

Staten-Generaal Lokaal sociaal beleid



Verslagboek werkgroepen

Op 6 februari 2020 organiseerde de stad in samenwerking met APSMO en de Universiteit Antwerpen de Staten-Generaal lokaal sociaal beleid. Meer dan 500 mensen in armoede, vrijwilligers, eerste- en tweedelijns werkers, onderzoekers en medewerkers van de stad namen hieraan deel. En dit leverde heel wat input op. In dit document geven we een samenvatting van de belangrijkste bevindingen en voorstellen uit alle werkgroepen.

Met dank aan alle deelnemers en onderzoekers die meewerkten in de voortrajecten en tijdens de werkgroepen de dag zelf.



 Universiteit
Antwerpen

Antwerps Platform Sociale
MiddenveldOrganisaties



SOCIAAL.NET
Achtergrond, verhalen en agende voor sociale professionals

Werkgroep 1: garandeer grondrechten

Hoe organiseren we lokaal sociaal beleid zodat grondrechten voor elke Antwerpenaar worden gerealiseerd? Met deze vraag ging de werkgroep 'garandeer grondrechten' aan de slag.

Werken aan een **menswaardig bestaan voor iedere burger, ongeacht statuut**, vergt een goede samenwerking tussen de stad en middenveldorganisaties, over beleidsdomeinen heen. Het is belangrijk dat alle betrokkenen eenzelfde visie en invulling van grondrechten delen met elkaar. We vertrekken vanuit het standpunt dat mensen rechten hebben, zuiver en alleen omdat ze 'mens' zijn.

Het begrip 'menswaardigheid' verwijst naar iemands mogelijkheden en vrijheden om het leven te leiden dat hij/zij waardevol acht (Nussbaum, Sen). Elk individu bepaalt dit voor zichzelf. **Mensenrechten en sociale grondrechten** vormen ons kompas. Rechten zijn erkend en wettelijk vastgelegd en de samenleving heeft een belangrijke verantwoordelijkheid om deze te realiseren voor ieder individu.

Artikel 23 van de Belgische grondwet helpt ons om die rechten te definiëren. Het gaat over het recht op arbeid, het recht op sociale zekerheid, bescherming van het gezond leefmilieu, sociale bijstand, geneeskundige bijstand, juridische bijstand, behoorlijke huisvesting, culturele en maatschappelijke ontplooiing en het recht op gezinsbijslagen. Hoewel rechten dus wettelijk verankerd zijn, betekent dat niet dat ze in praktijk voor iedereen verworven zijn. Wanneer mensen – omwille van tal verschillende drempels – niet tot hun rechten komen, dan spreken we van '**onderbescherming**'.

Maar wat is er dan nodig om grondrechten te realiseren?

Er moet ingezet worden op **structurele oplossingen**, zoals voldoende inkomen, betaalbare huisvesting, werkbare jobs, toegankelijke gezondheidszorg etc. Een lokale overheid kan dit niet alleen, maar heeft wel mogelijkheden om hierop in te zetten. Bijvoorbeeld: het inkomen van mensen verhogen via aanvullende steun, door projecten te ondersteunen die onderbescherming tegengaan, door proactief rechten toe te kennen, door betaalbaar wonen te stimuleren en in te zetten op sociale huisvesting en alternatieve woonvormen etc.

Daarnaast is het belangrijk dat alle **organisaties en diensten maximaal toegankelijk** zijn voor alle burgers, inclusief de meest kwetsbare bewoners. Om dit te realiseren vertrekken we vanuit de **7 B's van toegankelijkheid**. Elke organisatie of dienst zou zich zodanig moeten organiseren dat burgers vlot en eenvoudig de weg vinden. De verantwoordelijkheid ligt dus bij de overheid en organisaties.

- *Begrijpbaarheid*: burgers kennen het aanbod en informatie wordt op hun maat aangeboden (vb. meertalig, verschillende communicatiekanalen, transparantie...)
- *Beschikbaarheid*: burgers kunnen vlot terecht kunnen bij organisaties. Zij worden snel een goed onthaald en werkers zijn aanspreekbaar voor elke vraag.
- *Bekendheid*: burgers weten bij wie ze terecht kunnen met welke vraag.
- *Betrouwbaarheid*: burgers kunnen in alle vertrouwen hun verhaal vertellen, ook als het over moeilijkere thema's gaat. Werkers vertrekken altijd vanuit een 'respectvolle basishouding'.
- *Bruikbaarheid*: burgers worden gehoord en geholpen. Het aanbod van organisaties is aangepast aan de noden, vragen, behoeften en het ritme van elke burger. Er wordt proactief gewerkt.
- *Betaalbaarheid*: burgers kunnen organisaties en diensten aanspreken, zonder dat er een financiële drempel is. Het aanbod is gratis
- *Bereikbaarheid*: burgers geraken vlot bij organisaties. Openingsuren en bereikbaarheid zijn goed. Organisaties nemen de verantwoordelijkheid om hun aanbod naar mensen te brengen. Ze werken outreachend.

Tot slot zijn **extra inspanningen** nodig om mensen die niet bereikt worden – de **meest kwetsbaren en/of onzichtbare groepen** in de samenleving – te bereiken. We pleiten voor een proactieve rechtenbenadering. Dat betekent dat organisaties naar burgers toestappen om hen te informeren over hun rechten en dat rechten zoveel mogelijk automatisch worden toegekend.

Om mensen te bereiken wordt er outreachend gewerkt. Organisaties en diensten gaan naar mensen toe, om op hun maat en ritme en vanuit een generalistische basishouding, aan grondrechten te werken.

Concrete voorstellen uit de werkgroep 'garandeer grondrechten'



Alle partners van het lokaal sociaal beleid vertrekken vanuit de focus op **sociale grondrechten** en werken aan een **menswaardig bestaan** voor ieder individu.



In elke buurt is er een '**open huis**', waar mensen terecht kunnen met elke vraag. Er is een sterk onthaal en er wordt gewerkt volgens de 7B's van toegankelijkheid.



Mensen zonder wettig verblijf komen tot hun rechten: bed, bad, brood, gezondheidszorg, onderwijs, juridische bijstand, zinvolle dagbesteding etc. Ze krijgen de nodige ondersteuning en zijn welkom in sociale organisaties.



Potentiële rechten en betrokken actoren op stads- en districtsniveau worden in kaart. Rechten (en afgeleide rechten) worden zoveel mogelijk automatisch toegekend. Tegelijk blijven er voldoende **aanspreekpunten** voor mensen in een kwetsbare positie. begeleiding.



Elke organisatie en dienst zet in op **duidelijke, klare taal**. Administratieve procedures worden vereenvoudigd. Kennis Nederlands is geen voorwaarde om tot rechten te komen. Ook wie digitaal niet mee is, komt vlot tot zijn rechten.



De stad en organisaties zetten in op een **proactieve rechtenbenadering** en op **outreaching werken**. Zo wordt het aanbod naar mensen gebracht, op hun maat en wordt onderbescherming tegengegaan, ook bij de meest kwetsbare/onzichtbare groepen.



Het **leefloon** is het laatste vangnet en moet gegarandeerd worden. Criteria voor de toekenning van het leefloon en aanvullende steun zijn objectiveerbaar. Burgers worden volwaardig betrokken en houden regie op de eigen situatie. Bewijslast wordt verlicht.



Alle basiswerkers vertrekken vanuit een **participatieve basishouding**. Ze krijgen **tijd en ruimte** om met mensen te werken. Hun **signalen** worden gehoord. Beleidsmakers nemen deze mee in hun beleid(sbeslissingen).



Samenwerking wordt gestimuleerd. Zo kennen diensten elkaars aanbod, verwijzen ze correct door en gaan we versnippering tegen. Een Antwerpse sociale kaart – inclusief zelforganisaties – is zeer nuttig.



Werk aan een productenkorf van **onvoorwaardelijke rechten**: wat zou voor iedere inwoner gegarandeerd moeten worden? Een 'woonst' is een belangrijke eerste stap om van daaruit aan verdere rechten te werken.



Alle partners van het lokaal sociaal beleid werken aan **positieve beeldvorming** over alle inwoners van de stad. Het 'individualiseren van problemen' wordt weerlegd.



Ondersteun **laagdrempelige ontmoetingsplekken** zodat zij – naast hun opdracht – ook een rol kunnen opnemen en vanuit informaliteit vragen van mensen kunnen opvangen, hen informeren en/of schakelen naar de nodige hulp- en dienstverlening.

Werkgroep 2: participatie, een democratisch recht

Hoe zorgen we voor een participatief sociaal beleid voor Antwerpen? Met deze vraag ging de werkgroep 'participatie, een democratisch recht' aan de slag.

