

Alle inwoners mee

**Communicatie:
burgers betrokken houden**

**Hoe weerbaar blijven tegen
wateroverlast en droogte?**

**Bedrijven inschakelen
in klimaatbeleid**

**Op zoek naar goede
dorpse architectuur**

‘Waar ik **tijd** doorbreng,
wil ik me **thuis** voelen.’



LIVIBEL
leven & beleven

Waar we ook zijn, we willen ons graag **thuis voelen**. Dat gevoel van warmte, veiligheid en respect zoeken we in de ruimtes waarin we ons leven ‘beleven’. En die **beleving wil Livibel creëren**. Onze missie is dan ook werk- en leefruimtes omtoveren naar **echte belevingsplekken**.

WERKEN

Een **stimulerende werkomgeving** zorgt voor rust waar er geconcentreerd wordt gewerkt en moedigt ontmoetingen, samenwerking en innovatie aan in creatieve ruimtes. Dat alles zorgt voor een **positieve spirit waarin uw medewerkers zich goed voelen** en die de identiteit van uw organisatie mee uitdraagt.



bekleding ramen en muren

LIVIBEL BRENGT SFEER IN LEEFOMGEVINGEN

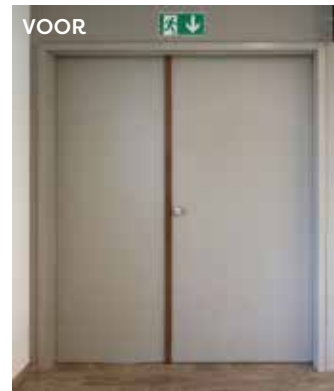
- Hallen en gangen
- Ontmoetings- en vergaderzalen
- Werk- en leerlokalen
- Zithoeken en rustplaatsen
- Refters en cafetaria
- Toiletten en verzorgingsruimtes
- Wayfinding in- en outdoor

- > Voor meer info of een afspraak op locatie, neem contact op met Cris of An op info@livibel.be of via **03 326 18 92**.
- > Wil je meer cases zien of inspiratie opdoen, kijk dan op www.livibel.be.

90%
van ons leven
brengen we
door tussen
vier muren.

ZORGEN

Een aangename leefomgeving zorgt voor een **positieve interactie** tussen zorgpersoneel, patiënten, bewoners en bezoekers. **Hallen, gangen, wacht- en verzorgingsruimtes en (beschermde) afdelingen** krijgen met Livibel een totaal nieuwe uitstraling.



VOOR



NA

deurcamouflage

WAT BETEKENT LIVIBEL VOOR U?

1. Wij starten met een plaatsbezoek en intake
2. Werken ideeën, simulaties en budget uit
3. Zorgen voor de productie en plaatsing





STEFAN DE WICKERE



STEFAN DE WICKERE



STEFAN DE WICKERE

- 5 **Opinie**
- 6 **Kort**
- 10 **Estafette Silke Beirens, schepen van Oostende**
- 12 **Interview met Eric Goubin: Zorgen dat je burgers mee zijn**
Mondelinge en gedrukte communicatie is niet passé, wel integendeel. Goede communicatie van lokale overheden hangt samen met de kwaliteit van onthaal en loket, en is een noodzakelijke voorwaarde voor degelijke participatie van burgers. Het zijn slechts enkele markante vaststellingen in de staat van de gemeentelijke communicatie anno 2022.
- 20 **Waardentraject Zedelgem**
Naar zes krachtige waarden voor de interne organisatie
- 24 **Zo hebben je bewonersbrieven meer effect**
- 26 **Overheidsopdrachten gunnen aan kmo's**
- 30 **De toekomst van Joke Quintens: Samen stad maken**
- 34 **Nieuwe infrastructuur in Wezembeek-Oppem:**
Een levendige dorpskern op mensenmaat
- 38 **Interview met Marijke Huysmans:**
Weerbaar tegen droogte én wateroverlast.
De meeste mensen zien te veel water als een groter probleem dan te weinig. Gelukkig maakt dat voor veel mogelijke remedies niet uit. Heel wat maatregelen tegen wateroverlast zijn ook goed om droge periodes door te komen en omgekeerd. Waar zijn winsten te halen, en wat is de rol van de lokale besturen?
- 43 **Aan de slag met bedrijven in je klimaatbeleid**
- 47 **Tea for two: sociale economie verlicht werkdruk in de woonzorg**
- 50 **Interview met Sanne Van Looy, Inne Pijpers en Edith Wouters:**
Het zijn de kleine dingen die het doen
Dorpen staan voor de opdracht om meer mensen te laten wonen op minder plaats. Appartementen zijn niet het enige antwoord, dachten de besturen van Malle en Olen. Samen met AR-TUR, platform voor architectuur en ruimte, gingen deze gemeenten op zoek naar goede dorps architectuur.
- 56 **De VVSG versterkt lokale strijd tegen radicalisering**
- 58 **In contact met Jellina Vanderheijden**
- 60 **Agenda**
- 61 **Op zoek naar nieuwe collega's?**
- 62 **Filip fileert**
- 63 **Burgemeester Triljoen**

Op de cover Ook aan het stadsloket van Halle wordt goede mondelinge, burgernabije communicatie en dienstverlening nog dagelijks in de praktijk gebracht. Fotograaf Bart Lasuy

COLOFON

Praat mee over Lokaal met #VVSGlokaal

Deel al waarop u fier bent op #lokaalDNA

Volg ons op   

vvsg

KERNREDACTIE Marlies van Bouwel, Bart Van Moerkerke, Marleen Capelle, Tomas Coppens HOOFDREDACTEUR Pieter Plas VORM Ties Bekaert DRUK Graphius VERANTWOORDELIJK UITGEVER Kris Snijkers, directeur Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vzw, Bischoffsheimlaan 1-8, 1000 Brussel

ADVERTENTIES Peter De Vester, peter@moizo.be, T 03-326 18 92

VACATURES Monika Van den Brande, vacatures@vvsg.be, T 02-211 55 43

ABONNEMENT 2022 voor alle informatie over de verschillende abonnementenformules www.vvsg.be/lokaal-abonnement

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



Hoe hartveilig is jouw stad of gemeente?

Vraag je gratis audit aan!

heartsafebelgium.be



Een plotse hartstilstand kan iedereen overkomen, op eender welk moment en eender welke plek. Snel hulp bieden is nodig: eerst 112 bellen, starten met reanimeren en een AED inzetten. De AED's voorzie je best op korte loopafstand van mekaar, zodat een slachtoffer altijd binnen enkele minuten een schok toegediend kan krijgen. Met reanimatie binnen de 6 minuten red je namelijk mensenlevens.

Maar hoeveel defibrillatoren voorzie je best als stad of gemeente? Wie moet er een opleiding volgen en hoe geef je aan waar je AED's te vinden zijn?

Via onze audit krijg je een analyse van de situatie in jouw omgeving, en concrete aanbevelingen om jouw stad of gemeente hartveilig te maken.

Interesse? Surf naar onze website en vraag je audit aan!



Met ondersteuning van onze consortium partners





KRIS SNIJKERS
Algemeen directeur
van de VVSG

Het communicatiekanaal van de lokale overheid: de medewerker

Kort samengevat beschikt een overheid over drie soorten beleidsinstrumenten: regelgeving, financiële middelen en communicatie. Er is vaak veel te doen over wetten en decreten, subsidies of belastingen. Dat zijn zeer tastbare instrumenten, waarvan de weerslag erg zichtbaar is. Regelgeving begrenst het handelen door te bepalen of iets mag of niet mag. Een subsidie of belasting kan in cijfers worden uitgedrukt. Bij communicatie is dat minder het geval. Toch is communicatie een minstens even belangrijk én nuttig beleidsinstrument om het gedrag van mensen te veranderen, wat toch het doel van beleid is.

Communicatie heeft de afgelopen jaren een revolutie doorgemaakt, in het bijzonder door toedoen van de digitalisering. De snelheid van communicatie is toegenomen. En daarmee ook de verwachting van burgers om snel geïnformeerd te worden. Het aantal kanalen is evenzeer toegenomen. En daarmee eveneens de verwachting van de burger om via al deze kanalen ook effectief in contact met de overheid te kunnen treden.

In deze editie van Lokaal blikt Eric Goubin vooruit op zijn vijfjaarlijks communicatieonderzoek bij de lokale besturen. Hij formuleert daarin een opmerkelijke stelling: communicatie is niet digitaal geworden, maar omnimedialer. De waardering van mensen voor de gemeentelijke communicatie hangt niet af van louter digitalisering, maar ook – nog steeds – van de kwaliteit van het onthaal in het gemeentehuis. Gooi de klassieke print of het fysieke gemeentehuis dus niet weg, is de boodschap. Fysiek contact en aanwezigheid van een overheid blijven dus belangrijk. In een vorig nummer van Lokaal legde professor Steven Van de Walle nog het verband tussen fysieke aanwezigheid van de overheid en het vertrouwen van burgers in die overheid. Het digitale heeft, met name tijdens de coronacrisis, een hoge vlucht genomen. Dankzij de digitalisering hebben we een hele resem activiteiten vanop afstand toch kunnen uitvoeren. We hebben ook een hele resem voordelen ontdekt. Maar tegelijk heeft de afgelopen periode aangetoond dat een Zoom- of Teamsvergadering het fysieke samenwerken niet volledig kan vervangen. Dat is met overheidsdienstverlening niet anders. Ook print blijft een belangrijk kanaal in de communicatiemix. In deze editie van Lokaal ge-

ven we u meteen een reeks tips mee voor het ontwerp van bewonersbrieven.

Communicatie is geen eenrichtingsverkeer. Eric Goubin ziet in participatie en inspraak, of toch minstens in de organisatie en begeleiding ervan, een essentiële taak voor (overheids)communicatie. Joke Quintens zet in dit nummer nog prikkelende en innovatieve ideeën uiteen voor de organisatie van lokale participatieprocessen. Zeer terecht geeft ze daarbij aan dat er vaak te

Alle medewerkers zijn ambassadeurs van het lokale bestuur en vertegenwoordigen het bestuur fysiek op het terrein.

veel naar politici gekeken wordt om alle maatschappelijke problemen op te lossen. Zij vertrekt veeleer van het vormen van allianties van burgers en ondernemers om samen aan verandering te werken.

Authenticiteit en een persoonlijke stijl blijven belangrijk. Door de ervaringen tijdens de coronacrisis lijken mensen dit nog meer te waarderen. Voor lokale besturen wil dit ook zeggen dat communicatie niet alleen iets is van de analoge of digitale communicatiekanalen, maar van alle medewerkers. Alle medewerkers zijn ambassadeurs van het lokale bestuur en vertegenwoordigen het bestuur fysiek op het terrein. De schroom die hierover soms lijkt te bestaan, mogen we achterwege laten. De lokale besturen hebben zich zeker in de coronacrisis van hun beste kant laten zien en ze worden hiervoor ook door de inwoners gewaardeerd. Tijd dus om alle medewerkers als belangrijk communicatiekanaal van de lokale overheid te beschouwen. —

kort

Gemeenten houden belangrijkste belastingtarieven stabiel

Het merendeel van de gemeenten wijzigt dit jaar het tarief van de aanvullende personenbelasting (APB) of de opcentiemen op de onroerende voorheffing (OOV) niet. Dat blijkt uit de voorlopige resultaten van een onderzoek door de VVSG. Gemeenten gebruiken deze middelen om lokaal beleid te kunnen voeren.

In 5% van de besturen daalt het APB-tarief, geen enkele gemeente trekt deze belasting op. In minder dan 2% van de gemeenten stijgt het OOV-tarief, één gemeente laat het zakken.

De VVSG heeft bij het ter perse gaan van Lokaal zicht op de tarieven van ongeveer 230 gemeenten. Een uitgebreide analyse en het overzicht van de tarieven van alle gemeenten volgt begin februari. De tarieven van de vorige jaren vind je op onze website. – Ben Gilot

vvsg.be/gemeentebelasting



STEFAN DEWICKE/RE



Uitpakken met klimaatacties op Dikketruiendag

Op donderdag 17 februari organiseert het Vlaams Departement Omgeving voor de 18de keer Dikketruiendag. De trui wordt bij die gelegenheid een communicatiemiddel om uit te pakken met klimaatacties. Ambassadeur Frank Deboosere spoort in een videoboodschap aan deel te nemen en creatief aan de slag te gaan met klimaatboodschappen op truien. Zo dient de trui niet alleen om jezelf warm te houden, maar ook om anderen warm te maken.

Dikketruiendag is een jaarlijkse actiedag die op een actieve, positieve en ludieke manier wil sensibiliseren rond klimaatverandering. Wat begon als een actie van enkele enthousiaste scholen om de ondertekening

van het Kyotoakkoord in de verf te zetten, is intussen een bekend fenomeen en een groots evenement in verschillende landen. Bij ons schaarft Vlaams minister van Omgeving Zuhair Demir zich erachter: 'Ik roep iedereen op om zijn of haar steentje bij te dragen en mee te werken aan een beter klimaat. Dikketruiendag is de ideale gelegenheid voor scholen, bedrijven, gemeenten en organisaties om hun CO₂-afdruk te verkleinen en klimaatinspanningen in de kijker te zetten. Steek dus mee de handen uit de mouwen, organiseer een klimaatactie en pak ermee uit!' – Marleen Capelle

www.dikketruiendag.be

oproepen

TOT 24 FEBRUARI – Buurten op den Buiten

Met 'Buurten op den Buiten' kunnen mensen die de sociale cohesie in hun buurt of dorp met landelijk karakter willen verbeteren, tot 5000 euro financiële steun krijgen. Projecten kunnen worden ingediend door feitelijke verenigingen zoals een burengroep of buurtcomité, door lokale organisaties en verenigingen of door lokale besturen die samen met buurtbewoners een dynamiek op gang willen brengen en dingen willen realiseren.

Enkel gemeenten die door de Vlaamse Landmaatschappij aangeduid zijn als plattelandsgedebied komen in aanmerking.

Buurten op den Buiten | Koning Boudewijnstichting (kbs-frb.be)

TOT 25 FEBRUARI – oproep 4 – GEMEENTE ZONDER GEMEENTEHUIS

De 4de projectoproep van Gemeente zonder gemeentehuis staat nu open. Net zoals in oproep 1 kun je begeleiding aanvragen om je innovatieve concept uit te werken tot een uitgetekend ICT-veranderingstraject, proof of concept, prototype of experiment. De drie focussen komen in aanmerking: innovatieve dienstverlening, digitale democratie en werkplek van de toekomst. Er is maximaal 150.000 euro per project beschikbaar.

<https://g zg.vlaanderen.be/oproep4>

Plan Samenleven: ondersteuning voor lokale besturen

Met het Plan Samenleven wil de Vlaamse overheid vanuit duidelijke doelstellingen en welomlijnde acties lokale besturen efficiënter en effectiever ondersteunen om van samenleven in diversiteit een succes te maken.

Het Plan Samenleven definieert zeven doelstellingen en bakent 24 acties af waarvoor lokale besturen in de loop van 2022 tot en met 2024 financieel en inhoudelijk ondersteund kunnen worden.

De veiligheid en leefbaarheid verhogen, de kennis van Nederlands of andere competenties versterken, activering naar de arbeidsmarkt, netwerken van burgers versterken, discriminatie bestrijden en uitsluiting tegengaan en diversiteit op school of in de jeugdbeweging versterken. De acties beperken zich niet tot één specifieke doelgroep. Samenleven in diversiteit gaat immers over alle burgers met elk hun eigenheid.

Lokale besturen beslissen zelf voor hoeveel en welke acties zij zich inzetten en hoe zij de prestatie-indicatoren trachten te behalen. Ze zetten aanvullend zelf ook financiële of personele middelen in (50%).

Komen in aanmerking: steden en gemeenten met meer dan 7500 inwoners van niet EU-15-herkomst en lokale besturen die samenwerken binnen referentieregio's en samen meer dan 7500 inwoners van niet EU-15-herkomst hebben. _ Sabine Van Cauwenberge

Je kunt met je vraag of suggestie terecht bij integratie@vlaanderen.be

Nieuwe datum studiedag 'De Bereikbare Stad'

Het Agentschap Binnenlands Bestuur en The New Drive kondigden vorig jaar een studiedag 'De bereikbare stad' aan, maar zagen zich genoodzaakt die uit te stellen. Nu is de nieuwe datum bekend. Het wordt maandag 30 mei. De studiedag is bedoeld voor middelgrote en kleinere steden. Je doet er inspiratie op over tal van mobiliteitsthema's, van de vervoerregio's tot elektrisch rijden, van hoppinpunten tot parkeren en van vervoersarmoede tot het sturen van gedrag. Experts wisselen af met vertegen-

woordigers uit verschillende steden die al het voortouw hebben genomen. Je gaat gegarandeerd naar huis met heel concrete handvatten om de bereikbaarheid van je stad te verhogen.

Deelnemers aan de studiedag ontvangen ook het boek *Met een factor 8 naar de mobiliteit van de toekomst* van prof. dr. Cathy Macharis, dat tijdens de studiedag ook aan bod komt.

Plaats van gebeuren is het Provinciehuis Vlaams-Brabant en inschrijven kan op de pagina van stedenbeleid.vlaanderen.be. _ Marleen Capelle



Brandweer aan zet

Hulpverleningsorganisaties zorgden er tijdens de coronacrisis voor dat het maatschappelijke leven kon blijven doorgaan. Alle brandweerdiensten hebben zichzelf en de manier waarop ze de samenleving het best konden ondersteunen, herdacht en in de praktijk gebracht. Dat is waar de brandweer goed in is: het onverwachte aanpakken en een stap vooruitzetten waar anderen aarzelen of ter plaatse blijven staan. *Brandweer aan zet* is een managementboek, maar niet uitsluitend voor de brandweer. Het snijdt op basis van onderzoek en aan de hand van recente wetenschappelijke inzichten actuele thema's aan, zoals netwerk-governance, leiderschap, mentaal welzijn, organisatieleren, aansturen en samenwerken. Stuk voor stuk brandend actuele onderwerpen voor elke organisatie die te midden van alle turbulentie op koers en betrouwbaar wil blijven. Het boek kwam tot stand dankzij een samenwerking tussen Brandweer Zone Antwerpen en Antwerp Management School.

H. Marynissen, B. Bruggemans, S. Van den Oord (red.)

Brandweer aan zet: bedrijfsmanagement in turbulente tijden

Uitgeverij Vanden Broele, Brugge
25 euro



Online diensten voor iedereen toegankelijk?

De digitalisering van alledaagse handelingen is de jongste jaren, en meer nog door de coronacrisis, in een ongezien tempo toegenomen. Een stijging van de internettoegang, vooral bij kwetsbare gezinnen, is zichtbaar. Maar toegang tot internet betekent niet noodzakelijk dat men ook voordeel haalt uit digitale dienstverlening. Personen met een laag opleidings- en inkomstniveau zijn het meest kwetsbaar: zij profiteren slechts zeer gedeeltelijk van de mogelijkheden die de digitalisering van essentiële diensten biedt. Het is dan ook van wezenlijk belang te zorgen dat digitale dienstverlening toegankelijk en gebruiksvriendelijk is. Maar ook het blijven aanbieden van andere toegangsvormen tot deze diensten is essentieel. Deze studie focust op de vormen van ongelijkheid bij het gebruik van essentiële diensten online en de voordelen die ze bieden.

kbs-frb.be/nl/digitale-inclusie-essentiele-diensten-online-toegankelijk-voor-iedereen

TOT 1 MAART _ Onroerendergoedprijs

Heb jij als eigenaar of beheerder de laatste vijf jaar goed zorg gedragen voor je erfgoed? Neem dan deel aan de jaarlijkse Onroerendergoedprijs van de Vlaamse overheid. Deze jaargang staat in het teken van beschermd erfgoed dat gedeeltelijk of volledig publiekelijk toegankelijk is, zoals een kerk, een concertgebouw, een café of een park. Potentiële deelnemers hoeven helemaal geen 'grote kleppers' te zijn, wel beschermd.

Een externe jury kiest drie laureaten, waarvan één als winnaar wordt aangeduid. Elke laureaat ontvangt 2500 euro. De winnaar krijgt nog eens 12.500 euro extra. Daarnaast is er ook een publieksprijs. Aannemers, architecten en andere uitvoerders maken kans op een eervolle vermelding voor vakmanschap.

Meer informatie en inschrijven via www.onroerendergoedprijs.be.

16 miljoen extra voor energiefonds vanwege hoge energieprijzen

In oktober 2021 nam de federale regering het initiatief voor extra maatregelen om mensen te ondersteunen in het licht van de stijgende energieprijzen tijdens het najaar 2021. De bijhorende wet verscheen op 23 december in het Belgisch Staatsblad.

Eerzijds is er de maatregel om voor beschermde residentiële afnemers een forfait van 80 euro te bieden in de betaling van de factuur. De beschermde afnemers zijn mensen die op 30/09/2021 recht hadden op het sociaal tarief gas en elektriciteit. Deze tussenkomst zal rechtstreeks voor de energieleveranciers gebeuren door middel van een creditnota tegen 31/12/2022.

Anderzijds is het ook de opdracht van de OCMW's om via het bestaande fonds gas en elektriciteit tussen te komen voor mensen die geen recht hebben op deze forfaitaire toelage. Dit fonds werd nu eenmalig versterkt met 16 miljoen euro, die eind 2021 uitbetaald werd aan de OCMW's. De middelen kunnen sinds begin dit jaar besteed worden. Streefdoel is de helft te besteden aan tussen-

komst in de factuur en de helft aan preventieve maatregelen. Voor personeelskosten mogen deze middelen niet gebruikt worden. Let wel, er zijn specifieke richtlijnen voor het extra budget en deze staan in de omzendbrief op de pagina van de POD Maatschappelijke Integratie (mi-is.be) – Shirley Ovaere



LAVLAERTS

Project Cyberveilige Gemeenten krijgt vervolg in '22

In het voorjaar van 2020 maakte de Vlaamse overheid op initiatief van minister Bart Somers meer dan 2 miljoen euro vrij om lokale besturen te ondersteunen in hun strijd tegen cybercriminelen. Daarmee konden lokale besturen ICT-veiligheidsaudits met cofinanciering aanvragen, en werd ook het Project Cyberveilige Gemeenten opgezet. Nu komt er een vervolg.

In samenwerking met het Agentschap Binnenlands Bestuur, Digitaal Vlaanderen en Audit Vlaanderen, werkte de VVSG drie acties uit: het Traject Ethisch Hacken, de ontwikkeling van een digitale toolkit cyberveiligheid, en sensibilisering via bewustmakings sessies. Op twee jaar tijd namen al 104 steden en gemeenten deel aan het Traject Ethisch Hacken en bereikten de bewustmakings sessies in totaal twee op de drie steden en gemeenten.

Gezien het grote bereik van de verschillende sporen, wordt het project verlengd én uitgebreid in 2022. Bedoeling is de opgeleverde materialen en ondersteuning optimaal in te zetten en te verspreiden, maar daarnaast worden ook enkele nieuwe noden opgevangen. Via de gekende communicatiekanalen en de VVSG-projectpagina kun je de voortgang volgen. We zijn alvast dankbaar dat we in samenwerking met de Vlaamse overheid en lokale besturen voort kunnen bouwen aan cyberveilige steden en gemeenten. – Tomas Coppens



Weekend van de Klant houdt centra levendig

Met meer dan 14.000 deelnemende handelaars was de vorige (vijfde) editie van Weekend van de Klant opnieuw een succes. Zaterdag 2 oktober werd een stijging van 10,5% van het aantal elektronische transacties genoteerd ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Zondag 3 oktober bedroeg de stijging 15%, en in Weekendstad Roeselare zelfs 20%.

Weekend van de Klant is een initiatief van UNIZO, Comeos en UCM en is uitgegroeid tot een succesvolle nationale mediacampagne ter promotie van de fysieke handel in ons land. 96% van de handelaars liet al weten in 2022 opnieuw mee te doen. De volgende editie is op 1 en 2 oktober 2022. – Stefan Thomas

Schrijf je in voor de Weekend van de Klant-nieuwsbrief en blijf op de hoogte: <https://www.weekendvandeKlant.be/>



STEFAN DEWICKERE

Erkenning onroerendergoedgemeenten: bereid je voor op indienronde 2023

Sinds een aantal jaren kunnen gemeentebesturen voor onroerend erfgoed samenwerken in een intergemeentelijke onroerendergoeddienst of IOED. Gemeenten kunnen ook individueel een erkenning aanvragen als onroerendergoedgemeente. In 2023 is er opnieuw een indienronde om erkenning aan te vragen. Ook gemeentebesturen die al samenwerken in een IOED maar hun erkenning willen laten aanpassen vanwege een

gewijzigde samenstelling van dit samenwerkingsverband, kunnen gebruikmaken van dit moment.

