

WERKEN MET BURGERS



COLOFON

Werken met burgers

kwam tot stand in samenwerking met Vormingplus Kempen,
en is een uitgave van:

*Socius, Steunpunt sociaal-cultureel werk vzw
Saintelettesquare 19 - 1000 Brussel
BE 0430 838 564
RPR Brussel*

T 02 215 27 08
E welkom@socius.be
W www.socius.be

Redactie: **Katrien Loots · Jan Van Hout · Vormingplus Kempen**
Emilie Van Daele · Nele Vanderhulst · Socius

Eindredactie: **Hilke Charels**

Foto's: **Gert Goovaerts**

Vormgeving: **Ingrid Matthijs**

Brussel, november 2020
D/2020/4393/8

socius.
steunpunt sociaal-cultureel werk vzw

KEMPEN
vormingplus

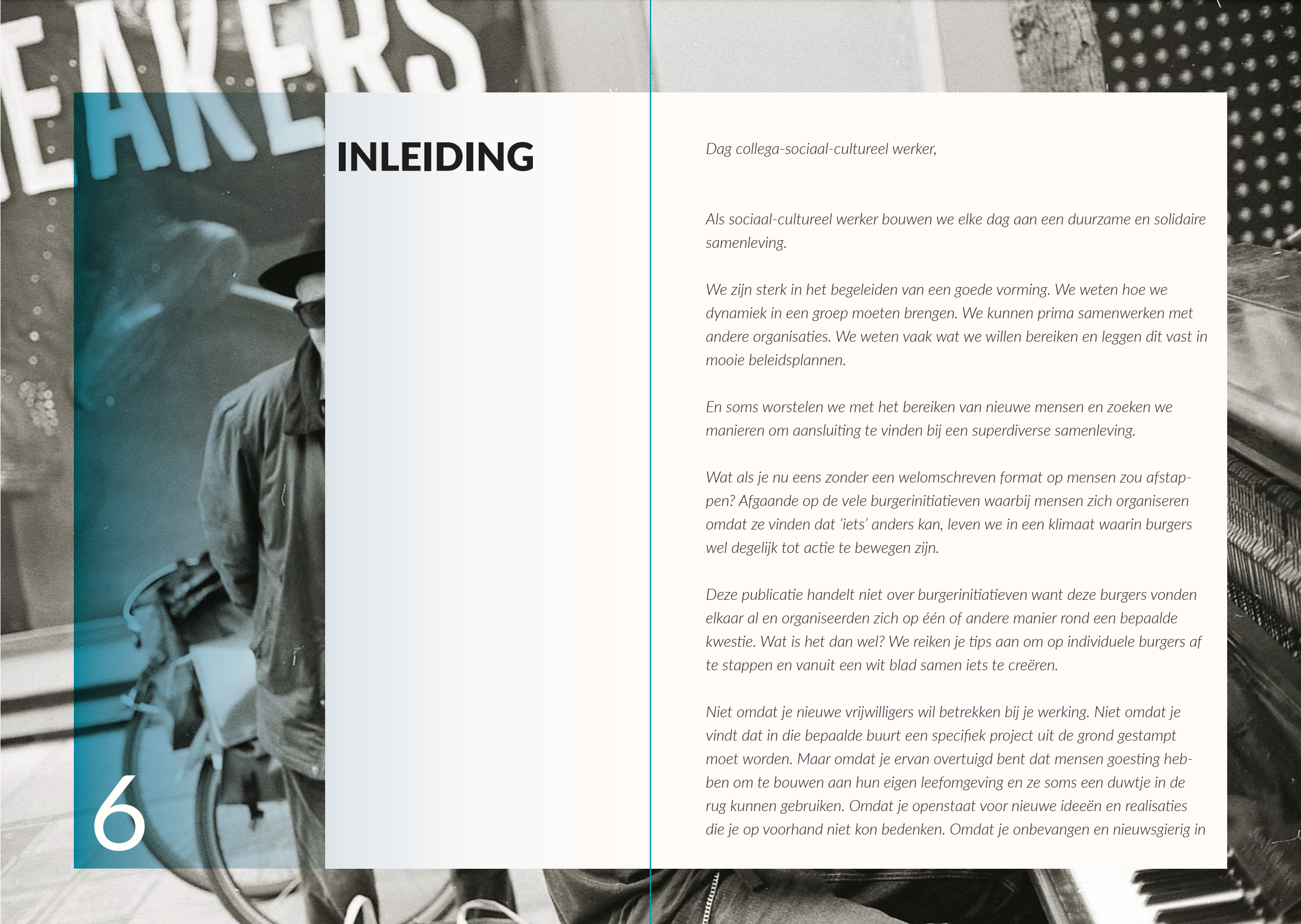


Vlaanderen
verbeelding werkt

INHOUD

4

INLEIDING	6
DE BEGELEIDER	10
VIJF SPECIFIEKE AANDACHTSPUNTEN BIJ JE BASISHOUDING	11
1. Hoe enthousiast ben jij?	11
2. Hoeveel durf en lef heb je in huis?	11
3. Kan jij een burger onder de burgers zijn?	12
4. Ben jij een meesterschakelaar?	12
5. Hoe elastisch ben jij?	13
DE BURGER	14
DIT BEN IK EN IK DOE MEE ALS ...	15
1. Ik er een meerwaarde in zie en het aansluit op wie ik ben	15
2. Ik er niet te veel tijd in steek en ik mijn engagement kan afbakenen	15
3. Ik me samen met anderen kan amuseren	15
4. Ik iets concreets kan doen dat het verschil maakt	15
5. Je me aanspreekt en naar me toe komt	15
WERKEN MET BURGERS: DE BEGELEIDER EN DE BURGER	16
CONCRETE TIPS OM DE BURGER MEE TE KRIJGEN	17
1. Bied meerwaarde en sluit aan op wie ik ben	17
2. Werk op mijn ritme en baken mijn engagement goed af	19
3. Zorg voor sfeer en verbinding	22
4. Bied ruimte voor concrete actie	24
5. Spreek me aan en kom naar me toe	27
OVERZICHT	30
RANDVOORWAARDEN VOOR DE ORGANISATIE	34
1. Een bewuste keuze	35
2. Gedeelde visie	35
3. Tijd en middelen	35
4. Vertrouwen en autonomie	35
5. Flexibele houding van alle medewerkers	36
6. Evaluatie en opvolging	36



INLEIDING

Dag collega-sociaal-cultureel werker,

Als sociaal-cultureel werker bouwen we elke dag aan een duurzame en solidaire samenleving.

