

BELEIDSNOTA  
**BUURTWERK**  
2008 - 2013

## Thuis in je buurt

*36 acties voor meer burensolidariteit in de Gentse volkswijken*

# Thuis in je buurt !

36 acties voor meer burensolidariteit in de volkswijken van Gent



Foto Jan Lietaert

Beleidsnota Buurtwerk 2008-2013

Tom Balthazar  
Schepen van Milieu en Sociale Zaken



## Inleidend.

We leven in een sterk veranderde én veranderende stad.

Hierbij stellen we een aantal trends vast: nieuwe technologieën (e-mailen, sms'en, chatten,...) maken dat mensen op een andere manier met elkaar communiceren. Lid zijn van een vereniging houdt niet altijd een langdurige betrokkenheid in. Vriendschappen en relaties met familie worden vaak anders ingevuld.

Door de toegenomen mobiliteit en flexibiliteit in de omgangsmogelijkheden, vermindert de buurtgerichtheid en nemen de contacten buiten de buurtgrenzen toe.

Ook nieuwe bewoners zoeken hun plek: sommigen gaan wonen in de buurt bij familie, bij mensen uit hun kennissenkring of nationaliteit. Anderen komen ergens wonen omwille van goedkope huisvesting, studie, werk... Dit alles zorgt voor een grote mobiliteit en anders samengestelde buurten.

Alles verandert dus heel vlug en het wordt steeds moeilijker om nog 'mee te zijn'. Sommige mensen voelen zich door die veranderingen onwennig.

Tegelijkertijd zien we dat mensen meer en meer willen samenkomen om elkaar te ontmoeten, om zelf initiatieven te nemen. Mensen gaan terug op zoek naar spontane manieren van kennismaking, naar voeling met wat leeft in hun buurt.

Het buurtwerk speelt hierop in, vooral op plaatsen waar mensen meer nood hebben aan ondersteuning, voornamelijk in de Gentse volkswijken.

Precies hier ligt immers dé kans van het buurtwerk: door buurtbewoners bijeen te brengen, kunnen ze elkaar op een positieve manier leren kennen.

Kennis van elkaar kan leiden tot zorg dragen voor elkaar, het gevoel deel uit te maken van eenzelfde buurt, te kunnen terugvallen op elkaar, een nieuwe geborgenheid.

Onze aanwezigheid in de buurten en de mogelijkheden die onze buurtcentra er bieden, maakt dat wij gemakkelijk kunnen aansluiten bij de leefwereld van mensen en er goed kunnen op inspelen.

We doen dit o.a. door de bewoners persoonlijk aan te spreken rond hun wensen voor de buurt, door te peilen naar hun interesses en vaardigheden en door mensen rond hun talenten samen te brengen.

Zo wil buurtwerk (waar nodig!) mensen ertoe aanzetten te durven leren van elkaar, hen een geborgen gevoel te geven als ze in hun straat, buurt of stad lopen, respect voor anders-zijn over te brengen, hen fier te laten zijn op hun buurt, hen zorg te laten dragen voor hun buurt en hun burens, kortom: mensen zich thuis te laten voelen in hun buurt!

Tom Balthazar  
Schepen van Milieu en Sociale Zaken



## Inhoud

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1.    | Strategisch kader  | 7  |
| 1.1   | Visie  | 7  |
| 1.2   | Doelen   | 7  |
| 1.3   | Werkingsgebied   | 9  |
|       | Actie 1: Uitbreiding van het werkingsgebied                                    |    |
|       | Actie 2: Een volwaardig buurtcentrum in de wijk Rooigem                        | 9  |
| 1.4   | Doelgroep  | 9  |
|       | Actie 3: Sterke nadruk op mensen in moeilijke leefomstandigheden               | 9  |
|       | Actie 4: Blijvende aandacht voor gelijke kansen en diversiteit                 | 10 |
| 2.    | Acties en activiteiten   | 11 |
| 2.1   | Buurtwerk zorgt ervoor dat burens elkaar (weer) kennen en ontmoeten            | 11 |
| 2.1.1 | Door en voor bewoners  | 11 |
|       | Actie 5: Bewonersactivering  | 11 |
|       | Actie 6: Buurtprojecten met organisaties en verenigingen                       | 11 |
|       | Actie 7: Nieuwjaarsrecepties in de aandachtswijken                             | 11 |
|       | Actie 8: Jaarlijkse Buurtfeesten   | 12 |
|       | Actie 9: Verwelkoming van nieuwkomers in de wijk                               | 12 |
|       | Actie 10: Partnerschappen met organisaties                                     | 12 |
|       | Actie 11: Aantrekken van nieuwe initiatieven                                   | 12 |
| 2.1.2 | Door bewoners  | 12 |
|       | Actie 12: Ondersteunen van bewonersinitiatieven                                | 12 |
| 2.1.3 | Ter ondersteuning  | 12 |
|       | Actie 13: Een actief vrijwilligersbeleid                                       | 12 |
|       | Actie 14: Draaiboeken voor bewoners  | 13 |
|       | Actie 15: De Webstraat   | 13 |
|       | Actie 16: Databanken met nuttige info  | 13 |
|       | Actie 17: Loket provinciale vrijwilligersverzekering                           | 13 |
|       | Actie 18: Sarah, Steunpunt Buurtinitiatieven                                   | 13 |
|       | Actie 19: Projectgroep Bewonersinitiatieven                                    | 13 |
| 2.1.4 | Informatie en communicatie   | 14 |
|       | Actie 20: Een nieuwe jas voor 'Uit in je Buurt'                                | 14 |
|       | Actie 21: Meer infokasten  | 14 |
|       | Actie 22: Dag van de Buur  | 14 |
| 2.2   | Buurtwerk zorgt ervoor dat burens mee zorg gaan dragen voor elkaar en de buurt | 14 |
|       | Actie 23: Overlastbestrijding in kader van sociale cohesie                     | 15 |
|       | Actie 25: Buurtprojecten gericht op zorg voor de buurt                         | 15 |
| 2.3.  | Het verder uitbouwen van de Buurtcentra  | 15 |
| 2.3.1 | Een geïntegreerde buurtvoorziening   | 15 |
|       | Actie 27: Een basisvoorziening gedragen en mee beheerd door de wijk            | 15 |
|       | Actie 26: Uitbouw van het sociaal huis   | 15 |
| 2.3.2 | Een centrum met gevarieerd aanbod  | 15 |
|       | Actie 27: Doelgericht eigen aanbod uitbouwen                                   | 16 |
|       | Actie 28: Intensiever gebruik van de polyvalente zalen                         | 16 |
|       | Actie 29: Nieuwe doelgroepen via partnerorganisaties                           | 16 |
|       | Actie 30: Uitbouw van een klantvriendelijk onthaal                             | 16 |
|       | Actie 31: Promotie van E-miel, de publiekscomputer                             | 17 |
|       | Actie 32: Meer gedecentraliseerde dienst – en hulpverlening                    | 17 |
|       | Actie 33: Bewonerslokalen  | 17 |
| 2.3.3 | Een gebruiksvriendelijk centrum  | 17 |
|       | Actie 34: Identiteit van de gebouwen verhogen                                  | 17 |
|       | Actie 35: Goed onderhoud en uitrusting   | 17 |
|       | Actie 36: Wachtdienst buiten de werkuren                                       | 17 |
|       | Besluitend   | 18 |



