

# Signalenwerking op het kruispunt van ervaringskennis en professionele kennis



datum: januari 2026

---

## INLEIDING

Sinds maart 2024 werken verschillende organisaties in Nieuw Gent samen in het bondgenotennetwerk Nieuw Gent. In dit netwerk bundelen De Zuidpoort, de dienst Beleidsparticipatie van de stad Gent, de brede school-coördinator, de opgroeicoach en het inloopteam uit de wijk hun krachten met één gezamenlijk doel: de ervaringskennis van gezinnen met jonge kinderen een structurele plaats geven in het beleid en in de werking van diensten in de wijk.

De doelgroep van het project bestaat uit gezinnen met kinderen tussen 0 en 12 jaar die in de wijk Nieuw Gent wonen. We werken rond thema's die centraal staan in hun dagelijks leven, met name leefbaarheid, onderwijs, welzijn en vrije tijd.

De inhoudelijke resultaten en aanbevelingen uit de bevestigingen zijn gebundeld in aparte beleidsbundels (zie <https://dezuidpoortgent.be/signalenbundels/>). In deze nota ligt de focus niet op wat bewoners vertellen, maar op **de manier waarop we samenwerken**. We beschrijven de werking van het bondgenotennetwerk en de sterktes van deze aanpak. Met deze nota willen we andere organisaties en beleidsmakers inspireren tot het inzetten van ervaringskennis binnen signalenwerking en beleidsparticipatie, en tegelijk input aanreiken voor de verdere uitbouw van de signalenwerking van de stad Gent.

---

## 01 DE WERKING VAN HET BONDGENOTENNETWERK

### 1.1 FOCUS BEPALEN

Het bondgenotennetwerk vertrekt vanuit vier inhoudelijke thema's:

- leefbaarheid
- onderwijs
- welzijn
- vrije tijd

Om de focus van een bevestiging te bepalen, organiseren we telkens een brainstorm binnen de stuurgroep. In deze stuurgroep is vanuit elke organisatie een vertegenwoordiger aanwezig: de projectmedewerker en coördinator van De Zuidpoort, de sociale regisseur van de dienst Beleidsparticipatie, de brede school-coördinator van Nieuw Gent, de opgroeicoach en de coördinator van het inloopteam.



Vertrekkend vanuit bestaande signalen uit de wijk en maatschappelijke ontwikkelingen bekijken we gezamenlijk:

- welke invalshoek relevant is om ervaringskennis te verzamelen;
- welke partners hierbij betrokken kunnen worden;
- op welke lopende processen kan worden aangesloten.

Voor het thema leefbaarheid organiseerden we een brede bevraging rond verschillende aspecten van de leefomgeving en de manier waarop het stadsvernieuwingsprogramma Nieuw Gent Vernieuwt hierop inspeelt. Hiervoor werkten we samen met de wijkregisseur.

Voor het thema onderwijs onderzochten we, in overleg met bijkomende partners, welk onderwerp het meest relevant was. We kwamen uit bij de toegankelijkheid van het CLB en gingen in gesprek met het CLB om samen een bevraging uit te werken.

Voor het thema welzijn sloten we aan bij een lopend traject binnen het OCMW rond toegankelijkheid, waaraan we ervaringskennis konden toevoegen.

Voor het thema vrije tijd betrokken we het netwerk Jeugd-Brede School Nieuw Gent. Dit lokaal netwerk brengt vrijetijdsaanbieders, welzijnsactoren en onderwijspartners samen rond kinderen en jongeren. Gezamenlijk bepaalden we welke focus het meest zinvol was.

## 1.2 UITVOEREN VAN DE BELEIDSBABBELS

De beleidsbabbels worden uitgevoerd door vaste medewerkers van De Zuidpoort, aangevuld met partners uit het lokale bondgenotennetwerk. We streven ernaar om zoveel mogelijk met dezelfde mensen op dezelfde vindplaatsen aanwezig te zijn, zodat we kunnen vertrekken vanuit een opgebouwde vertrouwensrelatie.