We zijn sterk in het begeleiden van een goede vorming. We weten hoe we dynamiek in een groep moeten brengen. We kunnen prima samenwerken met andere organisaties. We weten vaak wat we willen bereiken en leggen dit vast in mooie beleidsplannen.

En soms worstelen we met het bereiken van nieuwe mensen en zoeken we manieren om aansluiting te vinden bij een superdiverse samenleving.

Wat als je nu eens zonder een welomschreven format op mensen zou afstappen? Afgaande op de vele burgerinitiatieven waarbij mensen zich organiseren omdat ze vinden dat 'iets' anders kan, leven we in een klimaat waarin burgers wel degelijk tot actie te bewegen zijn.

Deze publicatie handelt niet over burgerinitiatieven want deze burgers vonden elkaar al en organiseerden zich op één of andere manier rond een bepaalde kwestie. Wat is het dan wel? We reiken je tips aan om op individuele burgers af te stappen en vanuit een wit blad samen iets te creëren.

Niet omdat je nieuwe vrijwilligers wil betrekken bij je werking. Niet omdat je vindt dat in die bepaalde buurt een specifiek project uit de grond gestampt moet worden. Maar omdat je ervan overtuigd bent dat mensen goesting hebben om te bouwen aan hun eigen leefomgeving en ze soms een duwtje in de rug kunnen gebruiken. Omdat je openstaat voor nieuwe ideeën en realisaties die je op voorhand niet kon bedenken. Omdat je onbevangen en nieuwsgierig in

de leefwereld van burgers wil duiken. En omdat je het aanjagen van maatschappelijke betrokkenheid als een kernopdracht van jouw organisatie beschouwt.

In Werken met burgers krijg je inzichten om aan de slag te gaan met een prille groep burgers die elkaar (nog) niet of nauwelijks kennen. Deze prille groep is de centrale actor van waaruit alles vertrekt. De keuze van en de verantwoordelijkheid voor de opgezette activiteiten ligt bij de zich vormende groep. De ondersteunende sociaal-cultureel werker schept de ruimte om te ontmoeten, te verbinden en te ontwikkelen. Dit kan op diverse manieren en verschilt van project tot project.

Het gaat dus om het aanspreken, stimuleren en activeren van 'losse burgers' om zelf in actie te komen rond een thema of concept dat van hen kan komen of dat hen wordt aangereikt. Afhankelijk van het thema of de opzet van het project bestaat de kans dat er een burgerinitiatief uit ontstaat maar dit is niet altijd noodzakelijk. De keuze voor 'verduurzaming' wordt project per project afgewogen.

Deze publicatie is het resultaat van een intensieve samenwerking tussen Socius en Vormingplus Kempen. In 2015 experimenteerde Vormingplus Kempen met het project 'Beleef de Ruimte'. Met dit project wilde Vormingplus Kempen burgers stimuleren om korte en krachtige interventies op te zetten in de openbare ruimte. Het doel van de acties: duidelijk maken dat die openbare ruimte van iedereen is en meer en beter gebruikt kan worden. Er werd gezocht naar burgers die samen een actie of interventie wilden ondernemen. Wat ze wilden en hoe ze dat wilden doen, bepaalden ze volledig zelf. Vormingplus Kempen zorgde wel voor ondersteuning.

Tijdens dit experiment, maar ook op basis van andere projecten, ervoer Vormingplus Kempen dat deze manier van werken 'anders' was. Werken met burgers was anders dan bijvoorbeeld groepen begeleiden, workshops of

vormingen organiseren of lokale afdelingen van verenigingen begeleiden. Bij het werken met burgers is er namelijk (nog) geen bestaande groep of groepsdynamiek. Er is geen vast kader – noch voor het proces, noch voor de uitkomst – en geen gedeelde geschiedenis. Er is geen bindend aanbod waarop de deelnemer zich inschrijft. Er hoeft geen verduurzaming plaats te vinden.

Dat vraagt veel van een sociaal-culturele professional en zorgt voor verschillende uitdagingen. Vormingplus Kempen wilde dit leerproces delen met de brede sociaal-culturele sector en riep hierbij de hulp in van het steunpunt.

DE BEGELEIDER

VIJF SPECIFIEKE AANDACHTSPUNTEN BIJ JE GRONDHOUDING

Een grondhouding is een instelling die bepalend is voor je gedrag. Specifiek voor het werken met burgers onderscheiden we vijf aandachtspunten om je grondhouding op te bevragen. Alvorens je naar burgers stapt, stel jezelf de vraag in welke mate je profiel en instelling matchen met deze vijf aandachtspunten.

1. Hoe enthousiast ben jij?

Zorg dat je zelf hyperenthousiast bent en dat je dit ook uitstraalt. Zeker in het begin is het belangrijk om sterk te geloven in het doel, de mogelijkheden en de realiseerbaarheid en dit uit te stralen. Door zelf enthousiast te zijn, kan je motiveren en overtuigen. Door er zelf helemaal achter te staan, moedig je mensen aan en geef je hen energie.

Ben je iemand die zegt 'yes, we can! '? Enthousiasme en motivatie gaan hand in hand en versterken elkaar. Als er geen enthousiasme is, is er geen project. Van zodra je enthousiasme voelt bij iemand moet je dit vastpakken en omzetten in reële acties.