# 1. Strategisch kader

## 1.1 Visie

Wil men een samenleving leefbaar houden, dan dient men om te gaan met nieuwe realiteiten en ruimte creëren voor een groeibevorderende diversiteit.

Belangrijk is hierbij in te spelen op de krachten die in de wijken aanwezig zijn, eerder dan louter te vertrekken vanuit de zwaktes. Dit betekent dat de Gentenaar aanzien wordt als partner die medeverantwoordelijk is voor de leefbaarheid in de wijk. Dit principe houdt ook in dat op zoek moet gegaan worden naar nieuwe verbondenheden, uitgaande van de kracht die schuilt in het openstaan voor verschillen.

Daarom werkt buurtwerk aan: *'Het versterken van de sociale cohesie in de Gentse aandachtswijken om zo de levenskwaliteit van de bewoners te verhogen'*.

Sociale cohesie wordt hier gezien als de mate waarin individuen zich betrokken voelen en tonen bij mensen in hun directe omgeving en bij de samenleving als geheel. Kortweg gezegd : het versterken van de burensolidariteit.

Uitgangspunten hierbij zijn :

1. het verhogen van de betrokkenheid van bewoners op hun wijk (participatie)
2. het verhogen van een positieve inclusieve verbondenheid tussen buurtbewoners (diversiteit)
3. het stimuleren van vernieuwing vanuit de krachten in de buurt (innoveren)
4. het versterken van de positieve beeldvorming over de wijk (imago)

## 1.2 Doelen

1.2.1 De Dienst Buurtwerk is een stedelijke dienst en werkt mee aan het realiseren van de missie van het stadsbestuur van Gent:

*"Gent, een scheppende stad, die door een doorgedreven bundeling van alle creatieve krachten een voortrekkersrol speelt bij de ontwikkeling van een duurzame, solidaire en open samenleving".*

Door het buurtwerk in Gent verder uit te bouwen realiseren we mee de 'Sociale pijler duurzaamheid':

*"In 2020 heeft elke Gentenaar, ongeacht geslacht, leeftijd, afkomst, geloofsovertuiging, seksuele voorkeur, handicap of socio-economische situatie, toegang tot alles wat de samenleving te bieden heeft en is voor elke Gentenaar gelijke toegang tot kwaliteitsvol leven, wonen, werken en onderwijs maximaal gegarandeerd."*

1.2.2 De doelstellingen van de dienst buurtwerk zijn gevat binnen de strategische doelstellingen van het Departement Bevolking en Welzijn van de Stad Gent :

**Buurtwerk zorgt ervoor dat burens elkaar weer kennen en ontmoeten en mee zorg gaan dragen voor elkaar en de buurt...**

Strategisch doel

SD2: Er is een gunstig klimaat voor het verenigingsleven, bewonersinitiatieven, spontane solidariteit en positieve contacten tussen de inwoners.

Operationele doelen

OD01: Wij versterken de buurtnetwerken in de wijken van Gent.

OD02: Wij zorgen mee voor het ombuigen van samenlevingsconflicten naar positieve bewonerscontacten.

.....ondersteund door het verder uitbouwen van de buurtcentra.

Strategisch doel

SD1: De administratieve en maatschappelijke dienstverlening is beter afgestemd en toegankelijk voor elke Gentenaar.

Operationeel doel

OD02: Wij werken mee aan een geïntegreerde eerstelijns dienst- en hulpverlening voor iedereen (sociaal huis).

### 1.2.3 Achtergrond:

De Dienst Buurtwerk kende de voorbije jaren een grondige herstructurering. De ruime doelstelling van 'werken aan leefbaarheid' verschoof naar 'werken aan sociale cohesie'. De nadruk kwam veel meer te liggen op de contacten tussen de mensen in de wijk.

Waar de vroegere aanpak sterk aanbodgericht was, vanuit de buurtcentra, trekt men sedertdien veel meer het terrein op en spreekt men de bewoners aan om samen met buurtwerk initiatieven op te zetten voor eigen straat en buurt. Vaste functies werden losgelaten en men werkt sterk op maat van de buurt zelf.

Deze strategie werpt vruchten af. Het sterk stijgend aantal bewonersinitiatieven is hier getuige van.

Wijk aan Zet creëerde meer financiële mogelijkheden voor bewoners die iets aan hun buurt wensten te verbeteren en vooral deze bewonersinitiatieven maken hier gebruik van. Maar ook andere diensten zoals de Dienst Mobiliteit en de Dienst Kunsten boden mensen ondersteuning aan bij straatinitiatieven. Het is belangrijk deze dynamiek verder groeikansen te geven.

