG-Steunpunt Kinderopvang organiseert vier keer per jaar regionale bijeenkomsten van diensten voor onthaalouders. Zo blijven de verantwoordelijken op de hoogte van de wijzigende regelgeving en hoe die toe te passen, en kunnen ze elkaar inspireren met advies en tips.

Het VVSG-Steunpunt Kinderopvang organiseert in elke provincie en voor elk type kinderopvang regelmatig regionaal overleg. Zo komen de verantwoordelijken van de Oost-Vlaamse diensten voor onthaalouders die aangesloten zijn bij het steunpunt vier keer per jaar bijeen. In de voormiddag ligt de klemtoon op beleid en actualiteit. Na de middag wordt de groep gesplitst, Karen De Meyer begeleidt dan de collegagroep Noord. 'Meestal bestaat het namiddagprogramma uit drie grote blokken. Eerst gaan we dieper in op wat in de voormiddag aan bod kwam. Vandaag was dat de veranderde wet op de privacy en wat die betekent voor de organisatoren kinderopvang, voor de onthaalouders en voor de ouders van de kinderen. Daarover zal straks in de

collegagroep ongetwijfeld nog verder worden gepraat. Het tweede en belangrijkste luik is een vragenronde. De deelnemers brengen cases aan waarover ze met hun collega's van gedachten willen wisselen. Ten slotte nemen we een werkinstrument onder de loep dat het VVSG-Steunpunt Kinderopvang heeft ontwikkeld. Vandaag is dat het model dat de diensten kunnen gebruiken om het verslag op te maken van hun huisbezoeken bij onthaalouders. Hoe kan dat model verbeterd worden?'

Op de hoogte blijven van de veranderingen in de regelgeving, het is voor alle deelnemers een belangrijke reden om driemaandelijks een dag naar Gent te komen. 'Sinds het nieuwe decreet

Cats De Jonghe (Sint-Niklaas):

'De regelgeving verandert voortdurend. Voor een klein team zijn die nieuwigheden en aanpassingen onmogelijk bij te houden, het VVSG-Steunpunt Kinderopvang is onmisbaar.'



STEFAN DEWICKERE

Netwerk Collegagroep Noord diensten voor onthaalouders Oost-Vlaanderen

Van links naar rechts:

Cats De Jonghe

Stad Sint-Niklaas

Veerle Roels

Stad Aalst

Franky Van Biesbrouck

OCMW Buggenhout

Karolien Delmoitie

Stad Aalst

Karen De Meyer

Regionaal stafmedewerker
Steunpunt Kinderopvang ondersteuning
organisatoren gezinsopvang
Oost-Vlaanderen

Capucine Bosteels

OCMW Temse

Melanie Pincé

Kinderopvangdienst Gezinsbond vzw
Sint-Gillis-Waas

Mia De Maesschalck

Dienst Opvanggezinnen Stekene vzw

Nancy Van Hove

Dienst Opvanggezinnen Stekene vzw

Brindal Van De Voorde

OCMW Temse

Waren afwezig:

Marik Eeckhoudt

Stad Dendermonde

Nicole Van Der Steen

Stad Dendermonde

Ann Picqueur

vzw Oko & Zo Zele

Griet Sterckx

vzw Oko & Zo Zele

Marleen Maes

OCMW Kruibeke

Line Algoet

EVA Gezinswelzijn Lokeren

Kinderopvang Baby's en Peuters van 2014 is het op regelgevend vlak nog niet rustig geweest in de sector. Er zijn voortdurend nieuwigheden en aanpassingen. Voor een klein team zijn die onmogelijk bij te houden, het VVSG-Steunpunt Kinderopvang is onmisbaar,' zegt Cats De Jonghe van de Dienst Gezinsopvang Stad Sint-Niklaas. Ook de veranderde wet op de privacy heeft een grote impact op de werking van de diensten en de onthaalouders. 'De schriftelijke overeenkomsten tussen onthaalouder en ouders moeten aangepast worden,' verduidelijkt Karolien Delmoitie en Veerle Roels van de Dienst voor Onthaalouders van de Stad Aalst. 'Het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad zullen die nieuwe documenten moeten goedkeuren. Diensten en onthaalouders zullen veel transparanter moeten zijn over wat er met de gegevens van kinderen en ouders gebeurt. Denk aan de inlichtingenfiches van kinderen, met onder meer medische gegevens, die ze bijhouden.'