Kan je op fragiele momenten zeggen: 'jawel, we gaan door', 'het gaat lukken', 'het kan wel'? Blijf je zelf enthousiast als je lange tijd 'niets' bereikt of als iets mislukt?

2. Hoeveel durf en lef heb je in huis?

Je hebt durf en lef om op mensen af te stappen en hen te overtuigen om mee te doen, om jezelf in vraag te stellen, uit je comfortzone te treden, om 'onnozele' of aparte dingen te doen, om spannende dingen te doen die misschien niet mogen, om het roer helemaal om te gooien, risico's te nemen, fouten te maken, op je bek te gaan,

3. Kan je een burger onder de burgers zijn?

Je bent een burger onder de burgers en onder burgers is iedereen gelijk. Wees eerlijk en speel geen rol, ook niet nadrukkelijk die van begeleider. Je bent te allen tijde ook 'deelnemer'. Je bent iemand van de groep, maar misschien moet je tegelijkertijd het traject bewaken. Hou dus het midden tussen burger zijn en begeleider zijn. Als begeleider moet je niets forceren. Zoek naar een balans tussen betrokkenheid en voldoende afstand van de groep. Je bent deel van de groep en neemt ook praktische taken op en voert samen uit. Tegelijk maak je geen deel uit van de groep. Je blijft de professional die de kwaliteit van het proces en het product bewaakt. Als begeleider neem je niet de beslissingen, maar heb je een open agenda. Jij moet ervoor zorgen dat de deelnemers eigenaar zijn van de ideeën. Het moet hun actie zijn, niet de actie die ze doen voor jouw organisatie. Je mag ze dus wel inspireren, maar ze moeten zelf een actie kiezen waar ze zin in hebben.

4. Ben je een meester-schakelaar?

- Weet je wanneer je moet schakelen?
- Schakelen tussen ingrijpen en loslaten.
- Schakelen tussen proces en resultaat/product. Soms ben je ondernemend en daadkrachtig en zorg je ervoor dat je stappen richting resultaat zet; soms geef je het proces wat meer aandacht en tijd.



- Schakelen tussen vooruit en achteruit. Schakelen tussen snel en traag.
- Schakelen tussen gezelligheid en doelgerichtheid. Hoe schakel je tussen een informele sfeer en toch doelgericht aan de slag gaan? Hoe hou jij het midden tussen gezelligheid en actie, hoe balanceer je tussen gezelligheid en doelgerichtheid?
- Schakelen tussen structuur geven en loslaten. Hoe zorg je (onopvallend) voor orde en structuur in de eventueel inspirerende chaos? Soms laat je los en geef je ruimte aan de chaos zodat de groep eigenaar blijft. Soms bied je structuur zodat de groep opnieuw richting vindt. Dit kan

je doen door heldere doelen en verwachtingen te formuleren en duidelijke afspraken te maken over taken, timing en budget.

5. Hoe elastisch ben jij?

Wees uiterst flexibel. Je kent je rol op voorhand (nog) niet. En die rol kan ook constant veranderen. Sta open voor alles en probeer overall kansen in te zien. Speel in op alles wat zich aandient. Sta in het moment zelf, werk zonder voorbereiding maar met een goed gevulde rugzak en met wat op dat moment ontstaat en beschikbaar is.



DE BURGER

DIT BEN IK EN IK DOE MEE ALS ...

1. Ik er een meerwaarde in zie en het aansluit op wie ik ben

Ik doe graag mee als ik er een meerwaarde voor mezelf, mijn buurt of omgeving in zie. Ik heb mijn eigen persoonlijke verhaal, mijn interesses, mijn passies en talenten. Ik leer graag iets bij maar toon ook graag wat ik kan. Ik kan deze talenten en competenties ook inzetten.

2. Ik er niet te veel tijd in steek en ik mijn engagement kan afbakenen

Ik heb weinig tijd en ben vaak druk bezet. Mijn engagement is wisselend en hangt af van verschillende factoren: gezin, werk, hobby's, andere engagementen,

3. Ik me samen met anderen kan amuseren

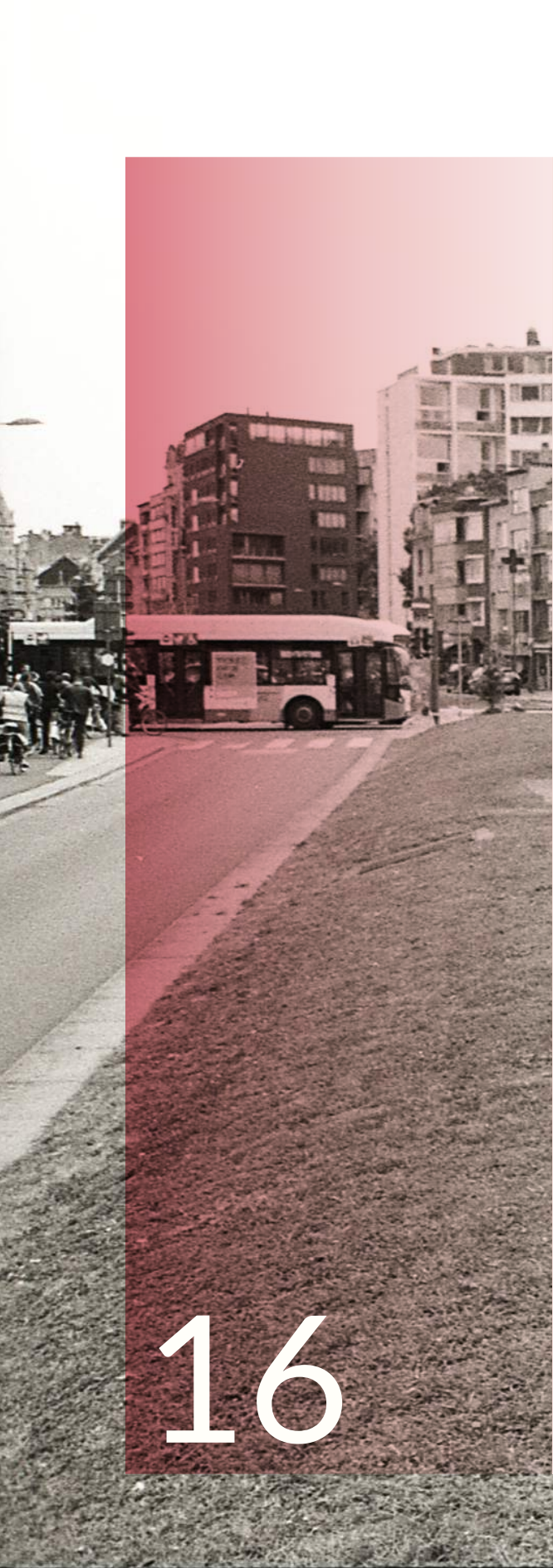
Ik wil me samen met anderen amuseren. Het moet vooral leuk en plezierig zijn. Ik ontmoet graag mensen en wil ook graag nieuwe mensen leren kennen. Niet altijd puur alleen voor de gezelligheid of het sociaal contact, maar ook omdat ik op zoek ben naar mensen die mijn passies en bekommernissen delen.