Het Agentschap Onroerend Erfgoed organiseert in februari en maart vijf infosessies, eentje per provincie, met informatie over de voorwaarden en tips voor de concrete aanpak. _ Lieselot Decalf

Alle informatie en inschrijven op www.onroerendergoed.be



LAVLAERIS

OVAM haalt asbestdaken op bij landbouwers

Een asbestveilig Vlaanderen tegen 2040, daar zet de Vlaamse regering volop op in met maatregelen en ondersteuning. In september 2021 tekenden minister Zuhair Demir, de OVAM en de landbouworganisaties het landbouwprotocol asbest. Landbouwers die hun dak renoveren, kunnen gebruikmaken van dit protocol om het vrijgekomen asbestcement op kosten van de OVAM veilig te laten ophalen en afvoeren. Daarvoor werkt de OVAM samen met een inzameelaar voor asbestcement. De OVAM geeft ook inhoudelijke ondersteuning aan land- en tuinbouwers over hoe zij asbestveilig kunnen werken of zelf een goede aannemer kunnen vinden. Alle landbouwers met een landbouwnummer komen in aanmerking. Ze kunnen zich aanmelden via het aanmeldformulier op asbestinfo.be.

De OVAM roept de lokale besturen op om land- en tuinbouwers in hun gemeente aan te sporen gebruik te maken van deze gratis dienstverlening en via de landbouwraden info- en vormingssessies te organiseren. Andere doelgroepen binnen het asbestafbouwbeleid zijn scholen, sociale huisvesting en zorgvoorzieningen. Ook kunnen lokale besturen ondersteuning aanvragen bij de OVAM voor het organiseren van ophalingen van asbestcement bij particulieren. Deze bronophalingen worden ondertussen in 90% van de Vlaamse gemeenten georganiseerd. _ Sara Coessens

www.ovam.be, ondersteuning en subsidies voor lokale besturen

Onderwijs afstoten is op lange termijn een verarming van het gemeentelijke en stedelijke beleid. De school is de enige poort waar iedereen doorheen stapt. Via die poort kun je als lokaal bestuur werken aan cultuur, sport, mobiliteit, inburgering, enzovoort. De school is ook het kanarievogeltje in de mijn. Dat laat een bestuur toe om te zien of er problemen zijn, bijvoorbeeld inzake armoede. Besturen zorgen voor burgers van nul tot honderd jaar. Dit segment, van tweeënhalftot achtentien jaar, staat toe om heel dicht bij de inwoners te staan.



Patriek Delbaere, afscheidnemend directeur van OVSG - De Standaard 29/12

Als we van raadsleden eisen dat ze hun taak kwalitatief uitvoeren, dan moeten ze de mogelijkheid hebben om daar twee dagen per week voltijds mee bezig te zijn.



Vlaams parlementslid en Groenfractie leider in de Antwerpse gemeenteraad Imade Annouri lanceert het voorstel om een gemeenteraadslid bijvoorbeeld een wedde te geven in plaats van een zitpenning of presentiegeld. - Gazet van Antwerpen 6/1

Het tussentijds wisselen van schepenen is zeker geen kiezersbedrog. Integendeel. Door de band genomen zijn het de mensen met het hoogste aantal voorkeurstemmen die schepenen worden. Men gaat in principe niet iemand laten vervangen door iemand die nauwelijks stemmen haalde. Wissels gebeuren eigenlijk altijd in de lijn van de verkiezingsuitslag.



Herwig Reynaert, professor Politieke Wetenschappen aan de UGent - Krant van West-Vlaanderen 14/1

Alles samengenomen is de rol van ideologie in de lokale politiek nog lang niet uitgespeeld. Let wel, ook ik vind dat gemeentepolitiek meer is dan ideologie alleen. Pragmatisme, persoonlijkheid en stijl zijn eveneens belangrijk. In vergelijking met het nationale niveau zal er lokaal ook minder ideologisch conflict zijn.



Raf Reuse, doctoraatsstudent en gemeenteraadslid in Brugge (Groen), onderzoekt de ideologische strijd in de lokale politiek aan de UGent - De Standaard 11/1

In tijden van digitale transformatie groeit cyberveiligheid aan belang. We beheren als lokale overheid enorm veel data, waaronder ook persoonlijke gegevens. We vinden het belangrijk dat die gegevens veilig worden verwerkt en bewaard. Dat is belangrijk voor het vertrouwen van de burgers in de overheid. We gingen dan ook graag in op het aanbod van VVSG om ons ethisch te laten hacken.



Leuvense schepenen van ICT Thomas Van Oppens (Groen) - Het Laatste Nieuws 15/1

Silke Beirens

Schepen Oostende

Silke Beirens, schepen in Oostende, kreeg het estafettestokje van schepen Yves De Smet uit Denderleeuw, om een vragenlijstje à la Proust te beantwoorden.

Aan het eind geeft zij het door aan een andere lokale politica/politicus, van een andere partij en ver van Oostende.

Wat betekent je politieke functie voor jou?

Mijn verantwoordelijkheid opnemen in een tijd waarin 'politiek en politici' niet populair zijn. Ik wil graag tonen dat het anders kan, met een langetermijnvisie en los van individuele dienstverlening. Ik zie mijzelf als vertegenwoordiger van een nieuwe generatie beleidsmakers.

Wat was je eerste politieke daad (in de ruimste betekenis)?

Me kandidaat stellen op een lijst en campagne voeren was al een hele grote stap. Dat ik verkozen raakte en dan ook nog schepen werd, kwam onverwacht. Dat ik in die functie het eerste klimaatplan van de stad mocht verdedigen op de gemeenteraad, vind ik een straffe daad.

Kom je uit een politiek nest?

Helemaal niet. Ik ben wel grootgebracht met een sterk rechtvaardigheidsgevoel. De daadkracht die ik nu aan de dag leg, zie ik terug bij mijn ouders en grootouders.

Wat zie je als je grootste prestatie?

Ik juich voor elke kleine en grote overwinning. Jarenlang heeft het personeel in onze buitenschoolse kinderopvang geijverd (en terecht!) voor betaling volgens de juiste weddeschaal. Dat ik dit als nieuwbakken schepen nu eindelijk heb kunnen realiseren, maakt me heel blij.

Neem je dit ambt mee naar huis?

Zeker. Ik observeer al wat er gebeurt in mijn stad. Al fietsend of wandelend kijk ik rond, stel mezelf vragen, word aangesproken door mensen, krijg inspiratie, doe ideeën op...

Heb je vrienden in de politiek?

Nog niet. Er zijn wel mensen binnen de meerderheid die ik vertrouw en met wie ik een professionele band aan het opbouwen ben.

Met wie overleg je het eerst als je een belangrijke politieke beslissing moet nemen?

Met mijn kabinetsmedewerker Nicolas Brackx, hij is voldoende nuchter, heel intelligent en stelt me de juiste vragen.

Wat vind je zelf je meest uitgesproken positieve eigenschap?

De kunst om een tegenslag om te draaien in een kans. In één woord: veerkracht. En mijn relativeringsvermogen.

Welke eigenschap bij jezelf betreur je het meest?

Ik ben soms goed in 'treuzelen' en tijd verliezen met nutteloze of toch niet dringende zaken.

Welke eigenschap waardeert je het meest bij een oppositiedid?

Luisterbereidheid.

Met welke historische figuur identificeer je je het meest?

Niet met één specifieke figuur maar wel met alle vrouwen die zich hebben ingezet voor vrouwenrechten, waardoor ik vandaag kan doen wat ik doe. En ook met alle mannen die dit hebben toegejuicht (of aanvaard).

Wie zijn je huidige helden?

Alle kinderbegeleiders in de voor- en buitenschoolse opvang en alle onthaalouders. Door hun inzet kunnen wij als ouders privé en werk combineren. Diep respect en veel vertrouwen in wat zij elke dag presteren.

Waar zou je nu het liefste zijn?

Op campertrip met enkele vriendinnen. Eind september heb ik zo genoten van een trip naar de Noord-Franse kust met drie hartsvriendinnen voor mijn veertigste verjaardag. Na een jaar digitale meetings, weinig contacten en heel veel politiek deed het deugd nog eens gewoon Silke te kunnen zijn.

Welk woord of welke zin gebruik je te vaak?

'De wereld is om zeep.' Als ik na oudjaar bijvoorbeeld tonnen vuurwerkafval op het strand zie, roep ik dat luid. Om direct daarna weer hoopvol aan de slag te gaan.

Wat koester je het meest?

Mijn pluszoon Aaron en mijn dochter Anna. Ik werd onverwacht plusmama en mama, worstel ermee maar krijg zoveel levenswijsheid van hen terug.

Wat is volgens jou de diepste ellende?

Je kinderen geen warme thuis kunnen bieden, letterlijk en figuurlijk. En een terminale kankerdiagnose krijgen, zo'n zwaard van Damocles boven je hoofd moet ongelooflijk zwaar zijn, zowel voor jezelf als voor je naasten.

Wat is je favoriete bezigheid?

Winters pootjebaden met mijn vriendinnen in de Noordzee. En mijn vaste yogasessie op maandagochtend. Alles losmaken en diep in- en uitademen alvorens de nieuwe werkweek aan te vatten.

Ga je nog af en toe op café in de gemeente?

Zeker. Al zou ik café niet altijd letterlijk nemen. In de zomer kan het ook het strand zijn, waar we met familie een strandcabine delen en met onze 'buren' en passanten over het leven keuvelen tot de zon ondergaat.

Wat is je motto?

Hakuna matata. In elk probleem zit ook een oplossing.

Aan wie geef je de estafettestok door?

Aan Inge Lenseclaes, burgemeester in Overijse. –



Eric Goubin houdt als onderzoeker en docent al ruim dertig jaar de vinger aan de pols van de lokale overheidscommunicatie. Met communicatievereniging Kortom en hogeschool Thomas More zet hij onder meer twee grote onderzoekssporen uit: een vijfjaarlijks vergelijkend communicatieonderzoek waarvan de volgende editie er dit voorjaar aankomt, en de Gemeentelijke Communicatiemonitor, een doorlichtingsinstrument dat steden en gemeenten helpt het bereik en de waardering van hun communicatie vast te stellen en te verbeteren. Ondertussen maakte de coronacrisis de lokale communicatiezenuwen extra gevoelig. We maken met hem een voorlopige balans op.

Zorgen dat je burgers mee zijn

Om vandaag alle
communicatiekanalen
te beheren en op
te volgen heeft
een lokaal bestuur
gemakkelijk drie of
vier mensen nodig.
Ik ben in dat verband
pleitbezorger van
meer samenwerking
tussen gemeentelijke
communicatiediensten.



STEFAN DE WICHERE

De vorige 'staat van de gemeentelijke communicatie' in Lokaal dateert van vijf jaar geleden. Eric Goubin zag communicatie toen toegankelijker en inclusiever worden, communicatiediensten aansterken, de interne communicatie beter worden. Aandachts- en werkpunten voor lokale besturen bleken meerrichtingscommunicatie, conversatie en participatie, en een betere aansluiting van het communicatiebeleid bij het algemene beleid. In dit alles bleef gemeentelijke communicatie een bijzondere positie bekleden, omdat het de communicatie is van het overheidsniveau dat het dichtst bij de burger staat.

De zesde editie van het Groot Gemeentelijk Communicatieonderzoek komt er straks aan. Zijn er trends die je bevestigd denkt te zullen zien, of waarvan je je afvraagt of ze zich doorzetten?

'Sommige rubrieken zullen in deze editie minder aandacht krijgen, andere meer. Vragen over gemeentelijke logo's en huisstijl bijvoorbeeld hernemen we nu eens niet, omdat we weten dat de meeste gemeenten daar al behoorlijk wat stappen in hebben gezet. Een thema waar we wel naar kijken, is de organisatie van inspraak- en participatieprocessen in lokale besturen. Je kunt je afvragen of participatie als een logisch of courant onderdeel van het takenpakket van de communicatiedienst bij steden en gemeenten wordt gezien, en in veel gevallen is dat niet of nog niet zo. Participatie en de organisatie van inspraak gaat uiteraard een stuk verder dan puur communicatie, maar draait in wezen wel om tweerichtingscommunicatie. Wat er altijd minstens bij hoort, of dat mag ik toch hopen, is flankerende communicatie in alle fasen van het inspraak- en participatieproces – dus vóór, tijdens en na –, zodat inwoners weten wat ze kunnen verwachten of niet hoeven te verwachten, wat de resultaten zijn van een inspraakronde, wat er uiteindelijk met de resultaten gaat gebeuren, in welke mate het bestuur opvolging geeft aan zaken die geadviseerd en beslist zijn. Daar heeft communicatie hoe dan ook een belangrijke rol in te spelen. Mijn aanvoelen is dat lokale besturen die communicatie enorm verschillend organiseren. Een eigen communicatiemedewerker die gespecialiseerd is in participatiecommunicatie, zoals bijvoorbeeld vandaag bij de stad Peer, is eerder uitzonderlijk. Nogal wat steden en gemeenten zullen externe bureaus zoals

Levuur of CitizenLab inzetten om hen daarbij te ondersteunen. Er bestaat een hele waaier praktijken op het terrein, gaande van heel professioneel tot nog amateuristisch of zoekende. Ik ben heel benieuwd welke staat we daarvan zullen kunnen opmaken.'

'Een trend waarvan ik ook verwacht dat hij zich duidelijk zal aftekenen in het onderzoek, en die zich trouwens niet beperkt tot lokale overheden, is klimaatcommunicatie in al haar verschillende facetten: het communiceren naar burgers over initiatieven om minder energie te verbruiken, over ontharding, ecologisch tuinbeheer, dat soort zaken. Provincies zijn daar al enige tijd mee bezig, maar het is een tak van communicatie die zich zeker verder zal doorzetten naar het gemeentelijke niveau. Een minstens even prangende kwestie waar we naar peilen, en misschien zelfs belangrijker, is sociale inclusie en de daarmee samenhangende noden en praktijken op het vlak van inclusieve communicatie. De VVSG organiseerde er ook net een studiedag over. Heel veel gemeenten zoeken naar goede manieren om overheidsinformatie ook tot bij moeilijk bereikbare doelgroepen te brengen. De coronacrisis heeft ons geleerd dat we brede publiekscommunicatie wel laagdrempelig kunnen proberen te maken, maar daarom nog niet altijd iedereen mee hebben. Je moet de reguliere communicatie nog aanvullen met specifieke informatie langs specifieke kanalen naar specifieke doelgroepen, en dat zo fijnmazig mogelijk. Evident is het niet, maar het wordt wel steeds duidelijker dat het nodig is. Expertise daarover is er nog niet zo gek veel, tenzij dan in de centrumsteden.'

Zijn de communicatiediensten van gemeenten voldoende uitgerust voor die trends en uitdagingen?

'Nee. En ik wil het hier niet meteen over fusies gaan hebben, maar ik ben hier absoluut pleitbezorger van meer samenwerking tussen gemeentelijke communicatiediensten. Ook los van fusies zou het bijzonder goed zijn dat diensten meer en beter samenwerken voor bepaalde thema's waarvoor er overigens vaak al een regionaal kader is, denk maar aan de eerste lijnszone of de politie. Op de schaal van de eerste lijnszones zijn er goede gezamenlijke communicatiecampagnes over covidvaccinatie geweest. De vijf gemeenten van het Neteland – Herentals, Olen, Vorselaar, Grobbendonk, Herenthout – organiseerden hun coronacom-

municatie in een gemeenschappelijke dienst, met zeer positief resultaat. Ze konden het werk verdelen, communicatiemedewerkers moesten niet voortdurend van wacht blijven tijdens lange weken van crisiscommunicatie. Corona legde een heel zware druk op de kleinere gemeentelijke communicatiediensten. In nogal wat kleine gemeenten bestaat de communicatiedienst uit één persoon die alle communicatietaken op zich neemt. Alleen kun je nooit alles tegelijk bolwerken, dat is niet vol te houden. Ook met twee lukt dat niet. Om vandaag degelijke externe communicatie, crisiscommunicatie en interne communicatie te verzorgen en alle communicatiekanalen te beheren en op te volgen heeft een lokaal bestuur gemakkelijk drie of vier mensen nodig. En dan bedoel ik mensen die deskundig met communicatie bezig kunnen zijn, los van administratieve ondersteuning.'

'Ook op de huidige bezettingen van de gemeentelijke communicatiediensten en de evoluties daarin hoop ik een goed zicht te hebben na het Groot Gemeentelijk Communicatieonderzoek. Er komen nog nieuwe vragen over het soort functies en taken die de diensten opnemen. Daarmee bouwen we voort op eerder onderzoek en willen we de organisatie van de lokale communicatiediensten beter in kaart krijgen.'

Gemeenten blijven omnimedialer worden, en hebben steeds meer communicatiekanalen die ze kunnen inzetten. Bij het eerste onderzoek in 1997 ging het al om gemiddeld zeventien kanalen, tien jaar later waren het er 28. En nu?

'Het zou me niet verwonderen als het er nu ruim vijftig geworden zijn. De afgelopen jaren kwam er op veel plaatsen een stads- of gemeenteapp, Instagram kwam erbij, een aantal gemeentelijke jeugdinstellingen experimenteren met TikTok. Het aantal kanalen blijft toenemen zonder dat er wegvallen. Behalve misschien Twitter: dat is weggedeedsterd bij lokale besturen, heel

weinig burgers volgen het Twitteraccount van hun gemeente nog. En laten we wel wezen: het aanbod van communicatiekanalen is te groot. Dat stel ik ook vast bij onderzoeken met de Communicatiemonitor, waarmee ik individuele steden en gemeenten help om de werking van hun communicatie door te lichten. In de open vragen zie ik dezelfde opmerking van inwoners vaak terugkeren: "Ik wist niet dat mijn stad of gemeente zoveel kanalen had, ik heb er een heleboel pas leren kennen door deze vragenlijst." De gemeente heeft bijvoorbeeld een website, een app, een digitale nieuwsbrief, een infomagazine én nog een infokrant, meerdere vrijetijdskanalen, en ga zo maar door. Mensen raken het overzicht kwijt, weten niet meer via welk kanaal ze welke informatie zullen vinden. Mijn advies aan lokale overheden: maak een goede selectie en weersta aan de neiging

Eric Goubin:
'De burgemeester wordt vaak beschouwd als spreekbuis van de gemeente. Dat is ook de facto zo, als de burgemeester die taak daadwerkelijk opneemt.'



STEFAN DEWICKERE



STEFAN DEWICKEBE

Eric Goubin:
**‘Hoe burgers het
 onthaal in het
 gemeentehuis er-
 varen, is bepalend
 voor hun algemene
 waardering van de
 communicatie van
 hun bestuur. Een
 ondermaatse be-
 leving verhelp je
 niet met mooie
 communicatie-
 producten.’**

om alle kanalen tegelijk in te zetten. Dat houdt de communicatie overzichtelijker voor inwoners en maakt het tegelijk werkbaarder voor de communicatiedienst, die elk van de gebruikte kanalen actueel moet houden.’

‘Bij dat alles komt nog de kwestie van communicatie buiten de reguliere werktijden, die scherp werd gesteld tijdens de coronacrisis. Er zijn gemeentelijke communicatiediensten die na een persconferentie op vrijdagmiddag nog dezelfde avond de nieuwe coronaregels op de website zullen zetten. Er zijn ook veel gemeenten die dat niet doen en waar je op de nieuwe informatie moet wachten tot maandag tijdens de kantooruren. Terwijl de communicatie van lokale overheden eigenlijk continu doorloopt. Ik ben er zeker geen vragende partij voor dat zulks ook zou gebeuren voor de dienstverlening. Maar als burgers na een overlegcomité op vrijdagavond het antwoord op bepaalde concrete vragen niet vinden in de gemeentelijke kanalen, zullen ze dat in de loop van het weekend elders opzoeken en is de kans reëel dat ze verkeerde informatie krijgen. In crisistijden moet je dus snel kunnen communiceren, en dan heb je weleens avond- en weekendwerk te doen.’

Communiceren over overheidscommunicatie, zodat burgers meer de betekenis en de waarde ervan inzien: op het belang van die zogenaamde metacommunicatie wijs je herhaaldelijk in je onderzoek en je werk voor Kortom vzw. Een andere rode draad

daarin is een duidelijk afsprakenkader over communicatie tussen de politiek en het management.

‘Inderdaad. Naar aanleiding van de aanbevelingen die ik daarover met Kortom formuleerde, voer ik geregeld geanimeerde discussies met lokale politici. Eén gouden regel die uit die discussies naar voren treedt, is zeker: eerst de interne communicatie en dan pas de externe. Het gebeurt nog dat schepenen tijdens vergaderingen van het college met hun tablet in de aanslag zitten om op enter te drukken zodra er iets is beslist, waarop een bericht over de beslissing op hun persoonlijke Facebookpagina verschijnt nog vooraleer de betrokken dienst goed en wel op de hoogte is. Als alerte burgers dan naar de gemeentendiensten bellen met vragen, kan dat tot gênante situaties leiden. Ik begrijp wel dat politiek mandatarissen graag hebben dat communicatie snel gaat, maar de volgorde is belangrijk – interne communicatie komt eerst – en ook over de snelheid van de communicatie kun je afspraken maken. Je wilt geen blauwtje lopen met je dienstverlening, daar wordt niemand beter van.’

‘Nu merk ik in de marge van onderzoeken met de Communicatiemonitor wel dat inwoners niet altijd het onderscheid zien of maken tussen officiële en persoonlijke informatiekanalen, zeker als het bij die laatste over de kanalen van de burgemeester gaat. De burgemeester wordt vaak beschouwd als spreekbuis van de gemeente. Dat is ook de facto zo, als de burgemeester die taak daadwerkelijk opneemt.

Burgemeesters zitten in het spanningsveld tussen overheids- en politieke communicatie altijd een beetje aan de twee kanten: ze leiden de gemeente en dienen het algemeen belang, maar zijn tegelijk politici die graag opnieuw verkozen willen worden. Sommige burgemeesters slagen erin om via hun kanalen heel correct en snel informatie te leveren die puur feitelijk is. Hoed af daarvoor. Anderen zullen het accent meer op zichzelf en op persoonlijke informatie leggen.'

Corona kwam al een paar keer aan bod. Je deed ook onderzoek naar hoe het lokale communicatiediensten in die crisisperiode verging. Heeft de covidcrisis de overheidscommunicatie nog op bepaalde manieren blijvend veranderd?

'Wel, om in de lijn van het voorgaande te blijven: lokale besturen zagen in de eerste maanden van de crisis het aantal volgers van de gemeentelijke Facebookpagina's toenemen, maar veel meer nog dat van het Facebookaccount van de burgemeester. Je merkt bij burgers duidelijk de verwachting om via die kanalen snel op de hoogte te zijn van nieuwe richtlijnen en de interpretatie ervan. De burgemeester is een figuur die in crisistijd prominent in beeld komt, en zoals gezegd, als die het goed aanpakt, probeert hij of zij zich toch politiek neutraal op te stellen en zoveel mogelijk de feitelijke informatie en de belangen van de burger als invalshoek te nemen. Maar door de stijgende aandacht voor de burgemeester op sociale media zie je, zeker in gemeenten met coalitiebesturen, ook de nervositeit toenemen bij schepenen van andere partijen dan die van de burgemeester: ook zij willen wat meer in beeld komen. Dat kan de druk opvoeren op medewerkers van communicatiediensten om in persberichten en andere kanalen van het lokale bestuur toch ook die mandatarissen aan bod te laten komen. Ik vind dat niet zo'n goede evolutie. Dat burgemeesters of schepenen af en toe beleid, genomen beslissingen of toekomstplannen toelichten, ook in een informatie-magazine of op de gemeentelijke website, is uiteraard oké. Maar als het gaat om dienstverlening die al jaren bestaat en waarover in een vorig bestuur beslist is, dan hoeft daarbij geen mandataris in beeld te komen met een quote.'

Wat opvalt in de monitorresultaten voor de 25 steden en gemeenten die tot hiertoe zijn onderzocht: de kanalen met het grootste

bereik onder de inwoners zijn anno 2022 niet de digitale?

'Er zijn een paar betekenisvolle vaststellingen. Ten eerste blijken de digitale media van de stad of gemeente qua bereik inderdaad niet de voornaamste te zijn. Als we de papieren kalender voor afvalophaling even buiten beschouwing laten (die heeft veruit het grootste bereik), spant de loketwerking de kroon bij lokale besturen, een mondeling communicatiekanaal dus. Daarna heb je het gemeentelijke infomagazine als echt topkanaal, en dan op enige afstand de website. Kortom: mondeling, gedrukt en digitaal vormen de top drie. Burgers zijn dus niet alleen digitaler, maar vooral – zoals de gemeenten zelf – omnimedialer geworden, ze gebruiken verschillende kanalen naast en door elkaar. Mondelinge communicatie blijft heel belangrijk. Daarmee hangt een tweede markante vaststelling samen: er is een duidelijke correlatie tussen de algemene waardering van gemeentelijke communicatie door inwoners enerzijds en de kwaliteit van het onthaal in het gemeente- of stadhuis anderzijds. Hoe burgers het onthaal in het gemeentehuis ervaren, het gevoel dat ze er welkom zijn en of hun vragen er goed worden beantwoord, is bepalend voor hun totale score voor de communicatie van hun bestuur. Een ondermaatse beleving van het onthaal en de loketwerking verhelp je niet met mooie gedrukte of digitale communicatieproducten.'