Eenzelfde geluid bij Mia De Maesschalck en Melanie Pincé. Zij vertegenwoordigen geen gemeentelijke dienst maar respectievelijk de Dienst Opvanggezinnen Stekene vzw en de Kinderopvangdienst Gezinsbond Sint-Gillis-Waas vzw. Ze kozen er indertijd voor om aan te sluiten bij het samenwerkingsverband diensten voor onthaalouders van de VVSG en hebben het zich nog geen moment beklagd. Mia De Maesschalck: 'Bij de start vroeg ik me af wat de meerwaarde van de pool zou zijn, maar die twijfel was snel weg-

genomen. Precies voor een kleine vzw als de onze is dit netwerk onmisbaar. We hebben niet de tijd om alles zelf bij te houden en op te zoeken. Via de VVSG kunnen we beschikken over massa's documenten en informatie.' Melanie Pincé vult aan dat de werkdruk ook in Sint-Gillis-Waas zeer hoog is. 'Binnenkort krijgen we het bezoek van de Zorginspectie. De lijst met to do's is lang. De informatie over de nieuwe privacywet was dus niet plezant om te horen, maar aan de andere kant weten we nu ook precies wat ons te doen staat.'

Even belangrijk als op de hoogte blijven van de regelgeving is het contact met de collega's. Franky Van Biesbrouck van de Dienst voor Onthaalouders van het OCMW Buggenhout. 'We leggen praktische vragen en problemen aan elkaar voor, we wisselen ideeën en goede praktijken uit. Veel collega's vormen zoals ikzelf een eenmansdienst. In de eigen gemeente is er niemand om over heel specifieke onderwerpen, problemen of kansen te praten. Dat gebeurt hier.' Hoe pakken collega's bijvoorbeeld een moeilijk gesprek met een onthaalouder aan? Hoe proberen ze het aantal onthaalouders op peil te houden? Hoe organiseren ze een wervingscampagne voor nieuwe onthaalouders? Hoe verloopt een bezoek van de Zorginspectie bij de onthaalouders thuis en bij de dienst? De collegagroepen hebben nooit een tekort aan gespreksonderwerpen. De dag is altijd zo voorbij. ■

BART VAN MOERKERKE IS REDACTEUR VAN LOKAAL

agenda

ONTDEK ONS OPLEIDINGSAANBOD OP WWW.VVSG.BE/AGENDA



mei

Leuven 3 mei

Gent 8 mei

Seminarie overheidsopdrachten

De nieuwe reglementering overheidsopdrachten is sinds 30 juni 2017 van kracht. Bijna een jaar later zijn alvast enkele do's en don'ts te melden. Drie experts ter zake geven tekst en uitleg aan de hand van de praktijk en de rechtspraak.

www.vvsg.be/agenda

Tervuren 3 mei

Heusden-Zolder 8 mei

Ronde Technische Diensten

In aanloop naar de meerjarenplanning biedt de opleiding handgrepen om een analyse te maken van uw dienst. Waarin staan we sterk? In welke domeinen situeren zich zwaktes? Over welke instrumenten, hefboomen of middelen beschikken we om onze werking te verbeteren? Dankzij de uitwisseling met andere diensten maakt u kennis met nieuwe ideeën of praktijken en heeft u mogelijkheden om te leren van collega's uit andere besturen.

www.vvsg.be/agenda

Destelbergen 8 mei

Verticaal groen: hoe en waarom?

Meer en meer gebouwen krijgen groene gevels, maar welke planten zijn ideaal voor een groene gevel, welk substraat is nodig en hoe zit het met waterverbruik en het effect op fijn stof? Na lezingen maakt het bezoek aan het proefcentrum voor sierteelt veel duidelijk.

www.gevelgroen.be

Gent 15 mei

Omgaan met verbale agressie

Wordt u soms geconfronteerd met verbale agressie? Via deze opleiding verwerft u nieuwe inzichten om hiermee om te gaan. We focussen in deze opleiding op drie doelstellingen: 'sensibilisering', 'anticiperen' en 'omgaan met'. U krijgt inzicht in de aard en de oorzaken van agressie én leert hoe agressie te voorkomen. In rollenspel met een acteur leert u reageren op agressie.

