

DRAAIBOEK BELEIDSBABBELS



datum: september 2024

01 Intro

02 Beleidsbabbels: een proces in 4 stappen

Vorbereiding

Bevraging

Verwerking

Terugkoppeling

03 Onderdelen van de beleidsbabbels

Een relevant thema

Via een partner

Via bezoekers/bewoners

Via een actueel thema

Via organisatie zelf

Een betrokken partner

Doorverwijs

Materiële ondersteuning

Geschikte vindplaatsen

Ruimte

Tijd

Vast gezicht/vertrouwen

Een toegankelijke bevraging

Organiseren van sociaal onthaal

Warm onthaal

Rechtenverkenning en -toekenning

→ *Wijksafari*

→ *Doorverwijs*

04 Ervaringsdeskundige

05 Praktische tips voor een goede beleidsbabbel

Gespreksvoering

Noteren

06 Zelf aan de slag

01 INTRO

In deze bundel kom je meer te weten over de werkvorm ‘beleidsbabbels’. We hebben het over het proces, de verschillende onderdelen en praktische tips om tot een goede beleidsbabbel te komen. De beleidsbabbels werden ontwikkeld door vzw De Zuidpoort en zijn geïnspireerd op de tafelgesprekken van vzw Sivi, beide zijn verenigingen waar mensen in armoede het woord nemen.

WAT ZIJN BELEIDSBABBELS?

De beleidsbabbels vormen een **instrument tot beleidsparticipatie**. In deze werkvorm nemen we burgers mee in een thema door bij verschillende vindplaatsen, met een kop koffie, het gesprek aan te gaan. We bevragen mensen naar hun **ervaringen, zorgen, bevindingen en wensen omtrent een bepaald thema**. Alle input wordt verzameld, gebundeld en teruggekoppeld aan het beleid.

Door naar vindplaatsen te trekken trachten we om drempels tot beleidsparticipatie te verlagen. Zo kunnen we zoveel mogelijk (diverse) stemmen horen en laten weerklinken.

Aanvullend op het bevragen is er ook een aanbod. Hierbij willen we ook op korte termijn en op het individuele niveau een impact hebben.

WAAROM BELEIDSBABBELS?

De Zuidpoort gelooft dat de **participatie van mensen in een armoedesituatie nodig en onmisbaar** is voor beleidsmakers, diensten en organisaties. Als ze luisteren naar mensen in armoede, kunnen ze een beleid of aanbod ontwikkelen dat **niemand uitsluit** en dat ook door de bevolking gesteund wordt. De ervaringskennis en de kijk van mensen in armoede is noodzakelijk om tot maatregelen en veranderingen te komen die ook voor hen werken en haalbaar zijn. Het systematisch verzamelen van verhalen en signalen door organisaties en diensten is daarnaast belangrijk om de gaten in het beleid op te sporen, systeemfouten te vinden én aan te pakken.

02 BELEIDSBABBELS: EEN PROCES IN 4 STAPPEN

In een terugkerend proces van 4 stappen komen we tot de opstart, uitvoering en afronding van een beleidsbabbel.

1. VOORBEREIDING

In de eerste fase starten we met de voorbereiding. We nemen een thema/onderwerp onder de loep: we bekijken welke input hier al rond bestaat, welke partners we hierbij het best betrekken en stellen (samen met betrokken partners) enkele vragen op. Hetzij in de vorm van enkele ‘rode draad’-vragen, hetzij met een aanvullende bevragingsmethode.

2. BEVRAGING

Na de voorbereiding trekken we de wijk in met onze bevraging. We sluiten aan op verschillende vindplaatsen, we noteren en verzamelen alle input.

3. VERWERKING

Eenmaal we alle input verzameld hebben, gaan we aan de slag met de verwerking. Om die verwerking zo compleet mogelijk te maken, komen we samen met iedereen die mee naar de vindplaatsen trok. Samen met medewerkers, vrijwilligers, de betrokken partner en een ervaringsdeskundige verwerken we de resultaten tot een geheel. De input wordt hierna verwerkt tot een bundel.