4. Ik iets concreets kan doen dat het verschil maakt

Ik wil dingen doen en ik vind het belangrijk om te zien dat wat ik doe het verschil maakt of iets verandert.

5. Je me aanspreekt en naar me toe komt

Ik hou ervan als ik persoonlijk aangesproken word en men interesse toont in dat waar ik mee bezig ben. Het geeft me de gelegenheid om mijn ideeën verder te laten groeien en een klik te vinden met anderen.



WERKEN MET BURGERS: DE BEGELEIDER EN DE BURGER

16



CONCRETE TIPS OM DE BURGER MEE TE KRIJGEN

1. Bied meerwaarde en sluit aan op wie ik ben

“What’s in it for me?” Dat is de vraag die mensen zich al dan niet bewust stellen. Er moet een meerwaarde zijn voor burgers of hun omgeving willen ze mee doen. Bedenk dus goed wat waarde en meerwaarde betekent voor de burgers waarmee je wil werken. Werk je in de leefomgeving van mensen, dan is hun betrokkenheid vaak groter. Mensen zullen gemakkelijker dingen willen doen in de ruimte die hen aanbelangt, die ze kennen, waar ze een bepaalde band mee hebben.

1.1. Ken hun (persoonlijk) verhaal en hun leefomgeving

- Ken je burgers. Luister naar hun verhaal en geef mensen het gevoel en de ruimte om te zeggen wat ze te zeggen hebben.
- Hou rekening met hun leefwereld. Verken de leefomgeving van de burgers waarmee je wil werken, de ruimte die hen aanbelangt, die ze kennen en waarmee ze een band hebben. Werk ook in hun leefomgeving: hun betrokkenheid zal veel groter zijn.
- Maak ze warm vanuit wat zij belangrijk vinden. Maak het persoonlijk, raak ze voldoende persoonlijk. Maak het van henzelf.

1.2. Vertrek vanuit hun noodzaak of urgentie

- Vertrek vanuit een behoefte die bij hen leeft. Vertrek van onderuit en drop niet zomaar iets. Werk vanuit hun noodzaak.
- Spreek mensen aan op het positieve.
- Kijk waar mensen warm van worden en energie van krijgen (vermijd dat het een klaagzang wordt).
- Moedig aan en geef geen kritiek.

- Vertrek je toch van een thema, zorg dan dat je een wervend thema op tafel legt dat hen aanspreekt.

1.3. *Speel in op interesses en passies*

- Spreek mensen aan op hun interesses (wandelen, fietsen, kinderen, ...).
- Speel in op wat hen boeit, interesseert en wat hun behoeften zijn.
- Motiveer ze om hiermee aan de slag te gaan.
- Speel in op de passie en gedrevenheid van burgers. Wanneer iemand frisse ideeën formuleert, nodig die persoon dan uit om ze te realiseren. Speel flexibel in op de suggesties van de mensen. Wil iemand een affiche of foto's maken? Of mee op pad gaan? Moedig dat dan aan.

1.4. *Spreek ze aan op hun talenten en competenties*

- Gebruik de expertise die bij hen aanwezig is.
- Erken 'alle' expertise. Iedereen is expert op een bepaald domein.
- Maak gebruik van hun netwerken.
- Breng hun talenten en competenties naar boven (maak daar ruimte voor en gebruik creatieve methodieken).
- Stimuleer en ondersteun hun talenten.
- Breng talenten, mogelijkheden en krachten samen.
- Maak gebruik van wat er is.

1.5. *Inspireer en bied hen iets*

- Trigger interesse.
- Inspireer. Zorg je dat je voldoende ideeën en alternatieven op zak hebt. Mensen zijn voor sommige ideeën veel sneller warm te maken dan voor andere.
- Spreek af op een inspirerende, nieuwe, spannende plek.
- Bied iets wat tot de verbeelding spreekt.
- Geef zicht op wat ze zullen leren of krijgen.
- Leer hen iets.

2. **Werk op mijn ritme en baken mijn engagement goed af**

Tijd en enthousiasme zijn belangrijke voorwaarden. Burgers die mee willen doen moeten voldoende tijd hebben en enthousiast zijn. Burgeracties kan je pas ondernemen als er voldoende enthousiaste mensen zijn die elkaar aansteken, aanvullen en er samen voor gaan. Eén of twee enthousiastelingen zijn vaak al goed om elkaar aan te vullen en anderen aan te steken om er samen voor te gaan. Tijd en enthousiasme zijn jammer genoeg niet altijd recht evenredig. Denk eraan: niets moet. Als er geen enthousiasme is, is er geen project. Als er weinig of geen initiatief is, dan is er geen burgerinitiatief. Je hoeft dus niets te forceren.