Participatie is een breed begrip. Enerzijds gaat het over het kunnen/mogen deelnemen aan de samenleving en gebruik kunnen maken van het bestaande aanbod: kinderen kunnen naar school gaan, mensen kunnen terecht bij een dienst met vragen, mensen vinden de weg naar vrijwilligerswerk etc.

Om dit te realiseren is het noodzakelijk dat het aanbod toegankelijk is en rekening houdt met drempels die een gelijke toegang en deelname belemmeren. Anderzijds heeft participatie ook een politieke invulling. Alle inwoners maken samen de stad, krijgen een stem en worden gehoord. De werkgroep focuste zich vooral op deze invulling.

Participatie is **een middel en een doel**. Het is een democratisch recht van elke inwoner. Maar het is ook een middel om te komen tot betere, meer gedragen beslissingen. Het helpt om de complexe realiteit van de stad in beeld te brengen. Elke betrokkene wordt gezien als een gelijkwaardig expert wiens inbreng van belang is om te komen tot sterke en gedragen beslissingen. Zo komt een beleid tot stand, dat inspeelt en afgestemd is op de noden en behoeften van mensen op wie het lokaal sociaal beleid zich richt.

Wanneer mensen het gevoel hebben dat zij gehoord worden, vergroot hun **vertrouwen** in de overheid en voelen ze zich **meer betrokken en verantwoordelijk**. Tevens is het een belangrijke leerkans. Door met elkaar in dialoog te gaan en te discussiëren over – soms tegenstrijdige – belangen en behoeften, leren mensen omgaan met conflict, leren ze argumenteren etc.

De meerwaarde zit in het samenbrengen van een veelheid aan ideeën. Conflict en tegenspraak horen daarbij en zijn een belangrijk onderdeel van zo'n proces. Participatie heeft effect op het zelfvertrouwen van mensen. Als mensen meepraten verandert hun rol. Ze worden gezien als een deel van de oplossing en worden in die rol erkend.

Hoe komen we tot een participatief lokaal sociaal beleid en wat is daarvoor nodig?

Het moet een bewuste keuze zijn om participatie **systematisch en structureel** in te bedden. De stad speelt een belangrijke rol. Ze kan het initiatief en de verantwoordelijkheid nemen om mensen en groepen in een kwetsbare positie actief te bevragen, op hun maat en rekening houdend met drempels (zoals taal, communicatiekanalen, vakjargon etc.).

Middenveldorganisaties spelen een belangrijke rol in het **versterken van de stem van mensen in een kwetsbare positie**. Ze doen dat op verschillende manieren. Enerzijds bouwen ze met bewoners aan participatieve vaardigheden, zodat ze zelf zoveel mogelijk rechtstreeks gehoord en betrokken worden.

Anderzijds hebben middenveldorganisaties heel wat kennis en expertise over mensen in een kwetsbare positie, uitsluitingsmechanismen en mogelijke oplossingen. Ze hebben een **belangrijke signaalfunctie** en kunnen, waar nodig, de stem van mensen mee vertalen. Samen met de lokale overheid kunnen ze zoeken naar goede modellen of methodieken om structureel overleg mogelijk te maken.

Participatie is meer dan mensen informeren of draagvlak creëren voor genomen beslissingen. Het gaat ook over advies vragen, samen beslissen, co-creëren etc. Participatie kan geïnstalleerd worden op verschillende momenten: bij de voorbereiding, de opmaak van plannen, het nemen van beslissingen, uitvoering van plannen en de evaluatie.

Sociaal beleid is sterker wanneer het samen en **vanuit vertrouwen en gelijkwaardigheid** is opgebouwd. In een context waar grondrechten gegarandeerd zijn, ervaren mensen meer (mentale) ruimte en vertrouwen om mee te bouwen aan de stad. Daarnaast is het belangrijk dat mensen ervaren dat er met hun input rekening gehouden wordt. Het helpt om bij de start ook transparant te zijn over ieders rol, over de wijze waarop beslissingen genomen worden en hoe er wordt teruggekoppeld naar alle betrokkenen. We moeten leren om participatieprocessen en de winst van participatief werken meer zichtbaar te maken, naar alle betrokkenen maar ook naar alle inwoners van de stad.

Concrete voorstellen uit de werkgroep 'participatie, een democratisch recht'



Alle partners zien **participatie als een middel en een doel** om te werken aan een sterk lokaal sociaal beleid. Het wordt systematisch en structureel ingebed.



Mensen in een kwetsbare positie worden rechtstreeks betrokken in de **opmaak, uitvoering en evaluatie** van lokaal sociaal beleid. Beleidsplannen worden opgemaakt in klare taal. Resultaten worden teruggekoppeld.



Middenveldorganisaties worden gezien als een belangrijke partner. Er is regelmatig **structureel overleg**. **Signalen** worden vertaald in beleid(sbeslissingen).



De stad is **snel en vlot aanspreekbaar** – over beleidsdomeinen heen – om over signalen, tendensen en evoluties in dialoog te gaan. Organisaties en mensen in een kwetsbare positie worden systematisch betrokken.



De stad investeert in werkingen die vinger aan de pols houden, ook met de **meest kwetsbare groepen**. Werkers krijgen **tijd en ruimte** om participatief te werken met mensen en groepen in een kwetsbare positie.



Alle betrokkenen kijken kritisch naar de huidige **overleg- en beslissingsstructuren**. Zorg voor meer diverse raden, in alle lagen van de organisatie.



Laagdrempelige en toegankelijke **klachtenprocedures en meldpunten** zijn belangrijke vormen van participatief beleid en laten ruimte voor conflict.



Het onderwijs zet in op vaardigheden en competenties die 'participeren' aanleren en stimuleren. Kinderen en jongeren worden opgeleid tot kritische wereldburgers.



'**Inspraakborden**' in de stad, zijn een vernieuwende manier om inwoners snel en eenvoudig te informeren en te bevragen over hun ideeën en voorstellen.



Na formele en informele inspraakmomenten is er steeds **terugkoppeling**: wat gebeurde er met signalen en hoe werden deze vertaald in beleidsbeslissingen?



Samenwerking en uitwisseling wordt gestimuleerd. Dit kan gaan over goede participatieve praktijken, processen en methodieken.



Er kan een '**participatietoets**' ontwikkeld worden. Bij elke beslissing wordt bekeken wat gevolgen zijn voor mensen in een kwetsbare positie en wie hierin expertise heeft en mee betrokken kan worden.

Werkgroep 3: bewoners verbinden, de stad versterken

Hoe verbinden we Antwerpenaren met elkaar? Met deze vraag gingen de werkgroep 'bewoners verbinden, de stad versterken' aan de slag.

Werken aan verbinding in de stad betekent: zoeken naar '**gemeenschappelijkheid**'. Het gaat over het 'samen leven' en dat lukt het best vanuit gedeelde behoeften, interesses en dromen. De focus ligt daarbij op wat we delen, zoals plaatsen waar we samen wonen, leven, spelen en werken. Maar ook op gedeelde dromen zoals bijvoorbeeld een goede toekomst voor de kinderen, zijn een sterke en herkenbare basis om te werken aan verbinding.

Ieder mens heeft verbinding nodig. Het is een **basisbehoefte** om in contact te komen met anderen. Een gevoel van verbinding verhoogt het psychisch welbevinden en kan stress en eenzaamheid doorbreken. Het vergroot het zelfvertrouwen van mensen en vergroot betrokkenheid, zodat mensen zich willen inzetten voor elkaar.

Het is een voorwaarde om te komen tot participatie en nodig om op een gezonde en leefbare wijze samen te leven. Werken aan verbinding lukt het best in een context waar grondrechten gegarandeerd zijn en waar mensen zich welkom voelen. Een gezonde woonst, sterke sociaal zekerheid maar ook jezelf kunnen zijn en een plek hebben in de stad zijn hier voorbeelden van.

Verbinding houdt in dat mensen elkaar ontmoeten. Ontmoeten gebeurt vaak spontaan: op straat, in de winkel, op de tram etc. Maar niet iedereen treft elkaar 'spontaan'. Mensen en groepen staan soms ver van elkaar af, kennen elkaar niet en dat leidt tot vooroordelen of zelfs (potentiële) conflicten tussen mensen en groepen in de wijk. Daarom zijn **niet-evidente ontmoetingen** belangrijk: ontmoetingen over alle verschillen heen. Door niet-evidente ontmoeting te stimuleren, verminderen vooroordelen, discriminatie, racisme en polarisering.

'Sense of community' gaat over hoe mensen de gemeenschap 'ervaren' of 'beleven'. Het gevoel van belang te zijn voor anderen en voor de gemeenschap en een gedeelde toekomst/lot, bepaalt hoe mensen tegenover elkaar staan. Het gaat zowel over 'fysieke' buurten als over 'relationele' gemeenschappen. Sociale structuren beïnvloeden dat gevoel mee (Gusfield, 1975 in Mc Millan en Chavis, 1986).