We vragen dat medewerkers van de betrokken partnerorganisaties minstens één keer deelnemen aan de beleidsbabbels. Zij brengen enerzijds hun inhoudelijke expertise over het thema rechtstreeks binnen in de gesprekken met bewoners. In sommige gevallen wordt ook een concreet aanbod voorgesteld, bijvoorbeeld door mensen uit te nodigen voor een infosessie in de wijk. Anderzijds nemen zij de opgedane ervaringskennis mee terug naar hun eigen organisatie, wat bijdraagt aan reflectie en bijsturing van de dagelijkse praktijk. Op die manier brengen we het leefwereldperspectief rechtstreeks binnen bij de betrokken diensten.

Een bevraging loopt doorgaans ongeveer twee maanden. Per thema gaan we in gesprek met gemiddeld honderd personen.

Bij de voorbereiding stellen we samen met de betrokken partnerorganisatie de vragen op. We zorgen ervoor dat de bevraging zowel voor hen als voor ons relevante informatie oplevert. Toegankelijkheid is hierbij essentieel. Daarom zetten we in op duidelijke communicatie en maken we, afhankelijk van het thema, gebruik van ondersteunende hulpmiddelen zoals visueel materiaal, infographics of eenvoudige invulformulieren.

## 1.3 RESULTATEN BUNDELEN

Na afloop van de bevraging starten we met de verwerking van de verzamelde input. Hiervoor komen we samen met alle medewerkers die betrokken waren bij de beleidsbabbels. We overlopen de gesprekken en clusteren de input tot terugkerende thema's.

Samen met medewerkers, vrijwilligers, de betrokken partnerorganisatie en een ervaringsdeskundige verwerken we deze resultaten tot één geheel. We blijven daarbij zo dicht mogelijk bij de woorden en



ervaringen van bewoners en vermijden het toevoegen van bijkomende interpretaties of externe perspectieven.

## 1.4 BESPREKEN VAN SIGNALEN

De resultaten worden besproken binnen de stuurgroep. We bekijken welke signalen onmiddellijk kunnen worden opgepikt door één van de partners en welke signalen verdere actie vereisen op een hoger beleidsniveau.

Dankzij de aanwezigheid van de sociale regisseur konden signalen over ervaringen met het OCMW bijvoorbeeld rechtstreeks worden doorgegeven aan het welzijnsbureau Nieuw Gent, dat op dat moment werkte aan een bredere evaluatie van het onthaal op stadsniveau. Tijdens de bevraging rond welzijn kwamen er verschillende signalen rond het niet of onvoldoende gekend zijn van het aanbod van het OCMW, naar voren. Tijdens de bespreking met de stuurgroep waren we het erover eens dat een outreachende OCMWmedewerker in de wijk door informele gesprekken met bewoners misvattingen kan ontkrachten en zo correcte informatie over de werking mee verspreiden. Dit signaal werd erkend door het lokale welzijnsbureau, dat het potentieel ziet van informele aanwezigheid op vindplaatsen om meer mensen toe te leiden naar hun rechten. Er bestaat de intentie om hier in de toekomst sterker op in te zetten.

Andere signalen vragen een meer structurele aanpak. De verzamelde signalen rond vrije tijd en leefbaarheid worden besproken op de wijkoverleggen, verfijnd en meegenomen naar interne stadsdiensten of rechtstreeks naar het beleid. Vanuit het thema leefbaarheid werd ingezoomd op de signalen rond afval, die meegenomen werden in het Mooimakers traject. Daar kwamen gesprekken met beleidsmakers, een andere aanpak van sluikestort en concrete communicatie-acties in de wijk uit voort.

## 1.5 TERUGKOPPELEN NAAR BEWONERS

Waar mogelijk koppelen we de resultaten terug naar bewoners. Dit is niet altijd eenvoudig, maar we beschouwen het als een essentieel onderdeel van onze werking.