2.1. *Baken het engagement af*

- Kies voor iets laagdrempeligs en eenvoudigs. Maak het engagement behapbaar in tijd en ruimte.
- Zorg voor een diversiteit aan engagementen (veel/weinig, kort/lang, doener/denker, ...).
- Elk engagement is een mogelijke volgende stap.
- Maak de workload en de verantwoordelijkheden niet te zwaar. Geef mensen niet het gevoel dat ze van alles 'moeten'.
- Doe zelf ook het 'vuile' werk (wat dat is, is afhankelijk van de groep).
- Baken hun engagement af (bijvoorbeeld voor een bepaalde periode met slechts een tijdelijk engagement: mensen zijn sneller geneigd om aan iets 'korts' mee te werken dan aan een eeuwenlang verhaal). Expliciteer het engagement van iedereen en respecteer het.
- Zorg voor een deadline.
- Zorg voor een goede vooruitgang en een duidelijk tijdsperspectief.
- Formuleer helder wat er moet gebeuren (doel, verwachtingen, ...).

2.2. *Werk op hun ritme*

- Respecteer het individuele tempo van elke deelnemer, maar zorg ervoor dat dit niet in de weg komt te staan van vooruitgang. Soms heb-

ben ze veel tijd, soms helemaal niet. Soms jagen ze aan, soms zal het tempo vertragen om dingen een kans te geven.

- Neem tijd. Wees geduldig. Doe alles stap voor stap. Volg het ritme van de mensen. Forceren kan een negatief effect hebben.
- Houd langdurig contact met contactpersonen en mogelijk geïnteresseerden. Dit vraagt heel wat opvolging, maar houdt een continue stroom van communicatie op gang.

2.3. Ga onmiddellijk in 'doe-modus'

- Daag uit om onmiddellijk iets te gaan doen.
- Spreek af op plekken waar iets te doen valt, die vragen om een ingreep.
- Voorzie materiaal om 'iets' te doen.
- Eens de trein vertrokken is, moet je snel tot actie komen en zorgen dat het vooruitgaat.
- Na een eerste kennismaking tussen mogelijk geïnteresseerden is snelheid een must. Plan de volgende bijeenkomst snel in, anders ben je ze kwijt (zorg dat je meteen alle e-mailadressen en telefoonnummers hebt zodat je iedereen kan bedanken en enthousiasmeren en hen de nodige informatie kan bezorgen).
- Zorg dat mensen na de eerste bijeenkomst met een plan naar huis gaan, realiseerbaar op korte termijn.
- Plan meteen tijdens de eerste bijeenkomst al een eerste actie. Kan dit niet, zorg er dan voor dat er tussendoor dingen georganiseerd worden om het 'project' levendig te houden (bijvoorbeeld tussendoor feestjes



organiseren waardoor de groep toch geregeld samenkomt).

- Zorg voor zo min mogelijk wachtmomenten.

2.4. Communiceer tijdig en duidelijk

- Maak duidelijke afspraken (prioriteiten, verwachtingen, welke rol neem je op, ...).
- Communiceer en informeer steeds tijdig.
- Zorg dat je transparant bent: zeg duidelijk wat de doelstelling is, wat je van mensen verwacht, formuleer samen de afspraken, zorg dat mensen steeds op de hoogte zijn van zowel de inhoud als het proces (bijvoorbeeld door werk te maken van goede verslagen).
- Zorg steeds voor een open communicatie. Hanteer een informele stijl die vertrouwen opwekt en wees te allen tijde eerlijk en echt. Dus ook als er eens iets voorvalt waar je het niet mee eens bent: zeg het gewoon.
- Zorg voor een aanhoudende communicatie.

2.5. Het mag eindigen

- Soms bestaan groepjes kort, soms langer en af en toe verduurzamen ze zich.
- Werken met burgers betekent dat je dit aan de burgers zelf overlaat. Ze kunnen ervoor kiezen autonoom verder te gaan. Je rol eindigt dan wanneer de groep autonoom functioneert. De groep heeft dan een op-

dracht, een gedeeld engagement of een gemeenschappelijk doel nodig. Of ze kunnen ervoor kiezen om de groep slechts te laten bestaan tot wanneer de acties zijn uitgevoerd. Het zijn de burgers zelf die dit kiezen en bepalen: als begeleider is het belangrijk hier duidelijkheid rond te creëren want je agogische houding hangt ermee samen, alsook de groepsdynamische processen die in gang worden gezet.

- Eindigt het, eindig dan met een toast op het succes, met een viering van wat verwezenlijkt is, met een vooruitblik op wat er misschien nog kan gebeuren, Maar vier het succes!

3. Zorg voor sfeer en verbinding

Burgers doen mee als ze zich goed in hun vel voelen en zich gewaardeerd voelen in de groep. Jij hebt als begeleider de sleutels in handen om een context te creëren waarin geborgenheid en plezier centraal staan.

3.1. Zorg voor een goede eerste indruk en een warm onthaal

- Maak werk van je uitnodiging en zorg dat die aantrekkelijk is.
- Zorg voor een warm welkom met een hapje en een drankje. Creëer een verrassend onthaal en een fijne sfeer. De eerste kennismaking is cruciaal.
- Geef mensen de tijd en ruimte om 'in te tunen'.

3.2. Zorg dat het leuk en plezierig is

- Zorg voor ontmoeting en ontspanning, voor humor en gezelligheid.
- Zorg dat mensen zich onmiddellijk op hun gemak voelen en het meteen plezant vinden. Neem in het begin voldoende tijd om kennis te maken zodat mensen ontdooien en samen plezier kunnen maken.
- Zorg dat het leuk is en te allen tijde plezant blijft. Zorg ervoor dat mensen plezier beleven aan zowel de voorbereidingen als de acties.
- Gebruik humor en lach veel. Dit werkt verbindend en zorgt ervoor dat

mensen spontaner en bereidwilliger zijn om mee te doen. In een informele en jolige sfeer komen de gekke voorstellen vanzelf.