En hoe werken we aan verbinding?

De stad heeft heel wat mogelijkheden om verbinding tussen inwoners te stimuleren. De stad kan het **'spontane ontmoeten' stimuleren**, bijvoorbeeld door de aanleg van pleintjes, creëren van speel- en groenruimte, zitbanken te plaatsen etc. Ook **ontmoetingsplekken voorzien** en leegstaande gebouwen/gronden teruggeven aan de buurt zijn hier voorbeelden van. Heel wat voorstellen rond (gedeeld) ruimtegebruik, komen terug in het verslag van de werkgroep 'recht op een plek voor iedereen'.

De stad kan ook investeren in **voldoende 'oefenplaatsen'**, waar mensen elkaar over verschillen heen ontmoeten en waar **niet-evidente ontmoeting** wordt gestimuleerd. Deze ontmoetingsplaatsen zijn veilige plekken waar mensen met elkaar leren omgaan, soms met vallen en opstaan.

Mensen leren er met een open blik kijken naar de stad en alle inwoners en leren er om te gaan met conflict. Samen leven – in een superdiverse, dichtbevolkte en complexe context – is niet altijd eenvoudig. Er is heel wat spanning en polarisering tussen mensen en groepen in de stad. Dat signaal moeten we serieus nemen. Verbinding tussen inwoners wordt stap per stap opgebouwd, vergt tijd en een systematische aanpak.

(Stedelijke) politici spelen daarin een zeer belangrijke rol. Politici horen **verbindende taal** te spreken, want de wijze waarop zij kijken naar de stad en praten over alle inwoners, zal verbinding stimuleren of polarisering in de hand werken. Inzetten op positieve beeldvorming is daarom ontzettend belangrijk.

Concrete voorstellen uit de werkgroep 'bewoners verbinden, de stad versterken'



De stad en lokale politici hebben een belangrijke voorbeeldfunctie. **Verbindend taalgebruik** is een noodzakelijk onderdeel hiervan.



De **publieke ruimte** wordt gebruikt om ontmoeting mogelijk te maken en te stimuleren (vb. creëren speel-, groen- en ontmoetingsruimte, minder autoverkeer, subsidies voor verenigingen...).



Werkvormen die inzetten op niet-evidente ontmoeting, zoals buurtwerk, straathoekwerk, etnisch-culturele verenigingen etc. worden ondersteund. Zowel wijkgerichte als stadsbrede werkingen worden ondersteund.



Ruimtelijke en sociale planning worden niet los van elkaar gezien. Er komt meer samenwerking. Bewoners en sociale professionals hebben expertise die er mee voor kan zorgen dat iedereen zich welkom voelt in de stad.



De ruimte in de stad is schaars, dus er wordt ook gekeken naar andere manieren om **meer ruimte te creëren**, zoals gebruik van leegstaande panden/gronden, gebruik braakliggend terrein, aanmaak geveltuinen etc.



Jezelf kunnen/mogen zijn, is een basisvoorwaarde om te komen tot verbinding. Stimuleer identiteit en diversiteit in de stad.



Bij elke ruimtelijke ingreep worden de **huidige en potentiële bewoners** mee betrokken. Stimuleer projectontwikkelaars en architecten om kennis over de wijk op te bouwen en de dialoog aan te gaan met alle gebruikers en bewoners in de wijk.



Bepaalde groepen voelen zich **niet/minder welkom in de stad** en in de publieke ruimte. Het is belangrijk dat ook zij gehoord worden en dat hun signalen worden meegenomen.



Professionals en vrijwilligers worden opgeleid in het stimuleren van verbinding. Creëer daarbij een platform waar kennis en **goede praktijken** worden uitgewisseld.



Werken aan verbinding tussen inwoners gaat beter in een **klimaat waar rechten gewaarborgd zijn**.



Moedig actoren en partners aan om **ontmoetingskansen en -plekken te creëren** binnen de eigen werking (zoals bij organisaties, diensten, scholen, bedrijven...).

Werkgroep 4: werken aan grondrechten vraagt vertrouwen

Hoe brengen we mensen op een correcte en snelle manier tot hun rechten? En binnen welk kader doen we dit? Met deze vragen ging de werkgroep aan de slag.

Werken aan grondrechten vanuit vertrouwen, is het fundament van sociaal werk. Hulp vragen en/of vinden is niet evident. Heel wat mensen ervaren drempels. Ze kennen het aanbod niet of geraken niet tot de juiste dienst.

Ze botsen op wachtlijsten en/of haken af. Sommige mensen ervaren schaamte of zijn bang om hun verhaal te doen, uit angst voor de gevolgen. Soms worden mensen verplicht om in een traject te stappen of hebben negatieve ervaringen gehad in het verleden. Kortom, wanneer sociaal werkers met mensen in een kwetsbare situatie aan verandering willen werken, dan is **‘vertrouwen’ een essentiële voorwaarde.**

Om vertrouwen op te bouwen, vertrekken werkers vanuit een **participatieve basishouding**. Dit wil zeggen een open, eerlijke, transparante en respectvolle houding. Cliënten/klanten worden maximaal betrokken en houden regie over de eigen situatie. De werker zegt wat hij doet en doet wat hij zegt. Er wordt gewerkt op tempo van de cliënt/klant en vanuit een positieve krachtenbenadering.

Werkers zijn empathisch, luisteren actief en zijn getraind om rekening te houden met het referentiekader en de achtergrond van mensen. Dit betekent echter niet dat de sociaal werker alles goedkeurt wat de cliënt/klant zegt. Spiegelen, confronteren en de discussie aangaan met mensen over hun gedrag, is net een onderdeel van een eerlijke en open houding.

De vertrouwensrelatie staat **goede samenwerking tussen diensten** niet in de weg. Integendeel, samenwerken is noodzakelijk om mensen tot hun rechten te brengen. Het is echter wel belangrijk dat dit op een correcte, transparante manier gebeurt en dat er duidelijkheid is over ieders rol, opdracht en finaliteit. Dat kader moet vooraf duidelijk zijn, ook voor de cliënt/klant in kwestie die maximaal betrokken wordt op de eigen situatie en het eigen (hulpverlenings)traject.

Wat is er nodig om in vertrouwen te werken aan grondrechten?

Er is nood aan een **kader** dat aangeeft hoe sociaal werkers op een correcte en transparante wijze aan grondrechten kunnen werken. Is er dan geen kader? Zeker wel. Er is een juridisch kader, dat aangeeft hoe in vertrouwen dient gewerkt te worden. Daarnaast is sociaal werk een normatief beroep, wat wil zeggen dat sociaal werkers in hun afwegingen en beslissingen rekening houden met waarden, zoals maatschappelijke dienstbaarheid, sociale rechtvaardigheid, menselijke waardigheid, integriteit (van Ewijk, Spierings & Wijnen, 2012, p. 49; Miller).

Dit zijn de krijtlijnen voor sociaal werk, met grondrechten als kompas. Maar deze krijtlijnen moeten worden omgezet in de dagelijkse praktijk van werkers. Sociaal werkers ervaren daarin vooral nood aan een handelingskader en duidelijke richtlijnen rond samenwerken met diensten en organisaties. Ook hier moet niet van nul begonnen worden. Er is al heel wat literatuur rond omgaan met ethische dilemma's, er zijn goede praktijken en er gebeuren al heel wat (interne) oefeningen binnen verschillende organisaties en diensten. Dit materiaal kan gebruikt worden om te komen tot een eenduidig kader rond samenwerking tussen diensten.

Sociaal werkers moeten goed getraind zijn **om juridisch en ethisch correct te handelen**. Naast een duidelijk kader is er nood aan vorming, training en intervisie. Zo leren werkers te reflecteren over het eigen handelen, hun professionaliteit aan te scherpen, weloverwogen om te gaan met ethische dilemma's en mensen in een kwetsbare positie nog meer te betrekken op hun traject.

Concrete voorstellen uit de werkgroep 'werken aan grondrechten vraagt vertrouwen'



Sociale professionals moeten **in vertrouwen kunnen werken** aan de rechten van mensen. Dat is het fundament van sociaal werk. De stad en middenveldorganisaties delen deze visie.



Er is nood aan een **kader rond samenwerking en infodeling, over organisaties en diensten heen**. Dit kader moet juridisch en ethisch correct zijn, en stelt grondrechten garanderen centraal.



Cliënten/klanten houden **regie** en worden ten volle **betrokken** op hun eigen situatie en (hulpverlening)traject. Sociaal werkers worden getraind om dit te doen.



Sociale professionals worden ondersteund – via **opleiding en intervisie** – om juridisch en ethisch correct alsook zelfzeker hun werk te doen. Kennis, competenties en vaardigheden worden getraind.