'In verband daarmee moet het me van het hart dat ik in eerste instantie heb gehuiverd, toen de Vlaamse regering met het initiatief "Gemeente zonder gemeentehuis" kwam. Ik begrijp wel de gedachte die erachter zit: het de burgers gemakkelijk maken, zodat ze niet voor ieder contact naar het loket hoeven. Een nobel streven, waar ik achter sta. Alleen, heel veel mensen gaan graag naar het gemeente- of stadhuis. Federale statistieken tonen dat 48% van de Belgen moeilijkheden ondervindt wanneer ze een beroep doen op digitale dienstverlening. Dat zijn mensen die internet gebruiken maar er niet altijd hun weg in vinden. Bij het zoeken en gebruiken van digitale formulieren zijn er nog vaak drempels, terwijl je aan het fysieke gemeenteloket in de meeste gevallen een vriendelijke medewerker voor je krijgt, die het je wel even zal uitleggen. Dat krijgt ook een chatbot niet zo vlot geklaard. Het is eerder ook al gebleken, maar de helft van de inwoners doe je dus geen plezier met "Radicaal digitaal": doe maar liever gestaag digitaal.'

Eric Goubin:
'De coronacrisis heeft ons geleerd dat we brede publiekscommunicatie wel laagdrempelig kunnen proberen te maken, maar daarom nog niet altijd iedereen mee hebben.'



STEFAN DEWILDERE

Eric Goubin:
‘Het is eerder ook al gebleken, maar de helft van de inwoners doe je dus geen plezier met “Radicaal digitaal”:
doe maar liever gestaag digitaal.’

‘Lokale overheden hebben de belangrijke taak en uitdaging om hun inwoners te ondersteunen en te trainen in het vinden van informatie en het leren omgaan met nieuwe communicatietechnologie. Eén aanbeveling die ik in rapporten aan steden en gemeenten altijd doe, is om daarover opleidingen te organiseren voor burgers. Heb je een gemeenteapp ingevoerd, organiseer dan een vormingsavond waarop je inwoners toont hoe ze hem moeten installeren en gebruiken. Toon hun terloops ook waar elders online gemeentelijke diensten te vinden zijn. Herhaal dit elk jaar. Het Burgerprofiel van de Vlaamse overheid dat nu opkomt, wordt nog maar een van die vele digitale applicaties die informatie en diensten verstrekken. Ondertussen gebruikt ruim 90% van de zestigers en een grote meerderheid van de zeventigers internet, pas vanaf tachtig jaar daalt het gebruik. Maar de ouderen van morgen raken ook het overzicht op de nieuwe media kwijt.’

Nog een verandering sinds ons vorig gesprek is de integratie tussen gemeente en OCMW, die decretaal nu drie jaar een feit is. Zet die integratie zich door in de communicatiepraktijk?

‘Dat zien we nog veel te weinig. De laatste twee jaar tekent de trend zich af om binnen gemeentelijke communicatiediensten iemand specifiek verantwoordelijk te maken voor communicatie over wegen- en infrastructuurwerken, en voor vrijetijdscommunicatie gebeurde dat al vaker. Maar dat men zo iemand aanduidt voor welzijnscommunicatie, zoals bijvoorbeeld in Geel het geval is, is nog eerder uitzonderlijk. Ik had gehoopt dat er al meer samen- en wisselwerking zou zijn na de inte-

gratie. De gemeentelijke communicatie kan veel doen voor de welzijnsdiensten, alleen al op het vlak van employer branding, om een duur woord te gebruiken. Zorg- en verpleegkundigen vormen bij lokale besturen echt knelpuntberoepen, evenals stafmedewerkers voor de grondgebonden diensten. Dat vraagt specifieke communicatieve zorg, die vandaag in het beste geval deels door de communicatiedienst, deels door de personeelsdienst wordt opgenomen. In veel gemeenten gebeurt er nog te weinig communicatie over OCMW- en welzijnsdiensten. Andersom is de integratie een zegen door de expertise die nu vanuit welzijnsdiensten vrijkomt over het bereiken van mensen uit kwetsbare groepen. Hoe je die burgers moet aanspreken en waar ze gevoelig voor zijn: daarover hebben welzijnsdiensten belangrijke inzichten en praktijken ontwikkeld, die lokale besturen kunnen meenemen in hun communicatie. Die wisselwerking zou nog moeten verbeteren. Ik ben er niet pessimistisch over, dat zal groeien in de komende jaren.’ —

- Groot Gemeentelijk Communicatieonderzoek: kortom.be/kennis/7821/groot-gemeentelijk-communicatieonderzoek-2017-communicatie-gaat-erop-vooruit-maar-niet-overal
- Inspiratienota ‘Hoe communicatieafspraken maken’: kortom.be/download.ashx?id=16405
- Onderzoek naar management van coronacommunicatie: kortom.be/kennis/9532/onderzoekcoronacommunicatie-10-conclusies-en-aanbevelingen
- Lokale overheden die een communicatiemonitor overwegen (enquête naar bereik en waardering lokale communicatie) kunnen voor meer informatie terecht bij eric.goubin@thomasmore.be.

GLOEDNIEUW HANDBOEK VOOR EEN LOKALE AANPAK VAN (GEORGANISEERDE) CRIMINALITEIT



BESTUURLIJK HANDHAVEN

De bestuurlijke handhaving van georganiseerde criminaliteit heeft in België als methodiek de laatste jaren sterk aan belang gewonnen. Steeds vaker wordt de aanpak gebruikt als complementaire strategie om te voorkomen dat criminele netwerken zich zouden nestelen in het lokale weefsel.

WAT KAN JE VERWACHTEN IN DEZE PUBLICATIE?

- Algemeen inzicht in het concept van de bestuurlijke handhaving (vanuit het taakveld van de verschillende diensten en vanuit diverse invalshoeken)
- Mogelijke partners en hun bevoegdheden
- Mogelijke samenwerkingsvormen en (inter)nationale goede praktijken
- Concrete casussen
- Regelmatige updates

DE AUTEURS

Koen Van Heddeghem (VVSG), Annemie De Boye (ARIEC Limburg), Dirk Minten (FGP Limburg) en Clara Vanquekelberghe (ARIEC Antwerpen)

**REFERENTIEHANDBOEK MET EEN
UITZONDERLIJK PRAKTISCHE
INSTEEL, ESSENTIEEL VOOR
IEDER LOKAAL BESTUUR**

BESTUURLIJK HANDHAVEN
ISBN (print): 9782509040091

Voor bulkkortingen vanaf 5ex.,
mail naar nathalie.deceukeleer@politeia.be.



Meer info & bestellen:
www.politeia.be



Waardentraject Zedelgem

Naar zes krachtige waarden voor de interne organisatie

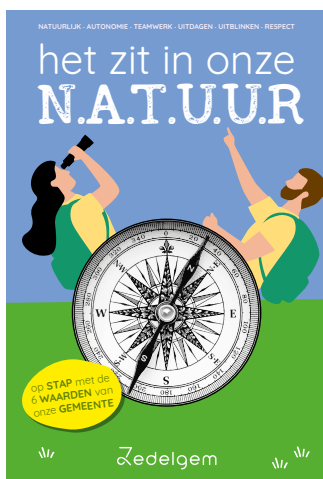
In 2018 bepaalde de gemeente Zedelgem haar externe waarden en voerde ze een nieuwe huisstijl in. Daarna was het tijd om haar interne organisatiewaarden te ontwikkelen. Bestuur en medewerkers zetten de voorbije maanden in op een coronaproof traject dat zes interne kernwaarden opleverde.

Als vertrekpunt stelde de organisatie zichzelf een dubbele vraag: hoe vertalen de externe waarden zich bij de eigen medewerkers en hoe zorgen we ervoor dat de medewerkers uitstralen wat de inwoners als de eigenheid van hun gemeente beschouwen? Op zoek naar de antwoorden greep Zedelgem terug naar een participatief traject dat eerder al succes opleverde bij het bepalen van de externe organisatiewaarden. Dat gebeurde toen aan de hand van enquêtes, straatinterviews en gesprekjes met bezoekers van het gemeentehuis. Op basis van wat inwoners belangrijk vonden en hoe ze de gemeente en haar medewerkers zagen en wilden zien, werd het uiterlijke 'imago' van het lokale bestuur in 2018 vervat in vijf kernwaarden: rustig, vriendelijk, natuur, groen, levendig. Deze waarden werden doorgezet in de huisstijl waarmee de gemeente naar buiten toe communiceert. Voor het bepalen van haar interne waarden deed Zedelgem opnieuw een bottom-upoefening.

Medewerkers verbinden voor een gezamenlijk doel

Corona heeft de continuïteit van burger nabije dienstverlening behoorlijk op de proef gesteld. Tegelijkertijd heeft het ook grote flexibiliteit en collegialiteit van het personeel gevergd. 'Er met je ploeg in slagen om de continuïteit in zulke crisistijden gaande te houden in een type organisatie met een dergelijke grote diversiteit aan diensten en producten, dat geeft vleugels en is iets om met z'n allen heel trots op te zijn,' zegt algemeen directeur Sabine Vermeire. 'Dat dit alles staat of valt met de drive en de competenties van onze medewerkers is eens te meer gebleken. We zagen medewerkers die zich ongezien snel wisten aan te passen aan veranderende omstandigheden. Wat mij vervolgens bezighoudt: Hoe kunnen we deze flexibiliteit en collegialiteit bij onze medewerkers warm houden? Hoe zorgen we er als organisatie voor dat medewerkers ook in andere, minder acute situaties wendbaar zijn? Hoe geraken ze beter gewapend tegen de razendsnelle evoluties op velerlei vlak en hoe zetten ze zelf vlotter stap-

pen in verandering en vernieuwing?' Om medewerkers achter eenzelfde gemeenschappelijk doel te scharen moet een organisatie de eigen organisatiewaarden bepalen en beschrijven. Maar net op het ogenblik dat de gemeente al haar medewerkers in een groot praatcafé bijeen wou brengen om het startschot van haar waardenoefening te geven, sloeg corona hard toe. Nu was het een kwestie van inventief zijn om zo toch de betrokkenheid te genereren en medewerkers meer dan ooit te verbinden in een periode waarin afstand de regel is. 'Ik geloof sterk in het verbinden van medewerkers en het vooropzetten van een gemeenschappelijk doel waar iedereen toe bijdraagt,' zegt Sabine Vermeire. 'Een gedeeld perspectief en verbondenheid creëren, verbondenheid met de organisatie en de doelgroepen, en ook verbondenheid onder elkaar. Daarvoor hebben we medewerkers nodig die achter onze missie staan en zich met de gemeente Zedelgem kunnen identificeren. Hiervoor is een sterke, duidelijke organisatie-identiteit nodig.' Ze is ervan overtuigd dat kernwaarden



NATUURLIJK

Onze dienstverlening, onze sfeer, onze producten en onze medewerkers zijn natuurlijk, authentiek, open en eerlijk.

AUTONOMIE

Elk team, elke medewerker ervaart vrijheid in zijn of haar werk. Elke medewerker gaat hier op een verstandige en integere manier mee om.

TEAMWERK

Niemand werkt alleen. Onze teams werken samen aan resultaat, om zo het beste te bereiken voor de klant.



Een gedeeld perspectief en verbondenheid creëren, verbondenheid met de organisatie en de doelgroepen maar ook onder elkaar: daarvoor hebben we medewerkers nodig die achter onze missie staan en zich met de gemeente kunnen identificeren. Hiervoor is een sterke, duidelijke organisatie-identiteit nodig.

helpen om deze identiteit concreet te maken doordat ze een antwoord bieden op vragen als: Waar staan we voor als organisatie? Waar ligt onze kracht? Wat typeert ons? Wat vinden we belangrijk bij het uitoefenen van ons werk en wat niet?

Babbel-bubbeltjes en kernvragen

De gemeente had vanwege de coronabeperkingen haar waardenoefening kunnen uitstellen, maar ze bedacht liever een traject op maat waarbij inbreng en terugkoppeling in kleine groepen coronaproof werden georganiseerd. Het concept 'babbel-bubbeltjes' was geboren en werkte wervend en verbindend. HR-deskundige Greet Vanparys: 'Dankzij het concept van de babbel-bubbeltjes zijn we kunnen landen. Net zoals bij andere bestu-

meetings organiseren zou niet hetzelfde resultaat opgeleverd hebben, we wilden spontane interactie en trokken met deze coronabubbel-formule naar de verschillende werklocaties. Zo was de stap om deel te nemen klein en konden we op actieve deelname rekenen van zowel de arbeider groendienst en schoonmaakmedewerker als de administratief medewerker en ingenieur.'

Om de medewerkers te laten vertellen waar hun organisatie voor staat, hoe ze met elkaar en met hun klant, de burger omgaan..., kortom, om van hen te vernemen wat het DNA van de organisatie is, werden vijf kernvragen voorgeschoteld: Wat vind ik belangrijk? Wat veroorzaakte mijn 'kippenvelmoment'? Wat zijn redenen

ren is het personeelskorps zeer divers. Enkel digitale

voor mij om te blijven? Waarom werk ik hier graag? Hoe overtuig ik mijn buur om te komen werken voor Zedelgem? 'Een interessante vraagstelling,' vindt Greet Vanparys, 'niet alleen omdat ze laagdrempelig is, maar ook omdat ze antwoorden ontlokt heeft die recht uit het hart van personeelsleden kwamen. Als het je als werkgever opvalt dat medewerkers een werkbare combinatie werk-gezin aanhalen als reden waarom ze graag bij jou werken, dan weet je dat je hier verder op moet inzetten om aantrekkelijk te zijn. Maar het ging evengoed ook over het belang van een aangepaste werkomgeving, stabiliteit, betrokkenheid en de groeikansen die medewerkers krijgen.'

Het zit in onze N.A.T.U.U.R.

Zedelgem ging met de input van zijn medewerkers aan de slag en distilleerde uiteindelijk een zesletterwoord dat voor zes interne kernwaarden staat. Dalila Douifi, diensthoofd

UITDAGEN

Een gemeente is constant in verandering. Onze medewerkers hebben een open houding en groeien mee met de maatschappij en haar noden.

UITMUNTEND

Als gemeente beloven wij kwaliteit aan onze inwoners. Alle medewerkers leggen de lat voor zichzelf en hun product of dienstverlening hoog.

RESPECT

Onze medewerkers hebben respect voor alles wat ons lief is. Zedelgem, de natuur, de inwoners, de collega's en zichzelf.





De gemeente ontwikkelde een toolkit om in te zetten tijdens teammomenten en feedbackgesprekken. Het is een tas gevuld met een informatiefolder en leidraad, een waardenkaartspel, een wandelroute en nog meer interactief werkmateriaal.

De kernwaarden zullen voortaan de rode draad vormen door de verschillende HR-processen zoals selectie, feedback, opleiding en coaching.

communicatie, licht toe: 'We wilden de interne waarden zo omschrijven dat ze pasten bij de spreektaal van onze medewerkers. Met een knipoog naar de externe organisatiewaarden die we enkele jaren geleden bepaalden, is dit nu aardig gelukt. Door de vele groen- en natuurdomeinen in Zedelgem is natuur hier nooit ver weg en is dit dus een gemakkelijk te onthouden woord. Het zit eenvoudigweg in onze N.A.T.U.U.R.' Waar dat letterwoord voor staat, is samengevat in het kaderstukje. Aan elke kernwaarde zijn ook subwaarden verbonden die ze concreter maken. Elke (sub)waarde kreeg ook een symbool toegekend, waardoor beeld en woord elkaar versterken.

Waarden inzetten in communicatie, management en HR

Van bij de voorbereiding en effectieve start van de waardenoefening werd de communicatiedienst nauw bij het project betrokken. 'Dat is belangrijk bij zo'n bottom-upoefening,' weet Dalila Douifi. 'Omdat elke waarde en het geheel een aantrekkelijke visuele voorstelling verdienen, en daarnaast ook omdat de waarden in de interne communicatie voortdurend terugko-

men: in het personeelsmagazine, op interne communicatiedragers, op de Dag van de Medewerker en op teammomenten. Zonder al te groot budget leverden we knappe communicatiedragers af, die ingezet worden op de diverse werklocaties. Het kwam erop aan om een waardencampagne op te zetten waarin iedereen zich kan herkennen, met bruikbare dragers: placemats voor in de kantine, rugzakjes met waardenkompas, schrijfblokken... En als pronkstuk toch wel de waardendisplays die je overal in de organisatie tegenkomt.'

Algemeen directeur Sabine Vermeire hecht als hoofd van het personeel veel belang aan de uitrol van de interne kernwaarden in het management, HRM- en personeelsbeleid van het lokale bestuur. HR-deskundige Greet Vanparys treedt haar bij: 'Kernwaarden bepalen is één ding, ervoor zorgen dat medewerkers ervan doordrongen raken, is een volgende stap. Zedelgem zet stevig in op een interne communicatie- en sensibiliseringscampagne en HR-matig zullen de kernwaarden voortaan de rode draad vormen door de verschillende HR-processen zoals selectie, feedback, opleiding en coaching.'

Feedback en toolkit

Het bepalen van haar interne waarden levert de gemeente ook een bonus op het gebied van haar HR-beleid op. Ze ontwikkelde in het pakket aan communicatiedragers en gadgets voor haar medewerkers ook een toolkit om in te zetten tijdens teammomenten en feedbackgesprekken. De toolkit bestaat uit een tas gevuld met een informatiefolder en leidraad, een waardenkaartspel, een wandelroute en nog meer tools als interactief werkmateriaal. Greet Vanparys: 'We beginnen met de feedbackcultuur en de feedbackgesprekken. De waarden zijn ons kompas. Daarover willen we feedback geven aan elkaar. Positieve en constructieve feedback om groei en weerbaarheid te stimuleren. Een waardenspel helpt om alles te vertalen: wat is nu in feite collegialiteit en teamwerk voor ons team? Waar zijn wij als team sterk in, waar kunnen we nog in groeien? Hetzelfde voor de individuele feedbackgesprekken. Aan de hand van de wandelroute kunnen thema's aan bod komen in het feedbackgesprek. Het inzetten van de toolkit is zeer dankbaar omdat je iets tastbaars hebt en de tools kunt aangrijpen om een gesprek gaande te houden of een andere wending te geven.' —

SABINE VERMEIRE

algemeen directeur gemeente Zedelgem

DALILA DOUIFI

diensthoofd communicatie

GREET VANPARYS

deskundige Human Resources

A young child with blonde hair in a bun, wearing a white t-shirt with a blue pattern and khaki pants, is captured mid-jump over a puddle in a park. The child's arms are outstretched, and their feet are just above the water. In the background, there is a playground with orange slides and a metal structure. The scene is set on a paved area with a reddish-brown safety mat.

Laten we samen

jouw missie realiseren

ing.be/publicsector



Zo hebben je bewonersbrieven meer effect

Jarenlang al delen Katrien Janssens en Farida Barki hun expertise in duidelijke taal via hun werk bij Wablieft. Nu presenteren ze een boek dat lokale besturen helpt duidelijke en aantrekkelijke bewonersbrieven te schrijven.

Wegenwerken of een groot evenement in de buurt? Bewonersbrieven helpen een lokaal bestuur burgers snel en gericht te informeren. Zo'n brief schrijf je niet in één, twee, drie. Het is een ambacht en het vraagt tijd, al is die er meestal niet. Bovendien gaat zo'n brief vaak over complexe thema's en hebben verschillende collega's hun mening over de tekst. Het resultaat is dan dikwijls een brief vol compromissen. En dat is zelden een duidelijke bewonersbrief. Daarover gaat het boek *Hopende U hiermede voldoende geïnformeerd te hebben. Tips voor duidelijke bewonersbrieven*. Het bindt de strijd aan tegen ambtelijke taal, moeilijke zinsconstructies en onoverzichtelijke brieven.

Meer effect met je brief

Het boek is de neerslag van de jarenlange ervaring van Katrien Janssens en Farida Barki. Bij Wablieft, het centrum voor duidelijke taal, delen ze hun expertise in duidelijke taal al in trainingen. Nu lees je die ook in hun boek.

Katrien Janssens: 'De voordelen van duidelijke bewonersbrieven zijn groot. Op termijn win je tijd. Je teksten zijn aangenamer om te lezen, zowel voor ervaren lezers als voor mensen die minder vlot lezen. In je brief is het meteen duidelijk wat je van je lezers verwacht, wat de kans groter maakt dat ze het ook doen.'

Niet alleen zijn er voordelen voor de inwoners die je brief ontvangen. Duidelijke taal weerspiegelt ook de identiteit van je gemeente. Elke Dhondt, communicatieverantwoordelijke in Lochristi, is al helemaal overtuigd van de voordelen van bewonersbrieven in duidelijke taal: 'In Lochristi vinden we aandacht voor duidelijke taal erg belangrijk. We doen het in de eerste plaats voor onze lezers: we beseffen heel goed dat niet elke Lochristinaar hetzelfde leesniveau heeft. Voor sommige mensen zijn

onze teksten echt te moeilijk. Bovendien zijn we ervan overtuigd dat ook ervaren lezers liever een duidelijke tekst lezen. Daarnaast willen we als lokaal bestuur transparant en toegankelijk zijn.'

Farida Barki: 'Ooit hoorde ik iemand zeggen: "Wij moeten meer moeite doen bij het schrijven, zodat lezers minder moeite moeten doen om de tekst te begrijpen." Met ons boek willen we aan iedereen tonen hoe dat kan.'

Duidelijke taal weerspiegelt de transparantie en toegankelijkheid van het lokale bestuur.

Maak het jezelf niet te moeilijk

Een duidelijke bewonersbrief schrijven is makkelijker gezegd dan gedaan. De onderwerpen die je op je bord krijgt, zijn soms taaie materie. Dan zit je te kauwen op technische termen en vakjargon, en krijg je ze maar niet uitgelegd. Resultaat: een aaneenschakeling van moeilijke woorden en een boodschap waar je lezer kop noch staart aan krijgt. Toch hoeft het niet zo moeilijk te zijn.

Katrien Janssens: 'Hoe vertaal ik de technische uitleg in een duidelijke bewonersbrief? Dat is een veelgestelde vraag tijdens onze trainingen. Deelnemers slaken dan een zucht van verlichting, wanneer ik hun vertel dat je niet alle technische termen hoeft op te nemen. Voor inwoners is die informatie vaak niet relevant. Denk in de eerste plaats aan wat je lezer wil en moet weten.'



10 tips voor duidelijke bewonersbrieven

1. Laat je leiden door de vraag: 'Wat wil mijn lezer weten?'
2. Open je brief altijd met de kernboodschap.
3. Maak geen te lange zinnen. Streef naar maximaal vijftien woorden per zin.
4. Schrap vulwoorden zoals 'eens', 'zullen' en 'kunnen'. Die zijn vaak overbodig.
5. Gebruik alledaagse woorden. Laat die stoffige taal maar achterwege.
6. Werk met heldere tussentitels.
7. Maak lijstjes. Onze ogen zijn verleid op opsommingen.
8. Zet kernwoorden of titels in het vet.
9. Gebruik het liefst één lettertype in je tekst.
10. Vraag een externe om je brief na te lezen. Gebruik die feedback om je brief te verbeteren.

Farida Barki: 'Deze en vele andere vragen beantwoorden we nu ook in ons boek.'

Inspanningen die lonen

Elke Dhondt: 'Schrijven in duidelijke taal is in de praktijk niet zo simpel, dat merken we ook in Lochristi. Op onze communicatiedienst hebben we daarom besloten om hulp in te roepen. Tijdens een workshop van Wablieft werkten we aan onze eigen teksten en kregen we een handleboel praktische tips. Dat maakt het al een stuk eenvoudiger om in duidelijke taal te schrijven.'

Katrien Janssens: 'We beseffen maar al te goed dat mensen hulp kunnen gebruiken om de stap naar duidelijke bewonersbrieven te zetten. Niet elke collega wil snoeien in de informatie, bijvoorbeeld. Of ze kunnen concrete tips gebruiken om hun teksten onder handen te nemen.'

Of het ook de moeite loont om al die inspanningen te leveren? Volgens Elke Dhondt in ieder geval wel. 'Momenteel proberen we ons infomagazine en onze interne nota's in duidelijke taal te schrijven. Onze zinnen zijn korter, we gebruiken lijstjes en we ruilen ambtelijke taal in voor alledaagse woorden. We merken dat onze lezers die inspanningen appreciëren. En de complimentjes van onze collega's lonen op zich ook al de moeite.'