Ook al richt buurtwerk zich op de volkswijken van Gent (zie verder), het zou jammer zijn de verzamelde know-how enkel ter beschikking te stellen van deze buurten. Daarom richt de Dienst Buurtwerk het Steunpunt Buurtinitiatieven ('Sarah') in, waar alle Gentenaren terecht kunnen met hun vragen bij het organiseren van een buurtgericht initiatief.

De voorbije jaren werden partners aangetrokken en kregen een plek in het buurtcentrum. Bewoners en plaatselijke organisaties namen vaak de ontmoetingsfunctie in de buurtcentra gedeeltelijk over. Toch lijkt in een aantal wijken de ziel van het centrum wat verloren gegaan te zijn. Hier ligt dan ook een belangrijke uitdaging voor de volgende beleidsperiode. Zonder afbreuk te doen aan het belangrijke straatwerk, moeten vormen gevonden worden om de centra ankerpunten te maken voor bewoners in de buurt. Deze centra moeten bijna de fysieke vertaling zijn van de groeiende duurzame contacten tussen bewoners. De buurtcentra worden verder uitgebouwd tot goed draaiende buurtgerichte **activiteitencentra**, zo sterk als mogelijk gedragen door de bewoners van de wijk zelf.

De heroriëntering (in 2004) impliceerde ook het beëindigen van individuele dienstverlening door het stedelijk buurtwerk. Het aantrekken van andere gedecentraliseerde dienstverlening in de buurtcentra bleek onvoldoende om het aanspreekpunt (dat het buurtwerk vroeger bood) over te nemen.

Een meer geïntegreerde samenwerking met de hulpverleningssector dringt zich op. Vooral de nauwere samenwerking met het OCMW door een gemeenschappelijke uitbouw van het '**sociaal huis**' moet hier mede een antwoord op bieden.

Buurtwerk is als basiswerking één van de diensten die op het appél van de strijd tegen armoede wil ingaan.

### 1.3 Werkingsgebied

Dienst Buurtwerk is actief in die wijken waar bewoners het meeste nood hebben aan ondersteuning bij het ontwikkelen van activiteiten die de solidariteit tussen de burens versterken. De dienst Buurtwerk is thans actief in de wijken :

- Bloemekenswijk
- Brugse Poort
- Ledeberg
- Macharius-Heirnis-Scheldeoord
- Muide-Meulestede
- Nieuw Gent-Steenakker
- Oud-Gentbrugge-Moscou-Hollainkazerne
- Rabot-'Graanstraten'-Blaisantvest
- Rooigem (voorlopig enkel ondersteuning projecten)
- Sint Amandsberg-Dampoort
- Sluizeken-Tolhuis-Ham
- Watersportbaan (enkel ondersteuning projecten)

Sarah, het Steunpunt Bewonersinitiatieven, werkt voor het volledige grondgebied van Gent (zie verder).

#### **Actie 1: Uitbreiding van het werkingsgebied naar de 'Bernadettewijk', 'Groene Briel', 'Moscou' en 'Watersportbaan'.**

We wensen het belang van buurtwerk in de aandachtswijken verder te benadrukken

Het werkingsgebied wordt echter nog uitgebreid met de buurten:

- Bernadette, wat een uitbreiding van het werkingsgebied van Sint Amandsberg betekent,
- Groene Briel wordt aan het gebied Sluizeken-Tolhuis-Ham toegevoegd;
- de wijk Moscou wordt aan het buurtwerk Gentbrugge toegevoegd,
- en de wijk Watersportbaan wordt, omwille van het vergrijzingsproces in deze buurt, opgenomen als een gebied waar, in nauwe samenwerking met de Gebiedsgerichte Werking en Samenlevingsopbouw, meer intensieve projecten worden opgezet.

#### **Actie 2: Een volwaardig buurtcentrum in de wijk Rooigem**

Naast en in aansluiting met het Welzijnsbureau in de Kempstraat wordt bijkomende infrastructuur voor buurtwerking gebouwd. Deze infrastructuur (bureauimte en ontmoetingsruimte) vormt een aanvulling op het bestaande Welzijnsbureau. Bij de indienstneming van dit gebouw (voorzien in 2010) start in de wijk Rooigem een volwaardig buurtwerk.

### 1.4 Doelgroep

Buurtwerk werkt voor alle bewoners in de aandachtswijken en biedt ondersteuning aan alle Gentenaars die zelf initiatieven willen ontplooiën voor hun buurt.

#### **Actie 3: Sterke nadruk op mensen in moeilijke leefomstandigheden**

Er is een duidelijkere polarisering tussen arm en rijk merkbaar. We stuiten op heel wat uitsluitingsmechanismen eigen aan een kennismaatschappij met technologische groei, gebaseerd op persoonlijke vaardigheden.

Buurtwerk legt daarom de klemtoon op het bereiken van mensen in de moeilijke leefsituaties. Daarom is buurtwerk vooral actief in de volkswijken rond de stadskern van Gent. Bovendien zal extra aandacht gaan naar problematische delen van de wijken waarin het buurtwerk actief is.

#### **Actie 4: Blijvende aandacht voor gelijke kansen en diversiteit**

Het bestuursakkoord rond diversiteit stelt onder andere dat *"(Het bestuur wil) een maximale bevordering van de contacten tussen Gentenaars van verschillende leeftijden, filosofische overtuiging of etnisch-culturele achtergrond."* De taak van de Dienst Buurtwerk wordt omschreven als *het bevorderen van de sociale cohesie*. Deze opdracht voor het Buurtwerk ligt niet enkel in het bereiken van de 'gemiddelde' buurtbewoner, er worden regelmatig ook doelgroepgerichte acties (in het bestuursakkoord *doelgroepenbeleid*) gevoerd.

De beleidsnota 'Diversiteit 2008-2013' waarschuwt nadrukkelijk voor het gevaar diversiteit niet te beschouwen als 'verworven' en deze zo op de achtergrond te laten verdwijnen.

De Dienst Buurtwerk zal hier mee een antwoord bieden.