In (nieuwe) **samenwerkingsverbanden** wordt tijd en ruimte gemaakt om elkaar te leren kennen en door te praten over ieders rol/opdracht, de gedeelde opdracht en/of doelstellingen en de wijze waarop met persoonsgebonden informatie correct wordt omgegaan.



Stel een **klankbordgroep** samen met cliënten, werkers en experts om kwesties waar het moeilijk loopt (in dossiers, samenwerkingsverbanden...) samen vast te pakken.



Automatische toekenning van rechten helpt om administratieve drempels te beperken. Digitale toepassingen zorgen voor nieuwe uitdagingen, die wel grondig moeten worden vastgepakt.



Sociale professionals vertrekken vanuit een **participatieve basishouding**: open, betrouwbaar, op ritme van mensen, positieve benadering, integraal, empathisch...



Een **helder stappenplan** over hoe omgaan met ethische dilemma's binnen elke organisatie is een belangrijk hulpmiddel om werkers te versterken. Zorg dat aanspreekpunten gekend zijn en dat morele dilemma's in teams besproken worden.



Goede praktijken worden uitgewisseld. Organisaties en samenwerkingsverbanden worden in kaart gebracht en leren van elkaar.

Werkgroep 5: hulp verlenen, zonder hokjes

Hoe zorgen we voor meer en betere samenwerking tussen diensten? Met deze vraag ging de werkgroep 'hulp verlenen, zonder hokjes' aan de slag.

Het leven van mensen is niet op te delen in hokjes, thema's of levensdomeinen. Toch is een deel van ons leven en het aanbod van zorg, hulp- en dienstverlening wel zo georganiseerd. Wie ziek is, raadpleegt een dokter. Wie (financiële) problemen heeft, kan terecht bij een sociaal centrum of welzijnsorganisatie. Wie werk zoekt, kan terecht bij VDAB. Vaak zijn meerdere sociale professionals betrokken op 1 persoon of gezin: een assistent van de sociale huisvestingsmaatschappij, een arbeidstrajectbegeleider, thuishulp, poetshulp, een dokter of kinesist. Voor elk levensdomein is er een ander aanspreekpunt, maar door wachtlijsten, onvoldoende afstemming, complexe regelgeving etc. dreigt het geheel of de zorgcontinuïteit niet bewaakt te worden.

(Intersectoraal) samenwerken is noodzakelijk om mensen tot hun rechten te brengen, maar het stelt ons ook voor uitdagingen.

Hoe organiseer je dit op een effectieve en efficiënte manier en wat is daarvoor nodig?

Een eerste belangrijke stap is dat organisaties **elkaars aanbod en manier van werken kennen**: Wat is de kernopdracht van de organisatie? Wat kan ik wel/niet verwachten in een samenwerking? Wat zijn grenzen van het aanbod? Hoe verwijzen we goed door naar elkaar? Hoewel er vaak wordt samengewerkt, blijkt dat partners elkaars organisatie en aanbod niet voldoende kennen. Het is belangrijk om hierin te investeren, want het zorgt voor betere samenwerking, correcte doorverwijzingen, minder misverstanden en meer vertrouwen tussen werkers/organisaties en meer samenwerking rond gedeelde signalen.

Wanneer er **structurele samenwerking** nodig is om mensen tot hun rechten te brengen, dan is het belangrijk dat er vooraf heldere doelen en afspraken worden geformuleerd. Onder meer volgende vragen moeten beantwoord zijn: Rond welk(e) aspect(en) gaan we samenwerken? Wat is de doelstelling van deze samenwerking? Waarom is deze samenwerking een meerwaarde? Vanuit welke gedeelde waarden en doelen vertrekken we? Wat is ieders rol en opdracht? Naast deze inhoudelijke vragen is het belangrijk dat ook duidelijk is hoe er wordt samengewerkt: Wie 'trekt' de samenwerking? Wie is mee betrokken? Hoe maken we de

samenwerking concreet? Wat is de timing? Hoe maken we samen beslissingen? Hoe communiceren we over deze samenwerking en wie moet op de hoogte zijn?

Er zijn in Antwerpen al heel wat **netwerken en sterke samenwerkingsverbanden**. Het is belangrijk dat we deze in kaart brengen om overlap te vermijden. Uit bestaande samenwerkingsverbanden kunnen we leren wat goed werkt en wat randvoorwaarden zijn voor een sterke samenwerking. Momenteel lopen ook een aantal bewegingen, zoals Geïntegreerd Breed Onthaal, eerstelijnszones en 1 gezin 1 plan. Het is belangrijk om deze samenwerkingsverbanden te vertalen in een plan van aanpak op maat van de stad Antwerpen.

Er is in het aanbod een evenwicht nodig tussen generalistische en gespecialiseerde diensten. **Generalisten** zijn vaak een eerste en belangrijk aanspreekpunt. Zij zijn aanspreekbaar over alle levensdomeinen, ze hebben aandacht voor het ruimere netwerk van mensen en hebben aandacht voor de vraag achter de vraag. Zij informeren burgers en verwijzen gericht door naar meer gespecialiseerde diensten, waar nodig. Uiteraard is het belangrijk dat er voldoende en toegankelijk aanbod is van gespecialiseerde diensten.

Tot slot geven deelnemers van deze werkgroep aan dat het belangrijk is om te bekijken wie een **regierol** kan opnemen bij het ondersteunen van mensen/gezinnen waar meerdere organisaties/diensten betrokken zijn. Deze professional stemt de zorg af, houdt overzicht op alle noden en levensdomeinen en betreft de persoon of het gezin maximaal bij elke stap en beslissing, zodat zij de regie houden. Alle betrokken organisaties nemen een gedeelde verantwoordelijkheid op om mensen tot hun rechten te brengen.

Concrete voorstellen uit de werkgroep 'hulp verlenen, zonder hokjes'



Belang van **voldoende generalisten**.

Sociale professionals (bv. op onthaalfuncties) kennen de sociale kaart, gaan mee op zoek naar de juiste diensten...



Bij het opzetten van een samenwerkingsverband is er tijd en ruimte nodig om **elkaars aanbod goed te leren kennen** en om samen een **duidelijk doelstellingen- en afsprakenkader** te maken.



Vorming en coaching rond efficiënt en effectief samenwerken is noodzakelijk (vb. hoe organiseren, wie trekt, wie is mee betrokken, hoe beslissen, hoe en hoe vaak vergaderen...).



Automatische toekenning van rechten, kan helpen om minder van het kastje naar de muur gestuurd te worden of bij meerdere organisaties moeten aankloppen om tot rechten te komen.



Belang van **trajectregie** indien meerdere organisaties werken rond 1 persoon/gezin. Deze professional zorgt dat de persoon/gezin maximaal betrokken wordt en coördineert waar nodig de samenwerking (liefst gekozen door persoon/gezin o.b.v. vertrouwen)



Cliënten/klanten houden **regie** en worden ten volle **betrokken** op hun eigen situatie en (hulpverlenings)traject. Sociaal werkers worden getraind om dit te doen.



Goede voorbeelden van (intersectorale) samenwerkingsverbanden worden uitgewisseld. We leren uit bestaande oefeningen en stimuleren innovatieve projecten op de werkvloer.



Ontwikkel een **Antwerpse sociale kaart** die up to date is, met een fiche per organisatie. Op deze fiche staat vb. adres, stratenplan, foto van de gevel... Deze fiche wordt meegegeven aan mensen om doorverwijzing makkelijker te maken.



Organiseer **thematische rondetafels of inspiratiedagen** over sectoren heen, waarbij werkers elkaar tegenkomen en leren kennen (vb. zorg, gezondheid, wonen, justitie...)



Zoek naar verbinding en afstemming tussen bestaande bewegingen zoals vb. GBO, 1 gezin 1 plan, eerste lijnszones etc.). Het is belangrijk dit af te stemmen en te komen tot een **plan van aanpak op maat van de stad Antwerpen**.



Creëer co-workingplekken in de stad, waar partners elkaar ontmoeten, kunnen vergaderen en samenwerken.

Werkgroep 6: zorg voor vrijwilligers

Hoe ondersteunen en waarderen we vrijwilligers op maat van hun noden en behoeften?

Met deze vraag ging de werkgroep 'zorg voor vrijwilligers' aan de slag.

Dagelijks zetten duizenden Antwerpenaren zich vrijwillig in. Ze zijn onmisbaar in de stad en verdienen een goed kader, de nodige ondersteuning en waardering op maat. De definitie van 'vrijwilligerswerk' is vastgelegd in de 'wet betreffende de rechten van vrijwilligers'.

Vrijwilligerswerk gaat over elke activiteit die onbezoldigd en onverplicht wordt uitgevoerd, ten behoeve van 1 of meerdere personen die niet tot de familie of privésfeer behoren. De persoon die de taak uitvoert heeft ook geen arbeidsovereenkomst met de organisatie waarvoor hij/zij zich inzet. Wanneer we kijken naar het **profiel** van vrijwilligers en de **taken** die vrijwilligers opnemen, dan zien we een grote diversiteit.