We doen dit onder meer via infographics die tonen wat mensen hebben verteld, of door bewoners in contact te brengen met wijkpartners om concrete problemen te bespreken en aan te pakken. Zo brachten we deelnemers in contact met de wijkagent en de eerstelijnspsycholoog. Op die manier kan een zorg die tijdens een bevraging naar voren kwam, rechtstreeks worden opgevolgd met de betrokken partner.

---

## 02 DE STERKTE VAN DE WERKING: WERKEN OP KRUISPUNTEN

Het bondgenotenproject bracht kruispuntwerkers uit verschillende levensdomeinen samen. Dit zijn ambtenaren of wijkwerkers die integraal werken: ze plaatsen de persoon in een bredere context en hebben oog voor de gehele situatie en dus alle levensdomeinen. Deze werkers hebben ook goed zicht op de sociale kaart en kunnen actief de brug vormen tussen burgers in kwetsbare situaties en verschillende maatschappelijke diensten.

Op die manier werkten we tijdens het project op verschillende maatschappelijke kruispunten.



## 2.1 KRUISPUNT MIDDENVELD – ADMINISTRATIE VAN DE LOKALE OVERHEID

Middenveldorganisaties staan in rechtstreeks contact met mensen in armoede en met kwetsbare gezinnen. Zij beschikken over unieke mogelijkheden om ervaringskennis te verzamelen en in te zetten voor beleidsgericht werk. De vertrouwensband die wordt opgebouwd op vindplaatsen zorgt ervoor dat bewoners andere en meer open gesprekken voeren dan in formele contexten.

De administratie beschikt over kennis van beleidsprocessen, weet wie aangesproken moet worden en op welk moment beslissingen worden genomen. In het bondgenotenproject namen de sociale regisseur en de brede school coördinator deze rol op.

Door op dit kruispunt te werken, konden verschillende signalen snel worden opgepikt en gericht worden doorgegeven. Zo was het gesprek met het CLB over de verzamelde verhalen en signalen nooit mogelijk geweest zonder de inzet van de administratie.

## 2.2 KRUISPUNT ERVARINGSKENNIS – PROFESSIONELE KENNIS

Mensen met ervaringskennis hebben bepaalde problemen zelf meegemaakt en kunnen daardoor concrete inzichten en oplossingsrichtingen aanreiken. Mensen met professionele kennis zijn opgeleid om met deze problematieken om te gaan en werken binnen bestaande organisatorische en beleidsmatige kaders.

Door beide kennisvormen samen te brengen, worden blinde vlekken zichtbaar en kunnen voorstellen beter worden onderbouwd.

De opgeleide ervaringsdeskundige in armoede en uitsluiting is betrokken bij de voorbereiding, uitvoering en verwerking van de beleidsbabbels. Zij helpt onder meer bij het herformuleren van vragen en brengt mechanismen zoals wantrouwen of angst onder de aandacht. Tijdens de bevraging rond het CLB merkte zij bijvoorbeeld op dat sommige ouders dachten dat de bevraging gelinkt was aan het CLB zelf, wat invloed had op wat zij durfden te vertellen. Dit perspectief helpt om signalen zorgvuldiger te interpreteren.

## 2.3 KRUISPUNT WIJK – STAD

Werken op wijkniveau biedt belangrijke voordelen: de schaal is overzichtelijk, het netwerk is gekend en problemen zijn concreet en zichtbaar. Vanuit ervaringskennis kunnen vaak onmiddellijk kleine acties worden ondernomen. Tegelijk blijft werken op stadsniveau noodzakelijk om structurele drempels weg te nemen.

Door beide niveaus te verbinden, konden zowel directe acties worden opgezet als structurele signalen worden doorgegeven. Zo werd tijdens de bevraging rond het CLB een nieuwe infographic getest over de werking van het CLB. Deze bleek voor bewoners duidelijker dan de bestaande flyer en wordt daarom verder verspreid via scholen en brugfiguren in de wijk, met het oog op bredere verspreiding binnen de stad.