Om dit duidelijk te maken zal de Dienst Buurtwerk participeren in acties van het Programma Diversiteit, stelselmatig gebruik maken van het logo diversiteit, activiteiten inrichten waar het thema diversiteit expliciet onderdeel van uitmaakt (bijv. wereldbrunch op Nieuw Gent, 'wereldsoep' in Ledeberg, ...).

Bovendien zal de 'diversiteitstent' op grote activiteiten zoals buurtfeesten een vaste plek krijgen.

In de loop van 2008 zullen de huidige activiteiten gescand worden op hun 'diversiteitsgehalte'. Vanuit de good-practices zullen tips uitgewerkt worden voor buurtwerkers en bewoners (voor het opzetten van initiatieven). Vooral communicatie naar bijzondere doelgroepen zal hierbij een aandachtspunt zijn.

De beleidsaandacht zal zich ook uitdrukken in expliciete projecten als antwoord op fenomenen waar het samenleven mee ten gevolge van deze diversiteit onder druk staat. Bijvoorbeeld een project gericht op samenleven met 'nieuwkomers' (voornamelijk Bulgaren) in de wijk Rabot, een project gericht op interculturele interactie voor (allochtone) senioren in Ledeberg, enz ...

Waar nodig en wenselijk blijft de Dienst Buurtwerk doelgroepgerichte activiteiten organiseren bijvoorbeeld. seniorenactiviteiten in het kader van de Seniorenweek, kinderactiviteiten, samenwerking met emancipatorische projecten OCMW, enz, ...

## 2. Activiteiten

### 2.1 Buurtwerk zorgt ervoor dat burens elkaar (weer) kennen en ontmoeten.

De Dienst Buurtwerk prikkelt, stimuleert en ondersteunt bewoners tot buurtacties om de positieve verbondenheid in en met de buurt te verhogen.

Mensen herkennen en (er)kennen elkaar en nemen verantwoordelijkheid op voor de buurt.

De netwerken die door de dienst worden uitgebouwd dienen er ook voor te zorgen dat bewoners een grotere betrokkenheid krijgen op hun directe leefomgeving en mee de zorg hiervan opnemen.

Hierbij is het belangrijk mensen lid te laten zijn van verschillende netwerken en er voor te zorgen dat als men de totaliteit van de buurtnetwerken bekijkt er voldoende banden zijn tussen groepen met een diverse achtergrond, dit om inkapseling en polarisatie te vermijden die tot spanningen kunnen leiden.

De aandacht gaat sterk uit naar 'vereenzaamde' mensen. Door de vele directe contacten met bewoners komt buurtwerk vaak met hen in contact. De uitdaging bestaat erin hen mee betrokken te krijgen in deze netwerken.

De dienst houdt nauw contact met 'formele en informele netwerkers' in de buurt; de postbode, de winkeliers, dokters, ...

Veel van deze activiteiten krijgen vorm door samenwerking met andere organisaties van binnen en buiten de wijk.

Praktische moeilijkheden voor bewoners bij het zelf organiseren van activiteiten worden meegenomen naar de projectgroep 'bewonersinitiatieven', waar vanuit een overleg tussen betrokken stedelijke diensten naar oplossingen wordt gezocht.

#### 2.1.1 Door en voor bewoners

##### **Actie 5: Bewonersactivering**

Om deze netwerken terug te voeden stappen de buurtwerkers naar de bewoners zelf. Zij zetten kleine trajecten op in straten en rond pleinen. Hierbij worden de bewoners persoonlijk gecontacteerd.

Door deze trajecten ontstaan kleine plaatselijke netwerken tussen mensen met een diverse achtergrond.

Feesten en cultuurbeleving waren altijd al een dankbare invalshoek voor het opzetten van activiteiten.

Nieuw bij deze activiteiten is het grotere aanbod rond sport, gezondheid, beweging en netheid. Deze invalshoeken worden verder uitgebreid met nieuwe thema's zoals verkeer, beheer van pleintjes,...

Buurtwerk bewaakt dat het aandeel van dit straatwerk groot genoeg blijft binnen het totale takenpakket.

##### **Actie 6: Buurtprojecten met organisaties en verenigingen**

Om deze netwerken te verbinden worden trajecten opgezet op niveau van de wijk (soms in een aantal wijken tegelijk). Bewoners uit de gehele wijk worden rond een thema samengebracht (creabeurs, vrouwenproject, verhalenbundel over de wijk...) en bouwen samen een activiteit uit die aan de totale wijk wordt aangeboden. Vaak ontstaan uit deze groep nieuwe initiatieven waarbij dan opnieuw netwerken ontstaan waar andere mensen worden bij aangetrokken.

Er is een grotere samenwerking met andere organisaties en verenigingen uit de wijk. Deze samenwerking zorgt voor een groter en breder bereik van het buurtwerk.

Tevens geven deze samenwerkingen de kans, de netwerken die opgebouwd werden door buurtwerk, opnieuw te voeden en in te bedden in het groter netwerk van de wijk.

Bij de 'grote projecten' zijn de buurtfeesten en nieuwjaarsrecepties de klassiekers.

##### **Actie 7: Nieuwjaarsrecepties in de aandachtswijken**

In het verlengde van de nieuwjaarsreceptie die het stadsbestuur de Gentenaars aanbiedt op het Sint Baafsplein, organiseert het buurtwerk, samen met andere wijkorganisaties, nieuwjaarsrecepties voor de bewoners van de aandachtswijken.

Meer en meer worden ook op straatniveau door de bewoners zelf nieuwjaarsrecepties georganiseerd.

### **Actie 8: Jaarlijkse Buurtefeesten**

Een keer per jaar slaan de belangrijkste buurtorganisaties de handen in elkaar om samen met bewoners een weekend lang te feesten. Deze activiteiten vinden vooral plaats op straten en pleinen, zodat de drempel erg laag is en er een heel divers publiek naar deze activiteiten komt.

### **Actie 9: Verwelkoming van nieuwkomers in de wijk**

Op geregelde tijdstippen worden de nieuwe inwoners van de wijk bezocht en uitgenodigd op een informatiemoment met een hapje en een drankje, over het aanbod in de buurt.