Vrijwilligers zetten zich in in verschillende sectoren, zoals sportverenigingen, socio-culturele verenigingen, maatschappelijke dienstverlening, in het onderwijs etc. Ook de taken die vrijwilligers opnemen zijn zeer divers gaande van logistieke ondersteuning, dienstverlening tot besturen en leidinggeven. De wijze waarop mensen zich engageren, evolueert doorheen de tijd. De 'klassieke vrijwilliger' had een sterke band met de organisatie en zette zich meer langdurig, intensief en regelmatig in. De 'nieuwe vrijwilliger' is minder gebonden aan een organisatie en kiest voor meer kortdurende inzet, vertrekkende vanuit persoonlijke interesses.

Er liggen voor de stad en voor middenveldorganisaties nog heel wat uitdagingen om te komen tot een **meer divers vrijwilligersbeleid**. Zo heeft niet iedereen de (mentale, fysieke, financiële...) ruimte om zich in te zetten als vrijwilliger. Daarnaast vindt niet iedereen de weg naar vrijwilligerswerk en soms zijn er ook drempels, zoals bijvoorbeeld een administratieve drempel voor wie een goedkeuring nodig heeft om vrijwilligerswerk te doen. Onderzoek toont aan dat mensen in een kwetsbare positie – zoals kortgeschoolden – vaker op drempels botsen. Ook mensen met een migratieachtergrond vinden minder snel de weg naar vrijwilligerswerk, behalve naar etnisch-culturele verenigingen. Drempels zijn bijvoorbeeld taal, minder vertrouwd zijn met huidige structuren, weinig diversiteit waardoor mensen zich minder erkennen in de werking etc. spelen daarin een rol.

Vrijwilligerswerk werkt **versterkend en verbindend**. Het vergroot het zelfvertrouwen van mensen. Mensen voelen zich door hun inzet meer waardevol. Vrijwilligerswerk stimuleert persoonlijke groei. Daarnaast vergroot het netwerk van mensen. Wie zich inzet als vrijwilliger, voelt zich vaak gelukkiger. Net daarom is het belangrijk dat er wordt ingezet op de gelijke toegang en deelname aan vrijwilligerswerk.

Wat hebben vrijwilligers en -organisaties nodig om zich ten volle in te zetten in de stad?

Ten eerste is er nood aan een **gedeelde visie op vrijwilligerswerk**, waartoe alle partners zich verbinden. De focus moet liggen op 'vrijwillig' vrijwilligerswerk (ook in activeringstrajecten), op de complementariteit van vrijwilligers met professionals (en dus niet vanuit een besparingslogica) en de professionele ondersteuning van vrijwilligers op maat.

Ten tweede geven vrijwilligers aan dat zij nood hebben aan een **duidelijk kader**: ze weten waar de organisatie voor staat, wat ze doen en vanuit welke visie/missie de organisatie vertrekt. Wederzijdse verwachtingen zijn duidelijk en de vrijwilliger heeft een afgebakende taak, een duidelijke rol en kan rekenen op de nodige ondersteuning op hun maat. **Erkenning en waardering** krijgen, werkt zeer motiverend (zoals een bedankje, dag van de vrijwilliger). Ook **vorming, coaching, intervisie en/of uitwisselingsmomenten** met mede-vrijwilligers wordt als waardevol gezien.

Verenigingen en vrijwilligersorganisaties hebben behoefte aan logistieke, financiële, juridische en inhoudelijke ondersteuning. De vragen zijn divers en afhankelijk van organisatie tot organisatie: tafels en stoelen voor een evenement, een binnenruimte om activiteiten te organiseren, een financiële bijdrage om een activiteit mogelijk te maken, ondersteuning bij een communicatieplan, coaching bij vrijwilligerskwesties etc.

Vanuit de werkgroep komt het voorstel om te werken aan een **centraal punt rond 'vrijwilligers(werk)'**, waar de dienst vrijwilligersbeleid, stadsmakers, de buurtsecretariaten, de hogescholen en middenveldorganisaties hun expertise samenbrengen. Zo kan er gewerkt worden aan een plaats waar vrijwilligers/organisaties elkaar ontmoeten, de nodige informatie vinden voor de eigen werking, goede praktijken worden uitgewisseld en waar gewerkt wordt aan een divers en duurzaam stads breed vrijwilligersbeleid.

Concrete voorstellen uit de werkgroep 'zorg voor vrijwilligers'



Vertrek vanuit een **gedeelde visie op vrijwilligerswerk**. De focus ligt op 'vrijwillig' vrijwilligerswerk, vertrekt vanuit complementariteit met professionals en biedt ondersteuning aan vrijwilligers.



Creëer een **'centraal' punt dat expertise en kennis bundelt** en ondersteuning biedt aan vrijwilligers en organisaties. De dienst vrijwilligersbeleid, stadsmakers, de buurtsecretariaten, de hogescholen en organisaties bundelen hun krachten.



Investeer als organisatie en stad in een **sterk en duurzaam vrijwilligersbeleid**, geschreven door vrijwilligers en medewerkers binnen organisaties.



Zet **vrijwilligers regelmatig in de bloemetjes**. De stad kan een campagne opzetten om vrijwilligers te bedanken en waarderen.



Creëer een plaats waar **vrijwilligers en organisaties elkaar ontmoeten**. Zo leren vrijwilligers organisaties kennen, kunnen ze vragen stellen en kan er gezocht worden naar een goede match tussen vrijwilliger en organisatie.



Zet actief in op een **divers vrijwilligersbeleid** en maak de instap naar vrijwilligerswerk zo laagdrempelig mogelijk. Zorg dat mensen in een kwetsbare positie voldoende plaatsen hebben waar zij zich kunnen inzetten.



Maak een **Antwerpse sociale kaart**, waar ook verenigingen en zelfinitiatieven in worden opgenomen.



Zorg ervoor dat elke vrijwilligersorganisatie kan rekenen op de nodige **logistieke, financiële en inhoudelijke ondersteuning**. Neem noden en signalen van vrijwilligers mee in beleidsbeslissingen.



Organisaties kunnen meer samenwerken. Ze kunnen vrijwilligers naar elkaar toeleiden op basis van noden, talenten van vrijwilligers etc. Zo krijg je een **betere match en spreiding**.



Vereenvoudig de (lokale) wetgeving rond **vrijwilligerswerk**, zoals goedkeuring om vrijwilligerswerk te doen, eenvoudige subsidie- en e.a. reglementen, gebruik van materiaal...



Zorg dat organisaties **voldoende tijd en ruimte** hebben om vrijwilligers te ondersteunen.

Werkgroep 7: superdiversiteit, ons uitgangspunt

Hoe bouwen we aan een stad die fier is op haar superdiverse identiteit en inwoners? Met deze vraag ging de werkgroep 'superdiversiteit, ons uitgangspunt' aan de slag.

Superdiversiteit is de realiteit en eigen aan een stad die constant in verandering en beweging is. Dit is de boeiende context waar we ons in bevinden en waarmee we aan de slag gaan.

Daarenboven is ook elke inwoner van de stad uniek, op vlak van achtergrond, afkomst, interesses, rollen, noden, talenten en het zichtbaar uiten hiervan. Ieder individu heeft een unieke, meerlagige identiteit.

Superdiversiteit is een kracht, maar stelt ons ook voor **uitdagingen**. Het 'samen leven' in diversiteit loopt niet altijd van een leien dakje en kan voor conflict of spanning zorgen.

Daarnaast zien we dat mensen in de stad nog steeds worden uitgesloten omwille van hun leeftijd, afkomst, religie, statuut, socio-economische situatie, seksuele geaardheid etc. Op vlak van discriminatie en racisme is er nog veel werk. Ook wanneer we kijken naar de stad en middenveldorganisaties, zien we belangrijke uitdagingen. Organisaties en instituties zijn vaak geen afspiegeling van de superdiverse realiteit.

De inhoud en voorstellen uit deze werkgroep zijn nauw verbonden met andere werkgroepen zoals 'werken aan verbinding' en een 'plek in de stad voor iedereen'.

Hoe zorgen we ervoor dat superdiversiteit een kans is die we aangrijpen in de stad?

Verbindend taalgebruik en positieve beeldvorming bepalen mee hoe inwoners 'diversiteit' ervaren en omgaan met elkaar over verschillen heen. (Stedelijke) politici spelen daarin een belangrijke rol. Maar ook de wijze waarop 'diversiteit' zichtbaar is en gemaakt wordt – op straat, in communicatie, via campagnes – draagt daartoe bij.