www.vvsg.be/agenda

Hasselt 15 mei

Gent 29 mei

Studiedag lokaal mondiaal beleid

Laat u inspireren op deze studiedag en ontdek concrete manieren om een lokaal mondiaal beleid uit te bouwen. Daarbovenop gaan we dieper in op hoe we thema's als duurzame ontwikkeling en mondiaal beleid hoger op de politieke agenda krijgen. Met de gemeenteraadsverkiezingen in het vooruitzicht zal dat ongetwijfeld van pas komen.

www.vvsg.be/agenda

Oudenaarde 17 mei

Burn-out Zelfzorg - Verhoog uw veerkracht. Wapen uzelf tegen burn-out

Leer hoe meer veerkracht en weerbaarheid

te ontwikkelen en zo de kans op burn-out te verminderen. Tijdens de workshop worden deelnemers zich bewust van hun persoonlijke energiehuishouding en het belang van veerkracht voor de uitoefening van de job en voor een optimale balans tussen werk en privé.

www.vvsg.be/agenda

Vlaanderen 27 mei tot 3 juni

Week van de Bij

Voor de vijfde keer worden we tijdens de week van de bij geprikkeld tot positieve acties ten voordele van bijen. Die vervullen een uiterst belangrijke functie als bestuiver van landbouwgewassen en fruitteelten, maar ze hebben het steeds moeilijker om te overleven.

www.weekvandebij.be

DURVEN MET DIENSTVERLENING

BURGERS CENTRAAL



KAROLIN WANDERS TAPPEN

Gent 29 mei

Durven met dienstverlening

Inspirerende keynotes

In de komende beleidsperiode wordt dienstverlening belangrijker dan ooit. Met de verkiezingen aan de horizon beraden medewerkers en politici van lokale besturen zich over hoe het de komende zes jaar beter en anders kan met dienstverlening. Integratie en samenwerken, digitaliseren en co-creëren: dat zijn de sleutelwoorden om dienstverlening uit te bouwen in de komende zes jaar.

Inschrijven kan op www.durvenmetdienstverlening.be.



Op zoek naar nieuwe collega's?

De VVSG biedt verschillende tariefformules aan voor de plaatsing van vacatures, zoals een gezamenlijke formule met Poolstok. www.vvsg.be/vacatures.

juni

Gent 4 juni

Trenziria: een methodiek voor groeps gesprekken over cultuur, migratie en identiteit

Trenziria is een gespreksmethodiek die bedoeld is om op een gestructureerde en veilige manier met groepen te reflecteren over cultuur en migratie en de effecten hiervan op identiteit en omgangsvormen tussen mensen. Met behulp van visueel materiaal kunnen deelnemers spreken over migratie-ervaringen, en over verschillen en overeenkomsten hier en ginds. www.vvsg.be/agenda

Leuven 12 juni

Sociale-mediastrategie voor lokale besturen

Wat zijn de mogelijkheden met sociale media specifiek voor lokale besturen? Kunnen sociale media bijvoorbeeld leiden tot meer participatie? Of hoe kan u deze nieuwe media inzetten bij het organiseren en vormgeven van beleid? Ontdek hier het antwoord op al uw sociale-mediavragen. www.vvsg.be/agenda

Oudenaarde 12 juni

Roeselare 6 september

Malle 25 september

Tienen 2 oktober

Hasselt 8 november

Hallo, is dit discriminatie?

In deze opleiding leert u discriminatie herkennen, hoe te reageren en de geschikte gesprekstechnieken te hanteren. De deelnemers werken aan hun communicatievaardigheden via diverse oefeningen. Zij krijgen inzicht in het verschijnsel van discriminatie, de rol van de context en het effect van een reactie op betrokkenen. www.vvsg.be/agenda

juli

Van Diest naar Genk 3 en 4 juli

Kunst in publieke ruimte

De Nieuwe Opdrachtgevers realiseert samen met kunstenaars en opdrachtgevers hedendaagse beeldende kunst in de publieke ruimte. Op deze tweedaagse excursie van Diest naar Genk bezoeken we acht kunstprojecten en vertellen opdrachtgevers, burgemeesters, schepenen en cultuurbeleidscoördinatoren over hun ervaringen. www.vvsg.be/agenda of christel@denieuweopdrachtgevers.be