In het onthaalpakket van de stad zal in de toekomst een infofolder van de buurtwerking aangeboden worden samen met enkele postkaartjes waarbij de nieuwkomer zichzelf kan voorstellen aan zijn nieuwe burens.

### **Actie 10: Partnerschappen met organisaties**

Buurtwerk wordt door anderen erkend als deskundig in het bereiken van bewoners.

Buurtwerk bouwt een verdere samenwerking uit met aantal partners, bijvoorbeeld voor de organisatie van grotere activiteiten in verschillende wijken. Deze partners doen vaak een beroep op buurtwerk wegens de lokale inbedding in de wijken. Buurtwerk zal de vragen van deze organisaties (vzw Jong, Jeugddienst, Gebiedsgerichte Werking, Samenlevingsopbouw, Dienst Noord/Zuid samenwerking, Dienst Leefmilieu, Dienst Kunsten, plaatselijke 'cultuurhuizen' en het plaatselijk onderwijs) ondersteunen.

Het buurtwerk neemt in deze samenwerking een duidelijk aandeel op dat bewust verder gaat dan het leveren van 'hand- en spandiensten'.

Indien gewenst wordt een samenwerkingcontract afgesloten (zie ook gebruik zalen).

### **Actie 11: Aantrekken van nieuwe initiatieven**

Bij het opzetten van activiteiten (zeker op niveau van de wijk) wordt meer en meer een beroep gedaan op andere partners die de kwaliteit van het proces kunnen versterken met hun specifieke expertises (bv. sport). Bovendien verbinden deze partners hun eigen achterban aan de nieuwe buurtnetwerken die hier ontstaan.

Vaak gaat het hier om projecten over verschillende wijken heen.

Voorbeelden hiervan zijn; het Cultuurcentrum (Ne Liew mee tande), de Centrale (Wereldmuziekdag), Milieudienst (Netheidscharter), Digipolis (Digitale Week), de Jeugddienst (Speelstraten), Dienst Noord/Zuid samenwerking (Zuiden in de wijken), de Seniorendienst (Seniorenweek).

## 2.1.2 Door bewoners

### **Actie 12: Ondersteunen van bewonersinitiatieven**

Deze projecten, maar ook open oproepen door buurtwerk of andere organisaties, leiden tot eigen initiatieven van bewoners. Vaak zijn dit straatactiviteiten, maar dit kan ook de organisatie van een cultuur- of sportproject in de wijk zijn.

Bij deze vragen wordt de draagkracht van de initiatiefnemers nagegaan en wordt de ondersteuning hierop afgestemd. Er wordt een zo groot mogelijke autonomie van de bewonersgroep betracht.

Dergelijke projecten kunnen ook vorm krijgen in de schoot van een organisatie (al dan niet wijkgebonden). Ook hier wordt nagegaan welke ondersteuning nodig en wenselijk is om dit initiatief vorm te laten krijgen.

## 2.1.3 Ter ondersteuning

### **Actie 13: Een actief vrijwilligersbeleid**

Buurtwerk heeft een traditie in het werken met vrijwilligersgroepen. Maar ook hier is het doel deze bewonersgroepen te ondersteunen naar verzelfstandiging.

Wetgeving rond dit thema wordt opgevolgd en in werkbare vormen gegoten. Buurtwerk beschikt over een modelcontract voor de vrijwilligers van de eigen werking, waarin de rechten en plichten en het juridisch statuut van de vrijwilliger zijn vastgelegd.

Meer en meer bewonersgroepen werken niet echt meer als vrijwilligersgroep voor de Dienst Buurtwerk zelf, maar hebben een zelfstandige werking. Daarom werkt het Buurtwerk ook een contract voor deze verzelfstandigde groepen uit, waardoor aansprakelijkheid bij activiteiten kan geregeld worden (zie ook zalen).

Er is een actief waarderingbeleid voor vrijwilligers. Dit wordt opengetrokken naar initiatiefnemers van bewonersinitiatieven.

#### **Actie 14: Draaiboeken voor bewoners**

Om bewoners te ondersteunen bij het uitwerken van initiatieven worden handige draaiboeken opgemaakt. EHBI (Eerst Hulp Bewoners Initiatieven) is het overkoepelende instrument, een nota met tips en een overzicht van aanvragen en vergunningen. Ter verfijning hiervan worden thematische draaiboeken uitgewerkt zoals rond 'opkuisacties', 'communicatie-strategieën', enz ...

#### **Actie 15: De Webstraat**

De digitale kloof neemt nieuwe gedaanten aan. Niet enkel de toegang tot het internet blijft een zorg, maar we vinden ook een discrepantie tussen het beperkte gebruik ervan ('Google' en mail) versus de mogelijkheden die de digitale wereld biedt.

In de tweede internetgeneratie (WEB 2.0) worden er steeds meer digitale toepassingen ontwikkeld die mensen de mogelijkheid geven om zich te organiseren. Het internet wordt steeds meer gebruikt om te communiceren en te netwerken. Deze toepassingen kunnen zeer stimulerend zijn voor de sociale cohesie, ook op buurtniveau. In het werkingsgebied van Buurtwerk missen velen deze digitale boot.

Buurtwerk werkt daarom vorming uit voor het aanmaken van een eigen buurtweblog (Webstraat), biedt in een aantal wijken ondersteuning bij de uitbouw van een buurtwebsite, geeft cursussen aan bewoners rond de opmaak van affiches en folders op computer, biedt bewoners het gebruik van een computer aan (zie bewonerslokalen) ...

#### **Actie 16: Databanken met nuttige info**

Onder de deskundige leiding van Digipolis worden nieuwe programma's uitgewerkt voor het gebruiksvriendelijk en toegankelijk maken van databanken met nuttige adressen, instrumenten en partners, enz...

#### **Actie 17: Loket provinciale vrijwilligersverzekering**

Sinds 2007 biedt de provincie Oost-Vlaanderen vrijwilligers voor beperkte activiteiten een gratis vrijwilligersverzekering aan.

De Dienst Buurtwerk begeleidt bewoners bij deze aanvragen en dient deze voor hen in bij de provincie.