4. TERUGKOPPELING

In de laatste fase, de terugkoppeling, stappen we met de input van de beleidsbabbels naar de betrokken instantie(s). Hetzij een organisatie, een stadsdienst, een bevoegde schepen, een politieke partij...

03 ONDERDELEN VAN DE BELEIDSBABBELS

Om een succesvolle beleidsbabbel te organiseren, zijn er enkele essentiële voorwaarden. Een relevant thema is uiteraard een belangrijke voorwaarde, maar niet de enige. Ook een geschikte vindplaats, betrokken partners en een sociaal onthaal spelen een cruciale rol.

EEN RELEVANT THEMA

vb. leefbaarheid in de wijk, mondzorg, afval, verkiezingen...

De beleidsbabbels zijn **thematische bevragingen** die, afhankelijk van het thema, voor één maand of meerdere maanden bevraagd worden. Het zijn steeds thema's waarbij er meer **nood is aan de ervaringskennis** van mensen in een kwetsbare situatie. Thema's kunnen op verschillende manieren worden aangehaald.

1. VIA EEN PARTNER

Een partner heeft een concrete vraag waarbij ze input wensen van mensen met armoede-ervaring. We bekijken samen met hen hoe we de vraag kunnen integreren in de beleidsbabbels.

2. VIA BEZOEKERS/BEWONERS

Wekelijks komen verschillende bezoekers bij ons over de vloer, voor een babbel, een ontmoeting of een concrete hulpvraag voor ons onthaal. Daarnaast zien en spreken we door onze aanwezigheid in de wijk heel wat bewoners. Vanuit die gesprekken komen vaak heel wat verhalen en signalen opduiken. Vanuit deze verhalen en signalen worden ook thema's op de agenda van de beleidsbabbels gezet.

3. EEN ACTUEEL THEMA

Actuele thema's die worden geagendeerd in de beleidsbabbels zijn veelal thema's die een directe of indirecte invloed hebben op mensen in een kwetsbare positie. Het zijn thema's die door de politieke, publieke of media agendasetting zijn aangebracht.

4. VIA ORGANISATIE ZELF

Vanuit onze eigen organisatie komen er ook soms vragen naar boven. We zetten de beleidsbabbels in om onze werking te versterken. Dat kan bijvoorbeeld gaan over de vormgeving en inhoud van de wijksafari (hierover later meer) tot een terugkoppeling van de beleidsgroep (thematische groepswerking) rond afval.

EEN BETROKKEN PARTNER

Bij iedere bevraging en ieder thema wordt ook een partner betrokken. Die partner wordt meegenomen in het gehele proces dat een beleidsbabbel doorloopt. Door de partner te betrekken in het gehele proces trachten we de kloof tussen de leefwereld van organisaties en de leefwereld van mensen in armoede te dichten.

Zo wordt samen **de voorbereiding** gedaan, brengen we in kaart welke input er gezocht wordt en stellen we samen de vragen op. Tijdens **de bevraging** wordt er ook verwacht van de partner dat ze mee aansluiten. Na de bevragingen komt **de verwerking** en overlopen we met alle bevragers (en dus ook de partner) de verzamelde input. Als laatste komt **de terugkoppeling**, waar zij natuurlijk een rechtstreekse terugkoppeling krijgen van de input.

Vaak heeft de partner binnen het bevroegde thema ook een **relevant aanbod**. Dit aanbod wordt meegenomen doorheen de beleidsbabbels. Via het aanbod willen we inzetten op de verkenning en toekenning van rechten. Een aanbod bestaat uit een **doorverwijs** waarbij optioneel **aanvullende materiële ondersteuning** aangeboden kan worden.

1. DOORVERWIJS

Een concrete activiteit, een dienst, een organisatie, een persoon... die relevant is binnen het bevroegde thema. Via de doorverwijs kunnen we ook op korte termijn en op het individuele niveau inzetten.

2. MATERIËLE ONDERSTEUNING

Een doorverwijs kan gecombineerd worden met materiële ondersteuning. Voorbeeld: tandenborstel en tandpasta (mondzorg), gratis maaltijd sociaal restaurant (leefbaarheid)...