03-05-18

GEMEENTE BORNEM

Deskundige mondiaal beleid

GEMEENTE LICHTERVELDE

Financieel directeur

06-05-18

GEMEENTE HEIST-OP-DEN-BERG

Beleidscoördinator zorgverlening

STAD TURNHOUT

- Coördinator wonen

- Bouwkundig adviseur

STAD ROESELARE

Maatschappelijk werker Welzijnshuis

GEMEENTE TESSENDERLO

Financieel directeur

GEMEENTE HAMME

Consulent lokale economie

GEMEENTE LAAKDAL

- Aankoper

- ICT- en systeembeheerder

- HR deskundige

STAD HASSELT

Deskundige handhaving

GEMEENTE OVERIJSE

Diensthooft personeel en organisatie

STAD TIELT

- Coördinator sport

- Preventiedeskundige

- Woonwinkelmedewerker

- Coördinator beheer en uitbating

- Coördinator vergunningen en handhaving

- Coördinator uitvoering

- Directeur ondersteuning

STAD GENK

Expert Labiomista

07-05-18

GEMEENTE MERELBEKE

- Directeur basisonderwijs

OCMW GENT

- Stafmedewerker buurtgerichte werking

- Stafmedewerker regio en regio

13-05-18

INTERCOMMUNALE HAVILAND

Deskundige informatieveiligheid en GDPR-DPO

STAD ROESELARE

Directeur interne organisatie stedelijk onderwijs

14-05-18

STAD NINOVE

- Diensthooft informatica

- Jeugdconsulent

- Deskundige informatica

- GIS-coördinator

14-05-18

STAD HAMONT-ACHEL

Algemeen directeur

PROVINCIE VLAAMS-BRABANT

- Deskundige financiën

- Deskundige preventieadviseur

- Specialist vergunningen ruimtelijke ordening

- Bestuurssecretaris kwaliteitscoördinator

- Gebiedsregisseur energie

- Ruimtelijk planner

15-05-18

OCMW OUDENAARDE

Directeur ouderenzorg

GEMEENTE LEDEGEM

Algemeen directeur

GEMEENTE DENDERLEEUV

- Deskundige gebouwbeheer

- Afdelingshoofd wonen en ondernemen

16-05-18

GEMEENTE ZONHOVEN

Deskundige omgevingsvergunning

GEMEENTE KRAAINEM

Financieel directeur

17-05-18

OCMW HAALERT

- Hoofdmaatschappelijk werker

- Coördinator dienst Huis van het Kind