Doordrongen van duidelijke taal

Het boek geeft collega's een duwtje in de rug om de stap te zetten naar duidelijke bewonersbrieven. Online sjablonen die de lezers van het boek vrij kunnen gebruiken, helpen om de tips toe te passen. Maar daarmee is de kous niet af. Voor wie jarenlang dezelfde ambtelijke toon en taal gebruikt heeft, vergt het wat inspanningen om plots in duidelijke taal te schrijven. Elke Dhondt: 'Mijn collega en ik zijn nu volop onszelf aan het trainen, zodat duidelijke taal een automatisme wordt. We lezen elkaars teksten na met de tips van Farida Barki in ons achterhoofd. Farida is op onze dienst dan ook een begrip geworden, in de zin van "Oeioei, hier zou Farida niet blij mee zijn" of "Dat is een brief waar Farida gelukkig van wordt". Maar duidelijke taal gaat verder dan de communicatiedienst. Zodra we het zelf volledig onder de knie hebben, willen we opleiding geven aan onze collega's. Ons ultieme doel is dat alle communicatie vanuit ons lokaal bestuur in duidelijke taal is.' —

MARTHE PANNECOUCKE

Stafmedewerker Kortom vzw

Wil je zelf ook aan de slag met duidelijke bewonersbrieven?

Dan helpt het boek *Hopende U hiermede voldoende geïnformeerd te hebben. Tips voor duidelijke bewonersbrieven* je op weg. Het boek maakt deel uit van de communicatieboeken van Kortom vzw, de vereniging voor overheids- en socialprofitcommunicatie.

Je kunt het bestellen via de website van Politeia: www.politeia.be

Werken voor de gemeente Merksplas betekent werken in een bruisende plattelandsgemeente met een rijk verenigingsleven en een enorme waaier aan sportieve, culturele en toeristische mogelijkheden. Als kleine gemeente hechten we veel belang aan een team van betrokken medewerkers waarbij samenwerken centraal staat. We zijn een organisatie in beweging en jij helpt die groeiende organisatie mee vorm geven.



Om het algemeen beleid te ondersteunen, zowel ten aanzien van het gemeentebestuur als het managementteam is

gemeente Merksplas

op zoek naar een

STAFMEDEWERKER BELEIDSONDERSTEUNING M/V/X A1a-A3a

FUNCTIEOMSCHRIJVING

- Je staat in voor het coördineren en/of mee opzetten van projecten en activiteiten m.b.t. het gemeentelijk beleid (visieontwikkeling, prospectie, programmering, promotie, opvolging van de programmering...);
- je staat in voor de coördinatie en begeleiding van dienstoverschrijdende dossiers;
- je onderzoekt de subsidiemogelijkheden van de verschillende projecten en staat in voor de correcte afhandeling van deze dossiers;
- je adviseert het college en het managementteam bij de opmaak van de beleidsdoelstellingen en de opmaak van de meerjarenplanning;
- je neemt het beheer van de gemeentelijke eigendommen voor jouw rekening en zorgt ervoor dat die in prima conditie blijven;
- je ondersteunt de organisatiebeheersing.

JOUW PROFIEL

- Je bent minimaal in het bezit van een masterdiploma;
- werkervaring is zeker een pluspunt;
- analyseren is jouw ding en je kan die vertalen in een visie afgestemd op het beleid;
- je houdt ervan om je medewerkers te coachen en te ondersteunen waar nodig;
- je bent bereid om jezelf permanent bij te scholen en legt de nodige flexibiliteit aan de dag;
- contacten leggen en omgaan met mensen zijn jouw ding;
- je kan een degelijk dossier samenstellen, een duidelijke presentatie maken en een project verdedigen bij de bevoegde instanties.

WAT BIEDEN WIJ

- Een uitdagende en gevarieerde voltijdse job met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur;
- Verloning op A-niveau (bruto basisjaarwedge: min. 38.801,23 (A1a) – max. 68.279,51 (A3a));
- extralegale voordelen zoals: maaltijdcheques, fietsvergoeding, hospitalisatieverzekering, tweede pensioenpijler;
- glijdende werkuren;
- opleidingsmogelijkheden;
- relevante ervaring uit privésector of als zelfstandige kan tot 12 jaar meegenomen worden.

HEB JE NOG VRAGEN OVER

De arbeidsvoorwaarden, dan kan je contact opnemen met de personeelsdienst@merksplas.be of T 014 63 94 62.

De inhoud van de functie, dan kan je terecht bij de algemeen directeur dries.couckhuyt@merksplas.be of T 014 63 94 10.

INTERESSE?

Heb je interesse in deze job, stuur dan **vóór 15 februari 2022** je schriftelijke kandidatuur met motivatiebrief, CV, kopie van je diploma en een recent uittreksel uit het strafregister **aangetekend** op of lever het tegen **ontvangstbewijs** in bij het secretariaat van het gemeentehuis en richt de documenten aan:

College van burgemeester en schepenen
t.b.v. vacature stafmedewerker beleidsondersteuning
Markt 1, 2330 Merksplas.

Overheidsopdrachten gunnen aan kmo's

Kleine en middelgrote ondernemingen maken te weinig kans om een overheidsopdracht binnen te halen. Een enquête van UNIZO brengt enkele belangrijke knelpunten in beeld. Veel lokale besturen zijn zich ervan bewust en werken aan verbeteringen. Dat is niet enkel voor de kmo's van belang, ook voor de lokale besturen zelf. Samenwerken met lokale ondernemingen en kmo's versterkt immers het economische weefsel van een gemeente.

De Europese Commissie becijferde in 2020 dat slechts 58 procent van de kmo's in ons land deelneemt aan overheidsopdrachten en dat slechts 34 procent van de overheidsopdrachten eraan wordt gegund. Daarmee scoort België lager dan de meeste lidstaten van de Europese Unie, enkel in Portugal en Roemenië liggen de percentages nog lager. Op Europees (richtlijn 2014/24/EU) en federaal niveau (wet van 17 juni 2016 betreffende overheidsopdrachten en, onder andere, het KB van 18 april 2017 over plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren) werden de voorbije jaren wetgevende initiatieven genomen om dat aandeel te verhogen. Om die wetgeving te ondersteunen stelde de FOD Economie in 2018 een charter 'Toegang van kmo's tot overheidsopdrachten' op. De dertien principes zijn ook zeer bruikbaar voor lokale besturen die overheidsopdrachten in de markt zetten. In november 2021 keurde de ministerraad een federaal actieplan goed om de deelname van KMO's aan

overheidsopdrachten te vergroten via onder meer het verbeteren en versnellen van betalingen, en het opdelen van opdrachten in percelen.

Enquête

Om een beter zicht te krijgen op de concrete drempels en problemen en op de mogelijke oplossingen organiseerde UNIZO in 2021 een enquête over het lokale aanbestedingsbeleid. 354 ondernemers en 98 lokale besturen, gelijk verspreid over alle provincies, namen eraan deel. 'Aan de ondernemers vroegen we of ze al hadden meegedongen naar overheidsopdrachten en waarom wel of niet. We polsten ook naar de kmo-vriendelijkheid van hun lokale bestuur,' zegt Lynn Jonckheere, juridisch adviseur bij UNIZO. 'De belangrijkste knelpunten waren sensibilisatie en bekendmaking – met andere woorden lokale ondernemers zijn niet altijd op de hoogte van een openbare aanbesteding –, en de selectie- en gunningscriteria die gemeenten hanteren. Aan de gemeenten vroegen we of ze initiatieven namen om die problemen weg te werken, en welke dan wel.'

Van twee kanten

46 procent van de lokale besturen gaf aan ondernemers te sensibiliseren voor de mogelijkheid om in te spelen op overheidsopdrachten. Ongeveer eenzelfde aandeel maakt gebruik van een eigen of een bovenlokaal register van lokale ondernemers, dat aankopers van gemeente, OCMW of AGB kunnen raadplegen, wanneer ze een overheidsopdracht uitschrijven. In Gent bijvoorbeeld hebben al duizend ondernemers zich geregistreerd als stadsleverancier. Is de stad op zoek naar een leverancier voor een dienst of product, dan raadpleegt ze

De belangrijkste knelpunten zijn volgens UNIZO sensibilisatie en bekendmaking – lokale ondernemers zijn niet altijd op de hoogte van een openbare aanbesteding –, en de selectie- en gunningscriteria die gemeenten hanteren.





De administratie die bij overheidsopdrachten hoort, kan kleinere ondernemingen afschrikken, net als het gegeven dat de betaling even op zich laat wachten door de geldende procedures. Daarom is goede communicatie zo belangrijk.

STEFAN DEWICKERE

de databank om potentiële kandidaten te vinden. Steeds meer lokale besturen nemen gelijkaardige initiatieven. Zo beschikt Buggenhout over een repertorium van een veertigtal lokale handelaars en bedrijven. 'We willen dat aantal stelselmatig uitbreiden, dit is nog maar het begin,' zegt Annick Colpin, stafmedewerker ondernemingen. 'We roepen lokale ondernemers via de pers, de website en sociale media regelmatig op zich te registreren met hun contactgegevens en met de diensten of producten die ze aanbieden. Zonder corona hadden we in het najaar van 2021 een eerste ontmoetingsmoment gehad voor alle ingeschrevenen. Naast een netwerkmoment was dat een kans geweest om de wet op de overheidsopdrachten en de manier waarop wij ermee omgaan toe te lichten. Hopelijk kunnen we de draad snel weer oppikken. Intern is het repertorium al toegelicht op het diensthoofdenoverleg, zodat diensten bij een overheidsopdracht of offerteaanvraag steeds de lijst raadplegen om lokale ondernemingen te contacteren.' Deinze koppelt zijn Stadsleverancier, waar intussen een 200-tal ondernemingen zich hebben gemeld, aan twee andere databanken om een zo volledig mogelijk beeld te hebben van de lokale ondernemingen en hun activiteiten. De dienst lokale economie heeft een bestand van handelaars, bedrijven en vrije beroepen, de aankoopdienst heeft een lijst van bedrijven waarmee eerder al is samengewerkt. Sara Lootens, deskundige lokale economie van de stad: 'Zijn we op zoek naar een leverancier, dan bekijken we de drie registers en schrijven we alle ondernemingen aan die een match opleveren. Natuurlijk kennen we als relatief kleine stad ook wel de meeste bedrijven op ons

grondgebied en weten we wie welke opdracht aankan of niet. We proberen altijd minimaal drie ondernemingen te contacteren. Komen er meer in aanmerking, dan schrijven we er ook meer aan.' De inspanningen op het vlak van bekendmaking moeten natuurlijk van twee kanten komen, ook ondernemers moeten de moeite nemen om zich te registreren en hun activiteiten te specificeren. Wim Geirnaerd, coördinator lokale belangenbehartiging van UNIZO: 'Ondernemers worden geacht hun gegevens in de Kruispuntbank van Ondernemingen actueel te houden, maar dat gebeurt niet altijd. Bovendien moeten ze bijbetalen als ze extra informatie willen opnemen, waardoor ze hun activiteiten zo ruim mogelijk omschrijven. Dat maakt het natuurlijk niet makkelijk voor een gemeente. Daarom zijn lokale initiatieven als de Gentse Stadsleverancier of een centraal connectieplatform voor ondernemers en aankopers in de provincies Limburg en Oost-Vlaanderen zo nuttig. We roepen onze ondernemers op om zich aan te melden en we organiseren samen met lokale besturen regelmatig infosessies voor lokale kmo's.'

Samen met de ondernemers

Net als in Buggenhout heeft de covidcrisis in de stad Hasselt tot vertraging geleid in het project Lokaal Aankopen/Stadsleverancier. 'We hebben om en bij de 12.000 lokale ondernemers op ons grondgebied. Voor de centrale dienst aankopen die bestellingen wil plaatsen of diensten die informatie willen vergaren in het kader van een marktverkenning, is het onmogelijk om het volledige aanbod te kennen,' zegt Yves Janssen, budgetbeheerder van de Hasseltse dienst economie. 'Daarom verloopt de samen-



Door het grote gewicht dat bij een gunning wordt gegeven aan de prijs, kunnen lokale ondernemers vaak moeilijk concurreren met grote spelers, terwijl ze misschien wel beter scoren op service na verkoop.

STEFAN DEWICKERE

werking met lokale ondernemers vooral via hun koepelorganisaties zoals UNIZO. In 2019 hebben we in samenspraak met hen een kleinschalige pilot opgezet waarbij ondernemers die voor het eerst wilden inschrijven op een overheidsopdracht, juridische ondersteuning konden krijgen voor het maken van conforme offertes. Het proefproject maakte duidelijk dat we onze focus moeten ver-

beschikken.' In het najaar van 2021 was er een eerste netwerkevent gepland om de vragen van ondernemers in kaart te brengen. In januari 2022 zouden dan de webpagina en de registratie via de Stadsleverancier worden gelanceerd. Covid leidde tot uitstel, maar dat is zoals bekend geen afstel. Nele D'haemers: 'We weten dat er drempels zijn voor lokale ondernemers zoals het vinden van de

dat bij een gunning wordt gegeven aan de prijs. Voor lokale ondernemers wordt het daardoor moeilijk om te concurreren met grote spelers, terwijl ze op het criterium service na verkoop misschien wel veel beter scoren. Ook het opsplitsen van een grote opdracht in percelen en het gunnen van verschillende percelen aan verschillende leveranciers, is een vraag van de ondernemers. Lokale besturen zijn zich bewust van die knelpunten. Zo zegt Sara Lootens dat voor Deinze de prijs niet altijd het doorslaggevend gunningscriterium is, er worden ook opdrachten toegewezen aan leveranciers die niet de goedkoopste zijn. Het opsplitsen van een opdracht in kleinere onderdelen is bij veel lokale besturen een courante praktijk. Annick Colpin beseft dat de administratie die bij overheidsopdrachten hoort, kleinere ondernemingen kan afschrikken, net als het gegeven dat de betaling even op zich laat wachten ten gevolge van de geldende procedures. Daarom is goede communicatie zo belangrijk. 'En,' besluit Wim Geirnaert, 'lokale besturen zijn misschien niet de snelste betalende, ze zijn wel zeer betrouwbare betalende.' —

De technische bekwaamheid en financiële draagkracht die lokale besturen van kandidaat-leveranciers vragen, staan niet altijd in verhouding tot de opdracht.

breden.' Dat is het project Lokaal Aankopen/Stadsleverancier geworden. Nele D'haemers, hoofd van de dienst Aankopen van de Groep Hasselt (stad, OCMW en AGB) licht het toe: 'We bewandelen drie sporen. Een, we willen een sterkere samenwerking met de ondernemersorganisaties. Twee, we zetten in op een eigen webpagina met tips en tricks over hoe je het best omgaat met overheidsopdrachten. We zullen daarop ook bekendmaken welke overheidsopdrachten lopen voor de Groep Hasselt en welke in het komende jaar worden opgestart. Het derde spoor is de Stadsleverancier, zodat we over een eigen lokale database

overheidsopdrachten, de administratie die erbij komt kijken, de borgtocht die gevraagd wordt enzovoort. Daar zullen we samen met hen aan werken.'

Te strenge criteria

Dat brengt ons meteen bij het tweede grote knelpunt dat ondernemers in de UNIZO-enquête aanhaalden: de selectie- en gunningscriteria van gemeenten schrikken hen af. Zo blijkt dat de technische bekwaamheid en financiële draagkracht die lokale besturen van kandidaat-leveranciers vragen, niet altijd in verhouding staan tot de opdracht. Een andere kwestie is het grote gewicht

BART VAN MOERKERKE
redacteur Lokaal

Nuttige informatie vind je op

- unizo.be, tik 'overheidsopdrachten' in de zoekfunctie voor de resultaten van de enquête
- lokaalbestuur.vlaanderen.be/overheidsopdrachten-kmo
- economie.fgov.be/nl/publicaties/charter-toegang-van-kmos-tot



Kijk, zo eenvoudig maak
je een planning :-)
#plannenismakkelijk
#iedereenblij



JCC-Personeelsplanning

- ▶ Speciaal ontwikkeld voor gemeenten en steden;
- ▶ In Excel puzzelt u, JCC-Personeelsplanning puzzelt voor u;
- ▶ Online werknemersportaal: de actuele planning inzien en verlof aanvragen;
- ▶ Koppeling met ons afsprakensysteem JCC-Afspraken;
- ▶ Koppeling met persoonlijke agenda's;
- ▶ Geautomatiseerde foutcontroles op fouten in de planning.

**Benieuwd naar de mogelijkheden voor uw gemeente/stad?
Neem dan contact met ons op.**



Joke Quintens stimuleert met Wetopia bewoners van wijken in steden zoals Oostende, Marseille of Kaapstad om actieve burgers te worden. 'Ik ben voor door de overheid georganiseerde participatieprocessen waar inspraak en voorstellen voorop staan, maar Wetopia gaat eerder over aanspraak, waarbij iedereen vanuit de eigen positie van burger, ondernemer of artiest initiatief neemt. Nieuwe allianties smeden tussen mensen die elkaar normaal niet ontmoeten en het potentieel van een plek ontwikkelen staan daarbij voorop.'

'In Wetopia gaan we ervan uit dat we enkel samen stad kunnen maken. Te dikwijls verschuilen we ons onder de paraplu die politici voor ons openhouden om al onze problemen op te lossen. Maar we overschatten die politici. Zij kunnen dat niet alleen. In Wetopia draaien we de paraplu om en wordt het een boot voor politici maar ook voor burgers, artiesten, activisten, ambtenaren, ondernemers, voor iedereen die aan verandering wil werken.'

'Om zulke veranderingen op gang te brengen creëren we in Wetopia nieuwe allianties door mensen die elkaar nooit ontmoeten te laten samenwerken. Zo werkten studenten van de businessschool in Marseille tijdens de kunstbiënnale Manifesta in ons project Le Tour de Tous les Possibles samen met leeftijdsgenoten uit de gevangenis, twee verschillende werelden, maar met hun stad als gemeenschappelijke plek. Of daklozen samen met makelaars en projectontwikkelaars. Laat hen maar eens over wonen nadenken en van elkaar leren.'

'In Oostende hebben we tijdens de Grote Invitatie in het kader van het Festival van de Architectuur uit drie wijken telkens tien bewoners samengebracht. Tien mensen, dat is nooit representatief, maar ze stonden wel voor verschillende profielen in hun wijk: van een sociale huurder en een

tweedeverblijver tot een winkelier, een huisarts, een ambtenaar of een artiest. Zulke onverwachte allianties brengen nieuwe ideeën, creëren een wij-gevoel en bieden een antwoord op polarisatie en segregatie. Door dit kleine ontmoeten en door wekenlang diepe relaties aan te gaan leren mensen in systemen denken, het groter geheel zien en manieren vinden om hieraan bij te dragen. Door de interactie groeien gaandeweg ook gedragen en vernieuwende ideeën die ze zelf willen uitvoeren.'

'Naast die allianties werken we in Wetopia met het potentieel van plaats. Arm of rijk, met om het even welke achtergrond, iedereen kan de plek waar hij of zij woont of werkt voor bepaalde maatschappelijke uitdagingen mee ontwikkelen. In Mathare, een sloppenwijk van Nairobi, gingen we met bewoners, milieuactivisten, politici, energieleveranciers en wetenschappers op zoek naar ideeën voor het energievraagstuk. Samen vonden we het potentieel van de sloppenwijk in de veerkracht en de creatieve overleving. Dat leidde weer tot nieuwe experimenten met zonne-energie en microkredieten.'

'In Marseille gebruikten bewoners die doorgaans niet van cruiseschepen houden, de inspiratie van de Cité Radieuse van Le Corbusier om een "Paquebot Radieux" te bedenken. Vandaag onderzoekt de stad of een afgedankt schip een vergader- en ontmoetingsplek en een thuis voor daklozen kan worden.'

'Met Wetopia creëren we dus een nieuw kader door mensen samen te brengen, de schotten op te halen en zoveel mogelijk randvoorwaarden te vervullen met allerlei partners. In het Oostendse Westerkwartier, Mariakerke en de Vuurtorenwijk leerden dertig burgers op zeven halve dagen anders naar hun wijk kijken, haar potentieel zien en nieuwe rollen ontdekken en ontwikkelen. Het Westerkwartier wil bijvoorbeeld haar multiculturele troeven en sociaal woonerfgoed uitspelen. In de Vuurtorenwijk bestaat er veel kennis over de zee.

In Wetopia werken we met onverwachte allianties en met het potentieel van de plaats. Arm of rijk, met om het even welke achtergrond, iedereen kan de plek waar hij of zij woont of werkt voor bepaalde maatschappelijke uitdagingen mee ontwikkelen.

Samen stad maken





STEFAN DE WICKERE

Joke Quintens

is social designer en expert in participatie. Ze woont in Marseille en is oprichter van Moving Marseille en Wetopia. Ze is voormalig schepen in Genk.

movingmarseille.com
wetopia.eu

Wetenschappers, vissers en surfers willen die nu samenbrengen. En in Mariakerke, dat kleinschaligheid en kwaliteit als kenmerk ziet, werd onlangs een markt voor lokale producten opgezet.'

'Wetopia, dat ik ontwikkel met mijn collega en community-architect in Zuid-Afrika Kevin Kimwelle, is ook een groeiend globaal netwerk vol inspirerende Wetopians. Zoals Mundano, een activist en artiest in het Braziliaanse São Paulo die meer betekent voor het milieu dan de minister van dat land. Alleen al door een app voor de drieduizend vuilnisrapers te ontwikkelen om vraag en aanbod op elkaar af te stemmen, halen ze het vuilnis efficiënter op en verdienen ze tachtig procent meer. Door een "wij" te creëren, zorgde hij voor verandering, maakte hij beleid. Dat is ook mijn drive. Ik bereik nu meer dan destijds als politica en voel me ook sterker.'

'In Oostende leerden de deelnemers denken in termen van potentieel, ze ontwikkelden vaardigheden en kregen zin om actieve burgers te worden. In Wetopia gaat het om verbinden, ontmoeten, zin geven, van elkaar leren, durven experimenteren, samen zijn en samen doen. Dat is voor mij een cultuur. En dat is meteen ook het derde kenmerk van Wetopia: wij werken vooral met culturele platforms. In Kaapstad was dat Open Design Afrika, in Marseille de kunstbiënnale Manifesta, in Oostende het Festival van de Architectuur, in Nairobi Living Lab Nairobi, in Tunis ga ik aan de slag met het

Ook in Vlaanderen komen veel groepen nooit aan het woord of in actie. Toch kan het. Tenminste als je uitgaat van de plek die ze delen: hun straat of wijk. Elk project, elke stad is een levend systeem dat constant beweegt en verandert. Je moet telkens nieuwe vitaliteit en leefbaarheid in dat systeem brengen om het gezond te houden.

podiumkunstenfestival L'Art Rue en volgend jaar start ik een project met het oog op Brussel 2030, culturele hoofdstad.'

'Ook in Vlaanderen komen veel groepen nooit aan het woord of in actie. Toch kan het. Tenminste als je uitgaat van de plek die ze delen: hun straat of wijk. Ik ben geen consultant, als regeneratief ontwikkelaar stel ik veel vragen waarover mensen diep moeten nadenken. Elk project, elke stad is een levend systeem dat constant beweegt en verandert. Je moet telkens nieuwe vitaliteit en leefbaarheid in dat systeem brengen om het gezond te houden. Daar kunnen alle inwoners vanuit hun verschillende rollen aan meewerken. Dan hebben ze niet enkel inspraak maar maken ze aanspraak om mee te bouwen aan hun stad.' —

MARLIES VAN BOUWEL
redacteur Lokaal

ABSENTEÏSME, STRESS, BURN-OUT, RE-INTEGRATIE



Psychosociale risico's succesvol voorkomen en beheren. Ethias Services staat aan uw zijde!

Ethias Services biedt u **een volledig gamma aan van diensten**, met een sterke focus op de preventie en het beheer van psychosociale risico's.

Hoe vlugger er wordt opgetreden, hoe beter de resultaten! Wij voeren **preventieve screenings** uit en begeleiden u in het opzetten en uitvoeren van corrigerende maatregelen om uw personeel te beschermen.

Wij organiseren bovendien verschillende **opleidingen** om de competenties van uw medewerkers te laten ontplooiën en om hen te helpen hun mentaal welzijn en hun veerkracht te verbeteren. Enkele voorbeelden van

onze opleidingen: stressbeheersing, omgaan met agressie, mindfulness, coachingtools, change management bij fusies, ethische dilemma's oplossen...

Stress en burn-out kunnen leiden tot een lange afwezigheid. Dankzij onze preventieve aanpak kunnen wij deze situaties **in een vroeg stadium aanpakken** en uw medewerkers gepast begeleiden, opvolgen en re-integreren.

Ons doel: u oplossingen aanreiken die u en uw medewerkers beschermen en ervoor zorgen dat uw blootstelling aan deze risico's tot een minimum wordt herleid.