Het is belangrijk dat de stad en middenveldorganisaties werken aan een **divers personeels- en vrijwilligersbeleid**, zodat zij – in alle lagen – een weerspiegeling zijn van de samenleving. Het vergt een bewuste keuze en de nodige ondersteuning om dit te realiseren. De stad heeft enerzijds een belangrijke voorbeeldfunctie en kan anderzijds organisaties (proactief) stimuleren en ondersteunen om hierop in te zetten. Heel wat organisaties zijn zoekende of weten niet altijd goed hoe hieraan te beginnen.

Daarnaast is er nood aan een proactief **kader om discriminatie en racisme tegen te gaan**, zowel binnen stadsdiensten als daarbuiten. Dit betekent dat de stad inzet op het preventief tegengaan van discriminatie en racisme en optreedt tegen alle vormen van discriminerend handelen. Burgers die het slachtoffer zijn, kunnen klachten melden en de nodige ondersteuning krijgen. Praktijktesten zijn een goede manier om discriminatie en racisme bloot te leggen. Het vergt een plan van aanpak en transparante communicatie over de resultaten van praktijktesten en de effectieve gevolgen die eraan verbonden zijn.

Tot slot benadrukken we dat het belangrijk is dat **ontmoeting over verschillen heen** gestimuleerd wordt. Werkvormen die **niet-evidente ontmoeting** mogelijk maken en inwoners daarbij begeleiden, moeten ondersteund worden. Zij bieden vaak een veilige context waar mensen leren omgaan met diversiteit. Het gaat daarbij over wijkgerichte en stads brede werkingen.

Concrete voorbeelden uit de werkgroep 'superdiversiteit, ons uitgangspunt'



Stimuleer en ondersteun organisaties in het werken aan een **divers personeels- en vrijwilligersbeleid**. De stad geeft het goede voorbeeld: stadsdiensten zijn in alle lagen een afspiegeling van de samenleving.



Politici spreken **verbindende taal**. Zet in op positieve beeldvorming via een campagne die aantoont dat we trots zijn op onze superdiverse stad.



Diversiteit is een **transversaal thema** dat bewust en expliciet wordt meegenomen in alle beleidsdomeinen. Werk een inclusiviteitstoets uit, die ingezet wordt bij beslissingen op stadsniveau, maar ook bij campagnes etc.



Zet in op **meertalige communicatie**. Zo kan iedereen tot zijn rechten komen, sociale contacten opbouwen en talenten ontplooiën.



Ontwikkel een proactief kader om **discriminatie en racisme tegen te gaan**, binnen de stadsdiensten en daarbuiten. Zet in op praktijktesten, zorg voor laagdrempelige meldpunten en de nodige ondersteuning voor slachtoffers.



Laat **levensbeschouwelijke symbolen en uitingen van persoonlijke identiteit** toe in de publieke ruimte, op de werkvloer en op school. De beleving van inwoners staat centraal.



Ondersteun initiatieven die **diversiteit zichtbaar maken en stimuleren**. Inclusief waar het kan, categoriaal waar nodig. Steeds met het oog op een gemeenschappelijke toekomst.



Stimuleer **ontmoeting over verschillen heen**. Zet in op ontmoetingsplaatsen, meer en toegankelijke publieke ruimte, inzet van jeugdwerkers en straathoekwerkers. Er zijn heel wat plaatsen waar mensen elkaar spontaan, functioneel ontmoeten.



Werk aan meer **verbinding tussen sociaal en ruimtelijk beleid** om tegemoet te komen aan noden van elke inwoner in de stad.



Verwijder **symbolen** met een koloniaal verleden. **Straatnamen** weerspiegelen de stad en haar superdiverse samenstelling.



Deel **goede praktijken** en stimuleer uitwisseling tussen organisaties.



Zet in op het verwerven van **interculturele competenties** bij alle medewerkers van de stad (via coaching, training, vorming).

Werkgroep 8: sociaal werk mag gezien worden

Hoe slagen we erin om de kwaliteit van sociaal werk te tonen aan burgers, onze eigen organisatie, partners en het beleid? Met deze vraag ging de werkgroep 'sociaal werk mag gezien worden' aan de slag.

Sociale professionals veranderen mee het leven van mensen, groepen en wijken in de stad. Maar **de impact en effecten van sociaal werk** zijn niet altijd eenvoudig weer te geven en dat heeft meerdere redenen. Ten eerste zijn armoede, uitsluiting, discriminatie en racisme complexe problematieken waar geen pasklare antwoorden voor bestaan. Ten tweede is ieder individu uniek, wat betekent dat wat voor de ene persoon werkt, niet altijd werkt voor de andere. Een aanpak op maat is daarom belangrijk.

Daarnaast komen de uitkomsten van sociale interventies tot stand door een samenspel van meerdere factoren, waar organisaties – maar ook cliënten – vaak geen volledige controle over hebben. Oorzaak en gevolg zijn zelden lineair als het gaat over sociaal werk en het leven van mensen. Onvoorspelbare factoren – zoals plotse gebeurtenissen – beïnvloeden mee de uitkomsten. Tot slot zien we vaak dat armoede een vicieuze cirkel is, waarbij levensdomeinen met elkaar verbonden zijn.

Wanneer bijvoorbeeld het inkomen van mensen plots daalt, dan heeft dit ook effecten op andere levensdomeinen: achterstal huishuur, energierekeningen niet kunnen betalen, onbetaalde schoolfacturen zorgen voor problemen op school, meer stress etc. Omwille van de complexiteit waarbinnen we werken, pleiten we ervoor om te vertrekken vanuit de vraagstelling: **wat werkt voor wie, waarom en onder welke omstandigheden?**

Sociaal werkpraktijken verantwoordend wat ze doen. We tonen aan met wie ze werken, op welke manier en wat hun meerwaarde is. Ze doen dit ten aanzien van hun opdrachtgevers, om te rechtvaardigen wat ze met middelen doen en waarom. Wanneer evalueren op een kwaliteitsvolle wijze, op maat en vanuit vertrouwen gebeurt, is het vooral een kans voor de organisatie om te leren en het eigen aanbod maximaal te optimaliseren. Het wordt ook gebruikt om draagvlak te creëren, bij de eigen achterban, partners, een beroepsgroep en/of publieke opinie. Om praktijken en hun meerwaarde zichtbaar te maken, is de combinatie van **kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren** nodig.

Hoe laten we sociaal werk zien en wat is daarvoor nodig?

Een lerende stad versterkt wat goed gaat en zoekt naar (nieuwe) antwoorden voor complexe problemen. Ze erkent de complexiteit van de samenleving, van sociale problemen en sociaal werkpraktijken. Ze schept vertrouwen, biedt ruimte voor creativiteit en stimuleert samenwerking. Organisaties worden ondersteund om taal te geven aan hun praktijk en hun zoektocht naar instrumenten op maat die hun meerwaarde zichtbaar maken.

Hiervoor is een **duurzame en langetermijnvisie** nodig over het inzetten van sociaal werkpraktijken in de stad. Deze visie wordt opgebouwd samen met sociale organisaties en mensen in een kwetsbare positie. Verwachtingen ten aanzien van de praktijken zijn duidelijk, haalbaar en onderbouwd.

Evaluatie en verantwoording zijn een belangrijk onderdeel van een langetermijnvisie. Evalueren betekent *'het verzamelen, interpreteren en presenteren van informatie om de waarde van een resultaat of proces te bepalen.'* Wat, hoe, wanneer en waarom geëvalueerd wordt, dient vooraf duidelijk te zijn. Ook de wijze waarop en door wie de interpretatie gebeurt, zijn bepalend. Evalueren leidt steeds tot een gevolg, zoals een project verderzetten, bijsturen etc. Het is een uitdaging – zowel voor beleidsmakers als voor sociale organisaties – om zuiver te formuleren **waarom de meerwaarde zichtbaar gemaakt wordt**.

Samen met organisaties kan de stad werken aan **een intelligente manier van verantwoording en evaluatie**, specifiek op maat van praktijken: met een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren die aansluiten bij de realiteit van praktijken, instrumenten die vlot hanteerbaar zijn etc.

Tot slot onthouden we uit de werkgroep dat sociaal werk – en de meerwaarde ervan – meer zichtbaar mag gemaakt worden. Of zoals het in de werkgroep gesteld werd: 'be proud, sociaal werk(t), dus laat je zien en toon het belang, nut en meerwaarde van sociaal werk aan een ruimere samenleving, via cijfers en via verhalen'.

Concrete voorstellen uit de werkgroep 'sociaal werk mag gezien worden'



De stad ontwikkelt – met organisaties en mensen in een kwetsbare positie – een **duurzame en langetermijnvisie over het inzetten van sociaal werkpraktijken** in de stad.



Bij aanvang van projecten zijn de **verwachtingen haalbaar, duidelijk en onderbouwd**. Ze bieden zowel voor de stad als voor organisaties handvaten om te evalueren en leren. De beoogde verandering is duidelijk.