18-05-18

GEMEENTE WEMMEL

Deskundige lokale economie

20-05-18

GEMEENTE MALLE

Financieel directeur

24-05-18

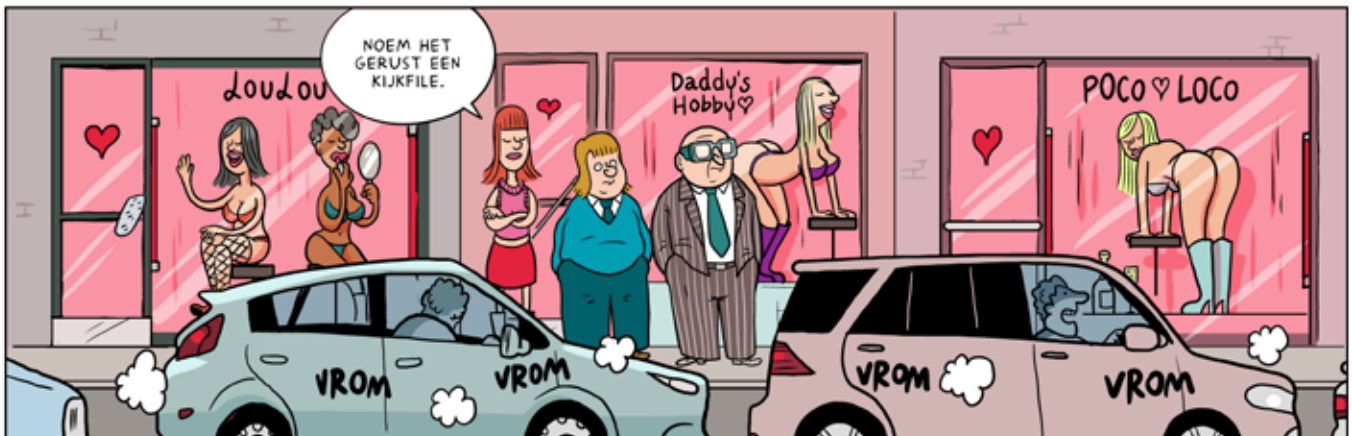
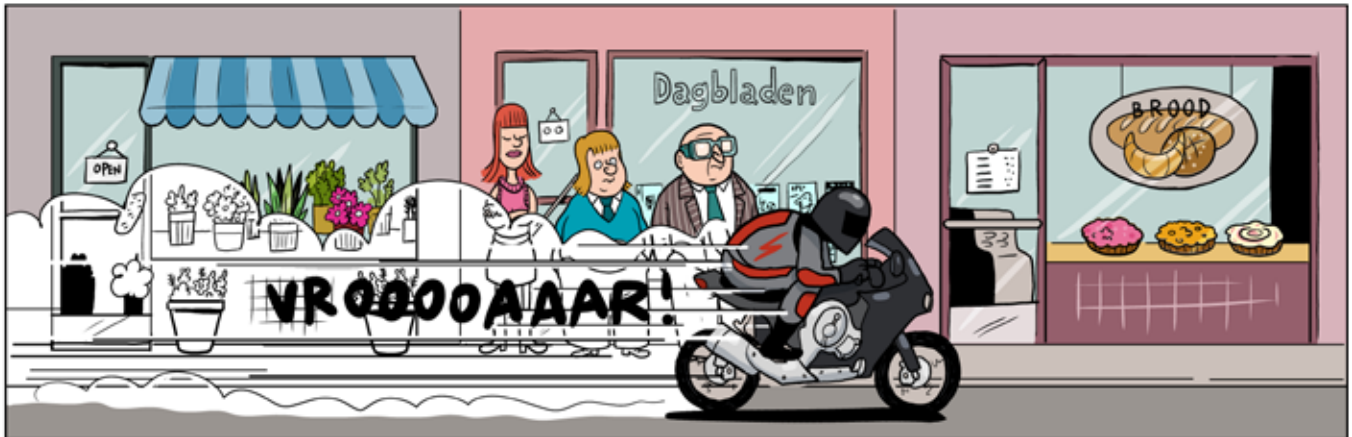
OCMW ASSE

Directeur woonzorgcentrum

INLEVERING
PERSENEELSADVERTENTIES
Lokaal 6 (juninummer) – 15 mei
Lokaal 7/8 (zomernummer) – 12 juni
Uw personeelsadvertenties
in **Lokaal, VVSG-week**, op de **VVSG-website**
en getweet via **@JobLokaal**
INFORMATIE
monika.vandenbrande@vvsg.be
T 02-211 55 43



burgemeester Triljoen



NIX



BETROUWBARE NETWERKEN IN ONZE GEMEENTEN: DAT IS INFRAX!

*Dirk Moerenhout
Infrax-medewerker*

www.infrax.be

infrax
grondleggers van comfort

REALTY

LET'S TALK REAL ESTATE

MEET ALL REAL ESTATE PROFESSIONALS
IN ONE PLACE!

TOUR & TAXIS BRUSSELS

16
MAY
17

| CONTENT PROGRAM

- 16/05 - 10.00 | Mayor's debate | UPSI-BVS (by invitation only)
- 16/05 - 12.00 | Investments 2022: What's the target? | Minister Jan Jambon
- 16/05 - 13.15 | Moving out of the stone age
- 16/05 - 14.00 | Keynote speaker | Japanese architect Fujimoto Sou
- 16/05 - 14.30 | How to market public real estate | CIB
- 16/05 - 15.00 | Added values of urban agriculture | Minister Céline Fremault
- 16/05 - 15.45 | Mobility | Minister Pascal Smet
- 16/05 - 17.00 | Investors Club (by invitation only)
- 16/05 - 20.00 | REALTY Gala (by invitation only)

- 17/05 - 10.00 | Conference | CBRE (by invitation only)
- 17/05 - 14.00 | Digital applications in retail and real estate | BLSC
- 17/05 - 14.00 | Public support as a key to project development |
City of Mechelen
- 17/05 - 17.00 | Investment case and Use reset by Inclusive Buildings |
Remko Zuidema
- 17/05 - 18.00 | RES AWARDS
- 17/05 - 19.00 | Closing Walking Dinner (by invitation only)

**REGISTER
NOW!
AND SAVE
€ 155**

www.realty-brussels.com

   Realtybrussels