Ontdek onze dienstencatalogus op solutions.ethias.be



Geert VAN AKEN, Key Account Manager
Prins-Bisschopssingel 73 - 3500 HASSELT
0475 97 64 68 - 011 28 21 00
geert.vanaken@ethias.be - ethiasservices@ethias.be



Een levendige dorpskern op mensenmaat

De dorpskern van Wezembeek-Oppem ondergaat een metamorfose. Met nieuwe gebouwen voor het administratief centrum, de gemeentelijke basisschool en de bibliotheek is de eerste stap van de dorpskernontwikkeling gezet.



STEFAN DE WICKERE



STEFAN DEWICKERE



STEFAN DEWICKERE

In het administratief centrum City Hall vinden de administratieve diensten van gemeente en OCMW onderdak in één zelfde gebouw.

De nieuwe publieke gebouwen staan garant voor moderne en slimmere dienstverlening.

Wezembeek-Oppem stond al jaren voor de uitdaging om van de Marcelissite het kloppende hart van de gemeente te maken. Iets minder dan vier jaar nadat de gemeenteraad de PPS-overeenkomst voor de vernieuwing van de dorpskern goedkeurde, opende in november 2021 het administratief centrum City Hall de deuren voor het publiek. De administratieve diensten van gemeente en OCMW vinden er voor het eerst onderdak in één zelfde gebouw. In januari dit jaar namen de juffen, meesters en leerlingen van de Nederlandstalige gemeenteschool De Letterbijter een frisse start in hun nieuwe school. Ten slotte worden alle lezers op zaterdag 19 februari verwelkomd in de splinternieuwe bibliotheek. Een middenplein op mensenmaat en een ruime parkeergarage verbinden boven- en ondergronds de drie publieke gebouwen. De ingebruikname van de autovrije groene zones met speelmogelijkheden en van de zes woongebouwen met 107 appartementen volgt in een latere fase. Naast de bestaande apotheek en het postkantoor komen weldra een buurtwinkel, een dokterspraktijk en een notariaat op wandelafstand van het dorpsplein. Het voormalige kasteel-gemeentehuis, het enige gebouw dat behouden bleef, krijgt een horeca-invulling.

De bouw zelf werd na een marktonderzoek in het kader van een PPS-overeenkomst toevertrouwd aan de firma Van Roey en de ontwerp- en architectenbureaus Areal, A2D en Brut. Deze bundelden hun krachten voor een ambitieus toekomstgericht project, dat een antwoord biedt op de behoeften van vandaag, met het gepaste respect voor de geschiedenis. De combinatie van publieke functies en private woningen maken van dit masterplan een voorbeeld van dorpskernontwikkeling voor de 21ste eeuw. Begin 2023 zou de afwerking van de buitenaanleg een punt moeten zetten achter deze publiek-private samenwerking. Maar de volgende projecten voor de gemeente liggen al klaar: de bouw van een nieuwe en grotere gemeentelijke loods en de uitbreiding van de sportsite in de Sportpleinstraat, met de aanleg van een hockeyveld, de vernieuwing van het bestaande voetbalveld en de realisatie van randinfrastructuur (cafetaria, kleedkamers, parkeergelegenheid...).

De gemeente Wezembeek-Oppem krijgt hiermee voor het eerst in de geschiedenis een volwaardig gemeentelijk plein met een mooie uitbreiding naar het openbare park. Een nieuwe landschappelijke verbinding vormt de ruggengraat van het project, een groen hart voor Oppem in nauwe relatie met de vallei van de Wezembeek. De duurzame gebouwen werden opgetrokken rond drie groene plekken met elk een eigen identiteit: de Tuin van Straufhain bij de publieke functies, de centrale Maalderstuin waar de omwonenden maximaal kunnen genieten, en de 'geborgen tuin' met ruimte voor ontmoeting tussen jong en oud, huidige en nieuwe bewoners, dorpsactiviteiten en rust.

Duurzaamheid en respect voor het milieu maken integraal deel uit van het project. Er wordt gestreefd naar een BREEAM-certificaat met score 'Very Good' voor



Elke klas van de lagere school GBS De Letterbijter beschikt over een digitaal schoolbord.



de publieke gebouwen. BREEAM is wereldwijd de meest gebruikte methode om duurzaamheidsprestaties van gebouwen te bepalen. Zo zijn de publieke gebouwen onder andere voorzien van 74 zonnepanelen (goed voor gemiddeld 25.000 KWh aan stroom per jaar), twee warmtepompen, 370 m² groendaken, 1200 m² klimaatplafonds, regenwaterrecuperatie, koude- en warmteopslag in vier grondboringen van meer dan 50 meter diepte, laadpunten voor fietsen, zes nestkasten voor zwaluwen in de achtergevel van het administratief centrum, 218 schroefpalen met grondverdringing (funderingspalen) en ledverlichting met daglichtregeling en afwezigheidsdetectie. Het gebouw is bovendien volledig gasvrij.

De totale prijs voor de gemeente bedraagt momenteel 22.075.000 euro. Dat is 1.550.000 euro meer dan oorspronkelijk voorzien. Door het coronavirus kampte ook dit project met een forse prijsstijging van grondstoffen en bouwmaterialen. De schuldenlast van de gemeente is er echter niet door toegenomen. De financiering gebeurde met 12.271.000 euro ontvangsten uit de verkoop van de grondaandelen van de private appartementen, 2.858.000 euro subsidie van de Vlaamse Gemeenschap voor de school en 6.946.000 euro beschikbare eigen middelen.

De nieuwe publieke gebouwen staan garant voor moderne en slimmere dienstverlening. De bibliotheek is voorzien van een automatische inleverbus om boeken 24 op 24 uur in te leveren en van een automatische uitleendienst, elke klas van de lagere school GBS De Letterbijter beschikt over een digitaal schoolbord, en het onthaal van het administratief centrum werkt met een klantgeleidings-systeem. Met de centralisatie van de diensten van OCMW en gemeente op één locatie, een op elkaar afgestemd logo en een gemeenschappelijk onthaal treden de administratieve diensten bovendien in een nieuw tijdperk. Dit moet leiden tot een intensievere samenwerking tussen de diensten, met als centraal uitgangspunt de burger. Zelfs al blijven de gemeente en het OCMW twee afzonderlijke rechtspersonen. —

KATRIEN GORDTS
redacteur Lokaal

TECHNISCHE FICHE

- **Opdrachtgevend bestuur:**
Gemeente en OCMW Wezembeek-Oppem
- **PPS-consortium:**
Bouwfirma Van Roey
Ontwerp- en architectenbureaus AREAL, A2D en Brut.
- **Totale budget:**
22.075.000 euro
- **Informatie:**
Jinke Vink
Gemeentelijke projectverantwoordelijke
jinke.vink@wezembeek-oppem.be



De vele regen van 2021 zou ons bijna doen vergeten dat we de jaren daarvoor met grote droogte te maken hadden en dat het grondwaterpeil toen dramatisch laag was. 'De impact van wateroverlast is veel directer dan die van droogte. De meeste mensen zien te veel water als een groter probleem dan te weinig. Gelukkig maakt dat voor veel mogelijke remedies niet uit. Heel wat maatregelen tegen wateroverlast zijn ook goed om droge periodes door te komen en omgekeerd,' zegt professor **Marijke Huysmans** (VUB en KULeuven), expert in grondwaterhydrologie.

Weerbaar tegen droogte én wateroverlast

'Lang voordat we spraken over droge jaren, waren er al problemen met het diepe grondwater. We pompten meer op dan erbij kwam, waardoor de reserves fel slonken.

Daarom worden al meer dan twintig jaar minder vergunningen uitgereikt om diep grondwater boven te halen.'





STEFAN DEWICKERE

Vlaanderen heeft een hoge waterstress, zelfs zonder periodes van langdurige droogte. Dat betekent dat we veel water nodig hebben in verhouding tot wat er beschikbaar is. 'De grote vraag naar water heeft te maken met onze hoge bevolkingsdichtheid en met de aanwezigheid van waterintensieve sectoren. Aan de kant van het aanbod hebben we geen echt grote rivieren zoals de Rijn of de Donau die water van heel ver aanvoeren. Toch valt er in principe genoeg regen om in onze behoeften te voorzien. Helaas slagen we er onvoldoende in dat water vast te houden en te laten infiltreren. Vlaanderen is een regio met zeer veel verharding, veel water stroomt in de riolering en dan zijn we het kwijt. Onze grondwatervoorraden worden niet genoeg aangevuld. Als daar dan nog eens langdurige periodes van droogte bijkomen, hebben we een groot probleem.'

Even duidelijkheid brengen in de terminologie.

Wat is oppervlaktewater, wat is grondwater?

'Oppervlaktewater is het zichtbare water in rivieren, kanalen, meren. Het grondwater zit in de grond. We maken een onderscheid tussen ondiep en diep grondwater. Het ondiepe zit enkele meters, maximaal enkele tientallen meters diep en reageert vrij snel en direct op neerslag. Het diepe grondwater zit tientallen tot honderden meters onder de grond en is vaak zeer goed beschermd onder bijvoorbeeld kleilagen. Het voelt veel minder direct de invloed van wat aan de oppervlakte gebeurt. Het reageert veel trager. Het wordt aangevuld doordat een deel van het ondiepe grondwater langzaam doorsijpelt in die diepe lagen. Het grondwater zit tussen de zandkorrels of in breukjes in gesteenten. Het zijn geen ondergrondse meren, rivieren of holtes zoals veel mensen denken.'

Waar gaat het grondwater heen?

'De grootste uitstroom is naar de rivieren. Dat is de natuurlijke cyclus: neerslag voedt die lagen en het water vloeit langzaam via de ondergrond naar rivieren en uiteindelijk naar zee. Dat kan zelfs tientallen of honderden jaren duren. Het grondwater ondervindt veel minder snel de weerslag van droogte dan beken en rivieren, het is een betrouwbare reserve aan water ook als het een hele tijd niet regent. Naast die natuurlijke cyclus pompen we ook grondwater op. De helft daarvan is bestemd voor de drinkwatervoorziening, twintig procent voor de landbouw en even veel voor de industrie. Drinkwater komt overigens ook voor de helft van de oppervlaktewateren. Er wordt zowel diep als ondiep grondwater

opgepompt, dat verschilt van locatie tot locatie. Er is niet overal in Vlaanderen even veel ondiep of diep grondwater beschikbaar, dat hangt af van de natuurlijke omstandigheden zoals de bodemsamenstelling. Lang voordat we spraken over droge jaren, waren er al problemen met het diepe grondwater. We pompten meer op dan erbij kwam, waardoor de reserves fel slonken. Daarom worden al meer dan twintig jaar minder vergunningen uitgereikt om diep grondwater boven te halen. We zien intussen een herstel van die reserves, maar het gaat heel traag. Tegelijkertijd zijn we meer ondiep grondwater beginnen op te pompen, omdat dit veel makkelijker wordt aangevuld door regen. Dat was lange tijd een zeer goede strategie, maar toen kwamen de jaren 2018, 2019 en 2020 met lange periodes van droogte. We hebben vastgesteld dat ook het ondiepe grondwater kwetsbaar is. De ondiepe-grondwaterstanden daalden sterk. En we hebben gezien dat het herstel ook traag gaat en grote hoeveelheden regen vraagt. Tot de voorbije natte zomer hebben we voortdurend heel lage grondwaterstanden gehad.'

Was er sprake van echte tekorten?

'In de voorbije periodes van droogte zijn er tekorten geweest. De watertoevoer naar natuurgebieden was onvoldoende, wat schade of stress door droogte heeft veroorzaakt. Er zijn captatieverboden geweest, waardoor boeren geen water meer mochten oppompen uit beken. Er waren sproeiverboden, we mochten geen drinkwater meer gebruiken om bijvoorbeeld de auto te wassen. De drinkwatermaatschappijen hadden het zelfs moeilijk om nog overal drinkwater te leveren. In periodes van droogte staan niet alleen de natuurlijke waterbronnen onder druk, zowel het oppervlakte- als het grondwater, maar ook de vraag naar water neemt toe.'

Wat kunnen we daaraan doen?

'De belangrijkste maatregelen zijn water vasthouden en beter laten infiltreren, en minder water gebruiken.'

Water laten infiltreren, dat wil zeggen ontharden of toch op zijn minst niet nog meer verharden?

'Inderdaad. Ondanks de aandacht voor verharding gaat er nog steeds veel open ruimte verloren. In het ruimterapport van het Vlaams departement Omgeving werd dat onlangs becijferd. Dagelijks komen er in Vlaanderen 270 gebouwen bij, in de periode 2013-2019 is de open ruimte met 12.500 hectare afgenomen. Die evolutie moeten we absoluut stoppen. En als we toch verharden,

moeten we dat op een slimme manier doen door het regenwater op een bepaalde plek te laten infiltreren of het te hergebruiken.'

Waar zijn de grootste winsten te halen in het beperken van ons watergebruik?

'Er is nog veel potentieel, bij de particulieren, in de landbouw en in de industrie. In de huishoudens kunnen we regenwater gebruiken voor het toilet, de wasmachine, de schoonmaak, voor de tuin, voor de auto. Dat kan tot de helft drinkwater besparen. Particulieren kunnen ook hun tuinen en voortuinen anders inrichten, ze groen en open houden, en ervoor zorgen dat water kan infiltreren via bijvoorbeeld een wadi. Voor de industrie gaat het over het waterzuiniger maken van processen en inzetten op circulair watergebruik. In de vergunningen zien we dat de vraag naar grondwater door de industrie afneemt, maar het kan nog veel beter. Circulariteit kan over regenwater gaan, maar ook over gezuiverd proceswater of afvalwater dat opnieuw wordt gebruikt. Veel bedrijven investeren daarin en dat kan leiden tot een vermindering van het waterverbruik met vijftig procent of meer. De landbouw heeft het moeilijker om de watervraag te doen dalen, want het gaat over levende producten. Efficiënter beregenen kan tot een besparing leiden. De landbouw heeft ook een belangrijke taak in het minder laten ontsnappen van water. Veel percelen hebben grachten en drainagesystemen om water weg te voeren. Op natte percelen is dat soms nodig, maar er zijn systemen om dat slimmer te doen. Met peilgestuurde drainage draineer je enkel als het nodig is. En doordat je water meer vasthoudt, heb je in tijden van droogte minder beregening nodig. Die techniek vraagt geen gigantische investeringen en er zijn ook subsidies voor binnen de Vlaamse Blue Deal. Daarnaast kan de landbouw meer inzetten op bufferbekkens en het gebruik van regenwater. Er zijn ook enkele mooie pilots met hergebruik van gezuiverd afvalwater.'

Enkele maanden geleden berekende u hoeveel water bemalen wordt om werven droog te houden. Hoe kan dat beter worden opgelost?

'Op basis van alle vergunningen voor bemalingen die ik kon vinden, kwam ik tot de conclusie dat de hoeveelheid water die bemalen wordt bij werven ongeveer gelijk is aan het waterverbruik van de landbouw of de industrie. Dat water wordt nog dikwijls gewoon in een riolering of gracht geloosd. Dat kan veel beter. We moeten minder bemalen door de werken slimmer te plannen. Het is vaak ook mogelijk om het opgepompte water even verderop terug in de grond te



STEFAN DEWICKERE

injecteren of te infiltreren in dezelfde laag. Die retourbemaling is in principe verplicht tenzij ze technisch niet haalbaar is, maar in de praktijk wordt ze maar zelden uitgevoerd. Is retourbemaling niet mogelijk, dan moeten we bekijken of we het water niet kunnen hergebruiken. Het is natuurlijk niet vanzelfsprekend om een afnemer te vinden voor zulke gigantische hoeveelheden water. Bovendien is de kwaliteit van dat bemalingswater niet altijd excellent, je kunt het niet voor om het even wat gebruiken. Het is niet eenvoudig, maar dat neemt niet weg dat we er meer aandacht voor moeten hebben. Dat gebeurt ook in de Blue Deal.'

Welke rol hebben de lokale besturen?

'Ze zijn belangrijk voor het bewaken en bewaren van de open ruimte, dat wil zeggen niet verder verhard en werk maken van ontharding. Ze moeten het goede voorbeeld geven door de publieke ruimte klimaatrobuust in te richten met groene en blauwe elementen. Je kunt inwoners moeilijk zeggen dat ze hun voortuintje niet mogen beklinken, als je de eigen publieke ruimtes inricht als betonvlaktes. Het goede voorbeeld geven betekent ook regenwater hergebruiken in de eigen infrastructuur en gebouwen. Lokale besturen moeten nu hemelwater- en droogteplannen maken om nog aanspraak te kunnen maken op Vlaamse subsidies die met water te maken hebben. Ze moeten dus bekijken waar in de gemeente water kan infiltreren en waar het

Marijke Huysmans:
'In periodes van droogte staan niet alleen de natuurlijke waterbronnen onder druk, zowel het oppervlakte- als het grondwater, maar ook de vraag naar water neemt toe. De voorbije jaren hebben aangetoond dat we daar niet voldoende op voorbereid zijn.'



STEFAN DEWICKERE

Marijke Huysmans:
‘Hemelwaterplan-
nen waren vroeger
heel sterk gericht
op het aanleggen
van rioleringen en
het vermijden van
overstromingen,
nu is er een switch
naar buffering en
infiltratie.’

gebufferd kan worden. Hemelwaterplannen waren vroeger heel sterk gericht op het aanleggen van rioleringen en het vermijden van overstromingen, nu is er een switch naar buffering en infiltratie.’

Wat zal het effect van de klimaatverandering zijn op het grondwater?

‘Wetenschappers voorspellen dat de extremen toenemen, we krijgen dus langere periodes van intense droogte en meer problemen met wateroverlast. Vlaanderen is kwetsbaar voor die extremen en zal er zich beter op moeten voorbereiden. Wat dat betekent voor het grondwater is moeilijk te voorspellen. De modellen zeggen dat we drogere zomers zullen krijgen en nattere winters. Het is moeilijk in te schatten welk effect op jaarbasis zal doorwegen. De voorbije zomers hebben we gezien dat in een droge zomer de grondwaterpeilen fel wegzakken en de vraag naar grondwater sterk toeneemt voor allerlei toepassingen, en dat we er niet zomaar van kunnen uitgaan dat de nattere winters dat wel zullen compenseren. Het grondwaterpeil zal wellicht meer gaan fluctueren en dat is lastig. Een watersysteem is veel makkelijker te managen als vraag en aanbod het hele jaar door min of meer constant zijn. Het goede nieuws is dat er op jaarbasis voldoende water is. We zullen dus nog veel meer moeten nadenken over het vasthouden van water wanneer er veel is. In regenwaterputten en bufferbekkens maar vooral in de ondergrond.’

De Blue Deal moet Vlaanderen weerbaarder maken tegen droogte en waterschaarste. U zetelt in een taskforce met de betrokken ministers, de provinciegouverneurs, de vertegenwoordigers van verschillende sectoren en enkele wetenschappers.

Hoe evalueert u dat plan?

‘Het telt een 70-tal maatregelen en er staat een budget van 400 miljoen euro tegenover. De Blue Deal is een enorme kentering en zet droogte prominent op de politieke agenda. Opvallend is dat alle politieke partijen mee zijn, dat stelde ik vast toen we werden uitgenodigd in het Vlaams Parlement. Alle sectoren gaan ermee aan de slag, er worden overal projecten opgestart en plannen versneld uitgevoerd. Het is geen lege doos, er staat een fors budget tegenover. Is alles daarmee opgelost? Nee, het ruimtesbeslag bijvoorbeeld zal ons parten blijven spelen, als we er niets aan doen.’

Vreest u niet dat het droogteprobleem weer naar de achtergrond verschuift, nu we een bijzonder nat jaar achter de rug hebben?

‘Dat is het gevaar. De impact van droogte is niet zo direct als die bij een overstroming met grote menselijke drama’s. Wateroverlast wordt als een groter probleem gezien dan droogte, veel mensen stellen zich na de overstromingsrampen van afgelopen zomer vragen over het vasthouden van water. Maar eigenlijk zijn veel maatregelen om droogte tegen te gaan ook goede maatregelen tegen wateroverlast, en andersom. Als je veel open ruimte hebt waarin het water goed kan infiltreren en traag kan afstromen, is dat goed tegen te weinig én tegen te veel water. Dat moeten we benadrukken. Er is onlangs een panel van experts opgericht voor hoogwaterveiligheid. Ik maak daar deel van uit en dat is op het eerste gezicht vreemd, want overstromingen of wateroverlast zijn niet mijn kernexpertise. Het geeft aan dat Vlaanderen zowel droogte als overstromingen wil koppelen aan de Blue Deal om zoveel mogelijk integrale maatregelen te nemen die ons weerbaarder maken tegen beide extremen.’ —

Aan de slag met bedrijven in je klimaatbeleid

Elk lokaal bestuur heeft de voorbije jaren ongetwijfeld een resem klimaatinitiatieven genomen naar de eigen inwoners. Maar gebeurde dat ook even intensief naar de bedrijven op het grondgebied? Om de energietransitie te doen slagen hebben we iedereen nodig. Daarom trachtte het laatste webinar van VVSG-Netwerk Klimaat van 2021 inspiratie te bieden om aan de slag te gaan met bedrijven. Die kunnen een heel belangrijke rol spelen in lokaal klimaatbeleid. Niet allemaal hebben ze de kennis en/of de tijd om hiermee bezig te zijn. Net als bij de burger kan ontzorgen een belangrijk element zijn om tot actie over te gaan.

Frank De Lannoit van Brugge geeft energie vzw en Jan Jaeken van Samen Klimaatactief deden op het webinar hun verhaal. Jan Jaeken is ook voorzitter van Flux50, een bedrijfsfederatie die een actieve partner is van het Netwerk Klimaat.

Frank De Lannoit werkte een tiental jaar bij Electrawinds als verantwoordelijke voor windprojecten op Brugse bedrijventerreinen. Daar ondervond hij dat veel bedrijven niet op

de hoogte zijn van wat er met energie gebeurt. Zo ontstond het idee om een initiatief op te zetten voor bedrijven die zich niet willen beperken tot vrijblijvend nadenken maar die nu iets willen doen. En dat begint met luisteren, verbinden en daarna realiseren. 'We zijn gestart in december 2019 om samen met de stad te kijken hoe we bedrijven meer kunnen betrekken in het klimaatverhaal,' vertelt De Lannoit. Er werd een informatie-

sessie georganiseerd, voorafgegaan door een survey naar bedrijven op de Brugse bedrijventerreinen. 'Een van de vragen was hoe we hen konden helpen. Op basis daarvan zijn we langsgestaan bij tien bedrijven, met wie we dan in juni 2020 de vzw hebben opgericht. Voor en door bedrijven dus.'

Tijdens de sessies ondervond De Lannoit dat de kracht in de persoonlijke, maar toch collectieve werk-



Lichtgewicht zonnepanelen omzeilen mogelijke problemen met stabiliteit bij bedrijfsgebouwen (foto: Groothandelsmarkt Antwerpen).



Een succesvol event van Brugge geeft energie vzw op 't Zand in Brugge: elektrische mobiliteit in de kijker zetten als haalbaar en betaalbaar.

informatie aanwezig over laadpalen, autodelen enzovoort. Er waren een stuk of twintig merken aanwezig, er kwam veel volk langs en volgend jaar komt er zeker een nieuwe editie.

Een vervolg kreeg dit onderwerp toen de call voor laadinfrastructuur voor elektrische voertuigen bij bedrijven bijna ten einde liep. Het was veeleer een wake-up-call, herinnert Frank De Lannoit zich: 'Toen ik informeerde bij het Agentschap hoeveel Brugse bedrijven al een aanvraag hadden ingediend, was het antwoord: "Geen enkel." Toen zijn we in gang geschoten en we hebben twee infosessies georganiseerd, waarop 33 bedrijven afgekomen zijn. 29 daarvan hebben zich geëngageerd om mee te doen en we slaagden erin een investeringsvolume van 900.000 euro te realiseren aan diverse types laadinfrastructuur.'

Andere onderwerpen waarvoor Brugge geeft energie actief is, zijn zonneprojecten of andere vormen van hernieuwbare energie, ledverlichting, warmtepompen, waterstof, mobiele batterijen (die onder andere walstroom leveren aan de cruiseschepen) enzovoort. 'We werken niet met groepsaankopen,' merkt Frank De Lannoit op, 'omdat er door de nadruk op het goedkoopste aanbod soms ingeboet wordt op kwaliteit. Ons aanbod voor EV-ready bedrijventerreinen is iets wat we ook kunnen aanbieden op andere plaatsen in Vlaanderen, het is de toekomst van de mobiliteit, ook voor vrachtvervoer. We werken aan consortia om tankfaciliteiten voor waterstof te realiseren met een lokale groene waterstofketen. Met EnergyOnWheels onderzoeken we hoe we lokale duurzame stroom op piekmomenten via batterijopslag kunnen inzetten voor mobiele energievoorziening op werven, bij evenementen of als back-up. Gemeenten met interesse in een van deze projecten kunnen ons altijd contacteren.'

wijze zat: één op één samenzitten, overtuigen en vertrouwen hebben is wat de doorslag geeft. Veel bedrijven willen iets doen, maar hebben de kennis niet in huis, ze worden overspoeld door commerciële informatie, en raken er zelf niet uit. Daar neemt de vzw het dus over.