GESCHIKTE VINDPLAATSEN

vb. Voedselbedeling, inkom wijkgezondheidscentrum, let's save food, koffiekar tussen de sociale hoogbouw...

De beleidsbabbels gaan door op verschillende vindplaatsen in de wijk. Bij een bestaande organisatie, instelling of activiteit sluiten we mee aan met koffie en babbels. Echter is niet iedere vindplaats even geschikt om beleidsbabbels te laten doorgaan. Wat een vindplaats nodig heeft, sommen we hier op.

1. RUIMTE

Om beleidsbabbels uit te voeren is er nood aan een open ruimte, dat kan zowel binnen als buiten zijn. De ruimte dient groot genoeg te zijn om ook **privacy** te kunnen garanderen, en zich even te kunnen afzonderen bij een kwetsbaar gesprek.

2. TIJD

Tijd is een belangrijk onderdeel van een geslaagde beleidsbabbel. Gemiddeld duren de babbels niet lang. Een **7 à 10-tal minuten** is vaak al voldoende om in gesprek te gaan. We trachten de vragen zo op te stellen om in een kort gesprek toch een inhoudelijk volwaardig gesprek te kunnen voeren. Door aan te sluiten bij de wachtrij van bijvoorbeeld de voedselbedeling of een koffiemoment voor ouders van de lagere school is het mogelijk om die tijd waardevol in te zetten.

3. TERUGKEREND MOMENT

We opteren voor een vindplaats die wekelijks/maandelijks doorgaat. Bij deze vindplaatsen kunnen we bouwen aan vertrouwen. De vindplaatsen hebben vaak vaste, trouwe bezoekers maar worden ook afgewisseld door nieuwe bezoekers. Door de vindplaats steeds te koppelen aan een vaste bevrager, krijgt de bevrager een vertrouwd gezicht. We merken dan ook op dat **vertrouwen** een belangrijk element is binnen de beleidsbabbels. Vertrouwen zorgt er namelijk voor dat mensen zowel meer durven als ook willen hun verhaal, wensen en ervaringen delen.

Een vast gezicht zorgt ook voor **voorspelbaarheid**. Door regelmatig aanwezig te zijn weten mensen waarom je aanwezig bent en wat de opzet van de bevraging is.

Het biedt daarnaast ook een kans om na het bevragen van een thema, later terug te keren en tot **terugkoppeling** te komen. Op deze manier kunnen we mensen meenemen in het volledige proces van een beleidsbabbel.

EEN TOEGANKELIJKE BEVRAGING

Een toegankelijke bevraging is essentieel om tot een geslaagd, inhoudelijk gesprek te komen. Tijdens de voorbereidingen wordt ook de bevraging opgesteld. Om een toegankelijke en laagdrempelige bevraging op te stellen, zetten we in op **heldere en duidelijke communicatie**. Afhankelijk van het thema zetten we hiervoor in op visuele ondersteuning, methodieken, invulformulieren of flyers met een kernboodschap.

Via **visuele ondersteuning** trachten we om niet alleen op taal in te zetten. Het gebruik van afbeeldingen, symbolen etc helpen mensen die de taal niet vaardig zijn om het beter te begrijpen. Daarnaast werkt het ook prikkelend en wekt het nieuwsgierigheid op.

Door een **methodiek** te gebruiken en niet enkel open vragen te stellen worden drempels verlaagd en kunnen we tot een dieper gesprek komen. Er komen vaak andere dingen uit een gesprek waarbij een methodiek werd geïmplementeerd.

Via **invulformulieren** kunnen mensen zelf schrijven of tekenen wat ze willen. Het *zelf doen* zorgt voor een bepaald eigenaarschap in het gesprek, daarnaast zorgt het ook voor visuele ondersteuning.

Door in te zetten op **flyers** kunnen we de nodige informatie overzichtelijk en helder overbrengen. Het is op deze manier ook mogelijk om het op een later moment opnieuw te herlezen.

ORGANISEREN VAN SOCIAAL ONTHAAL

Naast het bevragen zetten we tijdens een beleidsbabbel ook in op sociaal onthaal. In een sociaal onthaal zitten twee onderdelen: het voorzien van een warm onthaal en rechten verkenning- en toekenning.