## 2.4 KRUISPUNT GEBIEDSGERICHT – THEMATISCH WERKEN

Thematisch werken zorgt voor diepgaande kennis over één beleidsdomein. Gebiedsgericht werken toont hoe verschillende thema's samenkomen in het dagelijks leven binnen een wijk.

Door beide perspectieven te verbinden, konden signalen besproken worden met mensen die zowel vertrouwd zijn met de lokale praktijk als met het inhoudelijke thema. Tijdens de bevraging rond vrije tijd bleek bijvoorbeeld dat er, ondanks een ruim aanbod in de wijk, nog steeds drempels bestaan. Deze signalen werden besproken met de betrokken vrijetijdspartners, die hun praktijkkennis konden inbrengen.

## 2.5 KRUISPUNT MIGRATIE – ARMOEDE

De ervaringskennis van mensen met een migratieachtergrond toont hoe leven tussen verschillende culturen en systemen extra uitdagingen met zich meebrengt. Deze ervaringen maken zowel veerkracht als structurele drempels zichtbaar, zoals discriminatie of bureaucratische obstakels.

Door dit kruispunt expliciet mee te nemen, wordt duidelijk dat migratie vaak een bijkomende laag van uitsluiting vormt boven op armoede. Een nieuwkomer in een precare situatie kijkt anders naar welzijn, onderwijs en leefbaarheid dan iemand in generatiearmoede. Bovendien brengen gesprekken met mensen met een migratieachtergrond thema's naar voren die anders minder zichtbaar blijven, zoals racisme.

Ook de motivatie om deel te nemen aan groepswerking verschilt. Voor veel vrouwen is het samenkomen met andere moeders, het leren kennen van het aanbod in de wijk en het oefenen van Nederlands minstens even belangrijk als het bespreken van beleidsmatige knelpunten.

---

## 03 HOE WE ERVARINGEN VERZAMELEN: DE BELEIDSBABELS

Via beleidsbabbels trekken we naar verschillende vindplaatsen in de wijk om met bewoners in gesprek te gaan over één specifiek thema. We zijn maandelijks aanwezig op vaste locaties zoals:

- de voedselondersteuning 'het Geraarke';
- Let's Save Food;
- de koffiekar tussen de hoogbouwblokken;
- de inkomhal van het wijkgezondheidscentrum.

Omdat het bondgenoten netwerk extra inzet op gezinnen met jonge kinderen, gingen we ook naar bijkomende vindplaatsen:

- het consultatiebureau van Kind en Gezin;
- koffiemomenten op scholen (Het Prisma en de Pandaschool);
- schoolpoorten (Sint-Paulus Rerum Novarumplein en Sint-Paulus Ebergiste Dedeynestraat).

Tijdens de beleidsbabbels zijn we aanwezig met een sociaal onthaal - we bieden mensen een warm welkom met koffie en koekjes, en met onze wijk safari - een laagdrempelige manier om de sociale kaart van de wijk te leren kennen. We betrekken telkens een partner met een concreet aanbod en werken met een thematische bevraging. De opgroeicoach en een groepswerker van het inloopteam worden nauw betrokken bij zowel de uitvoering als de verwerking. Ook de ervaringsdeskundige speelt hierin een centrale rol.

Alle verhalen worden verzameld, gebundeld en geanalyseerd. De signalen worden vervolgens doorgegeven aan betrokken organisaties en beleidsmakers. Zo nemen we de eerste stap om beleidsparticipatie op een laagdrempelige manier voor een brede groep gezinnen te organiseren. We dagen diensten uit om hier effectief mee aan de slag te gaan.

Een draaiboek van de beleidsbabbels is afzonderlijk beschikbaar.

---

## 04 SIGNALEREN OP BASIS VAN ERVARINGSKENNIS

Wijkwerkers nemen een signaalfunctie op omdat zij dagelijks zien hoe beleid en dienstverlening inwerken op het leven van bewoners. Deze signalen worden vertaald naar organisaties en beleidsverantwoordelijken.