#### **Actie 18: Sarah, Steunpunt Buurtinitiatieven**

De Dienst Buurtwerk heeft centraal en in alle buurtcentra (zie verder) een steunpunt waar bewonersgroepen, organisaties en individuele bewoners informatie en ondersteuning krijgen bij het organiseren van niet-commerciële activiteiten in en voor één of meerdere buurten van de Stad Gent.

Het steunpunt biedt informatie en ondersteuning en helpt initiatiefnemers op weg.

Uitgebreide procesbegeleiding behoort enkel tot het takenpakket van de plaatselijke buurtwerkers en wordt dus niet aangeboden daarbuiten.

#### **Actie 19: Projectgroep Bewonersinitiatieven**

Buurtwerk nam het initiatief, de stedelijke diensten betrokken bij de ondersteuning van bewonersinitiatieven, samen rond de tafel te brengen. Dit leidde tot een projectgroep geleid door Buurtwerk waarbij samen gewerkt wordt aan interne afstemming van de dienstverlening, hogere kwalitatieve en eenduidige, bredere, vlottere, eenvoudige en transparante ondersteuning van bewonersinitiatieven.

Deze groep heeft als opdracht::

- een inventaris te maken van het aanbod op de verschillende terreinen;
- de belangrijkste aanspreekpunten van de stad te bevoorraden met de nodige info;
- een centraal loket voor bewonersinitiatieven te voorzien;

- het bevorderen van een goede samenwerking;
- een goede promotie van het stedelijk aanbod in de wijken;
- verbeteracties opzetten, bijvoorbeeld ten behoeve van administratieve vereenvoudigingen, (vergunningen), overzicht van uitleendiensten (materiaal), subsidiemogelijkheden, enz

#### 2.1.4 Informatie en promotie

##### **Actie 20: Een nieuwe jas voor 'Uit in je Buurt'**

Maandelijks staat de Dienst Buurtwerk in voor de opmaak van de activiteitenkalender 'Uit in je Buurt' voor de buurten binnen ons werkingsgebied, met daarnaast de mogelijkheid per jaar in enkele wijken ook een speciale uitgave te wijden aan een belangrijk project in deze buurt.

Deze activiteitenkalender wordt gerestyled door een nieuwe en verfrissende lay-out. De info van 'Uit in je Buurt' wordt ook via het internet ter beschikking gesteld.

##### **Actie 21: Meer infokasten**

In de wijk Brugse Poort en Rooigem beschikt de Dienst Buurtwerk over 10 infokasten waarin de activiteiten van de wijk, ook deze georganiseerd door bewoners, geafficheerd worden. Deze infopunten worden uitgebreid naar de andere wijken van het werkingsgebied. Deze info wordt ook via het internet ter beschikking gesteld.

##### **Actie 22: Dag van de Buur**

Elk jaar organiseert de dienst, begin oktober, een gemeenschappelijke activiteit, samen met alle buurten van het werkingsgebied, naar aanleiding van de Belgische Dag van de Buur.

De plaatselijke activiteiten die deze dag plaats vinden worden door een gemeenschappelijk evenement extra onder de aandacht gebracht.

#### 2.2. Buurtwerk zorgt ervoor dat burens mee zorg gaan dragen voor elkaar en de buurt.

Plekken waar mensen samenkomen kunnen evengoed kantelen naar plekken waar spanningen ontstaan tussen groepen naar aanleiding van het 'misbruik' van de publieke ruimte door sommige groepen en individuen.

De Dienst Buurtwerk treedt bemiddelend op en zet preventieve campagnes op om deze spanningen te voorkomen.

Zo gaat buurtwerk in tegen de tendens om de verantwoordelijkheid voor de publieke ruimte bij de anonieme overheid te leggen, door bewoners zelf te stimuleren acties te ondernemen. Het is belangrijk bewoners op een positieve manier weer op deze publieke ruimte te betrekken door de acties vooral in deze publieke ruimtes te laten doorgaan.

##### **Actie 23: Overlastbestrijding in het kader van sociale cohesie:**

Er zal werk gemaakt worden van de registratie en opvolging van overlastklachten in het kader van sociale cohesie.

Bewoners melden een bepaalde vorm van overlast aan de buurtwerkers of stedelijke diensten. Er worden vervolgens afspraken gemaakt tussen de buurtwerker, de melder, Dienst Lokale Veiligheid en Preventie of een externe dienst of organisatie. Dit heeft tot doel de overlastmelding te situeren, in kaart te brengen (verkennen), tips mee te geven aan de melder om zelf actief op te treden ten aanzien van de pleger, de overlastmelding in zijn evolutie op te volgen, de overlastmelding te voorkomen door een gesprek met de persoon (of groep) die voor overlast zorgt en de overlastmelding te voorkomen door een structurele wijziging voor te stellen aan de bevoegde dienst(en).

Voor het dossier afgesloten wordt, wordt de klager bevestigd rond de tevredenheid met de interventie.

Schepenen krijgen jaarlijks een overzicht van de klachten en projecten binnen hun bevoegdheidssterrein, gekoppeld aan de verspreiding van het jaarverslag.

#### **Actie 24: Buurtprojecten gericht op zorg voor de buurt**

Buurtwerk start zelf (meestal in samenwerking met partners in de buurt) projecten op om bewoners meer bij hun omgeving te betrekken en zo overlast te voorkomen of tegen te gaan en dit op maat van de buurt.

Vertrekkend vanuit een type overlast wordt gezocht om constructieve (en liefst innovatieve) invalshoeken en efficiënte methodieken uit te werken. Soms wordt hiervoor te rade gegaan bij al bestaande modellen via literatuur of bij andere steden. Vanuit een alternatieve aanpak / methodiek wordt een model op maat van de Gentse problematiek gemaakt, rekening houdend met de Gentse mogelijkheden en moeilijkheden. Zo kunnen concrete handvaten aangereikt worden om specifieke overlastproblemen op te lossen of positief om te buigen.

Deze methodieken worden uitgeschreven en overdraagbaar gemaakt voor anderen die dergelijke initiatieven zouden willen nemen.