Ondanks de coronacrisis zijn er de afgelopen twee jaar al mooie dingen gerealiseerd. Een succesvolle actie was een event in verband met elektrische mobiliteit. De vaststelling was dat elektrisch rijden nog niet doorbrak, ondanks het potentieel. Op 't Zand in Brugge verzamelde Brugge geeft energie zoveel mogelijk concessiehouders en aanbieders van elektrische wagens, zodat mensen konden zien dat dit wel degelijk haalbaar en betaalbaar is. Er was ook

Frank De Lannoit:
'We werken niet met groepsaankopen, omdat er door de nadruk op het goedkoopste aanbod soms ingeboet wordt op kwaliteit.'



Flexibel opereren

Jan Jaeken herkent veel in wat Frank De Lannoit vertelt, maar de invalshoek van Samen Klimaatactief is anders. Deze organisatie wil partijen samenbrengen en acties uitwerken en promoten, zonder ze zelf uit te voeren. Het oorspronkelijke initiatief kwam van de stad Antwerpen. De vaststelling was dat de CO₂-uitstoot in de tertiaire sector (retail, kantoren, horeca), bij de lichte industrie en in flatge-

bouwen niet naar beneden ging. De stad wilde daar iets aan doen en na een aantal brainstormen werd er een concessie in de markt gezet. Er was een organisatie nodig die flexibel kon opereren, flexibeler dan een overheid. Dat werd Samen Klimaatactief, net zoals in Brugge een initiatief van ondernemers voor ondernemers.

Samen Klimaatactief berust op drie pijlers: een publieke website met informatie, een digitale marktplaats waar iedereen gratis vragen kan posten, en een sterk informeel netwerk. 'Ondertussen zijn wij in heel Vlaanderen actief,' zegt Jaeken. 'Een aantal regionale actoren zetten onze diensten intensief in, zoals Waasland Klimaatland of de provincie Antwerpen.'

Bedrijven benadert Samen Klimaatactief segment per segment. Hoe groter het bedrijf, hoe groter het potentieel aan CO₂-besparing. Belastingbeleid (o.a. drijfkracht), vergunningenbeleid, uitgiftebeleid op bedrijventerreinen kan hier echt een verschil maken. Veel bedrijven en bedrijventerreinverenigingen willen actie ondernemen voor het klimaat. Handelaars vragen een andere benadering. 'Hier werken we bijvoorbeeld met netwerkevents en communicatie via lokale handelaarsverenigingen,' zegt Jan Jaeken. De stad Antwerpen probeert bijvoorbeeld open winkeldeuren te vermijden, een studie wees uit dat dit geen enkel effect heeft op het verkoopcijfer. Dat brengt de organisatie dan onder de aandacht.

'We proberen ook telkens de juiste contactpersoon in het bedrijf te vinden,' zegt Jan Jaeken nog. 'En we wijzen op nieuwe kansen. Er komt bijvoorbeeld nieuwe wetgeving in verband met de energieprestaties van niet-residentiële gebouwen, wat bedrijven stimuleert om hun gebouw onder handen te nemen. Ook energiedelen en restwarmte van bedrijven bieden nieuwe mogelijkheden waar wel wat interesse voor is. We slagen er regelmatig in oplossingen aan te bieden. Een mooi voorbeeld is een bedrijf dat graag zonnepanelen op het dak wilde, maar de stabiliteit was een probleem. Door hen te



Jan Jaeken:
'Voor handelaars werken we bijvoorbeeld met netwerkevents en communicatie via lokale handelaarsverenigingen.'

informereren over lichtgewichtpanelen konden we hen naar de juiste oplossing leiden. We hebben al een 300-tal dergelijke vragen behandeld.'

Samen sterk

Beide projecten hebben een verschillende insteek, maar hebben de heren ook iets geleerd van elkaar? Ja, zo blijkt.

Frank: 'Ik zou graag nog projecten opzetten om vrachtwagens op waterstof te laten rijden. De verontreiniging van die vrachtwagens heeft immers een grote invloed op de luchtkwaliteit in kernen, denk maar aan bijvoorbeeld huisvuilwagens. Misschien kan ik daarvoor bij de contacten van Samen Klimaatactief en Flux50 terecht.'

'Wij zijn erg complementair,' knikt Jan Jaeken. 'Samen Klimaatactief realiseert zelf geen projecten. Wij proberen wel partijen bij elkaar te brengen, concepten te ontwikkelen, actie te stimuleren, maar de uitvoering is niet voor ons. Het project van Frank doet die stap verder wel, dus dat is erg waardevol en het kan elkaar versterken.' —

MAARTEN TAVERNIER
coördinator Netwerk Klimaat

Op vvsq.be/netwerkklimaat kun je het webinar herbekijken.
bruggegeeftenergie.be - samenklimaatactief.be

Flux50: informeren, innoveren en internationaliseren

Behalve aan Samen Klimaatactief is Jan Jaeken ook verbonden aan Flux50, een innovatiecluster ondersteund door Vlaio. Er zijn 224 leden, en de activiteiten groeperen zich rond drie pijlers: informeren, innoveren en internationaliseren. Actieterreinen die relevant zijn voor lokale besturen zijn multi-energietoepassingen in wijken, micro-grids en intelligente renovatie. Samen met diverse overheidspartners wordt onder andere aan het bedrijvenpark in Zellik en de Transfo-site in Zwevegem gewerkt. Innovatieve projectideeën van/in je eigen gemeente zijn altijd welkom op info@flux50.com

TIPS VOOR DUIDELIJKE BEWONERS- BRIEVEN



HOPENDE U HIERMEDE VOLDOENDE GEÏNFORMEERD TE HEBBEN

Fijn als je met een brief de bewoners op de hoogte houdt van werken in hun straat of een evenement in de buurt. Maar wat als ze er weinig van begrijpen? Farida en Katrien van Wablief geven je tips, zodat jij je boodschap nog duidelijker kan overbrengen.

WAT LEER JE IN DEZE PUBLICATIE?

- technische informatie vertalen naar een leesbare brief
- structuur brengen in je tekst
- antwoorden op enkele prangende vragen, zoals: wie moet een bewonersbrief ondertekenen? Hoe geef ik constructief feedback op teksten van mijn collega's? Zijn bewonersbrieven op papier niet achterhaald?

OVER DE AUTEURS

Katrien Janssens en **Farida Barki** ademen duidelijke taal. Bij Wablief maken ze al jarenlang teksten toegankelijker en geven ze trainingen duidelijke taal aan overheden en organisaties.

HOPENDE U HIERMEDE VOLDOENDE GEÏNFORMEERD TE HEBBEN

ISBN (print): 9782509040626

Prijs: 29 euro



OOK VERKRIJGBAAR ALS E-BOOK!

ISBN (e-book): 9782509040657

Prijs: 24,99 euro

Tea for two: sociale economie verlicht werkdruk in de woonzorg



LAURA BAEYMEKERS / DE BIJHAL

Terwijl de zorg handen tekortkomt, zijn maatwerkbedrijven op zoek naar nieuwe niches om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten. Het project Tea for Two, dat steun krijgt van het Europees Sociaal Fonds (ESF), slaat twee vliegen in één klap: het doet iets aan de werkdruk binnen de woonzorg door er medewerkers uit de sociale economie, uit maatwerkbedrijven in te schakelen. Woonzorgcentrum Ter Vest in Balen werkte drie jaar mee aan Tea for Two, het werd gekoppeld met het lokale maatwerkbedrijf De Sprong. Wat zijn hun ervaringen?

Zodra ze de korte beschrijving van het opzet onder ogen kregen, waren Walter Theys, directeur van Ter Vest, en Bart Quirijnen, directeur van De Sprong, voor het project gewonnen. In het woonzorgcentrum gingen ze op zoek naar een takenpakket dat medewerkers uit maatwerkbedrijven aankunnen, en dat de medewerkers van het wzc ontlast. Er ontstonden enerzijds nieuwe functies, bereikbaar voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zij kregen door het werk in het wzc een opkikker in fierheid. Sommigen hebben er zelfs de job van hun leven gevonden. Anderzijds kon het zorgpersoneel zich meer toeleggen op de taken waar het voor opgeleid is, doordat bijkomstige taken wegvielen; zo verlaagde de werkdruk. De vrijgekomen tijd ging naar extraatjes voor de bewoners. Die waren op hun beurt zeer tevreden met de extra aandacht, zowel van de ‘vaste’ medewerkers als van de mensen uit het maatwerkbedrijf. Doordat ze meer tijd kregen om hun taken uit te oefenen, bouwden alle medewerkers snel een band op met de bewoners. ‘Finaal komt het erop neer dat de kwaliteit van zorg erop vooruitgaat, omdat iedereen meer tijd krijgt om zich op zijn kerntaken, op de bewoners, te richten,’ zegt Bart Quirijnen. ‘De nieuwe functie maakt dat andere mensen meer

tijd krijgen om met hun kerntaken bezig te zijn. In beide sectoren staat het mensgerichte centraal, daarom vinden we elkaar ook zo goed. Als maatwerkbedrijf stellen we mensen met bepaalde noden tewerk, dit werkt erg goed in een wzc waar bewoners en personeel centraal staan.’

Bij Ter Vest werden in totaal zes mensen uit de sociale economie ingezet. Dat waren niet altijd dezelfde mensen, het was de bedoeling verschillende mogelijkheden te bekijken en de variatie te benutten om een betere inschatting te maken. Omdat maatwerkbedrijf De Sprong nog geen afdeling ‘zorg’ heeft, kwamen de doelgroepmedewerkers uit andere sectoren zoals groenonderhoud en recyclage. De partnerorganisaties werkten in dit project letterlijk en figuurlijk van buiten naar binnen. In een eerste fase werkten de groenmedewerkers in de tuin van het woonzorgcentrum. In de fase daarop namen ze een taak op in het gebouw, om in de derde fase heel dicht bij de bewoners te werken, bijvoorbeeld als huisvader. ‘Op die manier kreeg zowel de medewerker als het proces tijd om te groeien, en konden wij elkaar beter leren kennen,’ legt directeur Walter Theys uit. ‘Het hoeft natuurlijk niet per se op deze manier, het maatwerkbedrijf zou ook iemand kunnen brengen die meteen past. Als dit niet zo is, zijn de tus-

senstappen van onderhoud en groendienst wel een aanrader.’

Partnerschap voor maatwerk

Hoe dan te werk gaan om als woonzorgcentrum een doelgroepmedewerker uit de sociale economie in dienst te nemen? ‘Eerst moet je nadenken waar het voordeel van dit project zit voor medewerkers en bewoners,’ vindt Walter Theys. ‘Vertrekken vanuit een behoefte maakt dat medewerkers interesse hebben. Wij stelden hen de vraag: “Wat doe je als zorgkundige/verpleegkundige/logistiek medewerker waarvan je denkt dat het strikt genomen niet tot je takenpakket behoort, en dat je niet echt zelf wilt doen? En wat zou je willen doen, als je er de ruimte voor had?” We gingen samen met hen op zoek naar afsplitsbare elementaire en repetitieve taken, waar geen kwalificaties voor nodig zijn. Doel was een takenpakket te creëren voor de maatwerkmedewerker, zodat onze medewerkers zich maximaal met hun kerntaak bezig konden houden, waar hun passie ligt. De basis is een passie voor ouderenzorg, die is er zowel bij de sociale economie als bij medewerkers in de zorg.’

Lokale besturen hebben doorgaans binding met een maatwerkbedrijf; is dat nog niet het geval, dan biedt Groep Maatwerk een goede database om op zoek te gaan. Tea for Two was een



Als je de tijd neemt om elkaar goed te leren kennen, komen de talenten van de doelgroepmedewerker naar voren. Pure winst, ook voor zorgmedewerkers én bewoners.

LAURA RAETMEKERS/DE BIEHAL

proefproject en veel maatwerkbedrijven hebben nog geen werking gericht op zorg, maar ze staan er vaak wel voor open. 'Ga dus zeker in gesprek,' raadt Walter Theys aan. 'Wij zijn bij De Sprong terechtgekomen omdat we vlak naast elkaar gelegen zijn. OCMW Balen kent De Sprong ook van andere samenwerkingsprojecten, de link was daarom snel gelegd.' De koppeling van lokale kansengroepen aan lokale woonzorgcentra is een ideaal type samenwerking voor een lokaal bestuur, vindt Bart Quirijnen: 'Lokale besturen hebben immers een binding met het woonzorgcentrum maar ook vaak een sterke connectie met de maatwerkbedrijven. In onze raad van bestuur zitten mensen van het lokale bestuur.'

De partners maken de functie samen, ze doen hier dus aan cocreatie. Het maatwerkbedrijf beslist mee welke taken kunnen worden opgenomen en welke niet. Met de taakuitvoering die Ter Vest had opgemaakt, stelde De Sprong voor zijn medewerkers een takenpakket samen. 'Wij werkten met twee soorten pakketten: technische dienst en onderhoud enerzijds, en zorg anderzijds,' legt Walter Theys

uit. 'Medewerkers van De Sprong liepen daarnaast enkele dagen mee in het woonzorgcentrum. Ze noteerden welke taken zij allemaal zagen, boven op onze selectie. Dat was erg verhelderend, want vele taken voert het personeel uit zonder zich hiervan bewust te zijn.' Walter Theys vindt het belangrijk voor een woonzorgcentrum om niet met een wit blad te vertrekken, maar ook geen vastgebeiteld plan te hebben. 'Het blijft natuurlijk maatwerk,' zegt hij. 'Zo hebben woonzorgcentra met en woonzorgcentra zonder vrijwilligers heel verschillende behoeften. Voor een lokaal bestuur is dit soms moeilijk. We zijn gewend te vertrekken vanuit een lastenboek, terwijl je in deze situatie je lastenboek pas kunt schrijven als alles al afgesproken is. Dat vraagt wel wat flexibiliteit van het bestuur. Meer vrijheid van ondernemen zou wel heel wenselijk zijn, want we moeten iets doen met het grote tekort aan handen in de zorg. We halen het niet met enkel de zorgkundigen die er zijn. Als we geen andere terreinen gaan verkennen met de zorg, zitten we binnen vijf jaar strop. Want de personeelsvijver is leeg.'

Afstemmen en communiceren

Zodra het maatwerkbedrijf een kandidaat gevonden heeft, wordt het takenpakket uitgewerkt op maat van die persoon. 'Hier is het voor een maatwerkbedrijf belangrijk om outside the box te denken,' zegt Bart Quirijnen. 'Medewerkers uit de groendienst bleken bijvoorbeeld prima huisvaders in het woonzorgcentrum. Voldoende tijd nemen voor de opstart loont hier: het echte wederzijdse voordeel komt er als je de tijd genomen hebt om elkaar goed te leren kennen. Op deze manier komen de talenten van de doelgroepmedewerker open en eerlijk naar voren, waardoor je de taken op termijn kunt uitbreiden.'

Walter Theys vult aan: 'Wat je niet mag vergeten, is dat je herhaaldelijk en duidelijk uitleg moet geven: wat gaan we doen? Je moet echt iedere kans om het over je project te hebben aangrijpen, ook als het al bezig is. Je moet genoeg tijd uittrekken om het grondig met je staf en personeel te doorlopen en om het takenpakket samen te overlopen en vast te leggen, anders komt er geen structurele en duurzame samenwerking. Ook de communicatie met bewoners en familie moet je volhouden. Vergeet de vakbond niet, in overleg met vakbondsafgevaardigden moet duidelijk zijn dat dit gaat om een verlichting van het takenpakket, niet om werk "afpakken". Het is essentieel dat iedereen heel goed begrijpt dat dit een nieuwe functie is, en dat deze samenwerking niet dient om bestaande dingen goedkoper te maken. Dat zou trouwens niet lukken, noch voor maatwerkmedewerkers, noch voor mensen uit de zorg.'



Bart Quirijnen:
'In beide sectoren staat het mensgerichte centraal, daarom vinden we elkaar ook zo goed. Als maatwerkbedrijf stellen we mensen met bepaalde noden tewerk, dit werkt erg goed in een wzc waar bewoners en personeel centraal staan.'

Beide partijen vinden vorming nodig en belangrijk. Voor de medewerkers van het woonzorgcentrum was het nuttig inzicht te verwerven in de sociale economie: wat is iemand met afstand tot de arbeidsmarkt, wat kun je verwachten? 'De sociale economie heeft bijvoorbeeld een sterke feedbackcultuur, we sturen heel de tijd bij,' zegt Bart Quirijnen. 'Voor de zorg is dat niet evident, daar bestaat de neiging feedback in te slikken of te verbloemen, zodat de doelgroepmedewerker niet altijd begrijpt wat er bedoeld wordt. Het is heel belangrijk om dit in de vorming ter sprake te brengen.' Daarnaast maakt de begeleiding van het maatwerkbedrijf het eenvoudiger om eigen medewerkers te motiveren om deel te nemen aan dit initiatief. 'Voor de medewerkers uit de sociale economie is het dan weer goed om te weten wat de ouderenzorg van vandaag is, want ook hier leven nog veel vooroordelen en verouderde beelden,' weet Walter Theys. 'Een rondleiding in het wzc is een heel goede manier om drempelvrees bij mogelijke kandidaten weg te nemen.'

Aan de slag

Een zogenaamde snuffelweek luidt het begin van de nieuwe job in. De doelgroepmedewerker loopt dan een week mee in het woonzorgcentrum. Daarna keert hij of zij even terug naar de 'oude' werkomgeving. Zo heeft het woonzorgcentrum de tijd om bij te sturen, de doelgroepmedewerker krijgt tijd om even na te denken, om daarna een vlotte doorstart te maken. Eén persoon in het wzc met reguliere werkuren geldt als centraal aanspreekpunt voor de sociale economie, en vice versa. Het is belangrijk om van

Walter Theys:
'Meer vrijheid van ondernemen zou heel wenselijk zijn, want we halen het niet met enkel de zorgkundigen die er zijn. Als we geen andere terreinen gaan verkennen, zitten we binnen vijf jaar strop.'



in het begin een duidelijk stramien af te spreken. De begeleider sociale economie, die ook als werkgever van de doelgroepmedewerker blijft fungeren, komt bij voorkeur langs op een vast moment in de week, met een formeel gesprek na drie en na zes maanden. Dit goed inplannen maakt dat het niet verdwijnt in de drukte van de dag. De partners in Balen werkten met meters en peters op de werkvloer, wat voor hen een groot voordeel opleverde.

Schijnbaar mooie begeleidingen lopen soms op onverwachte momenten scheef, zonder duidelijke aanwijzing. Het gaat doorgaans om details, maar er is aandacht nodig om de samenwerking weer op het juiste spoor te krijgen. Zo deed zich tijdens het project een discussie over werkkledij voor. Die moet in het wzc dagelijks gewassen worden, maar de medewerker was dit absoluut niet gewend, en opeens werd dat een buitenproportioneel groot probleem. Een meevaller was dan weer dat het ziekteverzuim heel beperkt was tijdens het project. Het maatwerkbedrijf zag het ziekteverzuim van zijn medewerkers dalen wanneer ze in de zorg werkten.

Afgelopen, wat nu?

De budgetbegroting voor 2022 moet

nog goedgekeurd worden, maar het doel van de partners is wel om verder te kunnen met deze vorm van jobcrafting. 'We weten dat we op een goeie weg zitten die we verder kunnen en willen ontwikkelen,' zegt Walter Theys. 'Financiering zal wel een belangrijke factor blijven, momenteel is uitgerekend dat een sociale-economiemedewerker netto zestien euro per gepresteerd uur kost, alles inbegrepen. De permanente nabijheid waar onze bewoners zoveel deugd van hebben, is met de huidige financiering onmogelijk, vanuit sociale economie lukt dat misschien wel.' Bart Quirijnen sluit daarbij aan: 'Ons maatwerkbedrijf wil hier graag een nieuwe afdeling van maken. Op die manier kunnen we ons werknemersbestand diverser maken, en ook meer diverse activiteiten aanbieden.' —

MELANIE DEMAERSCHALK

VVSG-stafmedewerker integriteit en kwaliteit woonzorg

Lokale besturen kunnen verbinding zoeken met een maakwerkbedrijf in de buurt via groepmaatwerk.be,
 > maatwerkbedrijven
 > vind-een-maatwerkbedrijf

TRAINING: Scholen begeleiden in uitwerken structureel armoedebeleid

Voor: brugfiguren, personeel onderwijsflankerend/OCMW/Sociaal Huis/Huis van het Kind

VZW Krijt begeleidde al een 200-tal scholen rond hun armoede en kostenbeleid. In een zesdaagse train-the-trainer gespreid over 1 jaar leer je sensibiliserend en structureel met scholen werken rond kansarmoede.

Prijs: € 1200



"De training is afwisselend, interactief, gegeven door mensen die er duidelijk ervaring mee hebben. Het draaiboek is zeer goed opgebouwd, je kan er gewoon mee aan de slag." - Liesbeth, brugfiguur



Samenwerken aan kansrijk & betaalbaar onderwijs



Meer weten? Online infosessies:

- 24/02/22: 13u30 - 15u00
- 22/03/22: 09u30 - 11u00

Inschrijven sessies: info@vzwkrijt.be

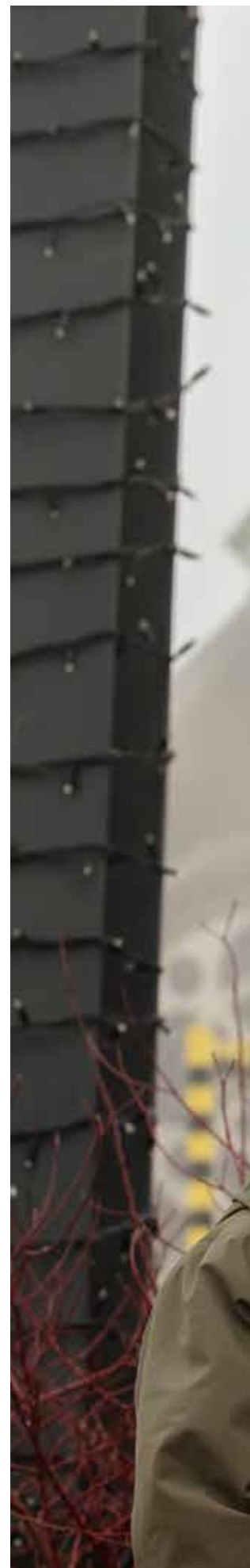


www.vzwkrijt.be

Het zijn de kleine dingen die het doen

Dorpen staan voor de opdracht om meer mensen te laten wonen op minder plaats. Appartementen zijn niet het enige antwoord, dachten de besturen van Malle en Olen. Samen met AR-TUR, platform voor architectuur en ruimte, gingen deze gemeenten op zoek naar goede dorpse architectuur. Burgemeester **Sanne Van Looy** van Malle en omgevingsambtenaar **Inne Pijpers** van Olen lichten samen met ontwerper **Edith Wouters** van AR-TUR vzw toe hoe ze geleerd hebben rekening te houden met de betekenis van de plaats, de eigenheid van het dorp en de maatschappelijke meerwaarde van nieuwe projecten.

Strikte voorschriften leveren niet per se goede architectuur op. Kwaliteit is niet te vatten in voorschriften. Je moet altijd van de omgeving vertrekken.





STEFAN DE WICHERE

Voordat onze dorpen volgebouwd worden door appartementsgebouwen, is het tijd om de dorpse architectuur te verbeteren. Daarom schreef AR-TUR in samenwerking met het departement architectuur van KULeuven aan een nieuwe architectuurtaal en -cultuur voor dorpse architectuur. Voorbeelden uit de gemeenten Malle en Olen en elders in Vlaanderen vormen de basis voor dorpse tactieken en figuren voor meergezinswoningen in dorpen.

Sanne Van Looy, de nieuwe burgemeester van Malle, was tot de jaarwisseling als schepen ook al bevoegd voor ruimtelijke ordening en stapte graag mee in dit denkproces. 'We zijn op zoek naar goede dorpse architectuur. Dorpskernen staan voor een verdichtingsopgave, maar hoe doe je dat op een manier dat het een dorpse kwaliteit heeft?'

Als omgevingsambtenaar zag Inne Pijpers in Olen ook almaar meer appartementen in de dorpskernen. 'Het leek ons te overkomen, we stelden ons de vraag hoe we dat als gemeente beter konden regisseren. We hebben een lange traditie in ruimtelijke planning en tien jaar geleden dachten we dat we aan kwaliteit werkten door strikte voorschriften op te leggen. Vandaag stellen we dit standpunt bij.'