Binnen het bondgenotennetwerk versterken we deze signaalfunctie op twee manieren: door expliciet in te zetten op ervaringskennis en door te werken aan collectieve ervaringskennis.

Ervaringskennis ontstaat door reflectie op persoonlijke ervaringen met beleid, regelgeving en voorzieningen. Door bewoners rechtstreeks te bevragen, vullen we professionele kennis aan en versterken we bestaande signalen. We werken hierbij samen met een opgeleide ervaringsdeskundige die deze kennis helpt vertalen naar beleidsniveau.

Wanneer individuele ervaringen worden gedeeld en met elkaar vergeleken, ontstaat collectieve ervaringskennis. Via groepswerking krijgen mensen de kans om hun ervaringen te delen, problemen te benoemen en samen te zoeken naar oplossingen op persoonlijk, wijk- en beleidsniveau.

---

## 05 IDEEËN VOOR EEN WIJKSIGNALENWERKING

De manier van werken binnen het bondgenotennetwerk werd door alle partners als bijzonder sterk geëvalueerd. De beleidsbabbels bestonden al langer, maar dankzij de stuurgroep en de structurele samenwerking konden signalen sneller worden opgepikt en op de juiste plaats terechtkomen.

Verschillende partners zien overeenkomsten met de signalenwerking van de stad Gent. Het onderscheid zit vooral in het bundelen van verhalen op wijkniveau en in het gezamenlijk bespreken ervan, wat een gestructureerde eerste stap vormt richting een stadsbrede signalenwerking.

Omdat we hetzelfde doel delen, namelijk het structureel verankeren van ervaringskennis in het beleid van de stad Gent, formuleren we enkele aandachtspunten.

### **BASIS: BEWONERSPARTICIPATIE IN DE WIJKEN**

De stad kan inzetten op:

- een gestroomlijnde manier om verhalen van bewoners te verzamelen;
- ondersteuning van organisaties die bewonersparticipatie organiseren.

### **VERBREIDING: VERSCHILLENDE PROFIELEN SAMENBRENGEN**

Door kruispuntwerkers, thematische werkers en ervaringswerkers samen te brengen, wordt verkokering vermeden. Kruispuntwerkers werken gebiedsgericht, thematische werkers beschikken over domeinkennis en ervaringswerkers brengen leefwereldkennis binnen.

De samenstelling kan variëren per thema, maar zorgt telkens voor korte communicatielijnen en gerichte actie. Door deze groep eerst in de wijk samen te brengen, voor je dit op stadsniveau doet, win je aan daadkracht.



## RESULTAAT

Het resultaat bestaat uit:

- beleidsbundels met ervaringskennis;
- concrete actiepunten per thema.

Zo wordt een snelle aanpak mogelijk waar dat kan en structurele verandering waar dat nodig is.

## 06 CONCLUSIE

Het bondgenotennetwerk Nieuw Gent toont dat samenwerken rond ervaringskennis meer oplevert dan wanneer organisaties apart werken. Door middenveld, stadsdiensten, thematische partners en een ervaringsdeskundige structureel samen te brengen, ontstaat een werking die tegelijk dicht bij bewoners staat en aansluiting vindt bij beleid.

De combinatie van beleidsbabbels, gezamenlijke verwerking en overleg in de stuurgroep zorgt ervoor dat signalen niet blijven hangen op het niveau van individuele verhalen, maar worden omgezet in gedragen inzichten en concrete acties. Zowel kleine, lokale verbeteringen als structurele beleidsaanpassingen worden zo mogelijk gemaakt.

Deze manier van werken biedt aanknopingspunten voor een bredere uitbouw van wijksignalenwerking in Gent. Ze toont hoe ervaringskennis niet alleen kan worden verzameld, maar ook effectief kan worden ingezet om beleid toegankelijker, rechtvaardiger en beter afgestemd te maken op het leven van gezinnen in kwetsbare situaties.