Evaluatie en verantwoording gebeuren op maat: instrumenten zijn vlot hanteerbaar, op maat van de praktijk, indicatoren sluiten aan bij de realiteit van het project, de belasting is haalbaar, tijdstip van evaluatie klopt met de fase van het project...



De stad ondersteunt praktijken die een antwoord bieden op complexe problemen en **versterkt wat goed gaat**. Er is voldoende tijd en experimenteer ruimte om **innovatieve praktijken** op te zetten.



Organisaties wisselen **goede praktijken uit en leren van elkaar** over goedwerkende mechanismen of praktijken.



Mensen in een kwetsbare positie worden mee betrokken in de evaluatie van sociaal beleid en de evaluatie van sociaal werkpraktijken.



Vanuit samenwerkingsverbanden wordt gekeken hoe goed werkende mechanismen of praktijken **overdraagbaar gemaakt en opgeschaald** kunnen worden. Organisaties die de oorspronkelijke praktijk opzetten, blijven betrokken.



Sociaal werk mag zich laten zien. Zet meer in op het **zichtbaar maken van sociaal werk** naar een groter publiek.



Ga voor een combinatie van tellen en vertellen. Zet meer in op **storytelling** en/of laat mensen zelf aan het woord.



Zet meer in op digitale vooruitgang in de **ontwikkeling van digitale tools**. Creëer zo gebruiksvriendelijke instrumenten voor sociaal werkers.



Zet in op een werkbaar **elektronisch cliëntdossier**, in regie van de cliënt zelf en deontologisch correct uitgewerkt.



Automatisering van administratie en rechtentoekening zorgt voor meer tijd en discretionaire ruimte.

Werkgroep 9: de stad, een plek voor iedereen

Hoe zorgen we dat de stad mentale en fysieke ruimte biedt aan elke inwoner? Met deze vraag ging de werkgroep 'de stad, een plek voor iedereen' aan de slag.

Iedere inwoner heeft nood aan **fysieke en mentale ruimte**. Fysieke ruimte gaat over het gebruik en de invulling van de publieke ruimte. Het gaat over speel-, hang-, groenruimte, over de aankleding en invulling van het straatbeeld, over ruimtelijke planning, over een eigen woning en een dak boven hoofd. Mentale ruimte gaat over jezelf kunnen/mogen zijn in de stad, over hoe publieke ruimte beleefd wordt door alle gebruikers, over een huis dat een thuis is. Ruimte is nooit louter fysiek of mentaal, het is altijd een mengeling van beiden. De inrichting/invulling van een 'plek' zit in de beleving ervan en in de acties en interacties die er plaatsvinden.

Samenleven is een hele uitdaging in de superdiverse context van de stad en het vergt 'verdraagzaamheid' van alle betrokkenen om het samenleven goed te laten verlopen. Meestal lukt dat ook goed. Maar de **ruimte in de stad is schaars**. Daarenboven heeft elke inwoner eigen noden, gebruiken, behoeften en belangen.

Dat maakt dat ruimte soms ook zorgt voor conflict: **over de schaarse ruimte moet onderhandeld worden**. Niet iedereen wordt daarin (evenveel) gehoord of kan zijn eigen belangen verdedigen. Onderzoek leert ons dat de sterkste groepen in de samenleving meer wegen op de inrichting en handhaving in de publieke ruimte.

Niet iedereen is/voelt zich welkom in de stad. Bepaalde groepen worden meer geconfronteerd met de negatieve, controlerende effecten van ruimtegebruik. De publieke ruimte is in dat geval een plek voor verdere maatschappelijke kwetsing. Wie té zichtbaar is, wordt vaak vergeten of gevisieerd. Maar ook wie onzichtbaar is, krijgt vaak geen stem in de invulling van ruimtegebruik.

Hoe zorgen we dat iedereen een plek heeft in de stad?

Er is een duidelijke **link tussen sociaal werk en ruimtelijke planning**. Beleidsmakers kunnen ervoor kiezen meer in te zetten op de verbinding tussen beiden. Meer samenwerking tussen ruimtelijke planners, inwoners/gebruikers en middenveldorganisaties. Dit brengt nieuwe dynamieken op gang die mensen en groepen in een kwetsbare positie ten goede komen. De stad kan bewust kiezen voor participatieve stadsontwikkeling, waarbij huidige maar ook potentiële en toekomstige gebruikers meer worden betrokken. Ook kan er gekozen worden voor projectontwikkelaars en architecten die rechtstreeks linken hebben met de stad/wijk en bereid zijn in dialoog te gaan met alle inwoners.

De ruimte in de stad is schaars en de noden zijn groot. Daarom zullen we creatief moeten omgaan met ruimtegebruik en **nieuwe vormen van ruimtegebruik** stimuleren, zoals tijdelijk of gedeeld ruimtegebruik, inzetten van leegstaande panden, gebruik van ongebruikte terreinen, creëren van groenruimte in de stad etc.

Het recht op een 'eigen plek' betekent ook een **betaalbare en gezonde woonst** voor iedere inwoner van de stad. Er is nood aan meer sociale huisvesting, het aanpakken van leegstand en het opzetten van innovatieve/alternatieve woonvormen die opgeschaald kunnen worden.

Sociale professionals, die in de wijken actief zijn, spelen hierin een belangrijke rol. Zij kennen de noden, behoeften en drijfveren van de meest kwetsbare groepen en kunnen deze mee vertalen of behartigen waar nodig. Al te vaak worden zij benaderd vanuit een probleemfocus en niet vanuit een krachtgerichte focus. **Bewoners zijn een deel van de oplossing**, niet een deel van het probleem. Daarom is het belangrijk dat zij mee betrokken worden.

Concrete vertellen uit de werkgroep 'de stad, een plek voor iedereen'



Betrek inwoners als het gaat over hun buurt. Zorg dat het **perspectief van alle inwoners** wordt gehoord, vanuit een krachtgerichte i.p.v. een probleemgerichte benadering.



Zet actief in op **verbindende actoren**, zoals sociaal werkers, opbouwwerkers en outreachers. Kies voor werkvormen zoals straathoekwerk om met de meest kwetsbare en onzichtbare mensen en groepen contact op te bouwen.



Zorg voor meer samenwerking tussen **ruimtelijke en sociale planning**. Projectontwikkelaars en architecten hebben een link met de stad/wijk en worden uitgedaagd om alle perspectieven mee te nemen in hun plannen.



Investeer in **betaalbare en gezonde huisvesting**. Pak leegstaand aan, investeer in sociale huisvesting, zet in op alternatieve woonvormen en wonen op maat.



Investeer in **ontmoetingsplekken** in de stad. Maak de **openbare ruimte** toegankelijk voor iedereen. Zorg voor een inrichting/infrastructuur van pleinen en straten die ontmoeting mogelijk maakt en stimuleert.



Welzijns- en veiligheidsdiensten kennen elkaars werking en werken samen met respect voor ieders rol en opdracht.



Werk samen met organisaties en onderzoekers om **kennis over aankomstwijken en wijken met hoge armoedecijfers** samen te brengen, zodat beleidsbeslissingen en -initiatieven mensen in kwetsbare buurten ten goede komen.



Ga voor een **duurzame en ecologische invulling van groenruimte**, bijvoorbeeld op vlak van beplanting en bebossing, gebruik van materialen.



Bied experimenteerruimte om op zoek te gaan naar **nieuwe vormen van (gedeeld en/of tijdelijk) ruimtegebruik**, zoals mobiele ontmoetingsplekken, gebruik van leegstaande panden en open groenruimte...



Investeer in **positieve elementen** die ontmoeting mogelijk maken en stimuleren, zoals pleintjes, banken, groenruimte, minder auto's in de stad... En doe dit in dialoog met alle betrokkenen.



Herverdeel de (stedelijke) middelen en ruimte in de stad, in functie van kwetsbare groepen.

Werkgroep 10: professionals versterken, kwaliteit verhogen

Wat heeft een professional nodig om zijn job kwaliteitsvol en met passie te doen? Met deze vraag ging de werkgroep 'professionals versterken, kwaliteit verhogen' aan de slag.

Sociale professionals werken elke dag met mensen in kwetsbare posities. Ze doen dat op een efficiënte, effectieve en menselijke manier. Ze versterken mensen en werken aan structurele verandering samen met mensen in een kwetsbare positie. Dat doen ze met veel passie en drive. Maar ze botsen ook op moeilijke situaties, op grenzen aan de hulp die mogelijk is, op voortdurende veranderingen in de samenleving en soms op onzekere werkomstandigheden.

Wat hebben sociaal werkers nodig?

Sociaal werkers geven aan dat zij hun job kwalitatief beter doen en volhouden in een context waar ingezet wordt op het realiseren van grondrechten, waar er **voldoende aanbod** is van hulp- en dienstverlening.