In jullie toolbox leer ik dat je woningen kunt koppelen tot rijen, tweelingen of meerlingen, je kunt ze stapelen als tetrisklokjes, tot jumbohuizen of een breedgevelflat, woningen kun je ook schikken rond een erf, een hof, langs een binnenstraatje, dwars op de hoofdweg, in een park of in een buurtschap. Ik dacht altijd dat gelijke rooilijnen en dak- en goothoogten leidden tot visuele rust.'

Inne Pijpers: 'Dat dachten wij ook, maar het bracht ons voorschriftarchitectuur, niet per se goede architectuur. In de praktijk blijkt kwaliteit niet te vatten in voorschriften. Daarom hebben we onlangs ons ruimtelijk uitvoeringsplan bijgestuurd. We voegden er randvoorwaarden voor dorpse architectuur aan toe. Voortaan zullen we het gesprek voeren over die kwaliteit.'

Eigenlijk hebben jullie eerst een nieuwe taal gecreëerd?

Sanne Van Looy: 'De ontwerpers en de omgevingsambtenaren zijn

de experts, zij weten er veel van af. Voor een bestuurder is het soms moeilijk om te zeggen wat je precies bedoelt. We kregen aanvragen waarvan we aanvoelden dat ze niet goed zaten, maar het is niet altijd evident om dat tot uitdrukking te brengen, laat staan te motiveren. Om hierover na te denken hebben we een bouwpaauze ingelast van oktober 2019 tot maart 2021. Dat heeft geleid tot het Malse bouwkompas, een verzameling van instrumenten waaronder het kwaliteitsplan dat de goede ruimtelijke ordening van Malle stuurt, maar ook deze toolbox die het vooral heeft over de kwaliteiten van gebouwen. We willen weten hoe we met bouwprojecten het dorpse karakter of het DNA van het dorp kunnen bewaren of zelfs versterken. Het mooie aan dit handboek is dat er genoeg soorten gebouwen instaan die je inspiratie geven voor een dorpse manier van bouwen. We gebruiken die voorbeelden tijdens onze gesprekken om aan te tonen hoe dingen beter kunnen.'

Inne Pijpers: 'De toolbox ligt aan onze balie en biedt niet alleen inspiratie aan de dienst omgeving maar ook aan ontwikkelaars, bouwheren en architecten. Te dikwijls leggen ze onze dienst banale appartementsgebouwen voor. In hoofden van veel ontwerpers betekent verdichting stapelen, maar je kunt ook schakelen en zo een gepastere verdichtingslag maken voor de omgeving.'

Edith Wouters: 'Wist je trouwens dat een rijwoning de ideale figuur is om in een dorp aan verdichting te werken?'

Inne Pijpers: 'En het spreekt gezinnen enorm aan. Een ruimtelijke ordening voor alle doelgroepen is trouwens onze opgave. Aan de hand van de woningtypetoets, een objectieve checklist, gaan we na welk woningtype het meest gepast is op een bepaalde plek: gaan we op een perceel verdichten door te schakelen of te stapelen? In een centrumomgeving met vooral eengezinswoningen kun je misschien beter schakelen dan weer maar eens te stapelen.'

Ligt de oplossing alleen in het anders schikken van woningen?

Edith Wouters: 'Je moet in de eerste plaats aan het dorp zelf denken, aan de context. Elk dorp is verschillend. Je hebt heel traditioneel gegroeide dorpen maar ook een dorp als Sint-Jozef-Olen dat begin vorige eeuw als arbeiderswijk werd gebouwd door de voorloper van het huidige Umicore. Daarom is het zo



STEFAN DEVIKERE

Sanne Van Looy:

'Kleur en stijl hebben te maken met dorpse architectuur. Daarom moet je erover kunnen praten, ook binnen een gemeentebestuur en de gecoro waar je experts hebt die de specifieke termen kennen, terwijl dat voor de andere leden van het sociaal-culturele veld nieuw is.'

belangrijk om naar de bestaande context te kijken. Opdrachtgevers moeten zich afvragen wat het nieuwe project bij te dragen heeft aan het dorp als plek en aan de dorpsbewoners. Daar, tussen het private en het publieke domein, liggen er nog veel kansen om de ruimtelijke kwaliteit te verhogen.'

Waarover gaat het dan?

Inne Pijpers: 'We noemen dat de tactieken voor dorps architectuur. Denk aan het verweven met trage wegen, het versterken van de open ruimte en vrijlaten van de zichtassen, maar ook het verzachten van eigendomsgrenzen en toevoegen van meer groene en blauwe elementen. In de voorschriften hadden we daar tot nog toe geen oog voor. Door ze in een leidraad te benoemen kunnen we nu de meerwaarde van een project voor de omgeving bespreken.'

Edith Wouters: 'Bovendien is er in een dorp soms weinig kwaliteit op architecturaal vlak aanwezig. Een nieuw architectuurproject van een iets grotere schaal kan dan het verschil maken en de ruimtelijke kwaliteit van het dorp verhogen. Hoe kan een bouwproject in plaats van alles vol te bouwen net open ruimte creëren? Hoe maak je het dorp door nieuwe bebouwing klaar voor de klimaatverandering? Hoe kan dit met zin voor kwaliteit en schoonheid gebeuren? Hoe kan je met architectuur bijdragen aan het sociale weefsel? Elke woonvorm kan geschikt zijn, het hangt af van de context. Het is niet omdat je een erfwooning hebt dat het er per se toffer of fijner is om te wonen, dat is het pas als de afstanden kloppen, als de maat wordt gehouden.'

Sanne Van Looy: 'Die nuance is zeer belangrijk. De omgeving moet het vertrekpunt zijn. In een bos zet je geen erfwooning neer maar ga je eerder compact bouwen. In een dorp zijn er tactieken om de dooradering te bevorderen, het is belangrijk om die te versterken.'

Hoe krijg je dat met de bouwheren of projectontwikkelaars geregeld?

Inne Pijpers: 'Die oefening gebeurt bij ons in de kwaliteitskamer en start met een ruimtelijke analyse van de percelen in de ruimere omgeving. Uit deze analyse volgen randvoorwaarden, bijvoorbeeld het vrijwaren van een zichtas, het toevoegen van collectieve ruimte of het versterken van open ruimte. Hierna exploreert de ontwerper de scenario's in een ontwerpend onderzoek. Tijdens deze oefening leren ontwikkelaars de context begrijpen en worden keuzes goed gemotiveerd. Pas als het voorkeursscenario op tafel ligt, werkt de ontwerper het inrichtingsplan uit. Ze kunnen niet aan de laatste stap beginnen als de vorige niet gezet zijn. We dagen zo ontwikkelaars uit om voor elke verdichting iets terug te geven aan het dorp. Op deze manier wordt de kwaliteit van de ontwerpen beter, en bieden ze een meerwaarde voor de omgeving.'

Sanne Van Looy: 'Het blijft uiteraard een zoektocht naar het evenwicht van de belangen. Dat is een grijze zone en vormt het knelpunt van de ruimtelijke ordening. Er is wel een basiscodex, maar daarmee heb je nog geen goede ruimtelijke ordening.'

Edith Wouters: 'In de ruimtelijke ordening sprak je tot voor kort nauwelijks over architectuur en over kwaliteit van architectuur, in de gecoro was het geen onderwerp. Dankzij de bouwshift moeten we grootschaliger bouwen en heb je die andere tactieken nodig.'

Sanne Van Looy: '*De coloribus et de gustibus non disputandum est* was lang het adagium van het college wanneer het architectuur betrof. Nu is er een verschuiving, want kleur en stijl hebben wel te maken met dorps architectuur. Soms is dat in een dorp van belang. Een plat dak of een zadeldak zijn nu eenmaal anders naar uitstraling. Daarom moet je erover kunnen praten, ook binnen de gecoro waar je een aantal experts hebt die de specifieke termen kennen, terwijl dat voor de andere leden van het sociaal-culturele veld nieuw is.'

Zijn dan nu alle richtlijnen afgeschaft?

Inne Pijpers: 'Wel voor wat wij strategische projecten noemen, maar voor klassieke woningen in de rij blijven ze behouden. Bij strategische projecten zullen we eerst het gesprek in de kwaliteitskamer voeren.'

Sanne Van Looy: 'Er is een basiskader nodig, zonder kun je niet blijven bouwen.'

Maar de richtlijnen zijn onderhevig aan verandering?

Inne Pijpers: 'Dat klopt, neem de dichtheid. Bepaalt een cijfer de kwaliteit? Heeft een dorps project een dichtheid van vijftien, vijftieng, dan wel veertig woningen per hectare? We leren dat een verdichtingsproject met 58 woningen per hectare ook dorps kan zijn. Het gaat niet noodzakelijk over aantallen.'

Edith Wouters: 'Voor de dichtheid moet je naast het aantal woningen op een kavel ook kijken naar de hoeveelheid groen of open ruimte op die kavel én eraan.'

Sanne Van Looy: 'Als bestuurder kijk je toch met een iets andere bril, je moet starten vanuit het gelijkheidsbeginsel. Als je één keer 150 woningen per hec-



STEFAN DEWICKERE

Inne Pijpers: 'We hebben een lange traditie in ruimtelijke planning en tien jaar geleden dachten we dat we aan kwaliteit werkten door strikte voorschriften op te leggen. Vandaag stellen we dit standpunt bij.'

Edith Wouters:
‘Opdrachtgevers moeten zich afvragen wat het nieuwe project bij te dragen heeft aan het dorp als plek en aan de dorpsbewoners. Daar, tussen het private en het publieke domein, liggen veel kansen om de ruimtelijke kwaliteit van het dorp te verhogen.’



STEFAN DEWICKERE

tare toestaat, is het moeilijker om dit in het volgende project te weigeren. Wij staan enkel een hogere dichtheid toe als er meer terugkeert naar de gemeenschap. Op sommige percelen is dat niet te realiseren. Maar we experimenteren er wel mee. Zo kan een woonproject aan waterlopen een trage weg krijgen door dat recht van overgang vast te leggen, zodat de weg langs het water voor iedereen toegankelijk wordt. Ook een bankje in de voorgevel of een terugspringend ritme behoort tot de mogelijkheden. In een ander project hebben we een afwijking toegestaan in ruil voor drie woningen die goedkoper aan de inwoners ter beschikking werden gesteld. Alleen is dit juridisch zeer ingewikkeld.’

Inne Pijpers: ‘Het kan ook gaan om het versterken van een groenstructuur door de achterkant van de percelen naast een bos niet te verharderen. Ook een robuuste boom in het centrum behouden kan waardevol zijn.’

Edith Wouters: ‘Klimaatrobustheid is een belangrijk principe, net zoals ruimte voor water en het voorzien van schaduwplekken. Kwaliteit krijg je pas wanneer alle spelers in het proces meegaan, zowel de ontwerpers als de projectontwikkelaars als de gemeentebesturen. Vaak is het alle hens aan dek om een project een beetje te verbeteren. Pas als iedereen het onderste uit de kast haalt, krijgen we kwaliteit.’

Inne Pijpers: ‘Soms moet het bestuur de eerste stap zetten. Zo hebben we op het voorstel van een verkavelaar die het landschap afsneed met vier loten vrijstaande bebouwing, als bestuur een ontwerpteam aangesteld om een aantal scenario’s te onderzoeken om de eigenaar van andere mogelijkheden te overtuigen. Het gevolg is dat er nu acht woningen komen die als bakens in het landschap staan zoals de schuren in die buurt. Het project wordt een buurtschap met een grote gemeenschappelijke tuin. Het is een verdichtingsproject, maar eentje dat de karakteristieken van de omgeving versterkt.’

Dit klinkt mooi maar het vraagt tijd en bijzonder veel aandacht.

Sanne Van Looy: ‘We moeten die discussie blijven voeren. Dat is de moeilijkste taak voor de dienst ruimtelijke ordening die in een gemeente zoals Malle met bijna 16.000 inwoners een kleine staf heeft.’

Inne Pijpers: ‘Hetzelfde geldt voor Olen met 12.600 inwoners. Als klein bestuur kun je niet alle expertise

in huis hebben, maar je kunt wel samenwerkingen zoeken met je intercommunale, kwaliteitskamer of gecoro... Olen zit daarnaast in het sterke netwerk Nelteland op schaal van de politiezone waar medewerkers van diverse beleidsdomeinen elkaar inspireren en versterken. Omgevingsambtenaren denken er nu samen na over randvoorwaarden voor duurzaam wonen. Immers, niet elke dorpskern heeft een verdichtingsopgave. Misschien ligt er in het dorp wel een uitdaging in het versterken van een groen-blauw netwerk. Een woonproject in een stad kan hier misschien toe bijdragen.’

Edith Wouters: ‘Als gemeentebestuur krijg je zo impact op private projecten. De inzichten verschuiven langzaam maar zeker. Als maatschappij sta je in voor de toekomst en private projecten moeten hieraan bijdragen. Daarom is de rol van het ontwerp onderzoek zo belangrijk.’

Sanne Van Looy: ‘De schaal in dorpen blijft dikwijls klein. Een complex van veertien appartementen is groot voor een dorp maar te klein om bijvoorbeeld een extra crèche te vragen. In plaats van een voorgevel vol te bouwen kan er een doorkijk komen of een boom. Het blijft dikwijls beperkt tot dit soort lasten. Het zit hem in de kleine dingen.’

Zijn het in een dorps context niet die kleine dingen die het doen?

Edith Wouters: ‘Jawel, het gaat om een rustplek voorzien, een groene plek, een plek om samen te kunnen komen of gezamenlijke fietsstallingen. Zulke deelplekken kun je toevoegen. Er kan ook minder plaats komen voor auto’s of je kunt die minder zichtbaar plaatsen en ze vriendelijk parkeren in het groen.’

Sanne Van Looy: ‘De kleine dingen kunnen net het verschil maken in een gemeenschap. Je hebt een ijsje in je hand en je zit even op de bank onder de boom en je komt iemand tegen. De publieke ruimte kan aanleiding geven tot ontmoeten, zeker in coronatijden hebben we gevoeld hoe belangrijk dat ontmoeten is. Het is heel dorps om elkaar aan te spreken en architectuur kan daarin een grote rol spelen.’

En zo maken we onze dorpen mooier?

Sanne Van Looy: ‘Je moet altijd vanuit de plek zelf

vertrekken. Welk type woning past het best bij de eigenheid van die plaats? Daarvoor dienen dan die figuren, maar ook die tactieken want je moet iets teruggeven aan de gemeenschap. Ik ben een gemeenschapsdenker.'

Op die manier kan een burgemeester zoals in een groot bouwproject in Lo-Reninge een belangrijke rol spelen in hoe de gemeente er in de toekomst uitziet.

Sanne Van Looy: 'In ruimtelijke ordening kun je echt van betekenis zijn, de stenen die je vandaag legt, liggen er over honderd of tweehonderd jaar nog. Je hebt daar veel in te zeggen.'

Inne Pijpers: 'Je hebt er ook veel politieke moed voor nodig. Ons bestuur weet ondertussen dat als we het dorp willen versterken, we de identiteit ervan moeten onderzoeken en benoemen. Dan weten we waarvoor we samen zorg kunnen dragen. Investeren in dorpse architectuur is een opgave voor de mandataris die samenwerkt met andere politieke partijen, maar ook met de kwaliteitskamer en de gecoro.'

Edith Wouters: 'Bovendien hoeft je niet alles af te breken en moet je zorg dragen voor het bestaande

dorpse weefsel. Alledaags erfgoed speelt daarbij een belangrijke rol. Als je alle langgevelhoeves in het dorp afbreekt, verlies je aan kwaliteit en verlies je het dorpse. Zo'n hoeve kan in een verdichting worden geïntegreerd. Moeilijke randvoorwaarden geven dikwijls goede ontwerpen, want dan moet je heel creatief nadenken, met zorgvuldigheid en aandacht.' —

Een nieuwe taal, een nieuwe architectuurcultuur

De culturele vzw AR-TUR nam samen met het departement Architectuur van de KULeuven het initiatief om een Toolbox Dorpse Architectuur te ontwikkelen in hun Kempenlab over dorpse architectuur met als casuslocaties de gemeenten Olen en Malle. Naast deze toolbox stelt AR-TUR een reizende tentoonstelling ter beschikking met werksessies op basis van een dialoogtool in de vorm van een kaartspel om het gesprek over dorpse architectuur te leren voeren.

ar-tur.be



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

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

*Uw partner voor
kwaliteitsvolle bedelingen!*



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



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

De VVSG versterkt lokale strijd tegen radicalisering

Sinds 1 februari zet de VVSG, met de steun van de Vlaamse regering, nog meer in op de lokale strategie betreffende radicalisering. Ze start namelijk een intensief begeleidings- en coachingstraject voor de LIVC's R om lokale besturen te ondersteunen in hun omgang met gewelddadige radicalisering.



De Lokale Integrale Veiligheids-cellen inzake radicalisme, extremisme en terrorisme, de LIVC's R, zijn niet meer weg te denken uit de behandeling van gewelddadige radicalisering. Ze zijn een multidisciplinair platform waar op initiatief van de burgemeester politiediensten, preventiediensten en lokaal bestuur samen zitten om via een casusgerichte methodiek geradicaliseerde individuen intensief op te volgen. Met de LIVC's R hebben de burgemeesters een instrument in handen om individuen die een gevaar vormen voor zichzelf en/of de samenleving een halt toe te roepen en de nodige inspanningen te leveren om hen te re-integreren in de maatschappij.

Alle vormen van radicalisering

Lokale besturen hebben een taak als regisseur in de strijd tegen alle vormen van radicalisering. Het gaat allang niet meer over slechts één vorm van radicalisering, radicalisering varieert van religieus tot politiek extremisme. De LIVC's R zijn dé spil van dit beleid, dat steeds wendbaar moet zijn in de veranderende maatschappij waarin ook online haatspraak een realiteit is gewor-

den. OCAD, het coördinatieorgaan voor de dreigingsanalyse, toonde dit eind 2021 aan in een rapport waar het zijn bezorgdheid uitte over de stevige weerstand tegen de coronamaatregelen. De onverwacht grote opkomst bij betogingen die naast bezorgde burgers ook extremistische groeperingen lokken, illustreert dit. Over die groeperingen stelde OCAD dat het 'zeer plausibel is dat ze getracht hebben deze betoging te kanaliseren en te instrumentaliseren'.

Begeleiding en coaching

Het nieuwe decreet van 21 mei 2021, dat we in de editie van Lokaal van november 2021 van naderbij bekeken, schetst een duidelijk kader voor het delen en verwerken van gevoelige informatie bij de opvolging en begeleiding van individuen. Maar de LIVC's R zijn nog niet in alle steden en gemeenten geïnstalleerd. Uit een onderzoek van de VVSG in 2020 bleek dat elf procent van de respondenten geen plannen had om er een op te starten. Dat is opmerkelijk, want de oprichting ervan is verplicht door de wet van 30 juli 2018. Redenen die gemeenten aangeven om geen LIVC R op te richten zijn de afwezigheid van

Met de LIVC's R hebben de burgemeesters een instrument in handen om individuen die een gevaar vormen voor zichzelf en/of de samenleving een halt toe te roepen en de nodige inspanningen te leveren om hen te re-integreren in de maatschappij.

Heb je interesse in dit begeleidings- en coachingstraject? Neem dan contact op met de VVSG via katrien.vanmele@vvsg.be



Een lokaal bestuur heeft een taak als regisseur tegen alle vormen van radicalisering. De LIVC R is de spil van dat beleid.

signalen van radicalisering, het ontbreken van de behoefte aan een platform en een gebrek aan capaciteit of ondersteuning voor het opstarten ervan.

Aan die behoeften wil de VVSG tegemoetkomen met een nieuw project, door steden en gemeenten op maat te ondersteunen in hun werking. Of ze nu in de opstartfase zitten, of al een goed draaiende LIVC R hebben. Het EMMA-project (Evaluation and Mentoring of Multi-Agency workings in the prevention of violent radicalisation) dat in 2022 afloopt, leverde hiervoor veel expertise op. Er werd een intensief evaluatie- en begeleidingstraject ontwikkeld bij Vlaamse, Nederlandse en Duitse multi-agency-structuren. EMMA resulteerde ook in een zelfevaluatie-instrument en een methodologie om de werking en structuur van een multi-agency continu te verbeteren. Deze kennis zal in het nieuwe traject gevalideerd en verder ontwikkeld worden. Zo zal er worden ingezet op het ondersteunen van lokale besturen bij de monitoring en evaluatie van de LIVC's R en zal inter- en supervisie worden gefaciliteerd om de multi-agency-werkwijze toekomstgericht vorm te geven. Er zal in dit nieuwe project ook over de taal- en landsgrenzen worden gekeken voor inspirerende multi-agency-praktijken. Daarnaast zal er een kennisplatform worden opgericht voor het ontsluiten van procedures en inspirerende praktijken op het vlak van multi-agency in binnen- en buitenland. —

MAARTEN DEWAELE

coördinator Preventie Gewelddadige Radicalisering en Polarisering bij de VVSG

KATRIEN VAN MELE

coördinator Netwerk Radicalisering bij de VVSG

De ervaring en kijk van twee burgemeesters

De burgemeesters spelen een sleutelrol in de LIVC's R. Drie jaar na de oprichting ervan maken Jo Brouns, burgemeester van Kinrooi, en Koen Metsu, burgemeester van Edegem, een voorlopige balans op en richten ze hun blik op de toekomst.

Islamitisch extremisme mag dan wel de aanleiding geweest zijn voor de oprichting van de LIVC's R, de scope is intussen veel ruimer. 'Elke vorm van extremisme die mogelijk kan leiden tot actieve daden van onwettig gedrag moet worden opgevolgd,' zegt Koen Metsu. Jo Brouns vult aan: 'Er zijn vandaag heel wat veiligheidsfenomenen die ons zorgen baren, die onderhuids leven en ontwrichtend kunnen zijn voor de samenleving.'



Is de LIVC R het juiste instrument om die op te pakken?

Jo Brouns: 'Ja, omdat ze met veel verschillende partners en met aandacht voor integrale veiligheid naar die personen en groepen in de gemeenschap kijkt. Initieel was de LIVC R bedoeld om zware casussen te bespreken. Vanuit die ervaringen kunnen we nu meer de nadruk leggen op preventie, op het voorkomen van radicalisering en criminaliteit in het algemeen.'

Op welke moeilijkheden of grenzen botst de LIVC R daarbij?

Koen Metsu: 'Als er voldoende sleutelfiguren zijn in de omgeving van personen die beginnen te radicaliseren en we een risico voldoende vroeg detecteren, dan ben ik ervan overtuigd dat de LIVC R mensen tijdig weer op het juiste pad kan brengen of kan voorkomen dat ze verder evolueren op het foute pad. Maar net de personen die onder de radar blijven en waarop geen enkele overheidsdienst, sociale partner, maatschappelijke sleutelfiguur zicht heeft, baren ons zorgen.'



Jo Brouns: 'We weten dat extreem gedachtengoed en radicalisering online zeer goed gedijen. Het is zeer moeilijk om de brug te slaan naar jongeren die daar op allerlei online fora mee bezig zijn. Onlangs heeft onze LIVC R-werking samen met de stad Mechelen een project opgezet met een online game. Door de game te spelen willen we laagdrempelig contact leggen met jongeren om te weten wat hen bezighoudt, waarover ze zich zorgen maken. We willen een band met hen opbouwen, lang voordat er sprake kan zijn van eventuele radicalisering. Het project loopt pas, voor een eerste evaluatie is het nog te vroeg.'

Wat is er noodzakelijk voor de goede werking van een LIVC R?

Koen Metsu: 'Vertrouwen tussen de gesprekspartners aan de tafel. Het Vlaams decreet van mei 2021 waardoor deelnemers die onder de Vlaamse bevoegdheid vallen – zoals de justitiehuisen, het onderwijs, de centra voor geestelijke gezondheidszorg, sportorganisaties – loyaal kunnen meewerken aan de LIVC R en er een gedeeld beroepsgeheim wordt ingevoerd, is een grote stap vooruit. Maar het vertrouwen moet uiteraard nog verder groeien.'

Jo Brouns: 'Het decreet maakt het mogelijk dat vertrouwen te winnen en op een correcte manier om te gaan met het beroepsgeheim. Dat moet inderdaad groeien. We stellen vandaag bijvoorbeeld vast dat er bij het onderwijs soms nog koudwatervrees is. Scholen nemen nog te vaak pas contact op met de LIVC R, als er zich al ernstige incidenten hebben voorgedaan, terwijl het zeer zinvol kan zijn om al in een vroeger stadium informatie te delen met bijvoorbeeld de politie, de jeugddienst, de straathoekwerker of jeugd- en socioculturele verenigingen.'

Welke plaats ziet u voor de VVSG in de versterking van de LIVC R-werking?