- Maak ook ruimte voor dingen buiten het project. Ga geregeld samen iets drinken zoals je dat met je maten zou doen.
- De goesting van anderen doet goesting krijgen (werk bijvoorbeeld met getuigenissen van mensen die enthousiast zijn over je activiteit).

3.3. Zorg voor de juiste setting

- Kies een goede en laagdrempelige locatie (bijvoorbeeld op het terrein van je burgerpartners, in hun stamkroeg, op hun marktplaats, bij hen thuis, in hun dorp of gemeente, Of op een evenement met veel volk of een goed zichtbare plek waar veel mensen passeren).
- Zorg voor een goede omkadering.
- Voorzie eten en drinken.
- Zorg voor een aangenaam lokaal.
- Spreek af op een inspirerende of spannende plek.
- De inrichting van je locatie is heel belangrijk (schikking tafels en stoelen, licht, lucht, ...).
- Zorg voor een aangename en losse sfeer (bijvoorbeeld een vuurkorf, warme dranken, livemuziek van een buur, een kerstboom versieren met versieringen die burens meebrengen, ...).

3.4. Verbind burgers met andere burgers

- Geef mensen het gevoel dat ze niet alleen bezig zijn. Omring ze met de juiste mensen.
- Breng mensen met gelijkaardige passies en bekommernissen samen.
- Breng ze samen in een lerend netwerk: laat ze leren van elkaar, elkaar ondersteunen en samen plezier maken.
- Zorg voor een diverse coalitie: verzamel diverse 'expertises' rondom je idee (buurt, beleid, bedrijven, academici, ...).
- Zorg voor verbinding en een fijn groepsproces: bied ruimte om kennis

te maken, laat het persoonlijk verhaal aan bod komen.

- Zorg voor een heftige gedeelde ervaring.
- Maak het nieuwe netwerk zichtbaar.
- Maak ook naar de buitenwereld zichtbaar dat deze mensen niet alleen zijn.

3.5. Ik wil feesten!

- Organiseer samen feestjes.
- Vier samen je successen.
- Toast op de groep!

4. Bied ruimte voor concrete actie

Geen tijd voor eindeloos gepalaver en grote filosofische discussies. Je wilt burgers enthousiasmeren om dingen te doen. Zorg er dan ook voor dat dit mogelijk gemaakt wordt.

4.1. Werk met hun ideeën en maak het van henzelf

- Creëer ruimte waarin ze hun mening en engagement kwijt kunnen.
- Speel in op hun betrokkenheid en motivatie, op hun passie en gedrevenheid.
- Maak het van henzelf en stimuleer hun eigen ideeën en initiatieven.
- Laat mensen zelf kiezen wat ze willen doen, waar ze energie van krijgen.
- Spreek mensen aan op hun talenten en competenties.
- Laat hen voelen dat het van hen is. Zij zijn de eigenaar.
- Zorg dat acties niet geclaimd worden door organisaties (noch politieke organisaties, profit- en/of non-profitorganisaties).
- Leg het welslagen van het project in hun handen. Het is hun verhaal.
- Betrek ze bij de verschillende stappen en laat ze zelf de taken opnemen.

4.2. Zorg voor laagdrempelige, haalbare en concrete acties

- Kies voor laagdrempelige acties.
- Zorg voor eenvoudige en haalbare acties.
- Zorg voor korte en krachtige acties die niet al te veel tijd in beslag nemen.
- Beperk je tot acties die je in drie tot vijf bijeenkomsten op touw kan zetten.
- Zorg voor een deadline.
- Deel je grotere actie op in kleine handelingen (bijvoorbeeld: op dag 1 ruim je het pleintje op, op dag 2 richt je het opnieuw in, op dag 3 voer je actie op het plein, ...).
- Organiseer tussenstappen wanneer de acties te groot worden of zorg voor een rode draad (organiseer bijvoorbeeld tussendoor een feestje zodat er ook een meer duurzame groep ontstaat).
- Zorg voor acties die geen of weinig werving vooraf vereisen.
- Kies voor acties die slechts een minimale communicatie (naar buitenaf) vereisen.

4.3. Zorg voor positieve acties

- Spreek mensen aan op het positieve.
- Kijk waar mensen warm van worden en wat ze kunnen doen.
- Kies voor acties waar de mensen zelf plezier aan beleven (zowel tijdens het uitwerken als tijdens het realiseren ervan).
- Zorg voor acties waar mensen sympathie voor kunnen opbrengen.

4.4. Zorg voor spannende acties

- Zorg voor spannende acties waarbij mensen zich toch veilig voelen.
- Zorg dat de actie van iedereen en niemand is en dat mensen niet noodzakelijk actie moeten voeren in hun eigen naam.
- Maak het geheimzinnig.

4.5. Zorg voor acties die voldoening geven en iets concreets veranderen

- Doe niet zomaar iets. Zorg dat mensen iets kunnen veranderen. (Mensen doen mee wanneer ze weten dat ze met iets nuttigs bezig zijn, want ze willen iets veranderen en het verschil maken).
- Zorg dat ze zich nodig voelen.
- Zorg voor acties die een uitlaatklep zijn voor bijvoorbeeld verontwaardiging.
- Zorg voor voldoening: mensen moeten het ervaren als leuk, de moeite, als iets dat werkt en wat ze belangrijk vinden.
- Waardeer de inzet.
- Laat mensen de winst van hun acties zien (observeren van wat je acties teweegbrengen werkt enorm stimulerend).
- Zorg voor een beloning, de kers op de taart, met alles erop en eraan!
- Maak alles wat je doet zichtbaar (acties, resultaten, succeservaringen, ...). Dit motiveert mensen en houdt ze enthousiast.