Voorbeelden van projecten zijn opkuisacties, projecten met omwonenden na heraanleg pleinen of parken, intergenerationele projecten (zoals in het Lousbergspark), enz...

### **2.3. Het verder uitbouwen van de buurtcentra.**

De Dienst Buurtwerk heeft in 11 wijken de beschikking over eigen infrastructuur. Deze centra hebben naast bureauruimtes voor de buurtwerk(st)ers, ook burelen voor partnerorganisaties. In 9 wijken beschikt men over een polyvalente ruimte met keukeninfrastructuur.

Deze centra zijn het ankerpunt van de werking in de wijk. Tevens zijn zij een belangrijk middel om faciliterend te werken naar bewoners en organisaties die een aanbod in de wijk willen brengen.

Dit kan zowel naar decentralisatie van de dienstverlening (vooral overdag) als naar het organiseren van activiteiten voor bewoners en de voorbereidingen hiervan (meer 's avonds en in het weekend).

De buurtcentra zijn voor de Dienst Buurtwerk een middel om haar opdrachten te realiseren. Ze dragen bij tot het versterken van de buurtnetwerken in de wijk door open te staan voor een positief, vernieuwend activiteitsaanbod, dat de betrokkenheid van de verschillende bewonersgroepen op de buurt verhoogt, waarbij dienstverlening en socio-culturele activiteiten elkaar versterken en verbreden.

#### **2.3.1 Een geïntegreerde buurtvoorziening**

##### **Actie 25: Een basisvoorziening gedragen en mee beheerd door de buurt**

Het buurtcentrum is een gebouw van en voor de buurt. Het is goed dat het zoveel mogelijk gedragen wordt door de mensen die er actief zijn. De beheersformule zoals deze op de Muide voor de buurtloods vorm kreeg, waar bewoners, organisaties en stad samen via een stuurgroep de programmatie en de ter beschikkingstelling beheren, is duidelijk een goede beheersvorm, gelet op het succes van deze zaal. Toch moet elke wijk zoeken naar de formule die het best aansluit bij het draagvlak en de behoefte van de wijk zelf. Zo zal op de wijk Sluizeken het Van Crombrugge Genootschap het beheer verder waarnemen.

Beheer van de zaal houdt niet in dat deze groep ook de eindverantwoordelijkheid krijgt rond onderhoud en inrichting. Het beheer dient aanvullend te zijn.

##### **Actie 26: Uitbouw van het sociaal huis**

De Dienst Buurtwerk en het OCMW-wijkwerk vormen samen de motor van laagdrempelige dienstverlening en welzijnsbevordering in de wijk. Prioritair hierbij zijn de meest kwetsbaren.

Beide werkingen zijn erg aanvullend en kunnen dank zij de knowhow en de expertise van de andere hun opdracht beter waar maken.

Het samen 'huizen' in deze wijken benadrukt deze aanvulling van elkaars opdrachten. Aan de bewoner wordt op deze wijze een breed spectrum van dienstverlening aangeboden, wat voor alle partijen de drempel lager maakt.

Deze samenwerking vanuit één buurtgerichte basisvoorziening vergroot niet alleen het aanbod voor de bewoners. Zij zorgt ook voor een betere integratie en een gevoelige verhoging van de kwaliteit van het stedelijk aanbod.

Het is niet de bedoeling dat beide werkingen in elkaar opgaan. Op deze wijze zouden ze hun slagkracht verliezen. Voor beide blijft hun kernopdracht centraal staan.

De terreinen waarop zij elkaar vinden om deze verbreding en verdieping waar te maken zijn :

- de gemeenschappelijke profilering van de basisvoorziening
- het breed en gemeenschappelijk onthaal
- een goede integratie van de netwerken met andere partners
- gemeenschappelijke kleinschalige initiatieven, specifiek gericht naar de mensen in de moeilijkste leefomstandigheden
- ondersteuning vanuit het OCMW bij grote evenementen in de buurt

### 2.3.2 Een centrum met een gevarieerd aanbod:

#### **Actie 27: Doelgericht eigen aanbod uitbouwen**

De Dienst Buurtwerk zet het gebruik van de polyvalente zalen in als instrument voor het realiseren van nieuwe buurtnetwerken. De dienst stimuleert een gevarieerd activiteitenaanbod in de zalen. Deze variatie weerspiegelt zich zowel in de momenten waarop de activiteiten doorgaan als in het soort activiteiten. Sommige activiteiten trekken een welbepaalde groep aan, andere staan, door hun moment en aard, open voor alle bewoners. Doordat bewoners elkaar, via deze activiteiten, al dan niet expliciet kunnen ontmoeten, ontstaan tussen deze bewoners weer nieuwe netwerken.

Buurtwerk mobiliseert bewoners en organisaties om een aanbod in de zaal te ontplooiën. Soms organiseert buurtwerk eigen activiteiten binnen een bewonerstraject of expliciet om bewoners en organisaties de zaal te leren kennen. Maar zoals hoger aangegeven, ligt de nadruk van eigen aanbod in gerichte trajecten op straat omdat deze meer mobiliserend van aard zijn. De uitbouw van het centrum is een verankering van de zo ontstane netwerken.

#### **Actie 28: Intensiever gebruik van de polyvalente zalen**

Het is de bedoeling dat de polyvalente zalen (met keuken) intensief gebruikt worden.

Hierbij onderscheiden we vijf groepen van gebruikers :

- Bewoners(groepen) of organisaties kunnen de zaal gratis gebruiken wanneer ze er activiteiten organiseren die de contacten tussen bewoners in de buurt bevorderen. Voor eenmalige activiteiten kan dit via vrijstelling van retributie, voor langere projecten of bestaande groepen kan dit via een samenwerkingscontract, goedgekeurd door het college van burgemeester en schepenen (zie ook contract verzelfstandigde bewonersgroepen en samenwerkingscontracten organisaties).
- Voor activiteiten waarbij de initiatiefnemer inkomsten genereert via inkomgelden of door verkoop van producten met winst, dient een 'retributie' te worden betaald.
- Activiteiten van organisaties die niet bijdragen tot het versterken van contacten binnen de buurt betalen retributie.
- Feesten in de sfeer van verjaardagen, geboorten, vriendschappen,... zullen (opnieuw) de zaal kunnen huren en betalen retributie.
- Stedelijke diensten of projecten die via een convenant uitbesteed zijn aan derden.