Jo Brouns: 'Het delen van goede praktijken staat nog in de kinderschoenen. De kennisopbouw kan nog beter ondanks alle inspanningen van de VVSG de voorbije jaren. Het nieuwe kennisplatform van de VVSG kan bijdragen aan de uitbouw van een integraal veiligheidsbeleid in alle gemeenten. De multidisciplinaire aanpak en de integrale benadering zijn nog lang niet overal ingebed.'

Koen Metsu: 'Daar ben ik het helemaal mee eens. Bij goede praktijken denk ik bijvoorbeeld aan een model van huishoudelijk reglement of samenwerkingsprotocol voor de vaste partners in een LIVC R. Voor ad-hocdeelnemers kan een beknopte model-fiche nuttig zijn met uitleg over de LIVC R, de verwachtingen, de juridische mogelijkheden en beperkingen.' —

BART VAN MOERKERKE

redacteur Lokaal

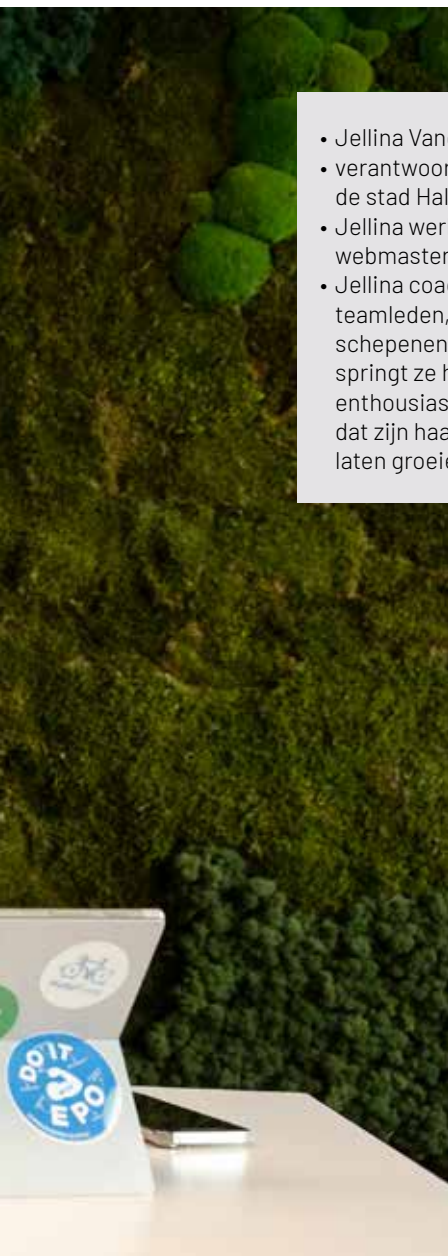


Jellina Vanderheijden De voelsprietten van de stad

Communicatie is haar natuurlijke habitat, werken voor haar thuisstad een plezier, leiding geven aan een hecht team de max. Jellina Vanderheijden is sinds drie jaar teamverantwoordelijke communicatie van de stad Halle. 'Onze communicatiestijl laat zich vatten in het letterwoord EPO: empathisch, positief en oplossingsgericht. En de inwoner staat centraal. Bij alles wat de deur uit gaat, is de eerste vraag wat de Hallenaar eraan heeft.'

Vier maanden, zo lang werkte Jellina Vanderheijden na haar studies communicatiewetenschappen en marketing in de sector van de autoverzekeringen. Toen zag ze een vacature voor communicatiedeskundige in haar thuisstad Halle. 'Werken aan de communicatie van de stad is maatschappelijk zo relevant, die kans wilde ik niet laten voorbijgaan. Ik kreeg de baan en ik heb het me nog geen seconde beklagd. Je communiceert over alles waar een lokaal bestuur mee bezig is, van wegenwerken tot de corona-aanpak. Je bent bezig met kleine nieuwsberichten op sociale media maar evengoed met stadsbrede communicatiecampagnes. Geen twee dagen zijn gelijk. Maar de basis is natuurlijk dat de acht collega's van de communicatiedienst een bijzonder hecht team vormen, we voelen en vullen elkaar zeer goed aan. Dat maakt dat ik iedere dag graag aan het werk ga.'

- Jellina Vanderheijden
- verantwoordelijke interne, externe en strategische communicatie voor de stad Halle
- Jellina werkt sinds iets meer dan tien jaar voor de stad. Ze begon als webmaster. Sinds drie jaar is ze teamverantwoordelijke communicatie.
- Jellina coacht een team van acht mensen. Ze is in overleg met de teamleden, de stadsdiensten en het college van burgemeester en schepenen bezig met communicatiestrategie en -beleid. Operationeel springt ze haar communicatiecollega's geregeld bij. Hen aanmoedigen en enthousiasmeren, vertrouwen en feedback geven, dankbaarheid tonen, dat zijn haar sleutels om leiding te geven en het communicatieteam te laten groeien.



STEFAN BEWICKERE

Jellina werd aangeworven als webmaster, maar gaandeweg verbreedde haar takenpakket. Ze bouwde een nieuwe website, zette het afleveren van digitale attesten door de stad op de rails en nam er na enkele jaren ook een stukje grafisch design bij. Drie jaar geleden werd ze teamverantwoordelijke communicatie. Naast haarzelf telt het team zeven medewerkers: een hoofdredacteur, twee redacteurs, een expert digitale dienstverlening, een participatie- en conversatiemanager, een grafisch en videodesigner, en een administratieve duizendpoot. 'We hebben allemaal onze specialiteit, maar we kunnen heel makkelijk de basis van elkaars werk overnemen. Ik concentreer me op communicatiestrategie en -beleid, maar ook dat is teamwork. Eén keer per week hebben we een langer teamoverleg, vaak gecombineerd met een brainstormsessie, over

grotere communicatiecampagnes die op ons afkomen. Het is dan mijn taak om het project uit te schrijven en het voor te stellen aan het college, de schepenen en de betrokken diensten. Daarnaast ben ik nog operationeel actief door bij te springen waar nodig. Als de eindredacteur of de grafisch designer tegen strakke deadlines aanhikt, steek ik een handje toe. En iedereen in het team is om beurten een dag verantwoordelijk voor de contentpublishing en wat wij noemen het "communicatiesecretariaat". Die persoon verzorgt dan onze communicatie op de website, op Facebook, Instagram ..., beantwoordt de telefoons, houdt de algemene inbox in de gaten. Het is zeer waardevol om operationeel te blijven meedraaien.'

Een team leiden in tijden van thuiswerk is niet vanzelfsprekend. Gelukkig nam de communicatiedienst in 2019 een online planningstool in gebruik waarin al het werk beheerd wordt. 'We zien meteen wat wanneer moet gebeuren en wie wat moet doen. Nagenoeg dagelijks doen we een online stand-up van een tiental minuten. We overleggen en verdelen de taken. En we vragen hoe iedereen zich voelt en of iedereen het nog ziet zitten. Via de tool werken we online samen. Een nieuwsbericht over de coronavaccinatie van kinderen bijvoorbeeld wordt een item in de contentplanning. De redacteur moet een tekst schrijven, de grafisch designer moet voor een visual zorgen, nog andere medewerkers nemen een ander deel van de opdracht op zich. Ze wisselen bestanden uit, ze stellen elkaar vragen, ze chatten via de tool. Op die manier blijft alles per onderwerp geclusterd.'

Niet alle communicatie van de stad Halle verloopt via het team van Jellina. Vooral de vrijetijdsdiensten jeugd, cultuur en

sport voeren eigen communicatie, een medewerker van de betrokken dienst is er deeltijds mee bezig. 'Eens in de drie maanden hebben we een groot overleg met die medewerkers om samen te bekijken welke communicatietrajecten op de agenda staan, waar we elkaar kunnen versterken. Ze delen ook onze online tool en werken mee aan ons stadsmagazine. Regelmatig organiseren we coachingssessies voor die medewerkers over onze huis- en communicatiestijl. Die laat zich vatten in het letterwoord EPO: empathisch, positief en oplossingsgericht. Alles wat de deur uitgaat wordt aan die drie woorden getoetst.' Een andere pijler van de vernieuwde stadscommunicatie is de inwoner centraal stellen. Moet er een collegenota vertaald worden in een nieuwsbericht, dan is de eerste vraag: wat heeft de burger eraan, met welke vragen kunnen inwoners zitten? In het vernieuwde stadsmagazine komen in drie kwart van de artikels de inwoners aan het woord. Blijvend inzetten op inclusie en toegankelijkheid is nodig, ook ruimte geven aan diversiteit is belangrijk. 'We proberen zeer nauw op te volgen wat er bij de Hallenaren leeft. Drie keer per jaar raadplegen we ons stadspanel van 500 inwoners over allerlei thema's. Onze participatie- en conversatiemanager monitort de sociale media en de lokale pers. We proberen de voelsprietten van de stad te zijn.' Voelsprietten die Jellina zelf ook uitsteekt, als ze op stap is in Halle of gaat eten in het restaurantje van haar ouders vlak bij de basiliek. 'Op sociale media hoor je vaak de luidste roepers en de klagers, op straat vang je ook de positieve feedback op. Als mensen praten over een opvallende affichecampagne of een boeiende reportage die we hebben gelanceerd, dan ga ik stralen.' —

BART VAN MOERKERKE
redacteur Lokaal

agenda

ontdek meer
opleidingen op
www.vvsg.be/opleidingen

VVSG-vormingen zoveel mogelijk digitaal tot eind februari

In het kader van de geldende coronamaatregelen proberen we zoveel mogelijk activiteiten digitaal aan te bieden. Sommige evenementen of gebeurtenissen worden uitgesteld, afgelast, of in fysieke vorm toch toegestaan met invoering van CST en mondkemperplicht. Je kunt nog steeds inschrijven voor onze opleidingen. We hopen je ondanks alles te blijven inspireren!

Ons huidig aanbod vind je terug via vvsg.be/opleidingen.

Mentoropleiding zorgberoepen

Hasselt start 3 februari
Online start 11 februari *

Lokale besturen zijn door hun veelheid aan functies interessante leer-werkplekken voor jongeren. Deze opleiding biedt inzicht in je coachende rol als hun mentor en versterkt de competenties die je nodig hebt voor een goede begeleiding: communiceren, duidelijke feedback geven, evalueren enzovoort.
vvsg.be/opleidingen

Opleiding van beginnende interne taalcoaches

Online op 7, 10 en 17 februari *

Is kennis van het Nederlands een knelpunt voor sommige medewerkers binnen je organisatie? Denk dan eens aan taalcoaching op de werkvloer. Deze interactieve opleiding versterkt de competenties van interne taalcoaches. Verbindende gesprekstechnieken, principes van communicatie en begeleiding van anderstaligen komen aan bod.
vvsg.be/opleidingen

Regionale Ondersteuningspunten Assistentiewoningen

Vanaf 8 februari *

Het ROP GAW biedt antwoorden op vragen van beginnende woonassistenten en fungeert tegelijk als voedingsbodemp voor 'doorgewinterde' woonassistenten. Gefaciliteerd door het team ouderenzorg van de VVSG sta je stil bij actuele ontwikkelingen en relevante vragen binnen jouw werkdomein.
vvsg.be/opleidingen

Regionale Ondersteuningspunten Lokale Dienstencentra

Vanaf 8 februari *

De Regionale Ondersteuningspunten voor Lokale Dienstencentra zijn een onmisbaar netwerk- en vormingsmoment voor centrumleiders. De deelnemers krijgen telkens een toelichting bij de regelgeving en actualiteit in verband met lokale dienstencentra en thuiszorg in het algemeen. Daarnaast krijgen ze de kans om collega's te ontmoeten, ervaringen te delen en zo nieuwe inzichten te verwerven.
vvsg.be/opleidingen

Re-integratie van medewerkers: van beleid naar praktijk op 1 dag

Online op 10 en 24 februari
van 9 uur tot 12 uur *

Organisaties krijgen steeds meer te maken met medewerkers die langdurig afwezig zijn. Tijdens deze training leer je hoe je je re-integratiebeleid kunt vormgeven. Goede praktijken uit

andere openbare besturen, tips en tricks om alles operationeel te organiseren en een voorzet voor een stappenplan om dit alles in de praktijk te brengen komen aan bod.
vvsg.be/opleidingen

Mentoropleiding technisch uitvoerende beroepen

Gent start 14 februari *

Lokale besturen zijn interessante leer-werkplekken voor jongeren. In deze opleiding krijg je inzicht in je coachende rol als mentor en versterk je je competenties zoals communiceren, duidelijke feedback geven of evalueren.
vvsg.be/opleidingen

Thematische voedseldagen

Online 22 februari *

Via digitale workshops brainstorm je met andere lokale besturen over doelstellingen, vragen en een stappenplan voor een lokale voedselstrategie en het thema van de voedseldag. We animeren de dag met een kookworkshop tijdens de

lunchpauze en toffe beelden. Deze thematische voedseldagen zullen gebruikt worden voor een handleiding lokaal circulair voedselbeleid en de invulling van de Vlaamse voedseldag en het engagement van lokale mandatarissen daaraan gekoppeld.
vvsg.be/opleidingen

Webinar en koffiebar: een wolkje HR

Online 24 februari *

Samen met HR-experte Ann Moreels hebben we zeven interactieve boostwebinars uitgewerkt om samen met jou een impactrijk en actueel thema te exploreren. Leidinggeven op afstand, zelfzorg, modern timemanagement, aantrekkelijk werkgeverschap en coachen van peers komen onder andere aan bod in deze webinars.
vvsg.be/opleidingen

Dilemmatraining: training in morele oordeelsvorming

Online start 7 maart *

We komen professioneel allemaal voor dilemma's te staan. We bevinden ons in situaties waarbij meerdere oplossingen mogelijk zijn, maar het niet duidelijk is welke oplossing het best rekening houdt met alle betrokkenen. Deze opleiding biedt een werkwijze die je helpt om een goede afweging te maken. Het helpt je om betere beslissingen te nemen, en deze te verdedigen.
vvsg.be/opleidingen

thematische voedseldagen

5 data - 5 thema's

Voorjaar 2022 Online

vvsg

VLAAMSE
LAND
MAATSCHAPPIJ

Vlaanderen
in samenwerking met



Is dit discriminatie?**De eDiv tool geeft antwoord****Online start 8 maart ***

Unia ontwikkelde een cursus om tegemoet te komen aan de stijgende nood aan informatie over diversiteit en de antidiscriminatiewetgeving. Met de online tool eDiv ontdek je de antidiscriminatiewetgeving op een toegankelijke manier. Je gaat op ontdekking in de materie via oefeningen en feedback.

vvsb.be/opleidingen**Regionale Ondersteuningspunten Diensten voor Gezinszorg****Vanaf 8 maart ***

De Regionale Ondersteuningspunten zijn een onmisbaar netwerk- en vormingsmoment voor de verantwoordelijken van een dienst voor gezinszorg. Drie keer per jaar organiseren we fysieke bijeenkomsten met focus op ontmoeting en ervaringsuitwisseling. Aangevuld met de virtuele ROP's blijven de dienstverantwoordelijken op de hoogte van regelgeving en actualiteit.

vvsb.be/opleidingen**Regionale Ondersteuningspunten Centra voor Dagverzorging****Vanaf 22 maart ***

Op de Regionale Ondersteuningspunten krijgen verantwoordelijken van Centra voor Dagverzorging (CDV) de kans om collega's te ontmoeten, praktijkervaringen te delen en nieuwe inzichten te verwerven om nog sterker in hun schoenen te staan. Beginnend of doorgewinterd centrumleider? Iedereen is welkom!

vvsb.be/opleidingen**Inspiratiedag Warmte – Netwerk Klimaat****Brussel 29 maart**

Op dinsdag 29 maart (9.30 tot 16 uur) verzamelt de Vlaamse duurzame-warmtewereld in Brussel voor de VVSG-Inspiratiedag Warmte. We lanceren er onze

Inspiratiekaart Warmtezonering en het ondersteuningsaanbod voor lokale besturen vanuit het Netwerk Klimaat, en de Warmtegids van VEKA. Er is een ruim aanbod van 20 workshops en praktijktafels. Afsluiten doen we met een boeiend paneldebat gevolgd door een netwerkdrink. vvsb.be/opleidingen

De regie van de lokale besturen in het Geïntegreerd Breed Onthaal**Brussel vanaf 10 juni**

Lokale besturen hebben een regisseurstaak om een samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) op te starten. Welke regie-instrumenten zet je in? Welke positie neem je in tegenover je partners? Welk mandaat heb je? Hoe stel je een netwerk samen? Tijdens een tweedaagse opleiding nodigen we ambtenaren uit die lokaal een trekkersrol (zullen) opnemen in een GBO.

vvsb.be/opleidingen**Basisvorming 'regie in organisatienetwerken'****Brussel vanaf 27 september**

Ben je actief binnen een lokaal bestuur en werk je aan breed lokaal sociaal beleid (huisvesting, gezin, wonen, onderwijs...)? Heb je vanuit het lokale bestuur een regisserende taak ten aanzien van partners en vraag je je af hoe je deze functie het best opneemt en invult? Dan is de basisvorming 'regie in organisatienetwerken' iets voor jou. Deze vorming biedt de juiste handvatten om de samenwerking met andere organisaties (nog) productiever te maken.

vvsb.be/opleidingen* [meer datums/locaties online](#)

Op zoek naar nieuwe collega's?

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

04 februari 2022**GEMEENTE OUD-HEVERLEE**

Deskundige ruimtelijke ordening en stedenbouw

06 februari 2022**PROVINCIES ANTWERPEN EN LIMBURG**

Functionaris voor gegevensbescherming (DPO)

LOKAAL BESTUUR OLEN

Huurbegeleider Sociaal Verhuurkantoor

GEMEENTE MAARKEDAL

Financieel directeur

GEMEENTE KAPELLEN

Diensthoofd buurt, zorg, gezin en ontmoeting

07 februari 2022**STAD BERINGEN**

Theatertechnicus

08 februari 2022**IDEA CONSULT**

- Consultant Sterk Lokaal Bestuur
- Coach duurzame ontwikkeling en SDG's
- Senior expert strategie en organisatie

STAD AALST

Maatschappelijk werker

11 februari 2022**AUDIO**

Auditor - consultant

14 februari 2022**LOKAAL BESTUUR OVERIJSE**Projectleider ruimtelijke planning
Specialist lokale economie**STAD AALST**

Beheerder begraafplaatsen

18 februari 2022**STAD DEINZE**

2 deskundigen gebouwenbeheer

20 februari 2022**C-SMART**

Functionaris voor gegevensbescherming (DPO) voor lokale besturen (Centrum-Vlaanderen)

GEMEENTE KNOKKE-HEIST

Directeur stadsonderhoud

27 februari 2022**STAD ROESELARE**

Projectleider openbaar domein

vvsb.be/vacatures en/of
vvsb.be/vacature-plaatsen

INLEVERING VACATURES

Lokaal 3 (maart) – 5 februari

Lokaal 4 (april) – 11 maart

Lokaal 5 (mei) – 8 april

Uw vacatures in Lokaal
en onze online media:

INFORMATIEvacatures@vvsb.be

In zijn maandelijkse column geeft prof. dr. Filip De Rynck zijn persoonlijke mening.

Het of mijn?

Precies op de dag dat ik deze Lokaal voorproefde en merkte dat het communicatiebeleid van onze lokale besturen dit nummer kruidt, zat er in mijn postbus een mooie vierkleurige folder van de Kortrijkse partij Vooruit die toont hoe de ‘Stad in Beweging’ is. Althans: hoe de stad Kortrijk beweegt binnen de bevoegdheidsdomeinen van de drie Vooruit-schepenen. Die selectiviteit zal de meeste Kortrijkzanen allicht zelfs nooit opvallen. Deze politieke marketing lijkt op officiële communicatie van het stadsbestuur – het zijn toch schepenen die communiceren over hun realisaties –, maar dat is het niet. Communicatie van en communicatie over het lokale bestuur: zijn dat twee werelden?

Wat Jellina in Halle met een team van acht mensen doet (p. 59), is de communicatie van het lokale bestuur. Die acht medewerkers, dat is het dubbele van de capaciteit die mijn gewaardeerde collega Eric Goubin (p. 12) voor het communicatiebeleid van een lokaal bestuur wenselijk vindt. In de meeste lokale besturen is dat één iemand. U kent mijn riedeltje over het gebrek aan capaciteit in veel Vlaamse lokale besturen ondertussen. Het moet steeds professioneler met te weinig professionelen.

Veel officiële communicatie van onze lokale besturen is (mee door dat capaciteitsprobleem) suf, saai en zoutloos. Ook al weten veel burgers dat er allerlei discussies over interessante politieke thema’s in de gemeente leven, zelden gaat de officiële informatie daarover. Het blijft vaak beperkt tot neutraal voorgesteld beslist beleid, alsof politiek er niet toe doet. Lokale besturen lijken in de officiële communicatie wel amorfe, apolitieke organisaties, terwijl de burgers wel beter weten.

Vijftig communicatiekanalen tellen de specialisten ondertussen. Lokale besturen proberen krampachtig met alle trends ‘mee te zijn’, maar surfen op de modegolven dient zelden de kwaliteit van de communicatie. Moet de gemeente per se een Twitteraccount en een eigen Facebookpagina hebben? Wat brengt dat op en vooral: welke nieuwe problemen brengt het mee? Elk bijkomend kanaal vergroot ook de kans op miscommunicatie. Beter minder maar beter.

Op vraag van de stad Izegem onderzochten we ooit het imago van de loketdienstverlening. Het fysiek wanordelijk aaneengekoekte stadhuis van Izegem lijkt op een doolhof en de hypothese was dat de burger ook administratief zou verdwalen. Uit een enquête bleek meer dan 90% van de burgers zeer tevreden over de dienstverlening. De cruciale verklaring was de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de ambtenaren aan het loket, ook al moest dat trap op en trap af. Liever zo dan digitaal, zeiden bovendien ook veel (jonge) mensen. Eric Goubin

beklemtoont het belang van de mondelinge communicatie en relativeert de roep om alles te digitaliseren. Digitalisering werkt goed voor standaardformulieren, maar niet voor dienstverlening aan mensen die onzeker zijn of vragen hebben. Dat zijn er veel en velen zijn niet kansarm. Als communicatie voor mensen belangrijk is, zijn mensen die communiceren belangrijk.

Voor al door de sociale media is de grens tussen de communicatie van en de communicatie over het lokale bestuur zeer diffuus. De Facebookpagina van de burgemeester: is dat publiek of privaat? Tijdens de gemeenteraden ‘kwitteren’ raadsleden erop los. Schepenen bouwen via hun sociale media aan hun imago maar dat raakt altijd het imago van het bestuur. Via die kanalen krijgen we veel communicatie over het lokale bestuur, door insiders van het bestuur, maar het is geen officiële communicatie van het lokale bestuur. Het is wel beeldbepalende communicatie. Letterlijk ‘in hoofde’ van burgers is er geen grens tussen de officiële, de partijgebonden en de persoonlijke communicatie. Doorheen die grenzeloze communicatie vormen burgers hun beeld over hun bestuur.

Over deze grijze zone van de communicatie weten we weinig. Op welke toon en teneur communiceren politici met burgers over de werking van het lokale bestuur? Welk beeld hanteren ze over dat bestuur? Hoe praten ze over hun politieke collega’s of concurrenten? Hoe communiceren ze over delicate discussies binnen het bestuur? Welke indruk wekken ze bij mensen over de besluitvorming? Hoe praten ze over de ambtenaren van de gemeente? En wat zeggen die duizenden ambtenaren in hun directe contacten met burgers: hoe praten zij over hun bestuur en over hun collega’s? Welk imago over het lokale bestuur dragen ze uit? Hoe praten ambtenaren over politici en over de besluitvorming in het bestuur? Al die communicatie beklift en blijft. Maar wat beklift en wat blijft?

Eric Goubin maakt een nieuwe ‘Staat van de Communicatie’ van lokale besturen. Nog intrigerender zou een inzicht zijn in de staat van de communicatie over lokale besturen. Welke beelden over het lokale bestuur dragen de vele politici en vele ambtenaren uit, op publieke vergaderingen, op café, bij familie en in hun sociale netwerken? Spreken de insiders van het bestuur alsof ze zelf outsider zijn in hun eigen bestuur? Let daar eens op: gaat het over ‘het’ lokale bestuur of over ‘mijn’ lokale bestuur? Het zit, zoals altijd, in de kleine lettertjes. —

FILIP DE RYNCK
columnist van Lokaal



televic

Een fysieke of hybride gemeenteraad efficiënt, flexibel, in alle veiligheid

Boek uw demo met onze specialist op www.televic.com

Face-to-face of hybride gemeenteraad

- 🔊 Superieure geluids en beeld kwaliteit
- 🔒 Privacy en veiligheid gegarandeerd
- 🗣️ Eenvoudig en interactief elektronisch stemmen
- 📺 Klaar om online te streamen

CONFERENCE