4.6. Zorg voor zichtbare acties en successen

- Zorg voor opvallende en zichtbare acties en successen. Geef ze uitstraling (bijvoorbeeld naar het brede publiek, de pers, beleidsmakers, ...).
- Maak alles wat je maakt en doet onderweg zichtbaar.
- Maak ook het netwerk dat ontstaat zichtbaar.
- Maak van iedereen een ambassadeur (deelnemers activeren gemakkelijker anderen en motiveren ze om mee te doen).



- Zorg voor sterke communicatieve ondersteuning.
- Vergroot het draagvlak van de actie. Til het op.
- Zorg voor een zichtbaar resultaat.
- Maak succeservaringen zichtbaar.
- Toast op het succes met een terugkoppeling naar de resultaten of een vooruitblik op wat er verder nog zal of kan gebeuren, ...
- Organiseer het eigen applaus.

5. Spreek me aan en kom naar me toe

Vaak wordt de vraag gesteld waar en hoe je me kan vinden. Hoe moet je me aanspreken en hoe werf je me voor een eerste bijeenkomst of contact?

5.1. Ga daar waar ik ben

- Werk vindplaatsgericht of op locatie: kom als sociaal-cultureel werker uit je kot en begeef je op mijn terrein. Dat kan aan de schoolpoort zijn, op het marktplein, in mijn stamkroeg, bij me thuis, in mijn straat, Ga daar waar de mensen zijn die je wil betrekken. Hierdoor verlaag je de deelnamedrempel en verhoog je het gevoel van veiligheid

en eigenaarschap. Je kan hierbij zelf een werkingsgebied afbakenen of kiezen. Of je kan focussen op blinde vlekken (ga daar waar er net niet veel gebeurt).

- Door op locatie te werken en in de leefomgeving van de mensen is hun betrokkenheid ook veel groter. Mensen willen van alles doen in de ruimte die hen aanbelangt, die betrokkenheid ook veel groter. Mensen

willen van alles doen in de ruimte die hen aanbelangt, die ze kennen, waar ze een bepaalde band mee hebben, Veel sneller dan op onbekend terrein. Ga ook aan de slag met hen op hun eigen terrein, zowel voor de voorbereidingen als het uitvoeren van de acties zelf.

- Ga met mensen aan de slag op 'contextcommunicatieve plaatsen'. Creëer een plek waar mensen in aanraking komen met het thema (bijvoorbeeld stilte beleven op een hele drukke plek). Door op locatie te werken en te vergaderen komen ook leuke en concrete ideeën naar boven. Doe iets speciaals en zichtbaars op die plek.
- Lokaal is de nieuwe schaal. Lokale verankering is enorm belangrijk. Mijn buurt of wijk motiveert me en maakt deel uit van mijn netwerk.
- Ga deur aan deur: klop aan bij mensen. Ga het gesprek aan en informeer mensen. Geef hen bedenktijd en ga nadien nog eens terug.
- Ga op de man af: heb voldoende lef om enthousiast met je verhaal op mensen af te stappen.

5.2. Begeef je in levende netwerken

- Je vindt burgers het gemakkelijkst via levende netwerken. Spreek je persoonlijk en/of professioneel netwerk aan. Ga op zoek naar de lokale netwerken. Mensen die elkaar kennen, trekken elkaar gemakkelijk mee.
- Werk met kruispunters. Kruispunters zijn mensen die zich op het kruispunt van andere netwerken begeven, die een grote kennis hebben van en zicht hebben op de buurt of de straat. Dit kan evengoed een lokale bekende zijn. Een bekend gezicht werkt vaak drempelverlagend.
- Praat met 'iedereen'.
- Werk 'via via'. Mensen doen makkelijker mee met een groepje vrienden of kennissen, Vind de juiste persoon op de juiste plaats en stimuleer die persoon om vrienden en kennissen mee te nemen in het verhaal.
- Een andere interessante weg is die 'via de kinderen': mensen kunnen gemakkelijker worden aangesproken via hun kinderen. Kinderen zijn een goed 'bindmiddel' om gesprekken aan te knopen. Betrek dus de

kinderen (bijvoorbeeld via een knutselwedstrijd voor ouders en kleuters).

- Bepaal samen met de eerste enthousiaste burgers een strategie om meer burgers te betrekken.

5.3. Maak jezelf zichtbaar voor mij

Als je wil dat ik meedoe, zorg dan dat ik weet wie je bent en wat je van me wilt.

- Zorg dat je zelf zichtbaar en aanspreekbaar bent. Een open houding is hierbij belangrijk.
- Zorg voor zichtbare en juiste informatie. De mogelijkheden zijn legio: een foldertje met info, een website over het project, een oproep vanuit de gemeente, maar evengoed improvisatietheater op een lokaal evenement.
- Zorg dat het ludiek en zichtbaar is. Doe iets speciaal en inspirerend waardoor je de nieuwsgierigheid van mensen prikkelt.
- Kies voor een zichtbare plek. De keuze van de locatie heeft ook invloed op wie je bereikt (een evenement kan in de namiddag een heel ander publiek trekken dan 's avonds).
- Feestjes geven goesting! Feestjes geven de ruimte om babbeltjes te doen met de mensen over koetjes en kalfjes, over de buurt, hun interesses en wensen, Feestjes waar successen van voorbije burgeracties worden gevierd geven ook goesting aan andere burgers. Zorg dus steeds voor een 'zichtbare' volgende stap of fase waarin andere burgers kunnen aansluiten.

5.4. Kom op het juiste moment

Spreek me aan op het moment dat het voor mij goed past.