Een andere randvoorwaarde is dat werkers **voldoende tijd en ruimte** krijgen om hun job kwalitatief uit te oefenen, om met mensen in een kwetsbare positie een vertrouwensrelatie op te bouwen en te werken vanuit een participatieve basishouding.

Daarnaast geven werkers aan dat het belangrijk is dat de (lokale) overheid vertrouwen heeft in **de meerwaarde van sociaal werkpraktijken**. Wanneer dit vertrouwen er is, kan er doorgepraat worden over noden in de stad, over beleids- en oplossingsstrategieën. Zo kan gewerkt worden aan een duurzame en langetermijnvisie op lokaal sociaal beleid en sociaal werkpraktijken, vorm gegeven door de stad, middenveldorganisaties en mensen in een kwetsbare positie.

Wat sociaal werkers ook belangrijk vinden is dat sociaal beleid **participatief** wordt opgebouwd en dat er aan de slag gegaan wordt met signalen vanuit mensen in een kwetsbare positie en het middenveld. Heel vaak hebben werkers het gevoel dat er na vele jaren nog steeds dezelfde problemen zijn, ondanks de vele **signalen** die ze geven. Het gevoel dat signalen ook vertaald worden in beleid en beleidsbeslissingen), werkt motiverend en geeft werkers het gevoel dat ze écht werken aan verandering.

Sociale professionals zetten zich dagelijks in in een complexe en superdiverse context.

Continuïteit en een stabiele financiering helpen sociaal werkpraktijken om kwaliteitsvol te werken op lange termijn. Stabiele financiering geeft werkers en projecten de mogelijkheid om kwaliteitsvol en op lange termijn te werken en zet ook aan tot nadenken over innovatieve praktijken.

Werkers willen op de hoogte blijven van actuele ontwikkelingen, verandering in wetgeving, nieuwe werkvormen etc. Ze zijn vragende partij om te leren over kwesties waar ze op botsen of om kennis te vergaren rond specifieke thema's of doelgroepen. **Vorming, coaching, intervisie en uitwisseling** zijn belangrijk om de job vol te houden.

Logistieke hulpmiddelen vergemakkelijken de job van een sociaal werker: een (snelle) computer, goede internetverbinding, smartphone, degelijk bureau(materiaal)... zijn noodzakelijk en kunnen het werk efficiënt en eenvoudig maken. Administratieve taken verminderen waar het kan, helpt eveneens.

Tot slot geven werkers aan dat we meer moeten inzetten op het **zichtbaar maken van sociaal werk**, zodat ook een ruimere samenleving kan kennismaken met de meerwaarde ervan.

Concrete voorstellen uit de werkgroep 'professionals versterken, kwaliteit verhogen'



De stad erkent het belang en de meerwaarde van **sterk sociaal werk** voor mensen in een kwetsbare positie en voor de stad als geheel.



Sociaal werkers worden **inhoudelijk ondersteund** om te werken in een superdiverse en -complexe stedelijke context, via vorming, coaching, intervisie...



Creëer een gemeenschappelijk platform voor kennisdeling en samenwerking. Stimuleer **uitwisseling** over actuele tendensen, moeilijke kwesties en goede praktijken. Dit leidt tot meer verbinding, betere samenwerking en innovatie.



De stad zet in op een **participatief beleid**. Er is structureel overleg met professionals én mensen in een kwetsbare positie. De stad neemt deze **signalen** serieus en vertaalt deze in beleid en beleidsbeslissingen.



Sociaal werkers krijgen **tijd en ruimte** om met mensen in een kwetsbare positie aan grondrechten te werken, vanuit vertrouwen en op hun maat.



Beperk de administratieve taken van sociaal werker tot het noodzakelijke. Zo blijft er meer tijd over om in te zetten op het rechtstreeks contact met mensen.



De stad zet in op **stabiele financiering** en verzekert **continuïteit** van projecten.



Sociaal werkers zijn **logistiek goed ondersteund**. Zij kunnen gebruik maken van een computer met snel internet, telefoon, degelijke werkplaats...



Maak sociaal werk – en de inhoud en meerwaarde ervan – **meer zichtbaar**, ten aanzien van de bredere bevolking.



Zorg voor **toegankelijke sociale centra** en **laagdrempelige plekken in de wijk** waar mensen terecht kunnen met hun vragen.



Bied sociaal werkers de **nodige ondersteuning en psychosociale begeleiding** bij ingrijpende gebeurtenissen of waar nodig.

Werkgroep 11: innoveren in de stad

Waar hebben we de komende jaren experimenteerruimte nodig? Welke complexe thema's vergen innovatieve praktijken? In deze werkgroep werkten een 100-tal deelnemers in kleinere groepjes innovatieve ideeën uit. Doelgroepen, thema's, uitdagingen, werkvormen, partnerschappen etc. werden met elkaar verbonden en leidden tot nieuwe voorstellen en ideeën. We bundelen ze hier.



Briljant werken. Focus op talenten van werkzoekenden. Goestingzoekers bevragen talenten. Jobhunters zoeken organisaties en werkgevers. Matchmakers zorgen voor de ideale match. Met voldoende nazorg.



1 mens, 1 buddy of coach. Zorg dat mensen vertrouwen kunnen opbouwen met 1 hulpverlener. Hij/zij coördineert. De persoon houdt zelf de regie.



Helpende handen. Een app die vraag en aanbod van vrijwilligerswerk samenbrengt. Zo krijg je een **talentbank of -gids**, gericht op competenties (ook van langdurig werkzoekenden).



Deeleconomie en complementaire munt. Mensen zetten zich in voor de buurt en verzamelen zo 'muntjes'. Muntjes kunnen gewisseld worden voor korting of producten.



Welkom-coaches. Zij verwelkomen (nieuwe) buurtbewoners en zijn een eerste aanspreekpunt. Ze vergroten het netwerk en helpen in de strijd tegen eenzaamheid. Vrijwillig en professioneel.



Pop up buurthuizen, speelpleinen en ontmoetingsplekken.

Bruggen bouwen. Bouwen aan een 'dorp' rond elk kind. Met rolmodellen voor jongeren.



Alternatieve woonvormen

Samen woningen verbouwen met jongeren die op deze wijze een vak aanleren.



Betaalbare verhuis- en klusdienst. Gekoppeld aan leer-werk-trajecten voor kwetsbare groepen, met focus op rijbewijs halen, logistieke opleiding en kleine renovaties.



Yes, we commerce. Een koffiebar als werkplek leren voor jongeren en tegelijk een nieuwe ontmoetingsplek voor de buurt.



Scholen in de wijk. Betrokkenheid van school op de wijk en de wijk op de school. Lokale partners worden betrokken en creëren een aanbod in de school, vanuit noden van ouders.



Koken met, voor en door mensen in (ex-)eenzaamheid.



Van braak naar bruik.

Nieuwe bestemmingen voor leegstaande panden en terreinen.



Automatische toekenning en voorzien van kinderopvang, voor mensen die werken of werk zoeken.



Rechten-scan voor iedere inwoner.



Campagne 'verhuur sociaal, da's normaal'. Stimuleer eigenaars om sociaal te verhuren.

Werkgroep 12: dromen van de stad

Waar staan we nu en waar willen we binnen 10 jaar staan in de stad? Zo'n 100 deelnemers werden uitgedaagd om in kleinere groep hun dromen te delen en uit te werken. Waar moeten we op inzetten de komende jaren en wie hebben we daarvoor nodig? Alle dromen bundelen we hier.



Een **raad van Antwerpenaren**
Om iedereen te betrekken.



Toegang tot een **drempelloze stad**.



Verminder **ongekwalificeerde uitstroom**. Zet in op talenten en een positieve benadering.



Toegankelijke, geïntegreerde wijkcentra.



Erkenning **meertaligheid** en **elders verworven competenties**.



Respect voor **diversiteit**.



De stad als motor voor duurzaam, **kwalitatief en werkbaar werk** voor alle Antwerpenaren.



Stad en middenveld zijn een weerspiegeling van de **superdiverse realiteit**, in alle lagen en raden.



Voldoende **warme plekken** voor iedereen. Laagdrempelig, toegankelijk en betaalbaar. Meer groenruimte.



Voldoende inkomen.
Gegarandeerd.



Holistische gezondheidszorg:
preventie, voeding, beweging, ontmoeting, groen en medische ondersteuning.



Meer autonomie voor **scholen**. Lokale aanpak op maat, samen met leerkrachten en ouders vorm gegeven. Een individueel traject op maat van kinderen, met de focus op talenten. Interdisciplinaire teams, met kennis over diversiteit en armoede.



Uitbreiding systeem A-kaart.



Belang van **vrijwilligers en talenten**.



Renovaties van **huurwoningen**, ook voor private eigenaars.