#### **Actie 29: Nieuwe doelgroepen bereiken via partnerorganisaties**

Buurtwerk stelt bureaulokalen ter beschikking aan partners die het buurtwerk opentrekken naar nieuwe doelgroepen en een nieuw aanbod. Zij betalen hiervoor geen huurgelden, maar werken bij wijze van return mee aan de verdere buurtopbouw. Van deze partners wordt verwacht dat zij actief meewerken aan de uitbouw van het buurtcentrum.

Soms wordt aan organisaties, die niet als structurele partner kunnen worden beschouwd, na goedkeuring van het college, voorlopig een lokaal ter beschikking gesteld. Zij betalen wel huurgeld.

#### **Actie 30: Uitbouw van een klantvriendelijk onthaal**

De buurtcentra zijn, samen met de dienstencentra, de gedecentraliseerde infobalies van de stad Gent. Naast het onthaal voor eigen werking zoals; inschrijving activiteiten, verstrekken info, huur zaalinfrastructuur en het onthaal voor andere diensten die dienstverlening aanbieden in het

buurtcentrum, kunnen bewoners in de buurtcentra terecht voor allerlei vragen over de buurt, de voorzieningen en dienstverlening. Hiervoor wordt samengewerkt met Gent-info.

Er wordt, in samenwerking met het OCMW-wijkwerk, actief werk gemaakt van een 'warm onthaal'. Bezoekers hebben de keuze, wanneer zij een beroep doen op de hulpverlening, hun wachttijd door te brengen in een wachtzaal of de open ontmoetingsruimte. Deze open ontmoetingsruimte is een plek waar bewoners elkaar op informele ongedwongen wijze kunnen ontmoeten.

#### **Actie 31: Promotie van E-miel, de publiekscomputer**

'E-miel' is de Publiekscomputer, die in oktober 2007 geïnstalleerd werd in het onthaalokaal van elk buurtcentrum. Het is in de eerste plaats een computer om mee op het Internet te surfen en email te checken. Er kan ook een Wordbestand of een PowerPoint presentatie op gemaakt worden.

'E-miel' is een 'diepfreeze' computer; dit wil zeggen dat bij afmelden of afsluiten de bestanden, programma's en andere gegevens gewist worden. E-miel is een digitaal verlengstuk van de dienstverlening die het buurtcentrum aanbiedt. De bewoner krijgt de mogelijkheid om zelf via digitale weg informatie op te vragen en door te sturen.

#### **Actie 32: Meer gedecentraliseerde dienst- en hulpverlening**

Individuele hulpverlening wordt niet door buurtwerk zelf aangeboden. Hulpverlenende organisaties zoals het OCMW, de Woonwinkel, Kind en Gezin bieden onder meer via de buurtcentra een gedecentraliseerde dienst- en hulpverleningsaanbod aan.

Deze samenwerkingsverbanden verschillen van wijk tot wijk. Het OCMW is echter in alle wijken aanwezig, zij het soms in een eigen locatie. Deze organisaties worden als structurele partner gezien in de uitbouw van dit geïntegreerd hulpverleningsaanbod (zie hoger).

#### **Actie 33: Bewonerslokalen**

Voor bewoners en verenigingen (niet-professionele organisaties), die in de buurt iets wensen te organiseren, heeft buurtwerk binnen de buurtcentra een lokaal vrijgemaakt, voorzien van computer, om kleine vergaderingen te organiseren en secretariaatswerk te doen.

### 2.3.3 Een gebruiksvriendelijk centrum

#### **Actie 34: Identiteit van de gebouwen verhogen**

De buurtcentra moeten zichtbaar zijn in de wijk. Aanvang 2008 werd een bewegwijzering naar de buurtcentra gerealiseerd. Om de centra herkenbaarder te maken werd in het najaar 2007 een banier aan de gevel bevestigd.

De wijk moet zichtbaar zijn in het centrum. In verschillende buurten lopen momenteel initiatieven met bewoners, vaak ondersteund door sociaal-artistieke projecten, om de gevel, het onthaal en de polyvalente zaal de sfeer van de buurt te laten uitademen.

De polyvalente zalen krijgen (waar dit nog niet het geval is) een eigen naam. Ook dit proces krijgt vorm in een proces met de bewoners en organisaties van de buurt en wordt met de nodige feestelijke omkadering bekend gemaakt.

#### **Actie 35: Goed onderhoud en uitrusting**

Het dagdagelijks onderhoud wordt opgevolgd door de medewerkers van de Dienst Buurtwerk. Voor groter onderhoud kan men terecht bij de diensten van Facility Management.

Er werd gewerkt aan het verbeteren van de service bij het verhuur van de zalen, de schoonmaak werd uitbesteed en kan ook aangevraagd worden door de gebruiker.

Er komt een verdere uitbouw van de aanwezige technische mogelijkheden vb geluid, visuele technieken, ...

#### **Actie 36: Wachtdienst buiten de werkuren**

In 2006 werd een wachtdienst opgericht waar de gebruiker een beroep op kan doen bij problemen buiten de werkuren (een sleutel vergeten, het vuur gaat niet aan, de verwarming werkt niet, ...).

## Besluitend

De nieuwe aanpak van buurtwerk, gestart in 2005, met de nadruk op out-reaching, is ondertussen uitgevoerd. In deze nieuwe bestuursperiode ligt de uitdaging vooral in een nog zichtbaardere werking vanuit een grotere en bredere participatie van bewoners, met nadruk op mensen in moeilijker leefsituaties en de uitbouw van de buurtcentra tot levendige ankerplaatsen van de buurtnetwerken in de wijk. De 36 opgesomde acties staan hier garant voor!