1. WARM ONTHAAL

Een beleidsbabbel start steeds met een warm onthaal. Door warm onthaal toe te voegen aan een vindplaats wordt de gelegenheid tot gesprek geopend. We sluiten steeds aan met koffie, thee en een babbel. Vanuit een informele babbel wordt het gesprek aangegaan.

2. RECHTEN VERKENNING EN -TOEKENNING

Tijdens iedere beleidsbabbel zetten we steeds in op rechten verkenning- en toekenning in verschillende vormen. Tijdens beleidsbabbels komen er in gesprekken vaak vragen naar boven, dit zijn ook vaak vragen die niet over het bevroegde thema gaan. Via de wijk safari en gerichte doorverwijzing trachten we aan deze vragen tegemoet te komen.

→ Wijk safari

De wijk safari is een tool die werd ontwikkeld om op een laagdrempelige manier door te verwijzen. Het is een fysieke fichebak die de bewoners uit de wijk laten kennismaken met het hulp- en vrijetijdsaanbod in de wijk. De fiches bieden een overzicht van het vaste aanbod binnen het sociaal domein in de wijk: een wekelijkse/maandelijks activiteit, een dienst, een persoon, een plek...

Heeft jouw wijk of organisatie geen wijk safari? Er zijn enkele tools die je hierbij kunnen ondersteunen. We geven enkele voorbeelden.

<https://www.desocialekaart.be/> (België)

<https://www.metweiniggeld.be/> (Gent)

→ Doorverwijs

Als er nood is aan een doorverwijs die breder gaat dan de wijk, dan trachten we zo goed mogelijk op zoek te gaan naar de juiste persoon of organisatie. Als we daar niet meteen een antwoord op kunnen bieden, nodigen we de persoon uit op ons wekelijks onthaal. Op dat moment kunnen we de vraag verder bekijken en kan er uitgebreid tijd voor gemaakt worden.

04 ERVARINGSDESKUNDIGHEID

De beleidsbabbels hebben als belangrijkste doel het **verzamelen en terugkoppelen van ervaringskennis**. We vinden het belangrijk dat wetenschappelijke kennis en professionele kennis gekruist wordt met ervaringskennis.

Deze ideologie trekken we doorheen het gehele proces van de beleidsbabbels door. Door een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting te betrekken in alle onderdelen en facetten van de beleidsbabbels wordt de ervaringskennis volledig ingezet.

‘Een opgeleide ervaringsdeskundige is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook, door te geven aan anderen.’

Deze omschrijving laat zien dat het gaat om kennis die is **gebaseerd op persoonlijke ervaring** en die is verrijkt met andere ervaringen en bronnen van wetenschappelijke kennis. Zij brengen hiermee een type kennis in dat beleidsmakers kunnen benutten, naast professionele en wetenschappelijke kennisbronnen. Ze kunnen met andere woorden de kloof dichten die wordt ervaren tussen de cliënt en de sociale professionals, tussen leefwereld en systeemwereld.

05 PRAKTISCHE TIPS

Eenmaal we alle onderdelen hebben, kunnen we van slag gaan met het effectief uitvoeren van de beleidsbabbel. Daarbij zijn gespreksvoering en noteren belangrijke aandachtspunten.

GESPREKSVOERING

1. INFORMELE BABBEL

Vanuit een informele babbel voeren we het gesprek. We nemen dus *geen enquête* af. De informele babbel zorgt voor een ontspannen sfeer en ruimte om te spreken.

2. UITLEGGEN WAAROM

Voor, tijdens of na een gesprek is het van belang om steeds uit te leggen waarom we aanwezig zijn en deze vragen stellen. Het kan helpen om dit in een kort tekstje voor jezelf uit te schrijven, zo kan je het project steeds helder, maar toch beknopt uitleggen.