OVERZICHT

30

DE BURGER
*Dit ben ik
en ik doe mee als ...*

DE BEGELEIDER
*Tips voor de begeleider
om mij mee te krijgen ...*

1
**Ik er een meer-
waarde in zie en het
aansluit op wie ik
ben**

1. Bied meerwaarde en sluit aan op wie ik ben

1.1 Ken hun (persoonlijk) verhaal en hun leef-
omgeving

1.2 Vertrek vanuit hun noodzaak of urgentie

1.3 Speel in op interesses en passies

1.4 Spreek ze aan op hun talenten en
competenties

1.5 Inspireer en bied hen iets

2
**Ik er niet te veel
tijd in steek en mijn
engagement kan
afbakenen**

2. Werk op mijn ritme en baken mijn
engagement goed af

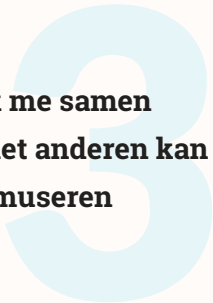
2.1 Baken het engagement af

2.2 Werk op hun ritme

2.3 Ga onmiddellijk in 'doe-modus' (en zorg voor
zo weinig mogelijk wachtmomenten)

2.4 Communiceer tijdig en duidelijk

2.5 Het mag eindigen

DE BURGER <i>Dit ben ik en ik doe mee als ...</i>	DE BEGELEIDER <i>Tips voor de begeleider om mij mee te krijgen ...</i>
 Ik me samen met anderen kan amuseren	3. Zorg voor sfeer en verbinding
	3.1 Zorg voor een goede eerste indruk en een warm onthaal
	3.2 Zorg dat het leuk en plezierig is
	3.3 Zorg voor de juiste setting
	3.4 Verbind burgers met andere burgers
 Ik iets concreets kan doen dat het verschil maakt	3.5 Feest!
	4. Bied ruimte voor concrete actie
	4.1 Werk met hun ideeën en maak het van henzelf
	4.2 Zorg voor laagdrempelige, haalbare en concrete acties
	4.3 Zorg voor positieve acties
	4.4 Zorg voor spannende acties
	4.5 Zorg voor acties die voldoening geven en iets concreets veranderen
	4.6 Zorg voor zichtbare acties en successen

DE BURGER <i>Dit ben ik en ik doe mee als ...</i>	DE BEGELEIDER <i>Tips voor de begeleider om mij mee te krijgen ...</i>
 Je me aanspreekt en naar me toe komt	5. Spreek me aan en kom naar me toe
	5.1 Ga daar waar ik ben
	5.2 Begeef je in levende netwerken
	5.3 Maak jezelf zichtbaar voor mij
	5.4 Kom op het juiste moment



RANDVOOR- WAARDEN VOOR DE ORGANISATIE

34

RANDVOORWAARDEN OP ZES VLAKKEN

Wil je als organisatie inzetten op een dergelijke open manier van werken met burgers? Dan moet een aantal randvoorwaarden vervuld zijn. We situeren deze randvoorwaarden op zes vlakken.

1. Een bewuste keuze

Maak duidelijk waarom je hierop wil inzetten. Draagt dit bij tot je missie en visie? Grijp je het aan als een experiment? Moet dit leiden tot innovatie in je dienstverleningsaanbod?

2. Gedeelde visie

Maak tijd om dit met medewerkers en bestuurders grondig door te praten. Zorg voor een gedeeld waarom-verhaal. Dit maakt het nadien ook gemakkelijker om bepaalde keuzes in functie van deze projecten of werking te verduidelijken.

3. Tijd en middelen

Vertrouwen opbouwen met mensen kost tijd. Soms heb je in een vingerknip de juiste mensen bij elkaar, soms heb je verschillende momenten nodig om een groep met goesting rond de tafel te krijgen. Vaak is dit moeilijk op voorhand in te schatten. Voorzie dus ook voldoende ruimte en financiering om het proces een kans te geven. Beslis niet bij de eerste tegenslag dat deze manier van werken niet aan jouw organisatie besteed is.

4. Vertrouwen en autonomie

Geef medewerkers vertrouwen en vrijheid om projecten uit te werken naar eigen goeddunken en laat hen fouten maken zonder ze af te straffen. Sta

klaar of zorg voor een goede omkadering zodat sociaal-cultureel werkers een klankbord hebben op momenten dat het minder goed gaat. Wees als leidinggevende de grootste supporter.

5. Flexibele houding van alle medewerkers

Niet alleen de sociaal-cultureel werker moet ten aanzien van de burgers wendbaar zijn. Ook andere medewerkers in de organisatie zullen zich af en toe erg flexibel moeten opstellen.

Een communicatiemedewerker moet plots denken voor een heel ander publiek.

Een bestuurder moet flexibel genoeg zijn om dit soort projecten naar waarde te kunnen schatten, bijvoorbeeld bij frictie.

De financieel medewerker moet toestemming geven om geld te stoppen in ongewone uitgaven.

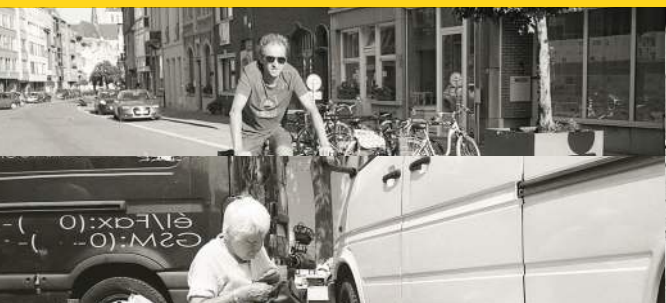
Een coördinator moet ongewone taken in het takenpakket van de medewerkers durven zetten.

6. Evaluatie en opvolging

Kwaliteitsvolle processen primeren op hoge aantallen in cijfermateriaal. Heb oog voor de kleine effecten van de interventies. Gaat het om een experiment? Spreek dan een duidelijk tijdspad af, zowel met de medewerkers als met de bestuurders, om de aanpak te evalueren.

Maak tijd voor lessons learned en kijk naar wat het experiment zowel intern heeft teweegebracht als extern voor de betrokkenen. Durf aan te passen en gooi bij een minder succesvol initiatief niet te snel het kind met het badwater weg. Probeer op dat moment te zoeken naar een alternatieve, innovatieve aanpak.





SOCIUS.BE