Bv. "Iedere maand zijn we aanwezig in de wijk om gesprekken te voeren over thema's. Deze maand is dat bijvoorbeeld over energie. Daarbij willen we weten wat er leeft bij de mensen. Wat zijn noden, wensen, oplossingen, ideeën, hoe wordt iets ervaren... Alles wat we horen bundelen we en nemen we mee in gesprek met het beleid. Maar daarnaast willen we ook graag een aanbod geven, zodat mensen ook op korte termijn ergens mee kunnen geholpen worden."

3. OPRECHTE INTERESSE

Vanuit oprechte interesse gaan we in gesprek. Wees benieuwd naar iemands verhaal/blik op en over een thema. Je voelt al snel het verschil als iemand zomaar wat vragen stelt of als iemand dat vanuit een oprechte interesse doet.

4. DOORVRAGEN

Doorvragen is belangrijk! Probeer zo goed mogelijk te begrijpen waarom iemand iets zegt. Doorvragen zorgt ervoor dat we tot de kern van iets kunnen komen.

Bv. "Ik woon hier niet graag."

→ *Waarom woon je hier niet graag?*

"Weet ik niet, ik voel dat gewoon."

Wat voel je dan?

"Ik voel me onveilig."

Wat zorgt ervoor dat jij je onveilig voelt?

"Het is hier altijd donker in de avond, de straatverlichting gaat om 22u al uit."

...

5. VAN MENS TOT MENS

Maar vooral: we voeren een gesprek van mens tot mens.

- Ben je even je aandacht kwijt? Benoem het.
- Is het gesprek aan het afdwalen? Keer gerust terug naar het onderwerp.

→ Transparantie zorgt voor een eerlijke en open houding.

6. MENTALE RUIMTE

Is er geen mentale ruimte bij de persoon die je bevraagt? Dan heeft die persoon misschien vooral nood aan een goede babbel. Dat is uiteraard ook helemaal oké.

NOTEREN

Naast het gesprek voeren, is wat en hoe we zaken noteren ook ontzettend belangrijk voor de verwerking van de gesprekken. Enkele tips:



1. NOTEER ZO VEEL MOGELIJK

Op het einde van de dag heb je veel gesprekken gevoerd, je weet dan vaak niet meer wie wat heeft gezegd. Het is van belang om te noteren zodat we alles goed kunnen bundelen. Door zo veel mogelijk te noteren maak je het gesprek ook transparant voor anderen die het nadien lezen.

2. NOTEER QUOTES, die zorgen ervoor dat de connotatie en nuance aangetoond wordt.

vb. de kernwoorden 'te veel vuilnis' kan ook zijn...

"Er ligt hier te veel vuilnis, dat moet echt veranderen, ik heb dat écht helemaal gehad."

"Er ligt hier te veel vuilnis, maar ja... 't zal niet veranderen zeker?"

3. NOTEER OOK POSITIEVE DINGEN

Soms ligt de focus te hard op wat er misloopt, maar het is even relevant om het te hebben over wat er goed loopt. Noteer dit, want ook uit het positieve kunnen we leren.

4. BENOEM HET

We nemen geen enquête af maar schrijven wel vaak iets op. Dat kan raar overkomen en kan mogelijk de spontaniteit van het gesprek afnemen. Door het te benoemen kunnen we dit tegengaan.

"Is het oké als ik dit even opschrijf?"

"Ik ben wat aan het noteren omdat ik het belangrijk vind wat je zegt"

"Is het goed als ik even wat noteer? Zo vergeet ik zeker niets."

06 ZELF AAN DE SLAG

Of je nu een organisatie vertegenwoordigt, een beleidsmaker bent of gewoon geïnteresseerd bent in het verbeteren van beleid door participatie, met de beleidsbabbels kun je in heel wat contexten de drempels tot beleidsparticipatie verlagen. Nu is het aan jou om zelf aan de slag te gaan met de werkvorm. Gebruik de richtlijnen en praktische tips uit deze bundel om beleidsbabbels op te zetten en te implementeren binnen jouw eigen context.

Ga aan de slag met een gepast thema, betrek de juiste partner en doorloop samen het proces van voorbereiding, bevraging en bundeling tot terugkoppeling. Sluit met de beleidsbabbels aan bij een vindplaats en zorg daar, naast beleidsparticipatie, óók voor een sociaal onthaal.